NS

DELIBERAZIONE N. 4

Oggetto: Approvazione progetto semplificazione e innovazione digitale della LILT, ex D.L. 76/2000.(ex art. 64-bis, comma 1-quater, CAD).

CIG: ZE3305279F.

L'anno duemilaventuno, il giorno 25 del mese di febbraio

Il Presidente

VISTO il nuovo statuto nazionale della LILT, approvato con decreto del Ministro della salute del 23 agosto 2019 ed in particolare l'art. 8, comma 3, lettera d;

VISTO il D.P.R. del 27.02.2003, n. 97, recante *"Regolamento concernente l'amministrazione e la contabilità degli Enti pubblici di cui alla legge 20/3/1975 n.70";*

VISTO il Patto di Integrità della LILT, approvato con Determinazione del Direttore Generale n. 48 del 1 agosto 2014;

VISTO il D.L. n. 76 del 16 luglio 2020 – convertito in legge 120/2020 – recante "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale", che ha introdotto numerose innovazioni per le pubbliche amministrazioni di ogni livello e ha modificato diversi articoli del Codice dell'Amministrazione digitale (DLGS 82/2005) con effetti delicati e importanti che nessuna PA italiana dovrebbe ignorare;

VISTA la nota del Ministro della Salute – allegata alla presente di cui costituisce parte integrante – avente ad oggetto "Nota del Ministro per la pubblica amministrazione e del Ministro per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione relativa all'attuazione delle disposizioni in materia di digitalizzazione dei servizi pubblici. Scadenza 28 febbraio 2021";

CONSIDERATO che, entro il prossimo 28 febbraio 2021, tutte le pubbliche amministrazioni (nazionali, locali, territoriali ecc.) dovranno obbligatoriamente avviare progetti volti a rendere fruibili tutti i servizi anche in modalità digitale (art. 64-bis, comma 1-quater, CAD) e che per fare ciò, queste ultime, dovranno individuare i servizi interessati e definire per ciascuno di essi le soluzioni organizzative, funzionali e tecnologiche da adottare per erogarli online, individuando tempi e modi di transizione effettiva al digitale;

RITENUTO opportuno e necessario, in considerazione di quanto sopra argomentato, avviare un progetto di semplificazione e innovazione digitale della LILT;

CONSIDERATO che, con determinazione n. 6 del 16 febbraio 2021 del Responsabile Direzione e Gestione è stato affidato ai sensi dell'articolo 36, comma 2, lettera a) e comma 6, del D.lgs. 50/2016, alla società ISDIF di Macerata, la fornitura del servizio relativo alla semplificazione e innovazione digitale della LILT, come da offerta allegata alla presente determinazione, per l'importo di euro 7.930,00 IVA compresa;

VISTO il progetto di trasformazione digitale dei servizi della LILT, presentato dalla suddetta Società in data 25 febbraio 2021, protocollo n. 2021E0000703, allegato alla presente di cui costituisce parte integrante;

RITENUTO opportuno e necessario, quindi, procedere all'approvazione e all'attuazione di detto progetto con la citata società ISDIF di Macerata;

DELIBERA

- di approvare il progetto di trasformazione digitale dei servizi della LILT predisposto dalla Società ISDIF di Macerata;
- di sottoporre la presente deliberazione al Consiglio Direttivo Nazionale, nella prossima riunione, per la relativa ratifica ai sensi dell'art. 8 lettera d) dello Statuto dell'Ente;
- di dare mandato al Responsabile Direzione e Gestione di inviare il presente documento ai diretti interessati e di pubblicarlo sul sito istituzionale della LILT, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Il Presidente
Prof. Francesco Schittulli

d.rubinace@LILT.it

Da:	d.rubinace@LILT.it
Inviato:	lunedì 1 marzo 2021 11:23
A:	d.rubinace@lilt.it
Oggetto:	***BULK***POSTA CERTIFICATA: TRASMISSIONE PROGETTO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE - ISDIF
Allegati:	message.txt; 2021E0000703.xml; 2021E0000703_Allegato1_daticert.xml; 2021E0000703_Allegato2_PTD_progetto_trasformazione_digitale_LILT.dat

Data: 01/03/2021
Messaggio inviato da: LILT - Sede Centrale - Roma

Invio protocolli:

Numero: 2021E0000703
Oggetto: POSTA CERTIFICATA: TRASMISSIONE PROGETTO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE - ISDIF
Data: 25/02/2021

Documenti:
- 1: 2021E0000703_EML_210225031440_0.eml
- 2: 2021E0000703.xml
- 2.1: 2021E0000703_Allegato1_daticert.xml
- 2.2: 2021E0000703_Allegato2_PTD_progetto_trasformazione_digitale_LILT.pdf

isdif
Integrated Solutions
for a Digital Future

Via Gramsci, 35
62100 Macerata MC

www.isdif.it
info@isdif.it

P.I. 01969500436
isdif@pec.it

PROGETTO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DEI SERVIZI DELLA LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI (LILT)

Elaborato in collaborazione con lo Studio Legale Di Minco

Macerata, 25 febbraio 2021

Spin off
unimc
UNIVERSITÀ DI MACERATA
l'umanesimo che innova

INDICE

Transizione alla modalità digitale

1. Finalità ed obbiettivi
2. Quadro normativo e vincoli per le pubbliche amministrazioni
3. Piattaforma abilitanti
   a. Piattaforma PagoPA
   b. Sistema Pubblico di gestione dell'Identità Digitale (SPID)
   c. Punto di accesso telematico (APP IO)

Progetto di trasformazione digitale

4. Stato iniziale e di avanzamento alla data 28 febbraio 2021
   a. Attivazione delle piattaforme abilitanti
   b. Nuovi servizi di pagamento con Pago PA
   c. Adesione all'APP IO e al Sistema SPID
   d. Servizi accessibili online e attraverso l'APP IO
5. Metodologia per l'individuazione e la trasformazione digitale dei servizi
6. Piano di attività per l'anno 2021
   a. Formazione del personale
   b. Servizi da erogare in modalità digitale

1. Transizione alla modalità digitale. Finalità ed obbiettivi

Il presente progetto è finalizzato ad avviare il percorso di trasformazione digitale dell'Ente, che costituisce uno degli obiettivi posti da tempo sia dal legislatore europeo che da quello italiano con riferimento ai servizi pubblici per cittadini e imprese.

