

**PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA DEL COMUNE DI LAMEZIA TERME -  
annualità 2023/2025**

**Indice generale:**

<b>INTRODUZIONE E PREMESSE</b>	<b>2</b>
<b>LE RELAZIONI TRA IL PIANO TRIENNALE E GLI ALTRI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE</b>	<b>4</b>
<b>LE PRIORITÀ DA AFFRONTARE NEL COMUNE DI LAMEZIA TERME</b>	<b>8</b>
PRIORITÀ 1 – Sistemi di identificazione SPID/CIE, PagoPA, App IO. Le piattaforme di abilitanti.	8
PRIORITÀ 2 - Il sito istituzionale e le piattaforme di fruizione dei servizi on line	11
PRIORITÀ 3 – Dematerializzazione del flusso documentale	14
PRIORITÀ 4 - Dismissione dei data center di fascia B, erogazione dei servizi attraverso servizi Cloud	18
PRIORITÀ 5 – Acquisizione e sviluppo competenze digitali	20

# INTRODUZIONE E PREMESSE

**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 2023-2025 che, nei suoi obiettivi, seguirà le indicazioni e la metodologia dell’aggiornamento del Piano Triennale 2023/2025, 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 2023-2025, 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 di Lamezia Terme 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 Lamezia Terme sia classificato di fascia B), ovvero da dismettere.

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

Il Comune di Lamezia Terme 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 di Lamezia Terme 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 2023-2025) le seguenti ulteriori azioni (priorità e gradualità) finalizzate alla progressiva **"transizione al digitale" dell'Ente:**

- **Priorità 1:** Sistemi di identificazione SPID/CIE, PagoPA, App IO. 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:** 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

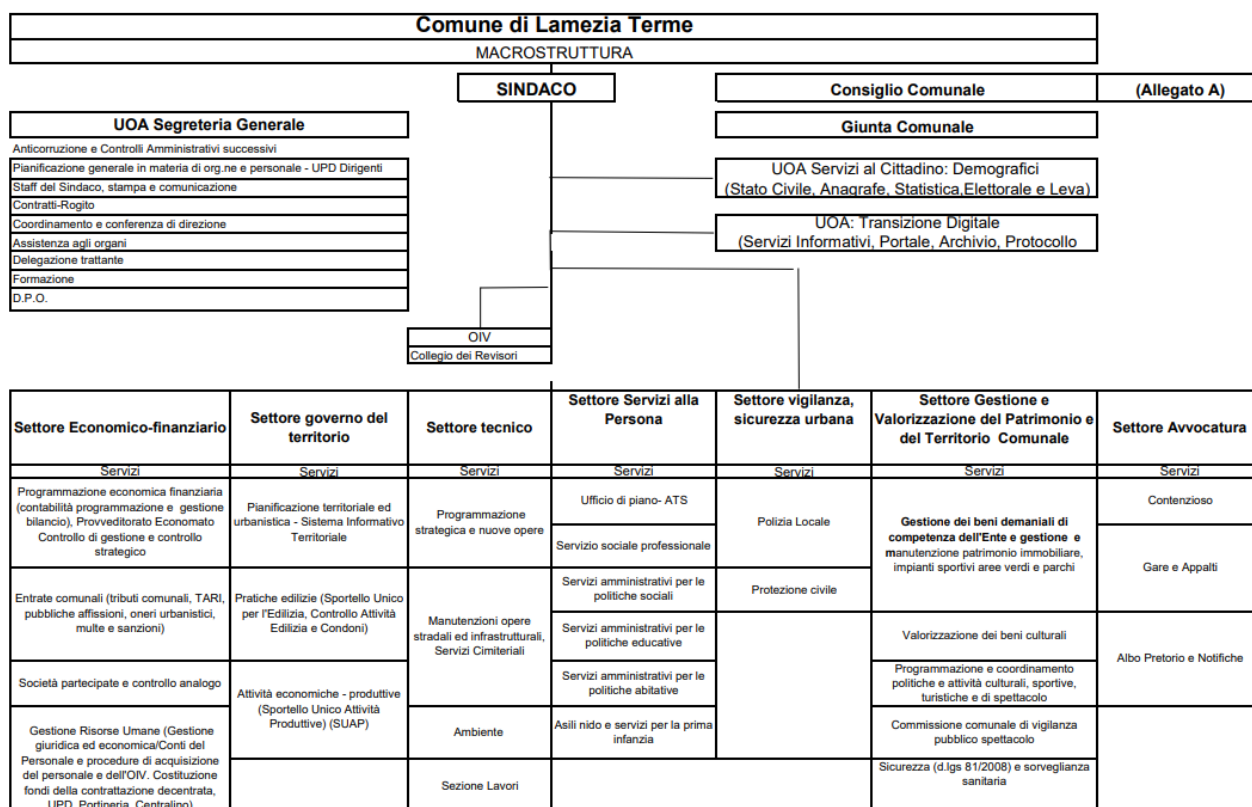
Si prende inoltre atto che il D.L. 80/2021 all'articolo 6 lettera e) afferma che il "Piano Integrato di attività e organizzazione" definisce "l'elenco delle procedure da semplificare e re-ingegnerizzare ogni anno, anche mediante il ricorso alla tecnologia e sulla base della consultazione degli utenti, 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 di Lamezia Terme indicherà, nel suo dispiegarsi, le procedure che, ogni anno l'Amministrazione intenderà semplificare e re-ingegnerizzare 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 20/2/2018 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 di Lamezia Terme ha rideterminato con deliberazione della Giunta Comunale numero 77 del 31/12/2021 la macrostruttura organizzativa e la dotazione organica del Comune che risulta pertanto strutturata nei seguenti Settori e UOA:



Tutte le Aree e i Servizi elencati sono responsabili e coinvolti trasversalmente nel processo di digitalizzazione e dematerializzazione dell'Ente.

A tale proposito si ricorda che nell'aggiornamento al Piano Triennale per l'informatica 2023-2025 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 di Lamezia Terme approva il presente aggiornamento del Piano Triennale per l'Informatica che si affianca agli altri documenti di natura programmatoria 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, corrispondente nella contingenza alla figura del Dirigente dell'UOA Transizione Digitale.

#### **Le indicazioni programmatiche dell'aggiornamento al Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022/2024 emanate dall'AGID.**

Le attività descritte dal presente Piano sono concepite nel rispetto dei principi delineati dal P.N.R.R. e dall'aggiornamento al Piano Triennale 2023-2025, ovvero:

- digital & mobile first;
- digital identity only;
- cloud first;
- servizi inclusive 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 4 macro aree di intervento le prescrizioni dell'aggiornamento al Piano Triennale 2023-2025 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 traggurati al 2023/2025.

<b>MACRO-AMBITI DI INTERVENTO</b>	<b>POTENZIALI BENEFICI</b>
Piattaforme abilitanti: <ul style="list-style-type: none"><li>● ANPR</li><li>● PAGOPA</li></ul>	Miglior servizio ai cittadini Generazione di "valore pubblico" (PIAO)

<ul style="list-style-type: none"> <li>● SPID/CIE</li> <li>● App IO</li> <li>● Piattaforma Nazionale Dati</li> <li>● Piattaforma Nazionale Notifiche</li> </ul>	Fruizione del risorse PNRR
<ul style="list-style-type: none"> <li>● dismissione dei Data Center di fascia B;</li> <li>● migrazione in Cloud dei gestionali e delle basi dati;</li> <li>● l'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 delle linee guida AGID;</li> </ul>	Miglior utilizzo dell'attività del personale Migliore accessibilità Maggiore trasparenza Maggiore efficienza gestionale (PIAO)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● migliore fruizione dei siti web e dei portali in piena sicurezza, completa accessibilità dei contenuti e dei servizi;</li> </ul>	Migliore servizio ai cittadini Generazione di "valore pubblico" (PIAO) Fruizione del risorse PNRR

L'attuale versione del presente documento, aggiornata a luglio 2023, 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 NEL COMUNE DI LAMEZIA TERME**

**Il Comune di Lamezia Terme ha partecipato ai seguenti Bandi PNRR:**

Titolo - Classe	Descrizione	Provenienza Fondi	Importo
Misura 1.2	Abilitazione al Cloud per la PA locali	PNRR	€419,124,00
Misura 1.4.1	Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici	PNRR	€ 328,160,00

**Il Comune utilizzerà oltre ai fondi del PNRR quelli di provenienza dal Bilancio Comunale.**

# LE PRIORITÀ DA AFFRONTARE NEL COMUNE DI LAMEZIA TERME

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.

**PRIORITÀ 1 – Sistemi di identificazione SPID/CIE, PagoPA, App IO. Le piattaforme di 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 di Lamezia Terme 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

<b>VOCI</b>	<b>STATO ATTUALE</b>
Quanti servizi on line sono resi disponibili ai cittadini utilizzando come log SPID/CIE	2 (Servizi demografici - Servizi tributari)
Quanti certificati che potevano essere scaricati da ANPR sono stati richiesti allo sportello fisico?	Nel periodo 01/01/2022 - 31.12.2022 sono stati rilasciati 3218 certificati di residenza e stati di famiglia (identici a quelli disponibili su ANPR dal 15.11.2021).
Quanti procedimenti sono collegati a PagoPA (compresi i pagamenti volontari)	62 servizi con pagamenti attivi
Quante transazioni avvengono attraverso lo snodo PagoPA	Nel corso del 2022, sono avvenute 62.188 transazioni attraverso pagoPA
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.	21 servizi predisposti.

