

Ciclo di webinar in diretta

Nuovo Piano Triennale AGID 2024-2026 negli enti locali: aggiornamento 2025

Relatore: Dottor Antonio Guzzo
Funzionario ICT Agenzia delle Entrate

Strumenti e attività per l'attuazione del Piano Triennale AGID 2024-2026 : Aggiornamento 2025
27-03-2025

ASMEL - Associazione per la Sussidiarietà e la Modernizzazione degli Enti Locali

Email info@dpointrete.it

Numero Verde 800.16.56.54 (int.3)

Web: www.dpointrete.it, www.asmel.eu



Sommario

- Gli strumenti per l'attuazione del piano
- Strumento 6- Vademecum sulla nomina del Responsabile per la transizione digitale (RTD) e sulla costituzione dell'Ufficio transizione digitale (UTD) in forma associata
- Strumento 7- Strumento 7 - RTD-diffuso e reti a presidio della transizione digitale
- Strumento 8- Strumento 8 - Le strategie di trasformazione digitale nei PIAO
- Strumento 9- Mappatura dei risultati attesi della edizione del Piano triennale per l'informatica nella PA 24-26 con le gare strategiche attive
- Strumento 10- Appalti innovativi nel settore della mobilità cooperativa, connessa e automatizzata

Sommario

- **Gli strumenti per l'attuazione del piano**
- **Strumento 11- Sportello digitale INAIL**
- **Strumento 12- Strategia di data governance di INAIL**
- **Strumento 13- Approccio INAIL all'Intelligenza Artificiale**
- **Strumento 14- Centro di competenza regionale per l'Intelligenza artificiale nella PA**
- **Strumento 15 Validatore semantico**
- **Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale**

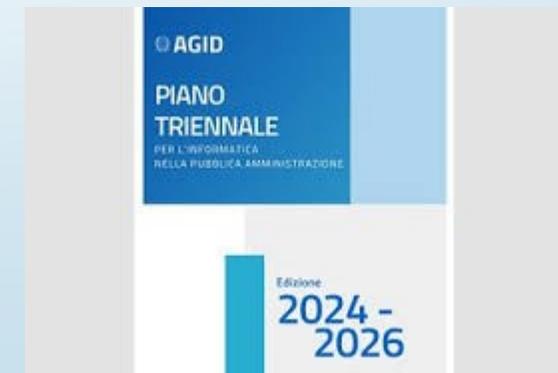
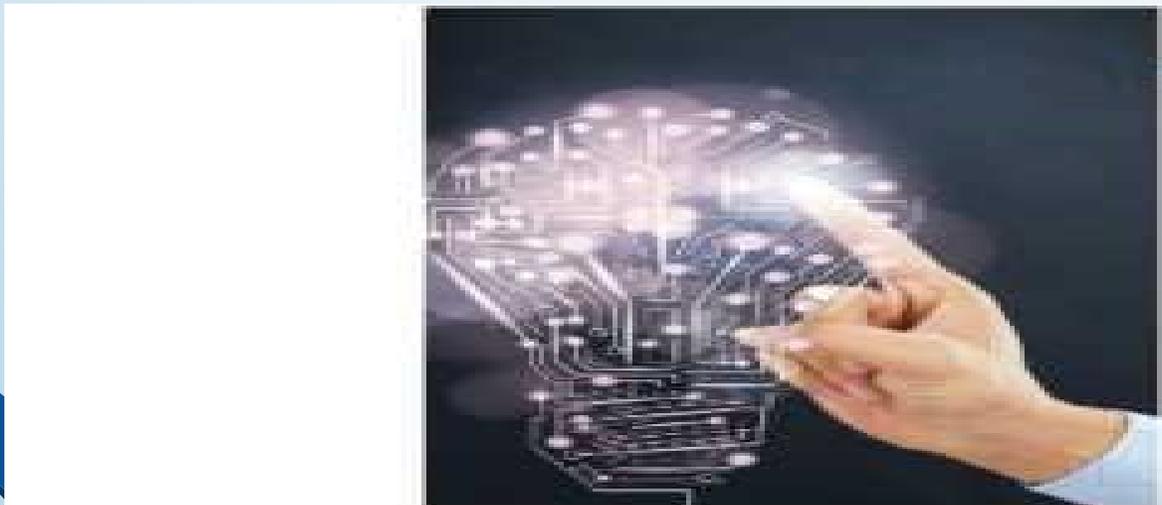
DEFINIZIONE

In linea con quanto già proposto nel Piano 2024-2026, una delle principali novità dell'Aggiornamento 2025 del Piano riguarda la Parte Terza - Strumenti.

Nell'Aggiornamento 2025 sono proposte in totale 16 schede descrittive: sono presenti le 5 schede degli strumenti già indicati nel Piano triennale 2024-2026 e ulteriori 11 schede, contributo di Amministrazioni che hanno voluto mettere a disposizione degli utenti del Piano il proprio know how, le proprie esperienze e la propria documentazione. Le schede sono strutturate in 5 sezioni:

1. Anagrafica: sono indicate le amministrazioni che mettono a disposizione lo Strumento e il collegamento con i temi del Piano triennale
2. Scenario
3. Presentazione
4. Quadro di sintesi ed elementi chiave
5. Risorse utili, una sezione che rimanda ad una serie di allegati.

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/piano-triennale/strumenti>



- **Strumento 6- Vademecum sulla nomina del Responsabile per la transizione digitale (RTD) e sulla costituzione dell'Ufficio transizione digitale (UTD) in forma associata**

- Strumento 6 - Vademecum sulla nomina del Responsabile per la transizione digitale (RTD) e sulla costituzione dell'Ufficio transizione digitale (UTD) in forma associata
- **Versione 1.0 del 25/06/2022**
- Il documento è stato elaborato nell'ambito del Laboratorio per la nomina associata del Responsabile per la transizione digitale (RTD) previsto nel Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024, nell'ambito della Linea di azione n. 57 "Avvio di un Laboratorio sui modelli organizzativi/operativi degli Uffici transizione digitale e sulla nomina di RTD in forma associata", legata all'obiettivo 8.1 - Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA - Nomina e consolidamento del ruolo del Responsabile per la transizione digitale; a questa Linea di azione si collega la n. 59, dedicata alla "Diffusione dei risultati del Laboratorio sui modelli organizzativi/operativi degli Uffici transizione digitale e sulla nomina di RTD in forma associata".
- Inoltre, il Vademecum è stato individuato come target del Piano triennale 2024-2026 per il raggiungimento del risultato atteso



- **Strumento 6- Vademecum sulla nomina del Responsabile per la transizione digitale (RTD) e sulla costituzione dell'Ufficio transizione digitale (UTD) in forma associata**
- Il vademecum consente in fase previsionale, di sperimentare dei percorsi e degli strumenti proposti attraverso iniziative pilota, in modo da validarli o affinarli a fronte di casi concreti di associazione delle amministrazioni partecipanti alle attività laboratoriali. La sperimentazione di tali percorsi rappresenta un rilevante output del Laboratorio stesso.



