



Città di
SAN GIULIANO TERME

**PIANO
TRIENNALE**

PER L'INFORMATICA
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Edizione

**2024 -
2026**

Il Piano Triennale per l'Informatica dell'Ente (PTI)

Per attuare la strategia nazionale, come previsto dal Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione ogni amministrazione deve predisporre un proprio documento strategico: il Piano triennale ICT.

Oltre ad essere un obbligo, la redazione del piano triennale per l'informatica dell'ente è uno strumento fondamentale per organizzare le attività relative all'attuazione della **transizione digitale** dell'Ente che richiedono programmazione (adempimenti, acquisti informatici, migrazione dei servizi, formazione del personale, eccetera).

Questo Piano Triennale 2024-26 presenta alcuni cambiamenti nella sua struttura, rispetto alle edizioni precedenti; inoltre, alcuni contenuti sono stati approfonditi per sostenere in modo efficace le pubbliche amministrazioni nel processo di implementazione e gestione dei servizi digitali.

INDICE

Introduzione	3
PARTE I – COMPONENTI STRATEGICHE PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE	
1. La strategia nazionale	4
2. L’ecosistema digitale dell’Ente	7
3. I trend tecnologici in atto	9
4. Il <i>procurement</i> per la trasformazione digitale	9
5. L’organizzazione dell’Ente e l’Ufficio per la Trasformazione Digitale	10
6. Competenze digitali	12
PARTE II - COMPONENTI TECNOLOGICHE	
1. Servizi Digitali	12
2. Piattaforme nazionali che erogano servizi	17
3. Dati e Intelligenza Artificiale	21
4. Infrastrutture digitali e cloud	23
5. Sicurezza informatica	24
PARTE III – STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL CAMBIAMENTO	
1. Governare la trasformazione digitale	26
ALLEGATI	
Glossario	27
Riferimenti normativi nazionali	29
Regole tecniche e linee guida	29
Circolari	30
Riferimenti normativi Europei	30

Introduzione

Il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (PA in seguito) costituisce il documento strategico realizzato dal Team per la Trasformazione digitale di AgID, per la digitalizzazione della PA, in un'ottica di riqualificazione della spesa per conseguire risparmi da reimpiegare in investimenti in materia d'innovazione tecnologica.

Il presente Piano Comunale è uniformato al modello del Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2024 – 2026 pubblicato il 12/02/2024, coerentemente con gli strumenti di programmazione e gestione (Piano Integrato delle Attività e Organizzazione - Documento Unico di Programmazione - Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza - Piano Economico di Gestione) e persegue un cambiamento sostenibile verso la trasformazione digitale attraverso specifiche linee d'azione, tenendo conto delle dotazioni di infrastrutture fisiche e di quelle immateriali attualmente disponibili.

Questa nuova edizione del Piano si caratterizza per una maggiore attenzione agli aspetti di governance e per un approccio orientato ai servizi digitali, che devono essere interoperabili, sempre più facili da usare per i cittadini e le imprese e sempre più accessibili.

PARTE I - COMPONENTI STRATEGICHE PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

1. La strategia nazionale

Si parte dalla visione e dalle indicazioni dal Piano di AgID che punta a:

- 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.

1.1 Principi guida

L'azione della PA per la trasformazione digitale è improntata ai seguenti principi:

Principi guida del piano	Definizioni
Digitale e mobile come prima opzione (digital & mobile first)	Le pubbliche amministrazioni devono erogare i propri servizi pubblici in digitale e fruibili su dispositivi mobili, considerando alternative solo in via residuale e motivata, attraverso la "riorganizzazione strutturale e gestionale" dell'ente ed anche con una "costante semplificazione e reingegnerizzazione dei processi"
Cloud come prima opzione (cloud first)	Le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano il paradigma cloud <i>(se sostenibile tecnicamente e finanziariamente dall'Ente)</i> e utilizzano esclusivamente infrastrutture digitali adeguate e servizi cloud qualificati secondo i criteri fissati da ACN e nel quadro del SPC tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
Interoperabile by design e by default (API-first)	I servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e attraverso processi digitali collettivi, esponendo opportuni e-Service, a prescindere dai canali di erogazione del servizio che sono individuati logicamente e cronologicamente dopo la progettazione dell'interfaccia API
Accesso esclusivo mediante identità digitale (digital identity only)	Le pubbliche amministrazioni devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa
Servizi inclusivi, accessibili e centrati sull'utente (user-centric)	Le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo
Dati pubblici un bene comune (open data by design e by default)	Il patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso

	disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile
Concepito per la sicurezza e la protezione dei dati personali (data protection by design e by default)	I servizi pubblici devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e devono garantire la protezione dei dati personali
Once only	Le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite.
Transfrontaliero by design	Le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti. (Le amministrazioni e le istituzioni pubbliche nell'Unione europea dovrebbero essere aperte, efficienti e inclusive e fornire servizi pubblici digitali endtoend senza frontiere, personalizzati e intuitivi a tutti i cittadini e a tutte le imprese nell'UE. Il ricorso ad approcci innovativi permette di progettare e fornire servizi migliori, in linea con le esigenze e le richieste di cittadini e imprese. Le pubbliche amministrazioni sfruttano le opportunità offerte dal nuovo ambiente digitale per interagire più facilmente tra di loro e con le parti interessate.
Apertura come prima opzione (openness)	Le pubbliche amministrazioni devono tenere conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in nei propri servizi, prediligere l'utilizzo di software con codice aperto o di e-service e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente, nonché promuovere l'amministrazione aperta e la condivisione di buone pratiche sia amministrative che tecnologiche
Sostenibilità digitale	Le pubbliche amministrazioni devono considerare l'intero ciclo di vita dei propri servizi e la relativa sostenibilità economica, territoriale, ambientale e sociale, anche ricorrendo a forme di aggregazione
Sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione	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.

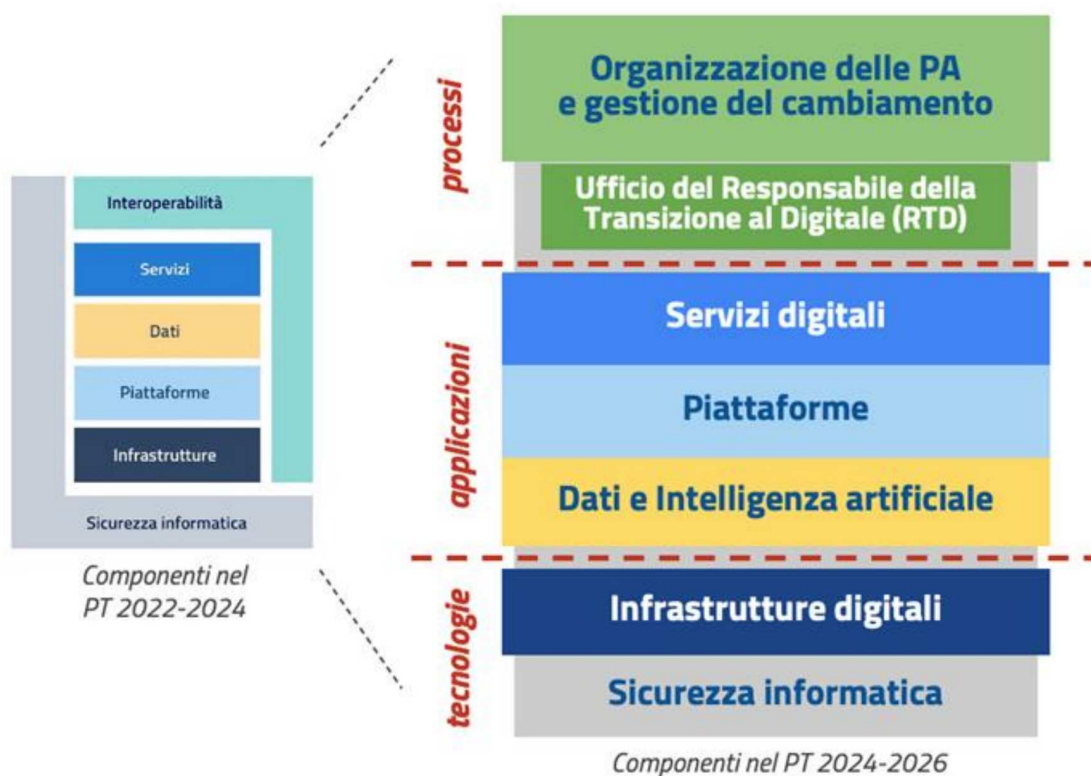
1.2 Modello Strategico

In una logica di miglioramento continuo, il modello strategico del PTI 2024-26 propone una architettura organizzativa e tecnologica che ha l'obiettivo di fornire una visione complessiva della Pubblica Amministrazione digitale che parte dal "sistema informativo" del singolo ente per arrivare a definire le relazioni con i servizi, le piattaforme e le infrastrutture nazionali erogate a livello centrale.

Il modello strategico del PTI 2024-26 classifica le sfide organizzative e tecnologiche che le amministrazioni devono affrontare in tre macroaree:

- ✓ processi
- ✓ applicazioni
- ✓ tecnologie

Tale modello ha l'obiettivo di indirizzare le sfide legate sia al funzionamento del sistema informativo di un singolo organismo pubblico, sia al funzionamento del sistema informativo pubblico complessivo dell'intero Paese, nell'ottica del principio cloud-first e di una architettura policentrica e federata.



