

5. aggiornamento Rete Civica

Contesto

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

- **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 (usciti gli avvisi) + POR FESR + PON METRO**, rilevanti 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, AppIO 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 a **prodotti di mercato** (impegnativo adattare ed integrare le soluzioni alla propria realtà)
- Ci si affida alla realizzazione di nuove **piattaforme nazionali** che si affiancano a quelle già presenti (o quasi) e si diventa 'clienti' di tali piattaforme (con il potere di incidere sulle scelte di un cliente)
- 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:

- **aderente ai requisiti indicati 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 (in corso)
 - attività per la migrazione degli Enti che utilizzano attualmente il servizio WebCMS (in corso)
 - ingresso di Comune di Rimini con alcuni primi servizi di modulistica e area personale (in corso)
 - attivazione della piattaforma su ambiente Lepida (fatto)
- **Prima voce inserita nel [listino Lepida](#) per il modulo 'sito informativo'; il servizio per i nuovi enti sarà effettivamente contrattualizzabile dall'estate**
- **Seconda voce in corso di inserimento nel [listino Lepida](#) per il modulo 'sito servizi online'; il servizio sarà effettivamente contrattualizzabile dall'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
- *l'evoluzione della piattaforma*
- *la redazione dei contenuti e la configurazione dei moduli on-line*