



**COMUNE DI ORISTANO**  
**SETTORE SVILUPPO DEL TERRITORIO**  
**SERVIZIO CED ICT**

# Programmazione della Trasformazione digitale dei servizi 2021



**ORISTANO, LÌ FEBBRAIO 2021**

**IL DIRIGENTE RTD**  
**ING. GIUSEPPE PINNA**

## 1- Introduzione

Il decreto legge n. 76 del 16 luglio 2020, convertito con modificazioni dalla legge 11 settembre 2020 n. 120, ha accelerato la trasformazione digitale dei servizi delle pubbliche amministrazioni. A partire dal 28 febbraio 2021 le amministrazioni dovranno:

1. avviare programmi di trasformazione digitale;
2. aderire obbligatoriamente alla piattaforma PagoPA, pur consentendo l'uso di altre modalità di pagamento;
3. consentire l'accesso ai propri servizi in rete mediante SPID.

### 1.1 - I programmi di trasformazione digitale

Il Titolo III (articoli dal 23-bis al 37-bis) del DL 76/2020, riformando il d.lgs. 82/2005 (il Codice dell'amministrazione digitale - CAD), e intervenendo su altre disposizioni legislative e regolamentari, ha inteso concretizzare la transizione al digitale della pubblica amministrazione.

La lett. f) dell'art. 24) del DL 76/2020 reca le disposizioni con le quali il legislatore ha novellato l'art. 64-bis del d.lgs. 82/2005.

L'art. 64-bis del CAD, al comma 1, stabilisce che **le pubbliche amministrazioni debbano rendere "fruibili i propri servizi in rete, in conformità alle Linee guida, tramite il punto di accesso telematico attivato presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica"**.

L'onere di digitalizzare i servizi grava non solo sulle pubbliche amministrazioni ma investe anche:

- i gestori di servizi pubblici, comprese le società quotate, in relazione ai servizi di pubblico interesse;
- le società a controllo pubblico, escluse le società quotate sempreché non gestiscano servizi pubblici.

Il DL 76/2020 (art. 24, lett. f) ha aggiunto, all'art. 64-bis del CAD, i commi 1-ter, 1-quater e 1-quinquies:

comma 1-ter: prevede che amministrazioni pubbliche, gestori di pubblici servizi e società in controllo pubblico, rendano "fruibili i propri servizi in rete tramite applicazione su dispositivi mobili anche attraverso il punto di accesso telematico", salvo che non sussistano "impedimenti di natura tecnologica" attestati da PagoPa Spa.

comma 1-quater: stabilisce che per rendere fruibili i servizi anche in modalità digitale, i soggetti obbligati debbano avviare i "relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021".

comma 1-quinquies: dispone che la violazione di quanto sopra costituisca "mancato raggiungimento di uno specifico risultato e di un rilevante obiettivo da parte dei dirigenti responsabili delle strutture competenti" e, pertanto, comporti "la riduzione, non inferiore al trenta per cento della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei dirigenti competenti".

In più, sempre il comma 1-quinquies dell'art. 64-bis del CAD, dispone il "divieto di attribuire premi o incentivi nell'ambito delle medesime strutture" in caso di violazione delle disposizioni dei precedenti commi 1-ter e 1-quater.

L'art. 64-bis del CAD, pertanto, impone di rendere accessibili i servizi in rete, via web, tramite "applicazione su dispositivi mobili" anche attraverso "il punto di accesso telematico". Il punto di accesso telematico, attivato presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, consiste nella applicazione "IO". L'app "IO", a disposizione di tutte le pubbliche amministrazioni, consiste in una piattaforma unica integrata con le piattaforme abilitanti (quali, ad esempio, PagoPA, SPID e CIE), con la quale relazionarsi in modo personalizzato con il cittadino.

Per agevolare le amministrazioni, il gruppo di sviluppo della app IO, presso il Dipartimento della Trasformazione digitale, ha riassunto in una "Guida", tutte le informazioni necessarie per procedere all'integrazione. La Guida propone la app IO come "un canale che qualsiasi ente pubblico può utilizzare per inviare comunicazioni ai propri utenti: fornire aggiornamenti, ricordare scadenze o richiedere pagamenti relativi a un determinato servizio".