In questo contesto assume fondamentale rilevanza il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), introdotto dall'art. 6 del Decreto-legge 80/2021 al fine di "assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese e procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi (...)"

Il PIAO implementa quella che il CAD definisce all'art.15 come una "riorganizzazione strutturale e gestionale", per sfruttare le opportunità offerte dal digitale

2. L'ecosistema digitale attuale dell'Ente

L'architettura di rete del Comune di San Giuliano Terme ha una topologia stellare dove il centro stella è costituito dalla sala server comunale, situata nel palazzo principale del Comune in Via Giovanni Battista Niccolini, 25, al quale afferiscono i collegamenti in fibra ottica degli altri 4 palazzi al momento cablati.

Le sale server comunali ospitano server fisici e server virtuali vmware, un sistema di backup costituito da una libreria per i nastri comprensivo di software di gestione, 5 Nas, una SAN (HP MSA2040), switch e armadi di rete.

L'architettura di rete è basata su di un cluster composto da 3 hosts due dei quali risiedono nella sede principale (locale server di Via Giovanni Battista Niccolini 25) di seguito Locale CED1 e uno in quella secondaria (locale server di Via Giovanni Battista Niccolini 29) di seguito Locale CED2.

L'infrastruttura della sede principale è costituita da 2 hosts che ospitano le macchine virtuali gestite da Vmware Essential Plus. Il datastore delle macchine virtuali e lo storage per i dati sono su una SAN HP MSA 2040 (con capacità di 20,4 TB) connessa con i nodi fisici mediante connettività dedicata a 1GBE. I due host sono in alta affidabilità in modo che il carico delle macchine virtuali sia automaticamente bilanciato. Qui risiedono anche i backup delle macchine virtuali i cui datastores sono su delle NAS.

La sede secondaria ospita un host per le repliche delle macchine virtuali, è una macchina fisica, Server Fujitsu, le repliche vanno su un datastore di una NAS sempre situata nel locale server di Via Giovanni Battista Niccolini 29.

Le macchine virtuali di produzione, ospitate nel datacenter sono 29, 7 di queste sono PC .

I backup e le repliche vengono gestite mediante Veeam Backup and replication.

Mediante un' unità di backup HP Ultrium 448 Autoloader a nastro in modo schedulato, ogni notte, vengono effettuate le copie dei database, applicativi, documenti del file system utenti e alcune cartelle di sistema presenti sui server fisici oltre che cartelle contenenti i backup e le transazioni dei database sql e documenti del file System presenti sulle NAS.

L'accesso ad Internet avviene tramite la rete RTRT della Regione Toscana, il collegamento con il TIX di Regione Toscana è in fibra ottica a 1Gbps ed è attestato su un firewall che separa la LAN dalla rete pubblica. Il firewall è ridondato onde evitare il fermo dei servizi. Al firewall risulta anche collegato un access point utilizzato per accedere ad Internet tramite una sottorete separata ed isolata dalla LAN comunale.

Il collegamento del palazzo principale con gli altri edifici è realizzato con cavi in fibra ottica a coppie multiple, delle quali vengono attualmente utilizzate una coppia per ogni collegamento, lasciando ampi spazi di miglioramento.

La sala server ha due porte blindate, una dà accesso al corridoio ed è chiusa a chiave l'altra dà accesso all'Ufficio del Servizio Risorse tecnologiche e amministrazione digitale. Quest'ultimo accesso è costantemente presidiato dai dipendenti del medesimo Servizio che a fine turno chiudono a chiave la porta blindata e la porta dell'Ufficio.

La sala server è dotata di:

- ✓ un impianto antincendio gas inerte ARGON IG-01 300bar. L'impianto è regolarmente mantenuto. Al di fuori delle porte blindate è apposta apposita segnaletica di allarme antincendio.
- ✓ due gruppi statici di continuità tri/monofase UPSSPH10000-30+SNMP Marca Elite 10kVA/9Kw che forniscono un'adeguata autonomia di alimentazione agli apparati. I due gruppi di continuità sono collegati a un gruppo elettrogeno in modo da garantire continuità al data center anche per tempi prolungati di mancanza di elettricità.
- ✓ un sistema di condizionamento costituito da due unità di raffreddamento distinte che mantiene adeguata la temperatura della sala.

Sui server sono installati applicativi gestionali, database e servizi per il funzionamento della LAN. Sulle NAS si trova il file system dove gli utenti possono lavorare/archiviare i documenti di lavoro e repository.

La LAN ha un dominio locale, gli utenti di rete sono configurati in active directory e sono suddivisi in gruppi a seconda del servizio/u.o. a cui appartengono.

Sono stati assegnati opportuni permessi di lettura piuttosto che scrittura alle risorse di rete (cartelle, stampanti, applicativi, ecc) in questo modo gli utenti autenticandosi hanno accesso solo alle risorse per cui sono stati autorizzati.

Le postazioni di lavoro fisse sono circa 145, quasi tutte con S.O. Windows 10 a 64bit.

Tutte le postazioni opportunamente configurate sono potenzialmente raggiungibili dall'esterno in VPN per consentire lo svolgimento del lavoro agile. Possono accedere in VPN gli utenti di AD autorizzati.

La sicurezza di rete viene gestita autonomamente mediante due firewall Fortigate configurati in High Availability. E' presente un antivirus centralizzato Forticlient.

La Posta Elettronica è gestita in autonomia con Zimbra.

Le comunicazioni voce - VoIP Fastweb - sono gestite dal sistema Kalliope.

I software applicativi, licenziati da diversi fornitori, sono integrati mediante webservice. Alcuni applicativi sono stati migrati in cloud in modalità S.a.a.S e altri lo saranno a breve.

L'Amministrazione comunale è attiva e gestisce, tramite l'Ufficio di Staff del Sindaco i canali Pagina Facebook e profilo Instagram.

3. I trend tecnologici in atto

E' prevista un'evoluzione tecnologica al fine di integrare l'accesso ai servizi on line anche con la Carta d'Identità Elettronica con tecnologia OpenID Connect che rappresenta un salto di qualità dal punto di vista della sicurezza delle transazioni e l'integrazione al nodo eIDAS in ottica di standardizzare l'accesso ai servizi online dei cittadini verso la Pubblica Amministrazione.

Sono in fase di configurazione e prossimamente diventeranno operativi:

- una piattaforma software dello sportello dell'edilizia che prevede la gestione dematerializzata delle pratiche edilizie. Il nuovo gestionale, integrato con le infrastrutture previste nel piano triennale (SPID, CIE e pagoPA), semplificherà l'invio e la gestione delle pratiche edilizie, urbanistiche e ambientali;
- un portale per consente ai contribuenti l'invio di denunce e comunicazioni TARI, consultazione della situazione contributiva TARI storica e stampa del modello di pagamento PagoPA, implementazione dei pagamenti PagoPA.

Sono in corso la ridefinizione dei contenuti del sito web per poterlo adeguare al rispetto delle regole specifiche dettate dall'AGID e la predisposizione di uno sportello telematico polifunzionale attraverso il quale arriveranno tutte le istanze da parte di cittadini, Imprese ed Enti in modo da completare la digitalizzazione dei processi.

4. Il procurement per la trasformazione digitale

La trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione si basa sull'innovazione dei suoi processi, 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 con l'obiettivo di stimolare la diffusione di modelli organizzativi di open innovation.

La concreta attuazione del processo di trasformazione digitale richiede la disponibilità di risorse professionali e strumentali, disponibili in parte all'interno dell'amministrazione pubblica e in parte e all'esterno. Ne consegue che grande attenzione va prestata affinché l'acquisizione di risorse dal mercato (procurement) sia realizzata con efficacia ed efficienza.

La stessa riforma nazionale del procurement pubblico introdotta dal Codice dei Contratti pubblici (D. Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023) soprattutto con riferimento alla Parte II, "Della digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti", introduce un profondo percorso di trasformazione digitale degli acquisti della Pubblica Amministrazione volto alla semplificazione, velocizzazione delle procedure e maggiore trasparenza.

L'efficace realizzazione di un processo di acquisto, dalla programmazione alla esecuzione, necessita di risorse professionali e organizzazione. Il nuovo Codice prevede che le stazioni appaltanti, per condurre acquisti complessi, siano dotate di risorse umane, risorse strumentali, adeguata esperienza. Pertanto, introduce il sistema di qualificazione delle stazioni appaltanti.

Il Comune di San Giuliano Terme ha ottenuto la qualificazione di livello SF3 per servizi e forniture.

Gli acquisti sono effettuati mediante la piattaforma nazionale Acquistinretepa e il Sistema Telematico degli Acquisti di Regione Toscana (START) (piattaforma telematica di e-procurement accreditata AgID).

5. L'organizzazione dell'Ente e l'Ufficio per la Trasformazione Digitale

Il Piano Triennale per l'Informatica di AgID 2024 – 2026 pubblicato il 12/02/2024 pone pertanto l'accento sul ruolo del Responsabile della Transizione al Digitale (RTD) e dell'Ufficio per della Transizione al Digitale (UTD) per perseguire una concreta inversione del paradigma lavorativo nella PA ... e come dichiara il Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale: "Il nuovo Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione rappresenta un passo cruciale verso la trasformazione digitale del nostro Paese uno strumento strategico che guida l'evoluzione digitale della PA, definendo obiettivi chiari e risultati attesi, focalizzandosi sull'efficacia dell'azione amministrativa e garantendo che ogni aspetto della digitalizzazione sia orientato al miglioramento dei servizi pubblici e alla realizzazione di un sistema più efficiente e accessibile per tutti i cittadini".

