



Comune di Santo Stefano di Camastra
Città Metropolitana di Messina

ALL. "A"

Piano Triennale per l'informatica
2025 – 2027

Sommario

1	Introduzione.....	3
1.1	Il Piano Triennale per l'Informatica	3
1.1.1	I principi guida.....	3
1.1.2	Gli ambiti di intervento	4
1.2	Il Comune e la transizione al digitale	5
1.2.1	L'Ufficio per la transizione al digitale.....	5
1.2.2	La spesa per la transizione al digitale	6
2	Le priorità da affrontare.....	7
2.1	Priorità 1 – Le piattaforme abilitanti.....	7
2.1.1	Analisi dello stato dell'arte	7
2.1.2	Azioni pianificate.....	7
2.2	Priorità 2 – Il sito istituzionale e le piattaforme di fruizione dei servizi on line	10
2.2.1	Analisi dello stato dell'arte	10
2.2.2	Azioni pianificate.....	10
2.3	Priorità 3 - Dematerializzazione del flusso documentale	11
2.3.1	Analisi dello stato dell'arte	12
2.3.2	Azioni pianificate.....	12
2.4	Priorità 4 - Erogazione dei servizi attraverso il Cloud	15
2.4.1	Analisi dello stato dell'arte	15
2.4.2	Azioni pianificate.....	15
2.5	Priorità 5 – Utilizzo e valorizzazione dei dati (Open Data)	16
2.5.1	Analisi dello stato dell'arte	17
2.5.2	Azioni pianificate.....	17
2.6	Priorità 6 – Acquisizione e sviluppo competenze digitali	17
2.6.1	Azioni pianificate.....	18

1 Introduzione

1.1 Il Piano Triennale per l'Informatica

Le attività descritte dal presente Piano rispettano i principi delineati da AgID nel *Piano Triennale per l'informatica, Edizione 2024 – 2026, Aggiornamento 2025* (d'ora in avanti PTI) e sono realizzabili anche grazie ai finanziamenti dei diversi bandi PNRR.

La strategia indicata nel PTI è improntata ai seguenti principi:

- fornire strumenti alla Pubblica Amministrazione per erogare servizi esclusivamente in modalità digitale, rendendo più efficaci e veloci i processi di interazione con cittadini, imprese e altre pubbliche amministrazioni. L'interazione implica un reciproco scambio di informazioni o azioni tra le parti coinvolte, con l'obiettivo di raggiungere un determinato risultato;
- favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese;
- promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale;
- contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.

Come previsto dal PTI 2024/2026 di AgID «i singoli enti pubblici individuano i propri specifici obiettivi di digitalizzazione, semplificazione e reingegnerizzazione all'interno del PIAO, come previsto dal DM 24 giugno 2022, che ormai integra la maggior parte delle forme di pianificazione delle PA su prospettiva triennale»¹.

1.1.1 I principi guida

- **digitale e mobile come prima opzione (digital & mobile first):** «le pubbliche amministrazioni devono erogare i propri servizi pubblici in digitale e fruibili su dispositivi mobili, considerando alternative solo in via residuale e motivata, attraverso la "riorganizzazione strutturale e gestionale" dell'ente ed anche con una "costante semplificazione e reingegnerizzazione dei processi"»;
- **cloud come prima opzione (cloud first):** «le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano prioritariamente il paradigma cloud e utilizzano esclusivamente infrastrutture digitali adeguate e servizi cloud qualificati secondo i criteri fissati da ACN anche nel quadro del SPC»;
- **interoperabile by design e by default (API-first):** «i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e attraverso processi digitali collettivi, esponendo opportuni e-service, a prescindere dai canali di erogazione del servizio che sono individuati logicamente e cronologicamente dopo la progettazione dell'interfaccia API»;

¹ Vedi PTI AgID 2024-2026, Agg. 2025, pag. 11

- **accesso esclusivo mediante identità digitale (digital identity only):** «le pubbliche amministrazioni devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa»;
- **servizi inclusivi, accessibili e centrati sull'utente (user-centric):** «le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo»;
- **dati pubblici un bene comune (open data by design e by default):** «il patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile»;
- **concepito per la sicurezza e la protezione dei dati personali (data protection by design e by default):** «i servizi pubblici devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali»;
- **once only e concepito come transfrontaliero:** «le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite, devono dare accesso ai loro fascicoli digitali e devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici rilevanti»;
- **apertura come prima opzione (openness):** «le pubbliche amministrazioni devono tenere conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in nei propri servizi, prediligere l'utilizzo di software con codice aperto o di e-service e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente, nonché promuovere l'amministrazione aperta e la condivisione di buone pratiche sia amministrative che tecnologiche»;
- **sostenibilità digitale:** «le pubbliche amministrazioni devono considerare l'intero ciclo di vita dei propri servizi e la relativa sostenibilità economica, territoriale, ambientale e sociale, anche ricorrendo a forme di aggregazione»;
- **sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione:** «i processi di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinati e condivisi sono portati avanti secondo i principi di sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione, ovvero lo Stato deve intraprendere iniziative di digitalizzazione solo se sono più efficaci di quelle a livello regionale e locale, e in base alle esigenze espresse dalle amministrazioni stesse, limitandosi negli altri casi a quanto necessario per il coordinamento informatico dei dati, e al tempo stesso le singole amministrazioni devono garantire l'appropriatezza delle iniziative di digitalizzazione portate avanti autonomamente, cioè in forma non condivisa con altri enti al livello territoriale ottimale rispetto alle esigenze preminenti dell'azione amministrativa e degli utenti dei servizi pubblici».

1.1.2 Gli ambiti di intervento

Funzionalmente si è provveduto a riorganizzare in sei macro ambiti di intervento le prescrizioni del PTI 2024/2026 di AgID, ossia quelle che "più puntualmente" interessano l'attività degli Enti Locali; gli interventi di seguito delineati, secondo diverse gradualità e urgenze, nel rispetto della legge e dei "milestone" dei bandi PNRR, saranno da realizzare nel corso del triennio 2025/2027.