Per implementare i servizi tramite la app sono necessarie quattro fasi:

1. identificare quali servizi possono essere erogati tramite IO;
2. predisporre l'integrazione tecnologica sfruttando le API di IO;
3. revisionare e firmare la documentazione legale per aderire a IO;
4. comunicare ai cittadini che potranno trovare i tuoi servizi su IO.

1- La app IO permette l'erogazione di diversi tipi di servizi, quali: avvisi di pagamento, con possibilità di pagare con la stessa app; promemoria di scadenze; notifiche e aggiornamenti vari.

Pertanto, il primo passo per utilizzare IO è quello di "identificare un insieme di servizi chiave da cui partire, per poi predisporre il contenuto e le funzioni dei messaggi che saranno inviati ai cittadini".

E' fondamentale identificare servizi che portino "un alto valore aggiunto al maggior numero di cittadini", come ad esempio la possibilità di ricevere e pagare una multa direttamente dal proprio smartphone, gestire le spese scolastiche per i propri figli, essere rapidamente aggiornati in caso di allerte. La Guida, prodotta dal gruppo di sviluppo della app, propone anche un "indice di servizi e messaggi", un foglio di lavoro che reca un "elenco esemplificativo di servizi che possono essere offerti tramite IO, i relativi template di messaggio e una serie di esempi di messaggi già compilati da cui prendere spunto" (l'elenco propone, ad esempio: l'invio di promemoria di pagamenti della TARI, piuttosto che avvisi circa l'emissione di atti di accertamento, oppure il promemoria della scadenza del pass per accedere alla ZTL, ecc.).

2- Le comunicazioni di un servizio digitale richiedono un'integrazione software (app to app). In pratica, il software (l'applicazione) con cui l'ente gestisce il servizio deve poter "dialogare" con l'applicazione che gestisce le comunicazioni su IO. Questa, evidentemente, è un'attività della quale dovranno occuparsi le "figure tecniche responsabili del funzionamento di quel servizio digitale". Per integrarsi a IO, infatti, è necessario: associare ad ogni specifico servizio una "API key"; integrare il software con IO, utilizzando le API che consentono l'invio dei messaggi.

3- Attraverso "IO", l'ente potrà erogare servizi digitali, veicolando comunicazioni e "call to action". Per fornire questi servizi, sarà necessario gestire i dati personali dei cittadini con cui ci si interfaccia.

Pertanto, prima di avviare l'uso della app è necessario:

- verificare i dati personali trattati per ciascun servizio;

- pubblicare, sul sito web istituzionale dell'ente, un'informativa privacy che, per ciascun servizio, spieghi in modo chiaro ed esaustivo che tipo di dati vengono trattati da ciascun canale con cui il servizio è erogato, incluso "IO";
- sottoscrivere un accordo per aderire a "IO", che include la definizione del "rapporto tra il Team per la Trasformazione Digitale, responsabile dello sviluppo di IO, e l'ente, nonché le modalità di gestione di sicurezza e privacy previste da IO".

In attesa del rilascio del back-office dedicato agli enti, è necessario contattare il gruppo di sviluppo della app, presso il Dipartimento della Trasformazione digitale. Successivamente, sarà possibile registrarsi in backoffice "indicando una o più figure delegate alla gestione dei servizi del tuo ente su IO e una figura incaricata come legale rappresentante dell'ente".

4- Terminata l'implementazione della app, "sarà importante mettere i cittadini a conoscenza di questa possibilità". Rendere nota l'accessibilità di servizi tramite la app IO ha una duplice finalità:

- invitare i cittadini a cogliere i vantaggi di accedere ai servizi da smartphone, favorendone così l'utilizzo da parte di un buon numero di persone da subito;
- valorizzare l'approccio innovativo e l'impegno dell'ente nell'accelerare la trasformazione digitale.

## 1.2- PagoPa

L'art. 65 comma 2 del d.lgs. 217/2017, come modificato dal DL 76/2020, art. 24 comma 2 lett. a), ha previsto l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento abilitati di utilizzare esclusivamente la piattaforma "PagoPA" (di cui all'art. 5 comma 2 del d.lgs. 82/2005) per pagamenti verso le pubbliche amministrazioni a decorrere dal 28 febbraio 2021.

