

Bürgernahe Verwaltung Amministrazione a misura di cittadino Amministrazione a misura di cittadini

Jahresbericht der Generaldirektion
Relazione annuale della Direzione generale
Relazione annuale della Direzione generale
2026



Autonome Provinz Bozen
Provincia autonoma di Bolzano
Provincia autonoma de Bulsan
SÜDTIROL · ALTO ADIGE

Einleitung

Angesichts des fortschreitenden demografischen Wandels, des wachsenden Fachkräftemangels, der steigenden Regulierungsdichte, des Vormarschs der künstlichen Intelligenz sowie der Auswirkungen von Klimawandel und geopolitischen Spannungen ist die fortlaufende Vereinfachung, Digitalisierung und Entbürokratisierung der Verfahren der Südtiroler Landesverwaltung und des Zugangs zu denselben zwingend. Nur durch eine konsequente Modernisierung und eine systematische Ausrichtung der Dienstleistungen an die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer lassen sich nachhaltige Lösungen entwickeln, um unter komplexen Rahmenbedingungen handlungsfähig zu bleiben und zugleich die wirtschaftliche Entwicklung, den gesellschaftlichen Zusammenhalt und die Wettbewerbsfähigkeit unseres Landes zu sichern.

Um diesen Ansprüchen gerecht werden zu können wurde mit dem Wertekanon „VVW – Vertrauen, Vereinfachen, Weglassen“ bereits in der XVI. Legislatur (2018–2023) ein Leitbild definiert, welches sukzessive zu einer Art „Kompass“ für das Handeln und die Weiterentwicklung der gesamten Landesverwaltung geworden ist. „Vertrauen“ umfasste dabei sowohl das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in eine verlässliche und transparente Verwaltung als auch das gegenseitige Vertrauen zwischen den verwaltungsinternen Akteuren als Grundlage eines erfolgreichen Miteinanders. Die Schlagworte „Vereinfachen“ und „Weglassen“ zielten hingegen im Hinblick auf die Digitalisierung der Verwaltungsverfahren in besonderem Maße auf deren Standardisierung und Optimierung ab.

Auf Grundlage des Regierungsprogramms 2023–2028 wurde das Leitbild „VVW“ schließlich weiterentwickelt und unter der Bezeichnung „Vereinfachung, Entbürokratisierung und Digitalisierung der Tätigkeiten und Verwaltungsverfahren für eine bürgernahe Landesverwaltung“ in den integrierten Tätigkeits- und Organisationsplänen (PIAO) als gemeinsames operatives Ziel für alle Organisationseinheiten des Landes verankert.

Introduzione

Alla luce del progressivo mutamento demografico, della crescente carenza di personale qualificato, dell'aumento della densità regolatoria, dell'avanzata dell'intelligenza artificiale nonché degli effetti del cambiamento climatico e delle tensioni geopolitiche, risulta imprescindibile una continua semplificazione, digitalizzazione e sburocratizzazione dei procedimenti dell'Amministrazione provinciale altoatesina e dell'accesso agli stessi. Solo mediante una modernizzazione coerente e un orientamento sistematico dei servizi alle esigenze delle utenti e degli utenti è possibile sviluppare soluzioni sostenibili, mantenendo la capacità operativa in un contesto complesso e garantendo al contempo lo sviluppo economico, la coesione sociale e la competitività del nostro territorio.

Al fine di rispondere a tali esigenze, già nella XVI legislatura (2018–2023) è stato definito, con il canone di valori “VVW – Vertrauen, Vereinfachen, Weglassen” (Fidarsi, semplificare, tralasciare il superfluo), un modello ispiratore che si è progressivamente affermato quale sorta di “bussola” per l'azione e lo sviluppo dell'intera Amministrazione provinciale. Il concetto di “fiducia” ricomprendeva sia la fiducia delle cittadine e dei cittadini in un'amministrazione affidabile e trasparente, sia la fiducia reciproca tra gli attori interni all'Amministrazione, quale presupposto per una collaborazione efficace. Le parole chiave “semplificare” e “tralasciare il superfluo”, invece, erano orientate, con particolare riferimento alla digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, alla relativa standardizzazione e ottimizzazione.

Sulla base del programma di governo 2023–2028, il modello ispiratore “VVW” è stato ulteriormente sviluppato e, con la denominazione “Semplificazione, sburocratizzazione e digitalizzazione delle attività e dei procedimenti amministrativi per un'Amministrazione provinciale a misura di cittadino”, è confluito nei Piani integrati di attività e organizzazione (PIAO) quale obiettivo operativo comune a tutte le unità organizzative della Provincia.

Zur Erreichung dieses operativen bereichs-übergreifenden Zieles wurden zunächst sowohl die Mitarbeitenden und Führungskräfte des Landes als interne Stakeholder als auch die Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, Vereine und Verbände als externe Stakeholder eingebunden. Im Rahmen eines partizipativen Ansatzes erfolgte dies durch die gezielte Sammlung konkreter Vorschläge und Anregungen zur Vereinfachung, Digitalisierung und Entbürokratisierung der Verfahren der Südtiroler Landesverwaltung. Ziel war es, die Perspektiven verschiedenster Akteure systematisch einzubeziehen und so einen möglichst umfassenden Blick auf den Ist-Zustand zu erhalten. Die eingebrachten Vorschläge wurden schließlich von den jeweils zuständigen Organisationseinheiten geprüft und bewertet. Dieses Vorgehen soll nicht nur die Akzeptanz für die anstehenden Veränderungen fördern, sondern auch sicherstellen, dass die ergriffenen Maßnahmen konsequent an den tatsächlichen Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet sind und entsprechend nachhaltige Wirkungen entfalten.

Den gewichtigsten Schritt hin zur Erreichung des vorgenannten operativen Zieles stellt wohl die Inbetriebnahme des neuen Serviceportals myCIVIS im Februar 2026 dar. Als zentraler digitaler Zugang zur öffentlichen Verwaltung bündelt das nunmehr KI-unterstützte myCIVIS sämtliche Dienstleistungen und die für deren Nutzung notwendige Informationen, während es gleichzeitig einen kanalübergreifenden Zugang ermöglicht. Ferner wird das Portal dank der Interoperabilität zwischen verschiedenen Datenbanken und Systemen die Implementierung des Once-only-Prinzips ermöglichen. Somit ist myCIVIS nicht bloß ein weiteres digitales Werkzeug, sondern Ausdruck der strategischen Entscheidung für messbar bessere, schnellere und sogar proaktive öffentliche Dienstleistungen samt personalisierter Kommunikation und kontinuierlichem Qualitätsmonitoring.

Per il conseguimento di tale obiettivo operativo trasversale sono stati inizialmente coinvolti sia il personale e la dirigenza dell'Amministrazione in qualità di stakeholder interni che le cittadine e i cittadini, le imprese, le associazioni e le organizzazioni quali stakeholder esterni. Nell'ambito di un approccio partecipativo, ciò è avvenuto mediante la raccolta mirata di proposte e suggerimenti concreti per la semplificazione, digitalizzazione e sburocratizzazione dei procedimenti dell'Amministrazione provinciale altoatesina. L'obiettivo era quello di includere sistematicamente le prospettive dei diversi attori ed in tal modo ottenere una visione quanto più completa possibile dello stato attuale. Le proposte raccolte sono poi state esaminate e valutate dalle singole unità organizzative competenti. Tale approccio mira non solo a favorire l'accettazione dei cambiamenti previsti, ma anche a garantire che le misure adottate siano effettivamente orientate alle esigenze reali delle utenti e degli utenti e producano effetti duraturi.

Il passo più rilevante verso il conseguimento dell'obiettivo operativo sopra descritto è rappresentato dall'entrata in funzione, nel febbraio 2026, del nuovo portale dei servizi myCIVIS. In qualità di punto di accesso digitale centrale all'Amministrazione pubblica, il portale peraltro ora supportato dall'intelligenza artificiale riunisce tutti i servizi e le informazioni necessarie al loro utilizzo, consentendo al contempo un accesso multicanale. Grazie all'interoperabilità tra diverse banche dati e sistemi, il portale consentirà inoltre l'attuazione del principio "once only". myCIVIS non costituisce pertanto un mero strumento digitale aggiuntivo, bensì esprime una scelta strategica orientata a servizi pubblici misurabilmente migliori, più rapidi e persino proattivi, corredati da comunicazione personalizzata ed un monitoraggio continuo della qualità.

In Anbetracht der Entwicklungen des letzten Jahres knüpft der vorliegende zweite Jahresbericht in Teil 1 an den letztjährigen Bericht an, greift dabei dessen zentrale Inhalte (insbesondere hinsichtlich des methodologischen Zuganges und der Systematik der Vorschlagsammlung) nochmals zusammenfassend auf und wendet sich sodann im zweiten Teil der Umsetzungsdimension zu: Wie viele Maßnahmen wurden abgeschlossen, wie viele befinden sich in Umsetzung, wo besteht noch Handlungsbedarf?

Diesbezüglich sei daran erinnert, dass das auch unter dem Schlagwort „bürgernahe Verwaltung“ geführte Projekt realistisch auf die gesamte Legislaturperiode 2023–2028 ausgerichtet wurde. Es handelt sich nämlich um einen zwingendermaßen mittel- bis langfristigen Transformationsprozess, dessen Wirkung sich nicht in einzelnen Maßnahmen erschöpft, sondern auf einer Vielzahl an für sich gesehen z.T. auch unscheinbar anmutenden Vereinfachungs-, Digitalisierungs- und Entbürokratisierungseingriffen fußt.

Nichtsdestotrotz werden im abschließenden Teil des gegenständlichen Berichtes einerseits die drei ressortübergreifenden Projekte als zentrale Hebel der strukturellen Modernisierung der Landesverwaltung und andererseits eine Reihe an ressortspezifischen best-practice-Beispielen zur praktischen Veranschaulichung der Fortschritte des letzten Jahres angeführt.

Am Ende des Berichtes folgt sodann ein Ausblick auf die bis zum Abschluss der XVII. Legislatur (2023–2028) in Richtung einer noch bürgernäheren Verwaltung zu setzenden Schritte.

Der Generaldirektor des Landes

Alexander Steiner

Alla luce degli sviluppi dell'ultimo anno, la presente seconda relazione annuale si ricollega, nella sua prima parte, alla relazione dell'anno precedente, riprendendone sinteticamente i contenuti centrali (in particolare con riferimento all'approccio metodologico e alla sistematica della raccolta delle proposte), per poi concentrarsi, nella seconda parte, sulla dimensione attuativa: quante misure sono state completate, quante sono in fase di realizzazione e in quali ambiti sussiste ancora la necessità di intervento?

A tal riguardo, si ricorda che il progetto noto anche come "Amministrazione a misura di cittadino", è realisticamente concepito per l'intero arco della legislatura 2023–2028. Si tratta infatti di un processo di trasformazione a medio-lungo termine, i cui effetti non si esauriscono in singole misure, ma si fondano su una pluralità di interventi di semplificazione, digitalizzazione e sburocratizzazione, talvolta anche di portata apparentemente limitata.

Ciononostante, nella parte conclusiva della presente relazione vengono illustrati, da un lato, i tre progetti sovra-dipartimentali quali leve centrali per la modernizzazione strutturale dell'Amministrazione provinciale, e, dall'altro, una serie di esempi di best practice specifiche per i singoli dipartimenti, al fine di rappresentare concretamente i progressi conseguiti nell'ultimo anno.

La relazione si conclude con una prospettiva sulle ulteriori azioni da intraprendere, entro la fine della XVII legislatura (2023–2028), per realizzare un'Amministrazione sempre più vicina ai cittadini.

Il Direttore generale della Provincia

Teil 1

Methodologischer Ansatz

Parte 1

Approccio metodologico

simplification

2019 - 2023
VWV Vertrauen, Vereinfachen, Weglassen
Fidarsi, semplificare, tralasciare il superfluo
Seite/pag. 7

1

2

01.02.2024
Regierungsprogramm für die Legislaturperiode 2023-2028
Programma di governo per la legislatura 2023-2028
Seite/pag. 8

3

25.06.2024 - PIAO 2024-2026
28.01.2025 - PIAO 2025-2027
30.01.2026 - PIAO 2026-2028
Seite/pag. 9

4

2024-2025
Viersäuliger Zugang
Approccio a quattro colonne
Seite/pag. 10

Umsetzung und Monitoring

Attuazione e monitoraggio

5

6

24.02.2026
Neues Serviceportal myCIVIS
Nuovo portale dei servizi myCIVIS
Seite/pag. 29

05.05.2025 – 31.07.2025
Initiative „GEMEINSAM VEREINFACHEN“
Iniziativa “SEMPLIFICHIAMO INSIEME”
Seite/pag. 13

2019 - 2023

VVW - „Vertrauen, Vereinfachen, Weglassen“

„**VVW - Vertrauen, Vereinfachen, Weglassen** – das sind die Werte, die bei einer gemeinsamen „Wertewanderung“ zu Beginn der Legislatur 2019 von den Führungskräften des Landes für die gesamte Südtiroler Landesverwaltung definiert wurden. In der Folge wurde VVW zum Leitspruch, nicht nur für das Handeln der Generaldirektion des Landes, sondern der gesamten Südtiroler Landesverwaltung in der Legislaturperiode 2019-2023. **VVW** ist der „Kompass“ auf unserem gemeinsamen Weg der Modernisierung, Digitalisierung und Gestaltung einer nachhaltigen, bürgernahen und zukunftsgerichteten Landesverwaltung.

Gegenseitiges **Vertrauen** - dieser Wert bildet die Grundlage für jedes erfolgreiche Miteinander und ist gleichzeitig der wichtigste Baustein für eine erfolgreiche Zusammenarbeit auf allen Ebenen: im Team, zwischen Führungs- und Mitarbeitererebene [...] und nicht zuletzt im Hinblick auf die Beziehungen zwischen Verwaltung und Öffentlichkeit. [...]

Vereinfachen und Weglassen sind hingegen unsere Leitsätze für das konkrete Verwaltungshandeln. Sie gehen einher mit der fortschreitenden **Digitalisierung**, die für unsere **Dienstleistungen** nicht mehr wegzudenken ist. Digitalisierung geht dabei weit über die reine „Übersetzung“ analoger Prozesse in digitale Verfahren hinaus. Entscheidend ist vielmehr, die einzelnen Abläufe genau zu analysieren, die Möglichkeiten ihrer **Standardisierung** und **Optimierung** auszuloten und diese dann auch zu nutzen. Ein absolutes Muss, schon allein wegen des allorts grassierenden Personalmangels in Folge des demographischen Wandels. Nur so kann es gelingen, die verfügbaren Ressourcen auf das eigentliche Kerngeschäft der Landesverwaltung auszurichten, also auf die Erbringung effizienter, gut funktionierender Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger“.¹

VVW - “Fidarsi, semplificare, tralasciare il superfluo”

“L’acronimo tedesco **VVW (Vertrauen, Vereinfachen, Weglassen - fidarsi, semplificare, tralasciare il superfluo)** definisce e riassume tre valori chiave e nasce in occasione di una “camminata dei valori” intrapresa insieme ai dirigenti e alle dirigenti provinciali a inizio legislatura. In seguito, questo è divenuto il motto non solo dell’azione della Direzione generale, ma di tutta l’Amministrazione provinciale per la legislatura 2019-2023. **VVW** è la bussola nel nostro cammino comune per la modernizzazione, la digitalizzazione e la creazione di un’amministrazione sostenibile, vicina alla comunità e orientata al futuro.

La **fiducia** reciproca rappresenta l’elemento cardine dei rapporti di cooperazione a tutti i livelli: fiducia tra colleghi e colleghe, tra dirigenti, collaboratori e collaboratrici [...] e, non da ultimo, la fiducia nei rapporti con i cittadini e le cittadine. [...]

Semplificare e tralasciare il superfluo rappresentano invece i paradigmi del concreto agire amministrativo e vanno di pari passo con la crescente **digitalizzazione dei servizi**. Una digitalizzazione che è però molto più di una mera trasposizione dall’analogico al digitale, ovvero “dalla carta al web”. Si tratta piuttosto di analizzare i processi e di massimizzarne la **standardizzazione** e l’**ottimizzazione**. Questo processo è reso necessario anche dal cambiamento demografico che porta a una crescente mancanza di risorse umane. Grazie alla standardizzazione dei processi risulta possibile concentrare le risorse disponibili sul vero “core business” dell’Amministrazione provinciale, cioè la resa dei servizi a cittadini e cittadine, nel modo più efficiente ed efficace possibile”.¹

¹Auszug aus dem Bericht des Generaldirektors des Landes „Der Weg einer effizienten, bürgernahen Verwaltung“ Januar 2023

¹Tratto dalla relazione del Direttore generale della Provincia “Il percorso di un’Amministrazione efficiente e vicina a cittadine e cittadini” Gennaio 2023

01.02.2024

Regierungsprogramm für die Legislaturperiode 2023-2028

3. Bürgernahe Verwaltung und Digitalisierung

3.1. Bürgernahe Verwaltung

„Eine effiziente und effektive sowie transparente öffentliche Verwaltung ist wesentlich für das Wohlergehen einer Gesellschaft und das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Institutionen. Die Koalition ist der Überzeugung, dass sich die Notwendigkeit der Entbürokratisierung mittels Streichung, Vereinfachung und Bündelung von Verwaltungsverfahren schon allein daraus ergibt, dass der öffentlichen Verwaltung andernfalls die notwendigen humanen und finanziellen Ressourcen fehlen würden, um die künftigen Herausforderungen zu bewältigen.“

[...]

Gleichzeitig müssen alle weiter bestehenden Verfahren – auch im Zuge ihrer Digitalisierung – dahingehend gestaltet werden, dass sie mit dem absolut notwendigen Mindestmaß an bürokratischer Belastung auskommen“.²

3.2 Digitalisierung

„Digitalisierung ist keine Option, sondern eine Notwendigkeit, um die Wettbewerbsfähigkeit der Wirtschaft und das Wohlergehen der Südtiroler Bevölkerung zu gewährleisten.“

[...]

Optimierte Arbeitsprozesse der öffentlichen Verwaltungen reduzieren Durchlaufzeiten der Anträge und die Beamtenschaft kann sich besser auf die Beratung und Unterstützung von Bürgerinnen und Bürgern konzentrieren.

[...]

Grundsatz bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung muss sein, dass analoge Prozesse nicht einfach digital kopiert werden, sondern dass damit einher auch ein bestmögliches Entschlacken stattfindet, das den Service an den und für die Bürgerinnen und Bürger vereinfacht“.²

²Auszug aus dem Regierungsprogramm für die Legislaturperiode 2023 – 2028 Bozen, 2024

Programma di governo per la legislatura 2023-2028

3. Un'amministrazione a misura di cittadino e digitalizzazione

3.1. Un'amministrazione a misura di cittadino

“Un'amministrazione pubblica efficiente, efficace e trasparente è essenziale per il benessere di una società e per la fiducia dei cittadini nelle istituzioni. La coalizione è convinta che la necessità di ridurre la burocrazia eliminando, semplificando e accorpando le procedure amministrative derivi semplicemente dal fatto che la pubblica amministrazione non avrebbe altrimenti le risorse umane e finanziarie necessarie per affrontare le sfide future.“

[...]

Allo stesso tempo, tutte le procedure esistenti – anche nel corso della loro digitalizzazione – devono essere progettate in modo tale da poter essere gestite con il minimo onere burocratico assolutamente necessario“.²

3.2 Digitalizzazione

“La digitalizzazione non è un'opzione ma una necessità per garantire la competitività dell'economia altoatesina e il benessere della sua popolazione.“

[...]

