



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Reg. delib. n. 524

Prot. n.

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE

OGGETTO:

Realizzare una pubblica amministrazione del territorio innovativa, più veloce e che semplifica la relazione con i cittadini e le imprese. Collaborazione strategica tra la Provincia autonoma di Trento e il Consorzio dei Comuni Trentini nell'ambito della transizione al digitale e della digitalizzazione dei servizi per i cittadini e le imprese.

Il giorno **24 Aprile 2020** ad ore **14:15** nella sala delle Sedute in videoconferenza
in seguito a convocazione disposta con avviso agli assessori, si è riunita

LA GIUNTA PROVINCIALE

sotto la presidenza del

PRESIDENTE

MAURIZIO FUGATTI

Presenti:

VICEPRESIDENTE
ASSESSORE

MARIO TONINA
MIRKO BISESTI
ROBERTO FAILONI
MATTIA GOTTARDI
STEFANIA SEGNANA
ACHILLE SPINELLI
GIULIA ZANOTELLI

Assiste:

IL DIRIGENTE

LUCA COMPER

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta

Il Relatore comunica:

Le tecnologie digitali hanno da tempo profondamente cambiato la vita quotidiana, il modo di lavorare e fare affari e il modo in cui le persone viaggiano, comunicano e si relazionano tra loro.

Da un lato la comunicazione digitale, l'interazione con i social media, l'e-commerce e le imprese digitali, stanno costantemente trasformando il nostro mondo, dall'altro, stanno generando una quantità sempre crescente di dati, che, se aggregati e usati, possono portare a mezzi e livelli completamente nuovi di creazione di valore.

In particolare, tale assunto risulta di straordinaria evidenza e oggettiva concretezza nel contesto attuale, caratterizzato da una crisi sanitaria globale e da un'incertezza complessiva conseguente ai cambiamenti dinamici che stiamo vivendo. In questo contesto le tecnologie digitali e la grande mole di dati disponibili possono rappresentare una risposta e un alleato alle nuove e mutate condizioni economiche e sociali, mantenendo la società funzionante, connessa e coesa e rendendo manifesta l'importanza di consentire interazioni con le autorità pubbliche rapide, semplici e poco costose e un accesso in tempo reale alle informazioni e ai servizi disponibili, anche in assenza di canali di interazione o sportelli fisici.

La modernizzazione della pubblica amministrazione è al centro anche delle azioni strategiche del Programma di Sviluppo Provinciale della XVI Legislatura attraverso azioni finalizzate a realizzare “una pubblica amministrazione innovativa, più veloce e che semplifica la relazione con i cittadini e le imprese”, con istituzioni pubbliche accessibili e qualificate in grado di creare valore per i territori e con i territori, intervenendo a livello di sistema, anche attraverso un'allocazione coerente delle risorse finanziarie umane e strumentali.

Una pubblica amministrazione digitale, multicanale e interattiva, è tenuta a semplificare la relazione con i cittadini e le imprese anche attraverso le piattaforme digitali e l'utilizzo di paradigmi orientati a favorire la cittadinanza digitale: *cloud first*, ovvero adottare il cloud prima di qualsiasi altra tecnologia; *mobile first*, ovvero progettare i sistemi in funzione dell'accesso da mobile; *once only*, ovvero evitare di chiedere a cittadini ed imprese informazioni già acquisite; *digital identity only*, ovvero garantire l'accesso ai servizi solo da SPID; *trusted*, ovvero gestire in maniera sicura ed affidabile i dati dei cittadini. In questo scenario, i siti web dell'Amministrazione provinciale e degli enti locali trentini rappresentano il primo punto di contatto digitale con il cittadino e le imprese, sia rispetto alla disponibilità di informazioni pubbliche aggiornate, sia per l'accesso ai servizi digitali offerti dagli enti, oltre che un punto di validazione puntuale dei dati pubblici che riguardano il territorio a supporto dei processi decisionali da parte dei soggetti deputati.

E' noto infatti che il miglioramento nell'interazione con i cittadini avviene, da un lato attraverso la diffusione di siti web accessibili, usabili, completi e interoperabili e dall'altro, attraverso metodologie di co-design dei servizi che prevedono il coinvolgimento dell'utente finale già nella fase di ideazione e reingegnerizzazione dei servizi al fine di consentire un'esperienza dell'utente multicanale, integrata, agile e misurabile.

Lo sviluppo di servizi e ambienti digitali semplici ed efficaci basati sulle effettive esigenze degli utenti e che rispettino i principi chiave dell'accessibilità, elevata usabilità e reperibilità, completezza di informazione, elevata interoperabilità, avendo cura di utilizzare un linguaggio chiaro, organizzato in una struttura informativa di facile consultazione, si pone al centro anche della strategia italiana per il digitale, che abilita una strategia di Paese a livello locale e nazionale, come delineata nel Piano triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione 2019-2021 e della corrispondente strategia europea come annunciata nella recente Comunicazione della Commissione COM(2020) 67 final del 19 febbraio 2020 *"Plasmare il futuro dell'Europa digitale"*.

