

Piano di Trasformazione Digitale 2019 - 2021

Comune di Reggio Emilia

Redatto da:

Ufficio	Versione approvata	Data Approvazione
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi, Servizio Gestione e Sviluppo del Personale e dell'Organizzazione	0.0.1 (bozza)	

Versioni e modifiche successive

Versione	Data	Variazioni apportate

Sommario

RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
L'UFFICIO PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE.....	8
COMPITI PRINCIPALI.....	8
POSIZIONAMENTO E MAPPA DEGLI STAKEHOLDER.....	9
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	12
IL PIANO STRATEGICO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE.....	13
LA STRATEGIA NAZIONALE DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	13
<i>I principi alla base della trasformazione digitale.....</i>	<i>13</i>
<i>Le piattaforme abilitanti.....</i>	<i>14</i>
IL PIANO DIGITALE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA 2019-2021.....	15
Infrastrutture.....	15
Connettività.....	15
Servizi digitali.....	16
Digitalizzazione dei processi.....	16
Sistematizzazione delle banche dati e interoperabilità.....	17
Competenze e soft skills.....	18
Cultura digitale e hub digitali.....	18
Formazione interna all'Ente.....	19
Strumenti e risorse.....	19
PIANO TRIENNALE NAZIONALE: STATO DI AVANZAMENTO.....	20
INFRASTRUTTURE.....	20
Cloud della PA.....	20
Cosa è stato fatto.....	20
Cosa occorre fare.....	20
Data center.....	20
Cosa è stato fatto.....	20
Cosa occorre fare.....	21
Connettività.....	21
Cosa è stato fatto.....	21
Cosa occorre fare.....	21
MODELLO DI INTEROPERABILITÀ.....	22
Cosa è stato fatto.....	22
Cosa occorre fare.....	22
DATI DELLA P.A.....	22
Basi di dati di interesse nazionale.....	22
Cosa è stato fatto.....	22
Cosa occorre fare.....	22
Riutilizzo dei dati (open data).....	22
Cosa è stato fatto.....	22
Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND).....	23
Cosa è stato fatto.....	23
Cosa occorre fare.....	23
PIATTAFORME.....	23
Public e-procurement.....	23
Cosa è stato fatto.....	23
Cosa occorre fare.....	23

<i>PagoPA</i>	24
Cosa è stato fatto.....	24
Cosa occorre fare.....	24
<i>Siope e Siope+</i>	24
Cosa è stato fatto.....	24
<i>NoiPA</i>	24
Cosa occorre fare.....	24
<i>SPID</i>	24
Cosa è stato fatto.....	24
Cosa occorre fare.....	25
SICUREZZA INFORMATICA	25
Cosa è stato fatto.....	25
Cosa occorre fare.....	25
STRUMENTI PER LA GENERAZIONE E LA DIFFUSIONE DI SERVIZI DIGITALI	26
<i>Accessibilità</i>	26
Cosa occorre fare.....	26
<i>"IO": l'app per l'accesso ai servizi digitali della PA</i>	26
Cosa è stato fatto.....	26
Cosa occorre fare.....	26
GOVERNARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE	27
<i>Le leve per il coordinamento sul territorio</i>	27
Cosa occorre fare.....	27
<i>Il Responsabile per la transizione alla modalità digitale (RTD)</i>	27
Cosa è stato fatto.....	27
Cosa occorre fare.....	27
APPENDICE: GLOSSARIO E ACRONIMI	28

LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

La **trasformazione digitale** costituisce un'importante leva per aumentare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa attraverso:

- l'offerta di **servizi più semplici e inclusivi** per i cittadini;
- l'**aumento della produttività** con l'automazione di attività ripetitive e a basso valore aggiunto;
- l'**aumento della trasparenza e del controllo** sulle attività degli enti pubblici;
- l'**utilizzo dei dati per permettere decisioni informate** e contrastare i fenomeni corruttivi.

Raggiungere questi obiettivi è possibile solo attraverso una trasformazione profonda delle organizzazioni, che interessi i processi, i flussi informativi ed i modelli di erogazione dei servizi, e che consenta di **cogliere pienamente le opportunità offerte dalle nuove tecnologie** e dai nuovi media e canali di comunicazione. È infatti cruciale sottolineare che l'innovazione tecnologica non rappresenta un adempimento da introdurre nei processi esistenti, ma un'opportunità per rivederli e ottimizzarli, semplificandoli ed eliminando eventuali ridondanze, nell'ottica di **facilitare la sinergia e la collaborazione** tra uffici e servizi (sia dell'ente che esterni), di aumentare l'**efficacia, l'accessibilità e la trasparenza** dei servizi erogati, e di **rafforzare i processi interni**, aumentandone la robustezza e riducendone le criticità. Si tratta di un cambiamento radicale, che ha impatto sull'intera organizzazione e può essere affrontato soltanto attraverso un metodo rigoroso e strumenti applicativi ed organizzativi adeguati, con una strategia a breve e lungo termine, articolata su diverse tappe intermedie.

In questo scenario è particolarmente importante per ciascun ente definire un **piano di lavoro**, con orizzonte temporale almeno triennale, che permetta di raggiungere un duplice scopo:

- da un lato, semplificare l'**armonizzazione delle azioni dell'ente rispetto alla normativa nazionale**, ed in particolare al Codice dell'Amministrazione Digitale ed al [Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione](#), che forniscono precise indicazioni da seguire per sviluppare le reti ed i servizi digitali e massimizzare così il potenziale di crescita dell'economia digitale europea. Il piano triennale nazionale in particolare rappresenta un punto di riferimento strategico per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e fissa scadenze e linee di lavoro a cui gli enti devono aderire nei tempi e nelle modalità previste da AgID. **Individuare le indicazioni nazionali** che coinvolgono l'ente e **definire un piano locale che le recepisca**, collegandole ad attività e progetti concreti, è fondamentale per rispettare i tempi e raggiungere gli obiettivi previsti;
- in secondo luogo, il piano è necessario per costruire una **visione di sintesi** delle tante e diversificate **iniziative relative all'innovazione digitale** che l'ente programma o sviluppa nell'ambito di altri progetti, e che possono nascere su iniziativa di servizi o uffici diversi. Spesso, infatti, la trasformazione digitale non è l'obiettivo principale di una attività o di un progetto, né il fine ultimo di un processo di innovazione, ma ne costituisce una fase imprescindibile. La trasformazione digitale dell'ente è, inoltre, un prerequisito essenziale ed il primo passo da compiere nella realizzazione delle iniziative di innovazione digitale rivolte alla città. Il piano di trasformazione digitale, raccogliendo in un unico documento le diverse azioni da sviluppare anche in ambiti trasversali, ne semplifica una governance organica e omogenea.

Il piano rappresenta un **punto di raccordo tra i riferimenti normativi di settore e gli strumenti di programmazione dell'ente**, nell'ambito dei quali trova spazio la pianificazione di dettaglio e l'articolazione delle azioni concrete qui riepilogate. Perché azioni necessariamente trasversali come

	Trasformazione Digitale Comune di Reggio nell'Emilia	Rev. 0.0.1	Pag. 6 di 30
---	---	------------	--------------

quelle relative alla digitalizzazione dell'ente abbiano successo, occorre infatti che siano in linea con obiettivi condivisi dall'intera amministrazione. Altrettanto importante è dotarsi della necessaria **struttura organizzativa**: a questo scopo, il Codice per l'Amministrazione Digitale e le recenti evoluzioni del contesto normativo specificano come, per garantire il coordinamento e l'attuazione delle azioni previste dal piano di trasformazione digitale, ogni ente debba nominare un **Responsabile per la Transizione Digitale**, supportato da un **ufficio dedicato**.

Il paragrafo seguente riepiloga i principali riferimenti normativi relativi alla trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il **Codice dell'Amministrazione Digitale** (CAD, DLGS. n. 82/2005) ha tracciato il quadro normativo entro cui deve attuarsi la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione. Esso raccoglie in maniera organica e sistematica le disposizioni relative all'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie telematiche e della comunicazione nella Pubblica Amministrazione: contiene le norme che disciplinano l'utilizzo della PEC, i documenti informatici e le firme elettroniche.

Nel corso del tempo il CAD è stato oggetto di numerosi interventi normativi che ne hanno modificato il contenuto adeguandolo al progresso tecnologico ed alle esigenze emerse in sede applicativa. Gli interventi più significativi sono stati:

- il **Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159**: ha previsto forme di integrazione al processo di digitalizzazione di diffusione delle tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- Il **Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235**, che ha dato vita ad una completa riformulazione del Codice, introducendo 9 nuovi articoli e riformulandone 53. Il decreto, inoltre, richiama esplicitamente i principi relativi a valutazione della performance organizzativa ed individuale nelle Amministrazioni Pubbliche ed alla responsabilità dirigenziale;
- Il **Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179** (c.d. Decreto Crescita 2.0): ha introdotto diverse novità tra cui: un nuovo regime per i dati della Pubblica Amministrazione, la possibilità di dialogo telematico con i gestori di pubblico servizio, il domicilio digitale, nuove forme di responsabilità per i funzionari pubblici, ecc.;
- Il **Decreto Legislativo 26 agosto 2016, n. 179** recante *Modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche*, il quale modifica, integra, abroga norme del CAD anche attraverso vari accorpamenti e semplificazioni al fine di promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale dei cittadini e delle imprese, garantendo, contestualmente, il diritto di accesso ai dati, ai documenti e ai servizi di loro interesse;
- il **Decreto correttivo approvato il 11 dicembre 2017** recante *Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179, recante modifiche e integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82*, il quale integra e modifica alcune disposizioni del CAD, in conformità a quanto previsto dalla legge delega, al fine di accelerare l'attuazione dell'agenda digitale europea, dotando cittadini, imprese e amministrazioni di strumenti e servizi idonei a rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale.