Macro ambiti di intervento	Potenziali benefici
Piattaforme abilitanti:	● Miglior servizio ai cittadini e applicazione

<ul style="list-style-type: none"> ● ANPR ● PAGOPA ● SPID/CIE ● App IO ● Piattaforma Nazionale Dati ● Piattaforma Nazionale Notifiche ● INAD 	<p>del principio “once only”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sviluppo di processi di interoperabilità ● Generazione di “valore pubblico” (PIAO) ● Fruizione delle risorse PNRR
<p>Siti web e servizi online:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● migliore fruizione dei siti web e dei portali in piena sicurezza ● completa accessibilità dei contenuti e dei servizi; 	<ul style="list-style-type: none"> ● Migliore servizio ai cittadini ● Generazione di “valore pubblico” (riportare nel PIAO) ● Fruizione delle risorse PNRR
<p>Gestione documentale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● gestione del back office documentale in modalità digitale; ● piena applicazione delle linee guida AGID sulla formazione gestione e conservazione del documento informatico; 	<ul style="list-style-type: none"> ● Miglior utilizzo dell’attività del personale ● Maggiore accessibilità ● Maggiore trasparenza ● Maggiore efficienza gestionale (riportare nel PIAO)
<p>Infrastruttura e sicurezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● dismissione dei Data Center di fascia B; ● migrazione in Cloud dei gestionali e delle basi dati; ● erogazione dei servizi attraverso servizi cloud; ● sicurezza informatica; 	<ul style="list-style-type: none"> ● Maggiore sicurezza informatica ● Ottimizzazione dei costi ● Fruizione delle risorse PNRR
<p>Utilizzo e valorizzazione dei dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● pubblicazione di dataset in formato aperto secondo il paradigma Open Data 	<ul style="list-style-type: none"> ● Maggior trasparenza amministrativa
<p>Formazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● acquisizione di competenze digitali per i dipendenti e per i cittadini; 	<ul style="list-style-type: none"> ● Miglioramento dei servizi e delle performance ● Piena fruizione dei servizi in modalità digitale

1.2 Il Comune e la transizione al digitale

L’attuale versione del presente PTI tiene conto delle attività svolte anche nel corso del 2024 (definizione della baseline) e stabilisce le priorità operative sulla base dell’attuabilità degli obiettivi, dell’evoluzione recente della Piattaforma Digitale Nazionale Dati e dell’attivazione dei bandi PNRR in materia di transizione al digitale.

1.2.1 L’Ufficio per la transizione al digitale

Come previsto dall’articolo 17 del CAD il processo di transizione al digitale è governato dall’Ufficio per la transizione al digitale, coordinato dal Responsabile per la transizione al digitale (d’ora in avanti RTD).

Il Comune ha nominato con determina Sindacale n. 5 del 28/01/2021 il Responsabile per la transizione al digitale nella figura del Dott. Ing. Danilo Di Mauro, Capo Area Logistica Tecnico-Informatica oggi denominata Area Sviluppo Territoriale e Grandi Opere – Innovazione Tecnologica.

1.2.2 La spesa per la transizione al digitale

Il Comune ha fatto i seguenti investimenti nell'ambito dell'innovazione digitale:

Titolo - Classe	Descrizione	Provenienza Fondi	Importo (iva compresa)
Misura 1.2	Abilitazione al Cloud per la PA locali	PNRR	11.662,20
Misura 1.4.1	Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici	PNRR	47.576,83
Misura 1.4.3	APP Io	PNRR	8.169,12
Misura 1.4.3	PagoPA	PNRR	13.834,80
Misura 1.4.4	SPID CIE	PNRR	0,00
Misura 1.4.5	Piattaforma Notifiche Digitali	PNRR	11.474,10
Misura 1.3.1	Piattaforma Digitale Nazionale Dati	PNRR	4.575,00
	Prestazioni di servizio, assistenza software ecc. per l'informatizzazione dei servizi comunali	Bilancio Comunale	100.000,00
	Prestazioni di servizio per la progettazione informatica e la gestione del sito web comunale	Bilancio Comunale	5.000,00
	Spese di telefonia e Connettività	Bilancio Comunale	3.500,00
	Noleggio attrezzature (Fotoriproduttori, Fax, Computer, Stampanti Ecc.) previste nel piano di approvvigionamento	Bilancio Comunale	2.635,20

2 Le priorità da affrontare

2.1 Priorità 1 – Le piattaforme abilitanti

2.1.1 Analisi dello stato dell'arte

La normativa vigente prevede l'implementazione di importanti piattaforme abilitanti che interessano, in modo diverso, tutti i settori del Comune.

In particolare, per la vita dei Comuni, assumeranno particolare importanza:

- la Piattaforma Digitale Nazionale Dati;
- la Piattaforme notifiche digitali (SEND);
- l'indice nazionale dei domicilia digitali delle persone fisiche, dei professionisti e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel Registro imprese (INAD);

2.1.2 Azioni pianificate

2.1.2.1 Iscrivere alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)

Il Comune si è iscritto alla PDND, sviluppa le interfacce e rende disponibili le proprie basi dati. Si svilupperanno le API, utilizzando anche i finanziamenti del bando PNRR, e gli e-service che saranno pubblicati per l'utilizzo da parte di servizi di altre PP.AA., come ad esempio ANPR e INPS-SIUSS. Inoltre, andranno individuate le API e gli e-service pubblicati da altre Amministrazioni per poterli consultare e utilizzare.

Responsabilità: RTD

Tempi: da subito

Entro il mese di Giugno 2026 di concerto con i diversi settori dell'Ente andranno individuate le API/e-service da utilizzare per l'estrazione di dati da piattaforme e quelle di consultazione.

Entro il mese di Giugno 2026 il RTD individuerà i fornitori in grado di estrarre le banche dati (come previsto dalla citata Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri) e quelli in grado di fornire le interfacce per la consultazione;

Entro il mese di Giugno 2026 il Comune verificherà (anche al fine di rispettare il principio once only) l'interoperabilità tra i servizi erogati in ambiente web (il sito istituzionale) e ANPR.