Il Responsabile della Transizione al Digitale (RTD) è la figura, all'interno dell'Ente, che ha il compito di garantire operativamente la trasformazione digitale dell'amministrazione, coordinando lo sviluppo dei servizi pubblici digitali e l'adozione di nuovi modelli di relazione trasparenti e aperti con i cittadini come indicato dall'art.17 del CAD.

Il D.Lgs. n. 179/2016 istituisce la figura del RTD, ne definisce la collocazione organizzativa e dispone che, con riferimento ai compiti relativi alla transizione alla modalità digitale, risponde direttamente all'organo di vertice politico o, in sua assenza, a quello amministrativo dell'ente (art. 17, commi 1-ter e 1-sexies, CAD).

Pertanto, nel rispetto degli assetti organizzativi di questa Amministrazione e del principio di separazione tra funzioni del vertice politico e del vertice amministrativo, i compiti demandati al RTD costituiscono di fatto una valenza strategica tale da imprimere ai relativi obiettivi una derivazione diretta da parte del vertice politico che trova immediata espressione nella direttiva generale per l'attività amministrativa, successivamente da declinarsi nella programmazione strategica e operativa delineata nel piano della performance.

Tra i vari compiti dello stesso vi sono:

- ✓ coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- ✓ indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni sia esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'amministrazione;
- ✓ indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività;
- ✓ accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità;
- ✓ analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonché di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;
- ✓ cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione;
- ✓ indirizzo, coordinamento e monitoraggio della pianificazione prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- ✓ progettazione e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni, inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi;
- ✓ promozione delle iniziative attinenti all'attuazione delle direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie;
- ✓ pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione;
- ✓ pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione, al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale.

Al fine di garantire la piena operatività prevista, si rammenta che oltre che i compiti espressamente previsti, anche quelli sotto indicati in ragione della trasversalità della figura:

- ✓ il potere di costituire tavoli di coordinamento con gli altri dirigenti dell'amministrazione e/o referenti nominati da questi ultimi;
- ✓ il potere di costituire gruppi tematici per singole attività e/o adempimenti (ad esempio: pagamenti informatici, piena implementazione di SPID, gestione documentale, apertura e pubblicazione dei dati, accessibilità, sicurezza, ecc.);
- ✓ il potere di proporre l'adozione di circolari e atti di indirizzo sulle materie di propria competenza (ad esempio, in materia di approvvigionamento di beni e servizi ICT);
- ✓ l'adozione dei più opportuni strumenti di raccordo e consultazione del RTD con le altre figure coinvolte nel processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione (responsabili per la gestione, responsabile per la conservazione documentale, responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza, responsabile per la protezione dei dati personali);
- ✓ la competenza in materia di predisposizione del Piano triennale per l'informatica della singola amministrazione, nelle forme e secondo le modalità definite dall'Agenzia per l'Italia digitale;
- ✓ la predisposizione di una relazione annuale sull'attività svolta dall'Ufficio da trasmettere al vertice politico o amministrativo che ha nominato il RTD.

Il Comune di San Giuliano Terme, con Decreto Sindacale numero 72 del 29/09/2023, ha individuato il Responsabile della Transizione al Digitale. È inoltre prevista la collaborazione da parte del Servizio informatica dell'Ente ai processi di trasformazione digitale.

La programmazione del Piano Triennale per l'Informatica deve essere resa coerente con la specifica allocazione di azioni nelle Missioni e Programmi del Documento Unico di Programmazione (DUP) e del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) mediante:

- obiettivi di mappatura e digitalizzazione dei processi;
- attivazione dei servizi online;
- sensibilizzazione dell'utenza all'impiego dell'identità digitale (SPID - CIE);
- migrazione/implementazione della modulistica in appositi form compilabili online;
- utilizzo dei servizi in cloud (ove possibile);
- potenziamento delle infrastrutture;
- ridurre drasticamente l'utilizzo della carta.

Tutte queste azioni integrano una maggiore tracciabilità e trasparenza dei processi per tipologia di procedimento, rispettivamente al fine della prevenzione della corruzione, come evidenziato nell'aggiornamento 2023 del Piano Nazionale Anticorruzione 2022 di ANAC ed al fine di rendere realmente funzionale l'assolvimento dell'obbligo di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale dei contenuti obbligatori ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs.33/2013, (tipologie dei procedimenti), distribuendo i relativi contenuti in specifiche pagine web che guidino la navigazione dell'utente verso un'esperienza di fruizione dei servizi on line realmente intuitiva ed efficace.

In sede di PEG-PDO i Programmi del DUP dovranno essere declinati in specifici obiettivi di qualità, i cui indicatori di produttività dovranno consentire di misurare il grado di digitalizzazione dei processi raggiunto, oltre al grado di soddisfazione dell'utenza.

Il raggiungimento dell'obiettivo numerico di utilizzo di SPID per esempio, è costituito dall'attuazione di tante micro azioni che vanno dalla trasformazione dei moduli in form, alla trasformazione del sito web istituzionale, all'adesione a CIE, alla messa a disposizione di strumenti di cittadinanza digitale come il raggiungimento di servizi on line anche con apparati mobili tramite l'app IO, che realizzano le nuove interfacce digitali cittadino-PA proprio grazie alla reingegnerizzazione dei processi.

Tali azioni sono quasi tutte trasversali, nel senso che NON RIGUARDANO SOLO CHI SI OCCUPA DI INFORMATICA, ma tutti i diversi servizi dell'Ente.

6. Competenze digitali

Tra i fattori abilitanti dei processi di trasformazione digitale un ruolo imprescindibile è esercitato dalle competenze digitali, ovvero il complesso di conoscenze, attitudini e abilità funzionali a orientarsi, interagire e operare nell'ambiente digitale, sia per la vita che per il lavoro.

Il fabbisogno di competenze digitali nella Pubblica Amministrazione riguarda tutta la popolazione dei pubblici dipendenti: tanto dei dirigenti, chiamati a esercitare la propria funzione pubblica in un contesto essenzialmente trasformato dalla tecnologia, che del personale di livello non dirigenziale.

Abbiamo aderito all'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.

Sono stati abilitati 130 dipendenti dei quali, nel 2023, l'66% si è registrato ed in media oltre il 22% ha iniziato il percorso di formazione e poco più del 13% lo ha concluso.

Obiettivo del biennio 2024-25 arrivare ad almeno il 60% della conclusione del percorso di formazione dei dipendenti registrati alla piattaforma.

Competenza	Abilitati	Registrati	Percorsi iniziati	Percorsi conclusi	Percorsi scaduti
▼ Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	130	86 (66.15%)	40 (30.77%)	18 (13.85%)	0 (0%)
▼ Produrre, valutare e gestire documenti informatici	130	86 (66.15%)	34 (26.15%)	16 (12.31%)	0 (0%)
▼ Conoscere gli Open Data	130	86 (66.15%)	36 (27.69%)	11 (8.46%)	0 (0%)
▼ Comunicare e condividere all'interno dell'amministrazione	130	86 (66.15%)	27 (20.77%)	25 (19.23%)	0 (0%)
▼ Comunicare e condividere con cittadini, imprese ed altre PA	130	86 (66.15%)	35 (26.92%)	19 (14.62%)	0 (0%)
▼ Proteggere i dispositivi	130	86 (66.15%)	31 (23.85%)	20 (15.38%)	0 (0%)
▼ Proteggere i dati personali e la privacy	130	86 (66.15%)	26 (20%)	19 (14.62%)	0 (0%)
▼ Conoscere l'identità digitale	130	86 (66.15%)	33 (25.38%)	15 (11.54%)	0 (0%)
▼ Erogare servizi on-line	130	86 (66.15%)	28 (21.54%)	14 (10.77%)	0 (0%)
▼ Conoscere gli obiettivi della trasformazione digitale	130	86 (66.15%)	34 (26.15%)	16 (12.31%)	0 (0%)
▼ Conoscere le tecnologie emergenti per la trasformazione digitale	130	86 (66.15%)	30 (23.08%)	15 (11.54%)	0 (0%)
Totale			354	188	0

Monitoraggio dei dipendenti sulla formazione Syllabus

PARTE II – LE AZIONI (COMPONENTI TECNOLOGICHE)

1. Servizi Digitali

1.1 Accessibilità e design

Nell'attuale 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.

Ciò implica anche la necessità di un'adeguata semplificazione dei procedimenti e un approccio sistematico alla gestione dei processi interni, sotto il coordinamento del Responsabile per la Transizione Digitale.

Occorre quindi agire su più livelli e migliorare la capacità delle pubbliche amministrazioni di generare ed

erogare servizi di qualità attraverso:

- ✓ l'adozione di modelli e strumenti validati a disposizione di tutti;
- ✓ il costante monitoraggio dei propri servizi online;
- ✓ l'incremento del livello di accessibilità e usabilità dei servizi erogati tramite siti web e app mobile;
- ✓ Il riuso e la condivisione di software e competenze tra le diverse amministrazioni
- ✓ L'Ente ha risposto all'Avviso di investimento Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione Europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU, progetto PNRR 1.4.1 "esperienza del cittadino nei servizi pubblici" e ha ottenuto un finanziamento comunicato in data 19/08/2022.

