

**PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA  
AGGIORNAMENTO 2024-2026**

**COMUNE DI CASTELLETTO D'ORBA**

Le attività descritte dal presente Piano del Comune di Castelletto d'Orba sono concepite nel rispetto dei principi delineati dal Piano Triennale per l'informatica 2024/2026. (d'ora in avanti PTI)

Molti obiettivi, inoltre sono stati finanziati dai diversi bandi P.N.R.R..

La strategia indicata nel PTI è improntata ai seguenti principi:

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

Come previsto dal PTI 2024/2026 di AGID (v. pag. 11) " ... i singoli enti pubblici individuano i propri specifici obiettivi di digitalizzazione, semplificazione e reingegnerizzazione all'interno del PIAO, come previsto dal DM 24 giugno 2022, che ormai integra la maggior parte delle forme di pianificazione delle PA su prospettiva triennale."

## **I PRINCIPI GUIDA:**

- digitale e mobile come prima opzione (digital & mobile first);
- cloud come prima opzione (cloud first);
- interoperabile by design e by default (API-first);
- accesso esclusivo mediante identità digitale (digital identity only);
- servizi inclusivi, accessibili e centrati sull'utente (user-centric);
- dati pubblici un bene comune (open data by design e by default);
- concepito per la sicurezza e la protezione dei dati personali (data protection by design e by default);
- once only (e concepito come transfrontaliero);
- apertura come prima opzione (openness);
- sostenibilità digitale;
- sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione;

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

Il Comune di Castelletto d'Orba ha nominato con Decreto n.1 del 24.1.2023 il Responsabile per la transizione al digitale nella figura di Ghio Barbara.

Funzionalmente si è provveduto a riorganizzare in **5 macro aree** di intervento le prescrizioni del PTI 2024/2026 di AGID, ovvero quelle 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 tragguradati al 2024/2026.

<b>MACRO-AMBITI DI INTERVENTO</b>	<b>POTENZIALI BENEFICI</b>
Piattaforme abilitanti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ANPR</li> <li>• PAGOPA</li> <li>• SPID/CIE</li> <li>• App IO</li> <li>• Piattaforma Nazionale Dati</li> <li>• Piattaforma Nazionale Notifiche</li> <li>• INAD</li> </ul>	Miglior servizio ai cittadini e applicazione del principio “once only” Sviluppo di processi di interoperabilità Generazione di “valore pubblico” (PIAO) Fruizione delle 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> <li>• sicurezza informatica;</li> </ul>	Maggiore sicurezza informatica Ottimizzazione dei costi Fruizione delle risorse PNRR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione del back office documentale in modalità digitale;</li> <li>• piena applicazione delle linee guida AGID sulla formazione gestione e conservazione del documento informatico;</li> </ul>	Miglior utilizzo dell’attività del personale Maggiore accessibilità Maggiore trasparenza Maggiore efficienza gestionale (riportare nel 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> <li>• acquisizione di competenze digitale per i dipendenti e per i cittadini;</li> </ul>	Migliore servizio ai cittadini Generazione di “valore pubblico” (riportare nel PIAO) Fruizione delle risorse PNRR  Miglioramento dei servizi e delle performance Piena fruizione dei servizi in modalità digitale

L’attuale versione del presente Piano, aggiornata alla data del 11.4.2024, tiene conto delle attività svolte anche nel corso del 2023 (definizione di una base line al 31 dicembre 2023) e stabilisce le priorità operative sulla base dell’attuabilità degli obiettivi e dell’attivazione dei bandi PNRR in materia di transizione al digitale.