Per l'Ente, la suddetta trasformazione digitale non rappresenta una semplice risposta a un obbligo di legge, ma è invece finalizzata a fornire servizi più efficaci ed efficienti per i propri utenti e a rendere effettivo il diritto all'uso delle tecnologie digitali per gli stessi; inoltre sulla base del presente progetto si intende avviare una contestuale revisione dei processi interessati anche con riferimento alla relativa fase di back office che li caratterizza nonché contribuire a rafforzare ed adeguare le competenze di tutto il personale dell'Ente al nuovo contesto digitale attraverso una capillare e articolata attività formativa mirata.

In particolare la LILT, attraverso il percorso di digitalizzazione di seguito delineato, intende agevolare in primo luogo lo svolgimento dei rapporti con le Associazioni Provinciali LILT e con i donatori, valutando altresì la possibilità di estendere ai propri fornitori specifici servizi on line.

L'Ente, come si vedrà nel prosieguo, intende dunque cogliere pienamente l'indicazione contenuta nella normativa più recente in materia e procedere dunque all'adempimento degli obblighi individuati nel DL 76/2020, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale (il cosiddetto decreto-legge "Semplificazioni"), convertito in Legge (L. 120/2020), ai sensi del quale, tra l'altro, tutte le pubbliche amministrazioni (nazionali, locali, territoriali ecc.), entro il 28 febbraio 2021, devono obbligatoriamente avviare progetti volti a rendere fruibili i rispettivi servizi anche in modalità digitale.

Come si vedrà nelle pagine seguenti, il presente progetto ha inteso dunque individuare i servizi interessati dalla suddetta transizione digitale e definire per ciascuno di essi le soluzioni organizzative, funzionali e tecnologiche da adottare per erogarli online, individuando tempi e modi di transizione effettiva al digitale. I servizi prescelti saranno quindi resi accessibili a distanza tramite le identità digitali degli utenti (SPID) nonché resi progressivamente disponibili attraverso l'APP IO, prevedendo, ove opportuno e necessario, modalità di pagamento per l'utenza progressivamente digitalizzate (PagoPa).

Il progetto tiene conto del quadro normativo di riferimento, sinteticamente descritto nel successivo capitolo, degli indirizzi contenuti nel Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione (di seguito denominato Piano Triennale), elaborato dall'AgID, e

delle soluzioni tecnologiche ivi individuate (cosiddette piattaforme abilitanti) di cui al successivo capitolo tre.

Ai fini dell'effettivo dispiegamento del progetto è stata adottata una metodologia, articolata in fasi, per individuare i servizi su cui concentrare in via prioritaria gli sforzi della digitalizzazione e verificare per ciascuno di essi la fattibilità dell'erogazione online, tenendo conto dell'alfabetizzazione informatica dell'utenza, delle risorse necessarie, della complessità sotto il profilo tecnologico, giuridico e procedurale, come illustrato nel capitolo sette.

Il capitolo sette descrive invece il piano delle attività da compiere a partire dal 28 febbraio prossimo, per la realizzazione effettiva del presente progetto di trasformazione digitale che include, come anticipato, l'attuazione di un articolato piano formativo a beneficio di tutto il personale dell'Ente.

2. Transizione alla modalità digitale. Quadro normativo e vincoli per le pubbliche amministrazioni

La trasformazione digitale della PA e la fruibilità on line dei relativi servizi, come detto, è un obiettivo non solo nazionale.

Non a caso, un passaggio del *DISCORSO SULLO STATO DELL'UNIONE* pronunciato dalla Presidente della Commissione europea, Ursula Von Der Leyen, nella sessione plenaria del Parlamento europeo, del 16 settembre 2020, affermava che *«Dobbiamo fare dei prossimi dieci anni il decennio digitale europeo (...) Abbiamo bisogno di un piano comune per l'Europa digitale con obiettivi chiaramente definiti per il 2030 in ambiti come la connettività, le competenze e* ***i servizi pubblici digitali****»*.

Il quadro normativo nel quale si colloca il presente progetto - di cui si è dovuto tener conto ai fini della sua elaborazione e della successiva realizzazione - si compone, infatti, non solo di norme di rango nazionale, ma deve tener conto anche di un vero caposaldo normativo costituito dal *REGOLAMENTO (UE) N. 910/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, DEL 23 LUGLIO 2014, IN MATERIA DI IDENTIFICAZIONE ELETTRONICA E SERVIZI FIDUCIARI PER LE TRANSAZIONI ELETTRONICHE NEL MERCATO INTERNO E CHE ABROGA LA DIRETTIVA 1999/93/CE* (eIDAS).

Chiamato più semplicemente *"Regolamento eIDAS"* (electronic IDentification Authentication and Signature), esso ha l'obiettivo di fornire una base normativa nell'U.E. per i servizi fiduciari e i mezzi di identificazione elettronica degli Stati membri (allo scopo di garantire il buon funzionamento del mercato interno) e si propone di rafforzare la fiducia nelle transazioni nell'Unione Europea, fornendo una base normativa comune per interazioni elettroniche sicure fra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni.

Certamente esso è rilevante ed applicabile in ogni progetto di trasformazione digitale (e infatti se ne è tenuto conto in diversi parti del presente progetto) oltre che in svariate attività quotidiane inerenti il funzionamento di un'amministrazione digitale e l'erogazione di servizi on line. Infatti esso reca la disciplina (direttamente applicabile in Italia e in ogni altro Stato membro dell'UE) relativa alle firme elettroniche, ai sigilli elettronici, all'impiego transfrontaliero di identità digitali, ai servizi di validazione temporale elettronica, al domicilio digitale e all'autenticazione di siti web.

scadenza e comunque non oltre il 30 settembre 2021 e in effetti *«è fatto divieto ai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a) ... del CAD di rilasciare o rinnovare credenziali per l'identificazione e l'accesso dei cittadini ai propri servizi in rete, diverse da SPID, CIE o CNS, fermo restando l'utilizzo di quelle già rilasciate fino alla loro naturale scadenza e, comunque, non oltre il 30 settembre 2021.»*

Vi è altresì da considerare l'obbligo per tutte le PA di rendere fruibili ai cittadini i propri servizi in rete (in conformità con gli artt. 7 e 64-bis del CAD) anche attraverso l'APP IO, quale punto unico di accesso telematico che permette ai cittadini di comunicare e accedere ai servizi della PA in forma digitale e in modo integrato, anche attraverso dispositivi mobili (ma sempre e solo con SPID e CIE).