Negli ultimi anni sono state fornite ulteriori indicazioni riguardanti la materia in esame, si vedano in particolare:

- il DL 83/2012, recante “*Misure urgenti per la crescita del Paese*”
- il DLGS del 14 marzo 2013, n. 33 cd. “*Testo Unico trasparenza*”
- il Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n.55
- il “*Decreto del Fare*” (DL 69/2013 convertito con legge 9 agosto 2013, n. 98)
- l’art. 24 del DL n. 90/2014, convertito dalla legge n. 114/2014 (cd. Decreto PA)
- il DPCM N. 285 del 24 ottobre 2014
- i programmi del Consiglio dei Ministri relativi al [Piano Nazionale Banda Ultra Larga](#) ed la [Strategia nazionale per la Crescita Digitale 2014-2020](#)
- il Regolamento UE 679/2016 (GDPR)
- il Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione [2017-2019](#) e [2019-2021](#), a cura dell’Agenzia per l’Italia Digitale
- la [Circolare n.3/2018](#)

L'UFFICIO PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE

L'art.17 del Codice per l'Amministrazione Digitale e la circolare n.3 del 1 ottobre 2018 sottolineano come ogni Pubblica Amministrazione sia tenuta ad istituire un **ufficio dirigenziale** che promuova la **transizione alla modalità operativa digitale**, abilitando l'erogazione di servizi pubblici sempre più veloci, efficaci, aperti ed accessibili, e coordinando i **processi di riorganizzazione** necessari a raggiungere questo obiettivo.

COMPITI PRINCIPALI

Nell'ambito della funzione principale di guida e coordinamento del processo di transizione al digitale e dei conseguenti processi riorganizzativi, la normativa attribuisce all'ufficio per la transizione al digitale una serie di compiti aggiuntivi, anch'essi particolarmente strategici per il funzionamento dell'ente.

In particolare, il Codice dell'Amministrazione Digitale attribuisce all'ufficio il compito di:

- coordinare sotto il profilo strategico lo **sviluppo dei sistemi informativi**, di telecomunicazione e fonia;
- **indirizzare e coordinare lo sviluppo dei servizi**, sia interni che esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'amministrazione;
- indirizzare, pianificare, coordinare e monitorare la **sicurezza informatica** relativamente ai dati, ai sistemi alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività;
- favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e **promuovere l'accessibilità**;
- monitorare periodicamente la **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;
- collaborare alla **revisione dell'organizzazione** dell'amministrazione ai fini di cui sopra;
- progettare e coordinare le iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione dei servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della **cooperazione applicativa** tra pubblica amministrazione;
- pianificare e coordinare il 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;
- promuovere le iniziative attinenti l'attuazione delle Direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministero delegato per l'innovazione e le tecnologie;
- pianificare e coordinare gli **acquisti di soluzioni e sistemi informatici** e telematici.

Inoltre, la circolare n.3 del 1° ottobre 2018 suggerisce di specificare nell'atto di conferimento dell'incarico o di nomina che il Responsabile per la Transizione Digitale (RTD) ha il potere di:

- **costituire tavoli di coordinamento** con gli altri dirigenti dell'amministrazione e/o referenti nominati da questi ultimi;
- **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.);
- **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);
- **favorire 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);

- **predisporre il piano triennale per l'informatica della singola amministrazione**, nelle forme e secondo le modalità definite dall'Agenzia per l'Italia Digitale;
- **predisporre una relazione annuale** sull'attività svolta dall'ufficio da trasmettere al vertice politico o amministrativo che ha nominato il RTD.

Benché non previsti dal Codice per l'Amministrazione Digitale, infatti, tali opportunità sono strategiche per garantire la piena operatività dell'ufficio.

POSIZIONAMENTO E MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Per svolgere i compiti che gli sono attribuiti, l'Ufficio per la Transizione al Digitale deve relazionarsi con tutti gli stakeholder, sia interni che esterni all'ente, da coinvolgere nei processi di innovazione digitale.

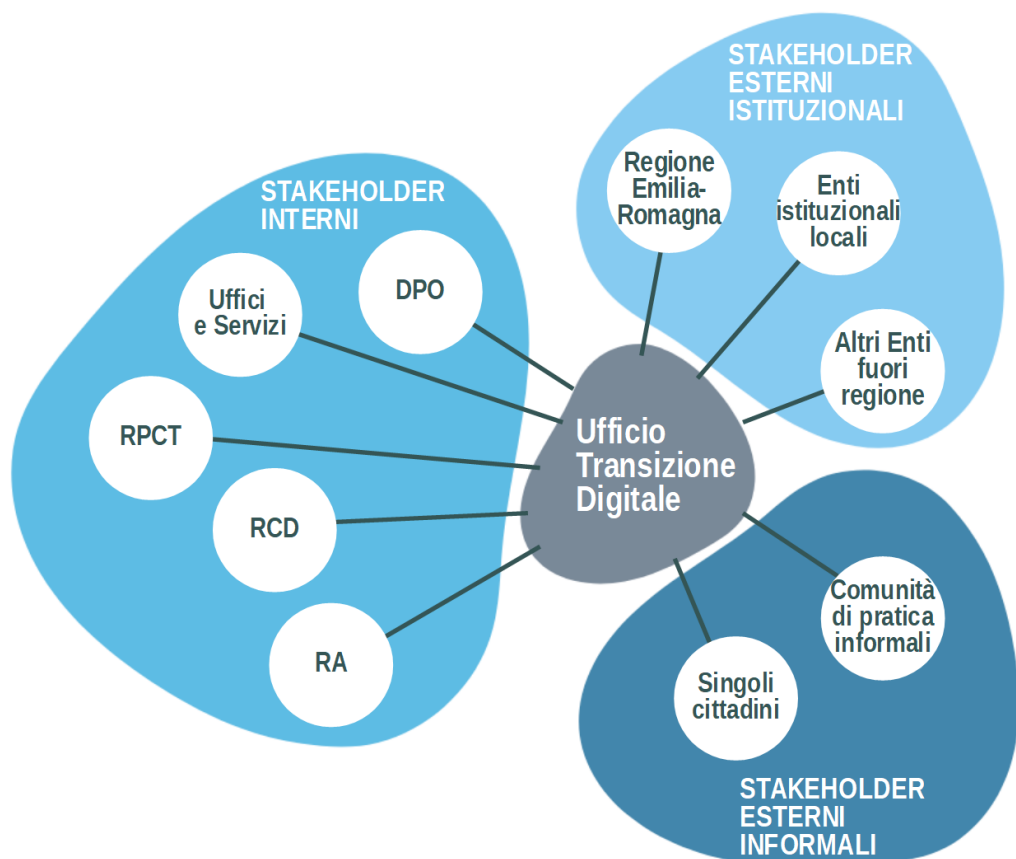
In primo luogo, l'Ufficio deve rapportarsi continuamente con gli **stakeholder interni**, ovvero con le **diverse aree, uffici e servizi dell'ente**, per i quali rappresenta il principale punto di riferimento e di coordinamento rispetto alle iniziative di trasformazione digitale, sia trasversali che verticali ai diversi domini. In tale ambito, particolarmente nodale è la costruzione di relazioni costanti tra il Responsabile per la Trasformazione al Digitale, il Data Protection Officer, il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, il Responsabile dell'Accessibilità, il Responsabile della Conservazione Documentale.

Altrettanto cruciali sono le relazioni con gli **stakeholder istituzionali esterni**, sia locali (come le diverse **organizzazioni presenti sul territorio, gli altri enti locali, la Regione Emilia-Romagna**) che nazionali (altri Comuni, Città Metropolitane, **AgID, altri enti pubblici**) o internazionali. Spesso, infatti, i processi gestiti dall'ente interessano anche altri attori esterni, che devono necessariamente essere coinvolti in un percorso di trasformazione digitale comune e condiviso. Inoltre, lo scambio ed il confronto con altri enti è necessario per favorire la condivisione di esperienze e buone pratiche, per abilitare il riuso di soluzioni tecniche ed organizzative e di metodologie di lavoro, e per mantenere le diverse realtà il più possibile allineate nell'avanzamento dei lavori, specialmente quando sono territorialmente vicine.

Infine, l'ufficio può rappresentare un importante punto di riferimento anche per **stakeholder esterni informali** come **cittadini, imprese o associazioni o comunità informali**: la trasformazione digitale interessa i processi interni e le modalità di lavoro dell'ente, ma con l'obiettivo di produrre un miglioramento concreto nei servizi erogati all'esterno. Gli utenti dei servizi rappresentano quindi un importante interlocutore con cui verificare l'efficacia delle trasformazioni messe in atto. Inoltre, cittadini, comunità informali e imprese, segnalando le proprie esigenze, possono aiutare l'ente nell'identificare nuove iniziative di innovazione digitale da mettere in atto o nell'assegnare le priorità alle azioni già individuate.

Il Comune di Reggio Emilia ha già attivato numerosi **strumenti di partecipazione e collaborazione**, rivolti sia a soggetti istituzionali che a cittadini e comunità informali, che possono abilitare il coinvolgimento delle classi di stakeholder citate. I principali strumenti attivi sono riassunti brevemente nella tabella e nella figura seguente. Tra gli strumenti attivi, particolare rilievo assume il **Protocollo d'Intesa Reggio Emilia Smart City**: approvato con la delibera di giunta n.499/2017 del 07/02/2017, è stato sottoscritto nel marzo 2017 da 35 enti istituzionali. A inizio 2020 il protocollo d'intesa, giunto a naturale scadenza, sarà rinnovato. In occasione del rinnovo il protocollo sarà aggiornato con nuove modalità di apertura ad altri soggetti che ne condividano gli obiettivi e che perseguano finalità compatibili con quelle istituzionali del Comune di Reggio Emilia e degli altri soggetti già aderenti. L'apertura a nuovi enti è un fattore cruciale per garantire inclusività e per consentire il coinvolgimento delle nuove realtà che operano sul territorio.

