



Regione Toscana

ALLEGATO A

Regione Toscana

Agenda Digitale Toscana

Linee guida per lo sviluppo della
Toscana Digitale

Luglio 2020

Indice

<u>1 LA STRATEGIA E GLI OBIETTIVI DELL'AGENDA DIGITALE DELLA REGIONE TOSCANA.....</u>	<u>3</u>
<u>1.1 Le linee strategiche dell'agenda digitale toscana.....</u>	<u>3</u>
<u>1.2 Il percorso partecipativo.....</u>	<u>5</u>
<u>1.3 Gli obiettivi.....</u>	<u>6</u>
<u>1.4 Le cose già fatte e la collaborazione con il territorio.....</u>	<u>9</u>
<u>1.5 Agenda digitale italiana ed europea.....</u>	<u>12</u>
<u>1.6 Il quadro normativo.....</u>	<u>16</u>
<u>1.7 ICT, cittadini e PA in Toscana: i dati</u>	<u>20</u>
<u>2 LE AREE DI INTERVENTO DELL'AGENDA DIGITALE DELLA REGIONE TOSCANA</u>	<u>21</u>
<u>2.1 Infrastrutture, piattaforme abilitanti e Cloud.....</u>	<u>21</u>
<u>2.2 Servizi per la cittadinanza digitale e partecipazione.....</u>	<u>25</u>
<u>2.3 Innovazione per la competitività delle imprese.....</u>	<u>29</u>
<u>2.4 Competenze, partecipazione e inclusione.....</u>	<u>30</u>

1 LA STRATEGIA E GLI OBIETTIVI DELL'AGENDA DIGITALE DELLA REGIONE TOSCANA

1.1 Le linee strategiche dell'agenda digitale toscana

Gli utilizzi delle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni (ICT) sono una grande occasione per consentire non solo la crescita economica ma anche per migliorare la qualità della vita delle persone, aiutare la crescita sociale e facilitare il rapporto tra pubblica amministrazione, imprese, associazioni, cittadini: sono questi i principi dell'agenda digitale europea (ADE), che propone di sfruttare al meglio il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso.

La Toscana ha già avviato un percorso che persegue gli obiettivi dell'agenda digitale europea con le iniziative intraprese nell'ambito delle politiche per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza. Aziende, cittadini, scuole e università chiedono azioni e investimenti per poter essere connessi e per utilizzare i servizi tramite la rete; per questo la Regione Toscana ha investito in infrastrutture digitali materiali e immateriali con l'estensione della copertura in banda larga e ultralarga sul territorio, la disponibilità di infrastrutture abilitanti, lo sviluppo dei servizi on line della PA.

Dotare i territori di connettività, sviluppare e fornire servizi on line a imprese e cittadini, estendere le pratiche di trasparenza e di partecipazione, coinvolgere i cittadini attraverso l'incremento delle competenze digitali e l'uso degli strumenti digitali, favorendo così l'inclusione: questi sono gli obiettivi che la Regione si è posta per rendere più digitale la Toscana.

La Toscana presenta una situazione favorevole al miglior utilizzo delle ICT: i centri di ricerca universitari, le sedi del CNR, le importanti aziende che operano sul territorio, così come gli incubatori per le nuove imprese e le start up, le comunità di innovatori, costituiscono un tessuto di competenze e di opportunità per la crescita basata sul digitale, all'interno della sempre più dura competizione globale, dove c'è spazio e necessità di innovazione nei prodotti, nei processi e nella scelta degli stessi settori produttivi.

Allo stesso tempo le iniziative della PA per le infrastrutture, per le smart cities e per la garanzia dei nuovi diritti digitali possono essere catalizzatori per la crescita sociale tramite l'utilizzo delle tecnologie.

L'innovazione basata sulle tecnologie riveste un ruolo importante anche nell'ambito del riordino dei livelli istituzionali e nell'organizzazione del sistema degli enti locali (ancora di più oggi con la riforma delle province), nell'innovazione normativa e regolamentare per la semplificazione, così come per la comunità, rinnovando la tradizione di partecipazione del territorio toscano e perseguendo le condizioni necessarie per l'inclusione dei cittadini nella cosa pubblica.

Al fine di rendere coerenti e sistemici gli investimenti in tecnologie ed infrastrutture digitali, e per strutturare al meglio le prossime azioni seguendo le indicazioni dell'Unione Europea, nasce l'esigenza di dotarsi di un'agenda digitale, cioè di un documento che disegna politiche e priorità del territorio toscano, tenendo conto delle declinazioni economiche, strutturali, sociali, professionali.

Già il Programma Regionale di Sviluppo - PRS della Toscana, approvato con delibera della Giunta regionale n. 567 del 14 giugno 2016, ha previsto uno specifico progetto denominato AGENDA DIGITALE, BANDA ULTRA LARGA, SEMPLIFICAZIONE E COLLABORAZIONE (n.5) che pone 8 obiettivi:

1. Dotare la Toscana di infrastrutture tecnologiche adeguate a supportare lo sviluppo e la crescita basate sul digitale, in primo luogo l'infrastrutturazione del territorio in banda larga e ultralarga per cittadini, imprese e PA con velocità di 100 Mbps per il 70% della popolazione e di 30 Mbps per la parte rimanente.
2. Dotare la Toscana di un data center in Cloud capace di accogliere le esigenze della PA di tutto il territorio che garantisca i collegamenti e metta a disposizione le piattaforme abilitanti per lo sviluppo di servizi aprendosi anche alla collaborazione con le imprese private.
3. Aumentare e migliorare, tramite il Cloud e le piattaforme abilitanti, i servizi della PA per i cittadini e le imprese, con l'obiettivo da un lato di innovare la PA migliorandone il livello di digitalizzazione e di efficienza, nonché di semplificazione, dall'altro di garantire i diritti di cittadinanza digitale e di accesso on line ai servizi.
4. Promuovere amministrazione trasparente e partecipazione dei cittadini attraverso il rilascio sistematico di dati in formato aperto e l'attivazione di strumenti partecipativi on line per la formazione delle decisioni.
5. Aiutare le imprese a innovare anche promuovendo progetti di smart cities e mettendo a disposizione i dati della PA secondo il paradigma degli open data, facendone occasione di sviluppo specialmente per le start up e le imprese di giovani in quanto l'innovazione e le TIC sono funzionali anche agli obiettivi di crescita e di competitività.
6. Sviluppare la cultura degli strumenti digitali per utilizzare appieno e sfruttare al meglio le tecnologie aumentando le competenze digitali di base dei cittadini, nonché quelle specialistiche per le imprese e quelle di e-leadership, anche grazie a percorsi formativi in collaborazione con la scuola finalizzati a favorire l'inclusione nel contesto digitale.
7. Semplificare e migliorare l'accessibilità digitale ai servizi regionali per cittadini e imprese proseguendo il processo di integrazione delle procedure e di semplificazione e uniformazione delle modulistiche e dei modelli di raccolta dei dati per garantire una migliore fruibilità dei servizi e per offrire elementi di valutazione e monitoraggio delle azioni e delle misure intraprese più puntuali ed efficaci.
8. Promuovere le pratiche di collaborazione e condivisione attraverso la predisposizione di una vera e propria agenda che potrà assumere la forma di un Libro Verde che indichi nei diversi ambiti di interesse regionale le azioni da incoraggiare e sostenere e i modelli da sperimentare al fine di diffondere il paradigma collaborativo come pratica positiva di relazione tra i diversi attori delle comunità locali (PA, imprese, associazioni e ONG, cittadinanza attiva).

L'agenda digitale toscana contribuisce a definire una strategia di innovazione del territorio toscano nell'era digitale, partendo dallo stato dell'arte, dalle attività in corso e soprattutto dai bisogni, e perseguendo gli obiettivi del PRS.

L'obiettivo dell'agenda è quello di costituire una sintesi delle politiche per supportare il digitale non come un settore a sé, ma come leva di inclusione e crescita sociale ed economica; infatti gli studi sulla crescita ci dicono che i paesi che stanno uscendo prima e meglio dalla crisi economica sono quelli che hanno di più investito in tecnologie digitali e innovazione, mentre sono più in difficoltà quelli che hanno investito meno, come l'Italia.

Affrontare anche in Toscana gli obiettivi dell'agenda digitale europea vuol dire mettere a disposizione di una politica di crescita e di sviluppo una serie di risorse di carattere tecnologico, organizzativo, normativo, di comunità; significa non chiudersi alla competizione globale ma offrire alla comunità toscana un posto della frontiera dell'innovazione; significa essere pronti ad intercettare i fondi europei dedicati al digitale ed all'innovazione finalizzati anche alla crescita sociale.

Una strategia per l'innovazione e per la crescita digitale per la Toscana deve tener conto del Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale fondo (FESR) che definisce gli obiettivi tematici per il PON (Programma Operativo Nazionale) ed il POR (Programma Operativo Regionale). Il FESR sostiene alcuni obiettivi tematici del regolamento (UE) n. 1303/2013,

in particolare l'ob. 1 (RIS3, Ricerca, sviluppo tecnologico e Innovazione), l'ob. 11 (Capacità istituzionale e amministrativa) e l'ob. 2 (Agenda digitale).

Tenendo conto degli obiettivi del FESR in materia di digitale e innovazione, Regione Toscana mira a implementare azioni per le imprese, per i cittadini e per il rinnovo della PA, azioni che facciano leva sulle tecnologie abilitanti, o KET (Key Enabling Technologies) come definite dalla UE, in particolare sulla banda larga e ultra larga, sul Cloud, sugli standard di interoperabilità, sulle piattaforme di servizi.

La Toscana dispone già di infrastrutture di collegamento, di piattaforme abilitanti e di un data center della PA che adotta le tecnologie cloud. Tramite questo patrimonio possono essere estese le esperienze di servizi creati per i cittadini e per le imprese, che possono far forza anche sull'espansione della piattaforma open toscana e supportate con azioni specifiche per le competenze digitali, nonché su un miglioramento della piattaforma per la partecipazione. Possono anche essere rese sistematiche le iniziative per le imprese basate su elementi di innovazione, sugli open data, sulle iniziative per la semplificazione.

Tutto questo è svolto in collaborazione con il territorio, grazie alla rete di rapporti e di accordi già implementati, basata su protocolli di intesa ed atti convenzionali.

