



COMUNE DI CASTIGLION FIORENTINO  
Provincia di Arezzo

---

**PIAO**

**Sottosezione 2.1 di programmazione – Valore Pubblico**

- Piano di sicurezza informatica
- Piano triennale transizione digitale

**ALLEGATO A2**





Città di CASTIGLIONE FIORENTINO

# **PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA AGGIORNAMENTO 2022-2024**

## **Comune di CASTIGLIONE FIORENTINO**

REVISIONE giugno 2023



## Sommario

<b>INTRODUZIONE E PREMESSE .....</b>	<b>3</b>
<b>LE RELAZIONI TRA IL PIANO TRIENNALE E GLI ALTRI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE .....</b>	<b>4</b>
<b>LA SPESA PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE .....</b>	<b>8</b>
<b>LE PRIORITÀ DA AFFRONTARE NEL COMUNE .....</b>	<b>8</b>
<i><b>PRIORITA' 1. Sistemi di identificazione SPID/CIE, Pago PA, App IO. Le piattaforme abilitanti. ....</b></i>	<i><b>8</b></i>
ANALISI DELLO STATO DELL'ARTE.....	9
DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE.....	10
<i><b>PRIORITA' 2. Il sito istituzionale e le piattaforme di fruizione dei servizi on line .....</b></i>	<i><b>14</b></i>
ANALISI DELLO STATO DELL'ARTE.....	14
DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE.....	14
<i><b>PRIORITA' 3. Dematerializzazione del flusso documentale .....</b></i>	<i><b>16</b></i>
ANALISI DELLO STATO DELL'ARTE.....	16
DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE.....	16
<i><b>PRIORITA' 4. Dismissione dei data center di fascia B, erogazione dei servizi attraverso servizi Cloud ..</b></i>	<i><b>19</b></i>
DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE.....	20
<i><b>PRIORITA' 5. Utilizzo e valorizzazione dei dati (Open Data) .....</b></i>	<i><b>20</b></i>
ANALISI DELLO STATO DELL'ARTE.....	21
DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE.....	21
<i><b>PRIORITA' 6. Acquisizione e sviluppo competenze digitali .....</b></i>	<i><b>22</b></i>
DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE.....	22



## INTRODUZIONE E PREMESSE

### **Premesso che:**

- nel mese di gennaio 2023 è stato approvato e pubblicato l'aggiornamento al Piano Triennale per l'informatica 2022-2024 di cui all'articolo 14 bis del Decreto Legislativo 82/2005 (d'ora in avanti CAD);
- con deliberazione del Consiglio Comunale n. 19/2023 è stato approvato il Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) 2023-2025;
- con deliberazione del Consiglio Comunale n. 36/2023 è stato approvato il bilancio di previsione 2023-2025;
- con delibera di Giunta n. 150/2023 del 19 giugno 2023 è stato approvato il Piano Integrato Attività e organizzazione (d'ora in avanti PIAO); il PIAO nella sezione 2.1 "Valore Pubblico" elenca gli obiettivi di digitalizzazione; nella sezione 2.2 "Performance", riprende gli obiettivi di digitalizzazione, nonché gli obiettivi di semplificazione;

**Visto** il P.N.R.R. (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), e in particolare la "Missione 1": Digitalizzazione, innovazione, competitività cultura e turismo e l'obiettivo M1C1: Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella Pubblica Amministrazione e i bandi di finanziamento degli obiettivi di transizione al digitale;

**Visto** l'articolo 18 bis del D.L. 82/2005, introdotto dal D.L. n. 77/2021 (convertito in Legge 108/2021) denominato "Violazione degli obblighi di transizione al digitale";

**Tutto ciò premesso**, sarà compito dell'Amministrazione valutare e provvedere all'integrazione del DUP, con il presente Piano per l'informatica per il triennio 2022-2024 che, nei suoi obiettivi, seguirà le indicazioni e la metodologia dell'aggiornamento del Piano Triennale 2022/2024, nonché le indicazioni strategiche indicate dal P.N.R.R. attraverso l'obiettivo M1C1 e i relativi bandi pubblicati attraverso la piattaforma PA digitale 2026 <https://padigitale2026.gov.it/>;

**Prendendo atto che le principali fonti normative di riferimento sono elencate nell'aggiornamento del Piano Triennale dell'informatica 2022-2024, si farà prevalentemente riferimento:**

- al Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. n.82/2005 e successive modifiche e integrazioni). si segnalano in particolare gli artt. 3 e 3 bis (diritto all'uso delle tecnologie/Identità digitale e Domicilio digitale), l'art. 5 (effettuazione di pagamenti con modalità informatiche), gli artt. 5-bis, 6, 6-bis, 6 ter, 6 quater (domicilio digitale del cittadino/comunicazioni tra imprese e Pubbliche Amministrazioni/INI PEC), art. 8 (alfabetizzazione informatica dei cittadini) art. 12 (utilizzo di strumenti informatici nell'attività lavorativa/lavoro agile) art. 13 (formazione informatica dei dipendenti pubblici) art. 17 (nomina del Responsabile per la transizione al digitale e ricorso al Difensore civico digitale), il Capo III «Formazione, conservazione e accessibilità dei documenti e fascicoli informatici» oltre che le citate Linee Guida, art. 41 (diritto per il cittadino di partecipare al procedimento che lo riguardi utilizzando strumenti digitali), art. 50 (Disponibilità dei dati delle Pubbliche Amministrazioni) art. 53 (siti internet delle Pubbliche Amministrazioni) oltreché le Linee guida AGID "sull'accessibilità degli strumenti informatici (Determinazione AGID 437/2019), art. 62 (ANPR) art. 64 (Accesso ai servizi in rete utilizzando SPID/CIE/CNS), art. 64 bis (accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione/IO Italia) art. 66 (Carta di Identità Elettronica);



- alle Linee Guida pubblicate dall'AGID nel luglio 2022 di "Design dei siti Internet i servizi digitali della PA", nonché il documento Design dei siti web dei Comuni italiani;
- al Regolamento EU 1724/2018 "Single Digital Gateway";
- al Regolamento EU 910/2014 eIDAS;

**Si ricorda** che, ai fini dell'acquisto delle soluzioni informatiche il Comune rispetta quanto previsto dagli artt. 68 e 69 del CAD, nonché quanto previsto dalle circolari AGID n. 2 e n. 3 del 9/4/2018 (Cloud Market Place);

**Si ricorda** infine, come l'AGID in data 18 giugno 2019 abbia pubblicato la Circolare n. 01 del 14 giugno 2019 "Censimento del patrimonio ICT delle Pubbliche Amministrazioni e classificazione delle infrastrutture idonee all'uso da parte dei Poli Strategici Nazionali". Tali prescrizioni sono state inoltre confermate agli artt. 33 septies novellato del DL 179/2012 (Consolidamento e razionalizzazione dei siti e delle infrastrutture digitali del Paese) e art. 31 DL 76/2020 in materia di sicurezza informatica. Tali disposizioni vietano alle Pubbliche Amministrazioni di "effettuare spese o investimenti in materia di Data Center ma, previa comunicazione ad AGID, possono procedere all'acquisizione di beni e servizi ICT per i propri Data Center esclusivamente al fine di:

- evitare problemi di interruzione di pubblico servizio (inclusi gli interventi necessari a garantire la sicurezza dei dati e dei sistemi, in applicazione delle regole ABSC);
- anticipare processi di dismissione dei propri Data Center per migrare al Cloud della PA.