Classificazione	Stakeholder	Strumento di coinvolgimento
Esterni istituzionali	Enti istituzionali locali	Protocollo Reggio Emilia Smart City, accordo di coordinamento informatico provinciale
Esterni istituzionali	Regione Emilia-Romagna	Comunità Tematiche
Esterni istituzionali	Altri Enti	Tavoli di lavoro o altri eventi (ad es. conferenza nazionale degli RTD promossa da AgID, raduni nazionali degli RTD organizzati da altri attori, cantieri o altri eventi di FPA, ...), progetti europei
Esterni informali	Comunità di pratica informali	Laboratori di Innovazione
Esterni informali	Cittadini	Laboratori di Quartiere
Interni	Uffici e Servizi	Gruppi di lavoro e di progetto, incontri informativi
Interni	Data Protection Officer (DPO)	Gruppi di lavoro e di progetto, incontri informativi
Interni	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT)	Gruppi di lavoro e di progetto, incontri informativi
Interni	Responsabile dell'Accessibilità (RA)	Gruppi di lavoro e di progetto, incontri informativi
Interni	Responsabile della Conservazione Documentale (RCD)	Gruppi di lavoro e di progetto, incontri informativi



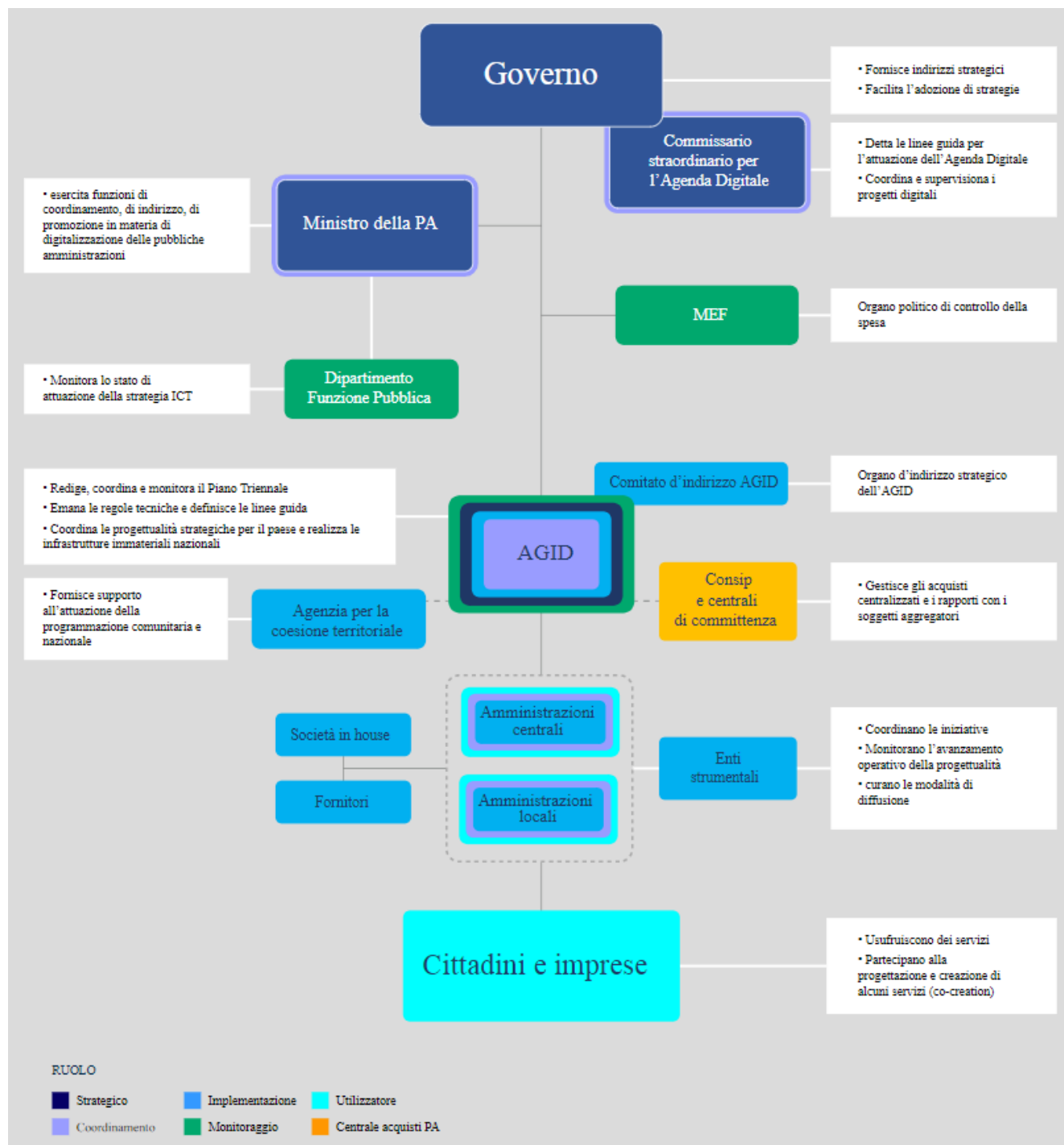
DPO: Data Protection Officer

RPCT: Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza

RCD: Responsabile della Conservazione Documentale

RA: Responsabile dell'Accessibilità

In un quadro più ampio, il piano triennale nazionale sintetizza nell'immagine seguente gli attori coinvolti nella trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Dal punto di vista formale, vista la tipologia di compiti che gli sono attribuiti e le ampie esigenze di interazione all'interno dell'ente, l'Ufficio per la Transizione al Digitale (UTD) può trovare la propria rappresentazione nell'organigramma dell'Ente in una **collocazione trasversale**, nell'ambito dell'Area Risorse. Con Decreto del Sindaco (PG 102304 del 08/08/2018), Lorenza Benedetti è stata nominata Responsabile per la Transizione al Digitale del Comune di Reggio Emilia; l'ufficio risulta inoltre iscritto all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni con codice univoco UZYGNA.

Nello svolgimento delle attività legate alla transizione al digitale, il Responsabile per la Transizione Digitale risponde direttamente ai vertici politici dell'Amministrazione ed, in assenza di essi, al vertice amministrativo. L'ampiezza e la molteplicità dei compiti assegnati all'ufficio, richiedono, tuttavia, all'UTD di dotarsi non solo di competenze informatiche (infrastrutture, applicativi, servizi), ma anche di competenze giuridiche (privacy, anticorruzione, trasparenza, informatica giuridica, ecc.), di competenze gestionali trasversali (gestione documentale, gestione del sistema organizzativo, gestione del personale, ecc...) e di competenze di analisi e progettazione organizzativa.

Per poter ricomprendere tutte le professionalità tecniche necessarie all'interno di un medesimo dispositivo organizzativo -quindi facilitarne il coordinamento reciproco, senza tuttavia dover ricorrere a modifiche strutturali- si presuppone l'adozione di un modello di intervento basato su **gruppi intersettoriali**. In particolare, si propone di costituire un **gruppo di lavoro permanente**, coordinato operativamente dal RDT o da un suo referente, che integra in modo stabile tutte le competenze necessarie alla realizzazione del piano strategico per la transizione al digitale. Tali professionalità sono, e continuano a rimanere, formalmente assegnate ai propri servizi di appartenenza e, pertanto, sono soggetti ad una duplice dipendenza funzionale: dal dirigente del servizio di appartenenza e, per quanto attiene strettamente i compiti assegnati al gruppo di lavoro permanente, anche dal RTD.

Nel dettaglio, il gruppo di lavoro permanente è composto da:

- un referente del servizio Gestione e Sviluppo del Personale e dell'Organizzazione;
- un referente dell'ufficio Archivio Protocollo e Privacy;
- un referente del controllo di gestione per l'analisi dei processi;
- un referente del servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi per le tematiche legate alla Smart City;
- un referente sul tema dei dati del servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi;
- un referente del servizio Comunicazione e relazioni con la città;
- un referente della struttura Politiche per il protagonismo responsabile e la città intelligente;
- il dirigente e le responsabili delle Unità Organizzative del servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi.

I dipendenti che prendono parte al gruppo di lavoro permanente sono formalmente incaricati dal Direttore Generale, i quali sono comunque tenuti a riportare l'andamento delle proprie attività anche al proprio dirigente ai fini di un coordinamento generale delle attività svolte.

A fianco del gruppo di lavoro permanente si costituiscono **uno o più gruppi di lavoro tematici o di progetto**, dove i membri del gruppo di lavoro permanente sono integrati dai referenti dei servizi e dei procedimenti che, di volta in volta, sono concretamente interessati dagli interventi di digitalizzazione, ovvero dagli esperti di processo che saranno poi chiamati a collaborare attivamente all'introduzione delle modifiche organizzative e tecnologiche. I gruppi di lavoro tematici possono essere coordinati anche da referenti diversi dal coordinatore del gruppo permanente, agendo, tuttavia, in stretto raccordo e sotto la sua supervisione.

A seconda delle specifiche tematiche trattate e delle eventuali problematiche incontrate, i gruppi di lavoro hanno la possibilità di ricorrere a competenze e collaborazioni specifiche di natura specialistica, coinvolgendo, ad esempio, esperti di dominio, tecnici esperti di usabilità o accessibilità, esperti di analisi di dati, esperti di comunicazione, ecc., sia interni che esterni all'Ente.

IL PIANO STRATEGICO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

L'Ufficio per la Transizione al Digitale ha il compito di definire un **piano strategico** che guidi la **trasformazione digitale all'interno dell'Ente**, garantendone l'allineamento con due diversi riferimenti, altrettanto importanti:

- da un lato, la **strategia nazionale di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione**, che detta i **principi guida** a cui attenersi, fornisce **strumenti** concreti da adottare ed indica **scadenze** da rispettare per consentire un avanzamento coerente dei lavori e per massimizzare l'efficacia degli interventi;
- dall'altro, con il **piano digitale del Comune di Reggio Emilia** che rappresenta le **azioni e gli impatti sulla città** che, per essere pienamente realizzati, devono necessariamente utilizzare la trasformazione digitale dell'Ente come base di partenza e strumento abilitante.

