

## RELAZIONE ANNUALE SULLA TRANSIZIONE DIGITALE

### 2022

#### 1- SERVIZI

Il miglioramento della qualità dei servizi pubblici digitali costituisce la premessa indispensabile per l'incremento del loro utilizzo da parte degli utenti, siano questi cittadini, imprese o altre amministrazioni pubbliche. In questo processo di trasformazione digitale, è essenziale che i servizi abbiano un chiaro valore per l'utente; questo obiettivo richiede un approccio multidisciplinare nell'adozione di metodologie e tecniche interoperabili per la progettazione di un servizio. La qualità finale, così come il costo complessivo del servizio, non può infatti prescindere da un'attenta analisi dei molteplici layer, tecnologici e organizzativi interni, che strutturano l'intero processo della prestazione erogata, celandone la complessità sottostante. Ciò implica anche un'adeguata semplificazione dei processi interni alle PA, coordinata dal Responsabile della Transizione al Digitale, con il necessario supporto di efficienti procedure digitali. Occorre quindi agire su più livelli e migliorare la capacità delle Pubbliche Amministrazioni di generare ed erogare servizi di qualità attraverso:

- un utilizzo più consistente di soluzioni Software as a Service già esistenti;
- il riuso e la condivisione di software e competenze tra le diverse amministrazioni;
- l'adozione di modelli e strumenti validati a disposizione di tutti;
- il costante monitoraggio da parte delle PA dei propri servizi on line.

#### OBIETTIVI DELLA PA

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

##### **- OB.1.1/D**

##### **LE PA ADEGUANO LE PROPRIE PROCEDURE DI PROCUREMENT ALLE LINEE GUIDA DI AGID SULL'ACQUISIZIONE DEL SOFTWARE E AL CAD (ARTT. 68 E 69) - CAP1.PA.LA04**

Percentuale di raggiungimento obiettivo: 100 %

Data scadenza: Dicembre 2022

Responsabile: Collaboratore Ufficio Negoziabile - Acquisti

Dettaglio: A decorrere dal 1 aprile 2019, le Amministrazioni Pubbliche potranno acquisire esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace.

Il Cloud Marketplace di AgID è la piattaforma che espone i servizi e le infrastrutture qualificate da AgID secondo quanto disposto dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018. All'interno del Cloud Marketplace è possibile visualizzare la scheda tecnica di ogni servizio che mette in evidenza le caratteristiche tecniche, il modello di costo e i livelli di servizio dichiarati dal fornitore in sede di qualificazione.

Per le modalità di acquisizione da soggetti privati dei servizi Cloud qualificati, occorre fare riferimento alla normativa vigente in tema di procurement delle pubbliche amministrazioni (Codice degli appalti) e agli strumenti delle centrali di committenza come, ad esempio, il Mercato elettronico della PA (MEPA) di CONSIP accessibile tramite il portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)

Il nostro ente, in base a quanto disposto dalla normativa vigente, ed in particolare l'art. 1 comma 450 della legge 296/2006 come modificata dalla legge 30 dicembre 2018 n. 145 (legge di Bilancio 2019), per l'affidamento e l'esecuzione di lavori, servizi e forniture si avvale di piattaforme

telematiche quali il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (M.E.P.A.) gli acquisti di alcuni beni e servizi al di sotto della soglia di rilievo comunitario. Il ricorso al CONSIP è limitato ad alcune tipologie di servizio in base alla convenienza dell'ente. Per tutte le altre esigenze si fa riferimento alla corrente piattaforma di procurement Circumetnea Acquisti Telematici. Per tutte le altre esigenze si fa riferimento alla corrente piattaforma di procurement Circumetnea Acquisti Telematici.