**LA SPESA PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE NEL COMUNE DI CASTELLETTO D'ORBA**

**Il Comune di CASTELLETTO D'ORBA ha partecipato ai seguenti Bandi PNRR  
ELENCARE I DIVERSI BANDI INDICANDO LA CIFRA POTENZIALMENTE  
FINANZIABILE**

Titolo - Classe	Descrizione	Provenienza Fondi	Importo
Misura 1.4.3	APP Io	PNRR	4.617,00
Misura 1.4.4	SPID CIE	PNRR	14.000,00
Misura 1.3.1	Piattaforma Nazionale Dati	PNRR	10.172,00

	Prestazioni Di Servizio, Assistenza Software Ecc. Per L'informatizzazione Dei Servizi Comunali	Bilancio Comunale	18.000,00
	Prestazioni Di Servizio Per La Progettazione Informatica E La Gestione Del Sito Web Comunale	Bilancio Comunale	
	Funzionamento Servizio Provveditorato - Attrezzature E Prestazioni D'ufficio	Bilancio Comunale	
	Spese Di Telefonia E Connettività	Bilancio Comunale	4.300,00
	Noleggio Attrezzature (Fotoriproduttori, Fax, Computer, Stampanti Ecc.) Previste Nel Piano Di Approvvigionamento	Bilancio Comunale	2.000,00

## LE PRIORITÀ DA AFFRONTARE NEL COMUNE DI CASTELLETTO D'ORBA

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, Pago PA, App IO. Le altre 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 ALTRE PIATTAFORME ABILITANTI.**

L'art. 64 bis del CAD (novellato dal DL 76/2020) al comma 1 quater prevede 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 Castelletto d'Orba al fine di rispondere a quanto previsto dalla Legge.**

### **ANALISI DELLO STATO DELL'ARTE (OVVIAMENTE ADEGUARE AL VS. COMUNE)**

Baseline al 31 dicembre 2023.

<b>VOCI</b>	<b>STATO ATTUALE</b>
Quanti servizi on line sono resi disponibili ai cittadini utilizzando come log SPID/CIE	• IL COMUNE DI CASTELLETTO D'ORBA NON HA ANCORA SERVIZI DISPONIBILI PREVIA IDENTIFICAZIONE CON SPID E CIE
Quanti procedimenti sono collegati a PagoPA (compresi i pagamenti volontari) bando PNRR	• 40 tassonomie predisposte con pagamenti attivi
Quanti e quali servizi "funzionanti" sono disponibili attraverso la app IO Bando PNRR  L'Amministrazione ha aderito a PND Bando PNRR	Non ancora predisposti.

Questi dati consentono di definire la base di partenza per realizzare quanto previsto dal PTI 2024/2026 di AGID e rispettare quanto previsto all'articolo 64 bis del CAD. Queste informazioni sono inoltre indispensabili per una corretta partecipazione/gestione dei Bandi PNRR.

#### Ulteriori elementi conoscitivi

Sul sito istituzionale del Comune di CASTELLETTO D'ORBA è presente un link al portale regionale SUAP SUE o a Impresa in un giorno

## **DESCRIZIONE DELLE AZIONI FINALIZZATE ALL'UTILIZZO DI SPID CIE E ALL'IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI IN MODALITÀ DIGITALE**

### **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 resi disponibili almeno 15 servizi nel corso del 2024/2026 on line attraverso identificazione con SPID/CIE;
- introdurre tra le modalità di identificazione anche eIDAS (anche utilizzando i finanziamenti PNRR bando 1.4.4);
- partecipazione e attuazione – con successo – al Bando PNRR 1.4.4;
- verificare l'interoperabilità tra la piattaforma di erogazione dei servizi on line e il software di protocollo relativamente alle istanze inviate dai cittadini dalle schede servizio del sito (PNRR bando 1.4.1);
- avviare una campagna di comunicazione rivolta ai cittadini per implementare l'utilizzo dei servizi on line;
- estendere il numero dei servizi rivolti ai cittadini per i quali sia obbligatorio l'utilizzo esclusivo delle modalità digitali utilizzando SPID/CIE;
- formare uno o più soggetti negli uffici di front office (anche avvalendosi di facilitatori digitali) affinché assistano i cittadini nell'acquisizione di SPID o di CIE e nella fruizione dei servizi digitali. Tale attività formativa andrà considerata come parte integrante della parte del presente Piano dedicata all'acquisizione da parte di tutti i dipendenti di adeguate competenze digitali.