A tale proposito non va ignorato che le suddette recenti integrazioni apportate al CAD hanno la finalità, come già evidenziato sopra, di rendere effettivi alcuni diritti e principi già presenti nel CAD, come ad esempio *«il diritto di accedere ai servizi online»* - offerti da tutte le PA, ma anche dai gestori di pubblici servizi e dalle società a controllo pubblico, di cui all'art. 3 bis - *«tramite la propria identità digitale e anche attraverso il punto di accesso telematico di cui all'articolo 64-bis»*, ovvero attraverso l'APP IO dei servizi pubblici.

Con riferimento poi alle PA che non avessero, in precedenza, dato seguito agli obblighi di trasformazione digitale già previsti dal CAD (cfr. in particolare gli artt. 7 e 15 del CAD, rispettivamente rubricati *«Diritto a servizi on-line semplici e integrati»* e *«Digitalizzazione e riorganizzazione»*, ai quali si rinvia per eventuali approfondimenti) è particolarmente rilevante l'obbligo, a carico di ciascuna amministrazione, di avviare entro il 28 febbraio 2021 un progetto di trasformazione digitale, introdotto nel CAD con il comma 1-quater all'art. 64 bis dello stesso, ai sensi del quale *«I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), rendono fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale e, al fine di attuare il presente articolo, avviano i relativi PROGETTI DI TRASFORMAZIONE DIGITALE entro il 28 febbraio 2021.»*

A differenza di quanto previsto in precedenza, questa volta il legislatore ha inteso ricollegare alle richiamate norme "acceleratorie" delle conseguenze, per i casi di inadempimento, a carico dei soggetti tenuti a garantirne l'applicazione ed ha infatti stabilito che la violazione delle suddette disposizioni *«costituisce mancato raggiungimento di uno specifico risultato e di un rilevante obiettivo da parte dei dirigenti responsabili delle strutture competenti e comporta la riduzione, non inferiore al 30 per cento della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei dirigenti competenti, oltre al divieto di attribuire premi o incentivi nell'ambito delle medesime strutture»* (Art. 64 bis, co. 1 quinquies).

Evidentemente la redazione del presente progetto costituisce adempimento dell'obbligo specifico di cui al comma 1-quater all'art. 64 bis.

Si considerino infine, esemplificativamente, anche alcune ulteriori disposizioni volte ad agevolare sia l'esercizio dei diritti dei cittadini che la gestione amministrativa digitalizzata da parte degli Enti.

Come quella in base alla quale lo SPID e la CIE acquisiscono lo stesso valore di un qualsiasi documento d'identità nello svolgimento di pratiche amministrative online, prevista dall'art. 64, co. 2-duodecies, ai sensi del quale *«La verifica dell'identità digitale con livello di garanzia almeno significativo* (ai sensi del Regolamento eIDAS), *produce, nelle transazioni elettroniche o per l'accesso ai servizi in rete, gli effetti del documento di riconoscimento equipollente»*.

Oppure quelle che consentono di utilizzare l'identità digitale SPID non solo a fini di identificazione elettronica, ma anche per il compimento di importanti attività. Tra le più rilevanti senz'altro la possibilità di sottoscrivere documenti con effetti equivalenti a quelli di una Firma Elettronica Qualificata (e di una sottoscrizione autografa) ex art. 20, co. 1 bis del CAD e Linee Guida AGID sulla cosiddetta Firma SPID. A tale proposito, come si vedrà nel prosieguo del progetto, questa Amministrazione, in questa fase, non prenderà in considerazione tale servizio, riservandosi di valutarlo in un momento successivo.

Non va poi sottostimato il rapporto tra una efficace realizzazione di progetti di trasformazione digitale e il necessario adeguamento delle competenze del personale dell'Ente.

A tale proposito vanno considerati – il presente progetto lo fa nel capitolo sette - anche gli obblighi di cui all'art. 13 del CAD, co. 2 (che impone alle PA di attuare politiche di formazione volte allo sviluppo delle competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali, "per la transizione alla modalità operativa digitale"); e pare infine opportuno richiamare anche l'art. 8 *«Alfabetizzazione informatica dei cittadini»* (art. 8 CAD) nel quale il legislatore ha previsto la promozione di *«iniziative volte a favorire la diffusione della cultura digitale tra i cittadini con particolare riguardo ai minori e alle categorie a rischio di esclusione, anche al fine di favorire lo sviluppo di competenze di informatica giuridica e l'utilizzo dei servizi digitali delle pubbliche amministrazioni con azioni specifiche e concrete, avvalendosi di un insieme di mezzi diversi fra i quali il servizio radiotelevisivo»*.

3. Transizione alla modalità digitale. Piattaforme abilitanti

La programmazione e il coordinamento delle attività delle pubbliche amministrazioni per l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e la successiva verifica della sua attuazione, è uno dei compiti fondamentali assegnati dal Codice dell'amministrazione digitale (CAD) all'Agenzia per l'Italia digitale (AgID).

La versione più recente del Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione (di seguito denominato Piano Triennale), elaborato dall'AgID, definisce la strategia per la trasformazione digitale della pubblica amministrazione sulla base delle linee programmatiche contenute nell'Agenda digitale italiana e nel progetto europeo "Horizon Europe".