### **OB.1.2 - Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi**

- OB.1.2/C

LE PA PUBBLICANO, ENTRO IL 23 SETTEMBRE 2020, TRAMITE L'APPLICAZIONE FORM.AGID.GOV.IT, UNA DICHIARAZIONE DI ACCESSIBILITÀ PER CIASCUNO DEI LORO I SITI WEB - CAP1.PA.LA11

Percentuale di raggiungimento obiettivo: **100%**

Data: 04/10/2022

Responsabile: Coordinatore Ufficio Investimenti

Dettaglio: Nell'ambito dell'esecuzione dell'Accordo Quadro finalizzato alla messa a regime del nuovo sistema di bigliettazione elettronica è stata effettuata la dichiarazione di accessibilità per il sito istituzionale ed inserito meccanismo di Feedback.

Di seguito gli indirizzi di riferimento:

Sito web: <https://www.circumetnea.it/>

URL dichiarazione Agid: <https://form.agid.gov.it/view/06b172f8-0e11-4677-bf2f-03b4ac00b0dc>

Meccanismo feedback: <https://www.circumetnea.it/feedback-accessibilita/>

## **2. DATI**

### **CAMPO DI APPLICAZIONE**

La valorizzazione del patrimonio informativo pubblico è un obiettivo strategico per la pubblica amministrazione, soprattutto per affrontare efficacemente le nuove sfide dell'economia dei dati (*data economy*), supportare la costruzione del mercato unico europeo per i dati definito dalla Strategia europea in materia di dati, garantire la creazione di servizi digitali a valore aggiunto per cittadini, imprese e, in generale, tutti i portatori di interesse e fornire ai *policy maker* strumenti *data-driven* da utilizzare nei processi decisionali.

A tal fine, è necessario ridefinire una nuova *data governance* coerente con la Strategia europea e con il quadro delineato dalla nuova Direttiva europea sull'apertura dei dati e il riutilizzo dell'informazione del settore pubblico. È quindi opportuno individuare quanto prima le principali problematiche e sfide che l'attuale *data governance* del patrimonio informativo pubblico pone per delineare le motivazioni e gli obiettivi di una Strategia nazionale dati, anche in condivisione con i portatori di interesse pubblici e privati. Un asset fondamentale tra i dati gestiti dalle pubbliche amministrazioni è rappresentato dalle banche dati di interesse nazionali (art. 60 del CAD), la nuova *data governance* deve favorire l'accesso alle stesse per agevolare la constatazione degli stati relative alle persone fisiche e alle persone giuridiche

### **OBIETTIVI DELLA PA**

#### **OB.2.1 - Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese**

Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

#### **OB.2.2 - Aumentare la qualità dei dati e dei metadati**

Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

**OB.2.3 - Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati**

Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

**4. INFRASTRUTTURE****CAMPO DI APPLICAZIONE**

Lo sviluppo delle infrastrutture digitali è parte integrante della strategia di modernizzazione del settore pubblico poiché queste sostengono l'erogazione sia di servizi pubblici a cittadini e imprese sia di servizi essenziali per il Paese.

Tali infrastrutture devono essere affidabili, sicure, energeticamente efficienti ed economicamente sostenibili. L'evoluzione tecnologica espone, tuttavia, i sistemi a nuovi e diversi rischi, anche con riguardo alla tutela dei dati personali. L'obiettivo di garantire una maggiore efficienza dei sistemi non può essere disgiunto dall'obiettivo di garantire contestualmente un elevato livello di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi utilizzati dalla Pubblica amministrazione.

Tuttavia, come rilevato da AGID attraverso il Censimento del Patrimonio ICT della PA, molte infrastrutture della PA risultano prive dei requisiti di sicurezza e di affidabilità necessari e, inoltre, sono carenti sotto il profilo strutturale e organizzativo. Ciò espone il Paese a numerosi rischi tra cui quello di interruzione o indisponibilità dei servizi e quello di attacchi cyber con, conseguente, accesso illegittimo da parte di terzi a dati (o flussi di dati) particolarmente sensibili o perdita e alterazione degli stessi dati.