In questo contesto di riferimento, a livello nazionale sono state realizzate numerose azioni volte a semplificare lo sviluppo e l'utilizzo dei servizi digitali prodotti dalle pubbliche amministrazioni, sia attraverso la diffusione delle piattaforme, sia attraverso la predisposizione di linee guida e kit di sviluppo a uso delle amministrazioni stesse: in particolare, il progetto Designers Italia rappresenta il punto di riferimento per il design dei siti e dei servizi della Pubblica Amministrazione.

Al fine di fornire un'immagine coerente ed unitaria degli enti pubblici del territorio e di garantire un livello di omogeneità degli strumenti di interazione posti in essere dalle diverse istituzioni pubbliche sul territorio provinciale, risulta di immediata evidenza l'importanza di utilizzare interfacce digitali omogenee e metodologie di codesign riconosciute a livello nazionale sia rispetto alla *pubblicazione delle informazioni e all'erogazione e fruizione dei servizi digitali sui siti web istituzionali*, sia in riferimento alla gestione dei dati, costruendo concretamente un fronte comune tra i livelli di governo provinciale e comunale sulla base di un modello strategico condiviso.

A tal fine si propone di attivare una collaborazione strategica tra la Provincia autonoma di Trento e il Consorzio dei Comuni Trentini - in qualità di soggetto rappresentativo degli enti locali del territorio - coadiuvati tecnologicamente dalla Società Trentino Digitale, rispetto alla gestione coordinata e a livello di sistema della transizione al digitale, della digitalizzazione dei servizi per i cittadini e le imprese e dello sviluppo dei siti web della pubblica amministrazione del territorio, in particolare valutando il riuso di soluzioni tecnologiche rilasciate in Open Source, ovvero di singoli moduli, già operativi presso gli enti del territorio e già coerenti con il quadro normativo vigente e con la strategia di trasformazione digitale delineata nel succitato Piano Triennale.

Il processo di innovazione e di transizione al digitale, che l'emergenza sanitaria in corso ha drammaticamente imposto e anzi accelerato in ogni settore sia pubblico che privato e in ogni ambito della vita individuale e collettiva, dovrà essere accompagnato da una radicale e definitiva sburocratizzazione delle attuali procedure sia interne agli enti che di erogazione dei servizi.

Attraverso tale collaborazione, la Provincia e il Consorzio dei Comuni Trentini intendono gettare le basi per la creazione di un "linguaggio comune" in grado di abilitare da un lato, l'allineamento tecnologico e l'interoperabilità tra i siti web della Provincia e degli enti locali e uno standard dei servizi erogati dagli enti, e dall'altro il riutilizzo dei dati e la loro pubblicazione in modalità open data, ponendo di fatto il Trentino in una posizione di avanguardia a livello nazionale per quanto riguarda l'adozione di politiche e azioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi delineati dall'Agenzia per l'Italia Digitale e dalle Linee Guida elaborate dal Team per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri (oggi confluito nel Ministero per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione).

Grazie a questo approccio, l'adozione degli *standard* nazionali relativi al design, alle interfacce utente e all'architettura dell'informazione non costituiscono solo un mero adempimento normativo, ma un metodo per ottenere significativi risparmi di risorse destinate alla progettazione degli strumenti digitali che, unitamente alla radicale sburocratizzazione delle procedure sottese all'erogazione dei servizi, possa effettivamente migliorarne la qualità e l'efficacia, anche in termini di riduzione significativa dei tempi di risposta ai bisogni e alle esigenze di cittadini e imprese, oltre a favorire il progressivo aumento di fiducia verso i canali digitali nella relazione con la pubblica amministrazione, essenziali se non esclusivi proprio nell'attuale contesto emergenziale di lockdown ma fondamentali anche nelle fasi successive di graduale allentamento delle misure restrittive e ripresa delle attività.

L'azione condivisa verterà, in particolare, sulla realizzazione ed evoluzione dei rispettivi portali istituzionali - in aderenza agli standard e alle linee guida nazionali di riferimento, anche capitalizzando il modello sperimentale già messo a punto a livello comunale - e sulla promozione ed erogazione dei servizi digitali a servizio degli utenti, a valle di un processo di mappatura e descrizione dei servizi secondo standard semantici condivisi, oltre che sulla condivisione e realizzazione di azioni attinenti la radicale sburocratizzazione delle procedure e la gestione e valorizzazione del patrimonio informativo pubblico.