• Strumento 6- Vademecum sulla nomina del Responsabile per la transizione digitale (RTD) e sulla costituzione dell'Ufficio transizione digitale (UTD) in forma associata

- elementi chiave
- Il Vademecum ha l'obiettivo di fornire indicazioni, strumenti, esempi e modelli per favorire la nomina del Responsabile per la transizione digitale e del relativo Ufficio, nel quadro più ampio dell'associazionismo tra enti in materia di trasformazione digitale. Illustra i vantaggi, i requisiti e le modalità per costituire o aderire a un Ufficio in forma associata.
- Il Vademecum è costituito da differenti sezioni che analizzano:
 - lo scenario di riferimento in cui si colloca il documento;
 - il quadro normativo in cui si colloca la figura del RTD e la sua nomina;
 - lo stato dell'arte delle nomine degli RTD derivante da differenti fonti informative (studi, ricerche, Portale IndicePA, ecc.) con focus sui fabbisogni delle Amministrazioni, sulle esigenze dei Comuni e delle Unioni di Comuni;
 - i possibili percorsi per l'individuazione dell'UTD e della nomina del suo Responsabile in forma associata tramite associazione di PA o tramite Unioni di Comuni;
 - i dati riguardanti le Unioni di Comuni
- Analizza anche nel dettaglio inoltre:
 - specifici punti di attenzione segnalati dal Difensore civico per il digitale;
 - una proposta di format di convenzione tra enti per la nomina del RTD e dell'UTD in forma associata.



Strumento 7 - RTD-diffuso e reti a presidio della transizione digitale

Versione 1.0 del 01/08/2024

Strumento 7 - RTD-diffuso e reti a presidio della transizione digitale

Il documento rappresenta un primo riferimento sul tema della trasformazione digitale, in relazione agli aspetti organizzativi e di gestione del cambiamento, e riguarda la scelta strategica e organizzativa della Regione Puglia, atta a favorire i processi complessi della transizione digitale e a migliorare organizzazione e servizi.

La Regione Puglia, nel perseguire il proprio obiettivo di transizione digitale, ha avviato un complesso e approfondito percorso di riorganizzazione, partito con la nomina del nuovo Responsabile per la transizione digitale (RTD) con la D.G.R. n. 773/2021, e affidando a quest'ultimo il compito di guidare, tramite un coordinamento forte e univoco, questa articolata riorganizzazione.

A partire dalla seconda metà del 2021, la Regione Puglia ha scelto di modificare tale strutturazione, dando una maggiore spinta all'attuazione dell'art. 17 del D. Lgs. n. 82/2005 Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD e della circolare n. 3/2018 del Dipartimento della Funzione Pubblica, spostando l'RTD e il relativo Ufficio alle dirette dipendenze dell'organo politico.

Tale modifica dell'assetto organizzativo ha fornito un forte supporto alle attività di competenza del RTD, in particolare all'attuazione dei documenti e dei programmi strategici adottati dall'Amministrazione.



Strumento 7 - RTD-diffuso e reti a presidio della transizione digitale

Versione 1.0 del 01/08/2024

Strumento 7 - RTD-diffuso e reti a presidio della transizione digitale

Con la D.G.R. 22 luglio 2021, contenente le linee di indirizzo per la Riorganizzazione digitale dell'amministrazione regionale, la Giunta regionale ha affidato al RTD regionale alcuni specifici macro-obiettivi:

- completare il percorso di digitalizzazione dell'apparato amministrativo regionale;
- razionalizzare i sistemi informativi regionali, evitando il duplicarsi di infrastrutture tecnologiche che svolgono le medesime funzionalità;
- garantire l'interoperabilità dei sistemi informativi regionali;
- potenziare il monitoraggio e la governance del percorso di organizzazione digitale della Regione Puglia;
- completare l'integrazione di tutti i sistemi informativi con le piattaforme abilitanti in uso alla Regione Puglia;
- assicurare l'accessibilità dei procedimenti amministrativi digitali erogati mediante sito e/o app regionali;
- promuovere e completare il conferimento automatico di dati in formato aperto nella piattaforma Open Data regionale e nelle ulteriori piattaforme comunitarie e nazionali previste;
- completare e diffondere l'utilizzo del Catalogo dei Servizi digitali di Regione;
- dotare la Regione Puglia di un Decision Support System (DSS) basato sull'accesso strutturato a tutti i sistemi informativi regionali;
- assicurare, in sinergia con i Dirigenti competenti *ratione materiae* in qualità di Designati al trattamento ex D.G.R. n 145/2019 e con il Responsabile della Protezione dei Dati personali regionale (RPD), ***che i sistemi informativi regionali siano conformi ai principi di data protection by default e by design***".



Strumento 7 - RTD-diffuso e reti a presidio della transizione digitale

Versione 1.0 del 01/08/2024

Strumento 7 - elementi chiave

Il nucleo del gruppo di lavoro è costituito dal Responsabile per la transizione digitale, e dai componenti dell'Ufficio RTD di Regione Puglia, con le competenze previste dall'art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale: giuristi informatici, informatici, amministrativi, esperti di processi, personale tecnico e amministrativo a supporto.

Oltre al tema delle competenze, altro elemento chiave è sicuramente la costituzione del RTD-diffuso e l'avvio del modello di rete tramite la definizione del RTD-diffuso, primo tassello di tale modello: la complessità e, soprattutto, l'eterogeneità delle competenze e dello specifico assetto organizzativo dei singoli dipartimenti e strutture regionali necessitavano, infatti, di uno strumento che consentisse una visione complessiva, organica e sistemica dell'assetto dell'ICT regionale, che potesse fare da collegamento tra la vista di "ambito" - tipica di ogni singolo dipartimento e/o struttura - e la materia specialistica dell'ICT, soprattutto in vista della realizzazione della strategia regionale. Per dare corpo al progetto, quindi, i dipartimenti regionali e le strutture ad essi equiparate sono stati sollecitati ad individuare almeno una/un referente che facesse da collegamento con il RTD e il suo Ufficio per tutte le attività legate alla transizione digitale, costituendo, così, un vero e proprio gruppo di lavoro distribuito.



Strumento 7 - RTD-diffuso e reti a presidio della transizione digitale

Versione 1.0 del 01/08/2024

Strumento 7 - RTD-diffuso e reti a presidio della transizione digitale

Tale organizzazione ha portato un duplice vantaggio: da una parte, la presenza di almeno una/un referente dell'ufficio RTD in ogni struttura di vertice dell'Amministrazione regionale; dall'altra, la creazione di un punto di contatto rapido e diretto tra RTD e struttura regionale.

Con la Determinazione Dirigenziale 19 ottobre 2021, n. 117, quindi, il RTD ha costituito il RTD-diffuso, facilitando il trasferimento in ogni struttura regionale delle linee di indirizzo e l'attuazione delle strategie nello specifico ambito..

Il RTD-diffuso viene sistematicamente coinvolto in fase di attuazione della strategia regionale e in fase di aggiornamento della stessa, nella formazione regionale in ambito ICT e nei processi di cambiamento organizzativo: un esempio, tra i tanti, è relativo all'avvio del processo di sostituzione del sistema di protocollazione e gestione documentale, che ha visto la partecipazione di tutto il personale regionale nella proposta e successiva scelta del nome per il nuovo sistema.



Strumento 8 - Le strategie di trasformazione digitale nei PIAO

Versione 1.0 del 31/07/2024

Strumento 8 - Le strategie di trasformazione digitale nei PIAO

Il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) è stato introdotto nell'articolo 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, quale documento di pianificazione organizzativa che assorbe molti dei Piani che finora le amministrazioni pubbliche erano tenute a predisporre annualmente e ha l'obiettivo di semplificare gli adempimenti e strumenti di programmazione organizzativa della PA per concentrare l'attenzione sul valore pubblico che esse producono e migliorare le performance amministrative e la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese.

Per le Province e le Città metropolitane è un'occasione per ridefinire un Piano integrato di attività e organizzazione che sia orientato a costruire il nuovo ruolo degli enti intermedi, che esercitano funzioni di area vasta per semplificare il governo locale e rilanciare gli investimenti nei territori, anche a supporto dei Comuni e degli enti locali.



