

# 1 ACCESSIBILITÀ DIGITALE ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

## 1.1 SERVIZI DIGITALI

Il miglioramento della qualità dei servizi pubblici digitali costituisce la premessa indispensabile per l’incremento del loro utilizzo da parte degli utenti, siano questi cittadini, imprese o altre amministrazioni pubbliche.

In questo processo di trasformazione digitale è essenziale che i servizi abbiano un chiaro valore per l’utente; questo obiettivo richiede un approccio multidisciplinare nell'adozione di metodologie e tecniche interoperabili per la progettazione di un servizio.

Ciò implica anche un’adeguata semplificazione dei processi interni alle PA, coordinata dal Responsabile per la transizione al digitale, con il necessario supporto di efficienti procedure digitali.

Si richiama quindi l’importanza di fornire servizi completamente digitali, progettati sulla base delle semplificazioni di processo abilitate dalle Piattaforme già messe a disposizione per la gestione dei servizi di base (autenticazione, pagamenti, notifiche), del principio *cloud first*, sia in termini tecnologici (architetture a microsistemi, ecc.), sia in termini di acquisizione dei servizi di erogazione in forma *SaaS* ove possibile, da preferirsi alla conduzione diretta degli applicativi.

Occorre quindi agire su più livelli e migliorare la capacità della Pubblica Amministrazione di generare ed erogare servizi di qualità attraverso:

- un utilizzo più consistente di soluzioni *Software as a Service* già esistenti;
- il riuso e la condivisione di software e competenze tra le diverse amministrazioni;
- l'adozione di modelli e strumenti validati e a disposizione di tutti;
- il costante monitoraggio da parte dei propri servizi *online*;
- l'incremento del livello di accessibilità dei servizi erogati tramite siti web e app *mobile*.

## 1.2 PIATTAFORME ABILITANTI

Il Piano triennale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione 2021-2023, pubblicato da AGID, riprende il concetto di piattaforme della Pubblica Amministrazione: piattaforme tecnologiche che offrono funzionalità fondamentali, trasversali, abilitanti e riusabili nella digitalizzazione dei processi e dei servizi della PA.

Le Piattaforme attraverso i loro strumenti consentono di ridurre il carico di lavoro delle pubbliche amministrazioni, sollevandole dalla necessità di dover realizzare ex novo funzionalità, riducendo i tempi e i costi di attuazione dei servizi, garantendo maggiore sicurezza informatica ed alleggerendo la gestione dei servizi della

Pubblica Amministrazione; in ultima analisi nascono per supportare la razionalizzazione dei processi di *back-office* o di *front-end* della PA e sono disegnate per interoperare in modo organico in un’ottica di ecosistema.

Le piattaforme favoriscono la realizzazione di processi distribuiti e la standardizzazione dei flussi di dati tra amministrazioni, nonché la creazione e la fruizione di servizi digitali più semplici ed omogenei.

Il concetto di piattaforma cui fa riferimento il Piano triennale comprende non solo piattaforme abilitanti a livello nazionale e di aggregazione territoriale, ma anche piattaforme che possono essere utili per più tipologie di amministrazioni o piattaforme che raccolgono e riconciliano i servizi delle amministrazioni, sui diversi livelli di competenza. È il caso, ad esempio, delle piattaforme di intermediazione tecnologica sui pagamenti disponibili sui territori regionali che si raccordano con la piattaforma nazionale pagoPA.

Nell’ultimo anno, le iniziative intraprese dai vari attori coinvolti nell’ambito del Piano, hanno favorito una importante accelerazione nella diffusione di alcune delle principali piattaforme abilitanti, in termini di adozione da parte delle PA e di fruizione da parte degli utenti. Tra queste la piattaforma dei pagamenti elettronici pagoPA, le piattaforme di identità digitale SPID e CIE, nonché la Piattaforma IO che offre un unico punto d’accesso, tramite un’applicazione mobile, ai servizi pubblici locali e nazionali.

In linea con gli obiettivi strategici nazionali, prosegue anche per l’amministrazione comunale il percorso di evoluzione e consolidamento delle piattaforme abilitanti (SPID, pagoPA, AppIO, ANPR, CIE) anche attraverso il ricorso alle misure di finanziamento previste nell’ambito del PNRR – M1C1 – investimento 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE”.