Infine, lo sviluppo delle tecnologie digitali ha favorito lo sviluppo di un fenomeno noto come "sharing economy" o economia della collaborazione, le cui dinamiche, sia in termini di opportunità che di criticità, hanno crescenti riflessi anche nel contesto regionale toscano. Tale fenomeno, accanto al diffondersi di pratiche ed esperienze che valorizzano la collaborazione e la condivisione nell'offerta di servizi e nella cura e valorizzazione dei beni comuni, lascia intravedere da un lato la possibilità di offrire risposte nuove a problemi rispetto ai quali Stato e mercato - nella loro interpretazione più tradizionale - sembrano non riuscire a dare risposte adeguate; dall'altro richiamano la necessità di prestare particolare attenzione ai rischi che le stesse pratiche, se non adeguatamente governate, possono produrre in termini di effetti sul mercato del lavoro e delle tutele dei diritti di lavoratori e consumatori. Al riguardo l'approvazione a fine 2015 del parere del Comitato delle Regioni dell'UE e l'adozione della Comunicazione UE sull'economia collaborativa suggerisce ai governi locali una possibile agenda finalizzata a promuovere la transizione di territori e città verso il paradigma della condivisione e della collaborazione.

1.2 Il percorso partecipativo

Nelle Linee guida per l'Agenda digitale toscana, approvate con DGR 34/2017, è stato previsto un percorso partecipativo in grado di coinvolgere non solo la pubblica amministrazione ma anche cittadini, imprese, mondo dell'Università e della Ricerca, associazioni e comunità, una molteplicità di soggetti che sono al tempo stesso attori e fruitori delle politiche per la crescita digitale.

Il 10 marzo 2017 Regione Toscana, in collaborazione con ANCI Toscana, ha presentato il percorso progettuale, denominato #ToscanaDigitale, che con il coinvolgimento del territorio mirava a delineare in modo condiviso le politiche per supportare il digitale come leva di inclusione e crescita trasversale <https://agendadigitale.toscana.it/-/presentazione-toscana-digitale>

Nel corso del 2018 si sono svolti, con il supporto di ANCI Toscana, dieci incontri a cui hanno preso parte oltre 350 persone, 167 Comuni e altri enti in un processo di confronto aperto sul tema del digitale e delle infrastrutture tecnologiche.

Dagli incontri è emerso un particolare interesse sul tema della comunicazione pubblica, in relazione ai contatti con i cittadini, alla promozione delle attività della PA e per l'informazione sui servizi.

Molta partecipazione hanno suscitato gli approfondimenti sulle infrastrutture di base messe a disposizione da Regione Toscana, a partire dal data center regionale in modalità cloud alle piattaforme abilitanti (ARPA/SPID, pagamenti on line, conservazione, SUAP, ecc.) per giungere poi ai progetti di infrastrutturazione in banda ultra larga del territorio, in particolare nelle aree bianche (zone a fallimento di mercato) per cittadini ed imprese. Si sono svolti approfondimenti anche sul tema delle smart cities come nuove infrastrutture per rendere più semplice la vita dei cittadini nelle città ma anche nei territori aperti, nell'ambito della mobilità, della fruizione dei servizi, del risparmio energetico, della connettività, ecc.

Con il percorso #ToscanaDigitale si sono condivise le proposte di Regione Toscana, contenute nelle Linee guida, e si è preso atto di alcuni temi emergenti nella comunità toscana relativi alla comunicazione pubblica, alle infrastrutture di rete in banda ultra larga e alle smart cities.

Una sintesi completa del percorso partecipativo è disponibile su OpenToscana al seguente indirizzo <https://agendadigitale.toscana.it/-/toscanadigitale>

A supporto della definizione dell'Agenda Digitale, Regione Toscana ha realizzato una campagna multicanale e a fornito strumenti dedicati quali:

- uno spazio sulla piattaforma web OpenToscana dove sono confluiti suggerimenti e risultati del processo di condivisione delle politiche – <https://agendadigitale.toscana.it>;
- l'attivazione di un gruppo di giovani facilitatori dell'innovazione che, con il supporto di ANCI Toscana, ha collaborato alla diffusione dell'agenda digitale e dei suoi principi presso gli enti locali;
- un evento di chiusura, tenutosi all'interno della manifestazione Internet Festival a Pisa il 12 ottobre 2018, dove sono state presentate le risultanze del processo di discussione #ToscanaDigitale.

1.3 Gli obiettivi

L'agenda digitale toscana ha iniziato a dispiegarsi sulla base delle linee guida nazionali e della proposta individuata nella Delibera di Giunta n. 34/2017.

Regione Toscana ha quindi agito in particolare sulle infrastrutture, per le quali ha un ruolo chiave, sia quelle di collegamento in banda larga e ultra larga, che quelle abilitanti.

Allo stesso tempo, Regione Toscana ha operato con l'intento di valorizzare il ruolo della pubblica amministrazione quale motore che abilita forze civiche e private, che apre alla collaborazione di tutti gli attori dell'ecosistema toscano, includendo chi rischia di non partecipare al processo di crescita digitale per ragioni economiche e sociali.

Da segnalare l'importante esperienza sviluppata dalla Regione Toscana con Open Toscana: mentre l'agenda digitale è di per sé un documento strategico che definisce gli indirizzi per la crescita digitale e per la crescita sociale tramite l'innovazione e le ICT, Open Toscana è di fatto la piattaforma tecnologica, di servizio e di apertura della PA verso i cittadini, che contiene le azioni tipiche dell'agenda digitale; infatti su Open Toscana sono già presenti le sezioni riguardanti i servizi on line della PA, gli open data, la piattaforma per la partecipazione, oltre alle iniziative per le start up ed il cloud.

Accanto a questo sono stati portati avanti concreti progetti di semplificazione che si sono affiancati alle azioni riportate nell'Area 6 – Governance ed efficienza della PA del Programma regionale di Sviluppo 2016-2020, attraverso l'uso della tecnologia e del

digitale. A questo scopo si darà seguito e si implementerà il progetto #semplificatoscana dando continuità ai risultati raggiunti alla fine della scorsa legislatura. In particolare si proseguirà con l'integrazione e l'uniformazione delle procedure, a cominciare da quelle che transitano dai SUAP, in quanto azioni indispensabili alla luce del riordino delle funzioni in capo alla Regione e della recente riforma sanitaria. Si terrà conto di quanto previsto dal DL n.76 del 16.7.2020, in particolare alle previsioni per la semplificazione amministrativa tramite l'uso del digitale previste nel Titolo III, dove si danno anche indicazioni per la conferenza dei servizi.

Di seguito si propongono gli obiettivi che la Regione ha messo al centro dell'agenda digitale toscana.

GARANTIRE LA CONNETTIVITA' SUL TERRITORIO SECONDO GLI OBIETTIVI EUROPEI PER LA BANDA ULTRALARGA

– La Regione Toscana si è posta l'obiettivo di dotare il territorio di infrastrutture tecnologiche adeguate a supportare lo sviluppo e la crescita basate dal digitale, in primo luogo l'infrastrutturazione in banda larga e ultralarga per cittadini, imprese e PA con velocità di 100 Mbps per il 70% della popolazione e di 30 Mbps per la parte rimanente. Tramite un Accordo di programma quadro e una convenzione operativa sottoscritte da MISE (Ministero Sviluppo Economico) e Regione Toscana, il progetto nazionale Banda Ultra Larga è finanziato in Toscana tramite l'utilizzo dei fondi europei ed il cofinanziamento del MISE.

Il Piano degli interventi riguarda esclusivamente le aree bianche a fallimento di mercato individuate sulla base della dichiarazione di non disponibilità degli operatori di telecomunicazioni ad investire in tali aree, dichiarazioni rese nell'ambito delle consultazioni pubbliche condotte da Infratel Italia Spa a monte delle procedure di gara. Per le aree grigie sono in fase di analisi possibili interventi con priorità alle aree industriali.

L'obiettivo del progetto è l'infrastrutturazione del territorio con la posa di fibra ottica in grado di consentire servizi di connettività affidabili e ad alta velocità, promuovendo l'uso condiviso dell'infrastruttura fisica esistente, o tecnologie di scavo a basso impatto ambientale. L'infrastruttura realizzata rimarrà successivamente di proprietà pubblica.

Complessivamente si prevede la copertura in banda ultralarga di oltre 640 mila unità immobiliari (abitazioni ed imprese), per un valore delle opere che saranno realizzate di circa 170 mln di euro per una spesa effettiva di circa 79 mln di euro di risorse della programmazione comunitaria 2014-2020 (Programma Operativo FESR, Piano di sviluppo rurale FEASR, fondi regionali e ministeriali). Inoltre è previsto la predisposizione della connettività FTTH per i comuni e gli enti pubblici delle aree bianche compreso nell'intervento.

SVILUPPARE LE INFRASTRUTTURE ABILITANTI (KET Key Enabling Technologies)

– La Regione Toscana, sempre di più in collaborazione con il territorio, ha continuato a mantenere e a sviluppare le infrastrutture di Banda Ultra Larga, nonché le piattaforme abilitanti quali Cloud Toscana presso il TIX, ora SCT Sistema Cloud della Toscana, la piattaforma ARPA per l'identificazione e la profilazione già adeguata al sistema nazionale SPID, la piattaforma per i pagamenti on line integrata con il nodo nazionale pagoPA, la piattaforma per la conservazione a norma e la gestione documentale, la piattaforma per la fatturazione elettronica FERT, ecc.

FACILITARE L'UTILIZZO DEI SERVIZI E LA COMUNICAZIONE VERSO I CITTADINI -

accesso semplice, servizi concentrati, livello di autenticazione adeguato allo specifico servizio (secondo la logica di SPID), fruibilità da PC e mobile, compresi i pagamenti. L'investimento sulla piattaforma Open Toscana, rinnovata nella primavera 2020 anche con la creazione di una app dedicata, ha rafforzato ed esteso i servizi, con più attività

sugli open data, con il rinnovo della piattaforma per la partecipazione, con una estensione delle funzionalità su mobile, ma questo approccio deve diventare strutturato, trasversale, condiviso non solo all'interno della Regione Toscana ma in tutti gli Enti Pubblici o in quelli con alto impatto civico.

SEMPLIFICARE L'ORGANIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE - la trasformazione della PA, il riordino e la riorganizzazione dei livelli istituzionali, dalle province, alle Unioni, alle fusioni, alla riorganizzazione sanitaria, implica fare ampio uso delle tecnologie come strumenti di innovazione e ottimizzazione. Una PA più semplice e trasparente costa meno, diminuisce la complessità burocratica e migliora la qualità della vita di chi usufruisce dei suoi servizi. L'ICT è al servizio di questo processo ma presuppone non solo un front end adeguato ma anche la riprogettazione dei processi interni, il rinnovo dei regolamenti e della normativa. Il recente DL n. 76 del 16.7.2020 dedica un intero titolo alle misure di semplificazione per il sostegno e la diffusione dell'amministrazione digitale, che saranno occasione di accelerazione per la trasformazione digitale della PA.