**Si ricorda** come il data Center del Comune di sia classificato di fascia B), ovvero da dismettere.

## LE RELAZIONI TRA IL PIANO TRIENNALE E GLI ALTRI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE

Il Comune ha intrapreso da tempo un processo di digitalizzazione (d'ora in avanti "**Transizione al digitale**") rispettando la normativa di cui al Codice dell'Amministrazione Digitale (di seguito CAD) D.Lgs. 82/2005 e successive modifiche e integrazioni.

Il Comune dovrà adeguare le proprie attività di transizione al digitale e di riorganizzazione e innovare le previsioni programmatiche alle indicazioni strategiche del P.N.R.R. (in particolare l'Obiettivo M1C1), alle evoluzioni normative dettate dal CAD attraverso l'applicazione dell'art. 71e dal Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024.

Nel rispetto di quanto previsto dalle disposizioni normative che disciplinano la predisposizione del PIAO 2023-2025, gli obiettivi trasversali di transizione al digitale dell'Ente, vengono presentati nella sezione "2.2 Performance". Il presente documento perciò inquadra (rispettando le indicazioni e la logica dell'aggiornamento al PTI 2022-2024) le seguenti ulteriori azioni (priorità e gradualità) finalizzate alla progressiva "**transizione al digitale**" dell'Ente:

- **Priorità 1:** Sistemi di identificazione SPID/CIE, PagoPA, AppIO. Le piattaforme abilitanti;
- **Priorità 2:** L'adeguamento del sito istituzionale e delle piattaforme di erogazione dei servizi on line ai cittadini;
- **Priorità 3:** L'applicazione delle Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione del documento informatico;



- **Priorità 4:** La dismissione dei Data Center di fascia B, l'erogazione dei servizi attraverso servizi cloud. L'adozione di politiche e di comportamenti che garantiscano la piena sicurezza informatica;
- **Priorità 5:** Le azioni per l'utilizzo e la valorizzazione dei dati (Open Data) e l'integrazione con la Piattaforma Nazionale Dati;
- **Priorità 6:** Lo sviluppo delle competenze digitali per i dipendenti e per i cittadini.

**Si prende inoltre atto:**

- delle disposizioni di cui al comma 1 quater dell'art. 64 bis del D. Lgs. 82/2005 e successive novellazioni: «I soggetti di cui all'articolo 2 comma 2 lettera a) rendono fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale, al fine di attuare il presente articolo avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021» e, al comma 1 quinquies, «La violazione dell'art. 64, comma 3 bis (utilizzo esclusivo di SPID/CIE/CNS come strumenti di identificazione) e delle disposizioni di cui al presente articolo, costituisce mancato raggiungimento di uno specifico risultato e di un rilevante obiettivo da parte dei dirigenti responsabili delle strutture competenti e comporta la riduzione, non inferiore al 30 per cento della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei dirigenti competenti, oltre al divieto di attribuire premi o incentivi nell'ambito delle medesime strutture.»
- di quanto previsto dal già citato art. 18 bis del D. Lgs. "Violazione degli obblighi di transizione al digitale".

**Si attesta** che, nella definizione degli indicatori di risultato ci si atterrà, per quanto possibile, a quanto previsto dal:

- indicatori di cui all'aggiornamento del Piano Triennale per l'informatica 2022-2024 <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/piano-triennale>
- tempistica e indicatori di cui ai diversi bandi PNRR (PA digitale 2026) e alle "Linee guida per i soggetti attuatori individuati tramite avvisi pubblici a Lump Sum " ottobre 2022

Si prende inoltre atto che il D.L. 80/2021 all'articolo 6 lettera e) afferma che il "Piano Integrato di attività e organizzazione" definisce "l'elenco delle procedure da semplificare e reingegnerizzare ogni anno, anche mediante il ricorso alla tecnologia e sulla base della consultazione degli utenti, nonché la pianificazione delle attività inclusa la graduale misurazione dei tempi effettivi di completamento delle procedure effettuata attraverso strumenti automatizzati."

Conseguentemente, il Piano Triennale per l'informatica del Comune indicherà, nel suo dispiegarsi, le procedure che, ogni anno l'Amministrazione intenderà semplificare e reingegnerizzare attraverso l'utilizzo delle piattaforme informatiche. Per l'anno 2023/2025 ciò si intreccerà anche con le attività necessarie a realizzare quanto previsto dalle Linee guida di AGID sulla formazione, gestione e conservazione del documento informatico e il raggiungimento degli obiettivi indicati dai bandi PNRR in materia di transizione al digitale nei Comuni.

I processi di transizione al digitale, così come descritti nel presente documento, devono essere, in modo trasversale ai diversi settori/servizi dell'Ente, inseriti e resi coerenti con gli strumenti più tradizionali di programmazione del Comune i quali saranno, a loro volta, ricondotti al Piano integrato di attività e organizzazione e alle sue tempistiche.

Va infine ricordato come nella G.U. n. 16 gennaio 2018 n. 12 sia stato pubblicato il Decreto del 18 dicembre 2017 «Disciplina delle procedure per la notificazione dei verbali di accertamento delle



violazioni del codice della strada, tramite posta elettronica certificata». A tal proposito in data 20/02/2018 il Ministero dell'Interno ha emanato propria circolare applicativa alla quale egualmente il corpo di Polizia Locale si dovrà adeguare.

Si ricorda infine che il Comune ha rideterminato con deliberazione della Giunta Comunale n. 67/2023 la struttura organizzativa e la dotazione organica del Comune che risulta pertanto strutturata nei seguenti Settori:

SETTORE 1 - Economico Finanziario, Giuridico-Economico del Personale, Società Partecipate

SETTORE 2 - Segreteria, Affari generali, Demografici, Cultura, Biblioteca, Rete Museale

SETTORE 3 - Lavori Pubblici, Trasporti, Patrimonio

SETTORE 4 - Entrate, Previdenziale Personale, Commercio e SUAP

SETTORE 5 - Polizia Municipale

SETTORE 6 - Urbanistica

SETTORE 7 - Ambiente, Sistema Informativo, Servizi alla persona, Turismo

Tutti i settori elencati sono coinvolti trasversalmente nel processo di digitalizzazione e dematerializzazione dell'Ente.