Strumento 8 - Le strategie di trasformazione digitale nei PIAO

Versione 1.0 del 31/07/2024

Strumento 8 - Le strategie di trasformazione digitale nei PIAO

L'elemento centrale dei PIAO locale è il Valore Pubblico Territoriale creato dalle pubbliche amministrazioni, che può essere verificato rispetto alle strategie di semplificazione e digitalizzazione che le Province e le Città metropolitane sviluppano anche a partire dai finanziamenti del PNRR e dei fondi di coesione, per misurare le ricadute positive delle scelte effettuate dalle istituzioni locali sulla comunità, attraverso un approccio partecipativo lungo tutto il ciclo della performance: dalla programmazione fino alla valutazione dei risultati.

Il progetto "UPIAO" è nato dal Progetto "Province & Comuni - Le Province e il sistema dei servizi a supporto dei Comuni", finanziato nell'ambito del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014- 2020 -Fondo FESR FSE- ed ha ad oggetto i Piani Integrati di Attività e di Organizzazione (PIAO) delle Province italiane delle Regioni a statuto ordinario.



Strumento 8 - Le strategie di trasformazione digitale nei PIAO

Versione 1.0 del 31/07/2024

Strumento 8 Le strategie di trasformazione digitale nei PIAO

Il progetto "UPIAO" tratteggia brevemente il ruolo che la Provincia dovrebbe assumere al fine di governare la creazione di Valore Pubblico Territoriale, ovvero di benessere complessivo e multidimensionale (sia sociale, sia economico, sia ambientale, ecc.) del territorio provinciale.

Il documento è stato costruito secondo i seguenti approcci:

- approccio evidence-based: le Linee guida sono state predisposte sulla base delle risultanze emerse dall'Osservatorio sulla qualità dei PIAO, con estrapolazione delle migliori pratiche;
- approccio partecipativo: sono stati utilizzati molti dei suggerimenti emersi da incontri con le Province;
- approccio visivo: sono state utilizzate numerose immagini, grafici e tabelle;
- approccio pratico: è stato utilizzato un esempio, sulla manutenzione delle strade provinciali, per favorire la comprensione dei format o schede proposti per ogni sotto sezione del PIAO;
- approccio utile: sono stati proposti strumenti utili alla predisposizione qualitativa del PIAO, quali schemi e domande guida utilizzabili dagli operatori;
- approccio sostenibile: si è proposto un percorso triennale ad implementazione progressiva dei 10 criteri di qualità dei PIAO, eventualmente anticipabile in modo volontario



Strumento 8 - Le strategie di trasformazione digitale nei PIAO

Versione 1.0 del 31/07/2024

Strumento 8 - elementi chiave

L'UPI ha realizzato uno studio di "Analisi della qualità dei PIAO e proposte di Linee guida ad hoc con riferimento alle Province italiane" nell'ambito del Progetto Province & Comuni con il Centro di ricerca sul valore pubblico dell'Università di Ferrara, che ha approfondito la traiettoria trasformativa dell'assetto istituzionale delle Province, con particolare attenzione anche alle attività sviluppate dalle stazioni uniche appaltanti e dagli uffici di coordinamento territoriale: della pianificazione e del monitoraggio, della progettazione, dei finanziamenti europei, della transizione digitale, della transizione ecologica, del reclutamento e della gestione del personale in forma associata, ecc.

La metodologia adottata si basa sulla valutazione di 10 criteri di qualità individuati dall'"Osservatorio PIAO" del CERVAP.



Strumento 8 - Le strategie di trasformazione digitale nei PIAO

Versione 1.0 del 31/07/2024

Strumento 8 - elementi chiave

I 10 criteri di qualità sono organizzati su tre aree: A. Qualità del PIAO; B. Qualità dei soggetti e dei processi del PIAO; C. Cronoprogramma). Questi criteri possono essere utili alle amministrazioni nella definizione dei propri PIAO e sono di seguito sommariamente rappresentati:

A. Qualità del PIAO

1. Semplificazione, che si traduce in meno Piani, meno adempimenti, meno doppioni, meno pagine, tempi più brevi
2. Selettività, ovvero individuazione di pochi Obiettivi selezionati e prioritari
3. Adeguatezza degli Obiettivi (che devono essere sfidanti), degli indicatori (congrui e multidimensionali) e dei target (che devono essere migliorativi nel tempo, rispetto alla situazione attuale)
4. Integrazione verticale (dalle priorità politiche, al Valore Pubblico, alle performance, alla Salute delle risorse) e integrazione orizzontale (tra gestione performance e gestione rischi corruttivi; tra PIAO e Bilancio previsionale)
5. Funzionalità e orientamento di ogni sezione e sottosezione programmatica del PIAO verso il Valore Pubblico. I contenuti di ogni Sottosezione devono essere programmati in modo funzionale ad abilitare, creare e proteggere il Valore Pubblico.

B. Qualità dei soggetti e dei processi del PIAO, con il suggerimento di costituire un Integration Team che favorisca:

1. Partecipazione dei Responsabili delle Sezioni e Sottosezioni PIAO (Integration Team funzionale)



Strumento 8 - Le strategie di trasformazione digitale nei PIAO

Versione 1.0 del 31/07/2024

Strumento 8 - elementi chiave

2. Partecipazione dei Responsabili delle politiche (Integration Team tematico)
 3. Partecipazione di utenti e stakeholder, verso il Valore Pubblico riconosciuto e condiviso
- C. Definizione di un cronoprogramma che rispetti i seguenti criteri di qualità:**
1. Chiarezza su fasi, ruoli, modalità d'interazione e tempi di predisposizione del PIAO (chi fa, che cosa, come e quando)
 2. Definizione di una sequenza di azioni finalizzata a raggiungere un maggiore Valore Pubblico, che si concretizza in maggiore performance che a propria volta implica meno rischi e maggiore benessere organizzativo e del lavoratore (Salute).

Questi criteri vengono descritti e ulteriormente declinati all'interno del documento con esempi, tabelle e schemi di lavoro.

Il documento è corredato dall'allegato "Linee guida operative per la predisposizione dei PIAO delle Province", nel quale viene suggerita una possibile struttura del PIAO, con relativo indice, e vengono proposti dei format o schede per ogni sezione e sottosezione del PIAO, contenenti un'esemplificazione contestualizzata sulle Province. Naturalmente, i format costituiscono proposte personalizzabili da parte delle amministrazioni provinciali, nel rispetto dei contenuti richiesti.



Strumento 8 - Le strategie di trasformazione digitale nei PIAO

Versione 1.0 del 31/07/2024

Strumento 8 - elementi chiave

Le attività di indagine e di fotografia dell'esistente, ha permesso di approfondire il lavoro che alcuni enti hanno svolto per definire nell'ambito dei PIAO strategie di digitalizzazione dell'amministrazione e dei territori che tengono conto delle indicazioni del Piano triennale per l'informatica nella PA.

A partire dai contenuti dello studio è possibile fornire a tutti gli enti locali indicazioni per l'inserimento nei PIAO di una strategia sintetica di digitalizzazione, che può poi essere declinata nei Piani specifici di digitalizzazione degli enti.

Per il futuro a breve termine si prevede di integrare in modo strutturale all'interno dei PIAO il tema della trasformazione digitale, per le sue strette correlazioni e interdipendenze con il tema del miglioramento organizzativo delle PA.



Strumento 9 - Mappatura dei risultati attesi della edizione del Piano triennale per l'informatica nella PA 24-26 con le gare strategiche attive

Strumento 9 - Mappatura dei risultati attesi della edizione del Piano triennale per l'informatica nella PA 24-26 con le gare strategiche attive

Con lo scopo precipuo di aiutare le pubbliche amministrazioni nella scelta, AGID ha realizzato una mappatura degli indicatori del Piano triennale, associando ad ognuno una gara strategica Consip, in modo da fornire un quadro completo per capire quali siano gli strumenti più indicati per realizzare concretamente gli obiettivi di transizione digitale di propria competenza.

