



# Il PNRR per i siti dei Comuni dell'UCMAN: dalla teoria alla pratica

a cura del SIA dell'Unione dei Comuni Modenesi Area Nord

17 Aprile 2024



Parleremo di:

# Inquadramento generale PNRR



Passato

Presente

Futuro



Cosa serve per vincere ... secondo noi :-)





# Inquadramento generale PNRR 1/4



**S.I.A.**  
SERVIZI  
INFORMATIVI  
ASSOCIATI

Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU

## 6 Missioni



M1. DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITÀ, CULTURA E TURISMO



M2. RIVOLUZIONE VERDE E TRANSIZIONE ECOLOGICA



M3. INFRASTRUTTURE PER UNA MOBILITÀ SOSTENIBILE



M4. ISTRUZIONE E RICERCA



M5. INCLUSIONE E COESIONE



M6. SALUTE

Misure disponibili per i Comuni, per le quali i Comuni hanno avanzato candidature (mediante il SIA)

## 3 Componenti



M1C1 - DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA



M1C2 - DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E COMPETITIVITA' NEL SISTEMA PRODUTTIVO



M1C3 - TURISMO E CULTURA

### M1C1: Ambiti di intervento / Misure

#### Digitalizzazione PA

- Investimento 1.1: Infrastrutture digitali
  - Investimento 1.2: Abilitazione e facilitazione migrazione al cloud
  - Investimento 1.3: Dati e interoperabilità. Misure:
    - 1.3.1: Piattaforma Digitale Nazionale Dati
    - 1.3.2: Sportello Digitale Unico
  - Investimento 1.4: Servizi digitali e cittadinanza digitale
    - 1.4.1: Esperienza del cittadino nei servizi pubblici (siti web e servizi digitali)
    - 1.4.2: Accessibilità
    - 1.4.3: Adozione pagoPA e app IO
    - 1.4.4: Adozione identità digitale
    - 1.4.5: Piattaforma Notifiche Digitali
    - 1.4.6: MaaS
  - 1.5: Cybersecurity
  - 1.6: Digitalizzazione grandi amministrazioni centrali
  - 1.7.1: Servizio civile digitale
  - 1.7.2: Centri di facilitazione digitale
- Investimento 1.5: Cybersecurity
  - Investimento 1.6: Digitalizzazione delle grandi amministrazioni centrali
  - Investimento 1.7: Competenze digitali di base



# Inquadramento generale PNRR 2/4



**S.I.A.**  
SERVIZI  
INFORMATIVI  
ASSOCIATI

Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



**M1C1 - DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA**

**Investimento 1.4**

**Misura 1.4.1**

## 1.4.1: Esperienza del cittadino nei servizi pubblici: 2 sotto obiettivi

→ **Cittadino informato: Implementazione del sito comunale secondo nuove Linee Guida** >> **Miglioramento siti web delle PA:**

- ◆ check list **20** criteri di conformità,
- ◆ **importi** calcolati in base a numero abitanti del Comune;

→ **Cittadino attivo: Servizi digitali per il cittadino** >> pubblicazione di un certo numero di servizi digitali a scelta tra quelli presenti in un elenco definito dal DTD, e conformi a Linee guida del DTD.

- ◆ numero di **servizi da pubblicare**, in base a dimensioni dell'ente: 4 o 5 (selezionati in fase di richiesta),
- ◆ check list **18** criteri di conformità,
- ◆ **importi** calcolati in base a numero abitanti del Comune e a numero servizi.

### Cronoprogramma

- Contrattualizzazione: entro 6-9 mesi dal decreto di finanziamento
- Conclusione lavori: entro 9-12 mesi dalla contrattualizzazione
- Asseverazione: entro 30 giorni dalla conclusione
- Controlli UE (5 anni successivi all'asseverazione: 31/12/2029)

	Num. abitanti	Totale 1.4.1
<b>Camposanto</b>	3.268	€ 79.922,00
<b>Cavezzo</b>	7.003	€ 155.234,00
<b>Concordia s/S</b>	8.149	€ 155.234,00
<b>Finale Emilia</b>	15.000	€ 155.234,00
<b>Medolla</b>	6.318	€ 155.234,00
<b>San Felice s/P</b>	10.701	€ 155.234,00
<b>San Possidonio</b>	3.468	€ 79.922,00
<b>San Prospero</b>	5.987	€ 155.234,00
		<b>€ 1.091.248,00</b>