A tale proposito si ricorda che nell'aggiornamento al Piano Triennale per l'informatica 2022-2024 si afferma che il successo dell'attività di transizione al digitale passa per " ... la necessità di un'adeguata semplificazione dei procedimenti e un approccio sistematico alla gestione dei processi interni, sotto il coordinamento del Responsabile per la transizione al digitale, dotato di un ufficio opportunamente strutturato e con il fondamentale coinvolgimento delle altre strutture responsabili dell'organizzazione e del controllo strategico."

Tutto ciò premesso, attraverso il presente atto, il Comune approva il presente aggiornamento del Piano Triennale per l'Informatica che si affianca agli altri documenti di natura programmatica dell'ente ed in particolare al DUP.

Con successivi atti si provvederà a dare concreta applicazione agli obiettivi contenuti nel presente Piano Triennale anche attraverso il "Piano Integrato di attività e di organizzazione" (di seguito PIAO).

Si dà atto che queste attività, così come previsto dall'art. 17 del D.Lgs 82/2005 saranno coordinate dal Responsabile per la Transizione al Digitale nominato con giusto decreto sindacale n. 67 del 06/10/2020

Le attività descritte dal presente Piano sono concepite nel rispetto dei principi delineati dal P.N.R.R. e dall'aggiornamento al Piano Triennale 2022-2024, ovvero:

- *digital & mobile first;*
- *digital identity only;*
- *cloud first;*
- *servizi inclusivi e accessibili;*
- *dati pubblici un bene comune;*
- *interoperabile by design;*



- *sicurezza e privacy by design;*
- *user centric, data driven e agile;*
- *once only;*
- *transfrontaliero by design;*
- *codice aperto.*

Funzionalmente si è provveduto a riorganizzare in macro aree di intervento le prescrizioni dell'aggiornamento al Piano Triennale 2022-2024 che "più puntualmente" interessano l'attività degli Enti Locali.

I tempi di attuazione degli interventi di seguito delineati, secondo diverse gradualità e urgenze e nel rispetto della legge, e dei "milestone" dei bandi PNRR, saranno traggurdati al 2023/2024.

<b>MACRO-AMBITI DI INTERVENTO</b>	<b>POTENZIALI BENEFICI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ANPR</li><li>• PagoPA</li><li>• SPID/CIE</li><li>• AppIO</li><li>• Piattaforma Digitale Nazionale Dati</li><li>• Piattaforma Notifiche Digitali</li><li>• INAD</li></ul>	Miglior servizio ai cittadini Generazione di "valore pubblico" (PIAO) Fruizione delle risorse PNRR
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dismissione Data Center di fascia B</li><li>• Migrazione in Cloud dei gestionali e delle basi dati</li><li>• Erogazione dei servizi attraverso servizi cloud;</li></ul>	Maggiore sicurezza informatica Maggiori costi nella prima fase di migrazione
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione del back office documentale in modalità digitale;</li><li>• Piena applicazione linee guida AGID;</li></ul>	Miglior utilizzo dell'attività del personale Migliore accessibilità Maggiore efficienza gestionale (PIAO)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Migliore fruizione dei siti web e dei portali in piena sicurezza;</li><li>• Completa accessibilità dei contenuti e dei servizi;</li></ul>	Migliore servizio ai cittadini Maggiore trasparenza Generazione di "valore pubblico" (PIAO) Fruizione delle risorse PNRR

L'attuale versione del presente documento tiene conto delle attività svolte anche nel corso del 2022 (definizione di una base line e stabilisce le priorità operative sulla base dell'attuabilità degli obiettivi).

I risultati parziali finora raggiunti sono riportati nei prospetti della sezione "Conclusioni".



## LA SPESA PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE

Il Comune ha partecipato ai Bandi PNRR ed è beneficiaria delle seguenti risorse, oltre a stanziamenti provenienti dal bilancio comunale

Titolo - Classe	Descrizione	Provenienza Fondi	Importo
Misura 1.2	Abilitazione al Cloud per la PA locali	PNRR	€ 121.992,00
Misura 1.4.1	Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici	PNRR	€ 155.234,00
Misura 1.4.3	APP Io	PNRR	€ 17.150,00
Misura 1.4.3	PagoPA	PNRR	€ 51.420,00
Misura 1.4.4	SPID CIE	PNRR	€ 14.000,00
Misura 1.4.5	Piattaforma Notifiche Digitali	PNRR	€ 32.589,00
Misura 1.3.1	Piattaforma Digitale Nazionale Dati	PNRR	€ 20.344,00
Titolo I Missione 1.11	Prestazioni di Servizio, Assistenza Software, Progettazione Informatica, gestione del Sito Web Comunale ecc... per l'informatizzazione dei Servizi Comunali	Bilancio Comunale	€ 95.916,57
Titolo I Missione 1.05	Spese di telefonia e connettività	Bilancio Comunale	€ 20.325,76
Titolo I Missione 1.11	Noleggio e acquisto attrezzature (Fotoriproduttori, Fax, Computer, Stampanti Ecc.) previste nel Piano di Approvvigionamento	Bilancio Comunale	€ 18.542,48

## LE PRIORITÀ DA AFFRONTARE NEL COMUNE

Molte azioni pianificate nell'ambito di ciascuna priorità non sono solamente necessarie, ma soggette a obbligo pena sanzione da parte delle Autorità Competenti. Ai sensi dell'art. 18 bis del Codice Amministrazione Digitale "Sanzioni per mancata transizione al digitale" sono sanzionabili i soggetti inadempienti verso l'applicazione delle Linee Guida AGID, del CAD – Codice Amministrazione Digitale.

**PRIORITA' 1. Sistemi di identificazione SPID/CIE, Pago PA, App IO. Le piattaforme abilitanti.**

**LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ INERENTI LO SVILUPPO DELL'UTILIZZO DEI SERVIZI ON LINE DA PARTE DEI CITTADINI TRAMITE L'IDENTIFICAZIONE CON SPID/CIE. IL COMPLETAMENTO DI PAGOPA. L'IMPLEMENTAZIONE DELLA APP IO. LE PIATTAFORME ABILITANTI.**

Ricordiamo come l'art. 64 bis del CAD (novellato dal DL 76/2020) al comma 1 quater preveda che tutte le PA (i Comuni) "rendono fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale, al fine di attuare il presente articolo avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021".



Azioni e tempi adottati dal Comune al fine di rispondere a quanto previsto dalla Legge e dall'aggiornamento al Piano Triennale 2022/2024.