Il Progetto PNRR 1.4.1 finanzia la realizzazione degli interventi di miglioramento dei siti web delle PA e di servizi digitali per il cittadino secondo modelli e sistemi progettuali comuni a tutte le Pubbliche Amministrazioni. Il progetto prevede in primis il miglioramento del sito comunale: l'obiettivo è di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza.

Il modello per i siti dei Comuni non solo favorisce il rispetto delle normative vigenti ma anticipa anche alcuni standard a livello europeo di trasparenza e user-centricity ovvero un servizio che mette al centro e imposta il suo processo di progettazione, realizzazione e messa in produzione a partire dalle esigenze dell'utente anziché da quelle del soggetto che eroga il servizio stesso..

Il modello si pone lo scopo di promuovere la digitalizzazione e migliorare l'esperienza dei Cittadini, attraverso strumenti e componenti predefiniti, a supporto della progettazione e dello sviluppo. Il modello tiene inoltre in considerazione le necessità di tutti gli stakeholder coinvolti: cittadini, enti, i veri e propri utilizzatori del modello, e le figure operative che lo dovranno implementare.

Successivamente il progetto prevede la realizzazione dei servizi digitali per il cittadino erogati dal Comune e fruibili online, cioè attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'Amministrazione, o effettui un adempimento verso l'Amministrazione come ad esempio le pubblicazioni di matrimonio, i bonus economici, il permesso per il parcheggio riservato ai disabili, ecc.

Sono in corso la ridefinizione dei contenuti del sito e la predisposizione dello sportello telematico polifunzionale del comune attraverso il quale arriveranno tutte le istanze da parte di cittadini, Imprese ed Enti.

1.1.1. Azioni

OGGETTO	OB 1.1.1 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali
DESCRIZIONE	In attuazione del progetto PNRR 1.4.1, in prima istanza, va adeguato il sito web dell'Ente in modo che soddisfi le specifiche regole dettate dall'AGID (Pacchetto cittadino informato). Successivamente sarà implementato un portale "sportello telematico polifunzionale" per accogliere le istanze presentate all'Ente (Pacchetto cittadino attivo). L'aggiornamento del sito prevede la riorganizzazione dei contenuti e la loro migrazione dal sito attuale a quello aggiornato. Lo sportello telematico polifunzionale prevede l'integrazione con i portali on-line esistenti e l'implementazione di nuovi servizi per la presentazione di istanze. Il progetto PNRR prevede per il Pacchetto cittadino attivo l'implementazione di 5 istanze: Richiedere l'accesso agli atti; Richiedere una pubblicazione di matrimonio; Richiedere permesso per parcheggio invalidi; Richiedere agevolazioni scolastiche; Presentare domanda per

	bonus economici.
RISULTATO	Il progetto dovrà essere chiuso entro il 31/12/2024 Lo sportello polifunzionale sarà configurato per accogliere tutte le tipologie di istanze trattate dal comune.

OGGETTO	OB 1.1.2 - Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi
DESCRIZIONE	E' intenzione dell'Ente definire le linee evolutive dei propri siti in ottemperanza alle Linee guida di design per i siti web delle PA e alle direttive sull'accessibilità.
RISULTATO	Adeguamento entro il triennio

1.2 E-Service in interoperabilità tramite PDND

La PDND è lo strumento per gestire l'autenticazione, l'autorizzazione e la raccolta e conservazione delle informazioni relative agli accessi e alle transazioni effettuate suo tramite.

La Piattaforma fornisce un insieme di regole condivise per semplificare gli accordi di interoperabilità snellendo i processi di istruttoria, riducendo oneri e procedure amministrative.

Un ente può aderire alla Infrastruttura interoperabilità PDND siglando un accordo di adesione, attraverso le funzionalità messe a disposizione dell'infrastruttura.

La PDND permette alle amministrazioni di pubblicare e-service, ovvero servizi digitali conformi alle Linee Guida realizzati ed erogati attraverso l'implementazione di API (Application Programming Interface) REST o SOAP (per retrocompatibilità) cui vengono associati degli attributi minimi necessari alla fruizione.

Le API esposte vengono registrate e popolano il Catalogo pubblico degli e-service.

Il Comune di San Giuliano Terme ha presentato in data 19 maggio 2023, protocollo n. 22315/2023, domanda di partecipazione all'Avviso Pubblico "Misura 1.3.1. "Piattaforma Digitale Nazionale Dati - COMUNI (OTTOBRE 2022)" - PNRR M1C1 Investimento 1.3 "DATI E INTEROPERABILITÀ" FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NextGenerationEU, la candidatura è stata ammessa.

A luglio 2023 il Comune di San Giuliano Terme, mediante sottoscrizione e invio di un accordo di adesione, ha aderito alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) gestita da PagoPA S.p.A. per poter usufruire degli **e-service** ovvero ciascun servizio digitale realizzato da un Erogatore, attraverso l'implementazione delle necessarie API conformi a quanto indicato nelle Linee guida AgID TECNICA e Linee Guida AgID SICUREZZA, per assicurare ai Fruitori l'accesso ai dati e/o l'integrazione di processi.

1.2.1 Azioni

OGGETTO	OB 1.2.1 – Consultazione INAD
DESCRIZIONE	Accesso all'E-Service per la consultazione dei domicili digitali presenti nell'INAD per le Pubbliche Amministrazioni e Gestori dei Pubblici Servizi ai sensi del paragrafo 2.5. - Estrazione dei dati, delle

	LINEE GUIDA dell'Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche, dei professionisti e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi, elenchi o registri professionali o nel registro delle imprese
RISULTATO	A maggio 2024 è stato integrato il gestionale Concilia con INAD per acquisire i domicili digitali al fine dell'invio delle notifiche dei verbali di accertamento delle violazioni al codice della strada ed extra codice della strada; Si prevede di integrare nel corso del triennio altri applicativi quali ad esempio i gestionali dei tributi e dei servizi scolastici.

OGGETTO	OB 1.2.2 – Consultazione ANPR
DESCRIZIONE	Accesso all'E-Service per la consultazione e/o acquisizione delle informazioni anagrafiche dei soggetti presenti in ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente).
RISULTATO	A maggio 2024 è stato integrato il gestionale Concilia con ANPR per acquisire i domicili delle persone da ANPR al fine dell'invio delle notifiche dei verbali di accertamento delle violazioni al codice della strada ed extra codice della strada; Si prevede di integrare nel corso del triennio altri applicativi quali ad esempio i gestionali dei tributi e dei servizi scolastici.

OGGETTO	OB 1.2.3 – Attuazione progetto PNRR 1.3.1 "Piattaforma Digitale Nazionale Dati - dati e interoperabilità"
DESCRIZIONE	L'Ente dovrà sviluppare delle interfacce di programmazione (API) e rendere disponibili le proprie basi dati sulla PDND. Si prevede, in attuazione del progetto PNRR, di acquistare la realizzazione di 3 API. Una di queste per la trasmissione all'INPS dei dati delle prestazioni erogate come previsti per il SIUSS relativamente ai servizi scolastici. Le altre due dovranno essere individuate in breve tempo.
RISULTATO	Il progetto prevede la conclusione entro il 23/01/2025 salvo proroghe da concordare con il Ministero o dettate dal medesimo.

1.3 Formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

Le nuove Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici dell'Agenzia per l'Italia Digitale, adottate ai sensi dell'art. 71 del CAD e in vigore dal 1° gennaio 2022, rappresentano un importante contributo nel rafforzamento e nell'armonizzazione del quadro normativo di riferimento in tema di produzione, gestione e conservazione dei documenti informatici, mirando a semplificare e rendere più accessibile la materia, integrandola ove necessario, per ricondurla in un unico documento sistematico di pratico utilizzo.

Al loro interno sono delineati i necessari adeguamenti organizzativi e funzionali richiesti alle pubbliche amministrazioni, chiamate a consolidare e rendere concreti i principi di trasformazione digitale enunciati nel CAD e nel Testo Unico sulla Documentazione Amministrativa - TUDA.

Le Linee guida costituiscono la premessa fondamentale dell'agire amministrativo in ambiente digitale, in attuazione degli obiettivi di semplificazione, trasparenza, partecipazione e di economicità, efficacia ed efficienza, già prescritti dalla Legge n.241/1990, assicurando la corretta impostazione metodologica per la loro realizzazione nel complesso percorso di transizione digitale.

Ogni 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, come specificato nel paragrafo 3.3;
- nomina dei ruoli e delle responsabilità previsti, come specificato ai paragrafi 3.1.2 e 4.4;
- adozione del Manuale di gestione documentale e del Manuale di conservazione, come specificato ai paragrafi 3.5 e 4.6;
- 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.