Lo scenario delineato pone l'esigenza immediata di attuare un percorso di razionalizzazione delle infrastrutture per:

1. garantire la sicurezza dei servizi erogati tramite infrastrutture classificate come gruppo B, mediante la migrazione degli stessi verso data center più sicuri e verso infrastrutture e servizi cloud qualificati da AGID secondo il modello Cloud della PA.
2. evitare che le amministrazioni costruiscano nuovi data center al fine di ridurre la frammentazione delle risorse e la proliferazione incontrollata di infrastrutture con conseguente moltiplicazione dei costi.

**OBIETTIVI DELLA PA****OB.4.1 - Migliorare la qualità dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni locali favorendone l'aggregazione e la migrazione su infrastrutture sicure ed affidabili**

Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

**OB.4.2 - Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni centrali favorendone l'aggregazione e la migrazione su infrastrutture sicure ed affidabili**

Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

**OB.4.3 - Migliorare l'offerta di servizi di connettività per le PA**

Percentuale di raggiungimento obiettivo: **80%**

Data: 3/12/2022

Responsabile: Capo Unità Organizzativa Infrastrutture Tecnologiche

Dettaglio: La circumetnea ha svolto una attività di miglioramento della copertura cellulare nelle stazioni della metro e lungo i percorsi, come l'efficienza nell'erogazione dei servizi durante il transito e l'attesa al varco

## 5. INTEROPERABILITÀ

### CAMPO DI APPLICAZIONE

L'interoperabilità permette la collaborazione e l'interazione telematica tra pubbliche amministrazioni, cittadini e imprese, favorendo l'attuazione del principio once only e recependo le indicazioni dell'European Interoperability Framework.

La Linea guida sul Modello di Interoperabilità per la PA individua gli standard e le loro modalità di utilizzo per l'implementazione delle API favorendo:

- l'aumento dell'interoperabilità tra PA e tra queste e cittadini/imprese;
- la qualità e la sicurezza delle soluzioni realizzate;
- la de-duplicazione e la co-creazione delle API.

La Linea guida individua le tecnologie SOAP e REST da utilizzare per l'implementazione delle API, aggiornando il Sistema Pubblico di Cooperazione Applicativa (in breve SPCoop) emanato nel 2005.

La Linea guida è periodicamente aggiornata assicurando il confronto continuo con:

- le PA, per determinare le esigenze operative delle stesse;
- i Paesi Membri dell'Unione Europea e gli organismi di standardizzazione, per agevolare la realizzazione di servizi digitali transfrontalieri.

### OBIETTIVI DELLA PA

#### **OB.5.1 - Favorire l'applicazione della Linea guida sul Modello di Interoperabilità da parte degli erogatori di API**

Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

#### **OB.5.2 - Adottare API conformi al Modello di Interoperabilità**

Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

## 6. SICUREZZA INFORMATICA

### CAMPO DI APPLICAZIONE

I servizi digitali erogati dalla Pubblica Amministrazione sono cruciali per il funzionamento del sistema Paese.

Si evidenzia che la minaccia cibernetica cresce continuamente in quantità e qualità, determinata anche dall'evoluzione delle tecniche di ingegneria sociale volte a ingannare gli utenti finali dei servizi digitali sia interni alla PA che fruitori dall'esterno.

L'esigenza per la PA di contrastare tali minacce diventa fondamentale in quanto garantisce non solo la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema informativo della Pubblica Amministrazione, ma è il presupposto per la protezione del dato che ha come conseguenza diretta l'aumento della fiducia nei servizi digitali erogati dalla PA.

Punti focali di questo capitolo sono le tematiche relative al *Cyber Security Awareness*, in quanto da tale consapevolezza possono derivare le azioni organizzative necessarie a mitigare il rischio connesso alle potenziali minacce informatiche.

Considerando quindi che il punto di accesso ai servizi digitali è rappresentato dai portali istituzionali delle pubbliche amministrazioni, al fine di realizzare un livello omogeneo di sicurezza, il capitolo definisce alcune azioni concrete in tale ambito.