### 1.3 ACCESSIBILITÀ

**La modalità e le azioni finalizzate a garantire l’accessibilità “digitale” alla pubblica amministrazione** da parte degli ultrasessantacinquenni e delle persone con disabilità e, più in generale, per incoraggiare tutti gli utenti a privilegiare il canale *online* rispetto a quello esclusivamente fisico, implicano una decisa accelerazione nella semplificazione dell’esperienza d’uso complessiva ed un miglioramento dell’inclusività dei servizi, in modo che si adattino ai dispositivi degli utenti, senza alcuna competenza pregressa da parte dei cittadini, nel pieno rispetto delle norme riguardanti l’accessibilità e il Regolamento generale sulla protezione dei dati.

Nel caso il servizio richieda un accesso da parte del cittadino è necessario che sia consentito attraverso un sistema di autenticazione previsto dal CAD, assicurando l’accesso tramite l’identità digitale SPID/eIDAS. Allo stesso modo, se è richiesto un pagamento, tale servizio dovrà essere reso disponibile attraverso il sistema di pagamento pagoPA. Da questo punto di vista è da considerare quanto specificato al par. 1.2 per le Piattaforme abilitanti; l’adozione di queste ultime non solo rende rapida l’implementazione dei servizi necessari, ma accelera il processo di standardizzazione nella PA.

Per monitorare l’utilizzo da parte degli utenti dei servizi erogati dall’Ente ed ottenere rilevazioni statistiche su indicatori utili al miglioramento continuo dell’esperienza utente, è previsto l’utilizzo della piattaforma *Web Analytics Italia*, gestita da AGID, ovvero di altre soluzioni open source installate direttamente su server web, quali ad esempio Matomo *on-premises*.

### 1.3.1 OBIETTIVI (OB), RISULTATI ATTESI (RA) E LINEE DI AZIONE (LA)

#### ➤ OBIETTIVO 1: SERVIZI

#### ➤ STAKEHOLDERS: cittadini, imprese, altre P.A.

#### OB.1.1 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali

#### ➤ RISULTATI ATTESI – BASE LINE – TARGET:

##### ▪ R.A. 1.1.a - Incremento del livello di adozione del programma di abilitazione al cloud

- Baseline dicembre 2021 (*assessment* dei servizi erogati dall’Ente da avviare).
- Target 2022 – completamento 80% *assessment* dei servizi previsto dal programma di abilitazione al cloud.
- Target 2023 – completamento 100% *assessment* dei servizi e predisposizione del Piano di Migrazione; contrattualizzazione con il fornitore erogatore di servizi cloud; avvio piano di migrazione delle applicazioni utilizzando strategie di repurchase/replace (acquisto di soluzioni in Cloud erogate in modalità SaaS).
- Target 2024 – Migrazione di n. 14 servizi erogati dall’Ente, previsti nel Piano di migrazione.

##### ▪ R.A. 1.1.b - Diffusione del monitoraggio della fruizione dei servizi digitali

- Baseline dicembre 2021 (nessun processo di monitoraggio sito web avviato).
- Target 2022 – avvio del processo di adesione a Web Analytics Italia o altro strumento equivalente per migliorare il processo evolutivo dei servizi on-line erogati dall’Ente.
- Target 2023 – pubblicazione delle statistiche di utilizzo del sito web dell’Ente.
- Target 2024 – pubblicazione delle statistiche di utilizzo del sito web dell’Ente.

#### ➤ Linee di azione (LA – OB1.1)

- **Da gennaio 2021** – applicazione dei principi *Cloud First - SaaS First* ed acquisto servizi *cloud* solo se qualificati da AGID, consultando il Catalogo dei servizi *Cloud* qualificati da AGID per la PA.
- **Da dicembre 2022** – avvio del percorso di migrazione verso il cloud consultando il manuale di abilitazione al cloud nell’ambito del relativo programma.
- **Entro dicembre 2023** – attivazione di Web Analytics Italia o altro strumento di rilevazione delle statistiche di utilizzo del sito web che rispetti le prescrizioni indicate dal GDPR.
- **Entro dicembre 2023** – pubblicazione statistiche di utilizzo del sito web.

**OB.1.2 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali**

- R.A. 1.2.a - **Incremento dell’accessibilità dei servizi digitali erogati dall’Ente, secondo quanto indicato dalle Linee guida sull’accessibilità degli strumenti informatici**
  - Baseline dicembre 2021 (pubblicazione – entro il 23 settembre di ogni anno – tramite l’applicazione form.agid.gov.it della dichiarazione di accessibilità del sito web e APP. Pubblicazione del “modulo di feedback” per la segnalazione di problematiche di accessibilità del sito web).
  - Target 2022 – adeguamento del sito web rimuovendo gli errori relativi a 2 criteri di successo più frequentemente non soddisfatti, come pubblicato sul sito di AGID.
  - Target 2023 – adeguamento del sito web rimuovendo gli errori relativi a 2 criteri di successo più frequentemente non soddisfatti, come pubblicato sul sito di AGID.
  - Target 2024 – adeguamento del sito web rimuovendo gli errori relativi a 2 criteri di successo più frequentemente non soddisfatti, come pubblicato sul sito di AGID.