La pubblicazione della mappatura rientra tra gli obiettivi del Piano triennale 2024-2026 previsti nell'ambito delle Gare strategiche ICT, ovvero quegli strumenti che consentono alle amministrazioni di acquisire servizi necessari ad implementare le strategie per la trasformazione digitale.



Strumento 9 - Mappatura dei risultati attesi della edizione del Piano triennale per l'informatica nella PA 24-26 con le gare strategiche attive

elementi chiave

La mappatura è rappresentata in una tabella, la quale descrive la corrispondenza granulare delle iniziative strategiche con ciascuno dei 59 risultati attesi previsti dal Piano triennale, fornendo indicazioni operative alle amministrazioni per la definizione dei contratti di approvvigionamento ICT coerenti con gli obiettivi del Piano attraverso gli strumenti di acquisto di Consip e funzionali al raggiungimento degli obiettivi stessi.

La tabella è strutturata in modo da associare a ciascuna iniziativa strategica le seguenti informazioni:

Componente Strategica/Tecnologica

Ci si riferisce a) alle componenti strategiche per la trasformazione digitale, ovvero quelle che descrivono le leve strategiche su cui investire per accelerare il processo di trasformazione digitale delle PA ; b) alle componenti tecnologiche del modello strategico,



Strumento 10 - Appalti innovativi nel settore della mobilità cooperativa, connessa e automatizzata

Versione 1.0 del 21/08/2024

Strumento 10 - Appalti innovativi

Gli obiettivi dello strumento sono quelli di:

- aumentare la quantità delle procedure di tipo pre-commerciale e partenariato per l'innovazione nel settore della mobilità delle persone e del trasporto delle merci e favorire l'efficacia dell'azione
- aumentare la qualità delle procedure di tipo pre-commerciale e partenariato per l'innovazione nel settore della mobilità e favorire il loro corretto dimensionamento e l'efficienza e persistenza di azioni ed effetti.

La modalità di attuazione dello strumento prevede la realizzazione di un servizio di supporto alla P.A. nella verifica dei seguenti punti qualificanti relativi agli appalti innovativi nel settore della mobilità delle persone e del trasporto delle merci:

- dimensionamento delle esigenze e scelta delle soluzioni tecnologiche e operative
- disponibilità di dati e accessibilità a fonti globali di informazione in grado di alimentare le soluzioni e assicurarne la significatività e il funzionamento accurato
- disponibilità di sistemi di campo (sensing) in grado di integrare con misure dirette/locali i dati e le fonti di informazione globali mancanti o a cui non si riesce ad avere accesso
- disponibilità delle tecnologie abilitanti per l'utilizzo efficiente e robusto dei sistemi di campo per l'integrazione con misure dirette
- capacità di utilizzare con continuità e mantenere nel tempo i sistemi di campo per l'integrazione con misure dirette



Strumento 10 - Appalti innovativi nel settore della mobilità cooperativa, connessa e automatizzata

Versione 1.0 del 21/08/2024

Strumento 10 - Appalti innovativi

- disponibilità o realizzazione di sistemi di rilievo e modellazione delle reti di offerta e delle leggi di deflusso, trasporto e mobilità
- disponibilità o realizzazione di sistemi decisionali per l'ottimizzazione e il controllo di domanda, offerta, carichi, flussi e prestazioni
- disponibilità o realizzazione di sistemi di attuazione dell'ottimizzazione e controllo e delle relative tecnologie, attraverso il dispiegamento di soluzioni operative e facilmente implementabili di tipo Intelligent Transportation Systems
- disponibilità o realizzazione di strumenti di stima, misura e verifica degli effetti/impatti dell'innovazione
- accesso a laboratori remoti, laboratori mobili e living-lab per il testing delle soluzioni sviluppate e fornite e per la loro validazione in contesti operativi, in scala o simulati
- accesso, predisposizione o utilizzo di procedure di test e validazione delle soluzioni.



Strumento 11 - Sportello digitale INAIL

Versione 1.0 del 09/07/2024

Strumento 11 - Sportello digitale INAIL

Lo Sportello Digitale ha le seguenti funzionalità per l'utenza esterna:

- Prenotazione dell'appuntamento, in sede o da remoto, tramite il portale INAIL
- Due modalità di erogazione dell'appuntamento disponibili e a scelta dell'utente (da remoto o in sede)
- Possibilità di partecipazione all'appuntamento tramite call conference, in caso di scelta di erogazione da remoto, senza necessità di recarsi presso la sede.

I relativi benefici sono i seguenti:

- Consulenza da remoto: possibilità di partecipare ad un appuntamento da remoto in qualsiasi luogo e tramite qualsiasi dispositivo



Strumento 11 - Sportello digitale INAIL

Versione 1.0 del 09/07/2024

Strumento 11 -Sportello digitale INAIL

- **Innovazione:** agevolazione per gli utenti impossibilitati a raggiungere le sedi territoriali
- **User-friendly:** Sistema di prenotazione rapido, sicuro e di facile utilizzo, accessibile mediante SPID o CIE.
- **Feedback:** aumento della customer satisfaction e ricezione continua di feedback.
- **Notifiche:** sistema di notifiche mediante e-mail e sms che mantiene l'utente costantemente aggiornato.
- **Informazioni:** vengono fornite informazioni sui servizi offerti dall'Istituto al fine di indirizzare correttamente la prenotazione.

Lo Sportello Digitale ha le seguenti funzionalità per l'utenza interna:

- Organizzazione delle richieste di appuntamento pervenute in sede (da parte del responsabile di sede e del responsabile di processo)
- Integrazione della gestione degli appuntamenti con la propria agenda compatibilmente con impegni, modalità e turni di lavoro)
- Possibilità di erogazione dell'appuntamento all'utente esterno tramite call conference



Strumento 11 - Sportello digitale INAIL

Versione 1.0 del 09/07/2024

Strumento 11 - Sportello digitale INAIL

- Panoramica complessiva degli appuntamenti e dei processi per il responsabile di sede
I relativi benefici sono i seguenti:
 - Compatibilità del servizio con la modalità di lavoro ibrida, consentendo l'erogazione delle consulenze anche da remoto.
 - Efficienza: Organizzazione intelligente degli appuntamenti che massimizza la capacità della sede di evadere le richieste.
 - Collaborazione: Maggiore collaborazione fra responsabili e consulenti all'interno della sede
 - Disponibilità: L'organizzazione degli appuntamenti, sulla base delle disponibilità, della reperibilità e degli orari di sportello, limita l'overbooking.
 - Efficacia: Visualizzazione in anteprima delle informazioni della richiesta di appuntamento, che consente di prepararsi alle consulenze in anticipo.
 - Monitoraggio: Gestione rapida e monitoraggio real time degli appuntamenti



Strumento 11 - Sportello digitale INAIL

Versione 1.0 del 09/07/2024

elementi chiave

Approccio metodologico e percorso di adozione

L'approccio adottato ha consentito di progettare uno strumento in linea con le diverse esigenze delle sedi e degli utenti. La co-creazione dello Sportello Digitale, così come il suo costante miglioramento, sono stati possibili grazie alla raccolta continua di feedback del personale di sede e al monitoraggio del livello di adozione del servizio sul territorio.

