



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

FormezPA

FORMAZIONE AGID – FORMEZ SULLA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PA

**Progetto Informazione e formazione per la transizione digitale della PA
nell'ambito del progetto «Italia Login – la casa del cittadino»**

(A valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020)



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



Presidenza del Consiglio dei Ministri
**Dipartimento della
Funzione Pubblica**

pon GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020



AGID Agenzia per
l'Italia Digitale



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Formez**PA**

Cittadinanza digitale

Tutela dei diritti di cittadinanza digitali

12/04/2022

Viviana De Paola



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



Presidenza del Consiglio dei Ministri
**Dipartimento della
Funzione Pubblica**



**GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020**



AGID Agenzia per
l'Italia Digitale

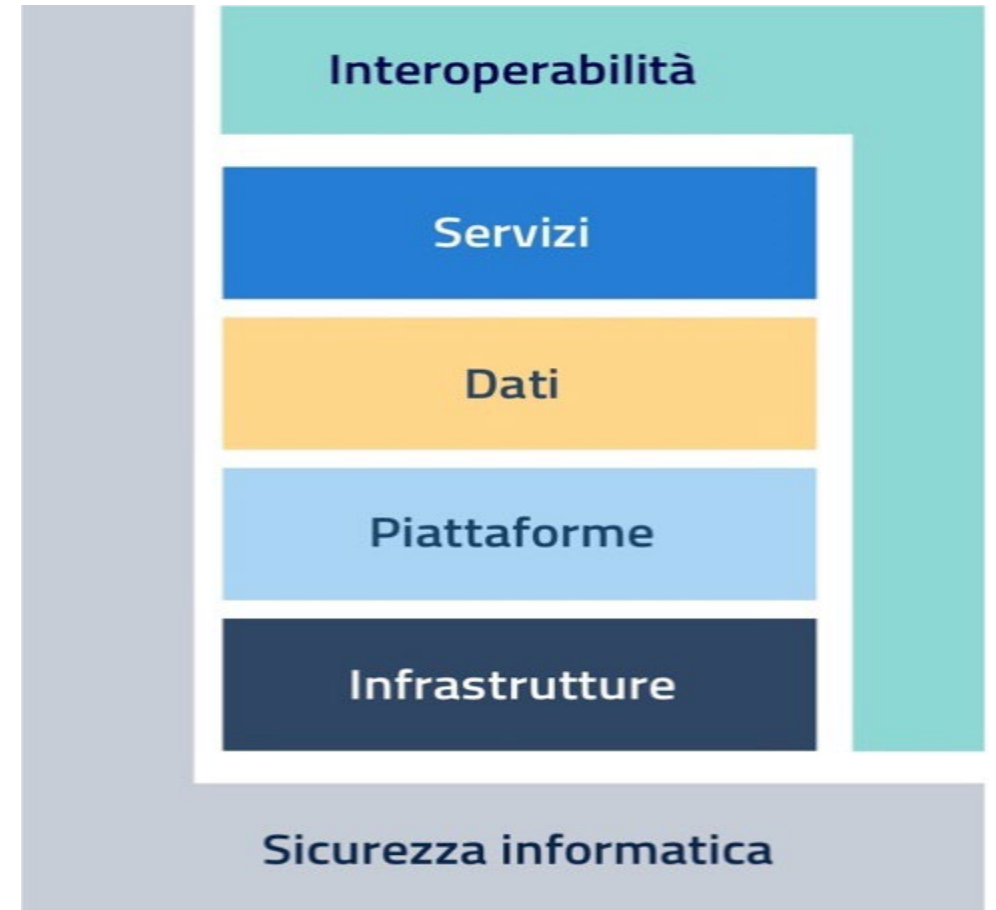
OBBLIGHI DI TRANSIZIONE DIGITALE

Viviana De Paola

Piano Triennale per l'informatica

Disponibile l'aggiornamento 2021-2023

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/piano-triennale>



MOBILE FIRST



Digital & mobile first per i servizi, che devono essere accessibili in via esclusiva con sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando l'accesso esclusivamente tramite SPID, CIE e CNS.

1.4.4 Adozione identità digitale

285 milioni di euro

Beneficiari: PA Centrali; Comuni; Scuole; ASL; Aziende Ospedaliere; Province; Città metropolitane; Altre PAL; Università

Istituti di Ricerca e AFAM

Favorire l'adozione dell'identità digitale (Sistema Pubblico di Identità Digitale, SPID e Carta d'Identità Elettronica, CIE) e dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR).