La strategia operativa comprende azioni rivolte verso l'esterno a cittadini ed imprese e azioni rivolte verso le strutture interne degli enti, nel quadro di una strategia di trasformazione digitale condivisa, sia in termini di paradigmi tecnologici da adottare che rispetto ai temi della semplificazione,

standardizzazione e riuso di soluzioni, da realizzarsi secondo un cronoprogramma di attività definite da una cabina di regia inter ente (Team di coordinamento) a guida di un Gruppo di progetto, a partire da alcune iniziative pilota già in corso quali, a titolo non esaustivo: “soluzioni applicative a supporto delle decisioni immediate nel contesto dell’emergenza sanitaria e della pianificazione delle strategie future per il ritorno alla “New Normality”; “soluzione applicativa per la prenotazione degli appuntamenti del Presidente”; “Piano Family Comunale integrato con Trentinofamiglia.it”; “nuovo portale tematico unico provinciale per le iniziative di semplificazione e digitalizzazione” e “nuovo portale della Cultura e cruscotto gestione dati eventi”.

Nel quadro collaborativo verrà altresì capitalizzata l’accelerazione sperimentata con l’emergenza Covid 19 per mettere a sistema e integrare le soluzioni individuate nella fase di crisi e risultate vincenti in termini di velocità, qualità dei dati raccolti e facilità di utilizzo e quindi concretezza a sostegno di cittadini e imprese, quali a titolo di esempio l’esperienza realizzata in occasione dell’avvio delle domande di bonus alimentare.

Gli strumenti realizzati, una volta collaudati ed entrati a regime, verranno anche documentati e pubblicati sul portale “Developers Italia”, come previsto dalle Linee Guida sull’acquisizione ed il riuso di software per le pubbliche amministrazioni, al fine di favorirne il riuso da parte di altre amministrazioni, locali e nazionali.

Una particolare attenzione verrà infine posta sul monitoraggio delle iniziative e sulla comunicazione delle stesse e dei relativi esiti, elaborate secondo un modello narrativo, che sia integrato anche con rappresentazioni grafiche o infografiche interattive dei dati e con informazioni aggiornate in tempo reale, anche provenienti direttamente dai sistemi gestionali della Provincia e degli Enti locali.

Tutto ciò premesso,

LA GIUNTA PROVINCIALE

- udita la relazione;
- visto il Programma di Sviluppo Provinciale per la XVI Legislatura approvato con deliberazione n. 1075 del 19 luglio 2019 ;
- visto il Piano Triennale 2019-2021 per l’Informatica nella Pubblica amministrazione;
- visto l’Accordo di Collaborazione Istituzionale tra il Consorzio dei Comuni trentini e il Commissario per l’Agenda digitale sottoscritto nel mese di maggio 2019;

- visto l'Accordo di collaborazione tra la Provincia autonoma di Trento ed l'Agenzia per l'Italia digitale in corso di approvazione;
- a voti unanimi, espressi nelle forme di legge,

d e l i b e r a

1. di attivare, per le motivazioni e secondo le direttrici declinate in premessa, una collaborazione strategica tra la Provincia autonoma di Trento e il Consorzio dei Comuni Trentini (in qualità di soggetto rappresentativo degli enti locali del territorio), coadiuvati tecnologicamente dalla Società Trentino Digitale, rispetto alla gestione coordinata e a livello di sistema della digitalizzazione dei servizi per i cittadini e le imprese, dello sviluppo dei siti web e della transizione al digitale;
2. di dare atto che la collaborazione strategica di cui al punto 1 comprende:
 - azioni rivolte verso l'esterno a beneficio di cittadini ed imprese;
 - azioni rivolte verso le strutture interne degli enti rispetto ad una strategia di trasformazione digitale condivisa, sia in termini di paradigmi tecnologici da adottare che rispetto ai temi della semplificazione delle procedure, standardizzazione e riuso di soluzioni innovative;
 - azioni di comunicazione elaborate secondo un modello narrativo, che sia integrato anche con rappresentazioni grafiche o infografiche interattive dei dati e con informazioni aggiornate in tempo reale, anche provenienti direttamente dai sistemi gestionali della Provincia e degli Enti locali;
 - coordinamento delle iniziative attivate nel contesto dell'emergenza sanitaria, anche per quanto attiene la raccolta dati dal territorio attraverso il diretto coinvolgimento degli Enti locali, e la loro messa in disponibilità per azioni finalizzate all'assunzione di decisioni immediate di grande impatto sulla vita quotidiana di cittadini e di imprese, nonché alla programmazione e alla pianificazione delle strategie future di ritorno alla "New Normality",

da realizzarsi secondo un cronoprogramma di attività definite da una cabina di regia inter ente (Team di coordinamento);

3. di stabilire che la cabina di regia inter ente sarà composta da:
 - per la Provincia autonoma di Trento: Cristiana Pretto, responsabile dell'Unità di missione strategica semplificazione e digitalizzazione;

- per il Consorzio dei Comuni Trentini: Walter Merler, responsabile Area innovazione e per la transizione al digitale;
 - per la Società Trentino digitale: Direttore generale;
4. di dare atto che dal presente provvedimento non derivano oneri diretti a carico del bilancio provinciale.

Adunanza chiusa ad ore 16:18

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

Non sono presenti allegati parte integrante

IL PRESIDENTE
Maurizio Fugatti

IL DIRIGENTE
Luca Comper