Tale strategia attua alcuni principi decisamente innovativi:

- *Digital by default o digital first*: è il principio in base al quale le pubbliche amministrazioni devono utilizzare in via prioritaria il supporto informatico per la produzione dei documenti amministrativi e l'erogazione dei servizi;
- *Once only:* riafferma il vincolo già presente nella L. 241/90 che vieta alle pubbliche amministrazioni di chiedere, a cittadini e imprese, dati e documenti già in loro possesso, o comunque sia conosciuti da altre istituzioni pubbliche e reperibili in rete;
- *Digital identity only*: le pubbliche amministrazioni devono avvalersi in via prioritaria delle identità digitali gestite con lo SPID o della CIE per l'identificazione informatica dei soggetti che chiedono l'accesso ai loro servizi e banche dati;
- *Cloud first*: il paradigma cloud è la tecnologia che le pubbliche amministrazioni devono valutare in via prioritaria per lo sviluppo di nuovi servizi.

Il modello di sistema informativo disegnato nel Piano Triennale contempla tra gli elementi costitutivi i moduli di Interoperabilità e Piattaforme.

La compatibilità con il modulo di Interoperabilità è un requisito fondamentale del progetto di trasformazione digitale in quanto definisce i meccanismi che facilitano e garantiscono la corretta interazione tra gli attori (cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni), favorendo la condivisione trasparente di dati, informazioni, piattaforme e servizi. Esso è conforme all'European Interoperability Framework (EIF), un quadro europeo di interoperabilità basato su una serie di raccomandazioni rivolte alle PA europee per la progettazione e l'erogazione di servizi digitali, transfrontalieri e aperti.

Il modulo Piattaforme raggruppa i sistemi che erogano servizi trasversali e riusabili per lo svolgimento dei procedimenti amministrativi delle pubbliche amministrazioni, assumendo la forma di *process service*, se supportano lo svolgimento di un intero processo, *task service*, se implementano funzionalità per svolgere l'attività di un processo, *data service,* se rendono disponibili i dati necessari per l'espletamento di compiti istituzionali. Tra sistemi che compongono il modulo Piattaforme figurano quelli che interessano direttamente l'erogazione dei servizi pubblici in modalità digitale: PagoPA, SPID e APP IO

3.a Piattaforma PagoPA

Il sistema PagoPA permette a cittadini e imprese di effettuare pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni. Nello specifico, è un sistema che consente:

- ai soggetti pagatori (cittadini e imprese) di scegliere il canale e il metodo di pagamento: direttamente sul sito o da un'applicazione (App) dell'ENTE, oppure attraverso i canali fisici e online della propria banca (sportelli ATM, home banking) o di un altro Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP);
- alle pubbliche amministrazioni di gestire i pagamenti in modo centralizzato, controllare in tempo reale gli incassi accreditati direttamente sul conto di tesoreria.

Al sistema PagoPA è riconosciuta un'importanza strategica, come asset fondamentale per la digitalizzazione del Paese, e per questo motivo il decreto "semplificazioni" (DL 76/2020) ha imposto alle pubbliche amministrazioni, agli Enti pubblici e ai Prestatori di Servizi di Pagamento l'obbligo di integrare tale piattaforma con il loro sistema informativo entro il 28 febbraio 2021, al fine di uniformare le modalità di pagamento e di riscossione a livello nazionale.

Per aderire a PagoPA gli Enti creditori devono inviare una lettera di adesione sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante e accedere al Portale delle Adesioni (PDA) per indicare il nominativo del Referente dei pagamenti e scegliere la modalità di connessione tra due alternative:

- modalità diretta, se l'Ente intende connettersi direttamente a PagoPA, svolgendo in autonomia tutte le attività tecniche-informatiche necessarie all'attivazione e alla gestione della piattaforma;
- modalità intermediata, se l'Ente intende avvalersi dei servizi di un soggetto esterno per superare la complessità informatica, il quale può essere un intermediario tecnologico, cioè un soggetto pubblico che rende disponibile il servizio di intermediazione ad altre pubbliche amministrazioni, oppure un partner tecnologico

qualificato, cioè un soggetto privato che ha svolto con esito positivo la procedura di qualificazione appositamente predisposta.

In PagoPA i pagamenti possono essere eseguiti con 2 differenti modelli operativi:

- Pagamento sul sito web o con un'App dell'Ente (modelli 1 e 2): questi modelli consentono a cittadini e imprese di effettuare i pagamenti attraverso una funzione esposta sul portale del *Service Provider* (Ente creditore) che prevede l'uso di carte di credito, carte prepagate, carte di debito, Paypal e altri strumenti analoghi. I due modelli differiscono per la modalità di autorizzazione dell'addebito sul conto del pagatore.
- Pagamento presso un PSP (modelli 3 e 4): questi modelli consentono a cittadini e imprese di effettuare i pagamenti attraverso gli sportelli fisici e virtuali di uno dei Prestatore di Servizi di Pagamento aderenti al sistema (sportelli, anche automatici, di banche, Poste, punti Sisal-Pay e Lottomatica, sportelli bancomat, home banking). Il modello 3 presuppone che l'utente sia in possesso dell'Avviso di pagamento e quindi del codice IUV (Identificativo Univoco di Pagamento) da comunicare al PSP, mentre il modello 4 presuppone che l'utente comunichi al PSP un dato diverso dallo IUV ma ugualmente capace di identificare l'importo dovuto.

3.b Sistema Pubblico di gestione dell'Identità Digitale (SPID)

Il Regolamento UE n. 910/2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (Regolamento eIDAS) è stato emanato dall'Unione europea con l'obiettivo di agevolare l'uso transfrontaliero dei mezzi di identificazione elettronica dei singoli Stati membri, dettando le regole comunitarie per il mutuo riconoscimento delle identità digitali intese come «la rappresentazione informatica della corrispondenza tra un utente e i suoi attributi identificativi, verificata attraverso l'insieme dei dati raccolti e registrati in forma digitale».

A seguito dell'emanazione del Regolamento eIDAS, l'Italia ha istituito il Sistema pubblico di gestione dell'identità digitale (SPID) e avviato il percorso per l'interoperabilità europea.