## OBIETTIVI DELLA PA

**OB.6.1 - Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness) nelle PA**

Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

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

Percentuale di raggiungimento obiettivo: **100%**

Data: 29/10/2022

Responsabile: Coordinatore Ufficio Investimenti

Dettaglio: Nell'ambito dell'esecuzione dell'Accordo Quadro finalizzato alla messa a regime del nuovo sistema di bigliettazione elettronica la Gestione Governativa Ferrovie Circumetnea, ha impostato una politica di rifacimento del proprio portale web, collegandolo ad un servizio che rendesse lo stesso più accessibile e più sicuro.

## 7. STRUMENTI E MODELLI PER L'INNOVAZIONE

## CAMPO DI APPLICAZIONE

La precedente edizione del Piano Triennale (2019-2021) dedicava un capitolo alle amministrazioni che stavano affrontando progettualità innovative, focalizzando l'attenzione sui quei progetti di innovazione delle amministrazioni pubbliche, in cui, in modo più o meno consapevole, il committente pubblico:

- circoscrive l'esigenza concreta e si concentra sulla specificazione dell'esigenza che vuole affrontare;
- è alla ricerca di soluzioni nuove o comunque diverse rispetto a quelle consolidate e lascia spazio alla proposizione di soluzioni innovative;
- coinvolge in modo ampio e aperto il mercato. Il mondo esterno è molto più ampio di quello interno al committente pubblico e quindi in grado di esprimere soluzioni più efficaci, anche divergenti rispetto a soluzioni preesistenti.

Con ciò il committente pubblico-amministrazione non si limita solo a portare marginali miglioramenti in termini di efficienza, ma stimola e sfrutta la diffusione dei modelli organizzativi dell'*open innovation*, sempre più frequentemente adottati nel mondo privato (*business to business*).

Uno dei temi riportati in quel contesto e cioè quello degli appalti di innovazione è ripreso nel prossimo capitolo sul governo della trasformazione digitale; in questo capitolo invece si presentano le linee evolutive del modello di *smart community* proposto nel precedente Piano, anche alla luce della recente formulazione, da parte del Ministro dell'Innovazione e della Digitalizzazione, della Strategia per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione del Paese 2025.

La premessa è che la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione si basa sull'innovazione dei suoi processi che dovranno essere finalizzati al miglioramento dell'efficienza e della qualità dei servizi a partire dalle aree di interesse pubblico ad alto impatto per il benessere dei cittadini come la salute, la giustizia, la protezione dei consumatori, la mobilità, il monitoraggio ambientale, l'istruzione e la cultura. La PA può e deve fare da catalizzatore di innovazione per la PA stessa, per il territorio, per il tessuto economico e sociale e in ultima istanza per tutti i cittadini. I bisogni digitali di tutti questi soggetti emergono e possono essere soddisfatti attraverso l'interazione continua tra PA, Comuni, Regioni, AGID, Ministeri, mondo accademico e della ricerca e soggetti privati in grado di fornire soluzioni innovative, grazie anche a progetti specifici di ricerca e sviluppo.

Innovazione e trasformazione digitale sono strettamente interconnessi e sono tre i principali aspetti che la Strategia 2025 e questo Piano e i prossimi Piani triennali si accingono ad affrontare.

Un primo aspetto riguarda le prospettive di evoluzione e di sviluppo economico dei territori attraverso la creazione di *smart community*, tema, questo, di grande attualità anche nel resto dell'Europa. Il ruolo che aziende come la nostra possono svolgere per indirizzare l'innovazione è fondamentale per:

- migliorare la qualità della vita dei cittadini, utenti
- innovare il contesto imprenditoriale del territorio nazionale,
- generare un impatto rilevante sull'efficienza della Azienda, secondo criteri generali di accessibilità, innovazione e scalabilità.