SEMPLIFICARE E MIGLIORARE L'ACCESSIBILITA' DIGITALE AI SERVIZI REGIONALI PER CITTADINI E IMPRESE - la semplificazione dei procedimenti amministrativi e dei servizi on line richiede di proseguire il processo di integrazione delle procedure e di semplificazione e uniformazione delle modulistiche e dei modelli di raccolta dei dati per garantire una migliore fruibilità dei servizi e per offrire elementi di valutazione e monitoraggio delle azioni e delle misure intraprese più puntuali ed efficaci.

FORNIRE SUPPORTO ALLE IMPRESE PER FAVORIRE LO SVILUPPO E LA CRESCITA ECONOMICA - grandi imprese, start up e PMI: l'innovazione e l'uso delle tecnologie, con l'adozione e diffusione di standard aperti, l'uso del Sistema Cloud Toscana e l'utilizzo degli open data della PA, possono essere una occasione di sviluppo e miglioramento non solo per la pubblica amministrazione ma anche per la competitività delle imprese. Dal lato di Regione Toscana si intende favorire l'integrazione con le iniziative di Industria 4.0 e con interventi per il trasferimento tecnologico.

ATTIVARE INIZIATIVE PER LE SMART CITIES - il territorio ha espresso grande interesse per le smart cities. E' importante mettere in relazione le strategie del POR con il PON metropolitano. La Toscana può guardare anche al territorio esteso e pensare politiche per la mobilità, per gli spostamenti di lavoro, per il lavoro a distanza, per vivere il territorio come una città diffusa. I progetti delle smart cities possono partire dai progetti già in essere e coinvolgere i soggetti, come le aziende pubbliche di servizio, che dispongono di reti e sensori sul territorio; partendo da questo livello possono essere raccolti dati che, gestiti dalle piattaforme abilitanti ed opportunamente elaborati, sono funzionali ai servizi che potranno essere sviluppati. Inoltre i progetti per le smart cities possono favorire lo sviluppo di nuovi modelli, servizi e prodotti basati sul digitale da attivare con il tessuto produttivo più innovativo della Toscana.

SVILUPPARE I SERVIZI ON LINE - proseguire la strada dello sviluppo di servizi on line della PA che trovano allocazione naturale sulla piattaforma open.toscana.it dove possono essere esposti non solo i servizi della Regione Toscana ma anche quelli degli enti locali che sono stati sviluppati in collaborazione con la Regione e con le piattaforme abilitanti messe a disposizione da quest'ultima. Questa azione si dispiega in vari ambiti, dalla semplificazione per le imprese con la rete regionale dei SUAP (Tavolo Tecnico Regionale per lo sviluppo dei servizi), alla la giustizia telematica e la sanità digitale, ai servizi di pagamento elettronico, ecc.

PROMUOVERE I SERVIZI ON LINE PER IL TURISMO E LA CULTURA - il patrimonio culturale e turistico della Toscana possono essere maggiormente resi fruibili e attrattivi

tramite le tecnologie digitali ed in tal senso si promuoveranno azioni per lo sviluppo di servizi on line dedicati a questi settori.

PROMUOVERE GLI OPEN DATA PER LA COLLABORAZIONE - gli Open Data sono strumento importante per la trasparenza, per la responsabilità della PA ma sono anche una grande opportunità per la creazione di nuovi servizi e prodotti e per avviare nuove opportunità di impresa, in particolare per le imprese giovanili e le start up, su temi di grandi interesse per la Toscana quali i beni culturali e paesaggistici ed il turismo.

RINNOVARE GLI STRUMENTI PER LA PARTECIPAZIONE – dopo la revisione della piattaforma partecipazione (partecipa.toscana.it) effettuata nella primavera 2020 nell’ambito dell’aggiornamento di Open Toscana per la), si continueranno ad estendere e migliorare tutti gli strumenti partecipativi digitali previsti dalla L.R. 46/2013.

IMPLEMENTARE IL MODELLO DI GOVERNANCE PER L’AGENDA DIGITALE – rafforzare ed estendere protocolli di intesa, atti convenzionali e accordi di programma fra le PA per lo sviluppo di azioni congiunte e l’utilizzo cooperativo delle infrastrutture, sulla base del ruolo di Soggetto Aggregatore Territoriale per il Digitale (SATD) assegnato da AgID a Regione Toscana con l’Accordo di collaborazione per la crescita e la cittadinanza digitale in Toscana approvato con DGR 1191/2019. Sviluppare modelli di coinvolgimento e collaborazione per lo sviluppo di progetti e di azioni per i cittadini. Ridefinire ed aggiornare il ruolo della Rete Telematica Regionale Toscana TRRT. Utilizzare gli accordi con le associazioni rappresentative degli enti locali a partire dal Protocollo di Intesa con ANCI Toscana per l’innovazione.

DEFINIRE UN PIANO PER L’INCLUSIONE E LE COMPETENZE DIGITALI – definire un piano di azioni sistematiche e organiche per la cultura digitale ai vari livelli previsti dall’UE (di base, specialistiche, di leadership), nonché azioni di accompagnamento all’utilizzo delle tecnologie digitali e dei servizi on line e di presenza sul territorio. Sviluppare a tal fine azioni in collaborazione con la scuola anche in raccordo con gli interventi nazionali già previsti ed aggiornati nell’ambito delle iniziative per affrontare l’emergenza COVID-19.

DEFINIRE AZIONI PER I GIOVANI - confermare e aumentare le iniziative di diffusione e facilitazione dei processi di innovazione, dagli hackathon ai contest, ai rapporti con gli incubatori ed i coworking, volte al coinvolgimento delle fasce più giovani.

FAVORIRE LA NASCITA’ DI UNA COMUNITA’ A SUPPORTO DELLE INIZIATIVE DELL’AGENDA DIGITALE – favorire la creazione di una comunità dell’innovazione che usi open toscana come vetrina e luogo di incontro, presentando idee e progetti e creando un luogo di scambio tra pubblico, privato e civico ed altre istituzioni, incubatori, centri di ricerca, coworking, aziende private, comunità che possono offrire spazi di collaborazione, sviluppo e di business.

PROMUOVERE L’ECONOMIA COLLABORATIVA - Promuovere le pratiche di collaborazione e condivisione attraverso la predisposizione di una vera e propria agenda a partire dal Libro Verde presentato nel 2018 il quale indica nei diversi ambiti di interesse regionale le azioni da incoraggiare e sostenere e i modelli da sperimentare al fine di diffondere il paradigma collaborativo come pratica positiva di relazione tra i diversi attori delle comunità locali (PA, imprese, associazioni e ONG, cittadinanza attiva).

1.4 Le cose già fatte e la collaborazione con il territorio

Le azioni sviluppate sui temi dell’innovazione, e non solo, si sono sempre basate sui principi di partecipazione e di collaborazione, oltre che su un insieme di assetti di

carattere tecnologico, organizzativo, normativo, che sono un patrimonio importante, costruito nel tempo ed a disposizione delle strategie per l'innovazione e la crescita che si basa sulle tecnologie digitali.

Esempi di questo metodo sono stati il percorso partecipativo sulla semplificazione amministrativa su 9 misure per gli sportelli unici per le attività produttive – SUAP, svoltosi secondo i principi della L.R. 46/2013, così come il percorso partecipativo per la conferenza sul clima World Wide Views on Climate and Energy di Firenze 2015.

La collaborazione con il territorio e gli enti locali per la definizione delle strategie e dei progetti si è costantemente sviluppata nell'ambito della Rete Telematica Regionale Toscana TRRT e con un fitto rapporto con i Comuni e le forme associate, che si è sostanziato in protocolli di intesa sul tema dell'innovazione e del digitale con i Comuni capoluogo e numerose convenzioni operative per il dispiegamento di azioni e progetti da portare avanti in forma cooperativa.

Si sono sperimentate anche forme di semplificazione amministrativa innovative per la PA, quali la Conferenza dei servizi per la permissività, nell'ambito del bando banda ultralarga, che ha coinvolto la quasi totalità degli Enti toscani accorciando di molto i tempi burocratici.

In conformità con il "Piano Nazionale Banda Larga" la Regione Toscana, in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico, ha attuato due tipologie di intervento, ormai concluse, per raggiungere gli obiettivi definiti dalla strategia Europa 2020 e dell'Agenda Digitale Europea:

- con il "modello A" si finanzia la realizzazione, nelle aree prive di connessioni in banda larga, delle infrastrutture passive di proprietà pubblica che ospitano fibra ottica;
- con il "modello B", si cofinanzia direttamente il progetto di investimento effettuato dall'operatore affinché questi possa offrire servizi a banda larga nei territori in digital divide.

Successivamente è stato avviato il piano degli interventi riguarda le aree bianche citato nel paragrafo 1.3 ed il cui stato di avanzamento è riportato nel capitolo 2.

I risultati della collaborazione fra Regione Toscana e territorio si sono sostanziati nell'utilizzo, da parte degli enti toscani, delle piattaforme regionali per lo sviluppo dei servizi on line, in primo luogo con l'utilizzo del data center regionale TIX come cloud della PA toscana da parte dei Comuni, primo fra tutti Firenze, nonché nell'adesione alle piattaforme per l'autenticazione e la profilazione in ottica SPID, a quelle per i pagamenti on line e per la conservazione a norma, oltre che a quella per la fatturazione elettronica. Molto importante anche la disponibilità degli open data tramite l'apposita piattaforma su open toscana, sia per i soggetti che vogliono sviluppare nuovi servizi e che sono stati coinvolti con contest e hackathon, sia con soggetti pubblici quali la Guardia di Finanza ed i Carabinieri tramite appositi protocolli.