<https://padigitale2026.gov.it/misure/>

PT CAPITOLO 3. PIATTAFORME

1.4.3 Adozione pagoPA e app IO

750 milioni di euro

Beneficiari: Comuni; Scuole; ASL; Aziende Ospedaliere; Province autonome; Università; Istituti di Ricerca e AFAM

Accelerare l'adozione di pagoPA, la piattaforma digitale per i pagamenti verso le Pubbliche Amministrazioni, e dell'app IO quale principale punto di contatto tra Enti e cittadini per la fruizione dei servizi pubblici digitali.

<https://padigitale2026.gov.it/misure/>

ONCE ONLY



Le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite.

Lo Sportello Digitale Unico vuole offrire ai cittadini e alle imprese europee un facile accesso a informazioni di alta qualità e procedure online efficienti basate sul principio *once only*.

L'obiettivo del progetto è l'armonizzazione e la digitalizzazione completa di 21 procedure amministrative prioritarie.

PT CAPITOLO 1. SERVIZI

PNRR 1.3.2 Sportello Digitale Unico

90 milioni di euro

Beneficiari: PA Centrali; Città metropolitane; ASL; Aziende Ospedaliere; Regioni; Province autonome;

Università; Istituti di Ricerca e AFAM

Facilitare l'implementazione dello "Sportello Digitale Unico" (Single Digital Gateway), ovvero supportare l'attuazione del regolamento europeo che ha l'obiettivo di uniformare l'accesso ai servizi digitali in tutto i Paesi membri dell'UE consentendo a cittadini e imprese di esercitare più facilmente i propri diritti e fare impresa all'interno dell'Unione europea.

<https://padigitale2026.gov.it/misure/>

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/attuazione-misure-pnrr>

AgID protagonista come ente delegato responsabile per l'attuazione: la misura 1.3.2 dedicata allo Sportello Digitale Unico (Single Digitale Gateway)



User-centric, data driven e agile: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo e rendono disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti secondo il principio transfrontaliero by design.

Servizi inclusivi e accessibili che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori e siano interoperabili by design in modo da poter funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API.



WEB ANALYTICS ITALIA

Per il monitoraggio dei propri servizi, le PA possono utilizzare Web Analytics Italia, una piattaforma nazionale open source che offre rilevazioni statistiche su indicatori utili al miglioramento continuo dell'esperienza utente.

[Web Analytics Italia - Home](#)

PNRR 1.4.1 Esperienza dei servizi pubblici

613 milioni di euro

Beneficiari: Comuni, Scuole

Migliorare l'esperienza dei servizi pubblici digitali definendo e promuovendo l'adozione di modelli collaudati e riutilizzabili per la creazione di siti internet e l'erogazione di servizi pubblici digitali.

PNRR 1.4.2 Accessibilità

80 milioni di euro

Beneficiari: Città metropolitane; Regioni; Province autonome; Altre PAL

Migliorare l'accessibilità dei servizi pubblici digitali attraverso la diffusione di strumenti e strategie condivise: da test di usabilità ad attività di comunicazione e disseminazione passando per lo sviluppo di kit dedicati e altro.

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/attuazione-misure-pnrr>

AgID protagonista come ente delegato responsabile per l'attuazione: misura 1.4.2 sull'accessibilità dei servizi pubblici digitali.

Open data

I portali dati.gov.it e geodati.gov.it si arricchiscono di nuove funzionalità



AGID Agenzia per l'Italia Digitale

Il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile.

1.3.1 Piattaforma Digitale Nazionale Dati

556 milioni di euro

Beneficiari: PA Centrali; Città metropolitane; ASL; Aziende Ospedaliere; Regioni; Province autonome; Università

Sviluppare una Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) per garantire l'interoperabilità dei dati pubblici, permettendo così agli enti di erogare servizi in modo sicuro, più veloce ed efficace e ai cittadini di non fornire nuovamente informazioni che la PA già possiede.

[Linee Guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati](#)



Le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in; utilizzo più consistente di soluzioni *Software as a Service* già esistenti.