LA STRATEGIA NAZIONALE DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il piano triennale nazionale, avendo a riferimento quanto indicato nella Strategia per la Crescita Digitale ed in linea con le linee guida del Governo e con gli obiettivi e i programmi europei, delinea obiettivi e azioni per una trasformazione digitale del Paese improntata sullo **snellimento dei procedimenti burocratici**, sulla maggiore **trasparenza** dei processi amministrativi, su una maggiore **efficienza** nell'erogazione dei servizi pubblici e, non ultimo, sulla **razionalizzazione della spesa informatica**.

I PRINCIPI ALLA BASE DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Il piano triennale identifica i seguenti **principi guida** della trasformazione digitale:

- **digital by default**, ovvero "digitale per definizione": le pubbliche amministrazioni devono fornire servizi digitali come opzione predefinita;
- **once only**: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- **digital identity only**: le pubbliche amministrazioni devono condurre azioni per l'adozione di sistemi generalizzati di identità digitale (adottare SPID);
- **cloud first**: le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria devono valutare l'adozione del cloud prima di qualsiasi altra tecnologia, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in. Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità;
- **inclusività e accessibilità dei servizi**: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano per definizione inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone, ad esempio degli anziani e delle persone con disabilità;
- **inclusività territoriale**: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi anche per le minoranze linguistiche presenti sul territorio nazionale;
- **apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi**;
- **transfrontaliero per definizione**: le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
- **interoperabile per definizione**: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico europeo;
- **fiducia e sicurezza**: sin dalla fase di progettazione devono essere integrati i profili relativi alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica.

LE PIATTAFORME ABILITANTI

Gli Enti Pubblici devono operare in linea con le indicazioni di Agid e prevedendo l'utilizzo delle Piattaforme abilitanti: tali piattaforme sono soluzioni che offrono funzionalità fondamentali, trasversali e riusabili nei singoli progetti, uniformandone le modalità di erogazione. Esse sollevano le amministrazioni dalla necessità di dover acquistare e/o realizzare funzionalità comuni a più sistemi software, semplificando la progettazione, riducendo i tempi e i costi di realizzazione di nuovi servizi e garantendo maggiore sicurezza informatica. Alcuni esempi rivolti ai cittadini e alle imprese sono i servizi di identificazione, di fatturazione e di pagamento. Altre piattaforme sono rivolte in via principale alla PA ma sono ugualmente abilitanti, come ad esempio l'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR).

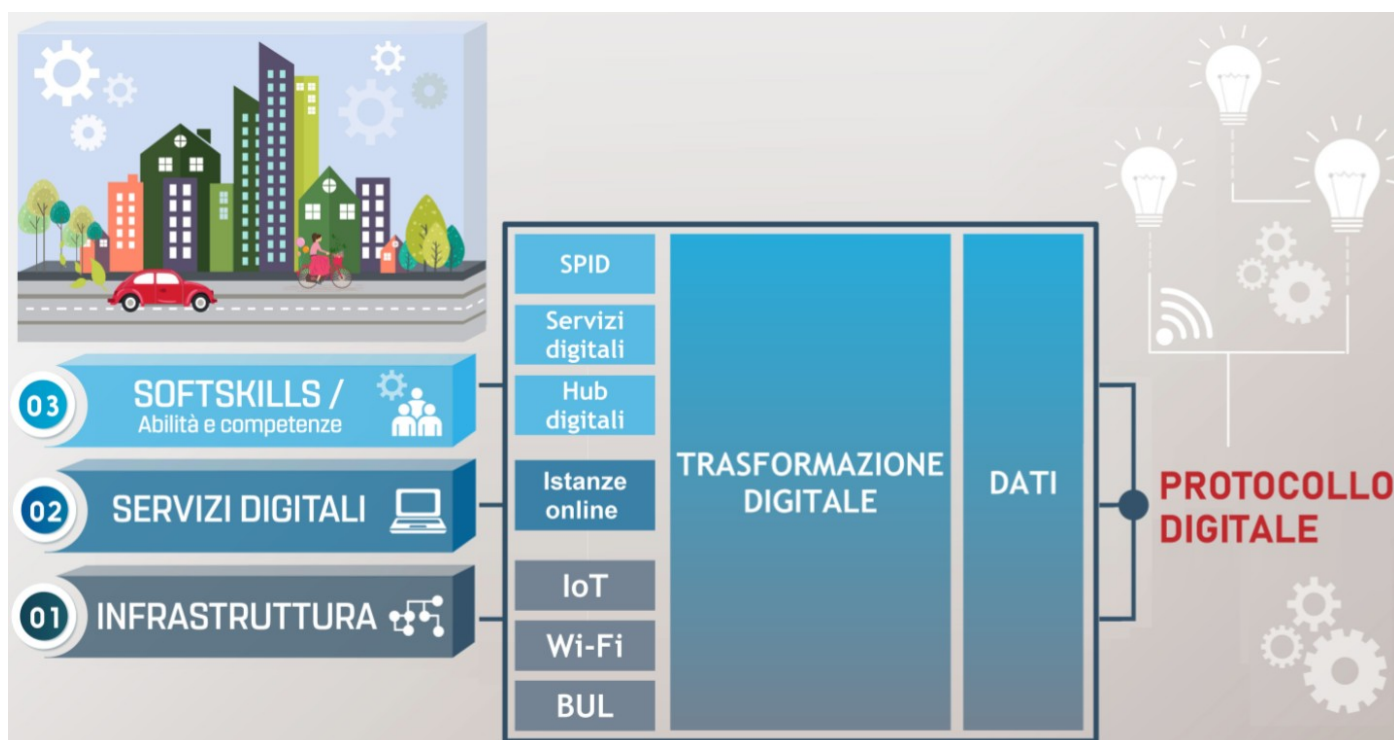
Il processo nazionale di realizzazione delle Piattaforme abilitanti è già avviato. Alcune piattaforme sono già operative, ma non ancora utilizzate da tutte le amministrazioni, altre sono in fase di realizzazione o di pianificazione.

Tra le Piattaforme abilitanti che accelerano e uniformano lo sviluppo di servizi digitali per il cittadino e l'impresa e che sono operative presso numerose amministrazioni si evidenziano:

- **CIE (Carta d'identità elettronica):** documento d'identità munito di elementi per l'identificazione fisica del titolare, rilasciato su supporto informatico dalle amministrazioni comunali, con la prevalente finalità di dimostrare l'identità del suo titolare;
- **SPID (Sistema pubblico d'identità digitale):** sistema di autenticazione che, attraverso credenziali classificate su tre livelli di sicurezza, abilita ad accedere ai servizi, ai quali fornisce dati identificativi certificati;
- **PagoPa (Gestione elettronica dei pagamenti verso la PA):** sistema che interconnette tutti i prestatori di servizi di pagamento alle Pubbliche amministrazioni e consente al cittadino di effettuare il pagamento scegliendo lo strumento e l'ente preferito. Il sistema fornisce inoltre alle PA i flussi per la rendicontazione e la riconciliazione automatica;
- **Fatturazione elettronica:** gestisce la fatturazione passiva della PA e consente alle amministrazioni di ottimizzare i processi interni integrando la fattura elettronica nei processi contabili e consentendo l'automazione del ciclo dell'ordine;
- **ANPR (Anagrafe nazionale della popolazione residente):** l'anagrafe centrale di tutti i cittadini e i residenti in Italia. Essa contiene i dati anagrafici, gli indirizzi di residenza e domicilio (fisico e digitale) e rappresenta l'archivio di riferimento delle persone fisiche per tutti gli altri sistemi nazionali (migrazione da anagrafi locali ad anagrafe centrale in corso);
- **SIOPE+:** evoluzione del sistema SIOPE (utile alla gestione dei flussi di cassa) finalizzato a garantire l'analisi e la valutazione della spesa, il monitoraggio e il controllo dei conti pubblici e favorire l'attuazione del federalismo fiscale, attraverso attività di armonizzazione e standardizzazione di schemi e flussi dati.

IL PIANO DIGITALE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA 2019-2021

Il Piano Digitale del Comune di Reggio Emilia per gli anni 2019-2021 prosegue in continuità con il piano del mandato precedente, con l'obiettivo di sviluppare ulteriormente i 3 assi su cui si articola: infrastrutture, servizi digitali, competenze e soft skills.



INFRASTRUTTURE

Sul fronte delle **infrastrutture**, il piano digitale dell'ente prevede la valorizzazione e lo sviluppo di 3 asset principali:

- la **Banda Ultra Larga**, intesa sia come infrastruttura pubblica necessaria per consentire a uffici della Pubblica Amministrazione e scuole di portare avanti le proprie attività, sia come impegno dell'Ente a consentire e incentivare l'infrastrutturazione di operatori privati a servizio dei cittadini;
- il **wi-fi pubblico** e gratuito, aperto ai cittadini e disponibile in luoghi pubblici e centri di aggregazione;
- l'**Internet of Things**, con la sperimentazione di una rete a bassa potenza e ampio raggio e di alcuni progetti pilota che consentiranno di valutare le nuove opportunità offerte dall'utilizzo di sensoristica e dell'acquisizione ed elaborazione di dati in tempo reale.

Connettività

Il filo conduttore alla base della macro area di lavoro sulle infrastrutture è la **connettività**: l'ente, tramite l'Ufficio per la Transizione al Digitale e le altre strutture interne a supporto, dovrà:

- coordinare l'estensione della **MAN** (banda ultra larga pubblica), così da abilitare l'attivazione di nuovi servizi che possono includere la connettività in nuove sedi di interesse (ad es. centri di aggregazione), il controllo del territorio e l'attivazione di progetti sperimentali basati sull'Internet of Things;

- proseguire l'attivazione di **punti wi-fi pubblici** aperti alla cittadinanza in luoghi di interesse, come ad esempio le biblioteche decentrate, i centri sociali collegati alla MAN, le sedi di uffici pubblici, gli spazi pubblici del Tecnopolo. Altrettanto importante è prevedere l'attivazione di **punti wi-fi all'interno di uffici dell'Ente** nei quali questa tecnologia possa semplificare i normali processi di lavoro, ad esempio facilitando l'accesso alla rete di collaboratori occasionali non dotati di postazioni fisse;
- coordinare l'avvio della sperimentazione di una **rete a bassa potenza e ad ampio raggio**, garantendo l'integrazione con le infrastrutture dell'Ente e della Regione e facilitando il dialogo tra gli stakeholder coinvolti. Sarà inoltre importante valorizzare la rete attraverso nuovi progetti pilota da avviare in collaborazione con altri enti del territorio.