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

**Tempi:** *TEMPI DEI BANDI PNRR 1.4.4.E.1.4.1*

#### **Risultati attesi:**

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

### **Azioni puntuali finalizzate ad implementare i servizi on line:**

#### **Implementare l'utilizzo del portale ANPR da parte dei cittadini**

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

**Responsabilità:** RTD, Responsabile del Servizio Demografico

**Tempi:** *da dicembre 2024*

#### **Risultati attesi:**

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

**Garantire l'accessibilità ai dati e alle informazioni al cittadino anche per rispettare il principio one *once*** (ad es. le ricevute dei pagamenti effettuati tramite la piattaforma PagoPA o gli ISEE) Obiettivo in linea con quanto previsto dalla normativa vigente e dal Bando PNRR 1.4.1.

Le P.A., nella loro attività rivolta ai cittadini, acquisiscono documenti, raccolgono ed elaborano dati e informazioni che devono essere sempre condivisi tra P.A. e resi accessibili al cittadino interessato anche per rispettare il principio one *once*.

L'azione si articolerà tenendo presente:

- quanto previsto dal bando PNRR 1.3.1. Piattaforma Nazionale Dati
- 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:** *Rispettare i 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 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 tramite l'App IO o l'"area personale" presente sul sito istituzionale;
- I diversi settori non richiedono ai cittadini dati e documenti già in possesso delle diverse P.A. (ad es. ISEE) rispettando il principio once only.

### **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).

Si opererà per:

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

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

**Tempi:** entro il 2024/2025 e in linea con i tempi di realizzazione delle progettualità finanziate da Misure PNRR 1.4.3

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

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

In ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 3 bis comma 1, 7, 41 comma 1 e 2, 64 bis, tutti i servizi resi disponibili al cittadino attraverso le piattaforme digitali devono 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 2024, in linea con i tempi di realizzazione delle progettualità finanziate da Misure PNRR 1.4.3.

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

**Ulteriore altra micro azione:** adesione del Comune alla funzionalità "Firma con IO" <https://firma.io.italia.it/>

Campagna di comunicazione e formazione rivolta ai cittadini.

**Responsabilità:** RTD, Responsabili delle Aree relative a servizi erogati

**Tempi:** entro il 2024

## **ALTRE PIATTAFORME ABILITANTI**

La normativa vigente 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); **entrata in funzione per i cittadini dal 5 giugno 2023 e obbligo di utilizzo per le P.A. a partire dal 6 di luglio 2023.**
- Piattaforma Nazionale Dati; **(già in funzione)**
- la Piattaforme notifiche digitali (SEND); **(già in funzione) (finanziamento API attraverso il Bando PNRR)**

Tutte le Piattaforme elencate interessano, seppure in modo diverso, tutti i settori del Comune.

Il RTD monitorerà costantemente l'evoluzione 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 Nazionale Dati.

La PND è inoltre indispensabile per le attività di cui alla delibera ANAC n. 582 del 13/12/2023 in materia di digitalizzazione di gare ed appalti;

In particolare:

**Piattaforma Nazionale Dati:** il Comune, come previsto dal PTI deve iscriversi alla PND  
*responsabilità: RTD*

*tempi: da subito*

**Azioni:** in accordo con i fornitori si attiveranno le API (pubblicazione di e-service) di cui al bando PNRR (conferimento) e gli e-service pubblicati per la fruizione di altre banche dati (ad es. ANPR/INPS). Particolare attenzione andrà rivolta alle attività inerenti ad ANPR di cui alla circolare n. 73/2003 del Ministero degli Interni (Linee Guida per l'accesso ai Comuni ai dati ANPR attraverso PNR).

<https://www.interop.pagopa.it/catalogo/?producerName=Istituto+Nazionale+Previdenza+Sociale+-+INPS&producerName=Ministero+dell%27Interno&pageNum=1>

**Responsabilità:** RTD e Responsabili Settori

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

## **INAD**

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

**responsabilità:** responsabili dei settori, RTD

**tempi:** da subito e per tutto il 2024/2025

## **ANPR**

“A dicembre 2022 sono stati resi disponibili i servizi per consentire, da parte dei Comuni, l'invio dei dati elettorali dei cittadini in ANPR. Attualmente oltre il 97% dei comuni italiani hanno aderito ai servizi, inviando i dati elettorali dei cittadini.