## ANALISI DELLO STATO DELL'ARTE

Baseline al 31 dicembre 2022 relativamente ad alcune voci quali-quantitative

VOCI	STATO ATTUALE
Quanti servizi on line sono resi disponibili ai cittadini utilizzando come log SPID/CIE	<ul style="list-style-type: none"><li>• 8 servizi istruzione (ristorazione, trasporto, iscrizioni e pagamenti; centri estivi, nido) con SPID, CIE e EIDAS</li><li>• 5 servizi SUE e SUAP con accesso SPID CIE EIDAS</li><li>• 8 servizi per avviso di pagamenti</li><li>• 1 servizio per i bandi di concorso</li><li>• 1 servizio per gli eventi culturali</li><li>• 1 per le notizie dall'ente</li></ul>
Quanti certificati che potevano essere scaricati da ANPR sono stati richiesti allo sportello fisico?	Nel periodo 15.11.2021 - 15.11.2022 sono stati rilasciati 801 certificati anagrafici (identici a quelli disponibili su ANPR dal 15.11.2021).
Quanti procedimenti sono collegati a PagoPA (compresi i pagamenti volontari)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 61 tassonomie predisposte con pagamenti attivi</li><li>• 88 servizi (cimiteriali, SUE. Occupazione suolo pubblico, servizi scolastici ecc) con pagamenti attivi</li></ul>
Quante transazioni avvengono attraverso lo snodo PagoPA	Nel corso del 2022, sono avvenute 17479 transazioni
Esiste un'area PagoPA utilizzabile attraverso il log SPID/CIE/CNS	C'è una sezione del sito web da cui accedere a PagoPA sia con autenticazione, sia senza autenticazione (caso di pagamenti spontanei)
Quanti e quali servizi sono disponibili attraverso la app IO	63 servizi predisposti. Da creare tutorial per l'utilizzo e formare il personale interno

Questi dati consentono di definire la base di partenza per realizzare quanto previsto all'articolo 64 bis del CAD e all'aggiornamento Linee Guida AGID Piano Triennale 2022/2024. Queste informazioni sono inoltre indispensabili per una corretta partecipazione ai Bandi PNRR.

Ulteriori elementi conoscitivi:

- Sul sito istituzionale del Comune è presente un link al portale regionale SUAP.
- Viene favorito l'utilizzo di ANPR da parte dei cittadini. Attualmente, viene comunicato che, previa identificazione con SPID/CIE, sono disponibili al cittadino sul portale ANPR <https://www.anagrafenazionale.interno.it/> il servizio di autocertificazione dei dati anagrafici, la "richiesta di rettifica", la disponibilità di certificati anagrafici, il cambio di residenza.
- Ai sensi del D.L. 76/2020 sono state eliminate le credenziali "proprietarie", con utilizzo esclusivo di SPID/CIE (disposizione in vigore dal 30 settembre 2021).



## DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE

In primis vanno definiti i soggetti ai quali vengono resi fruibili tali servizi:

- servizi alle imprese e ai liberi professionisti iscritti agli albi;
- servizi ai cittadini attivabili su istanza del cittadino;
- servizi ai cittadini legati all'accesso ai fascicoli che li riguardano;
- sistemi di pagamento (PagoPA);
- app IO

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

- Sulla base della "base line" di cui sopra verranno individuato almeno 4 servizi da rendere disponibili nel corso del 2023/2024 on line attraverso identificazione con SPID/CIE;
- partecipazione e attuazione – con successo – ai Bandi PNRR;
- verificare l'interoperabilità tra la piattaforma di erogazione dei servizi e il software di protocollo relativamente alle istanze inviate dai cittadini;
- 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 delle modalità digitali utilizzando SPID/CIE;
- formare uno o più soggetti negli uffici di front office (anche avvalendosi di terzi) affinché assistano i cittadini nell'acquisizione di SPID o di CIE. 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, i Responsabili di Area

**Tempi:** nei tempi previsti dal Bando PNRR

**Risultati attesi:**

- Implementare 4 servizi on line offerti ai cittadini identificandosi con SPID/CIE;
- favorire e incentivare l'utilizzo da parte dei cittadini dei servizi on-line;
- rispettare il target indicato dall'aggiornamento al Piano Triennale per l'informatica 2022-2024  
nel 2023 incremento del numero delle **autenticazioni** CIE del 180% e SPID del 250% rispetto al 2021;  
nel 2024 incremento del numero delle **autenticazioni** CIE del 200% e SPID del 300 % rispetto al 2021;

*Implementare l'utilizzo di ANPR da parte dei cittadini*

- Avviare una campagna di informazione e/o formazione sull'utilizzo della piattaforma ANPR

**Responsabilità:** RTD, Responsabile Area Istruzione Cultura Demografico, Resp. Servizio Demografico

**Tempi:** entro il 31 dicembre 2023.

**Risultati attesi:**

- favorire l'utilizzo della piattaforma ANPR evitando l'accesso fisico allo Sportello anagrafico;
- avviare una campagna di informazione e/o formazione sull'utilizzo della piattaforma ANPR.



*Fornire servizi ai cittadini inerenti all'accesso ai fascicoli che li riguardano*

L'art. 41 comma 2 del CAD prevede che il cittadino possa "esercitare in via telematica i diritti di cui all'articolo 10 della Legge 7/8/1990 n. 241/1990".

Inoltre, l'art. 43 al comma 1 bis prevede che se un documento informatico è conservato da una P.A., cessa l'obbligo di conservazione da parte del cittadino e che "Le pubbliche amministrazioni rendono disponibili ai cittadini ed imprese i predetti documenti attraverso servizi on line accessibili previa identificazione con l'identità digitale (SPID/CIE).

Ciò implica che ogni fascicolo, generato da una istanza presentata da un cittadino, sia accessibile dall'interessato in modalità digitale e che tutta la documentazione in formato digitale sia sempre disponibile per il cittadino accedendo da ambiente WEB. Tale diritto per il cittadino è ribadito all'art. 3 del CAD (diritto alla partecipazione al procedimento). L'aggiornamento al Piano Triennale per l'informatica ricorda più volte alle PA l'obbligo di rispettare il principio *once only*. Di conseguenza l'Amministrazione dovrà operare affinché i fascicoli e le banche dati (ambiente gestionale) siano accessibili ai cittadini attraverso il sito istituzionale (ambiente web), utilizzando come modalità di identificazione per accedere SPID/CIE.

L'azione si articolerà tenendo presente di:

- operare affinché i diversi Settori dell'amministrazione, a partire da quelli la cui mission sono servizi o attività rivolte alle persone fisiche, procedano in modo sistematico a fascicolare digitalmente così come previsto all'art. 41 del CAD (Procedimento e fascicolo informatico) e dalle linee guida dell'AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- operare affinché il software di gestione del flusso documentale, ai fini dell'accesso per il cittadino, consenta di generare un fascicolo digitale rispondente a quanto previsto all'art. 41 comma 2 quater del CAD.
- programmare tutte le azioni necessarie affinché sul sito istituzionale dell'Ente sia predisposta un'area (fascicolo del cittadino) fondata sull'interoperabilità tra l'ambiente web (cittadino che si identifica con SPID/CIE) e l'ambiente e le banche dati dei gestionali in linea con quanto previsto dai Bandi PNRR 1.4.1.