2.1.2.2 Incrementare l'uso di ANPR – Servizio Elettorale, Servizio di Stato Civile

Il comune tiene costantemente aggiornato lo stato di avanzamento dei progetti legati ad ANPR e ne informa i cittadini, compatibilmente con il piano e i modi di comunicazione comunale. In particolare, in questa nuova fase il Comune estende il proprio utilizzo di ANPR ai servizi elettorali e allo stato civile.

Responsabilità: responsabile del settore anagrafe, stato civile elettorale, RTD

Tempi: da subito per tutto il 2025/2026

2.1.2.3 Aderire alla Piattaforma Nazionale Notifiche (SEND)

Adesione del Comune a SEND:

- verificare che i flussi documentali inerenti gli atti da notificare (in primis Polizia Locale e tributi) rispondano a quanto previsto dalle Linee guida AGID sul documento informatico;
- verificare che le anagrafiche dei software di cui sopra siano interfacciate con ANPR tramite la Piattaforma Digitale Nazionale Dati;

- completamento del Bando PNRR (se aderito) attivando API ed e-service;
- formazione del personale;

Responsabilità: *responsabili dei settori, RTD e Responsabile gestione documentale*

Tempi: *da subito per tutto il 2025/2026*

2.1.2.4 Indice Nazionale dei Domicili Digitali (INAD)

- verificare che le notifiche rivolte agli iscritti INAD avvengano utilizzando il domicilio digitale eletto (PEC);
- esercitare la possibilità di estrarre gli indirizzi INAD dalle banche dati e da ANPR.

Responsabilità: *responsabili dei settori, RTD*

Tempi: *da subito e per tutto il 2025/2026*

2.1.2.5 Incrementare i servizi on-line attivabili su istanza del cittadino attraverso identificazione con SPID/CIE

L'art. 64 bis del CAD, novellato dal DL 76/2020, al comma 1 quater prevede che tutte le PA «rendono fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale e, al fine di attuare il presente articolo, avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021».

- verranno individuati almeno 8 (otto) servizi da rendere disponibili nel corso del 2025/2027 on line attraverso identificazione con SPID/CIE;
- introdurre tra le modalità di identificazione anche eIDAS, anche utilizzando i finanziamenti PNRR bando 1.4.4;
- partecipazione e attuazione, con successo, al bando PNRR 1.4.4;
- verificare l'interoperabilità tra la piattaforma di erogazione dei servizi on line e il software di protocollo relativamente alle istanze inviate dai cittadini dalle schede servizio del sito (PNRR bando 1.4.1);
- avviare una campagna di comunicazione rivolta ai cittadini per implementare l'utilizzo dei servizi on line;
- estendere il numero dei servizi rivolti ai cittadini per i quali sia obbligatorio l'utilizzo esclusivo delle modalità digitali utilizzando SPID/CIE;
- formare uno o più soggetti negli uffici di front office, anche avvalendosi di facilitatori digitali, affinché assistano i cittadini nell'acquisizione di SPID o di CIE e nella fruizione dei servizi digitali. Tale attività formativa andrà considerata come parte integrante della parte del presente piano dedicata all'acquisizione da parte di tutti i dipendenti di adeguate competenze digitali.

Responsabilità: RTD, Responsabili di Area

Tempi: mese di Giugno 2026

Risultati attesi:

- implementare 5 (cinque) servizi on line offerti ai cittadini identificandosi con SPID/CIE;
- favorire e incentivare l'utilizzo da parte dei cittadini dei servizi on-line;

2.1.2.6 Implementare il sistema di pagamento PagoPA, anche utilizzando i finanziamenti del Bando PNRR 1.4.3

Il sistema PagoPA è stato realizzato in attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e del D.L. 179/2012, come convertito in legge.

Con Determina n. 209/2018 pubblicata in GU n. 152 del 3 luglio 2018 sono state emanate da AGID le "Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di servizi pubblici".

L'art. 5 del CAD detta le modalità attraverso le quali i cittadini fruiscono di sistemi di pagamento utilizzando strumenti informatici e le P.A. rendono possibile l'esercizio di tale diritto anche migliorando la loro efficienza interna. La piattaforma delle PA di gestione dei pagamenti informatici è PagoPA. Il termine ultimo di adeguamento per le P.A. e i P.S.P (Prestatori dei servizi di pagamento) era stato fissato il 28 febbraio 2021 (v. art. 65 del DL 217/2017 novellato dal DL 76/2020).

Si opererà per:

- incrementare le transazioni attraverso il nodo di pagamento PagoPA (fatta eccezione per i pagamenti F24);
- verificare che tutti i servizi di pagamento (v. punto precedente) siano stati trasferiti sulla piattaforma PagoPA (compresi i pagamenti volontari) rispettando la tassonomia AGID;
- garantire da parte dell'Ente l'emissione degli avvisi di pagamento PagoPA come condizione per la riconciliazione contabile;
- garantire le necessarie interlocuzioni con i P.S.P. e i partner tecnologici perché venga garantita la riconciliazione contabile di tutti i flussi economici a favore dell'Ente e non vengano utilizzati gli IBAN;
- rivedere la modulistica ed il sito istituzionale dell'Ente, compresa l'area di Amministrazione Trasparente, per eliminare ogni riferimento agli IBAN;
- dotarsi di POS collegati al sistema PagoPA.

Responsabilità: RTD, Responsabile Servizi Finanziari, Responsabili delle Aree con servizi a pagamento

Tempi: entro il mese di Giugno 2026 e in linea con i tempi di realizzazione delle progettualità finanziate da Misure PNRR 1.4.3

Risultati attesi: l'Ente avrà portato i flussi di pagamento sulla piattaforma PagoPA e avrà raggiunto la riconciliazione contabile.