1.3.1 Azioni

OGGETTO	OB 1.3.1 – Adozione del Manuale di Gestione Documentale e del Manuale di Conservazione
DESCRIZIONE	<p>Il manuale di gestione documentale descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.</p> <p>Il manuale di conservazione è un documento informatico che illustra l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture utilizzate, le misure di sicurezza adottate e ogni altra informazione utile alla gestione e alla verifica del funzionamento, nel tempo, del sistema di conservazione. Il manuale di conservazione è parte integrante del manuale di gestione documentale.</p>
RISULTATO	<p>Con delibera della Giunta Municipale n. 341 del 27/12/2022 è stato adottato il manuale di gestione documentale. Il manuale, adeguato alle linee guida AGID 2021, è composto da due testi caratterizzati da una diversa funzione: normativo-regolamentare, per quanto concerne il manuale, e pratico-operativa, per quanto attiene agli allegati parte integrante del testo. La redazione del manuale ha compreso la revisione del titolario di classificazione e del prontuario di classificazione e fascicolazione, di conseguenza, sono state apportate le necessarie modifiche al Piano di classificazione del software gestionale del protocollo e flussi documentali. Il testo</p>

	definitivo del manuale è stato realizzato in formato ipertestuale html reso disponibile on-line.
--	--

OGGETTO	OB 1.3.2 – Digitalizzazione degli archivi cartacei Urbanistici
DESCRIZIONE	L'ente ha aderito al progetto Cartabyte, promosso dalla Regione Toscana. Il progetto è rivolto alla digitalizzazione della documentazione urbanistica di valore storico, nonché di quella di maggiore consultazione e accesso, per favorire l'efficienza dell'azione amministrativa e agevolare le connessioni tra le diverse amministrazioni coinvolte nei procedimenti amministrativi. Al tempo stesso, il progetto tende a realizzare gli obiettivi di pieno rispetto delle politiche di accesso e di trasparenza amministrativa posti dalla legge.
RISULTATO	Il progetto, che si avvale del contributo regionale e della compartecipazione comunale, si concluderà entro il 1 dicembre 2025.

OGGETTO	OB 1.3.3 – Digitalizzazione degli archivi cartacei
DESCRIZIONE	L'ente intende provvedere alla digitalizzazione di tutti gli archivi cartacei e alla loro informatizzazione.
RISULTATO	Nell'arco del triennio verrà predisposto un progetto di massima per la digitalizzazione di tutti gli archivi cartacei dell'Ente.

2. Piattaforme nazionali che erogano servizi

2.1 PagoPA

PagoPA è la piattaforma che consente ai cittadini di effettuare pagamenti digitali verso la Pubblica Amministrazione in modo veloce e intuitivo. PagoPA offre la possibilità ai cittadini di scegliere tra i diversi metodi di pagamento elettronici in base alle proprie esigenze e abitudini, grazie all'opportunità per i singoli enti pubblici di interfacciarsi con diversi attori del mercato e integrare i propri servizi di incasso con soluzioni innovative.

L'obiettivo di PagoPA, infatti, è portare a una maggiore efficienza e semplificazione nella gestione dei pagamenti dei servizi pubblici, sia per i cittadini sia per le Amministrazioni, favorendo una costante diminuzione dell'uso del contante.

2.1.1 Azioni

OGGETTO	OB 2.1.1 – Migliorare/ottimizzare il grado di adozione della piattaforma pagoPA
DESCRIZIONE	Completamento dell'attivazione dei servizi da parte di tutti i soggetti obbligati all'adesione alla piattaforma dei pagamenti entro

	<p>i termini previsti dal CAD.</p> <p>Dal 2021 il Comune di San Giuliano Terme permette il pagamento tramite PagoPA.</p>
RISULTATO	<p>Dal 2021 viene utilizzata la piattaforma PagoPA per tutti i pagamenti (spontanei e non) verso l'Ente.</p> <p>L'Ente si è dotato di un Portale dei pagamenti PagoPA, comprende pagamenti spontanei e pagamenti attesi, comprende inoltre la consultazione delle posizioni debitorie con la relativa possibilità di effettuare il pagamento on-line. Tutti i pagamenti sono stati censiti e riclassificati secondo la tassonomia ufficiale di PagoPA in modo da garantire la loro armonizzazione contabile;</p> <p>I Gestionali emettono avvisi PagoPA ad eccezione di quelli del SUE e dei Tributi.</p> <p>Adeguamento gestionali SUE e Tributi per emissione avvisi PagoPA entro la fine del 2025.</p>

2.2 AppIO

L'app IO è l'esito di un progetto open source nato con l'obiettivo di mettere a disposizione di enti e cittadini un unico canale da cui fruire di tutti i servizi pubblici digitali, quale pilastro della strategia del Governo Italiano per la cittadinanza digitale.

La visione alla base di IO è mettere al centro il cittadino nell'interazione con la Pubblica Amministrazione, attraverso un'applicazione semplice e intuitiva disponibile direttamente sul proprio smartphone.

In particolare, l'app IO rende concreto l'articolo 64 bis del Codice dell'Amministrazione Digitale, che istituisce un unico punto di accesso per tutti i servizi digitali.

2.2.1 Azioni

OGGETTO	OB 2.2.1 - Migliorare/ottimizzare il grado di adozione della piattaforma appIO
DESCRIZIONE	<p>Un unico punto di accesso per interagire in modo semplice e sicuro con i servizi pubblici locali e nazionali, direttamente da mobile</p> <p>Il Comune di San Giuliano Terme ha aderito alla Piattaforma nel 2022 e l'ha utilizzata per alcuni servizi</p>
RISULTATO	<p>Con l'integrazione dei servizi digitali comunali con la piattaforma IO il Comune di San Giuliano Terme invia ai propri cittadini, che avranno scaricato l'App, messaggi personalizzati (esempio: scadenza carta identità, monitoraggio della pratica di residenza presentata, avviso per rilascio tessera elettorale, sorteggio per convocazione seggi, varie notifiche in merito alle violazioni al codice della strada ecc.) e consentire agli stessi il pagamento attraverso la piattaforma pagoPA.</p> <p>Nel corso del triennio verranno integrati ulteriori servizi digitali.</p>

2.3 SPID

L'identità digitale SPID è la soluzione che permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica

Amministrazione con un'unica identità digitale. Attraverso credenziali classificate su tre livelli di sicurezza, abilita ad accedere ai servizi, ai quali fornisce dati identificativi certificati.

SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese.

E' necessario che il Sistema SPID evolva in base alle seguenti indicazioni:

- ✓ attuazione delle "Linee guida OpenID Connect in SPID" (Determinazione del Direttore Generale di AGID n. 616/2021) comprensive dell'Avviso SPID n. 41 del 23/3/2023 versione 2.0 e il "Regolamento - SPID OpenID Connect Federation 1.0" (Determinazione del Direttore Generale di AGID n. 249/2022);
- ✓ attuazione delle "Linee guida operative per la fruizione dei servizi SPID da parte dei minori" (Determinazione del Direttore Generale di AGID n. 133/2022);
- ✓ attuazione delle "Linee guida recanti le regole tecniche dei Gestori di attributi qualificati" (Determinazione del Direttore Generale di AGID n. 215/2022);
- ✓ promozione dell'utilizzo dello SPID dedicato all'uso professionale per l'accesso ai servizi online rivolti a professionisti e imprese.

2.3.1 Azioni

OGGETTO	OB 2.3.1 - Migliorare/ottimizzare il grado di adozione della piattaforma SPID
DESCRIZIONE	L'Ente ha aderito a SPID a dicembre 2020 ed eroga i servizi Online mediante l'accesso tramite SPID.
RISULTATO	E' prevista l'attuazione delle "Linee guida OpenID Connect in SPID" e l'integrazione al nodo eIDAS entro il triennio

2.4 CIE

L'identità digitale CIE (CIEId), sviluppata e gestita dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, consente la rappresentazione informatica della corrispondenza tra un utente e i suoi attributi identificativi, ai sensi del CAD, verificata attraverso l'insieme dei dati raccolti e registrati in forma digitale al momento del rilascio della CIE.

La CIEId è comprovata dal cittadino attraverso l'uso della CIE o delle credenziali rilasciate dal Ministero.

Come sancito dal Decreto 8 settembre 2022 "Modalità di impiego della carta di identità elettronica", sono previste le seguenti evolutive sul servizio CIEId:

- ✓ Ampliamento del set di attributi forniti tramite autenticazione con CIEId, come previsto dall'art. 6;
- ✓ ampliamento delle funzionalità del portale del cittadino, come previsto dall'art. 14, tra cui la possibilità di visualizzare, esprimere o revocare la volontà in merito alla donazione di organi e tessuti;
- ✓ implementazione dei servizi correlati al NIS (Numero Identificativo Servizi), come previsto dall'art. 17;
- ✓ implementazione di una piattaforma di firma elettronica qualificata remota attraverso l'utilizzo della CIE;
- ✓ implementazione dell'integrazione con il sistema ANPR, al fine di ricevere giornalmente i dati afferenti ai soggetti deceduti e procedere al blocco tempestivo della CIEId;
- ✓ sviluppo di un meccanismo di controllo genitoriale per consentire un accesso controllato ai servizi online offerti ai minori.

2.4.1 Azioni

OGGETTO	OB 2.4.1 - Migliorare/ottimizzare il grado di adozione della piattaforma CIE
DESCRIZIONE	L'Ente nel 2023 ha aderito al sistema di autenticazione "Entra con CIE" per consentire agli utenti l'accesso ai servizi erogati, come previsto dall'art.64 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82 s.m.i.. impegnandosi al pieno rispetto della normativa e dei regolamenti vigenti in materia.
RISULTATO	L'Ente ha implementato l'accesso ai servizi on-line tramite CIE e per ogni altro ulteriore servizio che verrà implementato sarà garantito l'accesso tramite CIE. E' prevista l'attuazione delle "Linee guida OpenID Connect in CIE" e l'integrazione al nodo eIDAS entro il triennio.