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:

- L'Amministrazione ha acquisito da un partner tecnologico una piattaforma che contiene i diversi servizi accessibili con SPID/CIE.
- Sul sito istituzionale del Comune di Lamezia Terme è presente un link al portale regionale SUAP SUE.
- 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.anpr.interno.it/servizi-al-cittadino/> 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 FINALIZZATE ALL'UTILIZZO DI SPID CIE E ALL'IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI IN MODALITÀ DIGITALE**

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 individuati almeno 6 servizi da rendere disponibili nel corso del 2023/2025 on line attraverso identificazione con SPID/CIE;
- 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;
- 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:** 01/08/2023 - 31/07/2024

**Risultati attesi:**

- implementare 6 servizi on line offerti ai cittadini identificandosi con SPID/CIE;
- favorire e incentivare l'utilizzo da parte dei cittadini dei servizi on-line;

**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 Servizio Demografico

**Tempi:** *entro il 30 giugno 2024.*

**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.

### **ALTRE PIATTAFORME ABILITANTI**

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

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

- l'indice nazione 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);
- 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.

## PRIORITÀ 2 - Il sito istituzionale e le piattaforme di fruizione dei servizi on line

<p><b>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)</b></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **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 Settembre 2020;
- 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 di Lamezia Terme, nell'attuale versione, rispetta parzialmente quanto previsto dalla normativa succitata;
- il Comune di Lamezia Terme ha pubblicato sul sito istituzionale entro il 23 settembre 2022 la dichiarazione di accessibilità così come previsto dalle Linee guida dell'AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici;

### **TARGET aggiornamento Piano Triennale per l'informatica 2023/2025**

Incremento e diffusione dei modelli standard per lo sviluppo di siti, disponibili in Designers Italia

- Monitoraggio 2021 - 899 PA dichiarano di utilizzare i modelli standard di sviluppo web disponibili
- Target 2022 - Almeno 1.290 PA dichiarano di utilizzare i modelli standard di sviluppo web disponibili
- Target 2023 - Almeno 1.630 PA dichiarano di utilizzare i modelli standard di sviluppo web disponibili
- Target 2024 - Almeno 6.524 PA dichiarano di utilizzare i modelli standard di sviluppo web disponibili
  - R.A.1.2b - Diffusione dei test di usabilità nelle amministrazioni per agevolare il feedback e le valutazioni da parte degli utenti
- Monitoraggio 2021 - 123 report ricevuti da AGID sui test di usabilità effettuati dalle PA
- Target 2022 - 150 report ricevuti da AGID sui test di usabilità effettuati dalle PA
- Target 2023 - 180 report ricevuti da AGID sui test di usabilità effettuati dalle PA
- Target 2024 - 200 report ricevuti da AGID sui test di usabilità effettuati dalle PA
  - R.A.1.2c - Incremento dell'accessibilità dei servizi digitali della PA, secondo quanto indicato dalle Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici
- Monitoraggio 2021:
  - Definito lo stato di conformità ai requisiti di accessibilità, per il campione di 1.282 siti web della PA
  - Rilevati i 10 criteri di successo non soddisfatti con maggiore frequenza, risultanti dal monitoraggio del campione di 1.282 siti web della PA
- Target 2022 - Risoluzione di 2 criteri di successo non soddisfatti con maggiore frequenza dalle PA, come rilevato nel campione di siti web monitorato da AGID nel 2021

- Target 2023 - Risoluzione degli errori relativi al criterio di successo “2.1.1 Tastiera (Livello A)”, come rilevato nel campione di siti web monitorato da AGID nel 2021
- Target 2024 - Risoluzione degli errori relativi al criterio di successo “4.1.3 Messaggi di stato (Livello AA)”, come rilevato nel campione di siti web monitorato da AGID nel 2021

### **OB.1.3 - Piena applicazione del Regolamento Europeo EU 2018/1724 (Single Digital Gateway)**

- R.A. 1.3a - Aumento del livello di fruizione delle informazioni, spiegazioni e istruzioni, di cui agli art. 2, 9 e 10 del Regolamento EU 2018/1724
- Monitoraggio 2021 – n.a.
- Target 2022 - Pubblicazione del 60% delle informazioni, spiegazioni e istruzioni rese accessibili dalle autorità municipali
- Target 2023 - Pubblicazione del 100% delle informazioni, spiegazioni e istruzioni rese accessibili dalle autorità municipali
- R.A. 1.3b - Realizzazione delle procedure e del sistema tecnico di cui agli art. 6, 13, 14 e 15 del Regolamento EU 2018/1724
- Monitoraggio 2021 – n.a.
- Target 2022 – Sviluppo dell’80% delle componenti nazionali dell’architettura SDG (Target PNRR, M1C1-12-ITA-1, Q4 2022)
- Target 2023 - 100% delle procedure adeguate secondo le specifiche tecniche del Single Digital Gateway (Target PNRR, M1C1-12, Q4 2023)