# Inquadramento generale PNRR 3/4



**S.I.A.**  
SERVIZI  
INFORMATIVI  
ASSOCIATI

Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



M1C1 - DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA

Investimento 1.4

Misura 1.4.1

## → Cittadino informato: Implementazione del sito comunale secondo nuove Linee Guida

Categoria	Cod.Criterio	Nome Criterio per il Sito comunale	Chi	Stato
esperienza utente	C.SI.1.1	coerenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	Fornitore	Fatto
	C.SI.1.2	libreria di elementi di interfaccia	Fornitore	Fatto
	<b>C.SI.1.3</b>	<b>schede informative di servizio per il cittadino</b>	Fornitore+SIA + <b>Redazione</b>	<b>Fatto: Redattori devono mantenere aggiornate le schede</b>
	C.SI.1.4	utilizzo di temi per CMS	Fornitore	Fatto
	<b>C.SI.1.5</b>	<b>vocabolari controllati</b>	Fornitore+SIA + <b>Redazione</b>	<b>Fatto: Redattori devono utilizzare menù disponibili</b>
	C.SI.1.6	voci di menù di primo livello	Fornitore+SIA	Fatto
	C.SI.1.7	voci di menù di secondo livello	Fornitore+SIA	Fatto
funzionalità	C.SI.2.1	<b>prenotazione appuntamenti</b>	Fornitore+SIA + <b>Redazione + Uffici</b>	<b>Fatto Redattori devono gestire le agende e le relative prenotazioni</b>
	C.SI.2.2	<b>richiesta di assistenza / contatti</b>	Fornitore+SIA + <b>Redazione</b>	<b>Fatto: Redattori devono mantenere aggiornate le informazioni</b>
	<b>C.SI.2.3</b>	<b>richiesta di assistenza / domande frequenti</b>	Fornitore+SIA + <b>Redazione</b>	<b>Fatto: Redattori devono mantenere aggiornate le informazioni</b>
	C.SI.2.4	segnalazione disservizio	Fornitore+SIA + <b>Redazione + Uffici</b>	<b>Fatto Redattori devono gestire le segnalazioni degli utenti</b>
	C.SI.2.5	valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative	Fornitore	Fatto
	C.SI.2.6	valutazione dell'esperienza d'uso, facilità d'uso del servizio digitale	Fornitore	Fatto
normativa	C.SI.3.1	cookie	Fornitore+SIA	Fatto
	C.SI.3.2	dichiarazione di accessibilità	Fornitore+SIA + RTD	23/09 di ogni anno
	<b>C.SI.3.3</b>	<b>informativa privacy</b>	<b>Redazione</b>	<b>Fatto dal SIA: verifica da parte del Resp.Procedimento di Pubblicazione</b>
	<b>C.SI.3.4</b>	<b>licenza e attribuzione</b>	<b>Redazione</b>	<b>Fatto dal SIA: verifica da parte del Resp.Procedimento di Pubblicazione</b>
performanc e	<b>C.SI.4.1</b>	<b>velocità e tempi di risposta</b>	Fornitore+SIA + <b>Redazione</b>	<b>Fornitore e SIA hanno tarato server, redattori non devono caricare immagini e allegati pesanti</b>
sicurezza	C.SI.5.1	certificato https	Fornitore+SIA	Fatto
	C.SI.5.2	dominio istituzionale	Fornitore+SIA	Fatto