2.1.2.7 Incrementare il numero dei servizi disponibili mediante App IO anche utilizzando i finanziamenti di cui al Bando PNRR 1.4.3

In ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 3 bis comma 1, 7, 41 comma 1 e 2, 64 bis, tutti i servizi resi disponibili al cittadino attraverso le piattaforme digitali devono essere resi disponibili anche attraverso la app IO (<https://io.italia.it/>). Il Comune ha realizzato l'*onboarding* sulla piattaforma; si impegna a realizzare:

- individuazione dei servizi da rendere disponibili sulla app IO;
- accordo con il partner tecnologico per poter rendere fruibili i propri servizi on line con IO Italia;

Responsabilità: RTD, Responsabili delle Aree relative a servizi erogati

Tempi: entro il 2026, in linea con i tempi di realizzazione delle progettualità finanziate dalla Misura PNRR 1.4.3.

Risultati attesi: oltre che le attività di informazione anche la piena fruizione di alcuni servizi attraverso l'utilizzo della App IO.

2.1.2.8 Formazione ai dipendenti sulle piattaforme enunciate

Responsabilità: responsabili dei settori, RTD

Tempi: da subito e per tutto il triennio

2.2 Priorità 2 – Il sito istituzionale e le piattaforme di fruizione dei servizi on line
Piena applicazione delle linee guida AgID relative al design dei siti internet e dei servizi digitali della PA e di quanto previsto dal regolamento EU 1724/2018 (*single digital gateway*) sulla progettazione dei servizi, accessibilità e design.

2.2.1 Analisi dello stato dell'arte

Lo stato dell'arte al 30 giugno 2025 è così sintetizzabile:

- il sito web nella sua attuale versione è stato pubblicato il 26/08/2024;
- il Comune ha partecipato al Bando PNRR 1.4.1;
- la realizzazione e la gestione del sito istituzionale è parzialmente conforme a quanto previsto dalle Linee guida predisposte dall'AGID luglio 2022;
- rispetto alle norme in materia di accessibilità² il sito del Comune, nell'attuale versione, parzialmente le Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici di cui all'articolo 11;
- il Comune ha pubblicato il 23 settembre sul sito istituzionale la dichiarazione di accessibilità aggiornata, così come previsto dalle Linee guida dell'AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- il Comune ha recentemente pubblicato gli obiettivi di accessibilità per l'anno 2025 utilizzando l'apposito *form* AGID.

2.2.2 Azioni pianificate

2.2.2.1 Accessibilità e usabilità

Adeguare costantemente il sito web e i suoi contenuti a quanto previsto dalle linee guida dell'AgID e alle prescrizioni in materia di accessibilità rinnovando il sito e i sistemi di erogazione dei servizi ai cittadini on line grazie alle risorse messe a disposizione dal Bando PNRR 1.4.1.

L'azione periodica si articolerà come segue:

- si effettua il test di usabilità del sito utilizzando la piattaforma WAI <https://webanalytics.italia.it/>
- si effettua il test di accessibilità secondo le modalità ed utilizzando le piattaforme di cui alle "Linee guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici" e la piattaforma MAUVE++ <https://mauve.isti.cnr.it/>
- si monitorano costantemente gli eventuali feedback dei cittadini sia per quanto attiene l'accessibilità, che per quanto attiene l'usabilità;
- si analizzano periodicamente gli esiti dei risultati e si programmano tutte le iniziative necessarie a migliorare l'usabilità e l'accessibilità del sito da parte dei cittadini;
- si utilizza l'App messa a disposizione dal Ministero per l'Innovazione <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/versions-attuale/index.html>
- si comunica ad AGID entro il 31 marzo di ogni anno gli obiettivi di accessibilità del proprio sito, obiettivi che andranno evidenziati negli strumenti di programmazione dell'Ente (PIAO);
- si pubblica entro il 23 settembre di ogni anno, tramite l'applicazione form.agid.gov.it una dichiarazione di accessibilità per il sito web ed eventuali app;
- si organizzano corsi di formazione su aspetti tecnici e/o normativi;

² Vedi Legge 9 gennaio 2004, n. 4

- si diffondono tra i colleghi delle varie aree le informazioni e indicazioni operative funzionali all'applicazione dei criteri di usabilità e di accessibilità;
- si svolgono interventi di tipo adeguativo e/o correttivo sui contenuti/sezioni individuate prioritariamente dalle analisi di accessibilità e usabilità, anche in linea con quanto previsto dal Bando PNRR "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici".

Responsabilità: RTD, Responsabile Area Affari Generali, Responsabili di Area

Tempi: si rispettano le scadenze periodiche sopraindicate. Si rispettano i tempi per svolgere le attività di cui al Bando PNRR 1.4.1. esperienza del cittadino e cittadino informato

Risultati attesi: Miglioramento dell'usabilità e piena accessibilità dei servizi on line offerti ai cittadini. Formazione tecnica e/o normativa dei referenti interni all'organizzazione

2.3 Priorità 3 - Dematerializzazione del flusso documentale

L'AgID, in data 11 settembre 2020, ha pubblicato le "Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" e, nel maggio del 2021, ha provveduto ad un ulteriore aggiornamento. Le linee guida sono, pertanto, pienamente applicabili dal 1° gennaio 2022.

Le Linee Guida, che si completano con sei allegati tecnici, sono state emanate dopo avere seguito la procedura conforme alle indicazioni dell'art. 71 "Regole tecniche" del CAD. Esse hanno il duplice scopo di:

- aggiornare le regole tecniche in vigore sulla formazione, protocollazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, già precedentemente regolate dai DPCM del 2013 e 2014;
- fornire una cornice unica di regolamentazione per le regole tecniche e le circolari in materia, in coerenza con le discipline dei Beni culturali.

Il PTI 2024 - 2026 e di AgID prescrive che la Pubblica Amministrazione sia tenuta «ad assicurare la rispondenza alle Linee guida, adeguando i propri sistemi di gestione informatica dei documenti, al fine di garantire effetti giuridici conformi alle stesse nei processi documentali, nonché ad ottemperare alle seguenti misure:

- gestione appropriata dei documenti sin dalla loro fase di formazione per il corretto adempimento degli obblighi di natura amministrativa, giuridica e archivistica tipici della gestione degli archivi pubblici, come delineato nel paragrafo 1.11 delle Linee guida;
- gestione dei flussi documentali mediante aggregazioni documentali informatiche;
- nomina dei ruoli e delle responsabilità previsti, come specificato ai paragrafi;
- adozione del Manuale di gestione documentale e del Manuale di conservazione, come specificato ai paragrafi;
- pubblicazione dei provvedimenti formali di nomina e dei manuali in una parte chiaramente identificabile dell'area "Amministrazione trasparente", prevista dall'art. 9 del d.lgs. 33/2013;
- rispetto delle misure minime di sicurezza ICT, emanate da AGID con circolare del 18 aprile 2017, n. 2/2017;
- rispetto delle in materia di protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR);
- trasferimento dei documenti al sistema di conservazione, ai sensi del paragrafo 4 e dell'art. 44, comma 1-bis, del CAD.