Per lo sviluppo degli obiettivi dell'agenda digitale si è mantenuto questo **modello di governance** basato su partecipazione e collaborazione, rafforzando ed estendendo gli accordi territoriali con protocolli di intesa, atti convenzionali e accordi di programma fra le PA per lo sviluppo di azioni congiunte e l'utilizzo cooperativo delle infrastrutture. Protocolli sono già stati sottoscritti per favorire le azioni nel campo dell'innovazione con il Comune di Firenze, il Comune di Prato, il Comune di Pistoia, il Comune di Lucca, il Comune di Livorno, il Comune di Massa, il Comune di Siena. Le azioni di innovazione sono state attivate su circa 95 enti toscani e regolamentate da apposite convenzioni; negli ultimi anni sono stati scarsi i finanziamenti nazionali per i territori, nell'ambito dei progetti per il digitale ma negli ultimi mesi e con i nuovi fondi europei si conta su nuovi finanziamenti dedicati alla trasformazione digitali, come quelli previsti dall'avviso del ministro della Funzione pubblica del 20 maggio 2020 per i comuni sotto a 5000 abitanti. Un accordo specifico per l'utilizzo degli open data e per lo sviluppo di servizi per i

cittadini è stato definito con Comune di Firenze, Camera di Commercio di Firenze e CISPEL (Protocollo Firenze Digitale).

È stato potenziato anche il rapporto con la comunità ed i cittadini recependo i principi dell'economia collaborativa, non solo come modello di nuova economia basata sulle piattaforme digitali ma anche come paradigma di collaborazione e partecipazione.

Di seguito sono riepilogate per punti alcune delle esperienze più importanti e disponibili per il percorso dell'Agenda Digitale Toscana.

- **Banda larga: per i cittadini**, con gli interventi per la banda larga e ultra larga, secondo gli obiettivi europei, **e per la PA** con le infrastrutture di collegamento regionali (contratto RTRT per i collegamenti).

- **Cloud Toscana**: il TIX, oggi SCT-Sistema Cloud Toscana, è il data center a disposizione della PA toscana, gestito in modalità cloud ed aperto alla collaborazione con le imprese

- **La normativa di settore**: alla L.R. 1/2004 che definisce la Società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale e disciplina la "Rete telematica regionale toscana, si sono aggiunte la L.R. 40/2009 sulla Semplificazione e la L.R. 54/2009 per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza e più recentemente la L.R. 19/2015 sugli Open Data.

- **La partecipazione**: non solo la Toscana ha approvato con la L.R. 46/2013 le linee per la partecipazione dei cittadini alle scelte della PA, ma ha anche attivato, come previsto dalla stessa legge, una piattaforma per la partecipazione on line partecipa.toscana.it

- **Piattaforme abilitanti**: sono disponibili per le PA e le imprese le piattaforme abilitanti necessarie per sviluppare servizi on line e per far dialogare sistemi informative e banche dati: ARPA, per l'autenticazione e la profilazione degli utenti già integrata con SPID, IRIS, per il fascicolo delle posizioni debitorie ed i pagamenti on line già integrata con il nodo nazionale pagoPA, DAX, per la conservazione a norma, OSCAT, per mettere a disposizione e condividere progetti open source della PA, FERT per la fatturazione elettronica, oltre alla piattaforma dati.toscana.it per gli open data.

- **Open standard**: un processo aperto che definisce gli standard di utilizzo dei sistemi informativi della PA, al fine di facilitare il dialogo applicativo dei sistemi fra PA e imprese

- **Sperimentazione per l'innovazione con i giovani e le start up**: sono state attivate azioni per favorire l'iniziativa dei giovani, con un hackathon civico sugli open data ed un avviso per le start up e le imprese giovanili. In questo modo si vuol favorire lo sviluppo di idee e di imprese innovative.

- **Comunità dell'innovazione**: costruita nel tempo, con i rapporti intessuti dalla Rete Telematica Regionale Toscana, con le collaborazioni con ANCI, con eventi quali l'Internet Festival ed il rapporto con il mondo dell'Università e della Ricerca, con la rete di rapporti fra persone e soggetti sociali

- **Accordi territoriali**: sono stati stipulati accordi e protocolli con numerose città, capoluoghi, unioni di comuni e comuni della Toscana. Tali accordi hanno al centro l'attuazione di azioni per la semplificazione, per l'amministrazione digitale, per l'utilizzo congiunto delle infrastrutture regionali, per la diffusione della cultura digitale e dell'innovazione. Questi accordi sono la premessa per una azione collettiva della PA di implementazione dell'Agenda Digitale, del rinnovo della PA, di una politica orientata alla crescita digitale della società.

- **OPEN TOSCANA**: l'esperimento organico più avanzato in Italia di pubblica amministrazione aperta ed on line, con i suoi canali dedicati ai servizi, agli open data, alla partecipazione, alle start up ed al cloud.

1.5 Agenda digitale italiana ed europea

Le strategie relative all'amministrazione digitale, allo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza, all'e-government e all'open government, risultano disciplinati da un combinato di fonti normative e piani strategici a diversi livelli istituzionali, spesso interessati da modifiche e integrazioni causate anche dalla stessa evoluzione tecnologica.

Parlare quindi di agenda digitale toscana significa interfacciarsi con l'evoluzione giuridica e strategica dei livelli europeo, nazionale e regionale.

Da sempre l'Europa fornisce importanti impulsi al legislatore nazionale e regionale, in considerazione del fatto che la società dell'informazione e della conoscenza, per le sue caratteristiche intrinseche, elimina le barriere spaziali e richiede, per il suo sviluppo, standard comuni in un quadro che, pur nelle differenze, permetta sempre il dialogo fra sistemi informativi per mezzo di interoperabilità e cooperazione.

L'agenda digitale della Regione Toscana nasce all'interno degli obiettivi tracciati dall'agenda digitale europea¹ che dal 2010 e in risposta ai cambiamenti sociali, economici, produttivi, infrastrutturali del territorio, ha l'obiettivo di tracciare le politiche per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Secondo dati riportati da AgID, "la piena attuazione di questa agenda digitale aumenterebbe il PIL europeo del 5% , l'equivalente di 1.500 € a persona, nel corso dei prossimi otto anni. Ciò aumenterebbe di 3,8 milioni i nuovi posti di lavoro in tutti i settori dell'economia, nel lungo periodo". E' la prima di sette iniziative pilota del programma Europa 2020, contiene 101 azioni, raggruppate intorno a sette aree prioritarie intese a promuovere le condizioni per creare crescita e occupazione in Europa:

1. Creare un nuovo e stabile quadro normativo per quanto riguarda la banda larga
2. Nuove infrastrutture per i servizi pubblici digitali attraverso prestiti per collegare l'Europa
3. Avviare una grande coalizione per le competenze digitali e per l'occupazione
4. Proporre una strategia per la sicurezza digitale dell'UE
5. Aggiornare il framework normativo dell'UE sul copyright
6. Accelerare il cloud computing attraverso il potere d'acquisto del settore pubblico
7. Lancio di una nuova strategia industriale sull'elettronica

Da segnalare che sta per avviarsi la prossima programmazione europea per il periodo 2021-2027: a maggio 2018 la Commissione europea ha presentato la proposta del nuovo bilancio europeo e dei Regolamenti riferiti alla Politica di coesione 2021-2027.

La proposta comprende uno strumento di emergenza per la ripresa, Next Generation EU, inteso a contribuire a riparare i danni immediati causati dalla pandemia di Covid-19 e ad avviare la ripresa.

La proposta della Commissione prevede un bilancio settennale dell'UE pari a 1.850 miliardi di euro²:

- un bilancio a lungo termine riveduto dell'UE pari a 1.100 miliardi di euro per il periodo 2021-2027
- un rafforzamento temporaneo di 750 miliardi di EUR - *Next Generation EU*

Di questo budget, la Rubrica I (Mercato unico, innovazione e agenda digitale) aveva, prima della pandemia COVID-19, una previsione complessiva di 187,4 miliardi di euro (14,6% dell'intero QFP - quadro finanziario pluriennale). In questa fase di ridefinizione dell'intervento europeo tali fondi sono da precisare ma appare chiara l'indicazione che

¹Commissione Europea, *Strategia Europa 2020 - Un'Agenda Digitale Europea*, COM(2010) n. 245 del 26 agosto 2010, consultabile al sito web <http://ec.europa.eu/digital-agenda/>

²Commissione Europea, Bilancio a lungo termine dell'UE per il periodo 2021-2027 - <https://www.consilium.europa.eu/it/policies/the-eu-budget/long-term-eu-budget-2021-2027/>

nei prossimi anni ci saranno importanti possibilità nell'ambito dei progetti che faranno riferimento alle tecnologie digitali: di conseguenza ci si attende è necessario definire le progettualità e le priorità, sempre legate agli obiettivi dell'agenda digitale europea.

Da ricordare inoltre la Smart Specialisation Strategy - RIS3 che è così definita: "Ipotizzare strategie di specializzazione intelligente significa puntare ad un modello di crescita sostenibile non solo in termini tecnologici, ma anche sociali ed ambientali oltre che di crescita del capitale umano. Molteplici osservatori economici dipingono futuri economici di forte tensione, nei quali indipendentemente dagli andamenti, si prefigura un ruolo marcatamente differente della pubblica amministrazione, in particolar modo in termini di public spending".

Le agende di ricerca e innovazione nazionali e regionali legate alla RIS3 sono focalizzate su 5 obiettivi:

- Supportare con politiche e investimenti priorità nazionali e regionali, sfide e bisogni di sviluppo basato sulla conoscenza, incluse le misure legate all' ICT;
- Fare leva sui punti di forza, sui vantaggi competitivi e sulle eccellenze del territorio regionale;
- Sostenere l'innovazione tecnologica e organizzativa e puntare a stimolare gli investimenti nel settore privato;
- Coinvolgere gli stakeholders e incoraggiare innovazione e sperimentazione;
- Sottoporre le azioni a verifiche basate sui dati e includere sistemi di monitoraggio e valutazione.

L'Italia ha elaborato una propria strategia nazionale³, in collaborazione con la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, seguendo il quadro tracciato dall'Agenda Digitale Europea, disegnando l'insieme di azioni e norme per lo sviluppo delle tecnologie, dell'innovazione e dell'economia digitale individuando le priorità e le modalità di intervento.

Nell'ambito dell'Agenda Digitale Italiana sono stati predisposti la Strategia italiana per la banda ultralarga e la Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020⁴ per il perseguimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale.

La "Strategia italiana per la banda ultralarga" si pone l'obiettivo di tracciare le attività partendo da un dato allarmante: l'Italia è il Paese europeo con la minor copertura di reti di nuova generazione⁵.

Inoltre le prestazioni dell'Italia sono inferiori rispetto alla media europea per tutte le dimensioni dell'indice DESI ponendo l'Italia al quint'ultimo posto della graduatoria complessiva per il 2019: i gap più forti sono per il capitale umano e l'uso dei servizi Internet, mentre siamo migliorati nel 2019 avvicinando la media europea per la connettività e l'uso servizi pubblici digitali, stabile il distacco nell'integrazione delle tecnologie digitali.