# Inquadramento generale PNRR 4/4



**S.I.A.**  
SERVIZI  
INFORMATIVI  
ASSOCIATI

Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



M1C1 - DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA

Investimento 1.4

Misura 1.4.1

## → Cittadino attivo: Servizi digitali per il cittadino

Categoria	Cod.Criterio	Nome Criterio per i servizi al cittadino	Chi	Stato
esperienza utente	<b>C.SE.1.1</b>	<b>Accedere al servizio / identità digitale</b>	Fornitore+SIA + <b>Uffici + Redattori</b>	<b>Fatto</b>
	<b>C.SE.1.2</b>	<b>Conferma di presa in carico dell'istanza</b>	Fornitore+SIA + <b>Uffici</b>	<b>Fatto: SIA in accordo con gli Uffici</b>
	C.SE.1.3	consistenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	Fornitore	<b>Fatto</b>
	C.SE.1.4	Inserimento e riepilogo dei dati inseriti	Fornitore	<b>Fatto</b>
	<b>C.SE.1.5</b>	Once only, fruizione di dati precedenti	Fornitore+SIA	<b>In fase di test</b>
	C.SE.1.6	Salvataggio della bozza di istanza	Fornitore	<b>Fatto</b>
	<b>C.SE.1.7</b>	suggerimento di valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale	Fornitore	<b>Fatto</b>
	<b>C.SE.1.8</b>	<b>Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs</b>	Fornitore	<b>In fase di test</b>
	C.SE.1.9	Verifica stato istanza, progresso	Fornitore	<b>In fase di test</b>
	<b>C.SE.1.10</b>	<b>Verifica stato istanza, tempo massimo</b>	Fornitore+SIA + <b>Uffici</b>	<b>Da fare</b>
funzionalità	C.SE.2.1	Effettuare il pagamento	Fornitore+SIA + <b>Uffici+Raggio</b>	<b>Fatto: SIA in accordo con gli Uffici</b>
	<b>C.SE.2.2</b>	<b>prenotazione appuntamenti</b>	Fornitore+SIA + <b>Redazione + Uffici</b>	<b>Fatto Redattori devono gestire le agende e le relative prenotazioni</b>
normativa	<b>C.SE.3.1</b>	cookie	Fornitore+SIA	<b>Da fare</b>
	C.SE.3.2	dichiarazione di accessibilità	Fornitore+SIA + RTD	23/09 di ogni anno
	<b>C.SE.3.3</b>	<b>informativa privacy</b>	<b>Redazione</b>	<b>Fatto dal SIA: verifica da parte del Resp.Procedimento di Pubblicazione</b>
performanc e	<b>C.SE.4.1</b>	<b>velocità e tempi di risposta</b>	Fornitore	<b>Da fare</b>
sicurezza	C.SE.5.1	certificato https area servizi per il cittadino	Fornitore+SIA	<b>Fatto</b>
	<b>C.SE.5.2</b>	<b>sottodominio servizi</b>	Fornitore+SIA	<b>Fatto</b>



# Passato

# Presente

# Futuro



**S.I.A.**  
SERVIZI  
INFORMATIVI  
ASSOCIATI

Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



**Unione si divide**

SIA passa da 13 a 3 persone

Mancano:  
Responsabile Amministrativo  
Sistemisti  
Primi livello

**PNRR (Problema)**

**Sfida accolta:**  
Strategia  
Priorità  
Individuazione fornitori  
Contratti

**PNRR (Opportunità)**

**Nuova squadra:**  
1 Responsabile  
1 Amministrativo  
1 Sistemista  
3 Primi livello  
3 Secondi livello  
1 PM per PNRR

**PNRR (Fondamenta)**

**Progetti (Piano Triennale + ADLER):**  
Cloud  
Servizi digitali  
Competenze

**2022 / 2023**

**2023 / 2024**

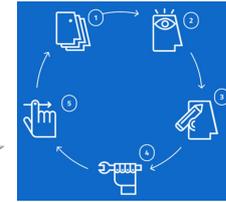
**2024 / 2025**



Passato

Presente

Futuro



**S.I.A.**  
SERVIZI  
INFORMATIVI  
ASSOCIATI

Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU

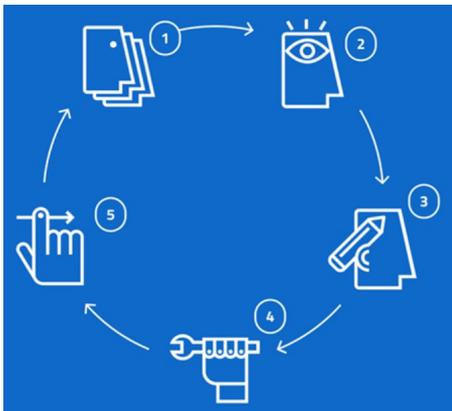
## Strategia

1. **Obiettivo chiaro:** Commitment politico: ottenere i finanziamenti >>  
**affidamento dell'obiettivo al nuovo RTD (= nuovo Responsabile SIA)**
2. **Percorso necessario:** Consapevolezza, comunicazione, trasparenza in merito agli effort necessari da parte di tutti
3. **Gestione del progetto:** Approccio indispensabile, non solo per la creazione dei siti, ma per mettere a terra tutti i progetti PNRR

## «Design = Progetto

Consente di **affrontare** al meglio il processo sotto **diversi punti di vista**: quello delle persone, delle procedure e della tecnologia, mirando a trovare la **soluzione ottimale**, per la cittadinanza, le pubbliche amministrazioni, e i fornitori tecnologici.»