Un esempio concreto è rappresentato dal programma *Smarter Italy*, avviato dal Ministero dello Sviluppo Economico, in collaborazione con AGID, MID e MUR, che intende sperimentare nuove soluzioni tecnologiche, accanto a meccanismi di *open* innovazione e appalto innovativo (*smart procurement*) per i territori

#### OBIETTIVI DELLA PA

##### **OB.7.1: Dare impulso allo sviluppo delle Smart Cities e dei Borghi del Futuro**

- OB.7.1/B

LE PA COINVOLTE FORNISCONO SPECIFICHE INDICAZIONI PER LA DEFINIZIONE DEL PROGETTO E SUPPORTANO AGID NELLA PREPARAZIONE DEI BANDI DI GARA SU SMART MOBILITY E WELLBEING - CAP7.PA.LA02.

Dettaglio: Attualmente non sono previsti stanziamenti a bilancio per smart mobility

### **3. PIATTAFORME**

#### CAMPO DI APPLICAZIONE

Le Piattaforme attraverso i loro strumenti consentono di ridurre il carico di lavoro delle pubbliche amministrazioni, sollevandole dalla necessità di dover realizzare ex novo funzionalità, riducendo i tempi e i costi di attuazione dei servizi, garantendo maggiore sicurezza informatica ed alleggerendo la gestione dei servizi della pubblica amministrazione. Si tratta quindi di piattaforme tecnologiche che nascono per supportare la razionalizzazione dei processi di back-office della PA, al fine di migliorare l'efficienza e generare risparmi economici, per favorire la semplificazione e la riduzione degli oneri amministrativi a carico di imprese, professionisti e cittadini, nonché per stimolare la creazione di nuovi servizi digitali. Le piattaforme favoriscono la realizzazione di processi distribuiti e la standardizzazione dei flussi di dati tra amministrazioni.

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

#### OBIETTIVI DELLA PA

##### **OB.3.1 - Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti**

- OB.3.1/B

REGIONI, ENTI LOCALI E STRUTTURE SANITARIE ELABORANO PIANI REGIONALI PER L'ADOZIONE DI PAGOPA, ANCHE ATTRAVERSO IL DIALOGO TRA LE REALTÀ ASSOCIATIVE DEGLI ENTI TERRITORIALI COINVOLTI - CAP3.PA.LA02

Percentuale di raggiungimento obiettivo: **80 %**

Data: dal 2021

Responsabile: Coordinatore Ufficio Commerciale

Dettaglio: La Gestione Governativa Ferrovia Circumetnea, è in fase di attivazione di un sistema di pagamenti telematici, per i quali i cittadini possono provvedere ad effettuare il pagamento tramite alcuni dei vari canali disponibili (pagoPA, sportelli ATM, home banking).

Grazie a questo nuovo sistema di ottimizzazione e innovazione dei processi, viene garantito ai utenti un modo più immediato di pagamento con la possibilità di procedere direttamente sul sito o attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP).

Inoltre l'Azienda si è dotata di un innovativo sistema di bigliettazione elettronica, che supera il divario creato dal precedente sistema, includendo adesso anche la possibilità di allineare il sistema ad una APP per poter acquistare dei titoli di viaggio digitali. Il sistema innovativo pensato allinea anche i sistemi ai varchi di accesso e alla validatrici, tutto per fornire una migliore esperienza di viaggio dell'utente.

L'Azienda ancora, sempre nell'ottica di un miglioramento dei processi interni e delle procedure ha ultimato anche l'attuazione di una piattaforma integrata per la gestione della contabilità, con integrazione allo SDI e tante preziose funzionalità che hanno portato ad un miglioramento delle attività interna alla relativa struttura. Per ultimo ancora il nuovo sistema di gestione "on-cloud" delle risorse umane, sempre con un obiettivo principale della maggiore efficienza e flessibilità verso gli operatori e verso i dipendenti tutti. Inoltre da ricordare anche l'uso delle piattaforme telematiche, Tuttoconcorsi e Ales, che permette di gestire l'intera fase di invio documentale in formato digitale da parte dei singoli candidati rispetto al concorso in esame.