**Responsabilità:** RTD, i Responsabili di Area

**Tempi:** *nei tempi previsti dal Bando PNRR e progressivamente per quanto attiene la formazione dei fascicoli.*

**Risultati attesi:** il cittadino può usufruire pienamente dei diritti alla partecipazione al procedimento che lo riguarda e all'accesso agli atti e generalizzato, e ai dati che lo riguardano, in modalità digitale, così come previsto, oltre che dal CAD, anche dal Dlgs 33/2013.

*Garantire l'accessibilità ai dati e alle informazioni al cittadino interessato anche per rispettare il principio once only*

L'Amministrazione, nella sua attività ordinaria rivolta ai cittadini, acquisisce documenti, raccoglie ed elabora dati e informazioni che devono essere sempre accessibili al cittadino interessato anche per rispettare il principio *once only*.

L'azione si articolerà tenendo presente:

- interlocuzione con le ditte fornitrici dei software di gestione documentale e dei siti internet;



- rispettare quanto previsto dalle Linee Guida AGID sui siti internet e sull'erogazione dei servizi on line (luglio 2022). Rispetto di quanto previsto dal Bando PNRR "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" 1.4.1

**Responsabilità:** RTD, i Responsabili di Area

**Tempi:** nei tempi previsti dal Bando PNRR

**Risultati attesi:**

- si deve operare affinché il software gestionale - ad es. del settore dei tributi, ma chiaramente anche di altri settori - consenta l'accesso ai cittadini alla propria posizione tributaria (modello: cassetto fiscale – Agenzia delle Entrate o INPS).
- I cittadini possono accedere, utilizzando il portale dell'Ente e identificandosi con SPID/CIE, ai fascicoli dei procedimenti che li riguardano;
- I cittadini hanno sempre disponibili le ricevute dei pagamenti fatti in favore dell'Amministrazione utilizzando la piattaforma PagoPA e possono accedere ad informazioni che li riguardano;
- I cittadini hanno sempre a disposizione i numeri di protocollo delle istanze da loro presentate.

#### *Implementare il sistema di pagamento PagoPA, anche utilizzando i finanziamenti di cui al Bando PNRR 1.4.3*

Il sistema PAGO PA 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).

Nel rispetto della norma e di quanto previsto dai target dell'aggiornamento del Piano Triennale 2022/2024, anche utilizzando i finanziamenti messi a disposizione dal bando PNRR 1.4.3 si opererà per:

- garantire che sul sito dell'Ente sia presente l'hub del servizio PagoPA;
- incrementare la maggior parte delle transazioni attraverso il nodo di pagamento PagoPA (fatta eccezione per i pagamenti F24);
- verificare che tutti i servizi di pagamento 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;
- rivedere la modulistica ed il sito istituzionale dell'Ente 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 2023/2024, in linea con i tempi di realizzazione delle progettualità finanziate da Misure PNRR 1.4.3

**Risultati attesi:** l'Ente avrà portato la gran maggioranza dei flussi di pagamento sulla piattaforma PagoPA e avrà ottenuto la riconciliazione contabile.

*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 dovranno altresì essere resi disponibili anche attraverso la app IO (<https://io.italia.it/>).

Questa azione verrà realizzata, mediante:

- onboarding sulla piattaforma;
- 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 2023/2024, in linea con i tempi di realizzazione delle progettualità finanziate da Misure PNRR 1.4.3.

**Risultati attesi:** piena fruizione di alcuni servizi anche attraverso l'utilizzo della App IO.

## ALTRE PIATTAFORME ABILITANTI

L'aggiornamento al Piano Triennale per l'informatica 2022/2024 prevede la messa in funzione di importanti piattaforme abilitanti.

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

- l'indice nazionale dai domicili 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);
- Piattaforma Nazionale dati;
- la Piattaforme notifiche digitali (PND);
- il Sistema Gestione Deleghe (SGD);
- la Piattaforma digitale per l'erogazione di benefici economici concessi dalle Amministrazioni pubbliche (IDPay).

Tutte le Piattaforme elencate interessano, seppure in modo diverso, i diversi settori del Comune. Il RTD monitorerà costantemente lo stato di avanzamento delle diverse piattaforme per intraprendere tutte le attività conseguenti di concerto con i responsabili dei diversi settori. In particolare il RTD curerà le attività previste dal Bando PNRR 1.4.5 Piattaforma Notifiche Digitali.

### *Piattaforma Nazionale Dati*

Il Comune, come previsto dal PTI si iscriverà alla PND

**Responsabilità:** RTD

**Tempi:** da subito



### *Piattaforma Nazionale Notifiche*

Verificare che i flussi documentali inerenti gli atti da notificare (in primis P.M. e tributi) rispondano a quanto previsto dalle Linee guida AGID sul documento informatico:

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

**Tempi:** *da subito per tutto il 2023/2024*

## PRIORITA' 2. Il sito istituzionale e le piattaforme di fruizione dei servizi on line

**LA PIENA APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA AGID DI DESIGN PER I SITI INTERNET E I SERVIZI DIGITALI DELLA PA E DI QUANTO PREVISTO DAL REGOLAMENTO EU 1724/2018 (SINGLE DIGITAL GATEWAY)**

### **ANALISI DELLO STATO DELL'ARTE**

Lo stato dell'arte al 31 dicembre 2022 è così sintetizzabile:

- il sito web nella sua attuale versione è stato pubblicato nel mese di maggio 2021;
- 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 accessibilità (v. D.L. 10 agosto 2018 n.106) e le già citate linee di cui alla determinazione dell'AGID n. 437/2019 il sito del Comune, nell'attuale versione, rispetta parzialmente quanto previsto dalla normativa succitata;
- il Comune ha pubblicato sul sito istituzionale il 19 settembre 2022 la dichiarazione di accessibilità così come previsto dalle Linee guida dell'AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici;

### **DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE**

*Adeguare costantemente il sito web e i suoi contenuti a quanto previsto dalle linee guida dell'AGID e alle prescrizioni in materia di accessibilità. Rinnovare 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 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 analizzano 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-attuali/index.html> )
- si comunica ad AGID, tramite apposito *form online*, l'esito dei test di usabilità del proprio sito istituzionale;
- si pubblica entro il 23 settembre 2023 una dichiarazione di accessibilità per il sito web ed eventuali app;
- si organizzano corsi di formazione su aspetti tecnici e/o normativi;



- si diffonde ai 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, i Responsabili di Area

**Tempi:** secondo le scadenze parziali sopraindicate. Gli obiettivi legati alla realizzazione del form su usabilità e accessibilità, così come la registrazione del sito web su [webanalytics.italia](http://webanalytics.italia) vengono fissati nel 2023. Si rispettano i tempi per svolgere le attività di cui al Bando PNRR 1.4.1. esperienza del cittadino

**Risultati attesi:** Miglioramento ed implementazione della fruizione dei servizi on line offerti ai cittadini garantendone la piena accessibilità. Formazione tecnica e/o normativa dei referenti interni all'organizzazione.