[Fonte: Risorse per progettare - Designers Italia](#)



**Organizzare** il progetto: pianificare attività e coordinare lavoro dal punto di vista operativo



**Comprendere** lo scenario d'uso del servizio, studiare il contesto di fruizione



**Progettare** il servizio immaginando e prototipando l'interazione fra utente e touchpoint



**Realizzare** il progetto: costruire e sviluppare l'interfaccia digitale del servizio



**Validare** la soluzione ottenuta: monitorare e valutare le prestazioni



Passato

Presente

Futuro



S.I.A.  
SERVIZI  
INFORMATIVI  
ASSOCIATI



Fase	Tattica	Operatività
 <b>Organizzare</b>	<p><b>Risorse strumentali:</b> Ricerca di fornitori per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 8 siti web,</li> <li>✓ 8 istanze strumento di prenotazione appuntamenti,</li> <li>✓ 8 istanze strumento per segnalazioni di disservizi,</li> <li>✓ 8 istanze strumento per realizzare e pubblicare 8 x 4=32 servizi on line</li> </ul> <p><b>Risorse umane:</b> PM per la gestione dei bandi PNRR + redattori</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Individuazione fornitori</li> <li>✓ Accordi con le ragionerie dei Comuni,</li> <li>✓ Redazione atti,</li> <li>✓ Contratti,</li> <li>✓ Redazione piattaforma PADigitale2026</li> <li>✓ Accordi con i Responsabili di servizio</li> </ul>
 <b>Comprendere</b>	<p><b>Contesto tecnologico precedente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 8 Siti web gestiti su 3 piattaforme diverse,</li> <li>▪ Sistemi di prenotazione e di segnalazioni: presenti solo per 2 comuni</li> <li>▪ Servizi on line: presente solo per 2 enti</li> </ul> <p><b>Contesto umano precedente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ redazione non organizzata (parte centralizzata, parte distribuita)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 5 siti: Migrazione da altre piattaforme verso IO-Comune,</li> <li>✓ 3 siti: Adeguamento dei contenuti da versione vecchia a nuova di IO-Comune</li> <li>✓ Passaggio a 2 domini nuovi,</li> <li>✓ Nomina dei redattori e Formazione condivisa</li> <li>✓ <b>Analisi processi: appuntamenti e gestione segnalazioni</b></li> </ul>
 <b>Progettare</b>	<p><b>LG design servizi digitali della PA (AgID)</b> (finalmente!!): risparmio di tempo per progettare architettura di informazione e di servizi &gt;&gt; resta tempo per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>condividere, spiegare, diffondere le LG &gt;&gt; Progettare formazione;</b></li> <li>&gt; <b>ripensare al processo, reingegnerizzare l'iter dei servizi on line e il flusso documentale &gt;&gt; quindi ripensare ai testi informativi delle schede-servizi (*)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Call tra uffici analoghi di comuni diversi, ricerca di best practices, riuso ragionato &gt;&gt; compilare schede-servizi: training on the job</li> <li>❑ Individuati 1/2 enti pilota e poi riuso per gli altri</li> <li>❑ Configurare agende appuntamenti per 8 Comuni</li> <li>❑ Configurare categorie di segnalazioni per 8 Comuni</li> </ul>
 <b>Realizzare</b>	<p><b>Start up - Red Turtle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ fornisce strumenti IO-Comune, IO-Prenoto e Comuni-Chiamo,</li> <li>✓ effettua configurazioni per la partenza, migra i contenuti esistenti,</li> <li>✓ formazione &gt;&gt; passaggio di testimone</li> <li>✓ Canone di assistenza e manutenzione</li> </ul> <p><b>Ordinario - SIA</b> si dota di risorse umane e competenze: prosegue in autonomia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🔄 Mag-Dic 2023 Red Turtle in autonomia: installa, configura, migra</li> <li>🔄 Ottobre 2023: Formazione</li> <li>🔄 Dicembre 2023: switch di 5 + 3 siti</li> <li>🔄 Gennaio 2024: ordinario &gt;&gt; SIA: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fornisce assistenza di 1 livello,</li> <li>○ Assiste nella creazione di strutture particolari (Elezioni, PUG)</li> <li>○ <b>Sfrutta/Crea occasioni per armonizzare contenuti</b></li> </ul> </li> </ul>
 <b>Validare</b>	<p><b>2024 Interna:</b> (anche tra colleghi di diversi uffici dello stesso ente + tra colleghi di uguali uffici di enti diversi, collaborazione di colleghi con disabilità)</p> <p><b>2025 Esterna:</b> grazie alle risorse residue lavoreremo su <b>Competenze</b> e <b>Accessibilità</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🔄 Attività continue di misurazione, analisi e verifica</li> <li>🔄 Lavoro quotidiano di condivisione, diffusione,</li> <li>🔄 Formazione e sensibilizzazione periodica su LG e Accessibilità</li> </ul>



