

# Rivoluzione digitale: le nuove sfide per la PA tra PNRR, Piano Triennale, Cybersecurity e Intelligenza Artificiale



  
Linea Amica  
**LADIDATTICA**  
FORMAZIONE ONLINE  
PER LA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE



## **Piano triennale 2024-2026, residui del PNRR e AI: strategie e novità nella digitalizzazione della PA (12 aprile 2024)**

### **1.L'adesione a PDND richiede necessariamente che l'ente aderente sia anche erogatore oppure può essere solo fruitore?**

L'adesione a PDND, il Piano di Digitalizzazione delle Pubbliche Amministrazioni, non richiede necessariamente che l'ente aderente sia un erogatore, ma può coinvolgere enti sia erogatori che fruitori di servizi digitali. Anche gli enti fruitori di servizi digitali possono partecipare e beneficiare del piano migliorando i processi interni attraverso l'adozione di tecnologie digitali.

### **2.Attivare un'assistenza virtuale personalizzata per il supporto ai cittadini priverebbe gli utenti deboli e meno informatizzati dell'accesso e della fruibilità completa a tutti i servizi, come può la PA fare un passo in avanti senza discriminazioni?**

Attivare un'assistenza virtuale personalizzata può essere certamente un passo avanti nell'ottimizzazione dei servizi offerti dalla PA, ma è importante garantire che questo non escluda o penalizzi gli utenti deboli e meno informatizzati. La PA, infatti, potrebbe:

- mettere a disposizione dell'utenza un recapito telefonico da contattare;
- creare un accesso diretto sulla homepage del proprio sito web con delle FAQ dedicate al supporto ai cittadini/utenti;
- mantenere un canale analogico di sportello che garantisca assistenza ai cittadini/utenti in presenza in alcuni giorni della settimana.

L'obiettivo della "Digitalizzazione nella PA" è trasferire il maggior numero delle richieste sui canali digitali, nel rispetto e totale garanzia che tutti gli utenti abbiano accesso equo e completo ai servizi della PA.

Per tutti coloro che necessitano di canali informativi analogici a causa di bassa informatizzazione o di fragilità/debolezza, la PA adotterà ulteriori strategie, tese a garantire la totale inclusività, previo monitoraggio effettivo di accesso ai canali non digitali per verificare l'andamento e il successo del canale ed effettuare correttivi