La medesima norma, inoltre, stabilisce che per consentire i pagamenti digitali da parte dei cittadini, tutti i soggetti elencati all'art. 2 comma 2 del CAD, siano obbligati:

- a integrare i loro sistemi di incasso con la piattaforma PagoPA;
- ovvero "ad avvalersi, a tal fine, di servizi forniti da altri soggetti", di cui allo stesso art. 2, comma 2, del CAD, "o da fornitori di servizi di incasso già abilitati ad operare sulla piattaforma".

Come precisato, l'obbligo riguarda tutti i soggetti elencati dall'art. 2 comma 2 del CAD, quindi:

- le pubbliche amministrazioni elencate all'art. 1 comma 2 del d.lgs. 165/2001 e smi (comprese le autorità di sistema portuale, e le autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione);
- i gestori di servizi pubblici, comprese le società quotate, in relazione ai servizi di pubblico interesse;
- le società a controllo pubblico, come definite nel TUSPP (d.lgs. 175/2016 e smi), escluse le società quotate.

Il mancato adempimento dell'obbligo "rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale".

Le "Linee Guida per l'effettuazione dei pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi" (Linee guida di PagoPa) adottate dall'AgID, precisano che al sistema PagoPA, che "rappresenta il sistema nazionale dei pagamenti elettronici in favore delle

pubbliche amministrazioni e degli altri soggetti tenuti per legge all'adesione", "gli enti creditori possono affiancare esclusivamente i seguenti metodi di pagamento:

- a) delega unica F24 (cosiddetto 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".

Dalle Linee Guida emerge la possibilità di un uso non esclusivo del sistema PagoPA e la facoltà di accettare anche altri metodi di pagamento, quali, oltre ai contanti, il modello "F24", la domiciliazione bancaria (il Sepa Direct Debit – SDD), nonché altri servizi non meglio identificati, nella misura in cui non siano ancora integrati con PagoPA.

L'art. 118-ter del DL 34/2020 (convertito con modificazioni dalla legge 77/2020) ha sancito che gli enti territoriali possano "con propria deliberazione, stabilire una riduzione fino al venti per cento delle aliquote e delle tariffe delle proprie entrate tributarie e patrimoniali, applicabile a condizione che il soggetto passivo obbligato provveda ad adempiere mediante autorizzazione permanente all'addebito diretto del pagamento su conto corrente bancario o postale".

### 1.3- SPID

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale dei cittadini (SPID) è normato dall'art. 64 del CAD: "per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese".

Il sistema SPID dovrebbe essere lo strumento principale per accedere ai servizi digitali delle pubbliche amministrazioni (art. 64, comma 2-quater, del CAD): "L'accesso ai servizi in rete erogati dalle pubbliche amministrazioni che richiedono identificazione informatica avviene tramite SPID". Ma in realtà, **lo stesso CAD affianca allo SPID sia la "carta d'identità elettronica", sia la "carta nazionale dei servizi" quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle pubbliche amministrazioni** (commi 2- quater e 2-nonies, art. 64 del d.lgs. 82/2005).

Le amministrazioni devono dotarsi del sistema di accesso SPID a propri servizi secondo le modalità definite con il DPCM 24/10/2014 (recante la "Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese -SPID-, nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese).

Dopo le modifiche apportate dal DL 76/2020, la disciplina delle modalità di accesso ai servizi in rete, prevede:

che **dal 28 febbraio 2021** le pubbliche amministrazioni, comprese le autorità di sistema portuale, e le autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione, facciano uso esclusivamente di "identità digitali" (SPID), carta di identità elettronica (CIE) e carta nazionale dei servizi (CNS), "ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi in rete" (comma 3-bis dell'art. 64 del CAD);

dal **28 febbraio 2021**, inoltre, sarà vietato alle pubbliche amministrazioni "rilasciare o rinnovare credenziali per l'identificazione e l'accesso dei cittadini ai propri servizi in rete, diverse da SPID, CIE o CNS, fermo restando l'utilizzo di quelle già rilasciate fino alla loro naturale scadenza e, comunque, non oltre il 30 settembre 2021 (articolo 24, comma 4, del DL 76/2020);

la violazione dell'art. 64, comma 3-bis, quindi dell'uso esclusivo di SPID, CIE e CNS per l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, "costituisce mancato raggiungimento di uno specifico risultato e di un rilevante obiettivo da parte dei dirigenti responsabili delle strutture competenti e comporta la riduzione, non inferiore al trenta per cento della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei dirigenti competenti, oltre al divieto di attribuire premi o incentivi nell'ambito delle medesime strutture" (art. 64-bis, co. 1-quinquies, d.lgs. 82/2005).