Passato

Presente

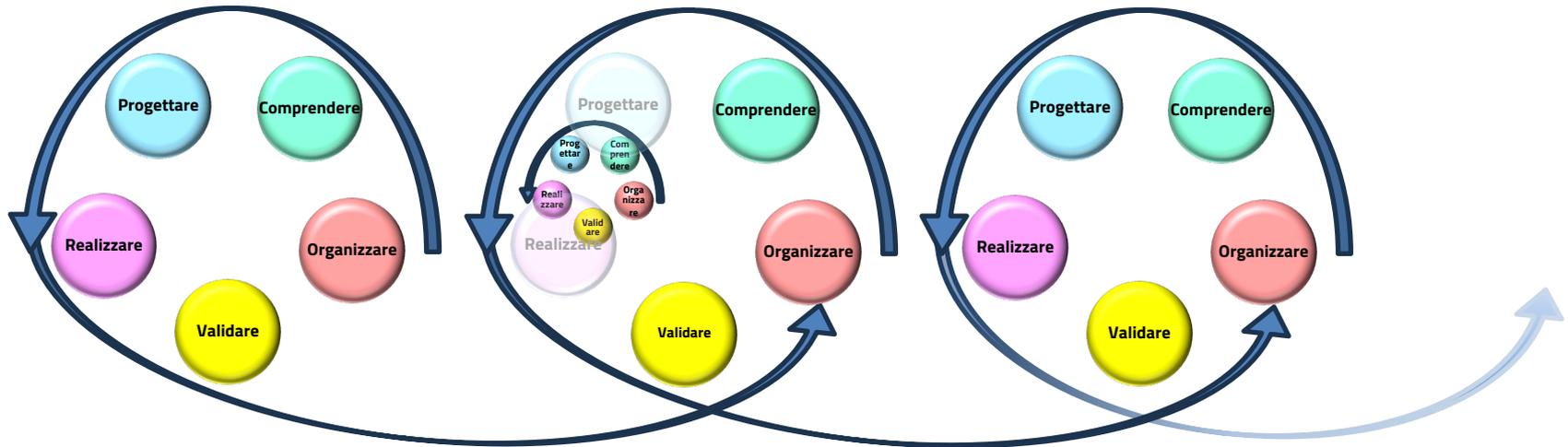
Futuro



**S.I.A.**  
SERVIZI  
INFORMATIVI  
ASSOCIATI

Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU

**Approccio agile al progetto:** flessibilità, stesura di documentazione leggera, miglioramento continuo, integrare modifiche in qualsiasi fase del ciclo di vita anziché ostacolarle, lavoro di gruppo.