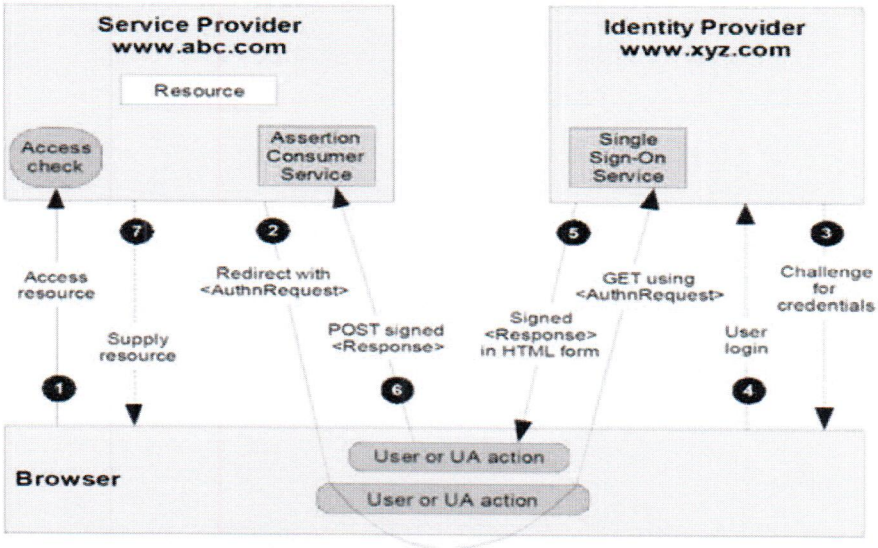
Il sistema SPID è un insieme aperto di soggetti pubblici e privati qualificati, denominati *Identity Provider* (IdP), che identificano gli utenti per consentire loro l'accesso ai servizi in rete. Nello specifico, gli IdP gestiscono i servizi di registrazione dei dati e rilascio dei mezzi di identificazione elettronica nei riguardi di cittadini e imprese.

SPID è basato su tre livelli di sicurezza e di autenticazione informatica. Il primo livello realizza l'identificazione elettronica a un singolo fattore, quale la password, ed è utilizzabile

nei casi in cui il danno causato da un eventuale furto d'identità è "basso"; il secondo livello realizza l'identificazione elettronica a due fattori, prima la richiesta della password e subito dopo quella di un codice inviato o generato con un dispositivo personale (un cellulare o un sistema OTP hardware o software), ed è utilizzabile nei casi in cui il danno causato da un eventuale un furto d'identità è "consistente"; il terzo livello realizza l'identificazione elettronica basata su certificati digitali e criteri di custodia delle chiavi private su dispositivi che soddisfano i requisiti dell'allegato II del Regolamento eIDAS: esso è adeguato per tutti i servizi per i quali un indebito utilizzo dell'identità digitale può provocare un danno "serio e grave".

Le pubbliche amministrazioni, in qualità di fornitori di servizi, devono valutare i rischi connessi alla loro erogazione online e stabilire il livello di autenticazione informatica richiesto agli utenti per l'accesso e la fruizione (identità digitale SPID a livello 1, 2 o 3).

L'uso dell'identità digitale SPID o della CIE per l'accesso ai servizi in rete delle pubbliche amministrazioni, compreso l'avvio di procedimenti amministrativi attraverso la presentazione di documenti e istanze online, è esplicitamente previsto nel CAD e di conseguenza tutte le pubbliche amministrazioni devono implementare nei propri sistemi di front-office i meccanismi che realizzano l'integrazione funzionale con lo SPID. Le modalità tecniche sono specificate nel Regolamento attuativo dello SPID e schematizzate in figura.



Per abilitare l'accesso con SPID ai propri servizi l'Ente ha due possibilità:

1. aderire direttamente svolgendo una procedura che prevede l'indicazione del Rappresentante legale cui compete la firma della convenzione e del Referente tecnico per le questioni informatiche, l'integrazione del sistema informativo dell'Ente con la piattaforma SPID, l'invio della convenzione firmata alla conclusione con esito favorevole delle operazioni tecniche citate;
2. avvalersi di soggetti aggregatori, rappresentati da pubbliche amministrazioni o soggetti privati che offrono a terzi la possibilità di rendere accessibili tramite SPID i rispettivi servizi. Essi possono svolgere per il soggetto aggregato la solo funzione di autenticazione con SPID, oppure ospitare l'intero servizio, agevolando così la transizione alla modalità digitale delle amministrazioni servizi che non ritengono conveniente attivare presso di loro la struttura tecnologica necessaria. L'elenco dei soggetti aggregatori che hanno completato la procedura prevista per l'adesione è reperibile su <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid/soggetti-aggregatori>.

3.c Punto di accesso telematico (APP IO)

Il componente "Accesso ai servizi" del modello di sistema informativo disegnato nel Piano Triennale comprende gli strumenti per la progettazione, lo sviluppo e l'erogazione dei servizi digitali delle pubbliche amministrazioni, rappresentati da Linee guida, kit di programmazione e piattaforme tecnologiche.

Nel Piano triennale è prevista anche la costituzione di una comunità di sviluppatori, progettisti e gestori di servizi digitali per favorire la condivisione delle informazioni e la realizzazione di soluzioni conformi ai principi di accessibilità, usabilità e interoperabilità dichiarati nelle Linee guida per il design dei servizi digitali della pubblica amministrazione.

Particolarmente interessante è lo sviluppo dell'APP IO per la creazione del punto di accesso telematico ai servizi digitali delle pubbliche amministrazioni, sia centrali che locali. Si tratta della realizzazione prevista nell'art. 64-bis del CAD che, al fine di permettere a chiunque la fruizione dei servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni e dai gestori di pubblici servizi, anche attraverso dispositivi *mobile*, impone ai fornitori di identità digitali e ai prestatori dei servizi fiduciari qualificati di progettare e sviluppare le loro soluzioni in modo da garantire l'integrazione e l'interoperabilità con il punto di accesso telematico.