## **2- Programmazione della trasformazione digitale dei servizi**

### **2.1- Servizi erogati tramite la App IO e in rete**

La prima fase del processo di erogazione di servizi attraverso la App IO, ovvero attraverso il sito web dell'ente, consiste nella individuazione dei servizi che possono essere resi disponibili in rete.

A tale scopo il Dirigente Responsabile per la Transizione Digitale ha proposto l'individuazione da parte della Giunta Comunale di uno specifico obiettivo del PEG 2020/2022, replicato nel PEG Provvisorio 2021, al fine di definire un percorso operativo per il raggiungimento degli standard tracciati dalla normativa di cui in premessa.

Il gruppo di lavoro, sulla scorta dell'attività di analisi e della conoscenza dei procedimenti in essere presso il Comune di Oristano, ha potuto individuare i servizi da rendere fruibili in rete e quali funzioni implementare nella App.

In particolare, nella prima fase, sono stati individuati e sono operativi i seguenti servizi: integrazione con il software dei servizi demografici che mira ad automatizzare una serie di messaggi informativi rivolti al cittadino, che nascono da dati anagrafici gestiti sul software, con l'obiettivo di creare un rapporto diretto con il cittadino e un percorso di comunicazione di grande valore. Sono attive la possibilità di notificare la scadenza di un proprio documento (Carta d'identità, permesso di soggiorno, ...) n giorni prima, tramite un messaggio che informa il cittadino sulle corrette modalità di rinnovo; la possibilità di notificare lo stato di avanzamento di pratiche anagrafiche (es: cambio di residenza), circa 20 tipologie di messaggi e avvisi; la possibilità di notificare informazioni inerenti documenti elettorali e comunicazioni in genere (Es: stampa e notifica tessera elettorale, nomina scrutatori).

Nella seconda fase si prevedono implementazioni che permettano di editare messaggi informativi di carattere generale, e circoscrivere gli utenti abilitati alla ricezione (Es: Comunicazione solo a residenti in una determinata via).

Di fondamentale importanza risulta l'integrazione con la piattaforma di pagamento PagoPA di Maggioli, partner tecnologico dell'Ente, attualmente in fase avanzata di sviluppo. Il Progetto prevede di automatizzare l'invio al cittadino delle posizioni debitorie pubblicate dai diversi sistemi informativi in uso presso l'Ente, anche di terze parti, e sarà possibile automatizzare l'invio di messaggi al fine di ricordare l'avvicinarsi delle scadenze di pagamento e comunicare eventuali modifiche e/o annullamenti delle singole posizioni debitorie.

In questo modo il cittadino potrà effettuare il pagamento delle proprie posizioni debitorie utilizzando le funzioni di pagamento previste dalla App IO.

Il Gruppo di Lavoro è presieduto e diretto dall'Ing. Giuseppe Pinna, nella sua qualità di RTD.

### **2.2- Integrazione tecnologica**

Le comunicazioni di un servizio digitale richiedono un'integrazione software (app to app). Il software con cui l'ente gestisce il servizio deve poter "dialogare" con l'applicazione che gestisce le comunicazioni su IO.

Per integrarsi a IO, infatti, è necessario: associare ad ogni specifico servizio una "API key"; integrare il software con IO, utilizzando le API che consentono l'invio dei messaggi.

L'ufficio per la "Transizione digitale" cura le operazioni di cui sopra. Gli interventi tecnici sono stati affidati in parte all'esterno, avvalendosi della collaborazione del Gruppo Maggioli, partner dell'Amministrazione, con particolare riferimento all'uso dell'app "Municipium".

### **2.3- Adempimenti legali**

Attraverso l'App "IO", l'ente erogherà servizi digitali, veicolando comunicazioni e "call to action" gestendo dati personali dei cittadini con cui ci si interfaccia. Prima di avviare l'uso della app è necessario: verificare i dati personali trattati per ciascun servizio; pubblicare, sul sito dell'ente, un'informativa privacy che, per ciascun servizio, spieghi in modo chiaro ed esaustivo che tipo di dati vengono trattati da ciascun canale con cui il servizio è erogato, incluso "IO"; sottoscrivere l'accordo per aderire a "IO", tra il Team per la Trasformazione Digitale responsabile dell'APP IO e l'ente.