Di conseguenza le azioni previste per il digitale diventano particolarmente necessarie e la loro importanza è stata evidenziata nel periodo di lockdown quando è aumentata la consapevolezza dell'importanza degli strumenti digitali; lo stesso Decreto legge

³Fonte consultabile al sito web <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/programmi-nazionali>

⁴Delibera del Consiglio dei Ministri del 3 marzo 2015: *Approvazione dei Piani nazionali per il perseguimento degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana: "Strategia italiana per la banda ultra larga" e "Strategia per la crescita digitale 2014-2020"*.

⁵ Nel 2014 per la copertura a 30 mbps l'Italia si attesta ad un 21% di territorio coperto, contro la media UE del 64%)

16.7.2020 n. 76 Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale, conferma la forte volontà del Governo e del legislatore.

E' previsto inoltre per settembre 2020 il kickoff del nuovo Piano per l'informatica nella PA 2020-2022.

I documenti di strategia nazionale e le norme dettate dall'emergenza confermano gli ambiti prioritari d'intervento.

1. Identità digitale:

- carta di identità elettronica identità digitale (SPID) e firma digitale
- domicilio digitale
- domicilio digitale del cittadino e obbligo della PEC (Posta Elettronica Certificata) per le imprese con diffusione per i cittadini
- Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)

2. Amministrazione digitale e dati di tipo aperto:

- Piattaforma per la notificazione digitale degli atti della pubblica amministrazione e per l'accesso ai servizi digitali della PA (Italia Login e app IO)
- trasmissione di documenti per via telematica, contratti della Pubblica Amministrazione e conservazione degli atti notarili
- trasmissione telematica delle certificazioni di malattia nel settore pubblico
- misure per l'innovazione dei sistemi di trasporto
- dati di tipo aperto, accesso alle banche dati di interesse pubblico, interoperabilità dei sistemi
- processi di semplificazione dei procedimenti amministrativi
- piattaforma nazionale per i dati geografici

3. Infrastrutture digitali

- Diffusione della BUL e creazione delle nuove infrastrutture digitali, tenendo conto delle esigenze del lavoro a distanza
- Creazione di una infrastruttura ad alta affidabilità localizzata sul territorio nazionale per la razionalizzazione e il consolidamento dei Centri per l'elaborazione delle informazioni (CED)
- Razionalizzazione dei data center degli enti locali anche tramite data center ad alta affidabilità di livello regionale
- Interventi per il miglior utilizzo delle tecnologie nelle città e nei territori (Smart City)
- Sicurezza cibernetica

4. Istruzione e competenze digitali:

- anagrafe nazionale degli studenti e altre misure in materia scolastica;
- libri e centri scolastici digitali
- diffusione della didattica a distanza
- piano nazionale per le competenze digitali dei cittadini

5. Sanità digitale:

- Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e sistemi di sorveglianza nel settore sanitario
- prescrizione medica e cartella clinica digitale.

6. Azzeramento del divario digitale e moneta elettronica:

- interventi per la diffusione delle tecnologie digitali
- pagamenti elettronici (pagoPA)

7. Giustizia digitale:

- Accesso alla cancelleria, comunicazioni e notificazioni per via telematica.

A queste misure si affiancano ulteriori azioni per promuovere le comunità smart e le start-up innovative (riduzione degli oneri per l'avvio e sostegno

all'internazionalizzazione, semplificazione dei processi di liquidazione, certificazione degli incubatori, ecc.).

Oltre a queste strategie nazionali, che l'agenda digitale toscana prende a riferimento, recentemente il Ministro per l'Innovazione tecnologica e la digitalizzazione, ha pubblicato "Italia 2025" con cui si individuano le tre principali sfide per la trasformazione del Paese in termini di società digitale, innovazione e sviluppo sostenibile e inclusivo⁶:

•**Una società digitale**, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, sono efficienti, facili da usare e da integrare. Un obiettivo per far diventare la digitalizzazione un motore di sviluppo per tutto il Paese e ripensare il rapporto tra lo Stato e le persone.

•**Un obiettivo innovazione**, che punta su ricerca e sviluppo applicate, favorisce il proliferare di idee, che diventano imprese hi-tech italiane e a sostegno delle filiere produttive tradizionali del nostro Paese.

•**Uno sviluppo sostenibile e inclusivo**, dove l'innovazione è al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale.

All'interno della strategia Italia 2025, queste tre sfide sono state declinate in venti azioni di innovazione e digitalizzazione a cui il Dipartimento legato al Ministro per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione, sta lavorando, di concerto con altri Ministeri, Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, enti pubblici, agenzie, aziende private e normali cittadini. Un processo che coinvolge tutto l'ecosistema, per una trasformazione strutturale e radicale del Paese.

Sulla base di queste premesse, lo scopo dell'agenda digitale toscana è stata quella di raggiungere gli obiettivi posti dall'Europa e garantire una connettività a banda ultralarga (100 mbps) per tutte le sedi delle Amministrazioni Pubbliche e fino all'85% per la popolazione italiana. La quota restante, il 15% delle aree più remote, avrà invece una copertura a 30 mbps. L'intervento pubblico rivestirà un ruolo sussidiario, altrimenti verrebbe raggiunto solo il 60% di copertura a 30 mbps, attraverso quattro modalità principali di finanziamento (diretto, partnership pubblico-privato, incentivo, ibrido) applicabili a seconda delle caratteristiche dell'area geografica di competenza.

Regione Toscana rende disponibili le piattaforme abilitanti per i servizi, sulla base delle priorità sopra indicate ed in raccordo con le piattaforme nazionali:

- la piattaforma ARPA integrata con SPID, "il sistema che permette a cittadini e imprese di accedere con un'unica identità digitale ai servizi online della PA e dei privati aderenti".

- la piattaforma IRIS per i pagamenti Elettronici integrata con pagoPA. Il sistema dei pagamenti elettronici pagoPA permette a cittadini ed imprese di effettuare pagamenti in modalità elettronica verso pubbliche amministrazioni e gestori di servizi di pubblica utilità. Consente alle pubbliche amministrazioni di ridurre i costi di gestione degli incassi e agli utenti di scegliere il canale di pagamento preferito, maggiore trasparenza e commissioni potenzialmente più basse. I più IRIS offre al cittadino un fascicolo con le proprie posizioni debitorie, già pagate e da pagare.

- Open Data. Gli open data sono dati pubblici che devono essere pubblicati in maniera che sia facile il riutilizzo. A tal fine sono fondamentali aspetti quali: licenze, standardizzazione, qualità, accessibilità anche attraverso applicazioni automatizzate. Ogni amministrazione è tenuta a rilasciare Open data per contribuire alla valorizzazione

⁶ Ministro per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione <https://innovazione.gov.it/it/cosa-facciamo/italia-2025/>

del patrimonio informativo pubblico, in linea con le politiche internazionali e nazionali sugli Open data. La Regione Toscana offre il portale dati.toscana.it per tutti i dati aperti della PA.

- **Competenze Digitali.** La Coalizione per le competenze digitali è lo strumento principale della Strategia per la crescita digitale per il sostegno alle iniziative di alfabetizzazione digitale del paese. L'alfabetizzazione e gli e-skills sono indispensabili per superare il divario tra la domanda e l'offerta di competenze e per promuovere la cultura digitale.. La Regione Toscana sta avviando un progetto per le competenze digitali collegato alle iniziative nazionali ed in collaborazione con gli enti del territorio.

Smart cities and communities. La Regione Toscana ha avviato un progetto di piattaforma regionale per le smart cities in collaborazione con enti del territorio (DGR 383/2017) al fine di promuovere la trasformazione delle città e dei territori e il loro uso sostenibile ed innovativo da parte di cittadini e imprese. Lo sviluppo sostenibile delle città è perseguito attraverso l'adozione di tecnologie innovative, open, efficienti ed attraverso una collaborazione fra gli enti del territorio.

Accesso ai servizi della PA. LA Regione Toscana ha rinnovato nel 2020 il portale open.toscana.it al fine di facilitare l'accesso ai servizi della PA, mettendo a punto anche una specifica app. Questo progetto riprende gli obiettivi di Italia Login e della app IO e si propone di innovare il rapporto con la pubblica amministrazione migliorando l'accesso ai servizi pubblici, offrendo una piattaforma unica, usabile e accessibile in un'ottica user-centered. La piattaforma è pensata come una struttura aperta dove tutti i soggetti della Pubblica Amministrazione contribuiscono per i propri servizi di competenza.

1.6 Il quadro normativo

Il quadro di riferimento si compone di norme e strategie a livello europeo e nazionale.

A livello sovranazionale, sotto il profilo normativo, un riferimento particolarmente significativo è costituito dal regolamento eIDAS n. 910 del 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE, a cui è stata adeguata la normativa nazionale di riferimento, insieme a un insieme di norme rilevanti in ambito di innovazione, come esemplificativamente la disciplina in materia di data protection, regolamento europeo 2016/679 (General Data Protection Regulation).

In Italia, dal punto di vista normativo, il principale riferimento è costituito dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, che riunisce e organizza le norme riguardanti la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese.

Il CAD è stato oggetto di modifiche e integrazioni nel corso degli anni, grazie a una serie di riforme, tra le quali da ultimo il decreto legislativo 22 agosto 2016 n. 179 e il decreto legislativo 13 dicembre 2017 n. 217 (approvati a seguito della legge delega 7 agosto 2015, n. 124, cosiddetta Legge Madia), finalizzati a promuovere e rendere maggiormente effettivi i diritti di cittadinanza digitale. Con gli ultimi interventi normativi il CAD è stato ulteriormente razionalizzato nei suoi contenuti ed è stato

sottoposto a un'azione di deregolamentazione, in particolare sostituendo le precedenti regole tecniche con linee guida, a cura di AgID, la cui adozione risulterà più rapida e reattiva rispetto all'evoluzione tecnologica. Le ultime modifiche vanno nella direzione di:

- sottolineare con maggiore forza l'attribuzione a cittadini e imprese di diritti all'identità e al domicilio digitale, alla fruizione di servizi pubblici online e mobile oriented (statuendo il principio del digital first), a partecipare effettivamente al procedimento amministrativo per via elettronica e a effettuare pagamenti online;
- rafforzare l'effettività dei diritti di cittadinanza digitale;
- promuovere l'integrazione e l'interoperabilità tra i servizi pubblici;
- garantire maggior certezza giuridica alla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- valorizzare il patrimonio informativo pubblico;
- rendere maggiormente effettive le disposizioni, strutturando una governance dell'innovazione, attraverso la previsione di figure soggettive interne alle amministrazioni e a livello nazionale.