SERVIZI DIGITALI

I **servizi digitali** destinati a cittadini e imprese dovranno essere rafforzati e resi sempre più **usabili, efficaci, semplici e veloci**, con l'obiettivo di diventare nel breve-medio periodo il canale principale e di ridurre così la necessità per i cittadini di presentarsi fisicamente presso gli sportelli dell'Ente. Due asset strategici da utilizzare a questo scopo includono:

- il portale "**Il Mio Spazio**" e gli ulteriori strumenti di accesso ai servizi digitali promossi a livello nazionale, come l'app IO;
- l'adesione alle **piattaforme abilitanti nazionali**, come SPID e PagoPA.

La trasformazione digitale dell'Ente è essenziale per contribuire al miglioramento e all'efficientamento dei servizi erogati, anche attraverso canali digitali. Per raggiungere questo obiettivo è necessario sviluppare diverse linee di lavoro che includono la digitalizzazione dei processi, la sistematizzazione dei sistemi informativi e l'interoperabilità.

Digitalizzazione dei processi

La trasformazione digitale dei processi è il primo fattore da mettere in campo per migliorare i servizi, indipendentemente dal fatto che siano erogati tramite canali digitali o tradizionali.

Nel corso del 2019 il Comune di Reggio Emilia ha avviato una **mappatura dei processi di lavoro** che oggi prevedono una o più fasi "manuali" (ovvero non automatizzate o non supportate dall'uso di un software dedicato), in particolare nel contatto con l'utenza esterna (cittadini o imprese) o interna (altri servizi o uffici). La mappatura proseguirà nel corso dei prossimi anni e consentirà di identificare le casistiche prioritarie su cui intervenire per valutare, assieme alle strutture interessate, una **revisione del processo** che permetta di **ottimizzarlo**, anche **introducendo strumenti tecnologici di supporto**. La revisione e l'innovazione digitale dei processi intendono:

- semplificare le attività degli operatori coinvolti;
- velocizzare e rendere più sicure le operazioni necessarie;
- identificare e facilitare le sinergie con altri processi ed eliminare eventuali ridondanze;
- aumentare l'affidabilità e la trasparenza del processo stesso;
- consentire un monitoraggio interno semplice e trasparente per l'operatore.

Nell'ambito della revisione dei processi sarà possibile valutare, in particolare:

- la protocollazione digitale (se non già prevista), automatizzata o manuale;
- la personalizzazione degli strumenti digitali di supporto, in modo da adattarli al meglio alle esigenze del personale coinvolto, o l'esigenza di acquisirne di nuovi;
- l'integrazione con altri sistemi in uso;
- la possibilità di integrare il processo con una o più delle piattaforme abilitanti (SPID, PagoPA, ...).

Tra i progetti che concorrono a questa linea di lavoro e che si svilupperanno nei prossimi anni figurano:

- l'analisi delle modalità di diffusione del software per la gestione delle **istanze online**;
- l'analisi delle modalità di diffusione del modulo calendario associato alle istanze online, per la **prenotazione di appuntamenti**;

- la diffusione del software per la gestione di **segnalazioni, suggerimenti e reclami** inviati dai cittadini;
- l'estensione della sperimentazione della **fascicolazione digitale**, avviata nell'ambito dei Tributi;
- l'adesione a **PagoPA** e la contestuale adozione, dove opportuno, del software per la gestione delle entrate attese;
- la predisposizione di una nuova piattaforma, fruibile in modalità cloud, per la **conservazione, archiviazione e consultazione in rete di materiale bibliografico**, archivistico e museale.

L'Ufficio per la Transizione al Digitale rappresenterà il collettore a cui le diverse strutture dell'Ente dovranno indirizzare le proprie istanze su processi di innovazione. La modalità di lavoro digitale sarà incentivata anche in relazione alle attività interne, promuovendo ed utilizzando pienamente i canali digitali come strumenti principali di interazione con l'Ufficio per la Transizione al Digitale, ad esempio mettendo a disposizione moduli online da compilare per inoltrare richieste di tipologie standard, come l'attivazione di nuovi punti wi-fi, il supporto nell'analisi di un processo da digitalizzare, l'attivazione di un modulo formativo su temi legati al digitale e di pertinenza dell'ufficio.

Sul fronte della digitalizzazione interna, è già attiva una importante innovazione adottata nel contesto del servizio per la Gestione e lo Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi, che gestisce gli acquisti di beni e servizi informatici per l'intero Ente: sono infatti stati standardizzati i processi per l'acquisizione di beni e servizi hardware e software ed è stato informatizzato il relativo iter procedurale grazie ad un software sviluppato internamente che gestisce interamente l'iter, dalla individuazione del fabbisogno, al collaudo, fino alla conclusione contrattuale. Tale strumento, trasversale al servizio, è alimentato da tutto il personale coinvolto nei processi di acquisizione (tecnici informatici e amministrativi), e consente di ottimizzare e semplificare in modo significativo la programmazione biennale delle spese informatiche necessarie al corretto funzionamento degli uffici, così come le previsioni di bilancio di competenza del Servizio di Gestione e Sviluppo dei Sistemi Informativi. Questa modalità di lavoro, già attiva, proseguirà nei prossimi anni.

Sistematizzazione delle banche dati e interoperabilità

Disporre di dati attendibili, corretti e aggiornati è una necessità prioritaria all'interno di ogni ente. La qualità e la tempestività dei processi di lavoro, e di conseguenza dei servizi erogati, dipendono in modo significativo dalla reperibilità, dalla completezza e dalla correttezza delle informazioni necessarie. Il **principio once-only**, in base al quale le Pubbliche Amministrazioni devono evitare di chiedere a cittadini e imprese informazioni già fornite, può essere realizzato efficacemente solo disponendo di un solido e rapido sistema di **condivisione di dati e informazioni**, sia tra le varie strutture che compongono l'ente, sia tra enti diversi, e preservando **privacy e sicurezza** attraverso un'attenta autorizzazione degli accessi. Inoltre, per sviluppare efficacemente la **pianificazione strategica**, l'**ottimizzazione delle risorse** e la **valutazione delle politiche** è indispensabile **poter analizzare diverse tipologie di dati, integrandoli** per ottenere una visione il più possibile completa che consenta di interpretare i fenomeni osservati e di simulare scenari alternativi per valutarne impatto, costi e risultati attesi. Questa opportunità assume sempre più rilevanza al crescere della disponibilità di informazioni e della capacità di calcolo ed analisi, e per poterla cogliere è necessario avviare un progetto di medio-lungo termine relativo alla **sistematizzazione e integrazione dei dati**. Il Comune di Reggio Emilia dispone infatti di una serie di banche dati, gestite internamente o importate da enti terzi, che spaziano su diverse aree di interesse. Come capita spesso nelle organizzazioni complesse, le banche dati sono oggi per lo più separate le une dalle altre, organizzate con modalità e strutture differenti, e di conseguenza l'interoperabilità e le opportunità di condivisione dei dati sono oggi estremamente limitate. Nel corso dei prossimi anni l'Ente intende avviare un progetto che consenta di:

- raccogliere dati da diverse fonti e facilitarne una lettura integrata, abilitando analisi sia massive che puntuali;
- rendere i dati facilmente accessibili a tutti e soli i gruppi di stakeholder abilitati;
- rilevare ridondanze e anomalie, così da facilitarne la correzione e migliorare l'affidabilità dei dati disponibili.

Il progetto sarà sviluppato per fasi e prevederà la realizzazione di prototipi e sperimentazioni incrementali in grado di orientare le politiche dell'Ente. I primi progetti operativi che l'Ente avvierà includono:

- lo sviluppo del **Sistema Informativo Territoriale**: disporre di dati georeferenziati è cruciale per potenziare le capacità di analisi e pianificazione strategica del territorio, oltre che per abilitare nuovi servizi;
- lo sviluppo del **sistema informativo del welfare**;
- lo studio di un modello di analisi dei dati a supporto delle politiche trasversali in relazione alle tematiche della **razionalizzazione della spesa** e della **lotta all'evasione fiscale**. Un'analisi incrociata di dati relativi ai tributi comunali (TASI/IMU/ICI, Tassa Rifiuti TARI, Canone Occupazione Suolo Pubblico, Passi carrai) e di dati provenienti da altre fonti (ACI, catasto, anagrafe, toponomastica, ecc.) è fondamentale per rilevare posizioni tributarie anomale e per guidare e ottimizzare così le verifiche degli operatori. Tale strumento permetterà anche di rilevare eventuali errori nelle banche dati analizzate, facilitandone la correzione e contribuendo a migliorare la qualità dei dati a disposizione dell'Ente.

In questo filone di lavoro si inserisce anche la pubblicazione e la valorizzazione degli **open data** rilasciati sul portale dell'Ente, che rappresentano una importante risorsa a disposizione di scuole, privati cittadini, associazioni e imprese. La pubblicazione di open data, avviata da anni, proseguirà e saranno sperimentate forme di automazione che garantiscano sostenibilità e maggiore stabilità nelle frequenze di aggiornamento.

L'efficacia della sistematizzazione e integrazione delle banche dati sarà potenziata dalla **sinergia con la trasformazione digitale dei processi**, che nel breve periodo contribuirà ad aumentare la quantità e la qualità dei dati disponibili in formato digitale.

COMPETENZE E SOFT SKILLS

Il terzo e ultimo asse del piano digitale dell'Ente insiste su **competenze e soft skills**, sia con riferimento a **cittadini e imprese** -ovvero, agli utenti dei servizi e delle infrastrutture messe a disposizione dall'Ente, sia con riferimento al **personale**, che deve essere pienamente coinvolto nelle attività di trasformazione digitale.