### **2.4- Avvio dell'operatività**

Concluse le fasi di cui ai precedenti Paragrafi, l'ufficio per la "Transizione digitale" avvia, con proprio provvedimento: l'utilizzo della App IO; la fruizione sul sito web dell'ente di servizi digitali:

#### **Cronoprogramma:**

l'ufficio per la "Transizione digitale" assumerà il provvedimento di avvio, di cui sopra, entro il 28 febbraio 2021.

### **2.5- Comunicare la disponibilità della app**

Contestualmente all'avvio dell'operatività, sarà importante divulgare tra i cittadini la conoscenza della App. A tal fine si provvederà:

- ad organizzare un incontro on line con la cittadinanza per spiegare contenuti e modalità di fruizione dei servizi in rete, entro il 31 marzo;
- comunicare attraverso il sito internet dell'Amministrazione le opportunità e i servizi via via offerti con l'utilizzo della App IO e dei servizi in rete;
- a diffondere l'utilizzo dei servizi tramite i canali social in uso presso l'Amministrazione;

### **2.6- Implementazione del sistema PagoPa**

Il pagamento, da parte degli utenti, di diritti, tariffe e oneri vari correlati e conseguenti ai servizi sopra elencati (Paragrafo 2.1) sarà consentito tramite il sistema PagoPa. Inoltre, sarà consentito l'uso delle altre forme alternative di pagamento elencate al Paragrafo 5 delle "Linee Guida per l'effettuazione dei pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi del febbraio 2018" (si veda il Paragrafo 1.2). Lo scopo, in generale, è quello di migliorare l'erogazione dei servizi delle Pubbliche Amministrazioni per le quali sia stato disposto il pagamento tramite PagoPA, nel rispetto del dettato normativo, e contribuire allo sviluppo della piattaforma. A tal fine è stata introdotta una "Tassonomia dei servizi erogati" che consente ad

ogni Ente Creditore di identificare uniformemente i servizi di incasso e le rispettive posizioni debitorie che transitano tramite la Piattaforma PagoPA. Il comune consente, già oggi, l'uso della piattaforma PagoPa per effettuare il pagamento di alcuni servizi della Tassonomia, precisamente i seguenti:

- Imposta di soggiorno
- Multe
- Sanzioni diverse dal C.d.S.
- Rette scolastiche
- Mense scolastiche
- Trasporto scolastico
- Nido
- Servizi bibliotecari (prestito)
- Diritti di segreteria e Spese di notifica
- Varie in modalità spontanea.

## **2.7- Accesso con SPID**

L'accesso da parte degli utenti ai servizi sopra elencati (Paragrafo 2.1) sarà consentito tramite SPID, CIE e CNS. Come già precisato al Paragrafo 1.3, il sistema SPID dovrebbe essere lo strumento principale per accedere ai servizi digitali delle pubbliche amministrazioni (art. 64, comma 2-quater, del CAD), ma lo stesso CAD affianca allo SPID sia la "carta d'identità elettronica", sia la "carta nazionale dei servizi" quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete (commi 2-quater e 2-nonies, art. 64 del d.lgs. 82/2005).

Il comune, che ha già stipulato la convenzione per l'adesione al Sistema Pubblico per le identità digitali, consente l'uso di SPID per accedere ai servizi digitali seguenti:

- Portale dei servizi tributari
- Sportello telematico per la presentazione di istanze online
- Portale dei servizi scolastici

## **2.8- Cronoprogramma**

Le operazioni sopra descritte (dal Paragrafo 2.1 al 2.7) dovranno:

essere avviate entro il 28 febbraio 2021 e concludersi entro il 31 dicembre 2021

## **2.9- Monitoraggio**

Nel piano della performance verrà inserito uno specifico obiettivo/parametro finalizzato all'attuazione delle operazioni sopra elencate. La verifica del grado di realizzazione del suddetto obiettivo/parametro consentirà di monitorare la transizione digitale dei servizi dell'ente.