Il corretto assolvimento di tali obblighi incide significativamente non solo sull'efficacia e l'efficienza della Pubblica Amministrazione, migliorando i processi interni e facilitando gli scambi informativi tra le amministrazioni e il settore privato, ma rappresenta anche un elemento fondamentale nella prestazione di servizi di alta qualità ai cittadini e alle imprese, assicurando trasparenza, accessibilità e protezione di dati e documenti».

Inoltre «l'Agenzia per l'Italia digitale ha pianificato di avviare un'attività di monitoraggio riguardante l'adempimento degli obblighi specificati dalle Linee guida. A questo scopo, entro il 2024 verrà sviluppato un modello basato su indicatori chiari e dettagliati, supportato da un accurato percorso metodologico. Questo permetterà di procedere con un monitoraggio efficace e sistematico, da realizzarsi entro il 2025 per le disposizioni sulla Gestione documentale, ed entro il 2026 per quelle relative alla Conservazione digitale».

Tutta l'Amministrazione deve organizzarsi per aderire ad un processo interamente digitale del ciclo documentale (gestione totalmente digitale del back office) secondo quanto previsto dal CAD e dalle Linee Guida. Queste attività andranno coordinate d'intesa, dal Responsabile della Gestione documentale (e della conservazione) e dal Responsabile per la transizione al digitale, oltre che dal DPO.

2.3.1 Analisi dello stato dell'arte

Attualmente:

- il software che governa il flusso documentale è fornito dalla ditta Datagraph s.r.l.
- il processo di gestione e fascicolazione SUAP e SUE sono forniti da Camera di Commercio (SUAP) e Starch s.r.l. (SUE);
- il sistema di conservazione è affidato a Unimatica srl;
- il comune ha nominato il Responsabile della gestione documentale e della conservazione nella figura del Dott. Ing. Danilo Di Mauro;
- il comune non ha adottato, conformemente alle Linee guida AGID di cui all' art. 71 del CAD e delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, all'art. 71, entrate in vigore con il 1° gennaio 2022, il Manuale di Gestione Documentale
- l'Amministrazione ha aggiornato, conformemente alle Linee Guida, il Manuale di Conservazione di prossima approvazione della Giunta Comunale per ottemperare alle indicazioni delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, art. 71, entrate in vigore con il 1° gennaio 2022;

2.3.2 Azioni pianificate

2.3.2.1 Adozione del Manuale di Gestione Documentale

Responsabilità: *Responsabile Gestione Documentale, RTD, Responsabili di Area*

Tempi: *nel corso del 2025*

2.3.2.2 Formazione del personale

Formazione di tutto il personale sia per quanto attiene la piena applicazione del Manuale e il pieno utilizzo del gestionale documentale, che per quanto attiene le fonti legislative e le Linee Guida. Tale attività formativa andrà considerata come parte integrante della parte del PIAO - Sezione Organizzazione e Capitale umano riferita al Piano triennale dei fabbisogni del personale e dedicata alle strategie di formazione del personale.

Responsabilità: *Responsabile Gestione Documentale, RTD, Responsabili di Area*

Tempi: *entro il 2026*

Risultati attesi: tutto il personale è formato, anche nella pratica, al rispetto di quanto previsto dalle linee guida e dal nuovo Manuale di gestione documentale. Maggiore efficienza del personale.

2.3.2.3 Realizzazione di “modelli virtuosi” di procedimento per ogni Area

Il processo di formazione del documento informatico deve essere finalizzato anche a evidenziare e risolvere le carenze dell'Amministrazione nel processo di dematerializzazione e a programmare le azioni necessarie per sopperire alle diverse carenze soprattutto per quanto attiene la fascicolazione digitale.

Individuare almeno 2 (due) procedimenti per ogni Area; analizzarli, passo per passo, per verificare le eventuali carenze rispetto a quanto previsto dalle linee guida e dalla normativa (qualità dei documenti prodotti, modalità di protocollazione, fascicolazione digitale, firme digitali ecc.); procedere alla conseguente reingegnerizzazione dei procedimenti/processi come previsto dal PIAO.

Responsabilità: Responsabile Gestione Documentale, RTD, i Responsabili di Area

Tempi: entro il 2026

Risultati attesi: L'Amministrazione, adottando un modello condiviso, individua e risolve le proprie carenze in materia di dematerializzazione.

2.3.2.4 Interventi sulle cause che impediscono la fascicolazione digitale

L'adozione di un modello di corretta gestione documentale si basa sul rispetto delle caratteristiche dell'input documentale digitale e la successiva fascicolazione digitale. Le cause che impediscono la fascicolazione digitale possono essere varie:

- Cause legate alla mancata formazione del personale da parte del fornitore sull'utilizzo dei software o limiti del software.
- Cause legate a una non corretta procedura nello smistamento dei documenti in “entrata” (dal protocollo ai diversi servizi).
- Cause legate ad una non corretta conoscenza dell'utilizzo del Titolare di classificazione o a una assenza del Piano di fascicolazione.
- Cause legate ad un non corretto processo di gestione dell'input documentale (regolarità del documento digitale presentato).
- Carenze nel processo di scansione e mancanza della attestazione di conformità (art. 22 del D.Lgs. 82/2005).

Responsabilità: Responsabile Gestione Documentale, RTD, i Responsabili di Area, Referente del Protocollo

Tempi: costante monitoraggio, affinché alcuni processi vengano fascicolati digitalmente entro il 2025 e tutta l'Amministrazione fascicoli digitalmente entro il 2026.