Cultura digitale e hub digitali

Nel corso del 2019 il Comune di Reggio Emilia ha consolidato diverse iniziative di alfabetizzazione digitale rivolte ai cittadini, con l'obiettivo di promuovere la consapevolezza e gli strumenti necessari per esercitare i diritti di cittadinanza digitale. Tali iniziative saranno riproposte nel corso dei prossimi anni, anche con formule e format aggiornati. In particolare, le attività dedicate alla promozione dei servizi e delle competenze digitali riguarderanno:

- la realizzazione di opportunità e occasioni di formazione e inclusione digitale, rivolti a diversi target di cittadini e alle imprese del territorio, anche in collaborazione con le altre istituzioni a partire da quelle che aderiscono al Protocollo Digitale;
- la realizzazione di eventi o cicli di eventi per la promozione, sensibilizzazione e diffusione della cultura digitale;
- la realizzazione dei servizi e attività di alfabetizzazione e inclusione digitale e prototipazione di soluzioni innovative all'interno del Laboratorio Aperto.

Inoltre, nel corso dei prossimi anni si intende costituire in città una rete di **hub social-digitali** che rappresentino dei punti di riferimento per la facilitazione e l'inclusione digitale, la prototipazione di servizi, l'organizzazione di attività e occasioni di formazione.

	Trasformazione Digitale Comune di Reggio nell'Emilia	Rev. 0.0.1	Pag. 19 di 30
---	---	------------	---------------

Formazione interna all'Ente

Le iniziative di trasformazione digitale riportate nei paragrafi precedenti richiedono importanti iniziative di **coinvolgimento e formazione del personale**, sia interno all'Ente, sia legato ad altri Enti interessati dai processi oggetto di innovazione digitale.

L'Ufficio per la Transizione al Digitale deve quindi organizzare periodicamente delle **giornate informative** dedicate ai dirigenti comunali ed ai responsabili delle unità organizzative in cui comunicare:

- quali sono le **azioni** e le **scadenze** che l'Ente deve rispettare in base alle indicazioni nazionali;
- qual è lo **stato di avanzamento** dell'Ente sul versante del **digitale**, quali sono i vantaggi ottenuti (inclusi risparmi indotti da digitalizzazione) e quali le difficoltà incontrate;
- come l'Ufficio per la Transizione al Digitale può **supportare operativamente** i dirigenti e i relativi servizi nell'adottare applicativi, nell'integrarsi a piattaforme nazionali, nell'analizzare i processi per valutarne una reingegnerizzazione in ottica digitale, nell'identificare indicatori che possano essere raccolti o calcolati automaticamente e che siano rappresentativi dell'avanzamento dei lavori, dei risparmi consentiti e del gradimento da parte del pubblico.

L'Ufficio dovrà inoltre, con il supporto delle altre strutture dell'Ente, raccogliere e identificare le **esigenze formative** dei dipendenti e **pianificare** le necessarie **attività di formazione**.

STRUMENTI E RISORSE

Il piano digitale prevede azioni trasversali che, per risultare efficaci, devono necessariamente interessare non solo l'intero Ente, ma anche le altre organizzazioni con cui l'Ente interagisce e condivide processi. Per questa ragione l'attuazione del piano è possibile solo a fronte della condivisione delle linee di lavoro, che possono essere integrate ed affinate in funzione di ulteriori proposte ed esigenze in linea con gli obiettivi prefissati. Il **Protocollo d'Intesa Reggio Emilia Smart City** è il naturale contesto in cui condividere e sviluppare progetti che interessino gli stakeholder istituzionali attivi sul territorio, e rappresenta un importante strumento di allineamento rispetto ad iniziative locali, regionali, nazionali ed internazionali di interesse.

Dal punto di vista operativo, l'attuazione del piano potrà quindi avvalersi di:

- **iniziative co-progettate** nell'ambito del Protocollo d'Intesa Reggio Emilia Smart City;
- partecipazione a **progetti europei**, per acquisire fondi aggiuntivi da destinare a progetti di trasformazione digitale, confrontarsi con altre realtà internazionali e sperimentare soluzioni innovative e allo stato dell'arte;
- emanazione di **circolari o atti** su temi legati alla trasformazione digitale, per guidare l'implementazione delle azioni all'interno dell'Ente.

PIANO TRIENNALE NAZIONALE: STATO DI AVANZAMENTO

Nei paragrafi che seguono si elencano le macro aree di intervento e le [azioni del Piano Triennale](#) per l'Informatica 2019-21 previste a livello nazionale, accompagnate dalla descrizione di quanto già realizzato al 2019 e da realizzare da parte del Comune di Reggio Emilia.

INFRASTRUTTURE

CLOUD DELLA PA

Cosa è stato fatto

In linea con il principio cloud-first, a decorrere dal 1° aprile 2019 le Pubbliche Amministrazioni possono acquisire esclusivamente **servizi cloud qualificati da AgID** e pubblicati sul Cloud Marketplace. Nel corso del 2019 la qualificazione AgID è stata richiesta come prerequisito nei percorsi di acquisizione di nuovi servizi. Lepida, inoltre, ha richiesto la qualificazione dei propri servizi attualmente erogati agli enti soci. In accordo alle raccomandazioni di AgID, il processo di acquisto di beni o servizi informatici prevede una fase preliminare di analisi durante la quale si verifica la disponibilità di soluzioni in riuso o open source e, solo nel caso in cui non si individuino soluzioni in grado di rispondere alle esigenze dell'Ente, si procede alla valutazione di altri servizi.

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
Piano Triennale - Cap. 3.1	Le PA in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o sviluppo di nuovi servizi, devono, in via prioritaria, valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia secondo il Modello cloud della PA che contempla cloud di tipo pubblico, privato e ibrido. La valutazione sulla scelta della tipologia di modello cloud (pubblico, privato o ibrido) è guidata principalmente dalla finalità del servizio all'utente e dalla natura di dati trattati. Le PA devono altresì valutare e prevenire il rischio di lock-in verso il fornitore cloud. [...] Le PA acquisiscono esclusivamente servizi cloud (IaaS/PaaS/SaaS) qualificati da AGID e pubblicati sul Cloud Marketplace.	-
LA02	Le PA pilota individuate da AGID e Team per la trasformazione digitale eseguono i propri piani di migrazione dei sistemi informativi verso il Cloud della PA definiti nell'ambito del Programma nazionale di abilitazione di AGID.	-

Nei prossimi anni la Pubblica Amministrazione dovrà prediligere il paradigma del **cloud** per l'erogazione dei propri servizi. Il cloud può offrire significativi vantaggi in termini di affidabilità dei sistemi, robustezza, riduzione delle interruzioni di servizio. L'Ente sta valutando un piano per migrare l'infrastruttura server / storage verso i data center di Lepida, su cui sono già attivi i servizi disaster recovery per il back-up. I tempi di attuazione del piano saranno definiti in base alle risorse disponibili.

DATA CENTER

Cosa è stato fatto

Nel 2019 il Comune di Reggio Emilia ha partecipato al Censimento del Patrimonio ICT della PA. A seguito dell'analisi dei risultati, il data center dell'ente è stato classificato nel gruppo B -ovvero, le

caratteristiche rilevate non sono tali da consentire il livello di servizio atteso, in base ai criteri definiti da AgID.

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
LA06	Le PA con infrastrutture fisiche appartenenti al Gruppo B provvedono alla migrazione al cloud della PA secondo quanto previsto dal Programma nazionale di abilitazione al Cloud della PA e ne danno comunicazione ad AgID.	-

A seguito della classificazione del data center del Comune di Reggio Emilia nel gruppo B, è **necessario pianificarne la dismissione e la migrazione dei servizi verso un Polo Strategico Nazionale**. L'elenco dei Poli Strategici Nazionali sarà reso noto da AgID. A partire da giugno 2020 le Pubbliche Amministrazioni che pianificano la migrazione dei propri servizi devono darne comunicazione ad AgID.

CONNETTIVITÀ

Cosa è stato fatto

Nel 2019 il Comune di Reggio Emilia ha proseguito l'infrastrutturazione di rete in **banda ultra larga (MAN RE)** avviata nel 2017 con la stipula di una convenzione con Lepida S.p.A. e la Provincia di Reggio Emilia. La rete pubblica in banda ultra larga copre già oggi **oltre 127 sedi istituzionali**, e al termine dei lavori servirà **tutte le scuole di ogni ordine e grado** (Scuole Comunali dell'Infanzia, asili nido, scuole primarie, scuole secondarie inferiori e superiori), incluse quelle più periferiche, oltre ai centri sociali e ad altre sedi istituzionali del Comune di Reggio Emilia. I dettagli del progetto sono riportati nel DUP (obiettivo 17). L'infrastrutturazione in banda ultra larga delle sedi pubbliche è un prerequisito indispensabile per la digitalizzazione dell'Ente: solo disponendo della necessaria connettività gli uffici potranno agevolmente utilizzare e promuovere soluzioni digitali e servizi in cloud.

Nel 2019 è inoltre proseguita l'attivazione di **punti wi-fi pubblici**, avviata con un progetto sperimentale già dal 2007. Oggi sono 66 i luoghi pubblici serviti dal wi-fi gratuito, ed includono piazze, biblioteche, parchi e centri di aggregazione (cfr. DUP, obiettivo 17). Diversi dei punti wi-fi pubblici oggi consentono di navigare in banda ultra larga e senza necessità di autenticazione grazie alla rete EmiliaRomagnaWiFi, diffusa su tutto il territorio regionale. In altre zone è invece presente la rete Guglielmo, anch'essa diffusa in altri comuni, che richiede un'autenticazione solo la prima volta in cui si utilizza il servizio con un nuovo dispositivo.

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
LA08	Le PA adeguano la propria capacità di connessione per garantire il completo dispiegamento dei servizi e delle piattaforme.	Dicembre 2020
LA10	Le PA mettono a disposizione la propria rete wi-fi per la fruizione gratuita da parte dei cittadini negli uffici e luoghi pubblici.	Agosto 2020

Nel corso del 2020 e del 2021 la **rete in banda ultra larga pubblica** sarà ulteriormente estesa, così da abilitare l'attivazione di nuovi servizi che includono la connettività in nuovi centri di aggregazione ed il controllo del territorio.