Sotto il profilo giuridico, particolarmente rilevante per l'innovazione della pubblica amministrazione è il d.l. 16 luglio 2020, n. 76, recante "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale", che nel titolo III prevede rilevanti misure di semplificazione per il sostegno e la diffusione dell'amministrazione digitale, che modificano e integrano le disposizioni del d.lgs. 82/2005 per quanto attiene alla cittadinanza digitale e all'accesso ai servizi digitali della pubblica amministrazione, allo sviluppo dei sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni, all'utilizzo del digitale nell'azione amministrativa e alla strategia di gestione del patrimonio informativo pubblico per fini istituzionali.

A livello strategico, sotto il profilo sovranazionale, l'Agenda Digitale Europea (Commissione Europea, Strategia Europa 2020 - Un'Agenda Digitale Europea, COM(2010) n. 245 del 26 agosto 2010), presentata dalla Commissione Europea nel 2010, si propone di sfruttare il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso sociale nel suo complesso. Rappresenta una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020, che fissa gli obiettivi per la crescita nell'Unione da raggiungere entro il 2020.

Per il periodo 2021-2027 è in corso il procedimento relativo alla proposta di Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce il programma Europa digitale per il periodo 2021-2027.

In coerenza con gli obiettivi e le azioni tracciate a livello europeo, nel corso del tempo, l'Italia ha elaborato proprie strategie nazionali, individuando le priorità e le modalità di intervento, nonché le azioni da compiere e da misurare sulla base di indicatori, in linea con gli scoreboard individuati dall'Agenda Digitale Europea.

L'Agenda Digitale Europea (Commissione Europea, *Strategia Europa 2020 - Un'Agenda Digitale Europea*, COM(2010) n. 245 del 26 agosto 2010), presentata dalla Commissione Europea nel 2010, si propone di sfruttare il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso sociale nel suo complesso. Rappresenta una delle sette

iniziative faro della strategia Europa 2020, che fissa gli obiettivi per la crescita nell'Unione da raggiungere entro il 2020.

In coerenza con gli obiettivi e le azioni tracciate a livello europeo, l'Italia ha elaborato una propria strategia nazionale, individuando le priorità e le modalità di intervento, nonché le azioni da compiere e da misurare sulla base di indicatori, in linea con gli *scoreboard* individuati dall'Agenda Digitale Europea.

L'Agenda Digitale Italiana rappresenta quindi l'insieme di azioni e norme per lo sviluppo nazionale delle tecnologie digitali e di rete, dell'innovazione sociale e dell'economia digitale.

L'Agenda Digitale Italiana è stata istituita il 1° marzo 2012 con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione, il Ministro per la Coesione Territoriale, il Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e il Ministro dell'Economia e delle Finanze (L'Agenda Digitale Italiana si è successivamente sostanziata nel Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179 convertito con la Legge 17 dicembre 2012, n. 221 "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese").

In seguito gli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana sono stati rilanciati mediante due piani nazionali sinergici, predisposti nell'ambito dell'Accordo di Partenariato 2014-2020 dalla Presidenza del Consiglio insieme al Ministero dello Sviluppo Economico, all'AgID e all'Agenda per la Coesione: "Strategia italiana per la banda ultralarga" e "Strategia per la crescita digitale 2014-2020" (Delibera del Consiglio dei Ministri del 3 marzo 2015: Approvazione dei Piani nazionali per il perseguimento degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana: "Strategia italiana per la banda ultra larga" e "Strategia per la crescita digitale 2014-2020").

Il terzo documento strategico nazionale è l'Agenda Nazionale per la Semplificazione 2015-2017 (L'Agenda è prevista dall'articolo 24 del Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114, recante "*Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari*"), approvata dal Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione, il 1 dicembre 2014, allo scopo di effettuare una sostanziale semplificazione amministrativa per innalzare la competitività dell'intero Paese, recuperando i ritardi accumulati e migliorare, al contempo, la qualità della vita delle persone.

Strumento cruciale per l'innovazione pubblica è poi il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione, previsto nell'art. 14-bis del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale), disposizione introdotta dal d.lgs. 179/2016 e modificata dal d.lgs. 2017/2017. L'attuale Piano 2019-2021, elaborato dall'Agenda per l'Italia Digitale (AgID), è stato presentato alla Conferenza Stato-Regioni e condiviso con la Commissione speciale Agenda Digitale, coinvolgendo in tal modo le pubbliche amministrazioni locali e centrali. Quello attuale è il secondo piano, dopo il primo Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2017-2019, approvato il 31 maggio 2017.

I contributi delle Regioni sull'Agenda Digitale sono stati avanzati al livello nazionale sin dal 2012 (Il primo documento "Agenda Digitale: il contributo delle Regioni e Province Autonome", approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome il 6 giugno 2012, identificava come priorità di intervento dalle Regioni le seguenti aree: interoperabilità e cooperazione applicativa; Carta Nazionale Servizi e identità digitale online; Circolarità anagrafica e revisione normativa del regolamento INA (Indice Nazionale delle Anagrafi) e SAIA (Sistema di Accesso e di Interscambio Anagrafico); amministrazione digitale senza carta; geo-referenziazione (infrastruttura dati territoriali o

catasto del territorio); sanità elettronica; open data; riuso informatico) mediante il coordinamento del Centro Interregionale per i Sistemi Informatici, Geografici e Statistici (CISIS), l'organo tecnico delle Regioni che ha un ruolo di rilievo sulle tematiche digitali.

Il documento più recente prodotto dalle Regioni prende il nome di "Agire le agende digitali per la crescita, nella programmazione 2014- 2020" - approvato dalla Conferenza delle Regioni e Province Autonome il 5 agosto 2014, che fa seguito al "Contributo delle Regioni per un'Agenda Digitale a servizio della crescita del Paese" (in questo documento approvato dalla Conferenza delle Regioni il 24/07/2013, le Regioni affermano una visione dell'Agenda Digitale orientata alla fase di esecuzione e chiedono che vengano loro riconosciute con chiarezza le seguenti missioni: Infrastrutturazione digitale (reti a larga banda e ultralarga, data center, infrastruttura dati, razionalizzazione e consolidamento); Cittadinanza digitale (per una vera amministrazione digitale senza carta, "digital by default" e "open data by default"); Competenze digitali e inclusione digitale (e-skills/e-inclusion); Crescita digitale (sviluppo dell'economia della conoscenza); Intelligenza diffusa nelle città e aree interne (processi smart cities and communities); Salute digitale, in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico).

Nel documento "Agire le agende digitali per la crescita, nella programmazione 2014-2020" - si sottolinea come l'Agenda Digitale non debba essere interpretata come documento programmatico di settore, né come un documento di indirizzo, ma si configuri piuttosto come un vera e propria leva di cambiamento strutturale in grado, di portare a una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva del Paese, in linea con la strategia Europa 2020. In questo quadro, strumenti strategici e operativi essenziali sono costituiti proprio dalle agende digitali regionali, che devono inserirsi in una governance multilivello coordinata, che definisca un'efficacia massima delle azioni intraprese.

Il Ministro per l'Innovazione tecnologica e la digitalizzazione, ha lanciato a dicembre 2019 la strategia per l'innovazione e la trasformazione digitale del Paese - Italia 2025, rimasto in consultazione pubblica fino al 30 aprile 2020. Italia 2025 individua le tre principali sfide per la trasformazione del Paese in termini di società digitale, innovazione e sviluppo sostenibile e inclusivo⁷:

- Una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, sono efficienti, facili da usare e da integrare. Un obiettivo per far diventare la digitalizzazione un motore di sviluppo per tutto il Paese e ripensare il rapporto tra lo Stato e le persone.
- Un obiettivo innovazione, che punta su ricerca e sviluppo applicate, favorisce il proliferare di idee, che diventano imprese hi-tech italiane e a sostegno delle filiere produttive tradizionali del nostro Paese.
- Uno sviluppo sostenibile e inclusivo, dove l'innovazione è al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale.

Il recente Decreto Legge DL n.76 del 16.7.2020, Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale, dedica l'intero Titolo III alle Misure di semplificazione per il sostegno e la diffusione dell'amministrazione digitale, dalla identità digitale e firma digitale, al domicilio digitale, all'accesso ai servizi delle amministrazioni, con indicazioni per la realizzazione dei sistemi informativi e per la disponibilità nell'accesso alle banche dati pubbliche, nonché per la creazione delle nuove infrastrutture digitali, sollecitando anche proposte per la semplificazione amministrativa tramite il digitale. IL DL 76 interviene anche con modifiche al CAD e detta norme per la realizzazione di sistemi informativi pubblici, per la giustizia digitale, per la creazione di una infrastruttura ad alta affidabilità localizzata sul territorio nazionale per la razionalizzazione e il consolidamento dei Centri per l'elaborazione delle informazioni (CED), per la razionalizzazione dei data center degli enti locali anche tramite data center ad alta affidabilità di livello regionale.

⁷ Ministro per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione <https://innovazione.gov.it/it/cosa-facciamo/italia-2025/>

E' inoltre previsto per per settembre 2020 il kickoff del nuovo Piano per l'informatica nella PA 2020-2022.

Per quanto riguarda la Regione Toscana, il quadro normativo si apre con la L.R. 1/2004 *Promozione dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale. Disciplina della Rete telematica regionale Toscana*, che definisce i principi di RTTR e della società dell'informazione e della conoscenza.

Inoltre Regione Toscana ha approvato come legge di settore la L.R. 5 ottobre 2009, N. 54, *Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale. Misure per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza*.

In parallelo è stata approvata la L.R. 40 del 23 luglio 2009 *Norme sul procedimento amministrativo, per la semplificazione e la trasparenza amministrativa*.

In merito agli open data è stata approvata la Delibera della Giunta Regionale n. 23 del 21 gennaio 2013 che promuove la realizzazione di una piattaforma open data di livello regionale e approva linee guida recanti criteri generali per gli open data in Regione Toscana.

In seguito è stata approvata la Legge Regionale n. 19 del 18 febbraio 2015 *Disposizioni in materia di dati aperti e loro riutilizzo*.

Importante per la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali è la L.R. 46/2013 *Dibattito pubblico regionale e promozione della partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali*, che prevede fra gli altri strumenti una piattaforma per la partecipazione on line realizzata su open.toscana.it. In particolare l'art. 22 della Legge valorizza l'uso delle tecnologie innovative dell'informazione e della comunicazione per favorire la partecipazione democratica dei cittadini e arricchire gli strumenti del confronto pubblico sulle politiche locali e regionali.