Dal punto di vista dei cittadini, l'APP IO è lo strumento da utilizzare per l'accesso ai servizi pubblici di interesse, sia nazionali che locali, i quali pertanto devono essere integrati

sull'APP. Attraverso questa applicazione, disponibile su smartphone, egli può ricevere e archiviare i messaggi e le comunicazioni di un Ente, gestire lo scadenzario dei rapporti con la pubblica amministrazione, ricevere avvisi ed effettuare pagamenti con la piattaforma PagoPA, ottenere certificati, notifiche ed atti pubblici.

Dal punto di vista delle pubbliche amministrazioni, i benefici connessi all'utilizzo dell'APP IO sono altrettanto consistenti: possono contattare il cittadino attraverso l'APP IO semplicemente conoscendo il suo codice fiscale e inviargli tramite essa comunicazioni e avvisi (per avere accesso a queste comunicazioni il cittadino deve identificarsi sull'APP IO con la sua identità SPID o la CIE, per cui è assicurato un adeguato livello di sicurezza e riservatezza dei dati); possono rendere accessibili i loro servizi in modalità digitale attraverso un unico punto di accesso fruibile da tutti i cittadini che hanno scaricato l'APP; possono dare agli utenti la possibilità di pagare gli oneri dovuti direttamente dall'APP IO a partire dall'avviso ricevuto; possono erogare i servizi nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e protezione dei dati personali.

Concretamente, l'APP IO consente di erogare tre tipi di servizi:

- avvisi di pagamento con possibilità di pagare direttamente tramite l'APP e la piattaforma PagoPA;
- promemoria di scadenze;
- notifiche e aggiornamenti vari.

Per rendere accessibili i propri servizi in modalità digitale anche attraverso l'APP IO, gli Enti devono sottoscrivere l'accordo di adesione con PagoPA S.p.A. e definire gli aspetti legali, di sicurezza e di privacy. Nello specifico, essi devono: fare un assessment dei dati personali trattati nell'ambito dei servizi erogati; definire e rendere pubblica per ciascun servizio un'informativa privacy che dichiari le modalità di trattamento attuate; sottoscrivere l'accordo con PagoPA S.p.A. indicando i referenti tecnici che saranno incaricati di gestire i servizi per conto dell'Ente (soggetti delegati).

L'APP IO è di fatto la porta d'ingresso ai servizi erogati in modalità digitale da tutte le pubbliche amministrazioni e, pertanto, la sua integrazione con i sistemi informativi dei singoli Enti è una condizione necessaria per l'attuazione dei progetti di trasformazione digitale, oltre che un obbligo di legge ai sensi dell'articolo 64-bis del Codice dell'amministrazione digitale.

4. Progetto di trasformazione digitale. Stato di avanzamento alla data del 28 febbraio 2021

Il progetto ha previsto l'analisi dello stato iniziale e successivamente lo stato di avanzamento dell'ente al 28 febbraio 2021. I risultati delle rilevazioni sono sintetizzati nel questionario che segue:

PagoPA

Adesione a PagoPA già effettuata? SI

Partner tecnologico: Unimatica

Servizi di pagamento con PagoPA già attivi: donazioni

SPID

Adesione effettuata in precedenza? NO

Partner tecnologico individuato: Unimatica

Servizio basato sull'identificazione degli utenti con identità SPID da rendere accessibile online prima della data del 28 febbraio 2021: piattaforma ad accesso con credenziali rilasciate al personale e alle associazioni collegate

APP IO

Adesione formale all'APP IO già effettuata? NO

Partner tecnologico individuato: Unimatica

5. Progetto di trasformazione digitale. Metodologia per l'individuazione e la trasformazione digitale dei servizi

Come sottolineato nei precedenti paragrafi, ai sensi dell'art. 64-bis, c. 1-quater, del CAD, come modificato dal DL 76/2020, le pubbliche amministrazioni devono rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale ed avviare i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021.

È del tutto evidente che gli Enti dovranno predisporre un progetto di trasformazione che realizzi la transizione alla modalità digitale in modo graduale, dando precedenza ai servizi di maggior impatto con l'utenza, ossia a quelli che sono di maggior interesse per i cittadini e le imprese.

Occorre quindi adottare una metodologia per individuare i servizi su cui concentrare in via prioritaria gli sforzi della digitalizzazione e verificare per ciascuno di essi la fattibilità dell'erogazione online, tenendo conto dell'alfabetizzazione informatica dell'utenza, delle risorse necessarie, della complessità sotto il profilo tecnologico, giuridico e procedurale.

La metodologia adottata si articola in 4 fasi.

FASE 1. Individuazione dei servizi dell'ENTE che hanno un impatto significativo sulle esigenze dei cittadini e delle imprese

L'obbiettivo non è individuare l'intera gamma di servizi erogati dell'Ente, bensì quelli che, sulla base dell'esperienza e della sensibilità dei Responsabili di procedimento, dirigenti e funzionari, sono di maggior interesse per i cittadini e le imprese.

Per conseguire questo risultato, è stato predisposto un questionario di rilevazioneche sarà somministrato ai soggetti citati (Responsabili di procedimento, dirigenti e funzionari) previa presentazione degli obbiettivi e dei contenuti in un'apposita sessione formativa.

Inoltre, per aiutare i soggetti coinvolti nella rilevazione a fornire tutti gli elementi utili allo svolgimento delle successive FASI, è assicurato il supporto del referente progettuale per l'intera durata dell'attività.

FASE 2. Analisi dei servizi individuati nella FASE 1 al fine di misurare il grado di complessità dell'erogazione in modalità digitale

Per ciascuno dei servizi rilevati nella FASE 1 è necessario verificare la fattibilità della loro erogazione in modalità digitale, prendendo in esame non solo gli aspetti puramente tecnologici, ma anche quelli giuridici e procedurali. Inoltre, è necessario misurare la complessità della realizzazione, considerando le esigenze di integrazione con i sistemi esistenti, le risorse necessarie e i vincoli procedurali.