2.5 SIOPE +

SIOPE+ è l'evoluzione del Sistema Informativo sulle Operazioni degli Enti Pubblici (SIOPE) per la rilevazione ed il monitoraggio di incassi e pagamenti ordinati dalle pubbliche amministrazioni ai propri tesorieri/cassieri attraverso Ordinativi informatici di Pagamento ed Incasso (OPI) emessi in conformità allo Standard OPI emanato da AgID.

2.5.1 Azioni

OGGETTO	OB 2.5.1 - Migliorare/ottimizzare il grado di adozione della piattaforma SIOPE+
DESCRIZIONE	Il Sistema Informativo sulle Operazioni degli Enti Pubblici (SIOPE) è un sistema di rilevazione telematica degli incassi e dei pagamenti effettuati dai tesorieri di tutte le amministrazioni pubbliche, che nasce dalla collaborazione tra la Ragioneria Generale dello Stato, la Banca d'Italia e l'ISTAT, in attuazione dall'articolo 28 della legge n. 289/2002, disciplinato dall'articolo 14, commi dal 6 all'11, della legge n. 196 del 2009.
RISULTATO	Il nostro Gestore di Contabilità Finanziaria gestisce in maniera integrata gli Ordinativi di Incasso e Pagamento (OPI) con la piattaforma dal 1° luglio 2018

2.6 SEND

La piattaforma digitale SEND - Servizio Notifiche Digitali solleva gli enti da tutti gli adempimenti legati alla gestione delle comunicazioni a valore legale.

Gli enti non devono fare altro che depositare l'atto da notificare: sarà la piattaforma a occuparsi dell'invio, per via digitale o analogica, con conseguente risparmio di tempi e costi dell'intero processo.

L'Ente ha risposto all'Avviso di investimento Missione 1 Componente 1 Investimento 1.4 del PNRR, finanziato dall'Unione Europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU, progetto PNRR 1.4.5 "Piattaforma Notifiche Digitali" e ha ottenuto un finanziamento comunicato in data 03/01/2023.

Il Progetto PNRR prevede l'integrazione con la Piattaforma Notifiche Digitali (PND) al fine delle notifiche delle violazioni al codice della strada ed extra codice, praticamente la notifica viene effettuata dalla piattaforma.

Per l'attuazione del progetto l'Ente ha aderito alla Piattaforma Notifiche Digitali oggi denominata SEND -

Servizio Notifiche Digitali.

E' stata installata una Piattaforma software Service Notification Hub che permette di inviare gli atti a SEND. Sono state create le due tipologie di atti da inviare a SEND tramite Service Notification Hub Maggioli per la fase di asseverazione (violazione al codice della strada ed extra codice della strada), sono state firmate digitalmente, inviate in piattaforma SEND. Sono stati notificati gli atti al destinatario indicato dall'Ente per la fase asseverazione ed effettuati versamenti dei debiti collegati alle notifiche di asseverazione con attualizzazione delle posizioni debitorie.

Il progetto è stato asseverato, quindi è chiuso.

2.6.1 Azioni

OGGETTO	OB 2.6.1 - Migliorare/ottimizzare il grado di adozione della piattaforma SEND
DESCRIZIONE	E' necessario attivare le notifiche delle violazioni al codice della strada ed extra codice della strada in ambiente di produzione. Sarà necessario implementare l'uso della piattaforma SEND per ogni tipologia di notifica, a partire per esempio da quelle dei tributi e dei servizi scolastici.
RISULTATO	Attivazione delle notifiche in ambiente di produzione entro la fine del 2024. Implementazione uso di SEND per altre tipologie di notifiche nel triennio.

3. Dati e Intelligenza Artificiale

La valorizzazione del patrimonio informativo pubblico è un obiettivo strategico per tutta la Pubblica Amministrazione, per affrontare efficacemente le nuove sfide dell'economia basata sui dati (*data economy*), supportare gli obiettivi definiti dalla Strategia europea in materia di dati, garantire la creazione di servizi digitali a valore aggiunto per cittadini, imprese e, in generale, per tutti i portatori di interesse e fornire ai vertici decisionali strumenti data-driven da utilizzare nei processi organizzativi e/o produttivi. La ingente quantità di dati prodotti dalla Pubblica Amministrazione, se caratterizzati da un'alta qualità, potrà costituire, inoltre, la base per una grande varietà di applicazioni come, per esempio, quelle riferite all'intelligenza artificiale.

3.1 Open data e data governance

Con il recepimento della Direttiva Europea (UE) 2019/1024 (cosiddetta *Direttiva Open Data*) sull'apertura dei dati e il riutilizzo dell'informazione del settore pubblico, attuato con il Decreto lgs. n. 200/2021, che ha modificato il Decreto lgs. n. 36/2006, l'obiettivo strategico sopra delineato può essere perseguito attraverso l'implementazione delle nuove regole tecniche definite con le Linee guida sui dati aperti.

Tale documento, adottato con la Determinazione AGID n. 183/2023 ai sensi dell'art. 71 del CAD in applicazione dell'art. 12 del citato Decreto Lgs. N. 36/2006 e s.m.i., è finalizzato a supportare le pubbliche amministrazioni e gli altri soggetti interessati nel processo di apertura dei dati e, quindi, favorire l'aumento dell'offerta di dati pubblici preziosi a fini di riutilizzo.

Il processo di formazione e pubblicazione dei dati può seguire lo schema proposto nelle suddette Linee guida che si compone delle seguenti fasi:

1. identificazione (ricognizione, analisi dei vincoli, priorità e percorso di apertura dei dati)

2. analisi (analisi della qualità, bonifica, analisi di processo)
3. arricchimento (vocabolari controllati, ontologie, mashup e linking nei linked open data - LOD)
4. modellazione e documentazione (schemi dei dati, modelli dati, conservazione e storicizzazione)
5. validazione (qualità dei dati)
6. pubblicazione (meta datazione, politiche di accesso e licenza, modalità di pubblicazione).

3.1.1 Azioni

OGGETTO	OB 3.1.1 - Aumentare la qualità dei dati aperti e dei metadati
DESCRIZIONE	Da giugno 2024 - Le PA pubblicano i metadati relativi ai dati di elevato valore, secondo le indicazioni presenti nel Regolamento di esecuzione (UE) e nelle Linee guida sui dati aperti e relativa guida operativa, nei cataloghi nazionali dati.gov.it e geodati.gov.it - CAP5.PA.05 Piano triennale AgID
RISULTATO	Dicembre 2024 – Pubblicazione e documentazione nel catalogo dati.gov.it di aumento tre dataset; Dicembre 2025 – Pubblicazione e documentazione nel catalogo dati.gov.it di aumento cinque dataset; Dicembre 2026 – Pubblicazione e documentazione nel catalogo dati.gov.it di aumento dieci dataset;

3.2 Intelligenza Artificiale per la PA

Per sistema di Intelligenza Artificiale (IA) si intende un sistema automatico che, per obiettivi espliciti o impliciti, deduce dagli input ricevuti come generare output come previsioni, contenuti, raccomandazioni o decisioni che possono influenzare ambienti fisici o virtuali. I sistemi di IA variano nei loro livelli di autonomia e adattabilità dopo l'implementazione (Fonte: OECD AI principles overview).

L'intelligenza artificiale ha il potenziale per essere una tecnologia estremamente utile, o addirittura dirompente, per la modernizzazione del settore pubblico.

L'IA sembra essere la risposta alla crescente necessità di migliorare l'efficienza e l'efficacia nella gestione e nell'erogazione dei servizi pubblici.

Tra le potenzialità delle tecnologie di intelligenza artificiale si possono citare le capacità di:

- automatizzare attività di ricerca e analisi delle informazioni semplici e ripetitive, liberando tempo di lavoro per attività a maggior valore;
- aumentare le capacità predittive, migliorando il processo decisionale basato sui dati;
- supportare la personalizzazione dei servizi incentrata sull'utente, aumentando l'efficacia dell'erogazione dei servizi pubblici anche attraverso meccanismi di proattività.

L'Unione Europea mira a diventare leader strategico nell'impiego dell'intelligenza artificiale nel settore pubblico. Questa intenzione è chiaramente espressa nella Comunicazione "Piano Coordinato sull'Intelligenza Artificiale" COM (2021) 205 del 21 aprile 2021 in cui la Commissione europea propone specificamente di "rendere il settore pubblico un pioniere nell'uso dell'IA".

3.2.1 Azioni

OGGETTO	OB 3.2.1 – Individuazione delle procedure da implementare con l'Intelligenza Artificiale
DESCRIZIONE	Vorremmo individuare i processi sui quali investire in tecnologie di Intelligenza Artificiale nell'automazione dei compiti ripetitivi connessi ai servizi istituzionali obbligatori e al funzionamento dell'apparato amministrativo dell'Ente.
RISULTATO	Nell'arco del triennio ci proponiamo di individuare quali compiti istituzionali e/o processi poter automatizzare con l'uso dell'Intelligenza Artificiale.

4. Infrastrutture digitali e cloud

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 non rappresentano solo un adempimento legislativo, ma sono soprattutto una occasione perché ogni ente attivi gli opportuni processi di gestione interna con il fine di modernizzare i propri applicativi e al contempo migliorare la fruizione dei procedimenti, delle procedure e dei servizi erogati.

A seguito del censimento dell'ICT a cura di AgID, il Data Center di Via Giovanni Battista Niccolini è stato classificato Gruppo B.

Tale classificazione ha "imposto" al Comune di San Giuliano Terme l'impossibilità di investire in hardware nel Datacenter (al netto di esigenze bloccanti) e di continuare il processo di trasformazione digitale prevedendo la migrazione verso il Cloud.