Infine è stata approvata la L.R. 48/2015 *Istituzione del sistema informativo del catasto delle infrastrutture di rete*.

Nel quinquennio 2015-2020 la Regione Toscana ha inoltre agito nell'ambito dei temi del digitale sulla base del Programma regionale di sviluppo (PRS) 2016-2020, approvato con Risoluzione n. 47 del 15 marzo 2017 del Consiglio Regionale, il quale prevede il progetto regionale n. 5 denominato "AGENDA DIGITALE, BANDA ULTRALARGA, SEMPLIFICAZIONE E COLLABORAZIONE". Su tale progetto prevede l'implementazione degli obiettivi dell'agenda digitale e delle priorità ed azioni sopra riportate nel paragrafo 1.5.

1.7 ICT, cittadini e PA in Toscana: i dati

Per avere un quadro aggiornato sull'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte di famiglie e individui in Toscana per l'anno 2019 si rimanda alle tavole dati, elaborate da settore "Sistemi informativi e tecnologie della conoscenza. Ufficio regionale di Statistica" di Regione Toscana su rilevazione ISTAT, disponibili all'indirizzo <https://www.regione.toscana.it/-/l-utilizzo-degli-strumenti-ict-fra-i-cittadini-toscani-dati-2019>

Interessanti, ai fini di acquisire un quadro sulle dotazioni tecnologiche disponibili presso le Amministrazioni toscane a sostegno delle attività amministrative interne e dei rapporti con cittadini, imprese e altre Amministrazioni, sono i dati relativi all'indagine tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali.

L'universo di riferimento è costituito dai seguenti enti: Regione, Province, Città metropolitana e Comuni. Le tavole dati sono consultabili al seguente indirizzo <https://www.regione.toscana.it/-/le-ict-nella-pa-locale-dati-2018>

2 LE AREE DI INTERVENTO DELL'AGENDA DIGITALE DELLA REGIONE TOSCANA

In merito alle azioni di dettaglio di implementazione dell'Agenda Digitale Toscana, esse possono essere raggruppate in quattro macro-aree di seguito dettagliate:

- a. Infrastrutture, piattaforme abilitanti e cloud
- b. Servizi per la cittadinanza digitale e partecipazione
- c. Innovazione per la competitività
- d. Competenze digitali, formazione e inclusione

2.1 Infrastrutture, piattaforme abilitanti e Cloud

La Regione Toscana opera per la banda larga ed ultralarga su tutto il territorio al fine di garantire connettività a enti, sanità, cittadini ed imprese. Inoltre dal data center TIX mette a disposizione piattaforme necessarie per l'uso dei servizi: autenticazione degli accessi, gestione dei documenti digitali, pagamenti elettronici, posizione debitorie del cittadino, cooperazione applicativa per far interoperare i sistemi informativi, servizi internet di base e di telefonia VoIP.

Azioni in corso:

•Azioni per l'abbattimento del digital divide con interventi per la banda larga e ultralarga

L'obiettivo è l'infrastrutturazione del territorio con la posa di fibra ottica in grado di consentire servizi di connettività affidabili e ad alta velocità, promuovendo l'uso condiviso dell'infrastruttura fisica esistente, o tecnologie di scavo a basso impatto ambientale. Complessivamente si prevede la copertura in banda ultralarga di oltre 640 mila unità immobiliari (abitazioni ed imprese), per un valore delle opere realizzate di circa 170 mln di euro per una spesa effettiva di circa 79 mln di euro di risorse della programmazione comunitaria 2014-2020 (Programma Operativo FESR, Piano di sviluppo rurale FEASR, fondi regionali e ministeriali).

Il progetto si sta realizzando in diverse fasi temporali, e vista la numerosità degli Enti coinvolti, per velocizzare l'iter amministrativo, Regione Toscana ha promosso la sottoscrizione di diversi Accordi di Programma tra i soggetti preposti al rilascio di autorizzazioni, pareri e nulla-osta sugli interventi a piano. Sono stati sottoscritti complessivamente 6 Accordi di programma che hanno autorizzato e reso cantierabili i progetti in 143 Comuni toscani.

Attraverso un primo "intervento diretto" si sta concludendo la posa di fibra ottica nei primi nove Comuni toscani. I comuni interessati (Santa Croce sull'Arno, Cerreto Guidi, Altopascio, Roccastrada, Capalbio, Pomarance, Porcari, Bientina, Castel del Piano, San Marcello Pistoiese) sono stati selezionati tra le aree bianche a maggior presenza di imprese industriali (a valere sul finanziamento fondi FESR) e agricole (fondi FEASR). Per San Marcello Pistoiese e Campo nell'Elba si è reso necessario un ulteriore approfondimento, pertanto si stima che i lavori potranno partire nei prossimi mesi. Attraverso l'intervento a concessione, aggiudicato ad Open Fiber Spa, beneficeranno di una copertura con tecnologia FttH - Fiber to the Home le aree bianche a fallimento di mercato di tutti gli altri Comuni toscani,

ovvero 521.476 unità immobiliari (imprese ed abitazioni) per un valore delle opere di circa 170 mln di euro.

A fine settembre 2019 è partita la commercializzazione in via sperimentale del servizio in fibra FTTH Fiber to the Home con velocità fino a 1000 Mbps sulle aree bianche dei primi 3 Comuni realizzati dal Concessionario Open Fiber: Buonconvento (SI), Chianciano Terme (SI), e San Vincenzo (LI). Ad oggi sono attivabili i servizi FTTH nelle aree bianche di altri 9 Comuni toscani: Castel Focognano, Castel San Niccolò, Fauglia, Firenzuola, Grosseto, Montescudaio, Palazzuolo sul Senio, San Casciano dei Bagni, Talla.

Sul fronte della copertura telefonica in Toscana/prospettiva 5G, Regione Toscana ha sollecitato gli operatori che hanno dato la loro disponibilità ad intervenire su una quota parte di frazioni, appartenenti a 45 Comuni, dove si verifica una scarsa connessione. Su alcune di queste la problematica è già stata risolta come su Ponte a Bozzone di Castelnuovo Berardenga, su Bonistallo di Poggio a Caiano e su San Carlo le Cave di San Vincenzo. Ulteriori contatti sono in corso per trovare le modalità per migliorare la situazione anche sulle frazioni che invece risultano più complesse da servire. Sul fronte 5G si nota un certo ritardo degli operatori per le nuove installazioni anche per le resistenze di certe amministrazioni che temono che tale tecnologia possa avere a lungo andare effetti sulla salute.

•Azioni per il collegamento ad alta velocità di tutti gli enti pubblici e dei presidi sanitari: le azioni in questione sono svolte nell'ambito dei collegamenti previsti dal contratto attivato da Regione Toscana e denominato Collegamenti RTTRT, oltre che da quanto previsto nel piano per la BUL nelle aree bianche di cui al punto precedente, che prevede il collegamento in fibra degli edifici pubblici nelle aree bianche previste dal progetto.

•Gestione e sviluppo del data center in cloud TIX, a disposizione non solo della Regione ma di tutta la PA Toscana

L'evoluzione del TIX al SCT è formalmente iniziata con il Decreto 11103/2017, relativo all'indizione della gara pubblica di Regione Toscana per la stipula di un contratto quadro per la "Progettazione, realizzazione e gestione del Sistema Cloud Toscana, il community Cloud per la Pubblica Amministrazione in Toscana", gara definitivamente aggiudicata con Decreto 15810/2019.

Il progetto di evoluzione del Data Center regionale TIX verso il Sistema Cloud Toscana (d'ora in poi SCT), dopo i ricorsi al TAR e l'appello in Consiglio di Stato, entrambi avversi al ricorrente (Sentenza del Consiglio di Stato del 14/01/2020), sta concludendo la parte di progettazione esecutiva, sia delle parte relativa alle opere di potenziamento degli impianti e adeguamento della sede (di proprietà di Regione Toscana dal 2010), sia delle parte tecnologica, anche per aggiornare allo stato dell'arte le tecnologie offerte in gara, considerato che la stessa si è svolta nella seconda metà del 2017.

Il Sistema Cloud Toscana ha come obiettivo l'evoluzione del Data Center regionale TIX, in un sistema di data center che integri soluzioni gestite dalla P.A. (il data center regionale appunto) con soluzioni di mercato, per la realizzazione di un cloud ibrido pubblico/privato. Il contratto prevede infatti di integrare il data center regionale con altri due data center messi a disposizione dell'Appaltatore per realizzare appunto un "sistema di data center integrati" che permettere di ottenere maggiori livelli di efficienza, sicurezza e di rapidità nell'erogazione dei servizi, senza investimenti eccessivi, e con la garanzia che i dati dei cittadini e delle imprese toscane restino saldamente sotto il controllo pubblico.

Il progetto prevede inoltre una evoluzione più spinta dei servizi per gli Enti verso il modello cloud e l'automazione, pur assicurando al contempo la neutralità della piattaforma Cloud in corso di realizzazione, l'apertura a soluzioni di mercato (multi-fornitore) ed l'assenza di condizioni di lock-in tecnologico.

Il contratto con il nuovo Appaltatore è in vigore dall'Ottobre 2019 prevedendo, in primis, la presa in carico senza soluzione di continuità dal precedente gestore dei servizi erogati dal Data Center regionale alla Regione Toscana, ed a oltre 200 PP.AA. toscane, tra cui Aziende Sanitarie ed Ospedaliere del SSR, Enti regionali, e altri Enti locali (Comuni, Unioni e Province). Sono poi circa 400 i soggetti pubblici che aderendo alla convenzione quadro regionale per i servizi di connettività della Rete Telematica Regionale Toscana (SPC-RTRT3) utilizzano i servizi di rete e comunicazione erogati sempre del Data Center regionale a questa comunità più ampia che comprende, oltre alle tipologie di soggetti precedenti, scuole, società pubbliche e partecipate dagli Enti locali toscani ed altre PP.AA.. La nuova gara per la connettività della P.A. toscana, bandita nel 2019 ed al momento in corso di valutazione tecnica, è stata progettata come vera e propria rete di accesso al SCT, aumentando la già intrinseca complementarietà ed integrazione. Queste due infrastrutture, SCT e RTRT costituiscono l'ossatura del sistema dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione territoriale per lo svolgimento di una azione amministrativa efficiente e tecnologicamente adeguata a cittadini ed imprese. In merito alle prospettive di tale sistema, SCT è stato classificato come "A" nell'ambito del Censimento del Patrimonio ICT della PA condotto da AgID⁸. Nei fatti tutte le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere del SSR, attraverso l'operato di ESTAR, hanno in corso una intensa attività di razionalizzazione dei loro vecchi CED (21), che prevede la migrazione dei servizi al nuovo Sistema Cloud Toscana ed la loro progressiva dismissione. Lo stesso dicasi già per una decina di Enti regionali che hanno intrapreso più o meno intensamente lo stesso percorso. Molte sono le richieste provenienti dai Comuni ed Unioni del territorio di aderire al Contratto Quadro SCT, anche sulla spinta alla razionalizzazione dei CED indicata dalle linee di azione contenute nel Piano triennale per l'informatica nella PA, promosso dal Ministero per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione.