Proseguirà anche l'attivazione di **punti wi-fi pubblici** aperti alla cittadinanza in luoghi di interesse pubblico, come ad esempio le biblioteche decentrate, i centri sociali collegati alla MAN, le sedi di uffici pubblici, gli spazi pubblici del Tecnopolo. I tempi di attivazione del servizio saranno pianificati in funzione delle risorse disponibili.

MODELLO DI INTEROPERABILITÀ

Cosa è stato fatto

Da tempo il Comune di Reggio Emilia utilizza web services per facilitare l'integrazione dei propri sistemi software, utilizzando tecnologie standard a supporto dell'interoperabilità interna e con le piattaforme regionali.

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
LA12	A partire dal 2019 - al termine del processo di emanazione da parte di AGID - le PA adottano le Linee guida del modello di interoperabilità.	-
LA13	Le PA pubblicano le "Interfacce di Servizio".	DA gennaio 2021

Non appena saranno disponibili le linee guida, il Comune valuterà le azioni necessarie.

DATI DELLA P.A.

BASI DI DATI DI INTERESSE NAZIONALE

Cosa è stato fatto

Nel febbraio 2019 il Comune di Reggio Emilia ha avviato la fase di pre-subentro nell'**Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)**. L'ANPR consiste in una banca dati centralizzata che, una volta a regime, raccoglierà i dati anagrafici dei cittadini residenti in ciascuno degli oltre 8000 Comuni italiani. I principali obiettivi che ANPR si pone includono:

- semplificare le interazioni tra le diverse amministrazioni coinvolte nello scambio di dati anagrafici dei propri cittadini (ad es., Comuni, Motorizzazione, Agenzia delle Entrate);
- semplificare e standardizzare alcune procedure, come quelle legate ai cambi di residenza;
- abilitare nuovi servizi online per i cittadini, come la possibilità di richiedere certificati online da un portale unico.

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
LA17	I Comuni italiani popolano ANPR effettuando la migrazione delle APR e AIRE locali.	-

Nel corso del 2020 proseguiranno le operazioni di bonifica dei dati finalizzate a rimuovere le anomalie rilevate in fase di pre-subentro. Una volta completata la bonifica, si procederà con le fasi successive, che includono il censimento di utenti e postazioni ed il subentro.

RIUTILIZZO DEI DATI (OPEN DATA)

Cosa è stato fatto

Riferimento	Azione	Scadenza
LA21	Le amministrazioni coinvolte, procedono alla raccolta di dati e informazioni utili all'indagine sul grado di maturità degli open data e lo stato di attuazione della direttiva PSI.	Agosto 2019

Come negli anni precedenti, anche nel 2019 il Comune di Reggio Emilia ha partecipato all'indagine sul grado di maturità degli open data e sullo stato di attuazione della Direttiva UE sul Public Sector Information (PSI).

PIATTAFORMA DIGITALE NAZIONALE DATI (PDND)

Cosa è stato fatto

Il Comune di Reggio Emilia ha dal 2015 un proprio portale open data, che a partire dal 2017 è stato collegato in harvesting con il portale open data della Regione Emilia-Romagna e, tramite questo, con il portale nazionale dati.gov.it, di cui la Piattaforma Digitale Nazionale dei Dati rappresenta l'evoluzione. Gli open data pubblicati sul portale locale del Comune di Reggio Emilia sono quindi già oggi ricercabili anche sul portale open data regionale e su quello nazionale, garantendo la visibilità dei dataset pubblicati agli stakeholder interessati a riusarli.

Attraverso il contributo della Provincia di Reggio Emilia, nell'ambito del Protocollo d'Intesa Reggio Emilia Smart City, il Comune ha inoltre esteso l'utilizzo del proprio portale ad altri Comuni del territorio che ne hanno fatto richiesta, in un'ottica di riuso e condivisione degli strumenti disponibili, e con l'obiettivo di mettere a disposizione della società civile dataset il più possibile completi, omogenei, in grado di rappresentare il territorio.

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
LA27	Le PA coinvolte definiscono le modalità di ingestione dei dati e di utilizzo della PDND consone alle proprie attività.	Da dicembre 2020

Non appena saranno disponibili informazioni sulle opportunità di collegamento alla Piattaforma Digitale Nazionale dei Dati il Comune valuterà le azioni necessarie ad aderire.

PIATTAFORME

PUBLIC E-PROCUREMENT

Cosa è stato fatto

Riferimento	Azione	Scadenza
LA28	Le stazioni appaltanti - PA aggiudicatrici ed enti aggiudicatori - adottano progressivamente le piattaforme telematiche.	-

Gli acquisti di beni e servizi informatici per l'intero Ente sono curati dal Servizio di Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi, che gestisce tutti gli affidamenti e gli ordinativi, da zero euro fino alla soglia comunitaria, attraverso le piattaforme e gli strumenti informatici messi a disposizione dai soggetti aggregatori Consip e Intercent-ER. Gli strumenti utilizzati sono le convenzioni, i contratti/accordi quadro, il MEPA. Per acquisti di beni e servizi non informatici, l'Ente si è dotato di un regolamento che definisce le soglie oltre le quali è necessario ricorrere al MEPA. Nel corso dei prossimi anni sarà verificato e, dove necessario, incentivato il ricorso alle piattaforme telematiche.

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
LA31	Le PA locali adeguano lo SDI (sistema di interscambio) per gestire le fatture elettroniche in formato europeo.	Da aprile 2020

PAGOPA

Cosa è stato fatto

Nel corso del 2019 sono stati integrati in PagoPA diversi servizi di pagamento, che includono le rette di nidi e materne, la refezione scolastica, i servizi cimiteriali, le multe.

Riferimento	Azione	Scadenza
LA33	I soggetti obbligati ad aderire attivano i servizi nei tempi previsti dal CAD.	Dicembre 2019

Cosa occorre fare

Nel 2020 sarà portato avanti un esteso piano di formazione interna rivolto ai diversi servizi coinvolti dall'adesione a PagoPA. Contestualmente, si promuoverà l'adozione del software per la gestione delle entrate attese per la registrazione di note fuori campo IVA nei casi in cui ancora non sia utilizzato, con l'obiettivo di facilitare il controllo delle entrate e le verifiche sulla contabilità.

SIOPE E SIOPE+

Cosa è stato fatto

Riferimento	Azione	Scadenza
LA35	Le amministrazioni coinvolte aderiscono al sistema col supporto di MEF-RGS.	Da gennaio 2019

Nel corso del 2019 sono stati adeguati i sistemi dell'Ente a Siope+, in particolare: rilevazione telematica degli incassi e dei pagamenti effettuati dai tesoriери di tutte le amministrazioni pubbliche, servizi dell'Istituzione scuole e Nidi, avvio della E-Fattura verso i privati.

NoiPA

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
LA37	Le PA non ancora aderenti al sistema procedono a comunicare la propria adesione al portale.	Dicembre 2019
LA37	Le PA migrano e adottano il sistema NoiPA secondo la programmazione concordata con il MEF.	-

Nel corso del 2019 il portale NoiPA ha servito principalmente le PA centrali. Nei prossimi mesi l'Ente, che dispone già di un portale per la gestione e visualizzazione online degli stipendi integrato con i gestionali interni, valuterà gli aspetti connessi all'adesione al sistema.

SPID

Cosa è stato fatto

Riferimento	Azione	Scadenza
Piano Triennale - Cap. 6.5	Le PA implementano SPID, e permettono l'accesso ai propri servizi online con credenziali SPID.	-

Il Comune di Reggio Emilia nel corso del 2019 ha **completato l'integrazione con SPID dei propri servizi online** accessibili a cittadini e imprese, avviata a partire dal 2016. Inoltre, in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna e con Lepida S.c.p.a., gestore di identità SPID, il Comune:

- ha attivato da maggio 2019 i primi **sportelli di rilascio di identità SPID per i cittadini**, formando e abilitando circa 30 operatori;
- ha organizzato **incontri interni** per presentare SPID e facilitarne l'acquisizione ai gruppi di dipendenti che ne hanno necessità per poter accedere alle piattaforme nazionali che utilizzano per lavoro, coinvolgendo circa 80 lavoratori nell'ambito del sociale -che includono dipendenti dell'ente e di altri enti sottoscrittori del protocollo Reggio Emilia Smart City come ASP ed FCR;
- ha inserito SPID tra gli argomenti di iniziative di **divulgazione digitale** rivolte a cittadini over 55 come "Nonno Bit e Nonna Byte", formando i ragazzi titolari dei moduli formativi;
- ha organizzato due **"SPID days"**, eventi divulgativi rivolti alla cittadinanza per presentare l'identità SPID e facilitarne l'acquisizione.

Cosa occorre fare

Vista la crescente importanza di SPID, data dall'aumento esponenziale dei servizi online che lo utilizzano, il Comune di Reggio Emilia proseguirà le attività avviate e **rafforzerà la rete di sportelli per il rilascio di identità digitali**, attivandone di nuovi presso le biblioteche decentrate a partire dal 2020 e, in seguito, presso gli hub digitali.

Inoltre, in collaborazione con Lepida, il Comune **migrerà su SPID le identità FedERa** rilasciate prima dell'introduzione di SPID.

Proseguiranno, infine, gli **incontri interni** con il personale ed altre **iniziative rivolte alla cittadinanza**, con l'obiettivo di diffondere il più possibile la conoscenza e l'uso di SPID e, di conseguenza, dei servizi online.

SICUREZZA INFORMATICA

Cosa è stato fatto

Riferimento	Azione	Scadenza
Piano Triennale - Cap. 8.1	Le PA devono garantire la propria conformità alle "Misure minime per la sicurezza ICT delle Pubbliche amministrazioni" di AGID.	-

Nel corso del 2017 (provvedimento dirigenziale n.1889 del 29/12/2017) sono state approvate le misure minime per la sicurezza ICT, che verranno riviste ed aggiornate a inizio 2020. Sono inoltre in corso di approvazione a fine 2019 il piano di disaster recovery, il regolamento per la nomina degli amministratori di sistema ed il regolamento per l'uso sicuro degli strumenti informatici, che verrà ampiamente disseminato all'interno dell'Ente nel corso del 2020.

