

# Tavolo tecnico PNRR

-

## Misura 1.4.1 “Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici”

incontro del 31 maggio 2022

Webmeeting

# Contesto (1)

**Piano Triennale per la PA:** 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

- digitale e mobile come prima opzione
- accesso esclusivo mediante identità digitale
- cloud come prima opzione
- servizi inclusivi e accessibili
- dati pubblici un bene comune
- interoperabile by design
- sicurezza e privacy by design
- user-centric, data driven e agile
- once only
- codice aperto

**Risultato da conseguire** è innalzare l'utilizzo dei servizi digitali rendendo disponibili più servizi e (soprattutto) semplici da utilizzare

## Contesto (2)

- **Agenda Digitale regionale: Data Valley Bene Comune**

Servizi pubblici digitali centrati sull'utente, integrati, aumentati, semplici e sicuri  
L'obiettivo è innalzare la qualità e usabilità dei servizi pubblici online puntando su tre principi: digital & mobile first, sviluppo di soluzioni flessibili e adattive, e adozione di una cultura collaborativa per la loro progettazione, affidando a una design-community regionale il compito di elevare le competenze in materia

- **PNRR + POR FESR + PON METRO**, risorse disponibili anche per il sistema degli enti territoriali, che indirizzeranno diversi obiettivi e in particolare la crescita dei servizi digitali

- **DIGITALE COMUNE**, progetto concluso che ha permesso di indirizzare azioni su SPID, PAgoPA, ApplO funzionali alla costruzione di servizi digitali per i cittadini

# Possibili scenari per realizzare gli obiettivi prima indicati

- Ogni ente appronta le proprie soluzioni autonomamente rivolgendosi al mercato e adottando soluzioni (sostanzialmente) proprietarie
- Si sviluppa un **progetto di territorio** che, guidato dalla community degli enti, realizza la piattaforma dei servizi digitali e supporta la sua adozione.  
Questo scenario è abilitato dalla presenza di una società in-house, che permette di coordinare e gestire il processo anche sul piano operativo

# Il disegno della piattaforma per i servizi digitali

## Principi generali

- disegnare i **servizi centrati sugli utenti** con modalità partecipate
- realizzare una **piattaforma di proprietà pubblica** nelle sue componenti essenziali (integrata con soluzioni come newsletter, gestore segnalazioni, albo pretorio, assistente digitale, piattaforma videocall, piattaforma opendata, ...)
- realizzare una **piattaforma 'nativamente' multiente**
- realizzare una **piattaforma modulare** in modo da permettere adozioni parziali e graduate nel tempo
- realizzare un'**area personale del cittadino multiente** sia orizzontalmente che verticalmente

# Il disegno della piattaforma per i servizi digitali

## Requisiti:

- **allineata con quanto indicato come risultato da conseguire dall'Avviso Misura 1.4.1** "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" (pacchetto "cittadino informato" + pacchetto "cittadino attivo")
- **integrabile con i sistemi gestionali presenti** (sistemi documentali, intermediario PagoPA, gestore segnalazioni, ...)
- **integrabile con i servizi online già presenti**
- **riusabilità dei servizi fra gli enti** (schede informative, moduli on-line, processi partecipativi)
- **modelli operativi differenziati** (organizzazione dei processi redazionali, gestione dell'istruttoria delle domande)

# La piattaforma: cosa c'è e cosa manca

## La piattaforma ad oggi ... piccola [demo](#)

### Cosa manca:

- appuntamenti (fatto)
- editor per la modulistica (fatto)
- amministrazione trasparente (in corso)
- sezione Partecipa (in corso)
- sezione Dati (in corso)
- AppIO (notifiche e servizi dispositivi) (in corso)
- Integrazioni con banche dati nazionali e notifiche digitali (in attesa di PDND)
- Assistente digitale
- Ampliamento contenuti Area Personale
- Multilinguismo
- Raccomandazioni e Campagne di comunicazione (outbound)
- Accesso in delega ed in rappresentanza di persone giuridica
- ... sicuramente qualche altra funzionalità