<https://catalogocloud.agid.gov.it/>

PT CAPITOLO 4. INFRASTRUTTURE

1.1 Infrastrutture digitali

900 milioni di euro

Beneficiari: PA Centrali; ASL; Aziende Ospedaliere

Garantire che i sistemi, i dataset e le applicazioni della PA siano ospitati in data center altamente affidabili e con elevati standard di qualità per sicurezza, prestazioni, scalabilità, interoperabilità europea ed efficienza energetica.

La misura prevede la creazione di un'infrastruttura cloud sul territorio nazionale all'avanguardia denominata "Polo Strategico Nazionale".

<https://innovazione.gov.it/notizie/articoli/pubblicato-il-bando-per-il-polo-strategico-nazionale/>

PT CAPITOLO 1. SERVIZI

1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud

1000 milioni di euro

Beneficiari: Comuni; Scuole; ASL; Aziende Ospedaliere

Implementare un programma di supporto e incentivo per migrare sistemi, dati e applicazioni delle pubbliche amministrazioni locali verso servizi cloud qualificati.

<https://catalogocloud.agid.gov.it/>

Regolamento recante le procedure di contestazione, accertamento, segnalazione delle violazioni in materia di transizione digitale e di esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'articolo 18-bis, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche

Viviana De Paola

*Pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2,
del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (art. 2 comma 2, lettera a) ;*

Gestori di pubblici servizi e società quotate in relazione ai servizi di pubblico interesse (art. 2 comma 2, lettera b) ;

Società a controllo pubblico (*2), come definite nel decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, escluse le società quotate (*3) di cui all'articolo 2, comma 1, lettera p), del medesimo decreto che non rientrano nella categoria di cui alla lettera b) controllo. (art. 2, comma 2, lett. c)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO 1/2

Art. 7. co. 4, [D.lgs. 82/2005 s.m.i.](#) - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD),

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

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale/segnalazioni-cad>

- ❑ Il ricorrente può agire in giudizio anche nei termini e con le modalità stabilite nel decreto Legislativo n. 198/2009, notificando una diffida all'organo di vertice dell'amministrazione o del concessionario affinché effettui, entro il termine di novanta giorni, gli interventi utili alla soddisfazione degli interessati. (art. 3)

Sono escluse dall'applicazione del presente decreto le autorità amministrative indipendenti, gli organi giurisdizionali, le assemblee legislative e gli altri organi costituzionali nonché' la Presidenza del Consiglio dei Ministri.(art. 1, co. 1 ter)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO 2/2

[D.lgs. 82/2005 s.m.i.](#) - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD),

articolo 17 «Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale»

comma 1-quater:

«Il difensore civico, accertata la non manifesta infondatezza della segnalazione, la trasmette al Direttore generale dell'AgID per l'esercizio dei poteri di cui all'articolo 18-bis»

Difensore civico per il digitale

A garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese

Svolge una funzione di supporto ai cittadini e alle imprese per rendere effettivo l'esercizio dei diritti di cittadinanza digitale.



REGOLAMENTO

Determinazione n. 610/2021 del 29/11/2021 (GU Serie Generale n.295 del 13-12-2021) <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/12/13/21A07299/sg>

«Regolamento recante le procedure finalizzate allo svolgimento dei compiti previsti dall'art. 17, comma 1 quater, del CAD»

 [Invito n.607–2021 Ordine dei Medici Veterinari della Provincia di Foggia](#)

Data: 08/03/2022

 [Invito n.608–2021 Ordine Dei Medici Veterinari della Provincia di Enna](#)

Data: 08/03/2022

 [Invito n.609–2021 Ordine dei Medici Veterinari della Provincia di Crotone](#)

Data: 08/03/2022

 [Invito n.610–2021 Ordine dei Medici Veterinari della Provincia di Como e Lecco](#)

Data: 08/03/2022

 [Invito n.611– 2021 Ordine dei Medici Veterinari della Provincia di Chieti](#)

Data: 08/03/2022

 [Invito n.612-2021 Dipartimento dei Vigili del fuoco, del Soccorso pubblico e della Difesa civile](#)

Data: 18/02/2022

 [Invito n.613-2021 Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato](#)

Data: 18/02/2022

 [Invito n.2-2022 Ordine Architetti pianificatori paesaggisti e conservatori di Foggia](#)

Data: 18/02/2022

 [Invito n.3-2022 Sogei](#)

Data: 18/02/2022

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale/segnalazioni-cad/inviti-pa>

NORMATIVA DI RIFERIMENTO 1/2

[D.lgs. 82/2005 s.m.i.](#) - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD),

articolo 3 «diritto all'uso delle tecnologie»:

Chiunque ha il diritto di usare **in modo accessibile ed efficace** le soluzioni e gli strumenti previsti dal CAD anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo (...)

[Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici](#)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO 2/2

[Legge 4/2004](#) Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici, modificata dal decreto legge semplificazione e innovazione digitale 76/2020, convertito con legge 120/2020.

[Direttiva europea 2016/2102](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici; decisioni di esecuzione [1523](#) e [1524](#) del 2018, decisione di esecuzione [2018/2048](#) modificata da [2021/1339](#) relative alla norma armonizzata per i siti web e le applicazioni mobili.

REGOLAMENTO

Determinazione n. 357/2019 del 3/12/2019 (GU Serie Generale n.19 del 24-01-2020)

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/01/24/20A00448/sg>

«Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento, nella fase di prima applicazione, dei compiti relativi al difensore civico per il digitale previsti dall'art. 3-quinquies, commi 2 e 3 della legge 9 gennaio 2004, n. 4 - Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici».

RESPONSABILITA'

Per i soggetti erogatori pubblici:

L'inosservanza delle regole è rilevante ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili.

Responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare (d.lgs. 165/2001)

Responsabilità penali e civili previste dalle norme vigenti.

TUTELA

[Legge 67/2006](#) Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni

Meccanismo di feedback

Procedura di attuazione – Difensore civico per il digitale

REGOLAMENTO

[Determinazione n. 611/2021 \(GU Serie Generale n.295 del 13-12-2021\)](#)

«Regolamento recante le procedure di contestazione, accertamento, segnalazione delle violazioni in materia di transizione digitale e di esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'articolo 18-bis, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche».

Articolo 18 bis «Violazione degli obblighi di transizione digitale» comma 5

[D.lgs. 82/2005 s.m.i.](#) - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD):

E' prevista la sanzione amministrativa pecuniaria nel minimo di euro 10.000 e nel massimo di euro 100.000 in caso di mancata ottemperanza alla richiesta di dati, documenti o informazioni oppure di trasmissione di informazioni o dati parziali o non veritieri, nonché di violazione di alcuni obblighi previsti.

PAGAMENTI CON MODALITA' INFORMATICHE

Le Pubbliche Amministrazioni, i gestori di pubblici servizi e le società a controllo sono obbligati ad accettare pagamenti con modalità informatiche attraverso la piattaforma pagoPA;

Resta ferma la possibilità di accettare anche altre forme di pagamento elettronico;

alla piattaforma pagoPA gli enti creditori possono affiancare esclusivamente i seguenti metodi di pagamento:

- a) «Delega unica F24» (c.d. modello F24) fino alla sua integrazione con il Sistema pagoPA;
- b) Sepa Direct Debit (SDD) fino alla sua integrazione con il Sistema pagoPA;
- c) eventuali altri servizi di pagamento non ancora integrati con il Sistema pagoPA e che non risultino sostituibili con quelli erogati tramite pagoPA poiché una specifica previsione di legge ne impone la messa a disposizione dell'utenza per l'esecuzione del pagamento;
- d) per cassa, presso il soggetto che per tale ente svolge il servizio di tesoreria o di cassa.”

[Linee guida AgID per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi](#)

Articolo 7 «Diritto a servizi on-line semplici e integrati» comma 3 CAD:

Per i servizi in rete, le Amministrazioni, i gestori di servizi pubblici e le società a controllo pubblico consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini **di fruibilità, accessibilità** e tempestività, del servizio reso all'utente stesso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo.

Art. 41, Procedimento e fascicolo informatico, commi 2 e 2-bis;

Art. 43, Conservazione ed esibizione dei documenti, comma 1-bis;

Art. 50 Disponibilità dei dati delle pubbliche amministrazioni, comma 3 ter;

Art. 50-ter, Piattaforma Digitale Nazionale Dati, comma 5: obbligo di rendere disponibili e accessibili le proprie basi dati ovvero i dati aggregati e anonimizzati;

Art. 64, Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni, comma 3bis;

Art. 64 bis, Accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione.

www.agid.gov.it