#### *Aumentare il livello di sicurezza informatica del portale istituzionale del Comune*

Il Comune intende verificare la piena rispondenza dei propri sistemi di sicurezza a quanto previsto dal Piano triennale AGID. In tal senso, verranno prese come guida le azioni suggerite da AGID:

- le PA devono consultare la piattaforma INFOSEC aggiornata per rilevare le vulnerabilità (CVE) dei propri asset
- le PA devono mantenere costantemente aggiornati i propri portali istituzionali e applicare le correzioni alle vulnerabilità
- le PA in funzione delle proprie necessità, possono utilizzare il tool di self assessment per il controllo del proprio https e la versione del CMS messa a disposizione da AGID

In merito ad Albo Pretorio, SIT e a tutti i servizi che il comune espone, l'articolazione delle azioni previste dal Comune è la seguente:

- richiesta ai propri fornitori la certificazione dei livelli di sicurezza secondo i parametri indicati da AGID;
- indirizzamento del portale come <https://>;
- acquisizione delle dichiarazioni di sicurezza da parte dei fornitori sul CMS.

**Responsabilità:** RTD, Responsabile Servizi Informativi

**Tempi:** da subito

**Risultati attesi:** il Comune intende verificare la piena rispondenza dei propri sistemi a quanto previsto dalle Linee Guida AGID Piano Triennale per l'Informatica, e svolgere i necessari adeguamenti.



## PRIORITA' 3. Dematerializzazione del flusso documentale

### **LE NUOVE PRESCRIZIONI IN MATERIA DI DEMATERIALIZZAZIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE (ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL BACK OFFICE DIGITALE)**

#### **PREMESSE**

Sono state pubblicate dall'AGID in data 11 settembre 2020 le "Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici". Successivamente, nel maggio del 2021, AGID ha provveduto ad un ulteriore aggiornamento e devono trovare la piena applicabilità il 01 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 Codice dell'Amministrazione digitale (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.

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.

Il processo descritto dalle Linee Guida è idealmente diviso in cinque fasi:

- 1) formazione dei documenti (e dei documenti amministrativi) in formato digitale;
- 2) protocollo;
- 3) gestione e fascicolazione digitale;
- 4) trasmissione dei documenti digitali;
- 5) conservazione digitale.

#### **ANALISI DELLO STATO DELL'ARTE**

Attualmente:

- il software che governa l'intero flusso documentale è fornito dalla Ditta DEDANEXT srl
- il processo di gestione e fascicolazione SUAP e SUE è fornito da DEDANEXT srl
- il sistema di conservazione è affidato a DEDANEXT srl
- l'Amministrazione ha adottato il Manuale di Gestione protocollo informatico, flussi documentali e archivi informatici con Delibera di Consiglio n. 170 del 15.10.2015

#### **DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE**

##### *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. In particolare, andranno approfondite: le novità nel processo di protocollazione, la formazione del fascicolo digitale a norma, l'utilizzo dei metadati, il rispetto dei dati sensibili, la certificazione dei processi di scansione, l'utilizzo della firma elettronica, etc.



Tale attività formativa andrà considerata come parte integrante della parte del Piano e del PIAO 3.3 Piano triennale dei fabbisogni del personale, dedicata all'acquisizione da parte di tutti i dipendenti di competenze digitali, avvalendosi anche del supporto da parte di professionalità esterne oltre che da corsi di formazione interni.

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

**Tempi:** *entro il 2023*

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

#### *Dematerializzazione del documento*

Il processo di formazione del documento informatico deve essere finalizzato anche ad evidenziare 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.

Procedere alla conseguente reingegnerizzazione dei procedimenti come previsto dal PIAO:

- **Individuazione di almeno 3 procedimenti per ogni Area.** Analisi, passo per passo, per verificare le eventuali carenze rispetto a quanto previsto dalle linee guida e dalla normativa (modalità di protocollazione, fascicolazione digitale, firme digitali ecc.).
- **Realizzazione di "modelli virtuosi"** che verranno utilizzati, successivamente, come base per dare piena applicazione al Manuale di Gestione documentale e alle Linee guida AGID.

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

**Tempi:** *entro il 2023*

**Risultati attesi:** L'Amministrazione, adottando un modello condiviso, individua e risolve le proprie carenze in materia di dematerializzazione. Inoltre, ci si prefigge l'obiettivo di abbattere drasticamente l'utilizzo dei supporti cartacei (riduzione dell'utilizzo delle "copie di cortesia"). Punto centrale dell'adozione di un modello di corretta gestione documentale è rappresentato dal rispetto delle caratteristiche dell'input digitale e la successiva fascicolazione digitale.

#### *Fascicolazione digitale*

Intervenire sulle cause che impediscono la fascicolazione digitale:

- Cause legate alla mancata formazione del personale da parte del fornitore sull'utilizzo dei software o limiti del software.
- Cause legate ad 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 Titolario di classificazione o a un Titolario limitato al solo "Titolo e classe".
- Cause legate ad un non corretto processo di gestione dell'input documentale.
- Carenze nel processo di scansione.

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

**Tempi:** *costante monitoraggio, affinché alcuni processi vengano fascicolati digitalmente entro il 2023 e tutta l'Amministrazione fascicoli digitalmente entro il 2024*

**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. Pieno rispetto di quanto previsto dall'articolo 22, comma 2 del CAD.

**Micro-azione connessa:**

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, comma 2 del CAD:

- avvio della procedura di certificazione delle copie digitali di originali analogici, dopo il processo di scansione, che andranno certificate da un pubblico ufficiale (opzione: 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 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 sotto classe (livello 3) e procederà all'apertura del fascicolo sulla base di quanto previsto dal Titolare di classificazione 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 e Responsabile Gestione Documentale

**Tempi:** *entro il 2023 e in tutti i casi entro i tempi di adesione dell'Ente alla Piattaforma Nazionale Notifiche*

*Applicazione dalle linee guida AGID e dal CAD all'intero ciclo documentale che interessa le imprese e gli iscritti ad INI PEC, IPA, INAD*

L'azione si esplica anche:

- 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;
- notificando ai soggetti di cui sopra utilizzando esclusivamente la PEC (successivamente PNN);
- diminuendo i costi postali di notifica.
- utilizzo della banca dati INI PEC (e INAD non appena attiva rispettando quanto previsto nell'aggiornamento delle Linee Guida AGID Piano Triennale 2022/2024) integrandola con i software gestionali;
- esclusiva generazione di documenti amministrativi originali digitali;
- adesione, non appena sarà disponibile, alla Piattaforma Nazionale per le Notifiche Digitali seguendo i tempi e le previsioni di cui all'aggiornamento delle Linee Guida AGID Piano Triennale 2022/2024;
- attività formative rivolte al personale.