### **OB.6.2 - Aumentare il livello di sicurezza informatica dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione**

- Le PA devono mantenere costantemente aggiornati i propri portali istituzionali e applicare le correzioni alle vulnerabilità - CAP6.PA.LA08
- Le PA, in funzione delle proprie necessità, possono utilizzare il tool di self assessment per il controllo del protocollo HTTPS e la versione del CMS messo a disposizione da AGID - CAP6.PA.LA09

## **DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE DAL COMUNE DI LAMEZIA TERME**

**Adeguare costantemente il sito web e i suoi contenuti a quanto previsto dalle citate 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/versione-attuale/index.html>
- si comunica ad AGID, tramite apposito *form online*, l’esito dei test di usabilità del proprio sito istituzionale;

- si comunica ad AGID entro marzo 2023 gli obiettivi di accessibilità del proprio sito. Gli obiettivi andranno evidenziati negli strumenti di programmazione dell'Ente (PIAO, generazione di valore pubblico e performance);
- si pubblica entro il 23 settembre 2023, tramite l'applicazione [form.agid.gov.it](http://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;
- 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:** *entro il 31/07/2024. 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 di Lamezia Terme**

- Il Comune di Lamezia Terme 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 di Lamezia Terme è la seguente:
  - richiesta ai propri fornitori la certificazione dei livelli di sicurezza secondo i parametri indicati da AGID;
  - indirizzamento del portale come <https://albopretorio.comune.lamezia-terme.cz.it:8090/>;
  - acquisizione delle dichiarazioni di sicurezza da parte dei fornitori sul CMS.

**Responsabilità:** RTD, Responsabile Servizi Informativi

**Tempi:** *entro il 31/07/2024*

**Risultati attesi:** il Comune di Lamezia Terme 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.

## PRIORITÀ 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.

Le linee guida 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 DELL'ENTE (base line)**

Attualmente:

- il software che governa l'intero flusso documentale è fornito dalla Ditta ATI Maggioli - Tinn
- il processo di gestione e fascicolazione SUAP e SUE è fornito dalla piattaforma Regionale;
- il sistema di conservazione è affidato a ATI Maggioli - Tinn ;
- il Responsabile della gestione documentale e della conservazione è corrispondente nella contingenza alla figura del Dirigente dell'UOA Transizione Digitale;
- l'Amministrazione aggiornerà, conformemente alle Linee Guida, con deliberazione della Giunta Comunale il Manuale di conservazione per ottemperare alle indicazioni 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;
- l'Amministrazione adotterà, conformemente alle Linee guida AGID di cui all' art. 71 del CAD il Manuale di Gestione Documentale con Delibera di Giunta.

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

- **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 31/12/2025*

**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.

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 re-ingegnerizzazione dei procedimenti come previsto dal PIAO.

- **Individuazione di almeno un procedimento 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 31/12/2025*

**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.

- **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 Titolare di classificazione o a un Titolare 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

**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.

**Responsabilità:** RTD, Responsabile del Protocollo e Responsabile Gestione Documentale

**Tempi:** Entro il 31/12/2025:

- 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";
- 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.

**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**

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.

Micro-azioni connesse:

- 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:** *Entro il 31/12/2025*

**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.

## PRIORITÀ 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 di Lamezia Terme 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 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 dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (v. Decreto Direttoriale 2 gennaio 2023 sul percorso di qualificazione cloud)

### **OBIETTIVI PER LE P.A. LOCALI**

- Le PAL che hanno partecipato al Bando PNRR hanno trasmesso all'Agenzia per la cybersicurezza nazionale l'elenco e la classificazione dei dati e dei servizi digitali come indicato nel Regolamento;
- Nell'ambito delle attività inerenti lo svolgimento del Bando PNRR sul cloud i Comuni con obbligo di migrazione verso il cloud trasmettono al DTD e all'ANCS i piani di migrazione;

### **DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE UTILIZZANDO I FINANZIAMENTI DEL BANDO PNRR 1.2**

- **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 eventualmente ufficio Sistemi Informativi

**Tempi:** *fino al conferimento a cloud*

## PRIORITÀ 5 – 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 di Lamezia Terme 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).”

L'indirizzo web dove poter prendere visione del Syllabus delle competenze digitali per la PA <https://www.competenzedigitali.gov.it/syllabus-delle-competenze/che-cose.html>

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 31/12/2025*

**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 ("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, altri Uffici coinvolti dalla tematica

**Tempi:** *entro il 31/12/2025*

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