L'ottimizzazione dei processi di lavoro delle pubbliche amministrazioni riduce i tempi di elaborazione delle domande e permette ai dipendenti pubblici di concentrarsi maggiormente sulla consulenza e sull'assistenza ai cittadini.

[...]

Il principio alla base della digitalizzazione della pubblica amministrazione deve essere quello di non limitarsi a copiare in digitale i processi analogici, ma di operare la migliore razionalizzazione possibile degli stessi, che semplifichi il servizio ai cittadini e per i cittadini“.²

²Tratto dal Programma di Governo per la legislatura 2023-2028 Bolzano, 2024

25.06.2024

BLR Nr. 529/2024 PIAO 2024 - 2026

Mit **Beschluss Nr. 529/2024 vom 25. Juni 2024** hat die Landesregierung den **PIAO³ 2024-2026**, der das bereichsübergreifende operative Ziel „*Vereinfachung, Entbürokratisierung und Digitalisierung der Tätigkeiten und Verwaltungsverfahren für eine bürgernahe Landesverwaltung*“ enthält, genehmigt.

Dieses Ziel beruht auf dem Regierungsprogramm der Legislatur 2023-2028, betrifft alle Organisationsstrukturen der Landesverwaltung und ist insbesondere für die Beurteilung der Führungskräfte und folglich auch für die Festlegung der Höhe des Ergebnisgehaltes relevant.

Es bildet zudem einen vollständigen und konkreten Rahmen, um das Handeln der öffentlichen Verwaltung noch stärker auf Effektivität, Effizienz und die Erfüllung der Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger auszurichten.

28.01.2025

BLR Nr. 45/2025 PIAO 2025 - 2027

Das vorgenannte bereichsübergreifende operative Ziel wurde auch im **PIAO 2025-2027** und ...

30.01.2026

BLR Nr. 60/2026 PIAO 2026 - 2028

... im **PIAO 2026-2028** wiederbestätigt.

³Die Landesverwaltung ist, wie alle anderen Verwaltungen auch, aufgrund der nationalen Gesetzgebung verpflichtet, einen eigenen Integrierten Tätigkeits- und Organisationsplan (**PIAO**) zu verabschieden. Der PIAO sieht einen dreijährigen Planungszeitraum mit jährlichen Aktualisierungen vor, mit dem Ziel, den Großteil der von den öffentlichen Verwaltungen bereitzustellenden Planungsinstrumente zusammenzuführen und die Materie im Hinblick auf eine größtmögliche Vereinfachung und Transparenz zu rationalisieren.

DGP n. 529/2024 PIAO 2024 - 2026

Con la **delibera n. 529/2024 del 25 giugno 2024**, la Giunta provinciale ha approvato il **PIAO³ 2024-2026**, contenente l'obiettivo operativo trasversale "*Semplificazione, sburocratizzazione e digitalizzazione delle attività e dei procedimenti amministrativi per un'Amministrazione provinciale a misura di cittadino*".

Questo obiettivo si basa sul programma di governo della legislatura 2023-2028, riguarda tutte le strutture organizzative dell'Amministrazione provinciale ed è particolarmente rilevante ai fini della valutazione della dirigenza e, di conseguenza, della determinazione dell'importo della retribuzione di risultato.

Fornisce, inoltre, un quadro completo e concreto per orientare ancora più fortemente le azioni dell'Amministrazione provinciale verso l'efficacia, l'efficienza e il soddisfacimento delle esigenze della cittadinanza.

DGP n. 45/2025 PIAO 2025 - 2027

Il suddetto obiettivo operativo trasversale è stato confermato anche nel **PIAO 2025-2027** e ...

DGP n. 60/2026 PIAO 2026 - 2028

... nel **PIAO 2026-2028**.

³Come previsto dalla normativa nazionale, l'Amministrazione provinciale è tenuta, al pari delle altre amministrazioni pubbliche, ad approvare annualmente un proprio Piano integrato di attività e organizzazione (**PIAO**). Il PIAO, caratterizzato da una programmazione triennale con aggiornamento annuale, ha l'obiettivo di assorbire, razionalizzando la disciplina in un'ottica di massima semplificazione e trasparenza, molti degli atti programmatici cui sono tenute le amministrazioni pubbliche.

2024-2025

Viersäuliger Zugang

Zwecks Erreichung des vorgenannten bereichsübergreifenden operativen Zieles einer nachhaltig bürgernäheren Landesverwaltung wurde ein viersäuliger Zugang gewählt. Dieser sieht die strukturierte Einbindung sowohl verwaltungsinterner als auch verwaltungsexterner Stakeholder vor und zielt auf die systematische Sammlung, Bewertung und Umsetzung konkreter Vereinfachungs-, Digitalisierungs- und Entbürokratisierungsvorschläge ab.

Verwaltungsintern folgt der Zugang dabei bewusst einer doppelten Logik: Vorschläge werden sowohl auf dem Weg von unten nach oben – aus der operativen Praxis der Mitarbeitenden – als auch von oben nach unten – aus der strategischen Perspektive der Führungsebene – erarbeitet und zusammengeführt.

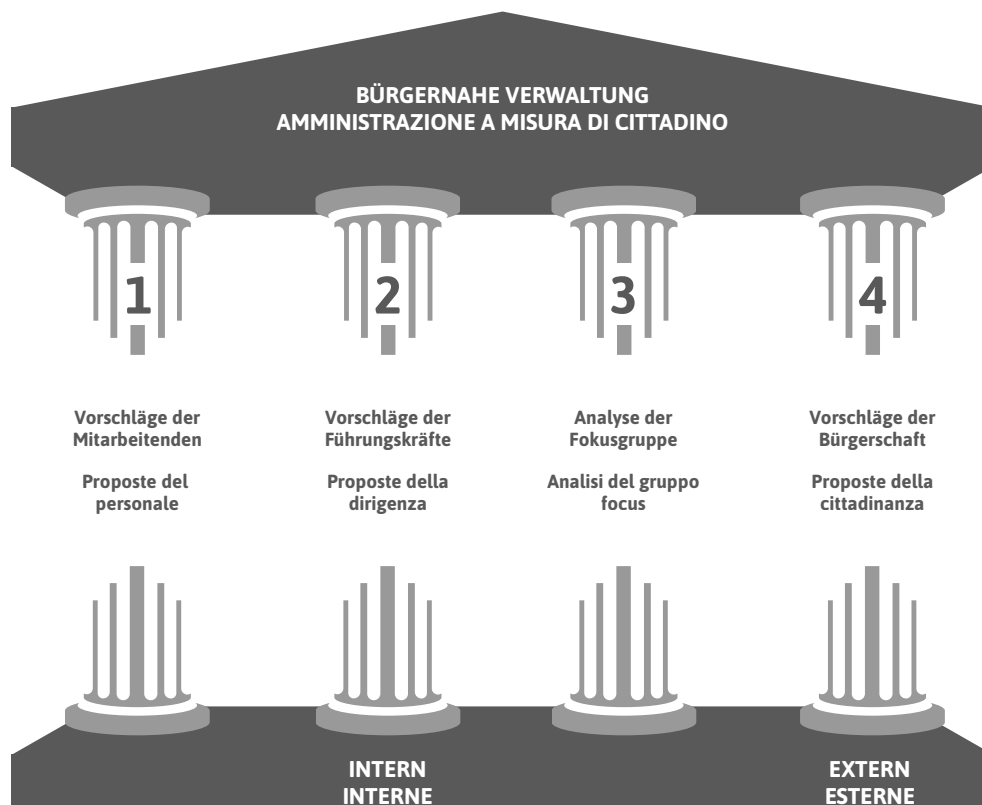
Ergänzend dazu wurden die externen Stakeholder als unmittelbare Nutzerinnen und Nutzer der Verwaltungsleistungen in den Prozess einbezogen, um lebensnahe Rückmeldungen zu bestehenden Verfahren und konkreten Verbesserungspotenzialen zu gewinnen.

Approccio a quattro colonne

Al fine di conseguire il predetto obiettivo operativo trasversale di un'Amministrazione provinciale strutturalmente più vicina alle cittadine e ai cittadini, è stato adottato un approccio a quattro colonne. Tale approccio prevede il coinvolgimento strutturato sia degli stakeholder interni all'amministrazione sia di quelli esterni, e mira alla raccolta, alla valutazione e all'attuazione sistematica di proposte concrete di semplificazione, digitalizzazione e sburocratizzazione.

All'interno dell'amministrazione tale approccio segue consapevolmente una duplice logica: le proposte vengono elaborate e integrate sia secondo un modello bottom-up – a partire dalla prassi operativa del personale – sia secondo un modello top-down – a partire dalla prospettiva strategica della dirigenza.

In aggiunta, gli stakeholder esterni quali utenti diretti dei servizi amministrativi, sono stati coinvolti nel processo al fine di raccogliere riscontri concreti e aderenti alla realtà sui procedimenti esistenti e sui relativi margini di miglioramento.



1. Anwendung des Bottom-up-Ansatzes

Im Zeitraum vom 22.07.2024 bis zum 11.08.2024 konnten sämtliche Mitarbeitenden der Landesverwaltung sowie der Hilfskörperschaften des Landes im Rahmen eines partizipativen Prozesses mittels Teilnahme an einer Online-Umfrage konkrete Vereinfachungs-, Digitalisierungs- und Entbürokratisierungsvorschläge vorlegen.



Vorschläge der Mitarbeitenden

Proposte del personale



1. Adozione di un approccio bottom-up

Nel periodo dal 22.07.2024 al 11.08.2024, l'intero personale dell'Amministrazione provinciale nonché degli enti strumentali della Provincia ha potuto presentare, nell'ambito di un processo partecipativo, tramite un sondaggio online, proposte concrete di semplificazione, digitalizzazione e sburocratizzazione.

2. Anwendung des Top-down-Ansatzes

Es wurde die direkte Einbindung der Ressortsdirektorin und Ressortdirektoren in die verschiedenen Schlüsselphasen des Prozesses vorgesehen. Insbesondere wurde im Rahmen der **Vorbereitungsklausur auf Ressortebene** vom 02.08.2024 das Tool zur Sammlung der Vorschläge der Führungskräfte vorgestellt und besprochen. Zudem wurden bei dieser Gelegenheit bereits erste Maßnahmenvorschläge präsentiert und diskutiert. Die gesammelten Vorschläge wurden anschließend bis zur Klausur der Landesregierung vom 20.09.2024 vertieft und konkretisiert.



Vorschläge der Führungskräfte

Proposte della dirigenza



2. Adozione di un approccio top-down

È stato previsto il coinvolgimento diretto delle direttrici e dei direttori di dipartimento nelle diverse fasi chiave del processo. In particolare, nell'ambito della **clausura preparatoria a livello di Dipartimento** del 2 agosto 2024, è stato presentato e discusso lo strumento per la raccolta delle proposte delle dirigenti e dei dirigenti. In tale occasione sono state inoltre presentate e discusse le prime proposte di intervento. Le proposte raccolte sono state successivamente approfondite e concretizzate fino alla clausura della Giunta provinciale del 20 settembre 2024.

In der **Klausur der Landesregierung** vom 20.09.2024 :

- wurden die Ergebnisse der Onlineumfrage unter den Mitarbeitenden vorgestellt;
- wurde festgelegt, dass die Vorschläge der Mitarbeitenden nach Durchführung einer Erstanalyse seitens der zentralen Strukturen und Zuweisung an die fachlich zuständigen Organisationseinheiten **bis zum 30. November 2024** von den jeweils verantwortlichen Ressorts und Abteilungen hinsichtlich ihrer Umsetzbarkeit bewertet werden müssen;
- wurden die ressortübergreifenden Maßnahmen und die gesamten Vorschläge der Führungskräfte vorgestellt und diskutiert.

Nella **Clausura della Giunta provinciale** del 20.09.2024:

- sono stati presentati i risultati del sondaggio online rivolto al personale;
- è stato stabilito che le proposte del personale, previa effettuazione di un'analisi preliminare da parte delle strutture centrali e successiva assegnazione alle unità organizzative competenti per materia, dovessero essere valutate, **entro il 30 novembre 2024**, dai rispettivi dipartimenti e dalle relative ripartizioni in merito alla loro fattibilità;
- sono state presentate e discusse le misure sovra-dipartimentali e l'insieme delle proposte formulate dalla dirigenza.

3. Analyse des methodischen Zugangs und der Vorschläge durch die „Fokusgruppe“

Es handelt sich um eine Gruppe von Führungskräften, die sich im Anschluss an den Führungskräfte-Tag 2024 dazu bereit erklärt haben, aktiv am Projekt der bürgernahen Verwaltung mitzuwirken. Im Rahmen mehrerer Sitzungen haben sie wertvolle methodische Hinweise sowie Anmerkungen zur konkreten Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen eingebracht.



Analyse der Fokusgruppe

Analisi del gruppo focus



3. Analisi dell'approccio metodologico e delle proposte da parte del "Focus group"

Trattasi di un gruppo di dirigenti che, in seguito alla giornata dedicata alla dirigenza del 2024, ha dato la propria disponibilità a partecipare attivamente al progetto dell'Amministrazione a misura di cittadino. Nell'ambito di diverse riunioni, essi hanno quindi espresso preziosi consigli ed osservazioni sia metodologici che in merito alla concreta implementazione delle proposte.

4. Einbeziehung der externen Perspektive

Der Modus der Vorschlagsammlung mittels Online-Umfrage wurde im Sommer 2025 auf die externen Stakeholder ausgedehnt (siehe weiterführende Informationen auf der nachfolgenden Seite). Hierdurch konnte die Sicht der "Kundschaft" der Landesverwaltung miteinbezogen werden.



Vorschläge der Bürgerschaft

Proposte della cittadinanza



4. Inclusione della prospettiva esterna

Nell'estate 2025, la modalità di raccolta delle proposte mediante sondaggio online è stata estesa agli stakeholder esterni (vedasi informazioni aggiuntive sulla prossima pagina). In questo modo è stato possibile coinvolgere il punto di vista dell'"utenza" dell'Amministrazione provinciale.

ZIEL

Konkrete Vereinfachungs-, Entbürokratisierungs- und Digitalisierungsmaßnahmen für eine bürgernähere Verwaltung



OBIETTIVO

Misure concrete di semplificazione, sburocratizzazione e digitalizzazione per un'amministrazione più vicina ai cittadini

05.05.2025 - 31.07.2025

Initiative „GEMEINSAM VEREINFACHEN“ für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, Vereinigungen und Verbände der Autonomen Provinz Bozen

Vom 5. Mai bis zum 31. Juli 2025 konnten alle Südtiroler Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen sowie Vereinigungen und Verbände im Rahmen der Beteiligungsinitiative GEMEINSAM VEREINFACHEN ihre Vorschläge zur Vereinfachung, Entbürokratisierung und Digitalisierung einreichen und somit aktiv zur Gestaltung einer bürgernahen Landesverwaltung beitragen.

Südtirol gestaltet Verwaltung mit

GEMEINSAM
VEREINFACHEN

258 Teilnehmende

davon 212 natürliche und 46 juristische Personen

402 Vorschläge

zur Vereinfachung, Digitalisierung und Entbürokratisierung der Landesverwaltung

Besonders oft kamen Vorschläge zu diesen **spezifischen Themenbereichen** vor:

- Vereinfachungen bei öffentlichen Vergaben
- Implementierung des Prinzips „once only“ bei Dateneingaben
- Leichte Sprache in Verwaltungsakten
- Abhaltung digitaler Wahlen
- Vereinfachung des Zuganges zum Landesdienst
- Digitalisierung der Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung
- Neugestaltung des Serviceportals myCIVIS
- Vereinfachungen im Bereich EEEV/ISEE

Iniziativa “SEMPLIFICHIAMO INSIEME” rivolta a cittadini, imprese e associazioni della Provincia autonoma di Bolzano

Dal 5 maggio al 31 luglio 2025 tutte le cittadine e i cittadini nonché imprese e associazioni della Provincia autonoma di Bolzano hanno potuto presentare le proprie proposte di semplificazione, sburocratizzazione e digitalizzazione nell’ambito dell’iniziativa SEMPLIFICHIAMO INSIEME, contribuendo così alla costruzione di un’Amministrazione provinciale a misura di tutti.

L’Alto Adige per l’Amministrazione provinciale

SEMPLIFICHIAMO
INSIEME

258 partecipanti

di cui 212 persone fisiche e 46 persone giuridiche

402 proposte

per la semplificazione, digitalizzazione e sburocratizzazione dell’Amministrazione provinciale

Le proposte più frequenti riguardavano i seguenti **temi specifici**:

- Semplificazione degli appalti pubblici
- Implementazione del principio “once only” per l’inserimento dei dati
- Lingua facile negli atti amministrativi
- Svolgimento di elezioni digitali
- Semplificazione dell’accesso all’impiego provinciale
- Digitalizzazione della dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico
- Riassetto del portale dei servizi myCIVIS
- Semplificazioni nell’ambito dell’EEVE/ISEE

Teil 2

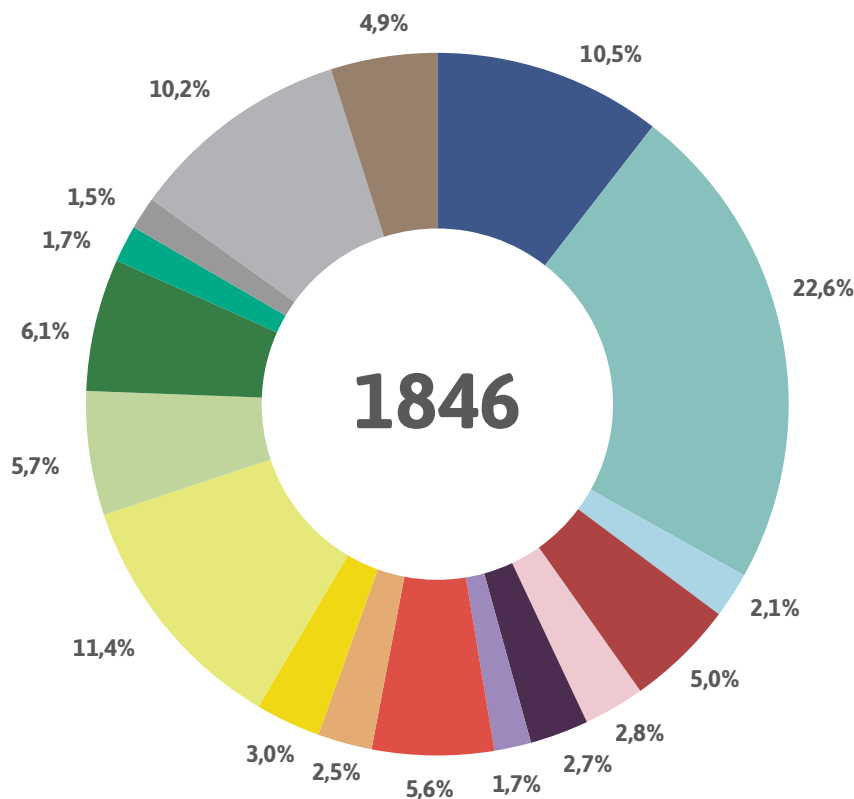
Gesamtschau der gesammelten Vereinfachungs-, Entbürokratisierungs- und Digitalisierungsvorschläge und deren Umsetzungsstand

Parte 2

Quadro complessivo delle proposte di semplificazione, sburocratizzazione e digitalizzazione e del relativo stato di attuazione

Gesamtschau der gesammelten Vorschläge

Quadro complessivo delle proposte raccolte



1846 davon: di cui:

- **1311** Vorschläge der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter
Proposte collaboratrici/collaboratori
- **100** Vorschläge der Führungskräfte
Proposte della dirigenza
- **435*** Vorschläge der Bürgerschaft
Proposte della cittadinanza

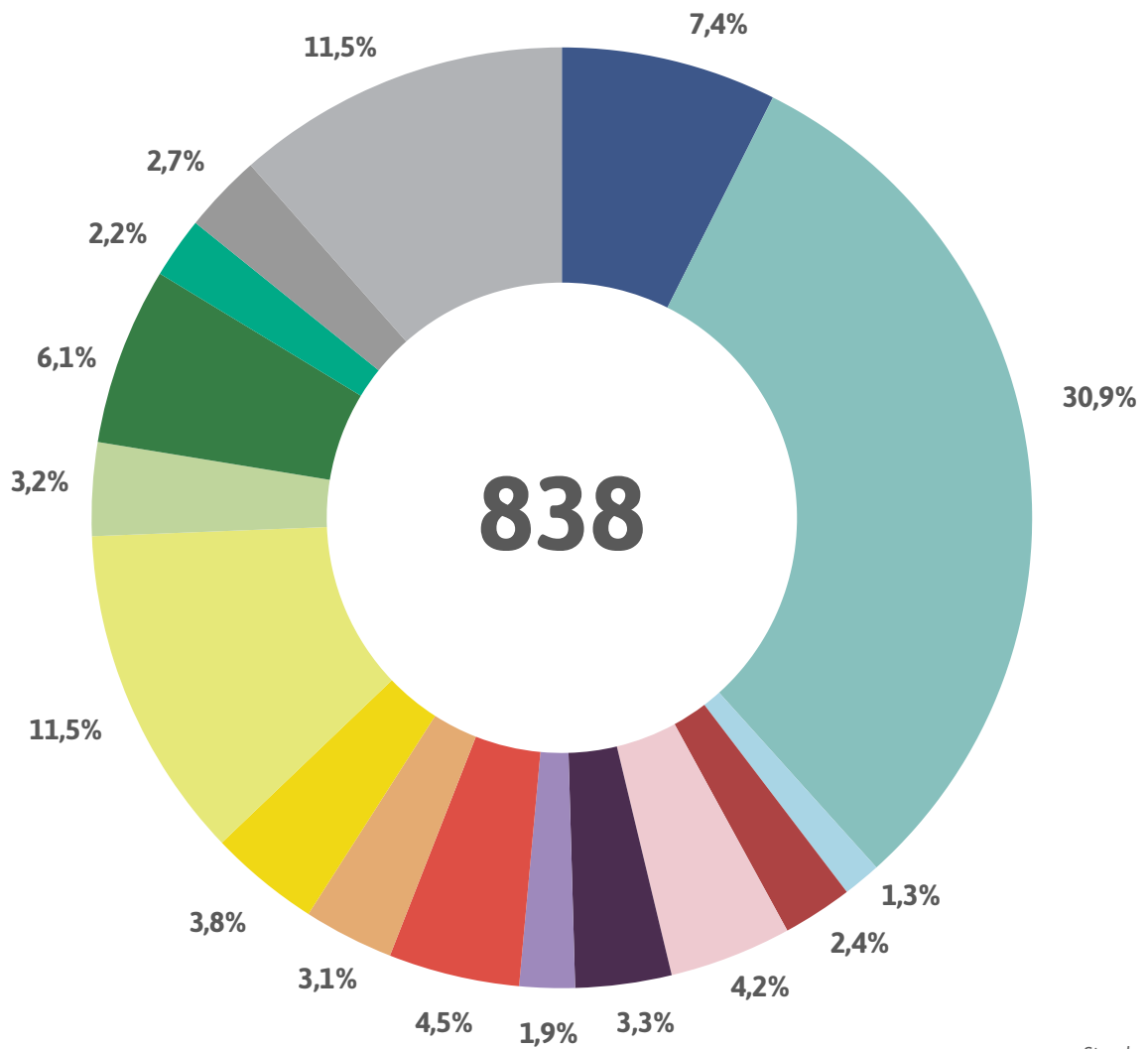
Stand am 20.05.2026
situazione al 20.05.2026

<ul style="list-style-type: none"> ● Generalsekretariat - Ressort Autonomie, Gemeinden, Institutionelle Angelegenheiten und Gesetzgebung Segreteria generale - Dipartimento Autonomia, Comuni, Affari istituzionali e legislativi 	194	<ul style="list-style-type: none"> ● Deutsche Bildungsdirektion Direzione Istruzione e Formazione tedesca 	46
<ul style="list-style-type: none"> ● Generaldirektion - Ressort Finanzen, Digitaler Wandel und Bürgernahe Verwaltung Direzione generale - Dipartimento Finanze, Trasformazione digitale e Amministrazione a misura di cittadino 	418	<ul style="list-style-type: none"> ● Ressort Innovation und Forschung, Museen, Denkmalpflege, Deutsche Kultur und Bildungsförderung Dipartimento Innovazione e Ricerca, Musei, Beni culturali, Cultura tedesca e Diritto allo Studio 	56
<ul style="list-style-type: none"> ● Ressort Präsidium, Bürgerrechte, Kommunikation und Bevölkerungsschutz Dipartimento Presidenza, Diritti civili, Comunicazione e Protezione civile 	38	<ul style="list-style-type: none"> ● Ressort Europa, Arbeit und Personal Dipartimento Europa, Lavoro e Personale 	211
<ul style="list-style-type: none"> ● Ressort Sozialer Zusammenhalt, Familie, Senioren, Genossenschaften und Ehrenamt Dipartimento Coesione sociale, Famiglia, Anziani, Cooperative e Volontariato 	93	<ul style="list-style-type: none"> ● Ressort Hochbau, Valorisierung des Vermögens, Grundbuch und Kataster Dipartimento Opere pubbliche, Valorizzazione del patrimonio, Libro fondiario e Catasto 	105
<ul style="list-style-type: none"> ● Direktion Italienische Bildung Direzione Istruzione e Formazione italiana 	52	<ul style="list-style-type: none"> ● Ressort Umwelt-, Natur- und Klimaschutz, Energie, Raumentwicklung und Sport Dipartimento Protezione dell'ambiente, della natura e del clima, Energia, Sviluppo del territorio e Sport 	112
<ul style="list-style-type: none"> ● Ressort Italienische Kultur und Wirtschaftsentwicklung Dipartimento Cultura italiana e Sviluppo economico 	49	<ul style="list-style-type: none"> ● Ressort Wohnbau, Sicherheit und Gewaltprävention Dipartimento Edilizia abitativa, Sicurezza e prevenzione della violenza 	32
<ul style="list-style-type: none"> ● Direktion Ladinische Bildung und Kultur Direzione Istruzione, Formazione e Cultura ladina 	31	<ul style="list-style-type: none"> ● Ressort Gesundheitsvorsorge und Gesundheit Dipartimento Prevenzione sanitaria e Salute 	27
<ul style="list-style-type: none"> ● Ressort Infrastruktur und Mobilität Dipartimento Infrastrutture e Mobilità 	103	<ul style="list-style-type: none"> ● Ressort Landwirtschaft, Forstwirtschaft und Tourismus Dipartimento Agricoltura, Foreste e Turismo 	189
		<ul style="list-style-type: none"> ● Nicht in die Zuständigkeit des Landesverwaltung fallende Vorschläge der Bürgerschaft Proposte della cittadinanza non di competenza della Provincia 	90

* Der Wert weicht von dem zuvor angegebenen ab, da einige Vereinfachungsmaßnahmen gleichzeitig mehreren Ressorts zugeordnet wurden und daher in mehreren Organisationseinheiten erfasst wurden.
Il presente valore differisce da quello precedentemente riportato, in quanto alcune misure di semplificazione sono state assegnate contemporaneamente a più Dipartimenti e pertanto conteggiate in più strutture organizzative.

Gesamtschau der positiv bewerteten Vorschläge

Quadro complessivo delle proposte valutate positivamente



Stand am 20.05.2026
situazione al 20.05.2026

<ul style="list-style-type: none"> ● Generalsekretariat - Ressort Autonomie, Gemeinden, Institutionelle Angelegenheiten und Gesetzgebung Segreteria generale - Dipartimento Autonomia, Comuni, Affari istituzionali e legislativi 62 ● Generaldirektion - Ressort Finanzen, Digitaler Wandel und Bürgernahe Verwaltung Direzione generale - Dipartimento Finanze, Trasformazione digitale e Amministrazione a misura di cittadino 259 ● Ressort Präsidium, Bürgerrechte, Kommunikation und Bevölkerungsschutz Dipartimento Presidenza, Diritti civili, Comunicazione e Protezione civile 11 ● Ressort Sozialer Zusammenhalt, Familie, Senioren, Genossenschaften und Ehrenamt Dipartimento Coesione sociale, Famiglia, Anziani, Cooperative e Volontariato 20 ● Direktion Italienische Bildung Direzione Istruzione e Formazione italiana 35 ● Ressort Italienische Kultur und Wirtschaftsentwicklung Dipartimento Cultura italiana e Sviluppo economico 28 ● Direktion Ladinische Bildung und Kultur Direzione Istruzione, Formazione e Cultura ladina 16 ● Ressort Infrastruktur und Mobilität Dipartimento Infrastrutture e Mobilità 38 	<ul style="list-style-type: none"> ● Deutsche Bildungsdirektion Direzione Istruzione e Formazione tedesca 26 ● Ressort Innovation und Forschung, Museen, Denkmalpflege, Deutsche Kultur und Bildungsförderung Dipartimento Innovazione e Ricerca, Musei, Beni culturali, Cultura tedesca e Diritto allo Studio 32 ● Ressort Europa, Arbeit und Personal Dipartimento Europa, Lavoro e Personale 96 ● Ressort Hochbau, Valorisierung des Vermögens, Grundbuch und Kataster Dipartimento Opere pubbliche, Valorizzazione del patrimonio, Libro fondiario e Catasto 27 ● Ressort Umwelt-, Natur- und Klimaschutz, Energie, Raumentwicklung und Sport Dipartimento Protezione dell'ambiente, della natura e del clima, Energia, Sviluppo del territorio e Sport 51 ● Ressort Wohnbau, Sicherheit und Gewaltprävention Dipartimento Edilizia abitativa, Sicurezza e prevenzione della violenza 18 ● Ressort Gesundheitsvorsorge und Gesundheit Dipartimento Prevenzione sanitaria e Salute 23 ● Ressort Landwirtschaft, Forstwirtschaft und Tourismus Dipartimento Agricoltura, Foreste e Turismo 96
--	---

Laufend In corso

Umsetzung und Monitoring

Jedes Ressort ist für die Umsetzung der diesem zugewiesenen und somit in den entsprechenden Zuständigkeitsbereich fallenden Vereinfachungs-, Entbürokratisierungs- und Digitalisierungsvorschlägen verantwortlich.

Den genannten Strukturen wurden zu diesem Zweck über eine eigens eingerichtete Intranetseite zwei Instrumente zur Verfügung gestellt: eine tabellarische Gesamtübersicht der zu bewertenden und in weiterer Folge umzusetzenden Vorschläge sowie ein Monitoring-Dashboard, das sich bei Dateneingabe automatisch aktualisiert.

Für die materielle Dateneingabe hat jedes Ressort eigene Referenten ernannt, welche das ressortinterne Umsetzungsmonitoring betreuen und zudem als Ansprechpartner für die zentralen Strukturen fungieren.

Obgenanntes Dashboard bietet jedenfalls eine unmittelbare visuelle Darstellung des Umsetzungsstandes der positiv bewerteten Vorschläge der Führungskräfte, der Mitarbeitenden sowie der Bürgerinnen und Bürger. Somit können die Umsetzungsfortschritte über die gesamte Legislatur hinweg sowohl vom jeweiligen Ressort als auch von zentraler Stelle aus nachvollzogen werden.

Die dem Dashboard zu entnehmenden Daten werden auch bei der Bewertung der Führungskräfte berücksichtigt: Um das erste bereichsübergreifende operative Ziel mit den positiv bewerteten Vorschlägen zu verknüpfen hat die Landesregierung am 19.12.2025 nämlich die Aufnahme des Indikators „Umgesetzte Maßnahmen zur Verwaltungsvereinfachung im Verhältnis zur Gesamtzahl der zugewiesenen Maßnahmen“ in den operativen Performance-Plan genehmigt.

Somit liegt die Verantwortung für die Umsetzung der positiv bewerteten Vorschläge nunmehr auch formell direkt bei den jeweils fachlich zuständigen Führungskräften sowohl der ersten als auch der zweiten Ebene.

Attuazione e monitoraggio

Ogni dipartimento è responsabile per l'attuazione delle proposte di semplificazione, sburocratizzazione e digitalizzazione assegnategli e quindi rientranti nel rispettivo ambito di competenza.

Pertanto, a tali strutture è stata messa a disposizione, tramite una pagina intranet appositamente creata, due strumenti: una panoramica tabellare complessiva delle proposte da valutare e successivamente attuare nonché una dashboard di monitoraggio che si aggiorna automaticamente con l'inserimento dei dati.

Per l'inserimento materiale dei dati, ogni dipartimento ha nominato propri referenti, i quali si occupano del monitoraggio d'attuazione interno e fungono altresì da punti di contatto per le strutture centrali.

La sopraddetta dashboard offre una rappresentazione visiva immediata dello stato di attuazione delle proposte della dirigenza, delle e dei dipendenti e della cittadinanza valutate positivamente. In questo modo, i progressi compiuti nell'attuazione possono essere monitorati lungo l'intera legislatura sia dal Dipartimento competente sia a livello centrale.

I dati desumibili dalla dashboard saranno presi in considerazione anche ai fini della valutazione della dirigenza: al fine di collegare il primo obiettivo operativo trasversale alle proposte valutate positivamente, la Giunta provinciale ha infatti approvato in data 19 dicembre 2025 l'inserimento dell'indicatore "Misure di semplificazione amministrativa attuate in rapporto al numero totale delle misure assegnate" nel Piano della performance.

Pertanto, la responsabilità per l'attuazione delle proposte valutate positivamente ricade ora anche formalmente direttamente sulle/sui dirigenti sia di prima che di seconda fascia rispettivamente competenti per materia.

Bewertung und Umsetzungsstand der Vorschläge - Dashboard

Valutazione e stato d'attuazione delle proposte - Dashboard

Umsetzungsstand zum 20.05.2026
Stato di attuazione al 20.05.2026

Gesamtvorschläge
Proposte complessive

1846

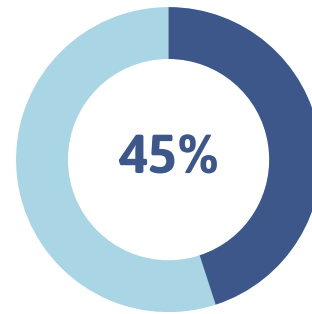
bewertete Vorschläge
Proposte valutate

1846



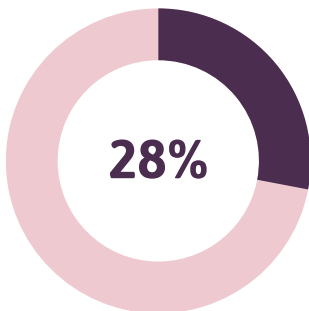
positiv bewertete Vorschläge
Proposte valutate positivamente

838



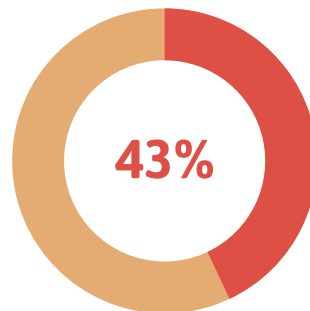
Noch auf Vorschlagsebene
Ancora a livello di proposta

235



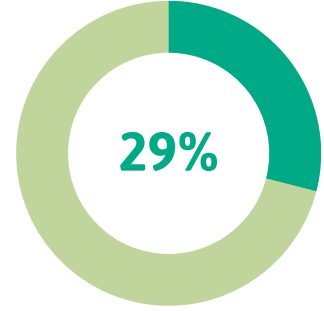
Vorschläge in Umsetzung
Proposte in fase di implementazione

363



Umgesetzte Vorschläge
Proposte implementate

240



Auswahl umgesetzter Vorschläge

Selezione delle proposte attuate

Generalsekretariat - Ressort Autonomie, Gemeinden, Institutionelle Angelegenheiten und Gesetzgebung:

Vereinfachung und digitale Innovation im Bereich des Informationssystems der öffentlichen Verträge (ISOV)

Das Projekt stellt eine strategische Maßnahme zur Verwaltungsvereinfachung und digitalen Innovation dar, die darauf abzielt, die Verfahren der Direktvergabe effizienter und intuitiver zu gestalten, auch für Beträge, die über den nationalen und europäischen Schwellenwerten liegen, sowie für Inhouse-Vergaben in Bezug auf Bauleistungen, Dienstleistungen und Lieferungen.

Insbesondere umfassten die Tätigkeiten:

- die vollständige Integration mit der ANAC durch die Automatisierung der Übermittlung der PCP-Datenblätter, die Nachverfolgbarkeit der Übermittlungsmittelungen, einsehbar im entsprechenden Bereich des Übermittlungs-Logs;
- die benutzerfreundliche Navigation;
- die Einführung von Informationssystemen zur Unterstützung der Nutzerinnen und der Nutzer;
- die Streichung von Feldern und Angaben, die für die Direktvergabe nicht erforderlich sind.

Darüber hinaus wurde der Verfahrensablauf für Direktvergaben ohne Betragsbeschränkung durch folgende Maßnahmen erheblich vereinfacht:

- Verbesserung der Benutzeroberfläche zur Steigerung der Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit;
- automatisches Vorausfüllen bestimmter Felder;
- Implementierung erweiterter Funktionen zur automatischen Dateneingabe und Suche;
- Aktivierung neuer Suchfilter für eine effizientere Datenabfrage;
- Entwicklung eines geführten Navigationssystems mit schrittweiser Freischaltung der Schaltflächen entsprechend den zulässigen Aktionen und gezielte Benutzerführung durch die verschiedenen Abschnitte;
- Automatisierung der Übermittlung des entsprechenden PCP-Datenblatt an ANAC durch die ISOV-Plattform, je nach Art und Betrag der Direktvergabe.

Diese Maßnahmen ermöglichen eine erhebliche Verkürzung der Verfahrensdauer, eine Verbesserung der operativen Effizienz und eine Stärkung der Verwaltungstransparenz.

Segreteria generale - Dipartimento Autonomia, Comuni, Affari istituzionali e legislativi:

Semplificazione e innovazione digitale nell'ambito del Sistema informativo contratti pubblici (SICP)

Il progetto rappresenta un intervento strategico di semplificazione amministrativa e innovazione digitale, volto a rendere più efficienti ed intuitive le procedure di affidamento diretto, anche per importi superiori alle soglie nazionali ed europee e per gli affidamenti in-house, con riferimento a lavori, servizi e forniture.

In particolare, le attività hanno riguardato:

- piena integrazione con ANAC, attraverso l'automatizzazione dell'invio delle schede PCP e la tracciabilità completa delle comunicazioni, consultabili nella sezione dedicata ai log delle trasmissioni;
- la navigazione assistita dell'utente;
- l'introduzione di sistemi informativi di supporto per le utenti e gli utenti;
- l'eliminazione di campi e informazioni non essenziali ai fini dell'affidamento diretto.