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

**Tempi:** *connesso alla piena attivazione della piattaforma Nazionale per le Notifiche Digitali, ad INAD e all'adeguamento delle PA all'utilizzo della stessa*



**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.

#### *Fascicolo personale del cittadino*

Rendere disponibile l'accesso al fascicolo per il cittadino (diritto alla partecipazione al procedimento) così come previsto dall'art. 41 comma 2 quater del CAD e dalla Legge 241/1990 per i servizi che verranno resi online. Ciò è viepiù 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 PNRR (v. bando 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici).

Azioni da compiersi:

- sollecitare 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.

**Responsabilità:** RTD e Responsabile della Gestione Documentale.

**Tempi:** entro quanto previsto dalla Misura PNRR 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.

#### PRIORITA' 4. Dismissione dei data center di fascia B, erogazione dei servizi attraverso servizi Cloud

**LA DISMISSIONE DEI DATA CENTER DI FASCIA B, L'EROGAZIONE DEI SERVIZI ATTRAVERSO SERVIZI CLOUD. L'ADOZIONE DI POLITICHE E DI COMPORTAMENTI CHE GARANTISCANO LA PIENA SICUREZZA INFORMATICA ANCHE IN COERENZA CON IL BANDO PNRR "ABILITAZIONE E FACILITAZIONE MIGRAZIONE AL CLOUD PER LE PA LOCALI" 1.2**

#### PREMESSE

Si premette che ai sensi di quanto previsto dall'aggiornamento al Piano Triennale per l'Informatica, il Comune rientra tra quelli definiti "di Gruppo B", ovvero "Data center che non garantiscono requisiti minimi di affidabilità e sicurezza dal punto di vista infrastrutturale e/o organizzativo, o non garantiscono la continuità dei servizi."

Le disposizioni di cui all'aggiornamento Linee Guida AGID Piano Triennale 2021/2023 e la Determinazione n. 628/2021 del 15 dicembre 2021 – Adozione del "Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione, nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione." Prevedono che:

- le amministrazioni locali individuate ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, migrano i loro Sistemi Informativi e i relativi sistemi informatici, privi dei



requisiti fissati dalla Circolare AGID 1/2019 e, successivamente, dal regolamento cloud e infrastrutture, verso l'infrastruttura PSN o verso altra infrastruttura della PA già esistente in possesso dei requisiti fissati dallo stesso regolamento cloud e infrastrutture. Le amministrazioni locali, in alternativa, possono migrare i propri servizi verso soluzioni cloud qualificate nel rispetto di quanto previsto dalle Circolari AGID n. 2 e n. 3 del 2018 e, successivamente, dal regolamento cloud e infrastrutture;

- le amministrazioni non possono investire nella costruzione di nuovi data center per ridurre la frammentazione delle risorse e la proliferazione incontrollata di infrastrutture con conseguente moltiplicazione dei costi. È ammesso il consolidamento dei data center nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 33-septies del D.L. 179/2012 e dal Regolamento di cui al comma 4 del citato articolo 33-septies.

Si dovrà fare inoltre riferimento alle nuove competenze assunte dalla Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (v. Decreto Direttoriale 2 gennaio 2023 sul percorso di qualificazione cloud)

## DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE

### *Redazione del Piano di migrazione*

**Responsabilità:** RTD, Responsabile Servizi Informativi

**Tempi:** *entro tempi previsti dal Bando*

### *Mantenimento in efficienza dell'attuale struttura fino alla migrazione secondo i tempi dettati da AGID*

Rispetto delle prescrizioni di cui alla Circolare AGID 1/2019 e l'aggiornamento del Piano Triennale, avverranno la verifica e l'ottimizzazione dei sistemi di sicurezza e disaster recovery rispettando i parametri di cui al Piano sicurezza di AGID

**Responsabilità:** RTD e ufficio Sistemi Informativi

**Tempi:** *da subito e fino al conferimento a cloud esterno secondo le prescrizioni ACN e Bando*

## PRIORITA' 5. Utilizzo e valorizzazione dei dati (Open Data)

**LE AZIONI PER FAVORIRE L'UTILIZZO E LA VALORIZZAZIONE DEI DATI (OPEN DATA). UTILIZZO DEI FINANZIAMENTI DI CUI AL BANDO PNRR 1.3.1 PIATTAFORMA DIGITALE NAZIONALE DATI**

### PREMESSE

**Definizione di dati aperti:** comunemente chiamati *Open data*, abilitano il riutilizzo dei dati da parte di chiunque e per qualunque scopo, anche commerciale, purché non vi siano particolari restrizioni (ad es. 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. Tali prescrizioni sono confermate anche nel P.N.R.R. e nell'aggiornamento al Piano Triennale per l'informatica 2022/2024 (v. Capitolo 2 DATI pag. 19). All'art. 50 ter comma 5 sono previste sanzioni per i dirigenti che non rispettino tali previsioni.

## ANALISI DELLO STATO DELL'ARTE

L'Amministrazione comunale individuerà i dataset di tipo dinamico da rendere disponibili in open data, 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 data set da conferire nel tempo.

## DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE

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

Tale politica si avvarrà delle seguenti componenti operative:

- verrà organizzata la formazione del personale e verranno censiti i dataset potenzialmente disponibili;
- saranno individuati data set potenzialmente disponibili;
- si doteranno i dataset di metadati e di licenza d'uso.

**Responsabilità:** RTD, i Responsabili delle Aree

**Tempi:** a partire dal 2023, negli anni a venire

**Risultati attesi:**

- Individuazione data set potenzialmente disponibili;
- Dotazione dei dataset di metadati e di licenza d'uso;

### *Partecipazione al Bando PNRR 1.3.1. Piattaforma Digitale Nazionale Dati*

Il Comune partecipa al Bando e ottiene i finanziamenti per realizzare una prima attività finalizzata alla realizzazione di interoperabilità tra le proprie banche dati e la PDND.

**Responsabilità:** RTD

**Tempi:** rispetto dei tempi del Bando

**Risultati attesi:** ottenere i finanziamenti del Bando e realizzare con successo quanto previsto

### *Creare sinergie tra la gestione dei dati presenti in Amministrazione trasparente e gli open data*

Nella piattaforma del Comune nella sezione Amministrazione trasparente e Albo Pretorio sono rispettati totalmente i parametri di dato aperto. Si tratterà di passare progressivamente da una produzione di file in formato PDF/a all'utilizzo dei formati xml e csv.