Risultati attesi: si procede gradualmente a fascicolare tutti i diversi procedimenti sia a rilevanza interna che esterna nel rispetto dei metadati di legge. Si procede ad un processo di scansione (nei tempi e modalità specificati nella micro-azione di seguito descritta) aderente a quanto previsto dalle linee guida eliminando nel tempo i supporti cartacei. Si raccomanda pieno rispetto di quanto previsto dall'articolo 22 del CAD.

2.3.2.5 Adeguamento del processo di scansione a quanto previsto dall'articolo 22 del CAD e all'allegato 3 delle Linee guida “Certificazione di processo”

Il processo di scansione dovrà essere adeguato a quanto previsto all'allegato 3 delle Linee Guida “Certificazione di processo” e al pieno rispetto di quanto previsto dall'articolo 22 del CAD. Tale azione è ancora più urgente e necessaria per garantire il pieno e corretto utilizzo della Piattaforma Nazionale Notifiche (SEND).

Entro la fine del 2025 dovranno essere avviate le seguenti attività:

- avvio della procedura di attestazione di conformità delle copie digitali, ottenute con il processo di scansione, con gli originali analogici; tali copie digitali dovranno essere attestate da un pubblico ufficiale (atto di delega ai protocollatori) come “copie digitali di originali analogici”;
- interlocuzione con la Sovrintendenza per far cessare l’obbligo di conservazione dell’originale cartaceo ai sensi dell’art. 22 del D.Lgs. 82/2005;
- ai documenti protocollati in entrata e in uscita andranno accoppiati un titolo e una classe (previo adeguamento, se del caso, della piattaforma da parte del fornitore).
- a tutti i diversi procedimenti protocollati il Responsabile del settore attribuirà una sottoclasse (livello 3) e procederà all’apertura del fascicolo sulla base di quanto previsto dal Piano di fascicolazione adottato dall’Amministrazione;
- fin dalla fase di protocollazione, a tutti i documenti e alle aggregazioni documentali andranno associati i metadati corretti di cui all’allegato 5 delle Linee Guida.

Responsabilità: RTD, Responsabile del protocollo, Responsabile della gestione documentale e responsabili dei settori

Tempi: *Nel corso del 2025*

2.3.2.6 Applicare quanto previsto dalle linee guida AgID e dal CAD all’intero ciclo documentale che interessa le imprese e gli iscritti ad INI PEC, IPA, INAD

Utilizzare la banca dati INI PEC e INAD integrandola con i software gestionali (estrazione degli indirizzi da INAD e ANPR), generando i documenti amministrativi originali esclusivamente in digitale e aderendo alla Piattaforma Nazionale per le Notifiche Digitali seguendo i tempi e le previsioni di Legge. L’azione si esplica anche:

- interrogando gli indirizzi da ANPR e INI-PEC utilizzando PDND;
- eliminando totalmente le notifiche e le comunicazioni ad iscritti ad INI-PEC, IPA, INAD in formato cartaceo e R.R.;
- accettando esclusivamente le istanze (e relativi allegati) in formato digitale per soggetti e imprese iscritti a INI-PEC, IPA, INAD nel pieno rispetto di quanto previsto dal CAD;
- notificando ai soggetti di cui sopra utilizzando esclusivamente la PEC (alternativamente SEND);
- diminuendo i costi postali di notifica.

Responsabilità: RTD, Referente Protocollo, Responsabili delle Aree interessate (in particolare, Polizia Locale, Pianificazione del Territorio, Responsabile Servizio Tributi, Referente Protocollo).

Tempi: *da subito*

Risultati attesi: rispettare quanto previsto dal CAD e dalle Linee guida per arrivare ad una completa digitalizzazione delle attività di notifica, oltreché a generare una attività di back-office totalmente digitalizzata.

2.3.2.7 Accesso ai fascicoli dei procedimenti

Rendere disponibile dall’area personale del sito istituzionale l’accesso ai fascicoli dei procedimenti (diritto alla partecipazione al procedimento) così come previsto dall’art. 41 comma 2 quater del CAD e dalla Legge 241/1990 prioritariamente per i servizi che verranno resi online. Ciò è vieppiù necessario per consentire all’Amministrazione di adeguarsi a quanto previsto dalle linee guida in materia di siti e servizi digitali e a quanto previsto dal bando 1.4.1 del PNRR

Azioni da compiersi:

- sollecitare (se del caso) l'attivazione di interlocuzioni tra fornitore del software di gestione documentale e fornitore del sito per garantire la piena interoperabilità tra i due ambienti;
- l'adeguamento dei software e le erogazioni di API;
- l'implementazione del processo di fascicolazione da parte dell'Amministrazione a partire dai servizi finanziati attraverso il Bando PNRR 1.4.1 "Cittadino attivo".

Responsabilità: RTD e Responsabile della Gestione Documentale.

Tempi: entro il 2026 (coordinamento con i tempi del Bando 1.4.1), conformemente ai tempi di adeguamento dei software in termini di interoperabilità in particolare tra piattaforme di attori distinti

Risultati attesi: pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente. Il cittadino gode del pieno accesso ai fascicoli che lo riguardano, relativamente ai servizi disponibili online.

2.4 Priorità 4 - Erogazione dei servizi attraverso il Cloud

2.4.1 Analisi dello stato dell'arte

Le attività del Comune di Santo Stefano di Camastra sono state migrate al cloud, definitivamente completate con l'adesione alla linea 1.2 PNRR Pa digitale.