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
LA57	Le PA, al fine di aderire all'architettura per la trasmissione automatizzata degli loC (indicatori di compromissione), adottano gli standard emanati da AGID e predispongono un piano di adeguamento realizzando i servizi nel rispetto delle linee guida.	-
LA58	Le PA adottano gli standard emanati da AGID e predispongono le proprie infrastrutture all'utilizzo della piattaforma nazionale di trasmissione automatizzata degli loC.	-

LA59	Le PA monitorano e segnalano al CERT-PA gli incidenti informatici e ogni situazione di potenziale rischio, utilizzando i canali di comunicazione sul sito AGID.	-
LA60	Le PA seguono le indicazioni contenute nelle linee guida di sicurezza cibernetica emanate da AGID.	-

La piattaforma di cybersecurity per la trasmissione automatizzata degli indicatori di compromissione è attualmente in fase di sperimentazione chiusa (closed beta), ed il Comune di Reggio Emilia non è tra le 11 organizzazioni incluse nella sperimentazione. Non appena saranno pubblicate le linee guida e le specifiche di interazione con la piattaforma, l'Ente valuterà le azioni da avviare.

Nel corso del 2019 sono stati rilevati ed analizzati 3 data breach. Per uno di questi è stata fatta la segnalazione al Garante per la Privacy, mentre per gli altri due non è stato ritenuto necessario.

STRUMENTI PER LA GENERAZIONE E LA DIFFUSIONE DI SERVIZI DIGITALI

ACCESSIBILITÀ

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
LA64	Le PA pubblicano sul sito web istituzionale gli obiettivi annuali di accessibilità (entro il 31 marzo di ogni anno) nella sezione "Amministrazione trasparente".	-
LA65	Le PA seguono le nuove prescrizioni in materia di accessibilità per i siti web pubblicati prima del 23 settembre 2018, a decorrere dal 23 settembre 2020.	Settembre 2020
LA65	Le PA seguono le nuove prescrizioni in materia di accessibilità per le app mobile, a decorrere dal 23 giugno 2021.	Giugno 2021

"IO": L'APP PER L'ACCESSO AI SERVIZI DIGITALI DELLA PA

Cosa è stato fatto

Nel corso del 2019 una prima versione dell'app IO è stata resa accessibile ad un ristretto gruppo di enti perché la sperimentassero (closed beta). Il Comune di Reggio Emilia non ha partecipato a questa sperimentazione preliminare, ma ha comunque portato avanti iniziative orientate ad incentivare l'uso di canali digitali per facilitare la comunicazione con i cittadini. In particolare, nel quadro di una collaborazione con l'Università Bocconi, l'ente ha attivato una sperimentazione con 3 scuole (un nido e due scuole dell'infanzia) per utilizzare Telegram come canale aggiuntivo su cui diffondere comunicazioni puramente informative legate alle attività delle classi. L'iniziativa intende semplificare la gestione delle comunicazioni informative da parte del personale scolastico, riducendo di molto il tempo necessario per svolgere compiti ripetitivi e automatizzabili, e allo stesso tempo offrire ai genitori degli allievi iscritti un canale diretto per ricevere promemoria e informazioni. La sperimentazione sta avendo un buon riscontro e sarà estesa a tutte le scuole nel corso del 2020.

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
LA72	Le PA coinvolte veicolano almeno 50 servizi centrali e locali.	Da gennaio 2020

A partire dal 2020 le Pubbliche Amministrazioni potranno aderire al progetto dell'app IO ed integrare i propri servizi. Il Comune di Reggio Emilia potrà analizzare le modalità di integrazione e pianificare le attività necessarie per esporre sull'app i propri servizi online, includendo sia quelli oggi accessibili

attraverso il portale “Il Mio Spazio”, sia quelli per cui l’app prevede API pronte (ad esempio, invio di segnalazioni). L’Ente intende sperimentare una prima integrazione con le istanze online.

GOVERNARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

LE LEVE PER IL COORDINAMENTO SUL TERRITORIO

Cosa occorre fare

Riferimento	Azione	Scadenza
LA80	Le PA locali e loro aggregazioni partecipano ai laboratori digitali definiti dal Dipartimento della Funzione Pubblica e da AGID.	Dal 2019
LA81	I Comuni inseriscono progetti di trasformazione digitale e di formazione sul digitale all’interno dei bandi per il servizio civile	Dal 2019

IL RESPONSABILE PER LA TRANSIZIONE ALLA MODALITÀ DIGITALE (RTD)

Cosa è stato fatto

Riferimento	Azione	Scadenza
LA82	I RTD di PA Centrali, Regioni, Città Metropolitane e relativi Comuni capoluogo partecipano alle attività della conferenza permanente costituita e guidata da AGID.	Dal 2019
LA83	La Rete dei RTD sviluppa modelli applicativi e studi e promuove incontri ed eventi di formazione e divulgazione.	Dal 2019

Nel corso del 2019 il Comune di Reggio Emilia ha partecipato a diverse iniziative, regionali e nazionali, dedicate ai Responsabili per la Transizione Digitale, tra cui:

- seconda conferenza nazionale dei RTD, tenutasi a Roma nell’ambito del Forum PA in maggio 2019;
- secondo raduno nazionale dei RTD, organizzato a Bologna in novembre 2019;
- gruppo di lavoro regionale costituito nell’ambito della Comunità Tematica per le Integrazioni Digitali, con l’obiettivo di identificare le esigenze formative dei RTD e di progettare un percorso formativo rispondente ai bisogni emersi.

Cosa occorre fare

Nel 2020 il Comune intende formalizzare la predisposizione di una **struttura interna** a supporto del Responsabile per la Transizione Digitale, in modo da rafforzarne la capacità operativa.

Proseguirà inoltre la partecipazione alle iniziative, sia nazionali che regionali o locali, orientate alla costruzione di una rete, alla condivisione di esperienze, alla formazione e divulgazione.

Nel 2020 e nel 2021 il Comune, tramite l’Ufficio per la Transizione Digitale, continuerà a ricoprire un **ruolo attivo nel coinvolgimento degli stakeholder locali**, ed in particolare dei sottoscrittori del **Protocollo Reggio Emilia Smart City**, con l’obiettivo di facilitare la collaborazione a progetti condivisi di trasformazione digitale.

APPENDICE: GLOSSARIO E ACRONIMI

In questa appendice sono riportati i principali termini, definizioni ed acronimi utilizzati nel documento ed inerenti le tematiche dell'informatizzazione.

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	DEFINIZIONE
PEC - Posta Elettronica Certificata	Sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi ai sensi del d.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68; La PEC consente di inviare/ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento.
Timbro Digitale (detto anche Contrassegno Elettronico)	È un contrassegno generato elettronicamente che deve essere stampato sulla copia analogica di un documento amministrativo informatico per consentire la verifica della provenienza e della conformità all'originale. Nel timbro digitale, infatti, sono inseriti i dati identificativi del documento informatico considerato.
Sistema di protocollo informatico	Strumento a supporto delle attività tipiche del protocollo (registrazione, segnatura, classificazione dei documenti) che risponde a quanto previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56.
Sistema di conservazione digitale (a norma)	Strumento a supporto delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici in modo da assicurarne l'integrità, l'affidabilità e la consultabilità nel tempo (anche a lungo termine), anche attraverso idonei strumenti di ricerca, così come previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 44.
Interoperabilità	Servizi per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];
Attività amministrativa	Ogni attività svolta dall'amministrazione ai sensi della l. n.241/1990
Documento amministrativo	Ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa [d.P.R. 28 dicembre 2000 , n. 445, articolo 1];
Documento informatico	La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 1];
Istanza	Richiesta presentata ad un'amministrazione, attraverso la compilazione dei necessari quadri informativi previsti ai fini di un certo servizio;
Procedimento amministrativo	L'insieme unitario dei fatti, degli atti e dei negozi amministrativi, collegati dalla legge per far sorgere una determinata situazione giuridica
Responsabile del procedimento	Figura prevista dalla l. n.241/1990 art.5;
Processo	Nell'accezione organizzativa, deve intendersi la successione coordinata ed

	organica di operazioni che, attraverso l'utilizzo di un determinato volume di risorse (umane, strumentali, ecc.) è rivolta alla produzione di uno specifico risultato (prodotto, servizio) significativo per l'organizzazione o per il mercato. Il processo, quindi, consiste in attività concrete, organizzate in una sequenza mirata all'output e nei modi stabiliti dalla procedura. La descrizione delle operazioni costituenti un processo deve essere sufficientemente analitica per permettere valutazioni di efficienza; Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e prevedere diverse varianti;
Procedura	Ciò che prescrive e descrive l'azione, ciò che deve essere fatto;
Dematerializzazione	Insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta;
Identità digitale	Rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità;
Servizio telematico/ on line	Insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet [d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1];
Sito istituzionale	Sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54];
Trasparenza	Accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione [d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11];
Sistemi Pubblico gestione delle identità digitali (SPID)	Sistema di credenziali informatiche uniche ed interoperabili che consentono al loro utente di accedere a tutti i siti e servizi offerti dalla PA italiana e, in prospettiva, dalle PA comunitarie.
Ente	la pubblica amministrazione che redige e approva il presente piano di informatizzazione
CAD	Codice Amministrazione Digitale
PitER	Piano telematico della Regione Emilia Romagna
CN-ER	Community Network Emilia-Romagna
AgiD	Agenzia per l'Italia Digitale
Commissario per l'attuazione dell'Agenda digitale	Organo straordinario collocato in seno alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, con lo scopo di dettare le linee guida e porre in essere le azioni ritenute opportune e prioritarie al fine dell'attuazione dell'Agenda digitale

ANPR	Anagrafe Nazionale Popolazione Residente
CIE	Carta Identità Elettronica
PagoPA	Gestione elettronica dei pagamenti verso la PA