Si prevede, inoltre, la completa digitalizzazione dei registri dello Stato civile tenuti dai Comuni (nascita, matrimonio, unione civile, cittadinanza e morte), con conseguente eliminazione dei registri cartacei, e la conservazione dei relativi atti digitali in un unico archivio nazionale del Ministero dell'Interno, permettendone la consultazione a livello nazionale e offrendo la possibilità di produrre estratti o certificati tramite il sistema centrale, senza doverli richiedere necessariamente al Comune che li ha generati. Alcuni Comuni pilota ad ottobre 2023 hanno iniziato ad utilizzare i servizi resi disponibili da ANPR, formando atti digitali di stato civile con effetti giuridici.” V. PTI AGID 2024/206

Il Comune di Castelletto d'Orba Monitorerà costantemente lo stato di avanzamento di questi progetti e ne informerà i cittadini nel momento in cui saranno disponibili sulla Piattaforma ANPR.

Particolarmente Da febbraio 2024 - Dalla “fine dell'adozione controllata” i Comuni potranno richiedere l'adesione servizi di Stato civile su ANPR - CAP4.PA.18 del PTI 2024/2026

**responsabilità:** responsabile del settore anagrafe, stato civile elettorale, RTD

**tempi:** da subito

**Appare assolutamente indispensabile programmare una attività di formazione rivolta a tutti i dipendenti sulle funzionalità e le finalità di tutte le Piattaforme enunciate.**

**responsabilità:** responsabili dei settori, RTD

**tempi:** da subito e per tutto il 2024/2025

## **PRIORITÀ 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) – PROGETTAZIONE DEI SERVIZI, ACCESSIBILITÀ E DESIGN

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

Lo stato dell'arte al 31 dicembre 2023 è così sintetizzabile:

- il sito web nella sua attuale versione è stato pubblicato nel 2015;
- il Comune non ha partecipato al Bando PNRR 1.4.1, ma provvederà a rifarlo con risorse proprie entro il 2024/2025;
- 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 CASTELLETTO D'ORBA nell'attuale versione, non rispetta quanto previsto dalla normativa succitata (in particolare WCAG 2.2);
- il sito non è aggiornato quindi non sono state fatte nel tempo le dichiarazioni di accessibilità. Il nuovo sito rispetterà quanto previsto dalla normativa vigente in particolare WGAC 2.2

### **DESCRIZIONE DELLE AZIONI PIANIFICATE DAL COMUNE DI CASTELLETTO D'ORBA**

**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 rinnovando il sito e i sistemi di erogazione dei servizi ai cittadini on line grazie alle risorse messe a disposizione dal Bando PNRR 1.4.1..**

L'azione si articolerà come segue:

- si effettua il test di usabilità del sito utilizzando la piattaforma WAI <https://webanalytics.italia.it/>;
- si effettua il test di accessibilità secondo le modalità ed utilizzando le piattaforme di cui alle "Linee guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici" e la piattaforma MAUVE++ <https://mauve.isti.cnr.it/>
- si monitorano costantemente gli eventuali feedback dei cittadini sia per quanto attiene l'accessibilità, che per quanto attiene la fruibilità;
- si analizzano periodicamente gli esiti dei risultati e si programmano tutte le iniziative necessarie a migliorare l'usabilità e l'accessibilità del sito da parte dei cittadini;
- si utilizza l'App messa a disposizione dal Ministero per l'Innovazione <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/versions-attuale/index.html>
- si comunica ad AGID entro marzo di ogni anno gli obiettivi di accessibilità del proprio sito. Gli obiettivi andranno evidenziati negli strumenti di programmazione dell'Ente (PIAO, generazione di valore pubblico e performance); [form.agid.gov.it](http://form.agid.gov.it)
- si pubblica entro il 23 settembre 2024, 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 tra i colleghi delle varie aree le informazioni e indicazioni operative funzionali all'applicazione dei criteri di usabilità e di accessibilità;
- si svolgono interventi di tipo adeguativo e/o correttivo sui contenuti/sezioni individuate prioritariamente dalle analisi di accessibilità e usabilità anche in linea con quanto previsto dal Bando PNRR "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici".