**➤ Linee di azione (LA – OB1.2)**

- **Entro il mese di marzo di ogni anno** – pubblicazione degli obiettivi di accessibilità sul sito istituzionale dell’ente.
- **Entro il 23 settembre di ogni anno** – pubblicazione tramite l’applicazione form.agid.gov.it della dichiarazione di accessibilità del sito web e dell’APP mobile in uso all’Ente.
- **Entro dicembre 2023** – adeguamento del sito web rimuovendo gli errori relativi a 2 criteri di successo più frequentemente non soddisfatti, come pubblicato sul sito di AGID.

➤ **OBIETTIVO 2: PIATTAFORME**➤ **STAKEHOLDERS: cittadini, imprese, altre P.A.****OB.2.1 - Aumentare il grado di adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti**➤ **RISULTATI ATTESI – BASE LINE – TARGET:**▪ **R.A. 2.1.a - Incremento dell'adozione e dell'utilizzo dell'identità digitale (SPID e CIE)**

- Target 2022 – presentazione istanza di partecipazione all'Avviso Pubblico “**Misura 1.4.4 - SPID CIE**” - Missione 1, Componente 1 del PNRR, Investimento 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE”.
- Target 2023 – Incremento del numero di autenticazioni del 50% rispetto all'anno 2022.
- Target 2024 – Incremento del numero di autenticazioni del 100% rispetto all'anno 2023.

▪ **R.A.2.1.b - Incremento dei servizi sulla Piattaforma IO (l'App dei servizi pubblici)**

- Target 2022 – presentazione istanza di partecipazione all'Avviso Pubblico “**Misura 1.4.3 APP IO**” - Missione 1, Componente 1 del PNRR - Investimento 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE”.
- Target 2023 – attivazione in App IO di n. 19 servizi erogati dall'Ente (in caso di finanziamento con risorse PNRR).
- Target 2024 – Incremento di almeno 2 ulteriori servizi resi disponibili in App rispetto all'anno 2023.

➤ **Linee di azione (LA – OB2.1)**

- **Da settembre 2020 (in corso)** - Prosegue il percorso di adesione a SPID e CIE e sono dismesse le altre modalità di autenticazione associate ai servizi online erogati dall'Ente.
- **Da ottobre 2021 (in corso)** – interrotto il rilascio di credenziali proprietarie a cittadini dotabili di SPID e/o CIE.
- **Da ottobre 2021 (in corso)** – adozione di SPID e CIE *by default*: le nuove applicazioni devono nascere SPID e CIE-only a meno dell'esistenza di vincoli normativi o tecnologici, se dedicate a soggetti dotabili di SPID o CIE.
- **Da gennaio 2022** – adeguamento alle evoluzioni previste dall'ecosistema SPID (tra cui *OpenID connect*, servizi per i minori e gestione degli attributi qualificati).
- **Entro dicembre 2023** – assicurare per le piattaforme PagoPA e App IO l'attivazione di nuovi servizi in linea con i target sopra descritti e secondo le modalità attuative definite nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).
- **Entro dicembre 2023** – attuare iniziative di comunicazione e sensibilizzazione degli utenti all'utilizzo delle piattaforme, anche attraverso servizi di assistenza e supporto dedicati.

## 2 REINGEGNERIZZARE E SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Parlare di digitalizzazione e reingegnerizzazione dei processi significa affrontare il tema della semplificazione, dell’ottimizzazione e dell’incremento dell’efficienza di nuovi modelli operativi. Si tratta di una sfida complessa, dato che la revisione in chiave digitale dei processi interni, della gestione e delle risorse deve integrarsi con il sistema preesistente, se pur ormai in parte superato da un nuovo paradigma di condivisione del dato e dell’informazione che fa dell’usabilità la sua parola chiave.