2.4.1.1 Adozione di un Regolamento per la Sicurezza delle Informazioni

Le regole tecniche e di comportamento che dovranno essere implementate per assicurare i vari livelli di sicurezza richiesti dalle MMS sono descritti in un Regolamento per la sicurezza delle informazioni che dovrà essere adottato dal comune. Il Comune, con il regolamento, definisce le regole (compiti e responsabilità di tutto il personale) per mitigare i rischi per la sicurezza delle informazioni e per assicurare un corretto utilizzo degli strumenti informatici messi a disposizione dal Comune. Il regolamento si integra con quanto previsto dalle informative in materia di trattamento dei dati personali rilasciate ai dipendenti ai sensi dell'art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali. Nel regolamento sono definite le modalità per il corretto trattamento delle informazioni contenute sia su supporto cartaceo sia gestite con strumenti elettronici: il PC, il cellulare, la posta elettronica, Internet, ecc. Tali informazioni devono essere sempre trattate in modo da garantirne la riservatezza, l'integrità e la disponibilità e, quando esse riguardano dati personali, i trattamenti devono tener conto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Responsabilità: RTD, Amministratore di sistema

Tempi: approvate con delibera G.M. n. 64 del 25/03/2025.

2.4.2 Azioni pianificate

2.4.2.1 Attuazione delle Misure Minime di Sicurezza

La circolare dell'AgID n. 1 del 17 marzo 2017 ha imposto alle pubbliche amministrazioni «l'adozione di standard minimi di prevenzione e reazione a eventi cibernetici», le cosiddette misure minime di sicurezza (MMS), al fine di contrastare le minacce più comuni e frequenti a cui sono soggetti i sistemi informatici. Le MMS per le pubbliche amministrazioni sono un insieme di requisiti tecnici e organizzativi che le PA devono applicare per proteggere i propri sistemi informatici e i dati da minacce informatiche.

Le misure si applicano a tutte le pubbliche amministrazioni, indipendentemente dalla loro dimensione o complessità e coprono diverse aree. I comuni devono adottare le misure minime di sicurezza in base al proprio livello di complessità e al tipo di dati trattati.

Responsabilità: RTD, Amministratore di sistema

Tempi: entro mese Giugno 2026

2.4.2.2 Adozione di un Piano di Continuità Operativa ICT

L'obiettivo del Piano di Continuità Operativa ICT è quello di definire organizzazione, procedure, mezzi tecnici che permettano all'Amministrazione di ripristinare l'operatività in caso di disastro e reagire agli eventi nel modo più tempestivo possibile.

L'evoluzione della tecnologia e della normativa ha cambiato lo scenario della continuità operativa: negli anni scorsi gli applicativi software erano installati e governati integralmente presso i server del comune, mentre adesso i piccoli comuni hanno dovuto chiudere i propri data center e migrare i propri sistemi verso ambienti cloud, attuando i modelli *Infrastructure as a Service (IaaS)* e *Software as a Service (SaaS)*. Tale passaggio al Cloud risolve molte delle incombenze gestionali, di sicurezza, backup e continuità operativa di un piccolo comune, ma rimane l'amministrazione della rete locale, dei collegamenti a Internet, degli apparati hardware (PC fissi e portatili, Server, firewall, router, ecc.) e del software non appartenente direttamente al S.I. gestionale (ad esempio, software di Office, CAD, VPN, ecc.).

Responsabilità: RTD, Amministratore di sistema

Tempi: entro giugno 2026

2.5 Priorità 5 – Utilizzo e valorizzazione dei dati (Open Data)

I dati aperti, detti anche Open Data, abilitano il riutilizzo dei dati dell'Amministrazione da parte di chiunque e per qualunque scopo, anche commerciale, purché non vi siano particolari restrizioni quali il segreto di stato, segreto statistico, vincoli di protezione dei dati personali come definiti dal Garante della *privacy*.

Il capo V del CAD (Dati delle Pubbliche Amministrazioni, identità digitali, istanze e servizi on line) agli artt. 50 (Disponibilità dei dati delle Pubbliche Amministrazioni), 50 ter (Piattaforma digitale nazionale dati), 50 quater (Disponibilità dei dati generati nella fornitura di servizi in concessione), 51 (Sicurezza e disponibilità dei dati, dei sistemi e delle infrastrutture delle pubbliche amministrazioni), 52 (Accesso telematico e riutilizzo dei dati), delinea la strategia nazionale in materia di riutilizzo e di valorizzazione dei dati generati e/o in possesso delle Pubbliche Amministrazioni.

Anche le PA Locali sono tenute a delineare proprie politiche ed attività per la valorizzazione e la messa a disposizione di altre PA e di soggetti pubblici e privati dei dati in proprio possesso.

All'art. 50 ter comma 5 sono previste sanzioni per i dirigenti che non rispettino tali previsioni.

A tali previsioni normative va aggiunto quanto previsto dalla Guida operativa sulle serie di dati di elevato valore.³

I dati di elevato valore, introdotti dalla Direttiva (UE) 2019/1024 (cosiddetta Direttiva Open Data), sono definiti dalla stessa Direttiva come quei dati al cui riutilizzo possono essere associati importanti benefici per la società, l'ambiente e l'economia. A tale scopo, la Direttiva ha individuato

³ AgID dicembre 2023

sei categorie (Dati geospaziali, Dati relativi all'osservazione della terra e all'ambiente, Dati meteorologici, Dati statistici, Dati relativi alle imprese e alla proprietà delle imprese, Dati relativi alla mobilità) in corrispondenza delle quali il Regolamento (UE) 2023/138 ha poi identificato puntualmente le relative serie di dati da considerare come preziose per il riutilizzo.

Tali dati dovranno essere disponibili gratuitamente a partire dal 9 giugno 2024.

«Rispetto alle precedenti edizioni del Piano triennale, alcuni obiettivi e risultati attesi sono stati rimodulati in modo da creare una più chiara associazione tra obiettivo/risultato atteso e soggetto responsabile.

Ove applicabile, per l'attuazione delle linee di azione definite di seguito, le PA di piccole dimensioni, come i comuni al di sotto di 5.000 abitanti, possono sfruttare meccanismi di sussidiarietà (ad esempio attraverso le Regioni e Province Autonome, i Comuni capoluogo di provincia, le Unioni dei Comuni, le Città metropolitane e le Province, anche tramite i relativi uffici associati tra quelli esistenti)». ⁴

2.5.1 Analisi dello stato dell'arte

Il Comune non ha ancora pubblicato Open Data.