L'approccio si suddivide nelle seguenti quattro fasi:

- 1 Fase di disegno e progettazione, caratterizzata dalla raccolta e convalida dei requisiti con gli stakeholder chiave per definire la soluzione;
- 2 Fase di sperimentazione, che ha visto il coinvolgimento del personale delle sedi selezionate nelle attività di sperimentazione e validazione della soluzione;
- 3 Fase di apertura all'esterno, durante la quale il servizio è stato esteso gradualmente a tutte le sedi sul territorio nazionale, supportato da un piano comunicativo e informativo sia verso il personale di sede che verso l'utenza esterna;



Strumento 11 - Sportello digitale INAIL

Versione 1.0 del 09/07/2024

elementi chiave

4 Fase di monitoraggio, caratterizzata dall'osservazione continua del livello di adozione al fine di implementare eventuali azioni strategiche di miglioramento.

Il progetto è stato realizzato con la collaborazione tra Direzione IT, Direzioni di business e Direzioni regionali.

La fase di sperimentazione ha visto il coinvolgimento di alcune sedi territoriali ed è stata accompagnata da sessioni di raccolta feedback con gli utenti sperimentatori per il continuo miglioramento della soluzione.

Il servizio è stato esteso in tutta Italia nel mese di luglio 2022, coinvolgendo 188 sedi distribuite sul territorio nazionale.



Strumento 12 - Strategia di data governance di INAIL Versione 1.0 del 09/07/2024

Strumento 12 - Strategia di data governance di INAIL

La "Strategia Dati 2024 - 2026" esplicita il ruolo e l'importanza del dato per il raggiungimento degli obiettivi strategici digitali dell'Istituto;. La "Strategia Dati" è una componente integrata del Piano Triennale IT INAIL 2024-2026 e contribuisce alla realizzazione degli obiettivi strategici digitali attraverso progettualità di diversa natura:

organizzativa, tecnologica ed applicativa, avviate dal piano stesso, al fine di:

- realizzare un modello organizzativo di data governance, con la definizione di ruoli, funzioni, processi e policy di governo del dato
- realizzare le necessarie iniziative per diffondere in Istituto cultura e competenze per il governo del patrimonio informativo
- evolvere le attuali architetture e sistemi per la gestione dei dati e della business intelligence in modo da utilizzare la tecnologia come abilitatore fondamentale per la gestione dei dati



Strumento 12 - Strategia di data governance di INAIL Versione 1.0 del 09/07/2024

Strumento 12 - Strategia di data governance di INAIL

- adottare un linguaggio e un glossario dati comune, la pubblicazione e l'utilizzo delle relative semantiche, a beneficio sia del personale dell'Istituto sia di utenti esterni
- realizzare soluzioni, che, anche con l'utilizzo di tecnologie emergenti e di Intelligenza artificiale, partendo da dati di qualità creino valore per efficientare i processi interni e i servizi agli utenti, in modo eticamente consapevole e sostenibile.
- realizzare un'organizzazione data driven allo scopo di estrarre il massimo valore dal patrimonio informativo posseduto per migliorare e potenziare i servizi all'utenza
- valorizzare l'interoperabilità tra le PA per una gestione dei dati pubblici in grado di produrre valore migliorando i servizi esistenti, creandone di innovativi e contribuendo a creare nuove opportunità di sviluppo, competenze e posti di lavoro.



Strumento 12 - Strategia di data governance di INAIL Versione 1.0 del 09/07/2024

Strumento 12 - elementi chiave

La strategia dati dell'INAIL: è stata sviluppata in coerenza con la definizione degli obiettivi strategici digitali dell'Istituto, affinché sia chiaro quale ruolo possano e debbano avere i dati nella realizzazione degli obiettivi ed è stata costruita sui concetti di capacità di fruibilità e gestione del dato, evidenziando le priorità per raggiungere gli obiettivi strategici digitali.

Le capacità (capabilities) considerate sono le seguenti:

1. Data governance: organizzazione, sicurezza e compliance
2. Architetture dati scalabili
3. Master data e lessico comune
4. Qualità dei dati per decisioni di business
5. Data mining, analytics e IA
6. Integrazione, interoperabilità e once-only
7. Cultura insight-driven

La strategia dati dell'INAIL si basa sui seguenti abilitatori:

- persone: sviluppo della cultura del dato, e di competenze abilitanti per un modello di decision-making data-driven
- organizzazione: ruoli e responsabilità di business e tecniche, per la gestione del dato lungo il suo ciclo di vita
- tecnologie: piattaforme di Enterprise data management e Analytics e adesione alle piattaforme nazionali ed europee.



Strumento 12 - Strategia di data governance di INAIL Versione 1.0 del 09/07/2024

Strumento 12 - elementi chiave

La costruzione della strategia dati ha seguito il seguente percorso che si concretizza nelle seguenti 4 macro-fasi:

- I) Data Strategy: definisce un perimetro prioritario di capacità legate ai dati da sviluppare per raggiungere gli obiettivi dell'Istituto;
- II) Data Management Maturity Assessment (DMMA): misura il livello di maturità delle capacità individuate per gestire e valorizzare i dati in funzione degli obiettivi individuati;
- III) Progetti di Strategia Dati: sono da avviare, a valle degli esiti del DMMA, per la realizzazione degli obiettivi strategici;
- IV) Framework di governance e gestione del dato: modello che identifica: ruoli e responsabilità (ad esempio: data ownership e stewardship), lessico comune, modello di gestione dei dati (policy e procedure, competenze e cultura, strumenti a supporto)..



Strumento 13 - Approccio INAIL all'Intelligenza Artificiale Versione 1.0 del 10/09/2024

Strumento 13 - Approccio INAIL all'Intelligenza Artificiale

Anche INAIL ha avviato da tempo un percorso di adozione di tali tecnologie, nell'ottica di abilitare nuove opportunità e valore pubblico.

I progetti in cui sono stati adottati o sono in corso di realizzazione sistemi di IA afferiscono alle seguenti aree:

1. Miglioramento dell'efficienza operativa e pianificazione
2. Analisi predittiva ai fini della prevenzione degli infortuni
3. Gestione delle richieste e segnalazioni in ambito Customer Service
4. Automazione nell'elaborazione dei processi di gestione dei bandi ISI (finanziamenti alle imprese per il miglioramento della sicurezza sul lavoro)
5. Analisi dei dati medici e pareri tecnici
6. Rilevamento di frodi
7. Evoluzione e personalizzazione dei servizi in funzione della customer experience
8. Gestione della Knowledge Base
9. Supporto all'area legale
10. IT Costing



Strumento 13 - Approccio INAIL all'Intelligenza Artificiale Versione 1.0 del 10/09/2024

Strumento 13 - elementi chiave

In riferimento alle aree precedentemente elencate si forniscono brevi spiegazioni

1. **Miglioramento dell'efficienza operativa e pianificazione**

Utilizzo di sistemi analitico-predittivi focalizzati sulle politiche del personale e di sistemi di verifica della sostenibilità e dell'adeguatezza finanziaria dell'ente (tramite lo sviluppo del sistema di gestione del bilancio tecnico attuariale)

2. **Analisi predittiva ai fini della prevenzione degli infortuni**

Adozione di sistemi cognitivi per l'analisi dei dati afferenti agli infortuni mortali, i quasi incidenti e gli infortuni su strada.

3. **Gestione delle richieste e segnalazioni in ambito Customer Service**

Chatbot addestrate dall'IA attraverso tecniche di machine learning per gestire le richieste e le segnalazioni degli utenti, fornendo loro risposte immediate e migliorandone l'esperienza complessiva.

4. **Automazione nell'elaborazione dei processi di gestione dei bandi ISI**

Utilizzo di sistemi cognitivi e di machine learning, implementazione di un assistente personale verso gli utenti e analisi automatizzata dei documenti amministrativi e tecnici ISI e la classificazione documentale.

5. **Analisi dei dati medici e pareri tecnici**

Progetto per lo sviluppo di un modello di machine learning che supporta il medico nella valutazione del danno derivante da infortunio.