È stata inoltre realizzata una significativa semplificazione dell'iter procedurale per gli affidamenti diretti, senza limiti di importo, attraverso i seguenti interventi:

- miglioramento dell'interfaccia utente per migliorarne la chiarezza e l'usabilità;
- precompilazione automatica di specifici campi;
- implementazione di funzionalità avanzate di auto compilazione e di ricerca;
- attivazione di nuovi filtri di ricerca per una consultazione più efficace dei dati;
- sviluppo di un sistema di navigazione assistita, con abilitazione progressiva dei pulsanti in base alle azioni consentite e indirizzamento guidato dell'utente nelle diverse sezioni;
- automatizzazione, da parte della piattaforma SICP, dell'inoltro della scheda PCP pertinente all'ANAC, in funzione della tipologia e dell'importo dell'affidamento diretto.

Tali interventi consentono una significativa riduzione dei tempi procedurali, un miglioramento dell'efficienza operativa e un rafforzamento della trasparenza amministrativa.

Generaldirektion - Ressort Finanzen, Digitaler Wandel und Bürgernahe Verwaltung:

Einrichtung der DIGI POINT

Es wurden physische Anlaufstellen in den Gemeinden zur Unterstützung beim Zugang zu digitalen Verwaltungsdiensten, die SPID, CIE oder die Bürgerkarte erfordern, eingerichtet. Nicht zuletzt dank der jüngst erfolgten Übersetzung der CIE-Webseite und App ins Deutsche fördert die Maßnahme die digitale Inklusion und ermöglicht den niederschweligen Zugang zu digitalen Landesdiensten.

Neue Virtual Desktop Infrastructure (VDI)

Es handelt sich um einen einheitlichen virtuellen Arbeitsplatz für alle Mitarbeitenden der Landesverwaltung, welcher Anwendungen und Daten ortsunabhängig nutzbar macht (Smart Working, Außendienst). VDI ersetzt komplexe VPN-Lösungen, erhöht die Betriebssicherheit und standardisiert die IT-Arbeitsumgebung.

Digitalisierung von statistischen Erhebungen

Das Landesinstitut für Statistik (ASTAT) hat den laufenden Digitalisierungsprozess mit der Einrichtung von neuen Datenbanken und der Nutzung von Online-Programmen zur Dateneingabe fortgesetzt. Sämtliche statistische Erhebungen werden mittlerweile ohne Papierfragebögen durchgeführt – telefonisch, online und per Tablet mit Erhebungspersonal. Diese digitale Umstellung hat die Datenerhebungs- und -verarbeitungszeiten verkürzt, die Qualität der erhobenen Daten verbessert und die Kosten für Druck und Verwaltung papierbasierter Unterlagen beseitigt.

Ressort Präsidium, Bürgerrechte, Kommunikation und Bevölkerungsschutz:

Zugang zur Information für alle

Seit einigen Jahren arbeitet die Webredaktion der Agentur für Presse und Kommunikation mit den Content Managern und Managerinnen an der laufenden Verbesserung der Zugänglichkeit und Inklusivität des Landeswebportals. Leichte Sprache und einfache Sprache, barrierefreie Texte und Dokumente sowie die allgemeinen Vorgaben zur Barrierefreiheit für öffentliche Verwaltungen waren Teil der Fortbildungsprogramme, die im Zeitraum 2024-2025 im Rahmen des PNRR-Projekts Citizen Inclusion mit der Lebenshilfe Südtirol angeboten wurden. 2026 werden die Schulungen zu barrierefreier Sprache und barrierefreien Texten fortgesetzt.

Direzione generale - Dipartimento Finanze, Trasformazione digitale e Amministrazione a misura di cittadino:

Istituzione dei DIGI POINT

Sono stati istituiti degli sportelli fisici a livello comunale diretti al supporto delle cittadine e dei cittadini nell'accesso ai servizi digitali dell'Amministrazione che richiedono l'uso di SPID, CIE o CNS. Non da ultimo grazie alla traduzione in lingua tedesca del sito e dell'app CIE, l'iniziativa promuove l'inclusione digitale e l'accesso ai servizi online.

Nuova Virtual Desktop Infrastructure (VDI)

Trattasi di una postazione di lavoro virtuale unica per tutte le dipendenti e tutti i dipendenti dell'Amministrazione provinciale che rende l'accesso ad applicazioni e dati possibile da ovunque (lavoro agile e missioni). Il VDI sostituisce soluzioni VPN complesse e standardizza l'ambiente di lavoro IT.

Digitalizzazione delle rilevazioni statistiche

L'Istituto provinciale di statistica (ASTAT), ha proseguito il percorso di digitalizzazione attraverso la creazione di nuovi database e l'uso di programmi online per l'inserimento dei dati. Tutte le rilevazioni statistiche vengono ormai condotte senza questionari cartacei, utilizzando modalità telefoniche, online e tramite tablet con personale di rilevazione. Questa trasformazione digitale ha consentito di ridurre i tempi di raccolta e trattamento dei dati, di migliorare la qualità delle informazioni raccolte e di eliminare i costi legati alla stampa e alla gestione dei documenti cartacei.

Dipartimento Presidenza, Diritti civili, Comunicazione e Protezione civile:

Accesso alle informazioni per tutte e tutti

Da alcuni anni la redazione web dell'Agenzia di stampa e comunicazione lavora, in collaborazione con i e le content manager, al miglioramento continuo dell'accessibilità e dell'inclusività del portale web della Provincia. La lingua facile e la lingua semplice, i testi e i documenti accessibili nonché le disposizioni generali in materia di accessibilità per le pubbliche amministrazioni hanno costituito parte dei programmi di formazione offerti nel periodo 2024-2025 nell'ambito del progetto PNRR Citizen Inclusion, realizzati in collaborazione con la Lebenshilfe Alto Adige. Nel 2026 proseguiranno le attività formative dedicate alla lingua accessibile e ai testi accessibili.

Ressort Sozialer Zusammenhalt, Familie, Senioren, Genossenschaften und Ehrenamt:

Neue Kriterien und Vereinfachungen für Zuschüsse zur außerschulischen Betreuung

Mit Beschluss der Landesregierung Nr. 951/2025 wurden neue Richtlinien für die Gewährung von Beiträgen zur außerschulischen Betreuung und Begleitung von Kindern und Jugendlichen eingeführt, um auf die gestiegene Nachfrage und die bisher komplexen Verfahren zu reagieren. Die Finanzierung wurde vereinfacht, indem künftig Personalkosten übernommen sowie pauschale Beiträge für weitere Ausgaben und das Mittagessen gewährt werden, ergänzt durch eine zentrale Antragstellung über die Projektträger und einen Vorschuss von 80 %. Dadurch werden Bürokratie reduziert, Bearbeitungszeiten verkürzt und die Planungssicherheit für die Träger deutlich erhöht.

Direktion Italienische Bildung:

Integriertes digitales Portal für die Online-Verwaltung von Landes- und Schulranglisten

Es wurde ein integriertes digitales Portal entwickelt, das über SPID zugänglich ist und die vollständige Verwaltung der Anträge für die Aufnahme und Aktualisierung in Landes- und Schulranglisten ermöglicht und die bisherigen aufwendigen Papierverfahren ersetzt.

Die Lösung erlaubt es den Lehrpersonen, einen einheitlichen Antrag online auszufüllen und einzureichen, wodurch Druck, Unterschrift und Einscannen entfallen.

Die Umsetzung umfasste die Entwicklung digitaler Formulare, die Integration in die Verwaltungssysteme (z. B. Omega) sowie die Einrichtung einer zentralen Datenbank.

Zusätzlich wurden Testphasen und Schulungen durchgeführt, um eine reibungslose Einführung und Nutzung sicherzustellen.

Das System ermöglicht eine automatisierte Erstellung der Ranglisten, reduziert Bearbeitungszeiten und Fehler deutlich und verbessert die Effizienz sowie die Servicequalität nachhaltig.

Dipartimento Coesione sociale, Famiglia, Anziani, Cooperative e Volontariato:

Nuovi criteri e semplificazioni per i contributi all'assistenza extrascolastica

Con deliberazione della Giunta provinciale n. 951/2025 sono stati introdotti nuovi criteri per la concessione di contributi destinati all'assistenza e all'accompagnamento extrascolastico di bambine e bambini, ragazze e ragazzi, al fine di rispondere alla crescente domanda e alla complessità delle procedure precedenti. Il sistema di finanziamento è stato semplificato prevedendo la copertura dei costi del personale e contributi forfettari per le altre spese e per il pranzo, insieme a una presentazione centralizzata delle domande tramite i soggetti attuatori e a un anticipo dell'80%. Ciò consente di ridurre la burocrazia, accelerare i tempi di elaborazione e raggiungere una maggiore certezza nella pianificazione per gli enti gestori.

Direzione Istruzione e Formazione italiana:

Portale digitale integrato per la gestione online delle graduatorie provinciali e scolastiche

È stato realizzato un portale digitale integrato, accessibile tramite SPID, per la gestione completa delle domande di inserimento e aggiornamento nelle graduatorie provinciali e di istituto, superando le precedenti procedure cartacee complesse.

La soluzione consente alle docenti e ai docenti di compilare e inviare online un'unica domanda strutturata, eliminando stampa, firma e scansione.

L'implementazione ha previsto lo sviluppo del form digitale, l'integrazione con i sistemi gestionali (es. Omega) e l'attivazione di un database centralizzato.

Sono state inoltre realizzate attività di test e formazione per garantire un utilizzo efficace e una transizione senza criticità.

Il sistema permette l'elaborazione automatizzata delle graduatorie, con significativa riduzione dei tempi, degli errori amministrativi e miglioramento dell'efficienza e del servizio all'utenza.

Ressort Italienische Kultur und Wirtschaftsentwicklung:

Digitalisierung der Verfahren für Kulturförderungen

Das Amt für Kultur der Abteilung Italienische Kultur hat die Digitalisierung der Verfahren für ordentliche und ergänzende Beiträge abgeschlossen. Ein Portal mit *Infobox* ermöglicht nun ein schnelleres und einfacheres Ausfüllen der Anträge. Außerdem steht ein Handbuch für die myCIVIS - Anmeldung zur Verfügung. Die Digitalisierung der Beiträge für Projekte und Investitionen läuft derzeit; die Inbetriebnahme ist fürs Jahr 2027 geplant.

Direktion Ladinische Bildung und Kultur:

Digitalisierung der Förderungen für Kultur und Jugend

Die Projekte zur Digitalisierung der Beitragsansuchen im Bereich Kultur und Jugend werden umgesetzt. Für die Jahrestätigkeit in der Kultur steht das gesamte Verfahren, von der Antragstellung bis zur Auszahlung, bereit. Die Planung der Digitalisierung „smart“ der Ansuchen für Jahrestätigkeit (Jugend), Projekte (Kultur und Jugend) und Investitionen (Kultur und Jugend) wird vorangetrieben. Der bereits in myCIVIS veröffentlichte Dienst „kulturelle Jahrestätigkeit“ wird von den Kulturvereinen positiv angenommen.

Ressort Infrastrukturen und Mobilität:

Einführung des Euregio-Tickets

In enger Zusammenarbeit mit der Euregio und zwischen den 3 beteiligten Ländern Südtirol, Tirol und Trentino ist es gelungen mit dem 15.12.2025 mit dem Euregio Ticket zu starten.

Dieses Ticket deckt die Altersgruppe von 26 bis 65 Jahren ab und ergänzt das bereits bestehende Euregio Ticket Student. Mit diesem gemeinsamen Ticket kann der gesamte öffentliche Personennahverkehr in der Euregio genutzt werden. Auch im Hinblick auf den Bau des Brenner Basistunnels ist es sehr wichtig, dass bereits jetzt Schritte hinsichtlich gemeinsamer Tickets umgesetzt werden.

Dipartimento Cultura italiana e Sviluppo economico:

Digitalizzazione dei procedimenti per contributi culturali

L'Ufficio Cultura della Ripartizione Cultura italiana ha completato il processo di digitalizzazione dei procedimenti relativi a contributi ordinari e integrativi; è ora disponibile un portale con *InfoBox* per rendere più rapida e agevole la compilazione delle istanze nonché un manuale d'uso myCIVIS per la registrazione del profilo utente. La digitalizzazione dei contributi per iniziative specifiche e investimenti è al momento in corso, con GoLive previsto nel corso del 2027.

Direzione Istruzione, Formazione e Cultura ladina:

Digitalizzazione dei finanziamenti per cultura e giovani

I progetti relativi alla digitalizzazione delle domande di sostegno finanziario nei settori della cultura e dei giovani sono in fase di attuazione. Per le attività annuali nel settore culturale, è a disposizione l'intera procedura, dalla presentazione della domanda fino alla liquidazione. Si sta portando avanti la pianificazione per la digitalizzazione "smart" delle domande relative alle attività annuali (giovani), ai progetti (cultura e giovani) e agli investimenti (cultura e giovani). Il servizio "attività culturale annuale" già pubblicato in myCIVIS è stato accolto positivamente dalle associazioni culturali.

Dipartimento Infrastrutture e Mobilità:

Introduzione dell'Euregio Ticket

Grazie alla stretta collaborazione con l'Euregio e tra i tre territori coinvolti – Alto Adige, Tirolo e Trentino – è stato possibile lanciare l'Euregio Ticket a partire dal 15 dicembre 2025.

Questo biglietto è destinato alla fascia d'età compresa tra i 26 e i 65 anni e va ad integrare l'Euregio Ticket Student già esistente. Con questo biglietto comune è possibile utilizzare l'intera rete di trasporto pubblico locale dell'Euregio.

Anche in vista della costruzione della Galleria di Base del Brennero, è molto importante che già ora vengano attuate misure relative ai biglietti comuni.

Deutsche Bildungsdirektion:

MyNET-Bildung: neue Informationsplattform für das deutschsprachige Schulpersonal

Seit Anfang 2026 steht dem unterrichtenden sowie nicht unterrichtenden Personal der deutschsprachigen Kindergärten und Schulen die Informationsplattform myNET-Bildung der Bildungsverwaltung der Deutschen Bildungsdirektion zur Verfügung. Diese Plattform stellt einen zentralen Zugang zu aktuellen und relevanten Informationen bereit, die für sämtliche Mitarbeitende im Bildungswesen vorgesehen sind – darunter Anleitungen, Hinweise, aktuelle Mitteilungen sowie Rundschreiben zur Unterstützung des beruflichen Alltags. Ziel ist es, Transparenz und Kooperation zu stärken und alle notwendigen Informationen bereitzustellen.

Ressort Innovation und Forschung, Museen, Denkmalpflege, Deutsche Kultur und Bildungsförderung:

Nutzung von Tablets und KI für flexible Schul- und Berufsorientierung

Der Vorschlag, Tablets für die Ausbildungs- und Berufsberatung bereitzustellen, wurde umgesetzt; dadurch sind Beratungen nun flexibel, ortsunabhängig und zielgruppenorientiert direkt am Tisch, in Schulen oder bei Veranstaltungen möglich. Die Jugendlichen erhalten eine zeitgemäße, anschauliche Beratung mit digitalen Informationen in Echtzeit. Auch KI kann unterstützend genutzt werden. Für die Beraterinnen und Berater steigen Flexibilität und Effizienz, insbesondere bei der Dokumentation und den Arbeitsabläufen.

Direzione Istruzione e Formazione tedesca:

MyNET-Bildung: nuova piattaforma informativa per il personale scolastico tedesco

Dall'inizio del 2026, il personale docente e non docente delle scuole dell'infanzia e delle scuole di lingua tedesca ha a disposizione la piattaforma informativa myNET-Bildung, gestita dall'Amministrazione istruzione e formazione della Direzione per l'Istruzione e la formazione tedesca. Questa piattaforma offre un accesso centralizzato a informazioni aggiornate e rilevanti destinate a tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori del settore dell'istruzione, tra cui istruzioni, indicazioni, comunicazioni aggiornate e circolari a supporto dell'attività professionale quotidiana. L'obiettivo è rafforzare la trasparenza e la cooperazione e fornire tutte le informazioni necessarie.

Dipartimento Innovazione e Ricerca, Musei, Beni culturali, Cultura tedesca e Diritto allo studio:

Uso di tablet e IA per un orientamento scolastico e professionale flessibile

La proposta di fornire tablet per l'orientamento scolastico e professionale è stata accolta; ciò consente ora di fornire consulenze in modo flessibile, indipendentemente dal luogo e in base alle esigenze del gruppo di riferimento, direttamente al tavolo, nelle scuole o in occasione di eventi. I giovani ricevono una consulenza moderna e chiara, con informazioni digitali in tempo reale. È possibile anche utilizzare l'intelligenza artificiale a supporto. Per le consulenti e i consulenti aumentano la flessibilità e l'efficienza, in particolare per quanto riguarda la documentazione e i flussi di lavoro.

Ressort Europa, Arbeit und Personal:

Die Südtiroler Landesverwaltung als attraktiver Arbeitgeber

Die Abteilung Personal setzt sich kontinuierlich dafür ein, die Südtiroler Landesverwaltung zu einem attraktiven und vertrauenswürdigen Arbeitgeber zu machen. Wir beteiligen uns an verschiedenen Veranstaltungen (Career days, Talente Aperitivo, Unibz – Tag der offenen Tür, Futurum, Goodlife etc.), um die Vielfalt unserer Leistungen bekannt zu machen und nutzen dabei unser neues „Employer Branding“, das in Zusammenarbeit mit der Agentur für Presse und Kommunikation entwickelt wurde. Flexible Arbeitszeiten, agiles Arbeiten, strukturelle Gehaltserhöhungen, der Fonds für Aufgabenzulagen und Koordinierungen sowie das Abofix 365-Abonnement sind Instrumente, die darauf abzielen, die Südtiroler Landesverwaltung für unsere Mitarbeitenden und Bewerberinnen und Bewerber attraktiver zu gestalten.

Ressort Hochbau, Valorisierung des Vermögens, Grundbuch und Kataster:

Vereinfachter Zugang zu Grundbuch- und Katasterdaten über Openkat

Ziel ist es, den Zugang zu Grundbuch- und Katasterdaten zu vereinfachen und wiederholte Selbsterklärungen zu vermeiden: Das technische Personal reicht die Erklärung künftig nur einmal ein, dank einmaliger Registrierung und verbesserter Zugangsmöglichkeiten. Fachkräfte, einschließlich Immobilienagenturen und Wirtschaftsberaterinnen und -berater, können die Daten nun einfacher über das Onlineportal Openkat einsehen, mit der Möglichkeit erweiterter Zugangsrechte bei Bedarf. Bestimmte Nutzergruppen, insbesondere Notarinnen, Notare, Anwältinnen und Anwälte, erhalten Schulungen zur verpflichtenden Online-Einsicht und digitalen Abfrage von Auszügen und Planimetrien. Zudem werden Fortbildungen für Anwältinnen und Anwälte, Notariatskanzleien und deren Mitarbeitende angeboten, um die ordnungsgemäße Nutzung von Openkat sicherzustellen.

Dipartimento Europa, Lavoro e Personale:

Rendere l'Amministrazione provinciale altoatesina un datore di lavoro attrattivo

La Ripartizione Personale è costantemente impegnata a rendere l'Amministrazione provinciale altoatesina un datore di lavoro attraente e affidato. Presenziamo a vari eventi (Career days, Talente aperitivo, Open day Unibz, Futurum, Goodlife, ecc.) ai fini di pubblicizzare la varietà dei servizi che offriamo, sfruttando appieno il nuovo “employer branding” creato in collaborazione con l'Agenzia di stampa e comunicazione. La nuova flessibilizzazione oraria, lo smart working, l'aumento strutturale degli stipendi, il fondo per le indennità d'istituto e di coordinamento, l'abbonamento Abofix 365 sono tutti strumenti finalizzati a rendere l'Amministrazione provinciale altoatesina maggiormente interessante per chi già lavora o per chi vorrebbe lavorare con noi.