L'Ente ha risposto all'Avviso di investimento Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione Europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU: 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA Locali" e ha ottenuto un finanziamento comunicato in data 12/08/2022. Il progetto presentato prevede la migrazione di quasi tutti i servizi in modalità "Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in Cloud" (replatforming) che presuppone la riorganizzazione dell'architettura applicativa sostituendo intere componenti del servizio in favore di soluzioni Cloud native in modo da usufruire dei benefici dell'infrastruttura Cloud. Verranno migrati i servizi relativi alle maggiori aree quali i servizi demografici, bilancio e contabilità, protocollo e flussi documentali, violazioni al codice della strada. Ciò presuppone che prioritariamente vengano aggiornati i software per poterli transitare in modalità REST. Verranno migrati in cloud in modalità "Trasferimento in sicurezza dell'infrastruttura IT" il sistema di gestione delle violazioni al codice della strada ed extra codice della strada comprensivo di notifiche delle violazioni. L'opzione Trasferimento in sicurezza dell'infrastruttura IT consente di sfruttare la strategia di migrazione Lift&Shift (anche detta Rehost), cioè la migrazione al Cloud dell'infrastruttura già esistente, senza la necessità di reingegnerizzare le applicazioni. Tale modalità consiste nel migrare l'intero servizio, comprensivo di applicazioni e dati su un hosting cloud senza apportare modifiche agli applicativi, ovvero replicando il servizio esistente in un ambiente cloud.

Parte dell'infrastruttura è costituita dall'impianto di videosorveglianza comunale. Quest'ultimo comprende le telecamere distribuite sul territorio che sono collegate con un server collocato presso la sede della Polizia Municipale in tecnologia HyperLAN e, dove non possibile a causa della topologia del territorio, tramite connettività HDSL e UMTS GPRS. Il sistema è completamente isolato rispetto alla LAN comunale.

Attualmente il server è posizionato presso il comando della Polizia municipale, in una sala di controllo esclusivamente dedicata alle attività di videosorveglianza, dotata di dispositivi anti-intrusione e di sorveglianza perimetrale. Sul software è installato il software gestionale per il monitoraggio.

E' previsto, a breve termine, lo spostamento del server presso il locale CED2.

4.1.1 Azioni

OGGETTO	OB 4.1.1 – Adozione del paradigma cloud (servizio SaaS) progettualità L. 145/2018
DESCRIZIONE	In attuazione del progetto PNRR 1.2 è stato migrato in cloud, in modalità “Trasferimento in sicurezza dell’infrastruttura IT”, nel 2023, il sistema di gestione delle violazioni al codice della strada ed extra codice della strada comprensivo di notifiche delle violazioni, saranno migrati in modalità “Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in Cloud” gli altri sistemi individuati nell’ambito del progetto PNRR.
RISULTATO	In attuazione del progetto PNRR 1.2 saranno migrati in modalità “Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in Cloud” gli altri sistemi individuati nell’ambito del progetto PNRR entro febbraio 2025. Nuovi pacchetti applicativi vengono acquistati in modalità cloud S.a.a.S., come ad esempio il gestionale SUE e il gestionale delle pratiche giudiziali e stragiudiziali per l'avvocatura comunale che saranno operativi nel 2024. Nel 2024 è prevista la migrazione in cloud S.a.a.S. del sistema di posta elettronica. Nel triennio verranno migrati in cloud i restanti pacchetti applicativi e saranno valutati lo spostamento in cloud del file system dei dipendenti e i Domain Controller, oltre al sistema di videosorveglianza.

OGGETTO	OB 4.1.2 – Ottimizzazione/miglioramento della connettività
DESCRIZIONE	Le prestazioni della linea di connettività dell’Ente, in termini di banda, sono state ampliate per garantire l'uso dei sistemi applicativi che già sono in cloud o che saranno migrate nel corso del 2023
RISULTATO	Nel corso del triennio sarà effettuato il monitoraggio della linea di connettività in termini di prestazioni ed eventualmente sarà ampliata la banda.

5. Sicurezza informatica

L’evoluzione delle moderne tecnologie e la conseguente possibilità di ottimizzare lo svolgimento dei procedimenti amministrativi con l’obiettivo di rendere efficace, efficiente e più economica l’azione amministrativa, ha reso sempre più necessaria la “migrazione” verso il digitale che, però, al contempo, sta portando alla luce nuovi rischi, esponendo imprese e servizi pubblici a possibili attacchi cyber.

In quest’ottica, la sicurezza e la resilienza delle reti e dei sistemi, su cui tali tecnologie poggiano, sono il baluardo necessario a garantire, nell’immediato, la sicurezza dell’Ente, in prospettiva, lo sviluppo e il benessere dei cittadini fruitori di servizi.

La riforma dell’architettura nazionale cyber, attuata attraverso l’adozione del decreto-legge 14 giugno 2021, n. 82 che ha istituito l’Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), ha come obiettivo, tra gli altri, quello di sviluppare e rafforzare le capacità cyber nazionali, garantendo l’unicità istituzionale di indirizzo e azione, anche mediante la redazione e l’implementazione della Strategia nazionale di cybersicurezza, che considera cruciale, per il corretto “funzionamento” del sistema Paese, la sicurezza dell’ecosistema digitale alla base dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione, con specifica attenzione ai beni ICT.

Gli obiettivi sono allineati con specifici interventi realizzati dall'ACN in favore delle pubbliche amministrazioni per cui sono state individuate specifiche aree di miglioramento.

In particolare:

- ✓ prevedere dei modelli di gestione centralizzati della cyber-sicurezza;
- ✓ definire processi di gestione e mitigazione del rischio cyber;
- ✓ promuovere attività legate al miglioramento della cultura cyber nelle Amministrazioni del territorio.

5.1.1 Azioni

OGGETTO	OB 5.1.1 - Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness) nelle PA
DESCRIZIONE	Prevista formazione agli utenti per metterli a conoscenza dei comportamenti da tenere per evitare intrusioni nel sistema informatico dell'Ente e quindi aumentare la sicurezza informatica e la consapevolezza del rischio connesso.
RISULTATO	Verranno effettuati, almeno una volta all'anno, corsi di formazione specialistica, di livello adeguato alle rispettive esigenze dei singoli utenti, anche tramite piattaforma Syllabus.

OGGETTO	OB 5.1.2 - Aumentare il livello di sicurezza informatica dei siti e degli applicativi web oriented
DESCRIZIONE	Implementazione di sistemi di IPS (Intrusion Prevention System) e di IDS (Intrusion Detection System) per aumentare il livello di sicurezza a livello intranet ed internet. Controllo applicativo (fino a livello 7) per le web application.
RISULTATO	Giugno 2025 – Implementazione sistema

OGGETTO	OB 5.1.3 – Monitoraggio del comportamento degli utenti e degli host
DESCRIZIONE	Implementare un sistema di monitoraggio che verifica in tempo reale i comportamenti degli utenti e segnala le anomalie relativamente al rischio Cyber su 4 livelli: <ul style="list-style-type: none"> • file • host • network • user
RISULTATO	Dicembre 2025 – Sostituzione e configurazione degli switch di rete al fine di garantire migliori livelli di sicurezza della LAN comunale. Dicembre 2026 – Implementazione di un sistema di monitoraggio e verifica in tempo reale del comportamento degli utenti e segnalazione delle anomalie relativamente al rischio Cyber su 4 livelli

PARTE III – STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

1. Governare la trasformazione digitale

Il presente Piano deve essere considerato un vero e proprio strumento di programmazione per una governance multilivello che integra operativamente le strategie degli interventi e le competenze tecniche ed organizzative degli attori.

1.1 Condivisione e inclusione nel progetto di trasformazione digitale

Uno strumento essenziale per l'innovazione è la condivisione a tutti i livelli del progetto di trasformazione digitale. Condivisione non in termini di conoscenza e collaborazione, ma convinzione del miglioramento comune e della necessità del cambiamento.

Il fattore umano è decisivo per il completamento del progetto. Una accettazione passiva o collaborativa in modo formale dei settori tecnici sicuramente può incidere in modo negativo sulla riuscita del progetto.

Il governo dell'amministrazione digitale ha come elemento propedeutico la collaborazione, l'interazione tra le diverse figure che compongono il panorama professionale dell'amministrazione.

La digitalizzazione non è un cappotto che si indossa, magari imposto "dall'alto", ma è una trasformazione profonda che comincia dal personale della PA che deve essere ascoltato, coinvolto, formato e reso del tutto parte integrante del processo di trasformazione. Ascoltare il personale serve a garantire l'effettiva aderenza della strategia di digitalizzazione al tessuto umano della amministrazione pubblica coinvolta. Digitalizzare l'amministrazione significa mettere tutti nella condizione di essere partecipi e fautori del cambiamento.

Magari in alcuni casi ci si troverà a rimandare un deliverable se ci si rende conto che allo stato attuale non è effettivamente applicabile perché il personale non è pronto a quel passaggio.

E' fondamentale quindi capire qual'è lo start point dell'Amministrazione non solo in termini di materia fisica (infrastrutture, hardware e software) ma anche in termini di capacità di accompagnare il cambiamento.

La condivisione della formulazione del progetto è essenziale per la riuscita. E' necessario provvedere in redazione del documento a istituire incontri con tutto il personale per la motivazione al cambiamento. Suggerimenti, indicati anche da non tecnici, approfondimenti e valutazione attenta dei feedback da tutti i partecipanti permetterebbe una migliore redazione del documento e soprattutto, nel momento dell'attuazione un cambiamento preventivamente condiviso con indicazione delle proposte collaborative e da chi sono prevenute.