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

**Tempi:** entro il 2024, secondo le scadenze parziali sopraindicate. Gli obiettivi legati alla realizzazione del form su usabilità e accessibilità, così come la registrazione del sito web su web analytics italia vengono fissati nel 2025 previa iscrizione del Comune a WAI.

**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

#### **Ulteriore attività:**

In merito ad Albo Pretorio, SIT e a tutti i servizi che il comune espone, l'articolazione delle azioni previste dal Comune di Castelletto d'Orba 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

**Responsabilità:** RTD, Responsabile Servizi Informativi

**Tempi:** da subito entro 2024 la verifica della piena rispondenza dei sistemi;

**Risultati attesi:** il Comune Castelletto d'Orba 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**

<b>LE NUOVE PRESCRIZIONI IN MATERIA DI DEMATERIALIZZAZIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE (ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL BACK OFFICE DIGITALE)</b>
--

#### **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 sono pienamente applicabili dal 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.

Il PTI 2024/206 di AGID prescrive che: "La Pubblica Amministrazione è tenuta ad assicurare la rispondenza alle Linee guida, adeguando i propri sistemi di gestione informatica dei documenti, al fine di garantire effetti giuridici conformi alle stesse nei processi documentali, nonché ad ottemperare alle seguenti misure:

- gestione appropriata dei documenti sin dalla loro fase di formazione per il corretto adempimento degli obblighi di natura amministrativa, giuridica e archivistica tipici della gestione degli archivi pubblici, come delineato nel paragrafo 1.11 delle Linee guida;
- gestione dei flussi documentali mediante aggregazioni documentali informatiche;

- nomina dei ruoli e delle responsabilità previsti, come specificato ai paragrafi ;
- adozione del Manuale di gestione documentale e del Manuale di conservazione, come specificato ai paragrafi;
- pubblicazione dei provvedimenti formali di nomina e dei manuali in una parte chiaramente identificabile dell'area "Amministrazione trasparente", prevista dall'art. 9 del d.lgs. 33/2013;
- rispetto delle misure minime di sicurezza ICT, emanate da AGID con circolare del 18 aprile 2017, n. 2/2017;
- rispetto delle in materia di protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR);
- trasferimento dei documenti al sistema di conservazione, ai sensi del paragrafo 4 e dell'art. 44, comma 1-bis, del CAD.

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.

### **ANALISI DELLO STATO DELL'ARTE DELL'ENTE (base line)**

Attualmente:

- il software che governa l'intero flusso documentale è offerto dalla Ditta Halley Informatica srl per mezzo di Unimatica spa che è individuata come conservatoria.
- l'Amministrazione nominerà il Responsabile della gestione documentale e della conservazione nel 2024;
- l'Amministrazione ha aggiornato, conformemente alle Linee Guida, con deliberazione della Giunta Comunale CASTELLETTO D'ORBA 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; **Responsabilità: Responsabile Gestione Documentale, RTD, i Responsabili di Area**
- l'Amministrazione conformemente alle Linee guida AGID di cui all' art. 71 del CAD e delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, all'art. 71, entrate in vigore con il 1° gennaio 2022 adotterà, il Manuale di Gestione Documentale.

### **ALTRE AZIONI CORRELATE AD UNA CORRETTA GESTIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE**

**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: la regolarità dei documenti presentati in modalità digitale(input), la formazione da parte dei diversi settori dell'Ente dei documenti informatici, 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 2024*

**Risultati attesi:** tutto il personale è formato, anche praticamente, al rispetto di quanto previsto dalle linee guida e dal nuovo Manuale di gestione documentale. 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 reingegnerizzazione dei procedimenti/processi come previsto dal PIAO.

**Individuazione di almeno 5 procedimenti.** Analisi, passo per passo, per verificare le eventuali carenze rispetto a quanto previsto dalle linee guida e dalla normativa (qualità dei documenti prodotti, modalità di protocollazione, fascicolazione digitale, firme digitali ecc.).

