



TRASFORMAZIONE DIGITALE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

ELISABETTA BALLURIO TEIT

✓ Trasformazione Digitale

➤ Nel 2010 l'Europa lancia l'Agenda Digitale Europea:

- Creazione di un Mercato unico digitale
- Interoperabilità e standard
- Fiducia e sicurezza delle reti
- Accesso ad Internet veloce e ultraveloce
- Ricerca ed innovazione
- Miglioramento delle competenze tecnologiche
- ICT come strumento per migliorare la società UE

➤ Nel quadro dell'Agenda Digitale Europea, l'Italia ha sviluppato l'Agenda Digitale Italiana, per la Crescita Digitale 2014-2020 con Piani triennali per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.

AgID (2012): strumenti e competenze per affiancare le pubbliche amministrazioni in una logica di sussidiarietà

- *migliorare l'accesso ai servizi pubblici digitali attraverso l'utilizzo dell'identità digitale da parte di cittadini/imprese e la creazione di un punto di accesso sia centrale che distribuito ai servizi della PA;*
- *accrescere la qualità dei servizi pubblici digitali e avviare il processo di digitalizzazione di servizi erogati;*
- *sviluppare l'interoperabilità tra banche dati, infrastrutture e sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni, al fine di integrare dati e informazioni e migliorare la qualità dei servizi offerti;*
- *diffondere tra cittadini e imprese il concetto di identità digitale e accrescendo il livello di affidabilità e di sicurezza delle operazioni e dei servizi on line.*

➤ Codice dell'Amministrazione Digitale (D.LGS n. 82/2005)

- fonte del diritto che ha per oggetto l'uso delle tecnologie digitali da parte delle pubbliche amministrazioni nell'esercizio delle loro attività istituzionali
- racchiude le regole e i principi per il percorso di digitalizzazione e semplificazione dell'azione amministrativa
- promuove e rende effettivi i diritti di cittadinanza digitale

➤ **Diritti digitali dei cittadini** (con sanzioni da 10.000 a 100.000 euro previste all'art. 41 del CAD)

- *Diritto all'uso delle tecnologie: chiunque ha il diritto di usare in modo accessibile ed efficace le soluzioni e gli strumenti previsti dal CAD anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo Interoperabilità e standard*
- *Accessibilità: ogni servizio progettato o acquistato dalla PA deve far riferimento alle nuove linee guida di design dei servizi e di l'accessibilità dei documenti informatici*

➤ **In caso di violazione del diritto a servizi on-line semplici e integrati, gli utenti, hanno il diritto di rivolgersi al difensore civico digitale di cui all'articolo 17 comma 1 quater del CAD**

- *Esamina le segnalazioni e, qualora le ritenga fondate, invita il soggetto responsabile a porvi rimedio tempestivamente, non oltre 30 giorni; pubblica la relativa decisione online; segnala le inadempienze all'ufficio competente per i provvedimenti disciplinari di ciascuna amministrazione.*
- *Il mancato avvio delle attività necessarie a porre rimedio e il mancato rispetto del termine perentorio per la loro conclusione rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e disciplinare ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.*

Art. 17. Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale

Il responsabile dell'ufficio è dotato di adeguate competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali e risponde, con riferimento ai compiti relativi alla transizione, alla modalità digitale direttamente all'organo di vertice politico.

- a) coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi, di telecomunicazione e fonia, in modo da assicurare anche la coerenza con gli standard tecnici e organizzativi comuni;
- b) indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni che esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'amministrazione;
- c) indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività, nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 51, comma 1;
- d) accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- e) 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;

- f) cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione ai fini di cui alla lettera e);
- g) indirizzo, coordinamento e monitoraggio della pianificazione prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- h) 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, ivi inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi;
- i) promozione delle iniziative attinenti l'attuazione delle direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie;
- j) 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 e quello di cui all'articolo 64-bis.
- j-bis) 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 di cui all'articolo 16, comma 1, lettera b).

➤ Piano Triennale 2020 – 2022

- digital identity only (accesso esclusivo mediante identità digitale): le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
- cloud first (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- servizi inclusivi e accessibili: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- dati pubblici un bene comune: 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;

➤ Piano Triennale 2020 – 2022

- interoperabile by design: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- sicurezza e privacy by design: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- user-centric, data driven e agile: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo”.

➤ Piano Triennale 2020 – 2022

- interoperabile by design: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- sicurezza e privacy by design: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- user-centric, data driven e agile: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo”.

Principi guida

- digital & mobile first (digitale e mobile come prima opzione): le pubbliche amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali;
- digital identity only (accesso esclusivo mediante identità digitale): le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
- cloud first (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- servizi inclusivi e accessibili: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- dati pubblici un bene comune: 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;
- interoperabile by design: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;

Principi guida

- **sicurezza e privacy by design:** i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- **user-centric, data driven e agile:** le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo.
- **once only:** le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- **transfrontaliero by design (concepito come transfrontaliero):** le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
- **codice aperto:** le pubbliche amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.

AGID

Dicembre 2021 - Monitoraggio dei criteri di accessibilità dei siti web e delle app delle PA (secondo Direttiva UE 2016/2102 e Linee guida AGID accessibilità) e invio della relazione ufficiale alla Commissione europea con gli esiti del monitoraggio - (AGID) - CAPI.LA22

Dicembre 2021 - Rilascio in esercizio del catalogo dei servizi delle PA - (AGID e Dipartimento per la Trasformazione Digitale) - CAPI.LA12

PA

Da gennaio 2022 - Le PA alimentano il catalogo dei servizi della PA - CAPI.PA.LA08

Entro marzo 2022 - Le PA devono pubblicare gli obiettivi di accessibilità sul proprio sito - CAPI.PA.LA16

Da gennaio 2022 - Le PA avviano l'adeguamento dei sistemi che si interfacciano alle banche dati di interesse nazionale secondo le linee guida del modello di interoperabilità - CAP2.PA.LA04