**Responsabilità:** Segretario Generale, i Responsabili delle Aree, RTD

**Tempi:** entro il 2023

**Risultati attesi:** utilizzo dei formati .xml e .csv nell'Amministrazione Trasparente e nell'Albo Pretorio.



## PRIORITA' 6. Acquisizione e sviluppo competenze digitali

### **L'ACQUISIZIONE E LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI PER I DIPENDENTI E PER I CITTADINI.**

**RISPETTARE QUANTO PREVISTO DAL PIAO (Sezione 2.1 Valore Pubblico – Sezione 3.3 Piano triennale dei fabbisogni del personale)**

#### **PREMESSE**

Tale sezione del Piano Triennale per l'informatica del Comune risponde a quanto indicato dall'aggiornamento alle Linee Guida AGID Piano Triennale 2022/2024 (Capitolo 7 – Leve per l'innovazione). Si sottolineano alcune indicazioni di massima rivolte sia ai dipendenti che ai cittadini:

- Possibilità di esercitare i diritti di cittadinanza e la partecipazione consapevole al dialogo democratico;
- Potenziamento delle competenze digitali necessarie per esercitare i diritti di cittadinanza (inclusa la piena fruizione dei servizi on line);
- Diffusione delle competenze digitali nella PA attraverso la realizzazione e l'adozione di uno strumento per la rilevazione dei fabbisogni di formazione in ambito digitale e la promozione di interventi formativi mirati a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica (Syllabus).

Inoltre, si rispetta quanto previsto all'art. 6 comma 2 lettera b) del DLgs 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 finalizzate al personale.

#### **DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE**

Si porrà particolare attenzione ad azioni:

- a) rivolte ad aumentare le competenze digitali dei dipendenti
- b) rivolte ad aumentare le competenze digitali dei cittadini anche al fine di favorire un maggiore utilizzo dei servizi on line

#### *Aumentare le competenze digitali dei dipendenti*

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

Verranno definiti gli argomenti verso i quali destinare il processo formativo, tra i quali si evidenziano:

- 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;
- 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



individuano i soggetti in grado di supportare l'Amministrazione nel processo di acquisizione di competenze digitali (FORMEZ, ANCI, professionisti esterni).

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

**Tempi:** entro il 31 dicembre 2023 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.

#### *Aumentare le competenze digitali dei cittadini*

Si metteranno in atto

- 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;
- iniziative di formazione rivolti ai cittadini ("rete dei servizi di facilitazione digitale" Misura PNRR 1.7.2) 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 dalla tematica

**Tempi:** entro il 31 dicembre 2023 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.



# COMUNE DI CASTIGLION FIORENTINO

## Provincia di Arezzo

### PIANO DI SICUREZZA INFORMATICA

#### 1. Descrizione del sistema informativo interno dell'Ente

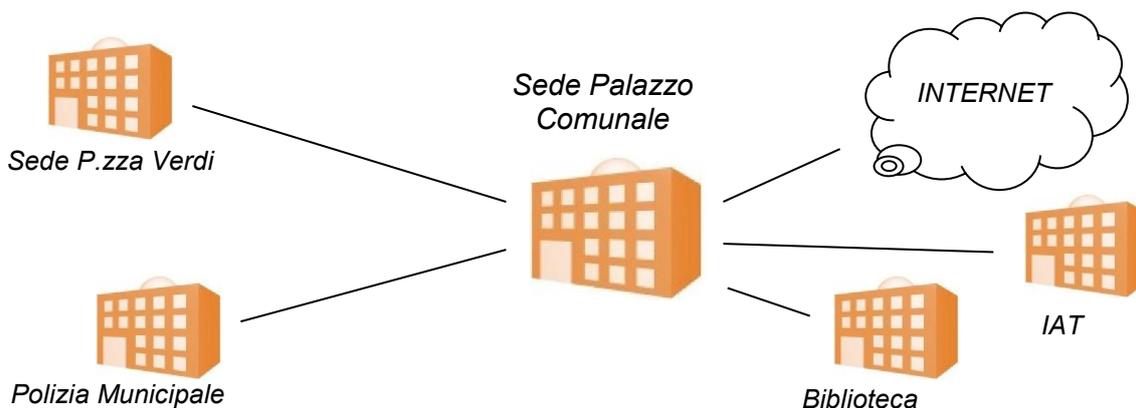
Il sistema informativo interno del Comune di Castiglion Fiorentino è basato su una infrastruttura di rete client-server.

Gli apparati di rete sono posizionati in 14 armadi rack dislocati nelle varie sedi del comune (Palazzo Comunale, Piazza Verdi, Biblioteca, Polizia Municipale, IAT).

Tutte le sedi sono collegate al centro stella (Palazzo Comunale) tramite cablaggio in fibra ottica.

L'accesso ad internet di tutta l'infrastruttura ed il filtraggio di tutto il traffico è controllato tramite Firewall installato nel centro stella.

Nei vari uffici sono presenti in totale 84 PC client collegati alla rete tramite cavi ethernet.



#### 2. Accesso degli utenti al sistema informatico

Il server gestisce il dominio ActiveDirectory della rete, tutti gli account per l'accesso ai singoli PC sono gestiti sul dominio. Ad ogni operatore è assegnato un account e un PC, l'account assegnato ha i privilegi "Power User" solo ed esclusivamente nel PC assegnato, qualora l'accesso avvenga su un PC diverso da quello assegnato, con stesso account, questo avrà i privilegi "Domain User" su tale PC.

Ogni 30 giorni è obbligatorio per tutti il cambio password, la password deve rispettare degli standard di sicurezza come numero minimo di caratteri, alternanza di caratteri maiuscoli e minuscoli, uso di simboli, segni di punteggiatura e numeri.

Gli account di dominio sono gestiti dall'amministratore di sistema.



## COMUNE DI CASTIGLIONE FIORENTINO

### Provincia di Arezzo

---

#### **3. Software di sicurezza installati sui PC**

Il software di sicurezza installato su tutti i PC è Microsoft Defender con funzioni di antivirus, antimalware, monitoraggio vulnerabilità note del S.O., protezione anti ransomware, protezione navigazione web. Tutti i PC hanno le ultime versioni stabili del sistema operativo Microsoft Windows e sono auto aggiornanti per le funzioni di sicurezza.

#### **4. Dati condivisi in rete LAN**

Tutti i PC accedono, tramite permessi impostati sui singoli account AD, ai dati condivisi in rete LAN che sono archiviati nel NAS principale. I dati sul NAS sono organizzati in varie cartelle e ad ogni cartella possono accedere solo agli account prestabiliti.

Il NAS è gestito dall'amministratore di sistema.

#### **5. Piano di backup del Server DC e gestionale**

Nella rete informatica è presente un server DC (Domain Controller) che gestisce il dominio AD e dove è installato il software di gestione Atti. La sicurezza dei dati archiviati sul questo Server è gestita da ActiveImage Protector che effettua backup automatico dei dati sul NAS secondo il seguente schema:

- una copia totale (full) di tutti i dati viene effettuata tutte le domeniche alle ore 10:00 sul NAS;
- una copia incrementale di tutti i dati viene effettuata giornalmente (dal lunedì al sabato alle ore 21:00) sul NAS, ogni copia giornaliera viene conservata per un mese.

Periodicamente vengono verificate le copie di sicurezza.

Il sistema di backup del Server è gestito dall'amministratore di sistema.