Dipartimento Opere pubbliche, Valorizzazione del patrimonio, Libro fondiario e Catasto:

Accesso semplificato ai dati di Libro fondiario e Catasto tramite Openkat

L'obiettivo è semplificare l'accesso ai dati del Libro fondiario e del Catasto, evitando richieste ripetitive di autodichiarazioni: il personale tecnico dovrà presentare le dichiarazioni una sola volta, grazie a registrazioni uniche e a migliori modalità di accesso. Le professioniste e i professionisti del settore, comprese agenzie immobiliari e consulenti economici, possono consultare i dati più agevolmente tramite il portale online Openkat, con possibilità di assegnare diritti di accesso ampliati se necessario. Alcune categorie di utenti, in particolare addetti alle professioni legali, ricevono corsi di formazione sull'uso obbligatorio del portale e sulla consultazione digitale di estratti e planimetrie. Sono inoltre previste attività formative per avvocati e avvocatesses, studi notarili e il loro personale, per garantire un corretto utilizzo di Openkat.

Ressort Umwelt-, Natur- und Klimaschutz, Energie, Raumentwicklung und Sport:

Digitalisierung der Beitragsverfahren im Bereich Sport und Freizeit

Die Abwicklung der inzwischen digitalisierten Beitragsverfahren für Aus- und Fortbildung sowie für Veranstaltungen in den Bereichen Sport und Freizeit wurde, im Vergleich zur alten Anwendung, erfolgreich vereinfacht und beschleunigt, insbesondere in Bezug auf die Mitteilungen an die Antragstellerinnen und Antragsteller. Automatische Kontrollen erhöhen die Sicherheit. Die Digitalisierung sämtlicher Verfahren wird es zudem ermöglichen, auch das Berichtswesen für die Datenverarbeitung zu optimieren und zu vereinfachen.

Ressort Wohnbau, Sicherheit und Gewaltprävention:

Digitalisierung der Förderanträge im Bereich Wohnbau

Die seit 1. Februar 2026 operative digitale Einreichung der Gesuche für die Gewährung von Beiträgen für Bau, Kauf und Wiedergewinnung von Wohnungen für den primären Wohnbedarf ist Teil eines umfassenden Eingriffes, welcher eine Vereinfachung und Beschleunigung der Förderverfahren als Ziel hat, mit Vorteilen für die Bürgerinnen und Bürger wie für die Verwaltung. Der Digitalisierung der Gesuchabgabe vorausgegangen ist eine starke Vereinfachung der Förderrichtlinien, während die nächsten Schritte, unter anderem, in der vollständigen Digitalisierung der Gesuchbearbeitung und in einer Einbeziehung der KI bei der Einreichung und Bearbeitung der Gesuche bestehen.

Dipartimento Protezione dell'ambiente, della natura e del clima, Energia, Sviluppo del territorio e Sport:

Digitalizzazione dei procedimenti contributivi in materia di sport e tempo libero

La gestione dei procedimenti per i contributi per la formazione e l'aggiornamento, nonché per le manifestazioni nei settori dello sport e del tempo libero, nel frattempo digitalizzati, è stata semplificata e velocizzata con successo, rispetto al vecchio applicativo, in particolare per quanto riguarda le comunicazioni alle richiedenti e ai richiedenti. I controlli automatici aumentano la sicurezza. La digitalizzazione di tutti i procedimenti permetterà di ottimizzare e semplificare anche la reportistica per l'elaborazione dei dati.

Dipartimento Edilizia abitativa, Sicurezza e prevenzione della violenza:

Digitalizzazione delle agevolazioni edilizie

La presentazione digitale delle domande per la concessione di contributi per la costruzione, l'acquisto e il recupero di abitazioni per il fabbisogno abitativo primario, operativa dal 1° febbraio 2026, si inserisce in un più ampio intervento che mira a semplificare e accelerare le procedure di agevolazione, con vantaggi per le cittadine e i cittadini e per l'amministrazione. La digitalizzazione della presentazione delle domande è stata preceduta da una forte semplificazione dei criteri per la concessione delle agevolazioni, mentre i prossimi passi prevedono, tra l'altro, una completa digitalizzazione della fase di istruttoria e un forte coinvolgimento dell'IA nella presentazione e nell'elaborazione delle domande.

Ressort Gesundheitsvorsorge und Gesundheit:

Zugriff der Allgemeinmediziner auf die EGA

Die Anbindung der elektronischen Gesundheitsakte (EGA) an die IT-Systeme der Allgemeinmediziner und Allgemeinmedizinerinnen, einschließlich Vertretungen und vorübergehend Beauftragten, ist ein zentrales Ziel des Nationalen Plans für Wiederaufbau und Resilienz (PNRR) und des Projekts EGA. Dank dieses Systems können alle Ärztinnen und alle Ärzte die Krankengeschichte der Patientinnen und Patienten (wie Rezepte, Befunde, Entlassungsbriefe und zusammenfassende Gesundheitsprofile) einsehen, ohne dass die Bürgerinnen und Bürger Papierunterlagen mitbringen müssen.

Allgemeinmediziner und -medizinerinnen und ihre Stellvertreter und Stellvertreterinnen greifen direkt über ihre eigene Software für Patientenakten auf die EGA der Provinz zu, und zwar integriert und sicher gemäß den nationalen Vorgaben.

Eines der wichtigsten Dokumente ist das zusammenfassende Gesundheitsprofil (Patient Summary), ein von der Hausärztin und vom Hausarzt erstelltes und aktualisiertes Dokument, das einen Überblick über die Krankengeschichte der Patientin und des Patienten bietet. Mit der EGA erfolgt die Aktualisierung dieses Dokuments automatisch und standardisiert, sodass jede behandelnde Ärztin und jeder behandelnde Arzt in Echtzeit darauf zugreifen kann.

Vorteile für die Patientinnen und den Patienten:

- Papierlos: Es müssen keine Befunde oder andere klinische Dokumente mehr vorgelegt werden
- Kontinuität der Versorgung: Der Ärztin und dem Arzt stehen sofort alle wichtigen Informationen wie chronische Erkrankungen, Allergien und laufende Therapien zur Verfügung
- Automatische Aktualisierung: Alle eingegebenen Dokumente sind automatisch in der Akte verfügbar.

Dipartimento Prevenzione sanitaria e Salute:

Accesso dei medici di medicina generale al FSE

Il collegamento tra il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e i sistemi informatici dei medici di medicina generale, inclusi sostituti e incaricati provvisori, è un obiettivo fondamentale del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e del progetto FSE. Grazie a questo sistema, tutti i medici possono consultare la storia clinica delle pazienti e dei pazienti (come ricette, referti, lettere di dimissione e profili sanitari sintetici) senza che sia necessario che le cittadine e i cittadini portino con sé documentazione cartacea.

I medici di medicina generale e i loro sostituti accedono al FSE provinciale direttamente dai propri software di cartella clinica, in modo integrato, sicuro secondo le specifiche nazionali.

Uno dei documenti più importanti è il Profilo Sanitario Sintetico (Patient Summary) che è un documento essenziale, creato e aggiornato dal medico di base, che offre una sintesi della storia sanitaria della paziente e del paziente. Con FSE 2.0, l'aggiornamento di questo documento avviene in modo automatico e standardizzato, consentendo a ogni medico curante di accedervi in tempo reale.

Vantaggi per la paziente e il paziente:

- Addio alla carta: non serve più presentare referti o altro documenti clinici
- Continuità di cura: il medico ha subito a disposizione tutte le informazioni importanti come patologie croniche, allergie e terapie in corso
- Aggiornamento automatico: tutti i documenti inseriti sono disponibili automaticamente nel fascicolo.

Ressort Landwirtschaft, Forstwirtschaft und Tourismus:

Neues Portal für die “Vorherige Mitteilung über die zeitweilige und gelegentliche Ausübung des in der Europäischen Union erworbenen Berufs als Skilehrer/in in Südtirol“

Das Verfahren der vorherigen Mitteilung für Skilehrerinnen und Skilehrer aus EU-Ländern, welche zeitweilig und gelegentlich in Südtirol arbeiten möchten, wurde ab der Wintersaison 2025/2026 über ein eigens eingerichtetes dreisprachiges Portal (Deutsch, Italienisch, Englisch) digitalisiert, wodurch Sprachbarrieren abgebaut werden konnten. Das neue System ermöglicht eine strukturierte und vollständig digitale Erfassung der vorherigen Mitteilungen und führt zu einer Entlastung des Funktionsbereichs Tourismus der Landesverwaltung, insbesondere während der Hochsaison, sowie zu einer drastischen Verkürzung der Bearbeitungszeiten durch strukturierte Datenerfassung welche besseren Service ermöglicht und zu mehr Zufriedenheit bei den anfragenden Fachkräften führt.

In der Wintersaison 2025/2026 wurden über das Portal über 1000 vorherige Mitteilungen bearbeitet, was zu einer signifikanten Steigerung der Verwaltungseffizienz geführt hat.

Für die kommende Saison 2026/2027 wird angestrebt, die Kommunikation über das Portal zwischen dem Funktionsbereich Tourismus, der Landesberufskammer der Skilehrerinnen und Skilehrer und den Leiterinnen und Leitern der Südtiroler Skischulen noch weiter zu verbessern.

Ziel ist es, maximale Datensicherheit und Effizienz bei gleichzeitig minimalem bürokratischem Aufwand für ausländische Fachkräfte, lokale Stakeholder und die Verwaltung zu gewährleisten.

Dipartimento Agricoltura, Foreste e Turismo:

Nuovo portale per la “Comunicazione preventiva della prestazione temporanea e occasionale della professione di maestro di sci, ottenuta nell’Unione Europea, in Alto Adige”

Il procedimento di comunicazione preventiva per le maestre e i maestri di sci dell’Unione Europea che vogliono lavorare occasionalmente e temporaneamente in Alto Adige è stato digitalizzato a partire dalla stagione invernale 2025/2026 mediante un portale trilingue (tedesco, italiano, inglese) dedicato, consentendo l’abbattimento delle barriere linguistiche. Il nuovo sistema consente una raccolta strutturata e completamente digitale delle comunicazioni preventive, determinando una riduzione del carico di lavoro dell’Area funzionale Turismo dell’Amministrazione provinciale, specialmente durante l’alta stagione, nonché una drastica riduzione dei tempi di elaborazione grazie all’acquisizione strutturata dei dati, con conseguente miglioramento del servizio e maggiore soddisfazione delle professioniste e dei professionisti richiedenti.

Nella stagione invernale 2025/2026 sono state elaborate attraverso il portale oltre 1000 comunicazioni preventive, con un significativo miglioramento dell’efficienza amministrativa.

Per la prossima stagione 2026/2027 si punta a migliorare ulteriormente la comunicazione attraverso il portale tra l’Area funzionale Turismo, il Collegio professionale provinciale delle maestre e dei maestri di sci e le direttrici e i direttori delle scuole di sci dell’Alto Adige.

L’obiettivo è quello di garantire la massima sicurezza dei dati e l’efficienza e, al contempo, ridurre al minimo l’onere burocratico per le professioniste e i professionisti stranieri, gli stakeholder locali e l’Amministrazione.

Drei ressortübergreifende Projekte

Tre progetti sovra-dipartimentali

1. myCIVIS – Das neue Serviceportal

Hintergrund des Projekts

Der Weg der digitalen Transformation in Südtirol begann bereits vor einigen Jahren mit ersten Strategien und Maßnahmen zur technologischen Modernisierung. Im Laufe der Zeit hat die Landesregierung dieses Engagement jedoch durch eine umfängliche strategische Vision verstärkt, die auf einfachere, digitale und bürgerfreundliche öffentliche Dienstleistungen abzielt, im Einklang mit den nationalen und europäischen Leitlinien zum digitalen Wandel.

Mit Beschluss der Landesregierung Nr. 202 vom 22. März 2022 wurde die Digitale Agenda für Südtirol verabschiedet, der strategische Plan der Landesregierung für die digitale Transformation: Darin werden im Strategiepapier „Digitales Südtirol 2022–2026“ die Ziele für die digitale Entwicklung Südtirols definiert, damit Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und die öffentliche Verwaltung die Chancen und Vorteile der Informations- und Kommunikationstechnologien voll ausschöpfen können.

Die in diesem Strategiepapier dargelegten strategischen Ziele und die entsprechenden IKT-Ziele (Informations- und Kommunikationstechnologien) haben zur Entstehung zahlreicher IKT-Programme geführt, von denen viele bereichsübergreifender Natur sind, d. h. mehrere Interessengruppen der Provinz gleichzeitig betreffen und daher eine explizite strategische Abstimmung sowie eine präzise operative Koordination erfordern.

Zur konkreten Umsetzung der Agenda „Digitales Südtirol 2022–2026“ wurde daher mit dem Beschluss der Landesregierung Nr. 470 vom 5. Juli 2022 der strategische IKT-Plan 2022–2026 für die digitale Transformation sowie die darin aufgeführten Programme und Projekte verabschiedet. Darüber hinaus wurden die landesweiten Stakeholder identifiziert, mit denen strategische Ziele und IKT-Ziele geteilt sowie die bereichsübergreifenden IKT-Programme der Digitalen Agenda inhaltlich abgestimmt und bedarfsgerecht ergänzt werden sollen.

1. myCIVIS – Il nuovo portale dei servizi

Inquadramento del progetto

Il percorso della trasformazione digitale in Alto Adige è iniziato già diversi anni fa, con prime strategie e misure di modernizzazione tecnologica. Nel tempo, però, la Provincia ha rafforzato questo impegno con una visione strategica integrata che punta su servizi pubblici più semplici, digitali e a misura di cittadino, in linea con gli indirizzi nazionali ed europei sulla transizione digitale.

Con delibera della Giunta Provinciale n. 202 del 22 marzo 2022, infatti, è stata approvata l'Agenda digitale per l'Alto Adige, il piano strategico della Provincia per la trasformazione digitale: essa definisce nel documento strategico "Alto Adige Digitale 2022-2026" gli obiettivi per lo sviluppo digitale dell'Alto Adige, affinché la cittadinanza, le imprese e la pubblica amministrazione possano sfruttare appieno le opportunità e i vantaggi offerti dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Gli obiettivi strategici e i rispettivi obiettivi ICT (Information and Communication Technologies) indicati in tale documento strategico hanno dato vita a numerosi Programmi ICT, molti dei quali di carattere trasversale ovvero che interessano contemporaneamente più stakeholder provinciali e che richiedono quindi un allineamento strategico esplicito ed un puntuale coordinamento operativo.

Per attuare concretamente l'Agenda "Alto Adige Digitale 2022-2026" è stato dunque approvato, con la delibera della Giunta Provinciale n. 470 del 5 luglio 2022, il Piano strategico ICT 2022- 2026 per la Trasformazione Digitale ed i relativi programmi e progetti ivi indicati. Inoltre, sono stati evidenziati gli stakeholder provinciali con i quali condividere obiettivi strategici e obiettivi ICT nonché validare ed integrare i Programmi ICT trasversali dell'Agenda Digitale.

In diesem Zusammenhang spielt das mit Mitteln aus dem PNC/PNRR finanzierte Leuchtturmprojekt „Simply Digital“ eine zentrale Rolle, da es die Umsetzung und Konkretisierung einiger der in der Agenda „Digitales Südtirol 2022–2026“ festgelegten Ziele und damit auch der Programme und Projekte des IKT-Strategieplans ermöglicht. Die „Leuchtturmprojekte“ des PNRR sind nämlich Maßnahmen von besonderer strategischer Bedeutung für die Entwicklung und die Bedürfnisse der Regionen und autonomen Provinzen und zielen darauf ab, eine spürbare und nachhaltige Wirkung zu erzielen, indem sie Innovation und Nachhaltigkeit in Schlüsselbereichen des Territoriums fördern.

Die Landesregierung hat mit ihrem Beschluss vom 11.10.2022, Nr. 743, die Einvernehmensprotokolle zwischen der Autonomen Provinz Bozen und verschiedenen staatlichen Verwaltungsstellen zur Schaffung einer systemischen und institutionellen Zusammenarbeit verabschiedet, die auf die Umsetzung der ersten Maßnahmen des Leitprojekts „Simply Digital“ abzielt: nämlich die Maßnahmen „Fraud Management“ und „Citizen Relationship Management“, die jeweils die Projekte „3.2.01 – Fraud Management: Betrugsbekämpfung und -prävention“, „4.1.01 – CzRM: Citizen Relationship Management“ und „4.2.01 – myCIVIS 4.0: zentrale Anlaufstelle für digitale Dienste“ umsetzen, die im IKT-Strategieplan enthalten sind.

Ziel dieser Maßnahme ist es, die digitalen Kapazitäten der öffentlichen Verwaltung sowohl bei der Betrugsbekämpfung unter Einsatz künstlicher Intelligenz als auch im Bereich Citizen Relationship Management (CzRM) durch die Entwicklung eines fortschrittlichen Service Desks zu stärken, der den Bürgerinnen und Bürgern personalisierte Dienstleistungen bietet.

Konkret haben die im Laufe des letzten Jahres umgesetzten Maßnahmen die Implementierung der wichtigsten im Projekt „Simply Digital“ vorgesehenen Lösungen ermöglicht. Es wurden verschiedene digitale Komponenten entwickelt, um die Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern und öffentlicher Verwaltung zu verbessern und zu modernisieren, darunter die neue CIVIS-Plattform mit CzRM-Modul zur Verwaltung aller Bürgeranfragen, das neue myCIVIS-Portal für Online-Dienste und der neue CIVIS-Service-Desk für die Bürgerbetreuung. Diese Maßnahmen stärken das Angebot digitaler öffentlicher Dienstleistungen im Sinne eines „omni-channel“ und nutzerorientierten Ansatzes.

In questo contesto, si inserisce e riveste un ruolo fondamentale il Progetto bandiera “Simply Digital”, finanziato con fondi PNC/PNRR, che consente l’attuazione e la concretizzazione di alcuni degli obiettivi fissati nell’Agenda “Alto Adige Digitale 2022-2026” e dunque di programmi e progetti del Piano strategico ICT. I “Progetti bandiera” del PNRR, infatti, sono interventi di particolare rilevanza strategica per lo sviluppo e le esigenze territoriali delle Regioni e delle Province Autonome e mirano a creare un impatto tangibile e duraturo, promuovendo l’innovazione e la sostenibilità in settori chiave del territorio.

La Provincia autonoma di Bolzano ha approvato con delibera della Giunta provinciale del 11.10.2022, n. 743 il Protocollo d’intesa con vari enti dell’Amministrazione statale per la realizzazione di una collaborazione sistemica e istituzionale volta alla realizzazione dei primi interventi del Progetto bandiera “Simply Digital”: ovvero gli interventi “Contrasto alle frodi” e “Gestione delle relazioni con i cittadini”, attuativi, rispettivamente, dei progetti “3.2.01 - Fraud Management: contrasto e prevenzione delle frodi”, “4.1.01 - CzRM: Citizen Relationship Management” e “4.2.01 - myCIVIS 4.0: sportello unico per i servizi digitali” inclusi del Piano strategico ICT.