# A che punto siamo nel percorso attuativo

- **Azioni in corso:**
  - onboarding di un primo gruppo di Comuni dell'area bolognese sul sito pubblico
  - attività per la migrazione degli Enti che utilizzano attualmente il servizio WebCMS
  - ingresso di Comune di Rimini con alcuni primi servizi di modulistica e area personale
  - attivazione della piattaforma su ambiente Lepida
- **Prima voce inserita nel [listino Lepida](#)** per il modulo 'sito informativo'; il servizio sarà effettivamente contrattualizzabile entro l'estate
- **Seconda voce in corso di inserimento nel [listino Lepida](#)** per il modulo 'servizi online e fascicolo cittadino'; il servizio sarà effettivamente contrattualizzabile entro l'estate
- Nel nuovo **Piano Industriale di Lepida** esplicitata la linea di azione Piattaforma per i Servizi Digitali ai Cittadini & Fascicolo del Cittadino

# A che punto siamo nel percorso attuativo

È in corso la **definizione del modello di gestione** che comprende diversi servizi:

- la conduzione, manutenzione e assistenza agli enti
- la formazione (sia per redattori del sito che per i configuratori della modulistica online)
- il supporto alla migrazione dei contenuti
- il supporto all'integrazione con componenti applicative esterne/verticali
- la redazione dei contenuti informativi
- la configurazione dei moduli (servizi) on-line
- la gestione della roadmap condivisa di evoluzione della piattaforma attraverso un modello di sviluppo che preveda un mainteiner (Lepida) e enti contributori con propri investimenti all'interno di roadmap)

# Il percorso che si propone (1)

- I 2 moduli di NRC mappano i 2 pacchetti previsti dall'avviso: 'cittadino informato' e 'cittadino attivo'
- Si offre quindi agli enti la possibilità di rispondere all'avviso attraverso l'**adozione della piattaforma NRC**
- L'adozione avverrà formalizzando il **contratto di servizio con Lepida** (gli enti impegnano risorse correnti per la copertura del canone)
- **E' necessario un intervento progettuale per rendere la piattaforma conforme ai requisiti dell'avviso PNRR**, sia sul pacchetto 'cittadino informato' (**architettura informativa, schede servizio, valutazione dell'esperienza d'uso**) che sul pacchetto 'cittadino attivo' (**ridisegno dei servizi scelti utilizzando le tipologie di flussi di interfaccia descritte nell'allegato all'avviso: verifica stato domanda - progresso e tempo massimo -, effettuare il pagamento, valutazione dell'esperienza d'uso, once only**)

## Il percorso che si propone (2)

- L'approccio può essere quello del **fare 'cassa comune' per coprire l'investimento di adeguamento** necessario, conferendo a Lepida le risorse necessarie
- In questa logica dovrebbero rientrare anche **ulteriori interventi** di abilitazione delle integrazioni con alcuni sistemi di back-office (Efil, NextStep Solution, protocollo e gestione documentale, ...) e creare un set di servizi (moduli on-line) standard per tutti
- Fatto l'intervento (entro il 2022) e quindi resi disponibili i 'mattoncini' necessari, **cosa devono fare gli enti**:
  - sul sito provvedere alla migrazione dei contenuti dal sito attuale
  - sui servizi on line configurare i propri servizi e integrarli con i propri back office e attivando l'area personale del cittadino
- Queste due attività possono comportare il **coinvolgimento di altri fornitori** e quindi costi da sostenere in via diretta da parte degli enti

## Il percorso che si propone (3)

- **Attivare un tavolo tecnico** (questo oppure uno ristretto all'interno della ComTem Cittadini)
- Primo step (1 settimana) -> **mappatura dei servizi on-line di maggiore interesse**
- **Presentiamo i progetti!**
  
- **Tempi complessivi:** 15 mesi per gli enti <5.000 ab. , 21 mesi per gli enti >5.000 ab.
- **Entro settembre** possibilità di contrattualizzare e avviare i servizi
- **Entro dicembre** realizzazione adeguamenti per conformità all'Avviso 1.4.1 (partendo dall'adeguamento del sito)
- A fine intervento per il singolo ente, **assistenza alla rendicontazione (verifica finale)**
- In parallelo prosegue il progetto PON Metro (con le relative evolutive)