2.5.2 Azioni pianificate

2.5.2.1 Programmare una politica dell'Amministrazione per individuare e valorizzare gli open data

L'Amministrazione comunale individua i dataset di tipo dinamico da rendere disponibili in formato open, coerentemente con il modello di interoperabilità e con i modelli di riferimento di dati nazionali ed europei. Il presente Piano prevede che i Responsabili dei diversi settori individuino i dataset da conferire nel tempo.

Tale politica si avvarrà delle seguenti componenti operative:

- per impostare una politica di valorizzazione e condivisione dei dati si utilizzerà la piattaforma della Regione Sicilia Open Data;
- verrà organizzata la formazione del personale e verranno censiti i dataset potenzialmente disponibili;
- saranno individuati dataset potenzialmente disponibili;
- firma della convenzione con la Regione Sicilia;
- si doteranno i documenti e i dataset di metadati e di licenza d'uso.
- conferimento dei dataset;

Responsabilità: RTD, i Responsabili delle Aree

Tempi: a partire dal 2025, negli anni a venire

Risultati attesi: pubblicazione dei *dataset* disponibili, compresi quelli definiti di "alto valore" e loro dotazione di metadati e di licenza d'uso;

2.6 Priorità 6 – Acquisizione e sviluppo competenze digitali

Rispettare quanto previsto dal PIAO (Sezione 2.1 Valore Pubblico – Sezione 3.3 Piano triennale dei fabbisogni del personale)

Questa sezione del Piano Triennale per l'informatica del Comune risponde nelle sue azioni a quanto indicato dal PTI 2024/2026 nella sezione "Competenze digitali per il Paese e per la PA"; in

⁴ Vedi PTI AgID 2024/2026, pag. 77 e segg.

particolare, «l’iniziativa “Syllabus per la formazione digitale”, che mira a consentire a tutti i dipendenti delle amministrazioni aderenti l’accesso, attraverso la piattaforma online del Dipartimento della Funzione Pubblica Syllabus, a percorsi formativi sulle competenze digitali erogati in e-learning e personalizzati a partire da una rilevazione online, strutturata ed omogenea dei fabbisogni individuali di formazione». L’indirizzo web dove poter prendere visione del Syllabus delle competenze digitali per la PA è <https://www.syllabus.gov.it>.

Inoltre, va rispettato quanto previsto all’art. 6 comma 2 lettera b) del D.lgs. 80/2021 laddove si prescrive il “raggiungimento della completa alfabetizzazione digitale” dei pubblici dipendenti.

Nella realizzazione del P.I.A.O. nella Sezione 2.1. Valore Pubblico e 3.3 Piano Triennale dei fabbisogni del personale si evidenzieranno sia gli obiettivi finalizzati all’acquisizione di competenze digitali da parte dei cittadini che quelle caratterizzanti il personale.

«Per quanto riguarda in particolare i cittadini, nel 2023 hanno preso avvio le attività correlate all’investimento 1.7 del PNRR, “Competenze digitali di base”, che si pone l’obiettivo di ridurre la quota di cittadini a rischio di esclusione digitale tramite:

- il potenziamento della Rete dei Centri di facilitazione digitale con la messa in esercizio sul territorio di 3.000 Punti Digitale Facile entro il 2024;
- la creazione di una rete di giovani volontari per lo sviluppo e il miglioramento delle competenze digitali, (...) nell’ambito del “Servizio Civile Digitale (sub-investimento 1.7.1)».

2.6.1 Azioni pianificate

2.6.1.1 Aumentare le competenze digitali dei dipendenti

Nella predisposizione del Piano per i Bisogni Formativi si dedicherà una specifica sezione alla formazione destinata a sviluppare le competenze digitali.

Verranno selezionati gli argomenti sui quali articolare la formazione dei dipendenti, tra i quali si evidenziano:

- ciclo di attività di protocollazione (rivolta a tutti i dipendenti);
- processo di gestione documentale informatica suddivisa in specifici argomenti e aree (prioritariamente, protocollo/scansione certificata/fascicolazione/conservazione);
- assistenza ai cittadini nella fruizione dei servizi digitali dell’Ente e di ANPR anche in collaborazione con i facilitatori digitali;
- assistenza ai cittadini nell’utilizzo delle piattaforme INAD e SEND;
- assistenza ai cittadini nell’utilizzo delle potenzialità di CIE (ad es. CIEsign);
- assistenza ai cittadini nell’acquisizione delle identità digitali e nell’utilizzo di PagoPA;
- la gestione della sicurezza informatica – corso a tutti i dipendenti;

Funzionalmente a ciò verranno mappate le competenze digitali per il personale (Syllabus) e si individueranno i soggetti in grado di supportare l’Amministrazione nel processo di acquisizione di competenze digitali (FORMEZ, ANCI - Accademia dei Comuni digitali, professionisti esterni).

Responsabilità: RTD, Responsabile del personale, i Responsabili delle Aree

Tempi: da subito e negli anni a seguire

Risultati attesi: incrementare il livello delle competenze digitali da parte dei dipendenti, consentendo di rispettare il raggiungimento degli specifici obiettivi già delineati più sopra, come ad es. la dematerializzazione del flusso documentale o il miglioramento di offerta dei servizi digitali.

2.6.1.2 Aumentare le competenze digitali dei cittadini

Si metteranno in atto

- attività rivolte a rispondere ad eventuali iniziative/bandi regionali per l'attivazione della rete dei facilitatori digitali;
- campagne di comunicazione rivolte ai cittadini (individuazione dei canali di diffusione on e off line) finalizzate a far conoscere i diversi servizi on line offerti dall'Amministrazione e da ANPR e le opportunità offerte da SEND e INAD;
- iniziative di formazione rivolti ai cittadini ("palestre digitali") per coadiuvarli nell'utilizzo dei diversi servizi on line, con il coinvolgimento di altri enti quali ad es. INPS, Agenzia delle Entrate, servizi sanitari, scuole.

Responsabilità: RTD, Servizio Attenzione al Cittadino, altri Uffici coinvolti nella tematica

Tempi: da subito e negli anni a seguire

Risultati attesi: incrementare il livello delle competenze digitali da parte dei cittadini e la consapevolezza sull'utilizzo dei servizi on line.