### **OB.3.2 - Aumentare il grado di adozione delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle pubbliche amministrazioni**

- OB.3.2/B

LE PA E I GESTORI DI PUBBLICI SERVIZI INTERESSATI COMUNICANO AL DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE LE TEMPISTICHE PER L'ADOZIONE DELLO SPID - CAP3.PA.LA8

Percentuale di raggiungimento obiettivo: **10%**

Data scadenza: Dicembre 2022

Responsabili: Capo Unità Organizzativa Infrastrutture Tecnologiche e Collaboratore ufficio Negoziale - Acquisti

Dettaglio: La Gestione Governativa Ferrovia Circumetnea, sta predisponendo il necessario per autenticarsi ai servizi eGov del sito istituzionale tramite SPID.

- **OB.3.2/C**

**LE PA E I GESTORI DI PUBBLICI SERVIZI INTERESSATI DEFINISCONO UN PIANO OPERATIVO E TEMPORALE PER LA CESSAZIONE DEL RILASCIO DI CREDENZIALI PROPRIETARIE E PER LA PREDISPOSIZIONE DI UN ACCESSO SPID-ONLY NEI CONFRONTI DEI CITTADINI DOTABILI DI SPID - CAP3.PA.LA9**

Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

- **OB.3.2/D**

**I SOGGETTI OBBLIGATI ALL'ADESIONE ALLA PIATTAFORMA PAGOPA RISOLVONO LE RESIDUALI PROBLEMATICHE TECNICO/ORGANIZZATIVE BLOCCANTI PER L'ADESIONE ALLA PIATTAFORMA STESSA E COMPLETANO L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI - CAP3.PA.LA10**

Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

### **OB.3.3 - Incrementare il numero di piattaforme per le amministrazioni ed i cittadini**

Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

## **8. GOVERNARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE**

### CAMPO DI APPLICAZIONE

#### **Il coinvolgimento attivo delle amministrazioni e dei territori**

Il Piano triennale deve essere considerato strumento di programmazione per la redazione dei piani delle singole Amministrazioni, un approccio sfidante per una *governance* multilivello che integra operativamente dimensione centrale e locale, attori e interventi.

#### **Consolidamento del ruolo del Responsabile della Transizione al Digitale**

Per la realizzazione delle azioni del Piano triennale 2020-2022 la figura del RTD è l'interfaccia tra AGID, Dipartimento per la Trasformazione Digitale e l'Amministrazione, che stimola e promuove i processi di cambiamento, condivide le buone pratiche e le adatta al proprio contesto. Si rende quindi necessario da un lato rafforzare il processo di collaborazione tra i RTD attraverso un modello di rete che possa stimolare il confronto, valorizzare le migliori esperienze e la condivisione di conoscenze e di progettualità; dall'altro promuovere processi di coordinamento tra le pubbliche amministrazioni, sia nell'ambito dei progetti e delle azioni del Piano triennale per l'informatica nella PA, sia nell'ambito di nuove iniziative che maturino dai territori. Quello della centralità del ruolo del RTD è un assunto che pervade trasversalmente tutti i capitoli del Piano, non a caso molte attività di sensibilizzazione, diffusione e formazione sui temi affrontati nel Piano coinvolgono i Responsabili per la Transizione Digitale.

Si tratta di iniziative di raccordo operativo per abilitare l'interoperabilità tra ecosistemi e per supportare:

1. la reingegnerizzazione dei processi e la digitalizzazione di procedure analogiche, la progettazione di nuovi sistemi e servizi;
2. il processo di diffusione ed adozione delle piattaforme abilitanti di livello nazionale, nonché la razionalizzazione delle piattaforme esistenti;
3. la definizione delle specifiche tecniche di interoperabilità individuate per specifici domini di interoperabilità.

Nello specifico, AGID supporta le PA coinvolte per assicurare l'adozione delle indicazioni sull'interoperabilità tecnica indicate al capitolo 5 - Interoperabilità e, non da meno, standardizzare e uniformare i dati scambiati in accordo con quanto definito nel Capitolo 2 - Dati.