Tale intervento, infatti, ha come obiettivo il potenziamento della capacità digitale della PA sia nel contrasto alle frodi, utilizzando l’Intelligenza Artificiale, che nella Citizen Relationship Management (CzRM), attraverso lo sviluppo di un Service Desk avanzato che offre servizi personalizzati alle cittadine e ai cittadini.

In concreto, nel corso dell’ultimo anno, le attività realizzate hanno consentito la messa a terra delle principali soluzioni previste con il Progetto “Simply Digital”. Sono stati sviluppati diversi componenti digitali per migliorare e modernizzare l’interazione tra utenza e Pubblica Amministrazione, tra cui la nuova piattaforma CIVIS con modulo CzRM per gestire tutte le richieste utenti, il nuovo portale myCIVIS per i servizi online, ed il nuovo Service Desk CIVIS dedicato all’assistenza alla cittadinanza, che potenziano l’offerta di servizi pubblici digitali in ottica omnicanale e user-centric.

Realisierung des Portals myCIVIS und des Service Desk CIVIS

Das Portal myCIVIS ist der digitale Zugang zu den Dienstleistungen der Provinz und ermöglicht es den Bürgerinnen und Bürgern, die verfügbaren Informationen und Dienstleistungen einfacher und schneller abzurufen. Die Aktivitäten in diesem Bereich konzentrieren sich zunächst auf die Entwicklung der neuen Plattform, wobei die Benutzeroberfläche und die Nutzererfahrung auf der Website komplett überarbeitet wurden. Mit dem Ziel, das Portal für die Bürgerinnen und Bürger wiedererkennbarer und zugänglicher zu machen, wurde eine neue Markenidentität definiert, die sowohl ein Logo als auch einen entsprechenden "Tone of Voice" umfasst.

Ein besonders innovatives Element des Portals ist die Einführung einer neuen dialogbasierten Nutzererfahrung sowie die Möglichkeit, personalisierte und proaktive Antworten zu erhalten, die durch die CzRM-Plattform und die künstliche Intelligenz ermöglicht werden.

In dieses Ökosystem fügt sich der virtuelle Assistent ein, der als ergänzender Zugang zu den traditionellen Kanälen konzipiert ist und es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, auf einfache und personalisierte Weise in natürlicher Sprache zu interagieren, wodurch der Zugang zu Informationen über Dienstleistungen und Neuigkeiten der Provinz erleichtert wird.

Um die Leistungsfähigkeit der künstlichen Intelligenz bei der Beantwortung von Anfragen zu optimieren, wurde ein neues Standard-Template sowie entsprechende Leitlinien zur inhaltlichen Anreicherung und Überarbeitung der Servicebeschreibungen definiert.

Um diese Aufgabe zu bewältigen, wurden alle Verantwortlichen der einzelnen Dienste der Abteilungen, Agenturen und SABES einbezogen, mit dem Ziel, die Inhalte im Hinblick auf Vereinfachung, Klarheit, Zugänglichkeit und Lesbarkeit neu zu verfassen. Die Arbeit verfolgte einen doppelten Zweck: Einerseits sollten die Informationen für die Bürgerinnen und Bürger verständlicher gemacht werden, im Einklang mit den Leitlinien der „AgID“ hinsichtlich der Klarheit der Inhalte und der einfachen Sprache; andererseits sollten die Inhalte so strukturiert werden, dass sie für den virtuellen Assistenten besser nutzbar sind und dessen Antwortfähigkeit maximiert wird.

Die Servicebeschreibungen bilden derzeit die maßgebliche Informationsgrundlage und stellen eine gemeinsame, einheitlich strukturierte Wissensquelle dar, das über einen redaktionellen

Realizzazione del portale myCIVIS e del Service Desk CIVIS

Il portale myCIVIS rappresenta il punto di accesso digitale ai servizi della Provincia, consentendo alla cittadinanza di consultare in modo più semplice e immediato le informazioni e le prestazioni disponibili. Le attività di questo ultimo si sono concentrate innanzitutto sullo sviluppo della nuova piattaforma, con un completo rinnovamento dell'interfaccia utente e dell'esperienza sul sito. Con l'obiettivo di rendere il portale più riconoscibile e vicino alla cittadinanza è stata definita una nuova brand identity, comprensiva di logo e tone of voice.

Un elemento particolarmente innovativo del portale è rappresentato dall'introduzione di una nuova esperienza conversazionale e dalla possibilità di ricevere risposte personalizzate e proattive, abilitate dalla piattaforma di CzRM e dall'intelligenza artificiale.

In questo ecosistema si inserisce l'assistente virtuale, pensato come punto di accesso complementare alle modalità tradizionali, che consente alla cittadina e al cittadino di interagire in linguaggio naturale in modo semplice e personalizzato, facilitando l'accesso alle informazioni sui servizi e alle novità offerte dalla Provincia.

Per massimizzare le capacità di risposta da parte dell'intelligenza artificiale è stato ritenuto opportuno definire un nuovo standard template e delle linee guida per l'arricchimento e la riscrittura delle schede servizio.

Per portare a termine tale attività sono stati coinvolti tutti i responsabili dei singoli servizi di Ripartizioni, Agenzie e ASDAA con l'obiettivo di riscrivere i contenuti in un'ottica di semplificazione, chiarezza, accessibilità e leggibilità. Il lavoro ha avuto una duplice finalità: da un lato rendere le informazioni più comprensibili per le cittadine e i cittadini, in coerenza con le linee guida AgID in materia di chiarezza dei contenuti e linguaggio semplice, dall'altro strutturare i contenuti in modo da renderli più fruibili dall'assistente virtuale e per massimizzare le capacità di risposta dello stesso.

Le schede servizio costituiscono ad oggi la base informativa di riferimento e rappresentano un patrimonio condiviso, omogeneo e gestito tramite un workflow redazionale che prevede diversi livelli

Workflow mit mehreren Validierungsebenen gesteuert wird. Insgesamt wurden rund 470 verantwortliche Dienstleitende in der Nutzung des neuen, auf Microsoft-Technologie basierenden Tools geschult, um etwa 950 Servicebeschreibungen neu zu verfassen. Darüber hinaus wurden alle weiteren am Genehmigungsprozess beteiligten Personen geschult, insgesamt rund 250.

Die Microsoft-Plattform wird auch als Customer-Relationship-Management-System (CzRM) genutzt und ermöglicht so erweiterte Funktionen zur Verwaltung der Interaktionen mit den Bürgerinnen und Bürgern. Insbesondere können Nutzerinnen und Nutzer, die sich in myCIVIS in ihren persönlichen Bereich einloggen, von einem einzigen Punkt aus den Bearbeitungsstand ihrer Verwaltungsverfahren einsehen und personalisierte sowie proaktive Mitteilungen erhalten.

Parallel zur Entwicklung des Portals wurde das neue CIVIS-Service-Desk-Modell definiert und eingeführt, das darauf abzielt, die Anfragen der Bürgerinnen und Bürger strukturiert und koordiniert zu bearbeiten. Das Hauptziel besteht darin, einen kontinuierlichen (24/7), omnichannel-basierten und durch Technologien der künstlichen Intelligenz unterstützten Kundendienst als Hilfsmittel sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Mitarbeitenden zu gewährleisten, um schnelle und unmittelbare Lösungen bereitzustellen.

Das Service-Desk-Modell ist mehrstufig aufgebaut und wurde im Anschluss an eine Analyse der Organisationsstruktur der Abteilungen/Agenturen definiert, die zur Konzeption eines neuen Betriebs- und Organisationsmodells führte, das Folgendes vorsieht:

- eine Ebene 0 (L0): der durch künstliche Intelligenz unterstützte virtuelle Assistent des Portals myCIVIS, der den selbstständigen Zugang zu Informationen sowie gegebenenfalls die Eröffnung von Tickets ermöglicht;
- eine erste Ebene (L1) sowohl die Sekretariate der Abteilungen als auch die externen Contact-Center-Mitarbeitende, die die Abteilungen bei der Bearbeitung allgemeiner Anfragen unterstützen und jene weiterleiten, die eine spezialisierte Bearbeitung (L2) erfordern;
- eine Ebene der Vor-Ort-Unterstützung (L1+) über physische Schalter (DigiPoint+), die sich an Bürgerinnen und Bürger richtet, die mit digitalen Instrumenten weniger vertraut sind;
- eine zweite Ebene (L2) der fachlichen Unterstützung durch die Abteilungen zur Bearbeitung komplexerer Anfragen.

di validazione. Complessivamente sono stati coinvolti e formati all'utilizzo del nuovo strumento (basato su tecnologia Microsoft) circa 470 responsabili di servizio per la riscrittura di circa 950 schede servizio; sono stati inoltre formati tutti gli altri soggetti coinvolti nel processo approvativo, per un totale di circa 250 persone.

La piattaforma Microsoft è utilizzata anche come sistema di Customer Relationship Management (CzRM), abilitando funzionalità avanzate di gestione delle interazioni con la cittadinanza. In particolare, nel myCIVIS le utenti e gli utenti che accedono all'area personale, possono consultare da un unico punto lo stato di avanzamento delle proprie pratiche amministrative e ricevere comunicazioni personalizzate e proattive.

Parallelamente allo sviluppo del portale, è stato definito e avviato il nuovo modello di Service Desk CIVIS, finalizzato a gestire in modo strutturato e coordinato le richieste della cittadinanza. Il principale obiettivo è quello di garantire un servizio di assistenza continuativo (24/7), omnicanale e supportato da tecnologie di intelligenza artificiale, come strumento a supporto sia per la cittadinanza che per gli operatori e le operatrici, allo scopo di fornire soluzioni rapide ed immediate.

Il modello di Service Desk è articolato su più livelli ed è stato definito a seguito di un'analisi della struttura organizzativa delle Ripartizioni/Agenzie, che ha portato alla progettazione di un nuovo modello operativo e organizzativo che prevede:

- un livello zero (L0) rappresentato dall'assistente virtuale potenziato dall'intelligenza artificiale del portale myCIVIS per l'accesso autonomo alle informazioni e all'eventuale apertura di ticket;
- un primo livello (L1) rappresentato sia dalle segreterie delle Ripartizioni sia da operatori e operatrici esterni del contact center a supporto delle Ripartizioni nella gestione delle richieste più generiche e nella veicolazione di quelle che richiedono un supporto più specialistico (L2);
- un livello di facilitazione territoriale (L1+) tramite sportelli fisici (DigiPoint+) rivolto alla cittadinanza con minore familiarità con gli strumenti digitali;
- un secondo livello (L2) di supporto specialistico in capo alle Ripartizioni per la gestione delle richieste più complesse.

Dieses Modell ermöglicht es, Anfragen effektiver an die am besten geeignete Ebene weiterzuleiten und zu koordinieren. Gleichzeitig wird die Eigenständigkeit der Bürgerinnen und Bürger bei der Informationssuche gestärkt und der Einsatz interner Ressourcen optimiert, indem die Aufgaben ausgewogener auf die verschiedenen Serviceebenen verteilt werden.

In diesem Zusammenhang wurde das neue Case-Management-System Microsoft Dynamics 365 Customer Service zur Bearbeitung der Bürgeranfragen eingeführt. Dieses ermöglicht nicht nur die Leistungsmessung des Service-Desk-Modells zur Unterstützung der kontinuierlichen Verbesserung, sondern auch die Integration fortgeschrittener Funktionen zur Unterstützung der Mitarbeitenden und der gesamten Organisation. Insbesondere unterstützt der Einsatz von Copilot die Mitarbeitenden bei der Bearbeitung und Lösung von Fällen, indem eine strukturierte interne Wissensgrundlage genutzt wird. Das Modul zur Ressourcenplanung ermöglicht eine effizientere Steuerung von Aufgaben und Personaleinsätzen. Darüber hinaus sorgt die Nachverfolgung der Interaktionshistorie der Bürgerinnen und Bürger für eine durchgängige, konsistente und personalisierte Nutzererfahrung über die Zeit hinweg.

In einer ersten Phase ab Oktober 2025 wurden die beiden Pilotabteilungen Wohnbau sowie die ASWE (Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung) eingebunden. Diese Phase ermöglichte es, das Modell zu erproben und weiterzuentwickeln sowie wichtige Erkenntnisse für dessen schrittweise Weiterentwicklung zu gewinnen. Die Einbindung der Pilotstrukturen trug zudem maßgeblich zur Ausgestaltung der operativen Prozesse und des organisatorischen Rahmens bei und ermöglichte es, Verbesserungspotenziale im Hinblick auf die anschließende Ausweitung auf weitere Abteilungen zu identifizieren. Insbesondere haben die in der Plattform verfügbaren Monitoring-Instrumente eine unmittelbare Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen ermöglicht – sowohl durch gezielte organisatorische Anpassungen auf Ebene der L1-Mitarbeitenden, etwa mittels spezifischer Schulungen zum neuen Umgang mit den Nutzerinnen und Nutzern, als auch durch die Identifikation neuer Anforderungen an Arbeitsabläufe, die in Form von Weiterentwicklungen der Plattform umgesetzt wurden.

Anschließend wurde das Modell schrittweise auf die anderen Abteilungen ausgeweitet, sowohl durch praktische Übungen auf der Grundlage

Questo modello consente di indirizzare e orchestrare le richieste in modo più efficace verso il livello più adeguato, favorendo l'autonomia del cittadino e della cittadina nella ricerca delle informazioni e ottimizzando l'impiego delle risorse interne, con una distribuzione più equilibrata delle attività tra i diversi livelli di servizio.

In tale ambito è stato introdotto il nuovo strumento di case management Microsoft Dynamics 365 Customer Service per la gestione delle richieste della cittadinanza, che consente non solo di tracciare le performance del modello di Service Desk a supporto del miglioramento continuo del servizio, ma anche di integrare funzionalità avanzate a supporto delle operatrici e degli operatori e dell'organizzazione complessiva. In particolare, l'utilizzo di Copilot supporta gli operatori e le operatrici nella gestione e risoluzione dei casi, valorizzando una knowledge base interna strutturata; il modulo di resource scheduling consente una pianificazione più efficiente delle attività e della disponibilità del personale; infine, il tracciamento della storia delle interazioni del cittadino e della cittadina permette di garantire un'esperienza più continuativa, coerente e personalizzata nel tempo.

In una prima fase, a partire da ottobre 2025, sono state attivate le due Ripartizioni pilota Edilizia abitativa e ASSE (Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico). Tale fase ha consentito di validare e consolidare il modello, raccogliendo elementi utili al suo progressivo affinamento. Il coinvolgimento delle strutture pilota ha inoltre contribuito in modo significativo alla definizione dei processi operativi e dell'assetto organizzativo, permettendo di individuare ambiti di miglioramento e ottimizzazione in vista della successiva estensione ad altre Ripartizioni. In particolare, gli strumenti di monitoraggio disponibili in piattaforma hanno consentito di individuare con immediatezza azioni di miglioramento sia intervenendo a livello organizzativo sugli operatori e sulle operatrici L1, mediante formazioni ad hoc sul nuovo approccio verso le utenti e gli utenti, sia intercettando nuove esigenze di workflow sfociate nello sviluppo di aggiornamenti applicativi sulla piattaforma stessa.

Quindi, il modello è stato progressivamente esteso alle altre Ripartizioni, sia attraverso esercitazioni pratiche in aula basate su casi reali sia attraverso

realer Fälle im Rahmen von Schulungen als auch durch direkte Begleitung während der ersten Wochen der Systemnutzung in der Go-Live-Phase. Bis heute wurden 21 Abteilungen aktiviert, und die vollständige Ausweitung auf alle Abteilungen ist bis Ende 2026 vorgesehen.

Parallel dazu wurden fünf DigiPoint+ ausgewählt und eingerichtet; die entsprechenden Betreuerinnen und Betreuer wurden gründlich geschult, um diese lokalen Anlaufstellen in das mehrstufige Betreuungsmodell zu integrieren und Bürgerinnen und Bürgern mit größeren Schwierigkeiten beim Zugang zu digitalen Diensten gezielte Unterstützung zu gewährleisten.

Go-live und erste erzielte Ergebnisse

Trotz der Notwendigkeit, die eingeführten Neuerungen weiter auszubauen und zu festigen, konnten bereits in den ersten Phasen der Umsetzung sehr positive Ergebnisse erzielt werden.

Am 24. Februar 2026 wurde das Portal myCIVIS gestartet. In der ersten Nutzungsphase (vom 24. Februar bis zum 7. April) verzeichnete das Portal positive Ergebnisse: 46.924 registrierte Nutzerinnen und Nutzer, eine rege Nutzung des auf künstlicher Intelligenz basierenden virtuellen Assistenten (100.157 Konversationen) und insgesamt positives Feedback seitens der Bürgerinnen und Bürger (Durchschnittsbewertung von 3,25 von 4 Punkten, ermittelt durch eine Umfrage während der Onboarding-Phase).

Parallel dazu wurde – wie oben beschrieben – das neue Service-Desk-Modell schrittweise eingeführt, das derzeit in 21 Abteilungen im Einsatz ist. Dies hat eine strukturierte Nachverfolgung der Interaktionen mit den Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht: Insgesamt wurden 13.040 Tickets eröffnet, von denen 87% gelöst werden konnten. Die Volumina sind dabei für jede Abteilung transparent und auswertbar, was eine kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität unterstützt.

Ab April wurde zudem der WhatsApp-Kanal aktiviert, um den Multikanal-Ansatz des Dienstes zu stärken und den Bürgerinnen und Bürgern noch mehr Kontaktmöglichkeiten und Plattformen zur Verfügung zu stellen.

Insgesamt haben die umgesetzten Maßnahmen dazu beigetragen, die Interaktion mit der Verwaltung einfacher und unmittelbarer zu gestalten und den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen zu beschleunigen. Dadurch konnte die Fragmentierung der Kontaktkanäle reduziert sowie die Transparenz, Verständlichkeit und Zugänglichkeit der Prozesse verbessert werden.

aktivität di affiancamento diretto durante le prime settimane di utilizzo del sistema in fase di go-live. In particolare, ad oggi sono state attivate 21 Ripartizioni ed il completamento dell'estensione a tutte le Ripartizioni è previsto entro la fine del 2026.

Parallelamente, sono stati selezionati e attivati anche cinque DigiPoint+, i relativi facilitatori sono stati opportunamente formati, al fine di integrare tali presidi territoriali all'interno del modello multilivello di assistenza e garantire un supporto dedicato alle cittadine e ai cittadini con maggiori difficoltà nell'accesso ai servizi digitali.

Go-live e primi risultati raggiunti

Nonostante la necessità di consolidare ulteriormente gli elementi di novità introdotti, il progetto ha permesso di raggiungere risultati molto positivi già dalle prime fasi di attivazione.

Il 24 febbraio 2026 è stato lanciato il portale myCIVIS. Nella fase iniziale di utilizzo (dal 24 febbraio al 7 aprile), il portale ha evidenziato risultati positivi: 46.924 utenti registrati, un utilizzo significativo dell'assistente virtuale basato su intelligenza artificiale (100.157 conversazioni) e feedback complessivamente favorevoli da parte della cittadinanza (rating medio pari a 3,25 su 4, rilevato tramite sondaggio in fase di onboarding).

Parallelamente, come sopra descritto, è stato progressivamente attivato il nuovo modello di Service Desk, che ad oggi è operativo su 21 Ripartizioni. Questo ha consentito il tracciamento strutturato delle interazioni con la cittadinanza, con un totale di 13.040 ticket aperti, di cui l'87% risolti, con una distribuzione dei volumi chiara e monitorabile per ciascuna Ripartizione, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

A partire dal mese di aprile è stato inoltre attivato il canale WhatsApp, al fine di rafforzare la multicanalità del servizio e ampliare le modalità di contatto a disposizione della cittadinanza.