**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 la primavera del 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 documentale 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 (regolarità del documento digitale presentato).
- 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 la primavera del 2025 e tutta l'Amministrazione fascicoli digitalmente entro il 2025*

**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 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 del CAD. Tale azione è viepiù urgente e necessaria per garantire il pieno e corretto utilizzo della Piattaforma Nazionale Notifiche (SEND).

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

**Tempi:** *Entro il 2024 e in tutti i casi entro i tempi di utilizzo dell'Ente della Piattaforma Nazionale Notifiche:*

- 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).

*Entro il 2024*

- 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 Titolario 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 nel pieno rispetto di quanto previsto dal CAD;
- notificando ai soggetti di cui sopra utilizzando esclusivamente la PEC (alternativamente SEND);
- diminuendo i costi postali di notifica.

Micro-azioni connesse:

- utilizzo della banca dati INI PEC e INAD integrandola con i software gestionali (estrazione degli indirizzi da INAD e ANPR);
- esclusiva generazione di documenti amministrativi originali digitali;
- adesione alla Piattaforma Nazionale per le Notifiche Digitali seguendo i tempi e le previsioni di Legge;

- corretto utilizzo del finanziamento Bando PNRR;
- 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:** *da subito*

**Risultati attesi:** rispettare quanto previsto dal CAD e dalle Linee guida per arrivare ad una completa digitalizzazione delle attività di notifica, oltretutto 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**

"La strategia "Cloud Italia", pubblicata a settembre 2021 dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale e dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale nell'ambito del percorso attuativo definito dall'art.33-septies del Decreto-Legge n.179 del 2012 e gli investimenti del PNRR legati all'abilitazione cloud rappresentano una grande occasione per supportare la riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni." (v. PTI 2024/2026 pag. 93 e segg.)

Il PTI 2024/2026 ha ribadito 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 Centri per l'elaborazione delle informazioni (CED) 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 Decreto-legge 179/2012 e dal Regolamento di cui al comma 4 del citato articolo 33-septies.

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

- Da settembre 2020 - Le PA proprietarie di data center di gruppo B richiedono l'autorizzazione ad AGID per le spese in materia di data center nelle modalità stabilite dalla Circolare AGID 1/2019

- 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 2.1**

### **Redazione del Piano di migrazione in accordo con il fornitore**

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

## **SICUREZZA INFORMATICA**

Obiettivi tratti dal PTI 2024/2026 (pag. 106 e segg.)

- Da dicembre 2024 - Le PA adottano un modello di governance della cybersicurezza -CAP7.PA.02
- Da dicembre 2024 - Le PA nominano i Responsabili della cybersicurezza e delle loro strutture organizzative di supporto - CAP7.PA.03
- Da giugno 2024 - Le PA definiscono e approvano i requisiti di sicurezza relativi al processo di approvvigionamento IT - CAP7.PA.05
- Da dicembre 2024 - Le PA definiscono e promuovono i processi di gestione del rischio sui fornitori e terze parti IT, la contrattualistica per i fornitori e le terze parti IT, comprensive dei requisiti di sicurezza da rispettare - CAP7.PA.06
- Da dicembre 2024 - Le PA definiscono e formalizzano il processo di cyber risk management e security by design, coerentemente con gli strumenti messi a disposizione da ACN - CAP7.PA.08
- Dicembre 2025 - Le PA promuovono il censimento dei dati e servizi della PA, identificandone la rilevanza e quindi le modalità per garantirne la continuità operativa - CAP7.PA.09
- Dicembre 2025 - Le PA realizzano o acquisiscono gli strumenti atti alla messa in sicurezza dell’integrità, confidenzialità e disponibilità dei servizi e dei dati, come definito dalle relative procedure - CAP7.PA.10
- Dicembre 2026 - Le PA integrano le attività di monitoraggio del rischio cyber, come definito dal relativo Piano, nelle normali attività di progettazione, analisi, conduzione e dismissione di applicativi e sistemi informativi - CAP7.PA.11