Per raggiungere l’obiettivo della progressiva reingegnerizzazione dei processi mediante la digitalizzazione delle procedure analogiche è indispensabile riferirsi ad una strategia di governance complessiva, attraverso la definizione a livello di struttura organizzativa dell’Ente di una “visione” e di un “metodo”, da declinare in azioni concrete e condivise tenendo conto degli impatti attesi anche sulla struttura interna dell’ente. Infatti, rispetto alla visione “storica”, consolidata fino al periodo pre-pandemico, che identificava il processo di transizione al digitale come prerogativa esclusiva del Responsabile della Transizione Digitale (RTD) e dei servizi ICT, oggi la pianificazione in materia di transizione al digitale determina un mutamento a livello culturale ed implica necessariamente la definizione di veri e propri modelli organizzativi, che tengano conto dell’evoluzione tecnologica dei sistemi informativi, ma secondo un approccio di tipo olistico.

Al fine di raggiungere obiettivi di digitalizzazione e reingegnerizzazione dei processi aziendali viene definito il seguente **processo metodologico** da attuare nel triennio di riferimento del piano:

- 1) *Assessment* degli attuali processi interni all’ente ed individuazione delle procedure da semplificare e reingegnerizzare;
- 2) Dematerializzazione dei processi documentali e produzione di documenti “nativamente” digitali;
- 3) Individuazione dei sistemi informativi digitali adeguati e strumentali al raggiungimento degli obiettivi di reingegnerizzazione individuati dall’analisi di *assessment*;
- 4) Validazione dei processi e successivo switch-off;
- 5) Sviluppo delle competenze digitali affinché persone e tecnologie siano allineate ai processi (*digital mindset*);

### **Premessa metodologica**

La digitalizzazione ed ingegnerizzazione delle procedure analogiche deve necessariamente conformarsi ai principi generali della gestione documentale, attualmente definiti dalle Linee guida emanate da AGID sulla “formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” delle quali si riportano nel seguito alcuni principi generali:

*“Il sistema di gestione informatico dei documenti, affinché possa essere efficiente e sicuro, deve essere necessariamente presidiato da specifiche procedure e strumenti informatici, in grado di governare con efficacia ogni singolo accadimento che coinvolge la vita del documento ed effettuata secondo i principi generali applicabili in materia di trattamento dei dati personali anche mediante un’adeguata analisi del rischio.”*

*“Una corretta gestione dei documenti sin dalla loro fase di formazione rappresenta inoltre la migliore garanzia per il corretto adempimento degli obblighi di natura amministrativa, giuridica e archivistica tipici della gestione degli archivi pubblici.”*

*“Nella fase di formazione devono essere perseguiti obiettivi di qualità, efficienza, razionalità, sistematicità, accessibilità e coerenza alle regole tecniche che presidiano la formazione dei documenti informatici, tenendo in debito conto le esigenze e i bisogni pratici del lavoro quotidiano. Al tal fine, risulta decisivo avvalersi di un valido e completo **manuale di gestione documentale**, di workflow documentali e sistemi di Document & Content Management e di applicativi informatici, per la PA ai sensi degli articoli 68 e 69 del CAD, che si basino su elevati livelli di automazione ed interoperabilità in grado di operare nel web.”*

*“In un contesto in continua trasformazione, il manuale di gestione documentale deve essere sottoposto a continuo aggiornamento, in ragione dell’evoluzione tecnologica e dell’obsolescenza degli oggetti e degli strumenti digitali utilizzati. Allo stesso modo, anche **i processi e le attività che governano la fase di formazione dei documenti informatici devono essere sottoposti ad un costante lavoro di valutazione, monitoraggio, ri-progettazione e reingegnerizzazione.**”*

➤ **OBIETTIVI – TARGET:**

➤ **OB.2.a – Semplificazione e reingegnerizzazione di processi interni all’Ente**

- Target 2022 – avvio *assessment* degli attuali processi interni all’ente, **al fine di definire un primo elenco di processi da reingegnerizzare.**
- Target 2023 – semplificazione e reingegnerizzazione di almeno 2 processi/procedure.
- Target 2024 – semplificazione e reingegnerizzazione di ulteriori 2 processi/procedure.

➤ **Linee di azione**

- **Da gennaio 2023** – avvio *Assessment* degli attuali processi interni all’ente.
- **Da gennaio 2023** – avviare specifici programmi formativi per lo sviluppo delle competenze digitali.
- **Entro dicembre 2023** – Redazione, adozione e pubblicazione sul sito istituzionale dell’Ente del “Manuale di Gestione Documentale”.
- **Entro dicembre 2023** – individuazione delle procedure da semplificare e reingegnerizzare.
- **Da gennaio 2024** – progressiva dematerializzazione dei processi documentali, in linea con le regole definite nel Manuale di Gestione Documentale.
- **Da gennaio 2024** – progressiva validazione di processi digitali e switch-off.