### **Gli strumenti per migliorare i processi di trasformazione digitale e di innovazione della PA**

#### **Il monitoraggio del Piano triennale**

La *governance* dei sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni centrali, delle Regioni e degli Enti locali rappresenta l'elemento focale per il processo di trasformazione digitale in atto nel nostro Paese il cui monitoraggio rappresenta un'azione a servizio dell'Amministrazione e di supporto al Responsabile per la transizione al digitale per lo svolgimento delle sue attività. In questo senso, è quindi importante che anche il processo di pianificazione dei Sistemi Informativi (SI) sia collocato all'interno dei processi di pianificazione strategica ed operativa e condivida con essi i punti decisionali essenziali.

In quest'ottica rientra il mandato del CAD, all'art.14-bis lettera c) "*monitoraggio delle attività svolte dalle amministrazioni, ivi inclusi gli investimenti effettuati ai sensi dell'articolo 1, comma 492, lettera a-bis), della legge 11 dicembre 2016, n. 232, in relazione alla loro coerenza con il Piano*

triennale di cui alla lettera b) e verifica dei risultati conseguiti dalle singole amministrazioni con particolare riferimento ai costi e benefici dei sistemi informatici secondo le modalità fissate dalla stessa Agenzia" che ha attribuito ad AGID il compito di realizzare il monitoraggio delle attività e la verifica dei risultati delle amministrazioni, in termini sia di coerenza con il Piano triennale (PT) e sia di costi/benefici dei sistemi informativi delle singole PA.

Allo stesso tempo, tali azioni di monitoraggio e verifica hanno l'obiettivo di supportare l'attuazione fisica, finanziaria e procedurale del Piano triennale nel suo complesso.

Il monitoraggio del PT prevede e integra 3 livelli che complessivamente concorrono al raggiungimento dell'obiettivo sopra indicato:

- monitoraggio della realizzazione delle Linee di Azione in capo ai singoli *owner* identificati: misurato attraverso indicatori di tipo on/off rispetto alle *roadmap* operative definite nel PT per ciascun obiettivo ad integrazione dell'insieme agli indicatori presenti nel cruscotto di monitoraggio Avanzamento Digitale; il SAL rispetto alle *roadmap* viene tracciato e raccolto in maniera sistematica attraverso un Format PT per le PA;
- monitoraggio dei risultati conseguiti complessivamente dal Piano triennale: misurato attraverso gli indicatori quali-quantitativi, i Risultati Attesi individuati per ciascun Obiettivo del PT, che compongono il sistema di monitoraggio degli obiettivi del Piano, basato sulle *source* già individuate e quelle in fase di implementazione;
- monitoraggio dell'andamento della spesa e degli investimenti ICT in coerenza con PT: misurati attraverso la rilevazione periodica della spesa ICT, da integrare alla raccolta dati e informazioni tramite il Format PT per le PA.

In coerenza con le attività di monitoraggio della spesa ICT già in essere, i cui tempi di esecuzione saranno raccordati con quelli di rilascio del Format PT compilato, l'insieme delle PA coinvolte è rappresentato dal *panel* di amministrazioni centrali e locali che periodicamente rispondono alla *Rilevazione della spesa ICT della PA*.

#### OBIETTIVI DELLA PA

##### **OB.8.1 - Rafforzare le leve per l'innovazione delle PA e dei territori**

- OB.8.1/C LE PA, NELL'AMBITO DELLA PIANIFICAZIONE PER L'ATTUAZIONE DELLA PROPRIA STRATEGIA DIGITALE, VALUTANO GLI STRUMENTI DI PROCUREMENT DISPONIBILI - CAP8.PA.LA12

Percentuale di raggiungimento obiettivo: **100%**

Responsabile: Collaboratore ufficio Negoziante - Acquisti

Dettaglio: Come indicato nell'obiettivo 1.1/D, l'Ente si avvale dei mercati elettronici attualmente vigenti e rispetta la normativa legata al Procurement ICT.