Progetto per l'utilizzo di sistemi cognitivi e di IA per la lavorazione dei pareri tecnici in materia di fattori di rischio correlati all'insorgenza e al riconoscimento delle malattie professionali.



Strumento 13 - Approccio INAIL all'Intelligenza Artificiale Versione 1.0 del 10/09/2024

Strumento 13 - elementi chiave

6. Rilevamento di frodi

Identificazione di modelli sospetti o anomalie nei dati, contribuendo alla prevenzione delle frodi, attraverso suggerimenti intelligenti con tecniche di machine learning, allo scopo di identificare e prevenire attività fraudolente e individuare anomalie di processo.

7. Evoluzione e personalizzazione dei servizi in funzione della customer experience

Utilizzo di algoritmi di IA per la classificazione, annotazione ed estrazione di entità ai fini dell'analisi dei feedback e la loro classificazione utile ad indirizzare azioni evolutive o di personalizzazione dei servizi per specifiche necessità individuate in funzione delle classi di utenti (aziende, intermediari, lavoratori).

8. Gestione della Knowledge Base

Utilizzo della IA generativa per la gestione del knowledge management, che permette di semplificare il processo di acquisizione, distribuzione e utilizzo efficace delle conoscenze di un'organizzazione.

9. Supporto all'area legale

Prototipo di legal AI discovery per analizzare la documentazione legale. Il sistema permette l'indicizzazione e una migliore consultazione delle informazioni e della documentazione, fornendo un'esperienza avanzata di ricerca su documenti e contenuti non strutturati.

10. IT Costing

Sperimentazione dedicata alla realizzazione di un algoritmo di machine learning volto a garantire l'efficientamento del modello di IT Costing mediante la normalizzazione e classificazione dei dati relativi ai costi dei servizi IT.



Strumento 14 - Centro di competenza regionale per l'Intelligenza artificiale nella PA Versione 1.0 del 01/08/2024

Strumento 14 - Centro di competenza regionale per l'Intelligenza artificiale nella PA

Questa scheda ripercorre le principali tappe della sua costituzione, in modo da disegnare un modello che possa essere replicato in altre realtà e possa costituire uno strumento operativo anche per altre pubbliche amministrazioni. L'idea di Regione Puglia parte dalla riflessione sulla dicotomia tra opportunità e rischi dei sistemi di IA, e dalla necessità di garantirne un utilizzo sicuro, responsabile e trasparente, scevro da pregiudizi e rispettoso dei diritti di tutti, nonché della opportuna comprensione di tali dinamiche e di una adeguata formazione, che consenta di conquistare e mantenere la fiducia dei cittadini, con onere, per le pubbliche amministrazioni, di prendere in carico tali esigenze. **L'Amministrazione regionale pugliese è da sempre vicina ai temi dell'Intelligenza artificiale, nelle sue diverse forme, con l'obiettivo ultimo di sviluppare soluzioni utili alla semplificazione dell'attività amministrativa, con impatto diretto sulla vita dei propri cittadini, evolvere i servizi pubblici e migliorare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, fondato su un utilizzo sicuro, trasparente, tracciabile e non discriminatorio di tali "nuovi" servizi.**



Strumento 14 - Centro di competenza regionale per l'Intelligenza artificiale nella PA Versione 1.0 del 01/08/2024

Strumento 14 - elementi chiave

Il RTD sottolinea la necessità che i sistemi basati sull'Intelligenza artificiale si integrino con le attività svolte dal personale pubblico nel quotidiano, rendendo sempre più sostenibili i processi che ne sono alla base, senza sostituire integralmente i compiti loro assegnati, e l'opportunità/onere di guidare e coordinare lo sviluppo di tali soluzioni che le pubbliche amministrazioni hanno, perseguendo i fini dell'azione pubblica e garantendo il rispetto di principi e diritti.

Ovviamente, tali attività richiedono una riflessione congiunta sugli aspetti nevralgici di sistemi e strumenti di IA, che parta da una valutazione preliminare dei principali punti di attenzione e di possibili strumenti e soluzioni individuati, e la sperimentazione di tali eventuali strumenti e soluzioni.

La Giunta regionale pugliese ha approvato la costituzione del centro con la D.G.R. 30 ottobre 2023, n. 1488, stabilendo espressamente, tra i compiti del Centro, quello di:

- indagare, analizzare, comprendere, monitorare e valutare tutte le implicazioni (etiche, normative, infrastrutturali, economiche) e la sostenibilità di applicazioni, sistemi, strumenti e soluzioni di Intelligenza artificiale nella Pubblica Amministrazione regionale, promuovendo la redazione di linee di indirizzo, l'attività di ricerca, formazione e studio specifiche, anche tramite costituzione di tavoli di lavoro monotematici, sotto il coordinamento del RTD regionale;
- sperimentare l'utilizzo di applicazioni, sistemi, strumenti e soluzioni di intelligenza artificiale in ambito regionale, all'interno di processi e sistemi dell'Ente, coinvolgendo, allo scopo, anche la Rete degli RTD delle Agenzie e delle in house regionali.



Strumento 14 - Centro di competenza regionale per l'Intelligenza artificiale nella PA Versione 1.0 del 01/08/2024

Strumento 14 - elementi chiave

Il Centro opera tramite un Comitato Tecnico, composto da

- il Responsabile per la Transizione al Digitale di Regione Puglia;
- il Responsabile per la Transizione al Digitale di InnovaPuglia S.p.A;
- il Responsabile per la Transizione al Digitale del Consiglio Regionale pugliese;
- il Consigliere del Presidente per l'informatizzazione, l'e-government e il social government;

- un componente dell'Ufficio RTD;

e, nel rispetto dei principi di leale collaborazione tra amministrazioni pubbliche e, previa specifiche intese e accordi,

- un rappresentante dell'Agenzia per l'Italia Digitale;
- un rappresentante di ciascuna delle Università pugliesi.

Nel documento che descrive il funzionamento del Centro sono specificati gli obiettivi e le caratteristiche del Centro, la sua struttura, gli organi e le figure che opereranno all'interno di esso, le principali attività che il Centro svolgerà, la relazione con le altre strutture regionali. Inoltre, è previsto che il Centro possa dotarsi di un regolamento interno di organizzazione e funzionamento, e che possa avviare collaborazioni, formali e/o informali, con altri Enti, Organizzazioni, Università ed Enti di Ricerca, nonché di organizzare specifici tavoli tematici sui singoli aspetti dell'Intelligenza artificiale.

Con successiva D.G.R. 28 marzo 2024, n. 349, sempre su impulso del RTD regionale, la Giunta ha approvato lo schema di protocollo d'intesa con le Università pugliesi e AGID, per avviare l'operatività del Comitato Tecnico del Centro.



Strumento 14 - Centro di competenza regionale per l'Intelligenza artificiale nella PA Versione 1.0 del 01/08/2024

Strumento 14 - elementi chiave

Con la delibera di approvazione, la Giunta ha affidato al RTD regionale il compito di costituire il suddetto "Centro di Competenza regionale sull'Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione", delegando ad esso il compito di sottoscrivere gli accordi previsti e gli eventuali ulteriori atti necessari.

Fondamentale, quindi, la collaborazione con le Università del territorio, soprattutto sugli aspetti di "ricerca" delle soluzioni di IA, così come la collaborazione con AGID, essenziale per delineare le attività del Centro nella direzione definita, a livello nazionale, dal Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026 e dalla Strategia Italiana per l'Intelligenza Artificiale 2024-2026. Inoltre, l'Accordo prevede espressamente il coinvolgimento di esperte/i consultive/i d'ambito, rappresentanti delle Direzioni di Dipartimento e delle Agenzie strategiche//^ house regionali, da convocare, anche singolarmente, su richiesta del Comitato e della/del Presidente del Comitato, per lo specifico ambito di competenza.