Fase	Tattica	Operatività
Organizzare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risorse strumentali: Ricerca di fornitori per:               <ul style="list-style-type: none"> <li>8 siti web;</li> <li>8 istanze strumento di prenotazione appuntamenti;</li> <li>8 istanze strumento per segnalazioni di disservizi;</li> <li>8 istanze strumento per realizzare e pubblicare 8 x 4=32 servizi on line</li> </ul> </li> <li>Risorse umane: PM per la gestione dei bandi PNRR + redattori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individuazione fornitori</li> <li>Accordi con le ragionerie dei Comuni;</li> <li>Redazione atti, Contratti;</li> <li>Redazione piattaforma PADigitale2026</li> <li>Accordi con i Responsabili di servizio</li> </ul>
Comprendere	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contesto tecnologico precedente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>8 Siti web gestiti su 3 piattaforme diverse;</li> <li>Sistemi di prenotazione e di segnalazioni: presenti solo per 2 comuni</li> <li>Servizi on line: presente solo per 2 enti</li> </ul> </li> <li>Contesto umano precedente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>redazione non organizzata (parte centralizzata, parte distribuita)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 siti: Migrazione da altre piattaforme verso IO-Comune;</li> <li>3 siti: Adeguamento dei contenuti da versione vecchia a nuova di IO-Comune</li> <li>Passaggio a 2 domini nuovi;</li> <li>Nomina dei redattori e Formazione condivisa</li> </ul>
Progettare	<ul style="list-style-type: none"> <li>LG design servizi digitali della PA (AgID) (finalmentel!): risparmio di tempo per progettare architettura di informazione e di servizi &gt;&gt; resta tempo per:               <ul style="list-style-type: none"> <li>condividere, spiegare, diffondere le LG &gt;&gt; Progettare formazione;</li> <li>ripensare al processo, reingegnerizzare l'iter dei servizi on line e il flusso documentale &gt;&gt; quindi ripensare ai testi informativi delle schede-servizi (*)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Call tra uffici analoghi di comuni diversi, ricerca di best practices, riuso ragionato &gt;&gt; compilare schede-servizi: training on the job</li> <li>Individuati 1/2 enti pilota e poi riuso per gli altri</li> </ul>
Realizzare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Start up - Red Turtle:               <ul style="list-style-type: none"> <li>fornisce strumenti IO-Comune, IO-Prenoto e Comuni-Chiamo, effettua configurazioni per la partenza, migra i contenuti esistenti;</li> <li>formazione &gt;&gt; passaggio di testimone</li> <li>Canone di assistenza e manutenzione</li> </ul> </li> <li>Ordinario - SIA si dota di risorse umane e competenze: prosegue in autonomia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maggio 2023 Red Turtle in autonomia: installa, configura, migra</li> <li>Ottobre 2023: Formazione</li> <li>Dicembre 2023: switch di 5 + 3 siti</li> <li>Gennaio 2024: ordinario &gt;&gt; SIA:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Fornisce assistenza di 1 livello;</li> <li>Applike nella creazione di strutture particolari (Elezioni, PUG)</li> <li>Sfrutta/Crea occasioni per armonizzare contenuti</li> </ul> </li> </ul>
Validare	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 Interna: (anche tra colleghi di diversi uffici dello stesso ente + tra colleghi di uguali uffici di enti diversi, collaborazione di colleghi con disabilità)</li> <li>2025 Esterna: grazie alle risorse residue lavoreremo su Competenze e Accessibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoro continuo, quotidiano di condivisione, diffusione, Formazione e sensibilizzazione periodica su LG e Accessibilità</li> </ul>



# Passato

# Presente

# Futuro



**S.I.A.**  
SERVIZI  
INFORMATIVI  
ASSOCIATI

 Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU

## Azioni di miglioramento successive

A. Investimenti su capitale umano:

- a. Formazione periodica su comunicazione web (chiarezza e completezza dei contenuti),
- b. Condivisione dei principi di semplificazione dei processi >> Reingegnerizzazione dei processi,
- c. Sensibilizzazione continua su accessibilità dei siti web e dei servizi on line,
- d. Aggiornamento continuo su Linee guida sui siti web delle PA;

B. Analisi dei dati di navigazione (Web Analytics) e Analisi dei dati di uso dei servizi on line;

C. Aggiornamento del sito dell'Unione e raccordo dei contenuti tra Comuni e Unione;

D. Disciplinare per regolamentare il processo di redazione interna ad ogni ente e tra Comuni e Unione;

E. Comunicazione:

- a. interna tra i team di redattori: condivisione informazioni tra redattori di uffici analoghi di enti diversi, riuso di contenuti, esperienze e soluzioni,
- b. tra Dipartimento per la Transizione al Digitale e caporedattori/team redattori.





**Grazie per l'attenzione**

a cura del SIA dell'Unione dei Comuni Modenesi Area Nord

17 Aprile 2024

Camposanto | Cavezzo | Concordia s/Secchia | Finale Emilia | Medolla | San Felice s/Panaro | San Possidonio | San Prospero