L'analisi riguarderà in primo luogo la tipologia di utenza, per valutare se questa ha le conoscenze, le abilità e gli strumenti necessari per fruire concretamente dei servizi online, poi si concentrerà sia sulle attività di front-office che su quelle di back-office.

a) Riguardo al front-office è necessario:

1) definire il livello di identità SPID minimo necessario per l'identificazione informatica degli utenti (livello 1, 2 o 3);
2) valutare la necessità di richiedere una firma SPID o un altro tipo di firma elettronica avanzata, qualificata o digitale;
3) assicurare l'interazione con la piattaforma PagoPA per consentire i pagamenti elettronici, se previsti;
4) definire il set di metadati da valorizzare per conseguire il massimo livello di automazione del processo di erogazione del servizio;
5) assicurare la facilità d'uso, la comprensione della modulistica online, l'accessibilità in conformità alla normativa vigente.

b) Riguardo al back-office è necessario:

6) assicurare la produzione e l'acquisizione di documenti informatici in conformità alle Linee guida AgID;
7) assicurare l'integrazione con il sistema di protocollo informatico dell'Ente per la protocollazione dei documenti acquisiti online, la loro veicolazione verso le unità di competenza e la formazione dei relativi fascicoli informatici;
8) assicurare l'interoperabilità e l'integrazione, fino al massimo livello possibile, con i sistemi verticali utilizzati dagli uffici cui compete l'erogazione dei servizi richiesti
9) riprogettare le modalità di svolgimento dei processi/procedimenti amministrativi per agevolare i flussi di lavoro su base informatica e semplificare le comunicazioni con gli utenti.

FASE 3. Studio di fattibilità della transizione alla modalità digitale

Alla luce dei risultati conseguiti con l'analisi di cui alla FASE 2, è necessario elaborare uno studio di fattibilità che delinei le soluzioni ideate per l'erogazione online dei servizi presi in esame, approfondendo gli aspetti organizzativi, tecnologici e procedurali, nonché le esigenze in termini di risorse.

Forma parte integrate dello studio di fattibilità il piano di attuazione, nel quale sono esplicitate le fasi del processo di transizione digitale, necessariamente graduale, e stimati i tempi di realizzazione di ciascuna fase.

L'elaborazione dello studio di fattibilità ha il duplice obbiettivo di descrivere il percorso che l'Ente deve intraprendere per realizzare la transizione alla modalità digitale, come richiesto dal legislatore italiano ed europeo, e di fornire agli organi di governo la visione completa dei benefici ottenibili con la realizzazione del progetto, delle risorse necessariee della complessità da gestire nell'ottica di un impegno pluriennale.

FASE 4. Erogazione dei servizi in modalità digitale

La quarta e ultima fase riguarda l'implementazione delle soluzioni delineate nello studio di fattibilità risultante dalla FASE 3 e approvato dall'Ente. A questo livello conviene fare riferimento al ciclo di vita dei sistemi informativi (ciclo di Deming), che propone una metodologia articolata in quattro fasi recursive:

a. progettazione (plan): piano esecutivo
b. realizzazione (do): implementazione del servizio in modalità digitale
c. verifica (check): misurazione degli indicatori di risultato (numero delle istanze ricevute online; numero dei pagamenti effettuati con PagoPA; livello di soddisfazione degli utenti, ecc.)
d. ottimizzazione (act): azioni correttive e di miglioramento.

6. Progetto di trasformazione digitale. Piano di attività nel 2021

6.a Formazione del personale

Come anticipato nel primo capitolo del presente progetto, non si può avviare una reale trasformazione digitale dell'Ente senza supportare il personale in servizio con un contestuale percorso di crescita culturale e professionale.

Grazie all'intervento formativo qui programmato l'Ente intende quindi consentire l'indispensabile adeguamento delle competenze del personale al nuovo quadro normativo e ai nuovi servizi da offrire in modalità digitale.

Considerando le particolari criticità di natura sanitaria che caratterizzano attualmente la vita del Paese, l'attività di formazione e aggiornamento professionale destinata all'intero personale dell'Ente, sarà erogata in FAD (FORMAZIONE A DISTANZA), in modalità sincrona e con possibilità di interazione, con l'impiego di piattaforme professionali sicure, rese disponibili dal prestatore di servizi professionali.

La formazione sarà articolata in 4 o 5 moduli tematici, a seconda delle esigenze specifiche che saranno verificate dall'Ente durante la fase realizzativa, che verteranno sui seguenti argomenti principali:

1.L'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA DIGITALE. Il quadro normativo complessivo in materia di amministrazione digitale; elementi principali del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e del Regolamento europeo eIDAS; le novità principali introdotte dal DL 76/2020; documenti informatici, firme elettroniche e sigilli elettronici.

2.IDENTITÀ DIGITALE E SISTEMA SPID. Identità digitale e novità introdotte in proposito dal decreto-legge "semplificazioni" (DL 76/2020); Sistema Pubblico di gestione dell'Identità Digitale (SPID); Le identità digitali SPID - Identificazione e autenticazione informatica mediante l'identità digitale SPID; Firma elettronica con SPID.

3.DOMICILIO DIGITALE E INDICI NAZIONALI. Domicilio digitale e novità introdotte con il DL 76/2020; Servizio di recapito elettronico certificato qualificato conforme al Regolamento eIDAS; Servizio di posta elettronica certificata (PEC); Indici nazionali dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni, dei professionisti, delle imprese e dei cittadini; Forme di comunicazione con i soggetti che non hanno un domicilio digitale dichiarato, previste nel DL 76/2020

4.SERVIZI DIGITALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI. Obiettivi, strumenti e vincoli alla luce del decreto-legge "Semplificazioni" (DL. 76/2020); Erogazione dei servizi in modalità digitale. Concetti di base, disposizioni contenute nel DL 76/2020 e linee d'azione del Piano triennale per l'informatica nella PA 2019-2021; Modulistica elettronica intelligente - Identificazione e autenticazione informatica dei soggetti fruitori mediante identità digitali SPID, carta d'identità elettronica (CIE) o carta nazionale dei servizi (CNS); Linee progettuali per l'erogazione di servizi digitali.