AGID ha sottoscritto l'Accordo.



Strumento 15 - Validatore semantico Versione 1.0 del 11/09/2024

Strumento 15 - Validatore Semantico

Nell'ambito della realizzazione dell'interoperabilità dei dati della Pubblica Amministrazione, il progetto "Catalogo Nazionale per l'interoperabilità semantica dei dati" (NDC), inquadrato tra gli investimenti PNRR come Misura M1C1-1.3.1, risponde alle raccomandazioni della Commissione Europea espresse nel European Interoperability Framework, punto di riferimento per diverse altre fonti normative UE, e anche a livello nazionale da quanto previsto nel CAD su cui si basano gli atti programmatici come il Piano triennale per l'informatica. Per agevolare i contributori nel processo di modellazione e valorizzazione dei metadati delle risorse, viene messo a disposizione il "Validatore dei metadati delle risorse semantiche", che implementa i controlli di validità a supporto della fase di pre-harvesting, segnalando errori o warnings, consentendo quindi di validare la standardizzazione dei metadati descrittivi delle risorse semantiche della PA. La corretta modellazione e valorizzazione di questi metadati, di cui è responsabile direttamente l'ente contribuente, consentono di attivare il processo di harvesting sul catalogo e la relativa pubblicazione delle risorse semantiche.



Strumento 15 - Validatore semantico Versione 1.0 del 11/09/2024

Strumento 15 - Validatore Semantico

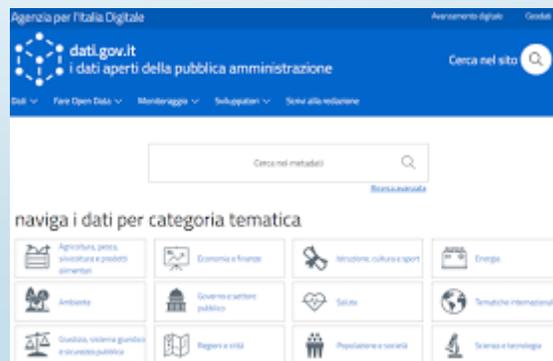
Il Validatore dei metadati è destinato a tutte le PA che contribuiscono in modo autonomo con le loro risorse semantiche al portale Schema.

Il Validatore di metadati consente la validazione attraverso il caricamento dei file in formato turtle. I controlli eseguiti dal validatore sono di carattere sintattico, differenziati sulla base della tipologia della risorsa:

- Ontologie: regole di metadattazione dell'ontologia ADMS-AP_IT
- Vocabolari controllati: metadattazione DCAT-AP_IT e una licenza aperta
- File "index.ttl" degli schemi dati: regole di metadattazione dell'ontologia ADMS-AP_IT

Nella pagina del Validatore dei metadati è possibile accedere direttamente alla guida.

La segnalazione di errori effettuata dal Validatore è dettagliata in modo da favorire l'intervento di correzione da parte degli enti contributori. La correzione degli errori è imprescindibile per consentire la procedura di harvesting in produzione, mentre i warning segnalano l'assenza o la non corretta compilazione di informazioni non indispensabili alla standardizzazione delle risorse, e al corretto funzionamento della pubblicazione, ma fortemente consigliate per rendere le risorse semantiche armonizzate e consistenti.



Strumento 15 - Validatore semantico Versione 1.0 del 11/09/2024

Strumento 15 - elementi chiave

Al fine di sviluppare il Validatore, si è reso innanzitutto necessario individuare i controlli di validazione da implementare, sulla base di quelli già effettuati dal processo di harvesting al Catalogo. Successivamente, sono state condotte delle sessioni di progettazione, volte al miglioramento dell'esperienza utente. Infine, lo strumento è stato testato in un apposito ambiente di test.

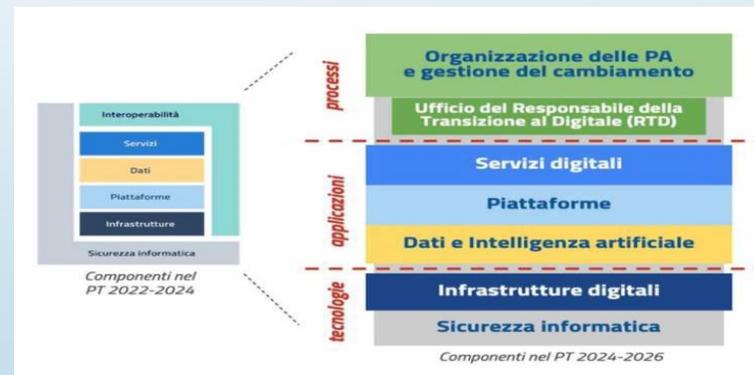


Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale Versione 1.0 del 17/09/2024

Strumento 16 -Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale

La collaborazione inter istituzionale nell'ottica del "sistema nazionale per la trasformazione digitale" e il cambiamento dei singoli enti pubblici che diventano un "ecosistema amministrativo digitale", richiedono un passaggio dalla gestione del semplice "ciclo di vita del servizio digitale" alla gestione del complesso della trasformazione digitale secondo un approccio sistematico e condiviso tra tutte le componenti istituzionali e le strutture operative esistenti.

La riorganizzazione degli enti continua a essere scollegata dalla trasformazione digitale. Le barriere organizzative/regolamentari impediscono la condivisione dei dati o il coordinamento delle risorse allocate in uffici o enti diversi. È necessario un nuovo tipo di "capacità istituzionale" per avere nelle PA l'agilità e la "componibilità" necessaria all'automazione dei processi, rimpiazzando non solo i sistemi di back-office obsoleti con nuovi sistemi modulari, autonomi, aperti, interoperabili, sicuri ma declinando un nuovo approccio all'innovazione pubblica che attualizzi il proprio funzionamento riprogettando i processi.



Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale Versione 1.0 del 17/09/2024

Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale.

Nell'ottica di fare sistema, il processo complessivo di trasformazione digitale, teso a garantire pienamente l'esigibilità dei diritti di cittadinanza digitale in ogni territorio, può essere suddiviso in quattro grandi fasi - oltre alla fase 0) strategie europee, nazionali e regionali - ovvero: fase 1) analisi dei fabbisogni; fase 2) progettazione; fase 3) erogazione; fase 4) dispiegamento.

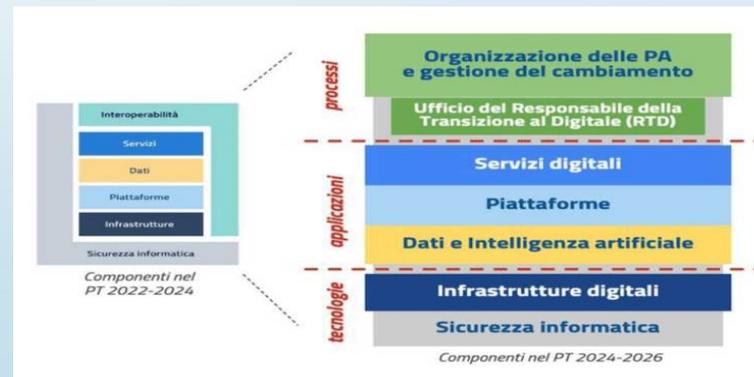


Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale Versione 1.0 del 17/09/2024

Strumento 16 - elementi chiave

Descrizione delle fasi e dei relativi presidi organizzativi

Prescindendo dagli aspetti strategici di policy (Decennio Digitale, Piano triennale, Agende digitali regionali, ecc.), se consideriamo il ciclo di vita della trasformazione digitale strutturato in quattro fasi, come sopra delineato, per ognuna di esse è necessario individuare ed attivare, in modo condiviso a livello inter-istituzionale, un opportuno presidio organizzativo in grado di supportare operativamente le attività necessarie alla trasformazione digitale dell'azione amministrativa, allo sviluppo e al mantenimento delle community tra pubbliche amministrazioni e, infine, "mettere a terra" nelle pubbliche amministrazioni di tutte le dimensioni/tipologie, e in tutti i territori, le policy strategiche relative a cloud, dati, interoperabilità, Intelligenza artificiale, ecc. sfruttando pienamente sinergie e complementarietà di tutti gli investimenti fin qui fatti dal Paese nella direzione della "infrastruttura pubblica digitale".