##### **OB.8.2 - Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale**

- OB.8.2/A

LE PA CONTRIBUISCONO ALLA DEFINIZIONE DEL PIANO STRATEGICO NAZIONALE PER LE COMPETENZE DIGITALI, CHE INCLUDE GLI ASSI DI INTERVENTO RELATIVI ALLA PA E ALLE COMPETENZE DIGITALI DI BASE PER I CITTADINI - CAP8.PA.LA20

Percentuale di raggiungimento obiettivo: **80%**

Data scadenza: Febbraio 2023

Responsabile: Capo Unità Organizzativa Infrastrutture Tecnologiche

Dettaglio:

##### **Lato Azienda**

Il dipendente dell'Azienda, nel suo lavoro quotidiano interagisce con diversi attori: colleghi e vertici dell'amministrazione di appartenenza, dipendenti e strutture di altre amministrazioni, cittadini e

imprese. All'interno della propria amministrazione il dipendente pubblico può ricorrere ad un ventaglio di strumenti tecnologici, più o meno ampio ed istituzionalizzato, per gestire la comunicazione e la condivisione di documenti e informazioni nei propri processi di lavoro. Tale insieme di strumenti include, tra gli altri, la posta elettronica ordinaria, la intranet istituzionale e le cartelle condivise in rete, ma anche sistemi sempre più evoluti, quali, tra gli altri, le applicazioni di instant messaging o di audio video conferencing, i forum interni e le soluzioni di condivisione e sincronizzazione di file. Di conseguenza, il dipendente è chiamato a conoscere tali strumenti e le loro caratteristiche principali e soprattutto a sviluppare la capacità di scegliere e utilizzare in ogni occasione lo strumento più appropriato in funzione di diversi fattori, incluso la natura e la complessità del contenuto da veicolare, nonché il grado di formalità richiesto e la presenza di eventuali vincoli normativi da rispettare o dettati dalla propria amministrazione. Tale sistema è oggetto negli ultimi anni di un profondo cambiamento dovuto, da un lato, ad un'attenzione crescente alla partecipazione e alla necessità di rafforzare la percezione condivisa di trasparenza e di efficienza e, dall'altro, all'ingresso anche nel mondo della pubblica amministrazione di metodi e strumenti evoluti di gestione delle relazioni e della comunicazione, inclusi i social media, che si affiancano a strumenti tradizionali quali il sito web istituzionale o la posta elettronica certificata. La comunicazione deve poi tenere conto dell'evoluzione normativa. Gli strumenti e i sistemi telematici e digitali stanno, infatti, determinando una rivisitazione profonda dei diritti di cittadinanza che devono essere sempre assicurati e garantiti. La Circumetnea ha inoltre istituito un nuovo servizio rivolto ai dipendenti per le richieste di ferie, permessi, trasferte ecc, da inviare tramite APP direttamente dai device degli impiegati, in modo da annullare i flussi cartacei e rendere più semplici i processi di gestione delle richieste.

#### **Lato utenti**

In occasione del prossimo Switch-off pagoPA, con lo scopo di diffondere le competenze digitali alla cittadinanza e per presentare e promuovere gli strumenti di cui si è dotata l'Amministrazione Comunale (MyCalendar, APP Comune Smart, ...).

#### **OB.8.3 - Migliorare i processi di trasformazione digitale e di innovazione della PA**

- OB.8.3/A

LE PA PARTECIPANO ALLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO PREDISPONENDOSI PER LA MISURAZIONE DELLE BASELINE DEI RISULTATI ATTESI DEL PIANO SECONDO LE MODALITÀ DEFINITE DA AGID E DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE - CAP8.PA.LA24  
Nessun obiettivo presente per l'anno 2022

IL RESPONSABILE DELLA TRANSIZIONE DIGITALE  
Dott. Mario Lo Bello