Direttori scientifici e docenti del Corso saranno l'Avv. Prof. Sandro Di Minco e il Prof. Ing. Stefano Pigliapoco, che potranno avvalersi anche di altri docenti altamente qualificati, afferenti allo Studio Di Minco o all'ISDIF.

Grazie a tale intervento progettuale l'Ente potrà quindi adempiere efficacemente anche agli obblighi di cui all'art. 13 del CAD e consentire l'indispensabile adeguamento delle competenze del personale al nuovo quadro normativo e ai nuovi servizi da offrire in modalità digitale.

6.b Servizi da erogare in modalità digitale

La metodologia adottata per l'individuazione dei servizi sui quali indirizzare gli sforzi della trasformazione digitale e descritta al punto 6, prevede come prima FASE la rilevazione di quelli di maggior interesse per i cittadini e le imprese, ossia quelli che hanno un impatto significativo sul livello di soddisfazione dell'utenza dell'Ente.

A questo fine, è necessario il contributo dei Responsabili di procedimento, dirigenti e funzionari dell'Ente che, sulla base della loro esperienza e sensibilità, possono fornire utili indicazioni compilando il questionario riportato nel seguito.

I dati così acquisiti costituiranno la base informativa su cui sarà eseguita lo studio di fattibilità dell'erogazione online sopra descritto.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEI SERVIZI DA EROGARE ANCHE SU BASE DIGITALE

ENTE: _____

UNITÀ ORGANIZZATIVA: _____

Funzioni/competenze. Descrizione sintetica delle principali funzioni delle competenze assegnate all'unità organizzativa

_____

_____

_____

Articolazione interna. Descrivere gli uffici che compongono l'unità organizzativa, specificando per ciascuno l'articolazione gerarchica e le principali competenze

_____

_____

_____

Eventuale Link al sito dove è pubblicata altra documentazione sulle funzioni, competenze e articolazione dell'unità organizzativa: _____

RESPONSABILE: _____

COMPILATORE: _____

SERVIZI DA EROGARE IN MODALITÀ DIGITALE (una scheda per ciascun servizio)

DENOMINAZIONE: _____

RESPONSABILE: _____

UTENZA.

Tipologia (cittadini, imprese, enti): _____

Dimensione (stima del numero di utenti potenzialmente interessati al servizio): _____

Alfabetizzazione informatica (specificare se il livello di alfabetizzazione informatica dei fruitori del servizio è ritenuto adeguato alle necessità dell'interazione online):

_____

_____

BENEFICI DELLA DIGITALIZZAZIONE.

Modalità attuali di erogazione. (Descrivere come allo stato attuale viene erogato il servizio)

Benefici previsti. (Descrivere i benefici che si potrebbero ottenere con l'erogazione del servizio in modalità digitale, avendo cura di quantificare anche, sommariamente, la possibile riduzione dei tempi operativi)

COMPLESSITÀ DELLA REALIZZAZIONE.

Fattori di rischio. (Evidenziare le principali difficoltà da superare nell'erogazione del servizio in modalità digitale, considerando le esigenze in termini di organizzazione, informatizzazione e risorse umane)

Formazione del personale (Descrivere le esigenze di formazione del personale coinvolto nella erogazione del servizio in modalità digitale)

Categorie di dati personali oggetto di necessario trattamento (elencare le categorie di dati personali che sarà necessario acquisire/gestire per l'erogazione del servizio in modalità digitale, fornendo indicazioni sulla loro tipologia e sull'esistenza di una procedura standardizzata che mette a disposizione dell'utenza una idonea informativa relativa al trattamento dei dati personali, conforme all'art. 13 del GDPR; a titolo esemplificativo, a seconda del caso concreto, si possono indicare di seguito una o più delle seguenti categorie di dati, o eventualmente anche altre: *Dati Identificativi anagrafici; Dati di residenza; Dati Identificativi digitali; Stato civile; Dati reddituali e finanziari; Beni/proprietà/possessi; Caratteristiche fisiche; Famiglia; Istruzione/Cultura; Lavoro; Posizione geografica; Volontà post-mortem; (trapianti); Origine razziale/etnica; Salute; Vita/orientamento sessuale; Appartenenza a partiti politici/sindacati o simili; Giudiziari (condanne penali e reati); Giudiziari diversi da condanne penali e reati;*)

Categorie di dati personali:

È sempre disponibile per gli utenti una Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del GDPR? SÌ NO VA MIGLIORATA

Osservazioni

FRONT-OFFICE.

È già disponibile sul sito dell'ENTE la modulistica per la richiesta del servizio? SI NO

Se SI, indicare il LINK alla relativa pagina WEB: _____

Se NO, allegare al presente questionario una copia digitale della modulistica cartacea in uso

Elencare e descrivere i documenti da compilare online per la richiesta del servizio, specificando per ciascuno di essi se è necessaria una firma elettronica equivalente alla firma autografa, oppure è "sufficiente" l'identificazione dell'autore con l'identità SPID (di 1° o 2° livello) o la CIE

Elencare i documenti da allegare obbligatoriamente alla richiesta di servizio mediante la funzione di upload (caricamento file)

Al momento della presentazione online di una richiesta di servizio è necessario consentire il pagamento di un onere/imposta attraverso la piattaforma PagoPA? SI NO

Se SI, specificare le modalità di pagamento elettronico di attivare su PagoPA

Note e segnalazioni

BACK-OFFICE

L'ENTE dispone di un sistema di protocollo informatico? SI NO

Se SI, indicare il partner tecnologico: _____

Esigenze di integrazione con i software in uso nell'ufficio di competenza (Descrivere le esigenze di integrazione informatica con gli applicativi attualmente utilizzati dagli uffici cui compete l'erogazione del servizio)

Riuso dei dati inseriti nella richiesta di servizio. Elencare i dati forniti al momento della presentazione della richiesta di servizio da trasferire automaticamente nel sistema utilizzato dagli uffici per l'erogazione del servizio (interoperabilità tra sistemi)

Acquisizione di ulteriori dati per l'automazione del servizio. Elencare i dati attualmente non previsti nella documentazione richiesta all'utente che sarebbero utili ai fini dell'automazione/velocizzazione delle attività di back-office

Note e segnalazioni