Nel complesso, gli interventi realizzati hanno contribuito a rendere più semplice e immediata l'interazione con l'amministrazione, favorendo un accesso più rapido alle informazioni e ai servizi. Ciò ha permesso di ridurre la frammentazione dei canali di contatto e di migliorare la chiarezza, l'accessibilità e la trasparenza dei processi.

Nächste Schritte und Entwicklungsperspektiven

In den kommenden Monaten werden sich die Aktivitäten in erster Linie auf die vollständige Aktivierung des CIVIS-Service-Desk-Modells konzentrieren, mit der schrittweisen Ausweitung auf alle verbleibenden Abteilungen, bis insgesamt 42 Einrichtungen einbezogen sind. Zu diesem Zweck werden weitere praktische Schulungen für das Personal der noch nicht aktivierten Abteilungen sowie Begleitmaßnahmen in den ersten Phasen der Systemnutzung durchgeführt. Der Abschluss des Aktivierungsprozesses ist bis Ende des Jahres vorgesehen.

Parallel dazu wird die Knowledge Base ausgebaut, mit dem Ziel, die Antwortleistung des virtuellen Assistenten zu verbessern, den Anteil der selbstständig bearbeiteten Anfragen weiter zu erhöhen und die Qualität der gegebenen Antworten zu verbessern.

Zudem werden die Maßnahmen zur Nutzungserfassung und -analyse fortgeführt und auf die gesamte Plattform myCIVIS ausgeweitet, um deren kontinuierliche Weiterentwicklung zu unterstützen sowie die Nutzererfahrung, die Qualität der Inhalte und die Gesamtwirksamkeit der angebotenen Dienstleistungen schrittweise zu verbessern.

Langfristig besteht das Ziel darin, die Plattform myCIVIS auf alle öffentlichen Einrichtungen im Land auszuweiten, um die öffentlichen Dienstleistungen auf einer zentralen Plattform zu bündeln. Vorgesehen ist die Integration zusätzlicher Funktionen und Dienste, die die Einbindung von Akteuren wie dem Südtiroler Sanitätsbetrieb, den Patronaten sowie den Interessensverbänden vorbereiten.

Diese Weiterentwicklungen werden dazu beitragen, die Bürgerinnen und Bürger noch stärker in den Mittelpunkt der Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung zu stellen, die Fragmentierung der Zugangspunkte weiter zu reduzieren und die Nutzbarkeit der Dienste insgesamt zu verbessern.

Insgesamt zielen die geplanten Maßnahmen darauf ab, ein zunehmend integriertes, zugängliches und an den Bedürfnissen der Bevölkerung ausgerichtetes Modell digitaler Verwaltung weiter zu festigen.

Prossimi passi e prospettive di evoluzione

Nei prossimi mesi, le attività si concentreranno innanzitutto sul completamento dell'attivazione del modello di Service Desk CIVIS, con l'estensione progressiva a tutte le restanti Ripartizioni fino a raggiungere un totale di 42 strutture coinvolte. A tal fine, saranno realizzate ulteriori sessioni di esercitazioni pratiche rivolte al personale delle Ripartizioni non ancora attivate, e attività di affiancamento nelle fasi iniziali di utilizzo del sistema. Il completamento del percorso di attivazione è previsto entro la fine dell'anno.

Parallelamente, sarà potenziata la Knowledge Base, con l'obiettivo di migliorare le performance di risposta dell'assistente virtuale, incrementare ulteriormente la quota di richieste gestite in autonomia e migliorare la qualità delle risposte fornite.

Proseguiranno inoltre le attività di monitoraggio e analisi dell'utilizzo, estese all'intera piattaforma myCIVIS, al fine di supportarne l'evoluzione continua e migliorare progressivamente l'esperienza utente, la qualità dei contenuti e l'efficacia complessiva dei servizi offerti.

In una prospettiva più ampia, l'obiettivo è rappresentato dall'estensione della piattaforma myCIVIS a tutti gli enti del territorio, per concentrare i servizi pubblici in un'unica piattaforma. Si prevede l'integrazione nella piattaforma di funzionalità e servizi propedeutici al coinvolgimento di soggetti quali Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, patronati e associazioni di categoria.

Queste evoluzioni consentiranno di rafforzare ulteriormente la centralità della cittadinanza nell'interazione con la pubblica amministrazione, riducendo la frammentazione dei punti di accesso e migliorando la fruibilità complessiva dei servizi.

Nel loro insieme, le azioni previste mirano a consolidare un modello di amministrazione digitale sempre più integrato, accessibile e orientato ai bisogni della cittadinanza.

2. Planung öffentlicher Bauten

Zwischen dem Ressort für Infrastruktur und Mobilität und dem Ressort für Hochbau, Valorisierung des Vermögens, Grundbuch und Kataster wurde im Bereich der Planung öffentlicher Bauten – neben verschiedenen Vereinfachungen – insbesondere an zwei Themen gearbeitet:

- Anpassung der Aufgaben und Rolle des Technischen Landesbeirates an die geänderte Vergabegesetzgebung sowie an die neuen Genehmigungsverfahren für öffentliche Bauten,
- Überarbeitung der finanztechnischen Abwicklung öffentlicher Bauvorhaben in Zusammenarbeit mit der Abteilung Finanzen und der Generaldirektion.

Die betroffenen Abteilungen haben den Prozess strukturiert vorangetrieben: In verschiedenen Sitzungen wurden nicht nur administrative Lösungsansätze ausgearbeitet, sondern auch die komplexen rechtlichen Rahmenbedingungen gründlich analysiert. Diese internen Ergebnisse dienten als Basis für den Dialog und die gezielten Aussprachen mit den involvierten Berufskammern.

Im Spezifischen:

Hochbau—und Tiefbauprogramm

Das Ressort Infrastrukturen und Mobilität sowie das Ressort Hochbau, Valorisierung des Vermögens, Grundbuch und Kataster haben im Bereich der Planung öffentlicher Bauvorhaben insbesondere folgendes Thema behandelt: das neue Verfahren zur Genehmigung und Planung öffentlicher Bauvorhaben sowie die Rolle des Technischen Landesbeirates vor dem Hintergrund der jüngsten Änderungen im Vergaberecht. Im Einzelnen arbeiten die zuständigen Abteilungen derzeit an der Ausarbeitung eines spezifischen Verfahrens, mit welchem ein neuer Genehmigungsprozess der öffentlichen Bauvorhaben festgelegt werden soll.

2. Programmazione lavori pubblici

Oltre a varie semplificazioni, il Dipartimento Infrastrutture e Mobilità e il Dipartimento Opere pubbliche, Valorizzazione del patrimonio, Libro fondiario e Catasto, nel settore della pianificazione delle opere pubbliche, hanno in particolare affrontato le due seguenti tematiche:

- l'adeguamento dei compiti e del ruolo del Comitato tecnico provinciale alle ultime modifiche in materia di appalti e alle nuove procedure di approvazione per le opere pubbliche;
- la revisione della gestione tecnico-finanziaria dei progetti di opere pubbliche in collaborazione con la Ripartizione Finanze e la Direzione Generale.

Le ripartizioni interessate hanno portato avanti il processo in modo strutturato: nel corso di diverse sedute non sono state solo elaborate soluzioni amministrative, ma sono stati anche analizzati approfonditamente i complessi contesti normativi. Questi risultati interni hanno costituito la base per il dialogo e le consultazioni mirate con gli ordini professionali coinvolti.

Nello specifico:

Programma lavori pubblici

Il Dipartimento Infrastrutture e Mobilità e il Dipartimento Opere pubbliche, Valorizzazione del patrimonio, Libro fondiario e Catasto, nel settore della pianificazione delle opere pubbliche, hanno in particolare affrontato il seguente tema: nuova procedura di approvazione e programmazione per le opere pubbliche nonché la definizione del ruolo del Comitato tecnico provinciale alle ultime modifiche in materia di appalti. In particolare, le Ripartizioni interessate stanno attualmente lavorando all'elaborazione di un'apposita procedura volta a definire un nuovo iter autorizzativo per l'approvazione delle opere pubbliche.

Unter Wahrung des Grundsatzes der Trennung zwischen politisch-administrativen Aufgaben und Verwaltungsaufgaben soll das Verfahren jene Planungsakte und Akte strategisch-politischer Natur ermitteln, welche in die Zuständigkeit der Landesregierung bzw. der jeweiligen Landesräte fallen und diese eindeutig von technischen, finanziellen und Verwaltungsakten unterscheiden, welche den Führungskräften und den einheitlichen Verfahrensverantwortlichen obliegen. Das Verfahren basiert auf einem strukturierten Planungszyklus: in den Dokumenten zur wirtschaftlich-finanziellen Planung der Landesverwaltung – insbesondere im Wirtschafts- und Finanzdokument des Landes - WFDL sowie im dazugehörigen Aktualisierungsbericht des Wirtschafts- und Finanzdokuments des Landes - ABWFDL sowie in einem mehrjährigen Investitionsplanungsdokument, welches von der Landesregierung genehmigt wird. Diese Instrumente gewährleisten die Kohärenz zwischen strategischen Zielsetzungen, finanzieller Deckung und Umsetzung der Maßnahmen.

Technischer Landesbeirat

Bei den internen Besprechungen sowie im Austausch mit den Berufskammern hinsichtlich der Aufgaben und der Rolle des Technischen Landesbeirates besteht breiter Konsens darüber, dass die derzeitige Organisationsstruktur den operativen Erfordernissen nicht mehr gerecht wird und einer Überarbeitung bedarf.

Verschiedene Optionen wurden eingehend übergeprüft, um die Tätigkeit des Technischen Landesbeirates zu vereinfachen und effizienter zu gestalten. Dazu gehört beispielsweise, dass der Technische Landesbeirat seine Tätigkeit ausschließlich auf die Machbarkeitsstudien oder – vorzugsweise – auf die Festlegung der planerischen Varianten konzentriert, wobei bereits vorab verbindliche Rahmenbedingungen und Ziele definiert werden, innerhalb derer die Planer und Planerinnen arbeiten sollen. Dies würde Kohärenz gewährleisten und den Korrekturbedarf in der Durchführungsphase minimieren. Bei Vorhaben geringeren Umfangs könnte der Technische Landesbeirat in einer einzigen Sitzung die Stellungnahmen aller zuständigen Fachabteilungen einholen – de facto würde er als eine Art „Mini-Dienststellenkonferenz“ agieren. Auf diese Weise können die Verfahren beschleunigt werden, ohne den erforderlichen fachlichen Austausch zu vernachlässigen. Diese Optionen befinden sich derzeit in interner Prüfung und erfordern eine gesetzliche Anpassung der Organisationsstruktur des Technischen Landesbeirates.

Nel rispetto del principio di distinzione tra funzioni di indirizzo politico amministrativo e funzioni di gestione, la procedura dovrebbe individuare gli atti di natura pianificatoria e strategica politica, di competenza della Giunta provinciale o dei rispettivi Assessori, e distingue tali atti dagli atti di gestione tecnica, finanziaria e amministrativa, demandati ai dirigenti e ai responsabili unici del progetto. La stessa si fonda su un ciclo di programmazione strutturato che ha avvio nei documenti di programmazione economico finanziaria dell'Amministrazione provinciale, in particolare nel Documento di economia e finanza provinciale (DEFP) e nella relativa Nota di aggiornamento (NADEFP), nonché in un Documento pluriennale di programmazione degli investimenti, sottoposto all'approvazione della Giunta provinciale. Tali strumenti assicurano la coerenza tra obiettivi strategici, copertura finanziaria e realizzazione degli interventi.

Comitato tecnico provinciale

Nei vari confronti interni ed anche con gli ordini professionali in merito ai compiti ed al ruolo del Comitato tecnico provinciale è emerso un ampio consenso sul fatto che l'attuale assetto non risponda più alle esigenze operative e richieda una revisione.

Sono state approfondite diverse opzioni al fine di semplificare e rendere l'attività del Comitato tecnico provinciale più efficiente, come ad esempio concentrare l'esame del Comitato tecnico provinciale esclusivamente sullo studio di fattibilità o, preferibilmente, sulla definizione delle alternative progettuali, definendo a priori fin dall'inizio i "paletti", i vincoli e gli obiettivi entro cui i progettisti e le progettiste devono operare. Questo garantirebbe maggiore coerenza e ridurrebbe il bisogno di correzioni in fase istruttoria. Per gli interventi di minore entità, si potrebbe prevedere un passaggio in un'unica seduta del Comitato tecnico provinciale durante la quale vengano raccolti i pareri di tutte le ripartizioni competenti, funzionando di fatto come una "mini Conferenza dei Servizi". In questo modo si snellirebbero le procedure senza perdere il necessario confronto tecnico. Queste opzioni sono al vaglio interno e richiedono una modifica normativa sull'assetto del Comitato tecnico provinciale.

Digitalisierung der Dienste für die Nutzer

Bei verschiedenen Treffen hat sich die Handelskammer bereit erklärt, eine Zusammenarbeit in Bezug auf den Austausch der Daten ihrer registrierten Mitglieder zu evaluieren. Die Handelskammer verwaltet vorwiegend das Unternehmensregister (Daten, Sitz, Rechtsform), während die Überprüfung der technisch-beruflichen Voraussetzungen die direkte Einsichtnahme in nationale ministerielle Datenbanken erfordert (z. B. EDV-Register, Nationale Antikorruptionsbehörde, SUAP - Einheitsschalter für gewerbliche Tätigkeiten, Berufsregister, Antimafia-Datenbank). Die zertifizierten Daten müssen demnach in den nationalen Datenbanken eingesehen werden bzw. aus den ministeriellen Systemen extrahiert werden, welche rechtliche Gültigkeit und die Aktualisierung der Daten in Echtzeit gewährleisten.

Automatische Verbindung der Datenbanken

Die in der ISOV - Plattform eingegebenen Daten sollen künftig automatisch in alle anderen Datenbanken einfließen, so dass dieselben Daten nicht mehrmals in Datenbanken auf verschiedenen Plattformen hochgeladen werden müssen. Der Austausch und die Interoperabilität zwischen den nationalen Datenbanken und der ISOV - Plattform stellen nicht nur eine Gelegenheit dar, sondern sind auch eine notwendige Voraussetzung, um Informationsflüsse zu optimieren und die zuverlässige Übermittlung der Daten zu gewährleisten. Die Neugestaltung der ISOV - Plattform ist ein strategischer Schritt zur Modernisierung des Kontroll- und Planungssystems. Geplant ist zudem die Einrichtung einer technischen Koordinierungsgruppe, welche die Details, den Zeitrahmen und die Prioritäten für die Verbindung der Datenbanken definiert.

Vereinfachung der Verwaltungsverfahren für die Realisierung eines Bauvorhabens

Die Ämter der Abteilung Hochbau und technischer Dienst und die Ämter der Abteilung Infrastrukturen führen eine detaillierte Bestandsaufnahme aller Verwaltungsverfahren durch, welche den Lebens-zyklus eines Bauwerks begleiten, um die als obsolet oder überflüssig erachteten Phasen zu eliminieren, um die Fristen zu verkürzen und weniger Ressourcen zu verwenden. Die Reduzierung der Daten, die beispielsweise dem Amt für Verwaltungsangelegenheiten für die Ausschreibung eines Vergabeverfahrens übermittelt werden müssen, ist bereits im Gange; die hierfür verwendeten Formulare werden kontinuierlich weiterentwickelt. Das Thema wird fortlaufend vertieft und erforderliche Anpassungen werden laufend umgesetzt.

Condivisione banca dati imprese e professionisti

In diversi incontri la Camera di Commercio si è resa disponibile a valutare una collaborazione per la condivisione dei dati dei propri iscritti. La Camera di Commercio gestisce prevalentemente le anagrafiche delle imprese (dati identificativi, sede, forma giuridica), mentre la verifica dei requisiti tecnico-professionali richiede la consultazione diretta delle banche dati nazionali ministeriali (es. Casellario Informativo ANAC, SUAP, Albi professionali, Banca Dati Antimafia). I dati certificati ai fini istruttori devono essere acquisiti "alla fonte", ovvero dai sistemi ministeriali che garantiscono validità legale e aggiornamento in tempo reale.

Collegamento automatico delle banche dati

I dati immessi nella piattaforma SICP verranno in futuro alimentati in maniera automatica in tutte le altre banche dati, evitando in tal modo di dover inserire gli stessi dati più volte in banche dati su piattaforme diverse. La condivisione e l'interoperabilità tra le banche dati nazionali e il SICP rappresentano un'opportunità non solo auspicabile, ma necessaria per ottimizzare i flussi informativi e garantire maggiore affidabilità dei dati trasmessi. Sollecitare il SICP in questa direzione è un passaggio strategico per modernizzare il sistema dei controlli e della programmazione. Si prevede la possibilità di istituire un tavolo tecnico di coordinamento per definire specifiche, tempistiche e priorità di integrazione.

Semplificazioni delle procedure amministrative per la realizzazione di un'opera

Gli uffici della Ripartizione Edilizia e servizio tecnico e gli uffici della Ripartizione Infrastrutture stanno mappando in dettaglio ogni singolo procedimento amministrativo che accompagna la vita di un'opera, con l'intenzione di eliminare le fasi ritenute obsolete, ridondanti o addirittura superflue, al fine di ridurre le tempistiche ed impiegare meno risorse. La riduzione dei dati che devono essere comunicati all'Ufficio Affari amministrativi, ad esempio, per indire una gara d'appalto è già in atto e i moduli che vengono utilizzati sono in costante evoluzione. La questione viene approfondita costantemente e vengono apportate costantemente modifiche necessarie.

3. Förderungen und Beiträge

Förderungen und Beiträge sind ein zentrales Instrument bürgernaher Verwaltung, da sie unmittelbar auf die wirtschaftliche Entwicklung des Landes sowie auf das Wohlbefinden der Bevölkerung wirken. Ihre Bedeutung wurde bereits im Regierungsprogramm der Legislaturperiode 2023–2028 hervorgehoben und im Rahmen der Klausur der Landesregierung im September 2024 vertiefend behandelt. Dabei wurde insbesondere auf die strategische Relevanz der Förderinstrumente sowie auf deren zunehmende Komplexität hingewiesen.

Vor diesem Hintergrund hat die Landesregierung angeregt, neue Förderungen sowie wesentliche Änderungen bestehender Maßnahmen künftig systematischer und bereits in einer frühen Phase der Entstehung zu bewerten. Ziel ist es, Förderinstrumente verstärkt anhand objektiver Parameter und transparenter Kriterien zu beurteilen und zugleich zu prüfen, ob alternative, einfachere oder verwaltungsökonomisch günstigere Instrumente zur Erreichung der angestrebten Zielsetzungen geeignet sind.

Zur Umsetzung dieser Zielsetzung wurde eine strukturierte Checkliste für Förderungen und Beiträge entwickelt. Diese ermöglicht eine frühzeitige und nachvollziehbare Einschätzung der Zielsetzung, des erwarteten Nutzens sowie der finanziellen, organisatorischen und administrativen Auswirkungen geplanter Maßnahmen. Die Checkliste dient dabei sowohl als Arbeitshilfe für die beitragsgewährenden Strukturen in der Ausarbeitungsphase als auch als standardisierte Entscheidungsgrundlage für die Landesregierung.