### **Obiettivo 7.4 - Potenziare le modalità di prevenzione e gestione degli incidenti informatici**

- Da giugno 2024 - Le PA definiscono i presidi per la gestione degli eventi di sicurezza, formalizzandone i processi e le procedure - CAP7.PA.13
- Da dicembre 2024 - Le PA formalizzano ruoli, responsabilità e processi, nonché le capacità tecnologiche a supporto della prevenzione e gestione degli incidenti informatici - CAP7.PA.14
- Da dicembre 2024 - Le PA definiscono le modalità di verifica dei Piani di risposta a seguito di incidenti informatici - CAP7.PA.15
- Da dicembre 2025 - Le PA definiscono le modalità di aggiornamento dei Piani di risposta e ripristino a seguito dell'accadimento di incidenti informatici - CAP7.PA.16 RA7.5.2

### **Adozione di strumenti atti alla formazione in ambito cyber**

- Da giugno 2024 - Le PA promuovono l'accesso e l'utilizzo di attività strutturate di sensibilizzazione e formazione in ambito cybersicurezza - CAP7.PA.17
- Da dicembre 2024 - Le PA definiscono piani di formazione inerenti alla cybersecurity, diversificati per ruoli, posizioni organizzative e attività delle risorse dell'organizzazione -CAP7.PA.18
- Da dicembre 2025 - Le PA realizzano iniziative per verificare e migliorare la consapevolezza del proprio personale - CAP7.PA.19

Da febbraio 2024 - Le PA dovranno dotarsi degli strumenti idonei all'acquisizione degli IoC ed accreditarsi al CERT-AGID - CAP7.PA.20

Da ottobre 2024 - Le PA dovranno usufruire degli strumenti per la gestione dei rischi cyber messi a disposizione dal CERT-AGID - CAP7.PA.21

Dicembre 2025 - Le PA, sulla base delle proprie esigenze, partecipano ai corsi di formazione base ed avanzato erogati dal CERT-AGID - CAP7.PA.22

## **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 Castelletto d'Orba risponde nelle sue azioni a quanto indicato dal PTI 2024/2026 sezione "**Competenze digitali per il Paese e per la PA**"

In particolare: "l'iniziativa "Syllabus per la formazione digitale", che mira a consentire a tutti i dipendenti delle amministrazioni aderenti l'accesso, attraverso la piattaforma online del Dipartimento della Funzione Pubblica Syllabus, a percorsi formativi sulle competenze digitali erogati in e-learning e personalizzati a partire da una rilevazione online, strutturata ed omogenea dei fabbisogni individuali di formazione."

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

Inoltre, va rispettato 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.

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

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

## **CONSEQUENTE 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:

- implementazione dell'iscrizione a Syllabus;
- ciclo di attività di protocollazione (rivolta a tutti i dipendenti);
- processo di gestione documentale informatica suddivisa in specifici argomenti e aree (prioritariamente, protocollo/scansione certificata/fascicolazione/conservazione);
- assistenza ai cittadini nella fruizione dei servizi digitali dell'Ente e di ANPR anche in collaborazione con i facilitatori digitali;
- assistenza ai cittadini nell'utilizzo delle piattaforme INAD e SEND;
- assistenza ai cittadini nell'utilizzo delle potenzialità di CIE (ad es. CIEsign);
- assistenza ai cittadini nell'acquisizione delle identità digitali e nell'utilizzo di PagoPA;
- la gestione della sicurezza informatica – corso a tutti i dipendenti; Funzionalmente a ciò verranno mappate le competenze digitali per il personale (Syllabus) e si individueranno i soggetti in grado di supportare l'Amministrazione nel processo di acquisizione di competenze digitali (FORMEZ, ANCI, professionisti esterni).

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

**Tempi:** *da subito e negli anni a seguire*

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

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

Si metteranno in atto

- attività rivolte a rispondere ad eventuali iniziative/bandi regionali per l'attivazione della rete dei facilitatori digitali;

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

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

**Tempi:** *da subito* e negli anni a seguire

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