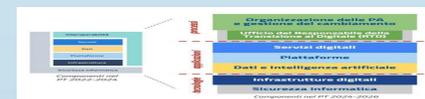


Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale Versione 1.0 del 17/09/2024

Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale.

Per ognuna delle fasi viene qui proposta una denominazione/descrizione di massima della fase stessa e una denominazione/descrizione del relativo presidio organizzativo da collocare/aggiungere al livello territoriale ottimale:

- 1. ANALISI FABBISOGNI** - Raccolta delle esigenze di cittadini, imprese e PA dei territori; Mappatura e disegno dei "processi digitali collettivi", necessari per l'interoperabilità e la sostenibilità dei servizi; Valutazione degli impatti e iniziative in merito a sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione;
o presidio organizzativo: Hub informativo / spazi di interoperabilità e spazi di prova su casi d'uso legati a dati & Intelligenza artificiale / "Ufficio Transizione Digitale (UTD)" singoli e/o associati
- 2. PROGETTAZIONE** - Progettazione ICT di qualità; Committenza pubblica efficace e sostenibile; Sviluppo, evoluzione ed integrazione di servizi digitali (sia per aspetti infrastrutturali che applicativi);
o presidio organizzativo: "Uffici sistemi informativi" singoli e/o associati / acquisti congiunti o via aggregatori / laboratori di sviluppo SW-AI pubblico-privato
- 3. EROGAZIONE** - Erogazione dei servizi digitali e "delega" di interi processi o parte di essi; Assistenza sui servizi erogati agli utenti finali (cittadini, imprese o operatori delle PA);
o presidio organizzativo: "Intermediari tecnologici" sulle applicazioni, cloud federato e data center regionali, CSIRT/unità locali per la cybersicurezza
- 4. DISPIEGAMENTO** - Accompagnamento alla diffusione dei servizi e per l'uso degli stessi, incluso il tema dello sviluppo delle competenze digitali di base e/o avanzate necessarie (per cittadini, imprese o operatori delle PA); Comunità di pratica per la raccolta delle esperienze, la conservazione e lo scambio di soluzioni/buone pratiche.
o presidio organizzativo: "Centri di competenza" e/o "Centri di facilitazione" territoriali e "comunità di pratica" / diffusione casi d'uso definiti nella fase 1



Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale Versione 1.0 del 17/09/2024

Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale. Sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza

All'art.14 del CAD è previsto che "le regioni promuovono sul territorio un processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso con autonomie locali". Va inoltre considerato il principio guida n.11 del PT denominato "sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione" che recita quanto segue: *"I processi di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinati e condivisi sono portati avanti secondo i principi di sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione, ovvero lo Stato deve intraprendere iniziative di digitalizzazione solo se sono più efficaci di quelle a livello regionale e locale, e in base alle esigenze espresse dalle amministrazioni stesse, limitandosi negli altri casi a quanto necessario per il coordinamento informatico dei dati, e al tempo stesso le singole amministrazioni devono garantire l'appropriatezza delle iniziative di digitalizzazione portate avanti autonomamente, cioè in forma non condivisa con altri enti al livello territoriale ottimale rispetto alle esigenze preminenti dell'azione amministrativa e degli utenti dei servizi pubblici"*.



Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale Versione 1.0 del 17/09/2024

Strumento 16 -elementi chiave

Descrizione del concetto di "community"

Il concetto di comunità o "open community" rappresenta una nuova forma di capacità istituzionale e che considereremo trasversale a una o più fasi del ciclo di vita della trasformazione digitale. Una community quindi si trova ad interagire ed essere supportata da più presidi organizzativi e andrà a sviluppare e/o sfruttare varie piattaforme digitali unitarie e/o condivise al livello territoriale ottimale. Rispetto al concetto di community possono tornare utili alcuni elementi sviluppati nel progetto OCPA2020 di cui si riporta un breve estratto: *"(...) Una Open Community è una "comunità" tra PA, e può essere definita come un modello di cooperazione basato su un alto livello di operatività ed interazione tra i partecipanti. Esso ha lo scopo di promuovere la condivisione, l'organizzazione, l'innovazione, la collaborazione e l'apprendimento come processi chiave della vita amministrativa.*



Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale Versione 1.0 del 17/09/2024

Strumento 16 -elementi chiave

È caratterizzata, altresì, dalla volontà dei partecipanti di rafforzare la propria identità collettiva. Così intese le Open Community...

- si connotano di soggetti, rientranti nell'ambito pubblico, fortemente motivati a condividere conoscenze e innovazione;
- hanno un riferimento territoriale e istituzionale variabili in logica multilivello;
- hanno interessi o campi tematici in comune in grado di catalizzare sinergie, investimenti, organizzazione per supportare lo sviluppo e/o il consolidamento di soluzioni di interesse per tutti i partecipanti;
- utilizzano strumenti di collaborazione che facilitano l'interazione e l'organizzazione delle esperienze intese come patrimonio da gestire, mantenere e far evolvere o diffondere;
- sono orientate all'utilizzo di know-how e tecnologie aperte, inclusive e allargate alla collaborazione di chiunque voglia perseguire gli obiettivi di riferimento orientati da una piattaforma di lavoro comune, partecipative nei processi decisionali.



Strumento 16 - Modello ITD per presidi/comunità territoriali a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale Versione 1.0 del 17/09/2024

Strumento 16 -elementi chiave

(..) La principale missione è quella di mettere a disposizione dei propri partecipanti conoscenze, competenze, risorse e soluzioni, in uno scenario di tipo cooperativo/collaborativo, al fine di ottenere risultati altrimenti non perseguibili da un singolo membro. (..) Tali Comunità possono prevedere, anche, la presenza di soggetti esterni alla PA e, in tal caso, la Comunità può dare luogo a modelli più articolati che inglobino o interagiscano con altre filiere. Si parla infatti di ecosistema della comunità volendo riferirsi non solo alle Amministrazioni pubbliche in senso stretto che fanno parte del core organizzato della Comunità (...)"

Ruoli e profili:

- **Promotore:** è il soggetto pubblico che istituisce la Community dopo aver verificato la presenza di soggetti con interessi comuni, con l'obiettivo, condiviso, di collaborare e attivarsi per perseguirli (..);
- **Animatore:** è il soggetto pubblico che si fa carico del mantenimento nel tempo della Community, attraverso la costituzione di partnership e sinergie tra i soggetti interessati, il reperimento delle risorse, ecc.

Maintainer: è il soggetto pubblico o privato che all'interno o per conto della Comunità assicura la gestione delle soluzioni, riceve le proposte di integrazione e le segnalazioni da parte dei membri della Comunità o di terzi; coinvolge la Comunità nel caso in cui queste vadano potenzialmente ad impattare sul ciclo di sviluppo o sulla roadmap. Il soggetto titolare della soluzione ha formalmente la responsabilità di maintainer, ma può delegare questo compito ad altri (...)"