1.2 Accrescere le competenze digitali del personale della Pubblica amministrazione

E' fondamentale programmare e gestire attivamente la formazione per accrescere le competenze digitali del personale del nostro Ente. Importante suddividere le competenze digitale in: di base o avanzate, ma anche quelle competenze digitali e manageriali che dovrebbero essere proprie delle figure dirigenziali, comunque mirate alle esigenze dei settori di riferimento e dei servizi erogati alla cittadinanza

1.3 Accrescere le competenze digitali dei cittadini

Nell'ottica di accrescere le competenze digitali prevediamo di formare i dipendenti che hanno contatto diretto con il pubblico al fine di divulgare il concetto di "Cittadinanza digitale".

Contestualmente abbiamo attivato, presso i Servizi Demografici, uno sportello per il rilascio del Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID) con l'Identity Provider Lepida in base ad un accordo con Regione Toscana - Decreto Presidenziale n. 22 del 2 Febbraio 2021, lo sportello è aperto solo alcuni giorni la settimana.

L'accordo prevede il riconoscimento "de visu" per gli utenti che abbiano fatto la registrazione sul portale di LepiDa per il rilascio dell'Identità Digitale.

Per supportare il cittadino, su RICHIESTA forniamo un servizio di assistenza qualificata GRATUITA alla registrazione sul portale di LepiDa.

ALLEGATI

Glossario

- AGID: Agenzia per l'Italia Digitale è l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio col compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.
- ANPR: Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente è l'anagrafe unica a livello nazionale che raccoglie i dati dei cittadini residenti in Italia e iscritti all'AIRE (Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero). Oltre ad evitare duplicazioni nelle informazioni, ANPR consente ai cittadini di visualizzare i propri dati anagrafici e fruire di servizi standardizzati indipendentemente dal comune di residenza.
- API: API (Application Programming Interface) è un insieme di definizioni e protocolli che consentono a software diversi di comunicare tra loro.
- API-first: Principio per cui i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e attraverso processi digitali collettivi.
- CAD: Codice Amministrazione Digitale è un testo unico che riunisce e organizza le norme in merito all'informatizzazione della PA nei rapporti con cittadini e imprese.
- CITD: Comitato Interministeriale per la Trasformazione Digitale promuove, indirizza, coordina l'azione del Governo nelle materie dell'innovazione tecnologica, dell'attuazione dell'agenda digitale italiana ed europea, della strategia italiana per la banda ultra-larga, della digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni e delle imprese, nonché della trasformazione, crescita e transizione digitale del Paese.
- Cloud first: Strategia che promuove l'utilizzo dei servizi cloud come prima scelta per la gestione dei dati e dei processi aziendali.
- Decennio Digitale: Insieme di regole e principi guida dettati dalla Commissione Europea per guidare i Paesi Membri nel raggiungimento degli obiettivi fissati per il Decennio Digitale 2020- 2030.
- Digital & mobile first: Principio per cui le pubbliche amministrazioni devono erogare i propri servizi pubblici in digitale e devono essere fruibili su dispositivi mobili.
- Digital identity only: Principio per cui le pubbliche amministrazioni devono erogare i propri servizi pubblici in digitale e devono essere fruibili su dispositivi mobili.
- Gold plating: Fenomeno in cui un progetto viene implementato con caratteristiche o dettagli aggiuntivi che vanno oltre i requisiti richiesti, senza alcuna reale necessità o beneficio tangibile.
- Governo come Piattaforma: Approccio strategico nella progettazione e nell'erogazione dei Servizi Pubblici in cui il governo agisce come una piattaforma aperta che facilita l'erogazione di servizi da parte di entità pubbliche e private.
- ICT: Information and Communication Technology (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione).
- Interoperabilità: Rende possibile la collaborazione tra Pubbliche amministrazioni e tra queste e soggetti terzi, per mezzo di soluzioni tecnologiche che assicurano l'interazione e lo scambio di informazioni senza vincoli sulle implementazioni, evitando integrazioni ad hoc.

- Lock-in: Fenomeno che si verifica quando l'amministrazione non può cambiare facilmente fornitore alla scadenza del periodo contrattuale perché non sono disponibili le informazioni essenziali sul sistema che consentirebbero a un nuovo fornitore di subentrare al precedente in modo efficiente.
- Once-only: Principio secondo cui l'amministrazione non richiede al cittadino dati e informazioni di cui è già in possesso.
- Open data by design e by default: Principio per cui il patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile.
- Openess: Principio per cui le pubbliche amministrazioni devono tenere conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in nei propri servizi, prediligere l'utilizzo di software con codice 115 aperto o di e-Service e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente, nonché promuovere l'amministrazione aperta e la condivisione di buone pratiche sia amministrative che tecnologiche.
- PDND: Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) è lo strumento che abilita l'interoperabilità dei sistemi informativi degli Enti e dei Gestori di Servizi Pubblici.
- PIAO: Piano Integrato di Attività e Organizzazione è un documento unico di programmazione e governance che va a sostituire tutti i programmi che fino al 2022 le Pubbliche Amministrazioni erano tenute a predisporre, tra cui i piani della performance, del lavoro agile (POLA) e dell'anticorruzione.
- PNC: Piano Nazionale per gli investimenti complementari è il piano nazionale di investimenti finalizzato a integrare gli interventi del PNRR tramite risorse nazionali.
- PNRR: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza è il piano nazionale di investimenti finalizzato allo sviluppo sostenibile e al rilancio dell'economia tramite i fondi europei del Next Generation EU.
- Privacy by design e by default: Principio per cui i servizi pubblici devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali.
- RTD: Responsabile per la Trasformazione Digitale è il dirigente all'interno della Pubblica Amministrazione che garantisce operativamente la trasformazione digitale dell'amministrazione, coordinando lo sviluppo dei servizi pubblici digitali e l'adozione di nuovi modelli di relazione con i cittadini, trasparenti e aperti.
- SIPA: Sistema Informativo delle Pubbliche Amministrazioni (SIPA) insieme coordinato di risorse, norme, procedure, tecnologie e dati volti a supportare la gestione informatizzata delle attività e dei processi all'interno delle pubbliche amministrazioni.
- User-centric: Principio per cui le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo.
- UTD: Ufficio per la Transizione Digitale è l'ufficio dell'amministrazione a cui viene affidato il delicato processo di transizione alla modalità operativa digitale.

Riferimenti normativi nazionali

- Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell'Amministrazione Digitale” (in breve CAD)
- Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36 “Codice dei contratti pubblici”
- Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82 - Attuazione della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 - Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- Decreto Ministeriale 8 settembre 2022 - Modalità di impiego della carta di identità elettronica
- Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 32 - Attuazione della direttiva 2007/2/CE, che istituisce un'infrastruttura per l'informazione territoriale nella Comunità europea (INSPIRE)
- Decreto Legge 14 giugno 2021, n. 82 - Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell'architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale

Regole tecniche e linee guida

- Regole tecniche AGID del 1° giugno 2023 «Requisiti tecnici e modalità di certificazione delle Piattaforme di approvvigionamento digitale»
- Regole Tecniche per la sottoscrizione elettronica di documenti ai sensi dell'art. 20 del CAD (versione 1.0)
- Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni lettera b) comma 3-ter articolo 73 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 Versione 1.2 del 29/11/2023
- Linee Guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati ai sensi dell'articolo 50-ter, comma 2 del CAD Versione 1.0 del 10.12.2021
- Linee Guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici lettera b) comma 3-ter articolo 73 e dell'articolo 51 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 Versione 2.0 del 13/12/2022

- Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici – Versione Maggio 2021
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA contenenti regole tecniche, ai sensi dell'art. 53, comma 1 ter del Codice dell'Amministrazione Digitale.
- Linee guida sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione Articolo 64-bis del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. - Versione del 3 novembre 2021
- Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi ex articolo 5, comma 4 del decreto legislativo 7 marzo 2005. n. 82 e s.m.i. recante "Codice dell'amministrazione digitale" - Versione 1.2 - febbraio 2018
- Linee guida operative per la fruizione dei servizi spid da parte dei minori - Versione 2 - 11 maggio 2022
- Linee guida dell'Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche, dei professionisti e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi, elenchi o registri professionali o nel registro delle imprese Versione 2.0 del 7 luglio 2022
- Adozione delle "Linee guida recanti regole tecniche per la definizione e l'aggiornamento del contenuto del Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali" (50/2022)

Circolari

- Circolare n. 3 del 1° ottobre 2018 del Ministro per la Pubblica Amministrazione sul Responsabile per la transizione al digitale
- Circolare AGID n. 3 del 6 dicembre 2016 "Regole Tecniche aggiuntive per garantire il colloquio e la condivisione dei dati tra sistemi telematici di acquisto e di negoziazione"
- Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 - Sostituzione della circolare n. 1/2017 del 17 marzo 2017, recante: «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni
- Determinazione AGID N. 616/2021 per l'Adozione e applicazione delle Linee Guida "OpenID Connect in SPID"

Riferimenti normativi Europei

- REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)
- Regolamento Europeo n.910/2014 del Parlamento Europeo del 23 Giugno 2014 sull'identificazione elettronica e i servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (regolamento eIDAS)