Die Checkliste wurde im Laufe des Jahres 2025 vom Ressort für Wohnbau, Sicherheit und Gewaltprävention in enger Zusammenarbeit mit dem Sonderbeauftragten für die Umsetzung der Haushaltsüberprüfung sowie der Generaldirektion ausgearbeitet und fortlaufend angepasst. Die endgültige Fassung umfasst 37 Fragen, mit denen zentrale Kennzahlen und qualitative Aspekte erhoben werden, darunter unter anderem die erwartete Anzahl der Antragstellenden, die voraussichtlichen Kosten, die vorgesehenen Auszahlungsmodalitäten sowie mögliche alternative Maßnahmen.

3. Incentivi e contributi

I contributi e le agevolazioni rappresentano uno strumento centrale per un'amministrazione a misura di cittadino, poiché incidono direttamente sullo sviluppo economico del territorio e sul benessere della popolazione. La loro importanza è stata già evidenziata nel Programma di governo della legislatura 2023–2028 ed è stata approfondita nel corso della clausura della Giunta provinciale del settembre 2024. In tale occasione è stata sottolineata, in particolare, la rilevanza strategica di tali strumenti nonché la loro crescente complessità.

In questo contesto, la Giunta provinciale ha proposto di valutare in futuro, in modo più sistematico e già nelle prime fasi di elaborazione, i nuovi contributi e le nuove agevolazioni, nonché le modifiche sostanziali alle misure esistenti. L'obiettivo è quello di valutare gli strumenti in misura maggiore sulla base di parametri oggettivi e criteri trasparenti e, al contempo, di verificare l'esistenza di strumenti alternativi, più semplici o più efficienti dal punto di vista amministrativo, idonei al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

A tal fine è stata predisposta una check-list strutturata per contributi e agevolazioni, che consente una valutazione tempestiva e verificabile degli obiettivi, del beneficio atteso nonché degli impatti finanziari, organizzativi e amministrativi delle misure pianificate. La check-list costituisce sia uno strumento di supporto operativo per le strutture che concedono i contributi nella fase di elaborazione, sia una base decisionale standardizzata per la Giunta provinciale.

La check-list è stata elaborata nel corso del 2025 dal Dipartimento edilizia abitativa, sicurezza e prevenzione della violenza, in stretta collaborazione con l'incaricato speciale per l'implementazione della revisione del bilancio e con la Direzione generale, ed è stata progressivamente aggiornata. La versione definitiva si compone di 37 quesiti, attraverso i quali vengono rilevati indicatori quantitativi e aspetti qualitativi, tra cui, tra l'altro, il numero atteso dei richiedenti, i costi previsti, le modalità di erogazione nonché eventuali misure alternative.

Die Checkliste wurde in einen digitalen Fragebogen überführt und den beitrags-gewährenden Stellen über das Intranet zur Verfügung gestellt. Sie ist verpflichtend bei der Einführung neuer Förderungen, bei wesentlichen Änderungen bestehender Fördermaßnahmen sowie bei der Verlängerung zeitlich befristeter Förderungen anzuwenden und dem jeweiligen Vermerk zur Beratung der Landesregierung beizulegen. Dadurch erhält die Landesregierung bereits frühzeitig strukturierte und vergleichbare Entscheidungsgrundlagen.

Mit Rundschreiben des Generaldirektors und des Generalsekretärs Nr. 4 vom 09.02.2026 wurden allen Organisationseinheiten des Landes verbindliche operative Anweisungen zur Anwendung des Fragebogens erteilt. Bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts wurde dieser Fragebogen für Förderungen jedweder Art bereits zwölf mal angewandt.

La check-list è stata successivamente convertita in un questionario digitale e messa a disposizione delle strutture concedenti tramite la rete intranet. Il suo utilizzo è obbligatorio in caso di introduzione di nuovi contributi o agevolazioni, di modifiche sostanziali alle misure esistenti nonché di proroga di misure a durata limitata, e deve essere allegata al relativo promemoria sottoposto alla Giunta provinciale. In tal modo, la Giunta dispone sin dalle prime fasi del processo decisionale di basi informative strutturate e comparabili.

Con circolare del Direttore generale e del Segretario generale n. 4 del 09.02.2026 sono state impartite a tutte le unità organizzative della Provincia istruzioni operative vincolanti relative all'utilizzo del questionario. Alla data di chiusura della presente relazione, il questionario sui contributi e sulle agevolazioni di ogni tipo risulta già applicato in dodici casi.

Schlussworte und Ausblick

Conclusioni e prospettive

Das vergangene Jahr war geprägt vom Übergang von der konzeptionellen Vorbereitung der Vereinfachungsbestrebungen hin zur konkreten Umsetzung einer Vielzahl an Maßnahmen für die Entwicklung einer bürgernahen Landesverwaltung: sowohl hinsichtlich der gemäß dem viersäuligen Zugang gesammelten Vorschläge als auch bei den großen ressortübergreifenden Projekten wie dem Leuchtturmprojekt myCIVIS ist es gelungen, von der Planungs- und Aufbauphase zur konkreten Implementierung überzugehen und somit bereits sichtbare Akzente zu setzen. Dies bezeugt, dass die in den vergangenen Jahren geschaffenen methodischen und organisatorischen Grundlagen tragfähig und ergebnisorientiert sind.

Der gegenständliche Jahresbericht soll nunmehr die Fortschritte der Landesverwaltung hin zu mehr Effizienz und Bürgernähe veranschaulichen und gleichzeitig eine fundierte Grundlage für die weitere Steuerung des eingeleiteten Vereinfachungs-, Digitalisierungs-, und Entbürokratisierungspfades bieten. Gerade in einem Transformationsprozess dieser Größenordnung ist Transparenz hinsichtlich des Umsetzungsstandes ebenso entscheidend wie die Möglichkeit, sämtliche Entwicklungen gesamtheitlich beobachten und einordnen zu können.

Dementsprechend werden im Bericht die dank des viersäuligen Zuganges insgesamt 1.846 gesammelten Vorschläge, von denen 838 positiv beurteilt und sodann in die Umsetzungsphase überführt wurden, genannt. Die Landesregierung hat diesbezüglich im Dezember 2025 ein klares Ziel vorgegeben: 90% der positiv bewerteten Vorschläge sollen bis zum Ende der Legislaturperiode umgesetzt oder operativ verankert werden, wobei gestaffelte Zwischenziele von jeweils 30% pro Jahr vorgesehen wurden.

Für das Jahr 2026 bedeutet dies konkret, dass jedes Ressort 30% der positiv bewerteten Vorschläge umsetzen muss. Zum Redaktionsschluss dieses Berichts am 20.05.2026 wurden bereits 240 Maßnahmen implementiert, was einem Umsetzungsstand von 29% entspricht. Die Landesverwaltung als Ganzes bewegt sich damit solide im vorgesehenen Zeitrahmen, in Teilen sogar leicht davor.

Dieses Zwischenergebnis unterstreicht nicht nur die Dynamik des laufenden Vereinfachungsprozesses, sondern auch die Fähigkeit der Landesverwaltung, priorisierte Maßnahmen in kurzer Zeit erfolgreich umzusetzen.

L'ultimo anno è stato caratterizzato dal passaggio dalla preparazione concettuale delle iniziative di semplificazione alla concreta attuazione di una molteplicità di misure per lo sviluppo di un'Amministrazione provinciale a misura di cittadino: sia per quanto riguarda le proposte raccolte secondo l'approccio a quattro colonne, sia nell'ambito dei grandi progetti sovra-dipartimentali come il progetto bandiera myCIVIS, è stato possibile passare dalla fase di pianificazione e impostazione alla concreta implementazione, ottenendo così già risultati visibili. Ciò dimostra che le basi metodologiche e organizzative create negli anni passati sono solide e orientate al raggiungimento di risultati concreti.

La presente relazione annuale intende pertanto illustrare i progressi dell'Amministrazione provinciale verso una maggiore efficienza e vicinanza ai cittadini, offrendo al contempo una base solida per l'ulteriore gestione del percorso di semplificazione, digitalizzazione e sburocratizzazione avviato. Proprio in un processo di trasformazione di tale portata, la trasparenza riguardo allo stato di attuazione è tanto decisiva quanto la possibilità di osservare e inquadrare in maniera complessiva tutti gli sviluppi.

Di conseguenza, la relazione riporta le complessive 1.846 proposte raccolte grazie all'approccio a quattro colonne, delle quali 838 sono state valutate positivamente e successivamente avviate in fase di attuazione. A tale riguardo, la Giunta provinciale a dicembre 2025 ha fissato un obiettivo chiaro: il 90% delle proposte valutate positivamente dovrà essere attuato o stabilmente integrato nell'operatività amministrativa entro la fine della legislatura, prevedendo obiettivi intermedi scaglionati pari al 30% annuo.

Per l'anno 2026 ciò significa che ogni dipartimento è chiamato ad attuare il 30% delle proposte valutate positivamente. Alla data di chiusura della redazione della presente relazione, il 20.05.2026, risultavano già implementate 240 misure, pari a un livello di attuazione del 29%. L'Amministrazione nel suo complesso si colloca pertanto solidamente in linea con il cronoprogramma previsto, in alcuni casi anche leggermente in anticipo.

Questo risultato intermedio evidenzia non solo la dinamicità del processo di semplificazione in corso, ma anche la capacità dell'Amministrazione provinciale di attuare con successo misure priorizzate in tempi brevi.

Gleichzeitig wird deutlich, dass die Komplexität vieler Maßnahmen und deren teils struktureller Charakter eine konsequente und mittel- bis langfristig ausgerichtete Weiterführung der Arbeiten erfordern.

Die bürgernähere Gestaltung der Verwaltung stellt angesichts dessen kein isoliertes Ziel dar, das sich auf einzelne Bereiche beschränkt. Vielmehr verlangt sie einen umfassenden Querschnittsansatz, der sämtliche Ebenen und Strukturen der Landesverwaltung durchdringt und dazu auffordert, Verwaltungsprozesse konsequent aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger zu denken und dabei bestehende Abläufe fortwährend kritisch zu hinterfragen.

Wie die im Bericht enthaltene Auswahl umgesetzter Vorschläge zeigt, umfassen diese eine breite Palette an Themenfeldern - von der Vereinfachung einzelner Verfahren über die Verbesserung von Informationsangeboten bis hin zu tiefgehenden organisatorischen Anpassungen. Genau darin liegt auch eine der wesentlichen Stärken des gewählten Zuganges: Die Vielfalt der eingebrachten Perspektiven spiegelt sich unmittelbar in der Breite der umzusetzenden Maßnahmen wider.

Obwohl die Landesverwaltung zweifellos weiterhin vor großen Herausforderungen steht, bestätigen die bereits umgesetzten Maßnahmen die Wirksamkeit des gewählten Ansatzes: Abläufe konnten bereits vereinfacht, Informationskanäle klarer strukturiert und Verfahren insgesamt nachvollziehbarer gestaltet werden. Gleichzeitig ermöglichen immer stärker standardisierte Prozesse und neue Instrumente eine effizientere interne Bearbeitung, wodurch nicht nur die Qualität der Dienstleistungen steigt, sondern auch die Steuerbarkeit innerhalb der Landesverwaltung verbessert wird. In diesem Sinne wirkt der angestoßene Prozess sowohl nach außen als auch nach innen und trägt zu einer schrittweisen Modernisierung der gesamten Landesverwaltung bei.

In diesem Kontext kommt auch der Digitalisierung eine zentrale Rolle zu. Sie ist nicht Selbstzweck, sondern ein entscheidendes Instrument, um Vereinfachung nachhaltig und skalierbar umzusetzen. Entsprechend lag in den vergangenen zwölf Monaten ein besonderer Fokus auf der Umsetzung des Leuchtturmprojekts myCIVIS, das als zentrale Plattform für den Zugang zu den Dienstleistungen der Verwaltung konzipiert ist.

Allo stesso tempo emerge chiaramente che la complessità di molte misure e il loro carattere in parte strutturale richiedono una prosecuzione coerente delle attività in un'ottica di medio-lungo periodo.

La costruzione di un'Amministrazione più vicina ai cittadini non rappresenta dunque un obiettivo isolato, limitato a singoli ambiti. Essa richiede piuttosto un approccio trasversale e complessivo che permei tutti i livelli e le strutture dell'Amministrazione provinciale, imponendo di ripensare costantemente i processi amministrativi dal punto di vista delle cittadine e dei cittadini e di sottoporre a continua verifica critica le procedure esistenti.

Come dimostra la selezione di proposte attuate contenuta nella relazione, tali interventi riguardano un ampio spettro di ambiti tematici - dalla semplificazione di singoli procedimenti al miglioramento dell'offerta informativa, fino a profonde modifiche organizzative. Proprio in questo risiede uno dei principali punti di forza dell'approccio adottato: la pluralità delle prospettive raccolte si riflette direttamente nell'ampiezza delle misure da attuare.

Sebbene l'Amministrazione provinciale continui indubbiamente a trovarsi di fronte a grandi sfide, le misure già attuate confermano l'efficacia dell'approccio adottato: è già stato possibile semplificare procedure e flussi operativi, strutturare in modo più chiaro i canali informativi e rendere i procedimenti complessivamente più comprensibili. Parallelamente, la crescente standardizzazione dei processi e l'introduzione di nuovi strumenti consentono una gestione interna più efficiente, migliorando non solo la qualità dei servizi, ma anche la capacità di governo e di indirizzo dell'azione amministrativa. In questo senso, il processo avviato produce effetti sia verso l'esterno che verso l'interno, contribuendo ad una progressiva modernizzazione dell'intera Amministrazione provinciale.

In tale contesto, anche la digitalizzazione riveste un ruolo centrale. Essa non costituisce un fine in sé, bensì uno strumento decisivo per attuare la semplificazione in modo sostenibile e scalabile. Di conseguenza, negli ultimi dodici mesi un'attenzione particolare è stata dedicata all'attuazione del progetto bandiera myCIVIS, concepito quale piattaforma centrale per l'accesso ai servizi dell'Amministrazione.

Mit dem Start des neuen Serviceportals und der Einführung eines einheitlichen Service-Desk-Modells wurden zentrale Bausteine geschaffen, die erstmals eine strukturierte, nachvollziehbare und datenbasierte Weiterentwicklung der Verwaltungsleistungen ermöglichen. Durch diese Instrumente wird es möglich, Anfragen systematisch zu erfassen, auszuwerten und gezielt den jeweils zuständigen Ebenen und Personen zuzuweisen. Dank der allgegenwärtigen Möglichkeit zur Bewertung der aller angebotenen Dienste durch die Nutzerinnen und Nutzer entsteht gleichzeitig eine konsolidierte Datengrundlage, die es erlaubt, wiederkehrende Problembereiche zu identifizieren und Verbesserungsmaßnahmen gezielt zu steuern. Nicht zuletzt erleichtert das Portal myCIVIS den Zugang der Bürgerinnen und Bürger zu den benötigten Diensten und schlägt diese außerdem proaktiv und individuell maßgeschneidert vor.

Diese Entwicklungen markieren dank der Kombination aus technischer Infrastruktur, organisatorischer Anpassung und kontinuierlicher Datenauswertung einen Paradigmenwechsel weg von punktuellen und isolierten Verbesserungen und Vereinfachungen hin zu einem systematischen, integrierten und dauerhaft verankerten Optimierungsprozess.

All dies – die Vielzahl an eingegangenen Vorschlägen, die konkreten Umsetzungen, die geschaffenen strukturellen und digitalen Voraussetzungen sowie die zunehmende Integration dieser Elemente in den Verwaltungsalltag – macht deutlich, dass die Weiterentwicklung hin zu mehr Bürgernähe nicht abstrakt bleibt, sondern operativ getragen und schrittweise realisiert werden muss.

Nachdem der eingeschlagene Weg ungeachtet aller Schwierigkeiten bereits zu erfreulichen Ergebnissen geführt hat, bildet er nunmehr die Grundlage für die bis zum Ende der laufenden Legislaturperiode bevorstehenden Schritte: Das Ziel, bis dahin 90% der positiv bewerteten Vorschläge umzusetzen wird dabei weiterhin in Etappen mit klar definierten Zwischenzielen verfolgt. Hierdurch wird sichergestellt, dass dieses ambitionierte Vorhaben realistisch umsetzbar sowie anhand objektiver Daten überprüfbar bleibt.

Die laufenden Vereinfachungsbestrebungen sind daher nicht als zeitlich begrenztes Projekt zu verstehen, sondern als kontinuierlicher Entwicklungsprozess. Ziel bleibt es, eine Verwaltung zu gestalten, die effizient, zugänglich und serviceorientiert ist und sich gleichzeitig auf der Grundlage von Erfahrungen und Daten laufend weiterentwickeln vermag.

Dieser Aufgabe wird sich die Landesverwaltung als Ganzes und die Generaldirektion im Besonderen auch weiterhin mit Nachdruck widmen.

Con l'avvio del nuovo portale dei servizi e l'introduzione di un modello unitario di Service Desk sono stati creati elementi fondamentali che consentono per la prima volta uno sviluppo strutturato, tracciabile e basato sui dati dei servizi amministrativi. Attraverso tali strumenti diventa possibile registrare sistematicamente le richieste, analizzarle e assegnarle in modo mirato ai livelli e alle persone competenti. Grazie alla possibilità generalizzata per le utenti e gli utenti di valutare tutti i servizi offerti, viene al contempo a crearsi una base dati consolidata che consente di individuare problematiche ricorrenti e di orientare in modo mirato le misure di miglioramento. Non da ultimo, il portale myCIVIS facilita l'accesso delle cittadine e dei cittadini ai servizi necessari, proponendoli inoltre in maniera proattiva e personalizzata.

Grazie alla combinazione tra infrastruttura tecnica, adeguamento organizzativo e continua analisi dei dati, tali sviluppi segnano un cambiamento di paradigma: da interventi di miglioramento e semplificazione puntuali e isolati verso un processo di ottimizzazione sistematico, integrato e stabilmente radicato.

Tutto questo – l'elevato numero di proposte pervenute, le misure già attuate, le basi strutturali e digitali create, nonché la crescente integrazione di questi elementi nella quotidianità amministrativa – dimostra chiaramente che il percorso verso una maggiore vicinanza ai cittadini non rimane astratto, ma deve essere sostenuto operativamente e realizzato progressivamente.

Poiché il percorso intrapreso ha già prodotto risultati incoraggianti nonostante tutte le difficoltà, esso costituisce ora la base per gli ulteriori passi previsti fino al termine dell'attuale legislatura: l'obiettivo di attuare entro tale termine il 90 % delle proposte valutate positivamente continuerà infatti ad essere perseguito per tappe, mediante obiettivi intermedi chiaramente definiti. Ciò garantisce che questo ambizioso progetto rimanga realisticamente attuabile e verificabile sulla base di dati oggettivi.

Le iniziative di semplificazione in corso non devono pertanto essere intese come un progetto temporalmente limitato, bensì come un processo continuo di sviluppo. L'obiettivo rimane quello di costruire un'Amministrazione efficiente, accessibile e *service-centered*, capace al contempo di evolversi costantemente sulla base dell'esperienza e dei dati raccolti.

A tale compito l'Amministrazione nel suo complesso, e in particolare la Direzione generale, continueranno a dedicarsi con determinazione.

Impressum

Herausgeber:

Autonome Provinz Bozen
Generaldirektion
Silvius-Magnago-Platz 1, 39100 Bozen
generaldirektion@provinz.bz.it
Tel. 0471 41 10 40

Druck:

Landesdruckerei

Mai 2026

Colophon

Editore:

Provincia autonoma di Bolzano
Direzione generale
Piazza Silvius Magnago 1, 39100 Bolzano
direzionegenerale@provincia.bz.it
Tel. 0471 41 10 40

Stampa:

Tipografia provinciale

Maggio 2026



home.provincia.bz.it