•Gestione e sviluppo del sistema di autenticazione e profilazione per l'implementazione di SPID e la sua diffusione sugli enti toscani tramite ARPA

Arpa è l'infrastruttura per l'autenticazione e profilazione degli utenti dei servizi digitali, integrata con il sistema nazionale SPID. Nell'ambito degli obblighi della PA di consentire l'accesso ai servizi tramite credenziali SPID, CNS e CIE, ARPA consente di accedere ai servizi tramite queste modalità ed è a disposizione degli enti toscani, oltre che delle strutture regionali, sulla base di un accordo con AgID. Il decreto legge 76/2020 c.d. Semplificazione nelle sue disposizioni di cui al Titolo III, rafforza la diffusione e l'utilizzo dei servizi che ARPA è già in grado di erogare.

•Gestione e sviluppo del sistema per la conservazione a norma per Regione Toscana e gli enti del territorio

DAX è l'infrastruttura di conservazione a lungo termine realizzata da Regione Toscana e messa a disposizione degli Enti attraverso un contratto quadro e un accordo di servizio. L'infrastruttura garantisce la conservazione nel medio e lungo periodo degli archivi (di deposito e storico) di tutte le Pubbliche Amministrazioni del territorio regionale toscano, interfacciandosi con l'archivio corrente per ricevere la documentazione da conservare.

Il sistema, nel suo complesso, si occupa di garantire l'integrità e l'autenticità, l'accessibilità e la reperibilità, la leggibilità e l'intelligibilità, la riproducibilità e la trasferibilità (ovvero la capacità di creare e trasmettere copie) dei documenti nel medio e lungo periodo.

⁸Con riferimento alla classificazione dei data center di cui alla Circolare AGID 1/2019, le amministrazioni locali, al fine di razionalizzare le infrastrutture digitali: a) dismettono le infrastrutture di gruppo B e migrano i propri servizi verso soluzioni cloud qualificate da AGID; b) possono stringere accordi con altre amministrazioni per consolidare le infrastrutture e servizi all'interno di data center classificati "A" da AGID.

La Regione Toscana, con il DAX, è conservatore accreditato dall'Agenzia per l'Italia Digitale secondo quanto previsto dal DPCM 3 dicembre 2013 e dalla circolare AgID N. 65 del 10 aprile 2014.

Ad oggi aderiscono al sistema regionale 70 Enti.

•**Gestione e sviluppo della piattaforma per gli open data**

La piattaforma Open Data www.regione.toscana.it/opendata mette a disposizione i dati pubblici riutilizzabili, in formato aperto, favorendo così al massimo la trasparenza e la facilità di accesso alle tante informazioni di cui dispone. L'obiettivo è quello di pubblicare, attraverso un processo graduale, i tanti dataset la cui titolarità afferisce alla Regione Toscana e ad altre Pubbliche amministrazioni del territorio regionale, creando un'infrastruttura che consentirà a soggetti pubblici, privati e della società civile di creare nuovi servizi e applicazioni in grado di migliorare l'accesso all'informazione, la trasparenza e quindi la vita sociale, culturale ed economica dell'intero territorio toscano.

L'ambizione della piattaforma è quella di diventare l'HUB dei siti degli Open Data presenti in Toscana, un portale regionale quindi che consenta di raggiungere i portali rivolti agli Open Data delle amministrazioni locali meno visibili. In tale ottica, grazie a meccanismi automatici di federazione, vengono già esposti dataset di altre amministrazioni e assicurata la federazione con portale nazionale dati.gov.it. Sono attualmente pubblicati oltre 2160 dataset.

La piattaforma per gli Open Data costituisce risposta concreta all'evoluzione normativa in materia di amministrazione digitale in Regione Toscana (l.r. 1/2004, l.r. 40/2009 e l.r. 54/2009), che trattano fra gli altri anche il tema della trasparenza e dell'apertura dei dati, costituendo importante riferimento per le politiche e gli atti successivi assunti da Regione Toscana in materia. - Decreto semplificazioni

•**Azioni per la definizione e la diffusione degli standard tecnologici e per l'open source ed il riuso, tramite le piattaforme OSCAT, e-toscana compliance, piattaforma per il riuso**

Regione Toscana, anche in virtù dell'Accordo di collaborazione per la crescita e la cittadinanza digitale nella Regione Toscana siglato con l'Agenzia per l'Italia Digitale, collabora attivamente con l'Agenzia sul tema dell'Open Source e del riuso, per esporre OSCAT (Open Source CAtalogo - piattaforma per lo sviluppo ed il rilascio di componenti software) come strumento per la creazione di un catalogo di software a riuso. OSCAT è la piattaforma regionale per lo sviluppo e rilascio di componenti software, nata con l'obiettivo di standardizzare il processo di sviluppo e rilascio di progetti Open Source ad uso della community di utenti di Regione. La piattaforma, oltre a contenere il catalogo delle soluzioni OS adottate da Regione Toscana, mette a disposizione un insieme di strumenti di collaborazione per la realizzazione di nuovi elementi da aggiungere al catalogo.

•**Gestione e sviluppo della piattaforma di cooperazione applicativa CART**

L'infrastruttura CART (Cooperazione Applicativa Regione Toscana) consente agli Enti del territorio e a Regione Toscana di erogare e fruire servizi in interoperabilità. Fa parte di questa infrastruttura la Porta di Dominio Qualificata SPCoop, ma Regione Toscana si è già dotata di soluzioni evolute e coerenti con le Linee guida per transitare al nuovo modello di interoperabilità ed ai primi capitoli approvati per le Linee Guida sulla interoperabilità (ModI), consentendo anche l'interfacciamento di nuovi servizi quali SIOPE+ che non fa uso delle porte di dominio e adotta interfacce REST. Regione Toscana opera in qualità di intermediario tecnologico per gli enti del territorio. La piattaforma regionale di cooperazione applicativa sta evolvendo dal suo ruolo tradizionale implementato tramite le Porte di Dominio distribuite sul territorio, ad un ruolo più evoluto di

vero e proprio Hub applicativo regionale, finalizzato a regolare l'interoperabilità tra tutte le parti interessate all'ecosistema informativo regionale e nazionale. Il nuovo modello rappresenta uno degli assi portanti per l'evoluzione dei sistemi informativi della PA e per l'attuazione delle politiche di cittadinanza digitale in quanto non più riferito strettamente alle capacità dei back-office della pubblica amministrazione di cooperare ma si esplica in un nuovo modo di fruizione di dati e servizi per gli ecosistemi digitali della PA stessa.

•Gestione e sviluppo delle piattaforme di telefonia VoIP interoperabili e servizi di multi-videoconferenza

Queste piattaforme sono già in uso presso Regione Toscana e altri enti aderenti ma in seguito alla emergenza Covid-19 la loro diffusione e utilizzo hanno avuto un'accelerazione improvvisa perché hanno consentito di rispondere alle esigenze di evitare spostamenti e hanno permesso alle amministrazioni di risparmiare. È auspicabile adesso ottimizzare l'esperienza della fase di emergenza con la definizione di ulteriori strumenti per migliorare la qualità del lavoro.

2.2 Servizi per la cittadinanza digitale e partecipazione

La Regione Toscana ha aperto OpenToscana, una piattaforma digitale che raccoglie i servizi della PA, espone un canale dedicato agli open data, mette a disposizione le stanze di discussione per la partecipazione on line. OpenToscana offre anche informazioni per le start up e una vetrina del app per mobile. OpenToscana sarà sempre di più il punto di accesso ai vari servizi on della PA (per la scuola, per la mobilità, per la sanità, per il turismo, per le amministrazioni, ecc.).

Le piattaforme digitali vengono sviluppate di pari passo con i processi di semplificazione amministrativa che la Regione sta portando avanti, nonché con le iniziative per i giovani (GiovaniSi) e la definizione di politiche per la sharing economy.

•Interventi volti a raccogliere e a promuovere il rilascio di dati aperti come strumento fondamentale di amministrazione aperta e trasparente e come chiave per la promozione di azioni di governance collaborativa.

Nel 2011 l'Agenzia su impulso del Governo italiano ha dato vita al portale www.dati.gov.it che rappresenta il catalogo nazionale dei metadati relativi ai dati rilasciati in formato aperto dalle pubbliche amministrazioni italiane. Il portale raccoglie, tra l'altro, le Linee Guida Nazionale per la valorizzazione del Patrimonio Informativo Pubblico, i riferimenti normativi e i documenti di indirizzo, le news relative al settore, i dati attinenti lo stato d'implementazione delle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico, le info utili ai cittadini e alle pubbliche amministrazioni che vogliono utilizzare i metadati del catalogo nazionale e la procedura che le Amministrazioni interessate devono seguire per federare il proprio "catalogo dati aperti" con dati.gov.it. I metadati raccolti confluiscono poi nel catalogo del Portale europeo dei dati. Sul portale www.dati.gov.it è disponibile l'Elenco dei 46 (ad oggi) cataloghi sorgente, tra cui quelli della Regione Toscana che è anche intervenuta con la Legge n. 19 del 18 febbraio 2015 "*Disposizione in materia di dati aperti e loro utilizzo*".

•Interventi per favorire e promuovere anche l'uso degli strumenti digitali per la partecipazione dei cittadini alle decisioni.

Su open.toscana è stata rinnovata la piattaforma partecipa.toscana.it prevista dalla L.R. 46/2013; ad oggi contiene oltre 130 stanze che supportano vari processi partecipativi.

•Gestione e sviluppo della piattaforma open toscana, come piattaforma che raccoglie i servizi della PA ed espone la piattaforma degli open data, la piattaforma per la partecipazione on line, oltre ai canali per le start up e per i servizi per mobile; in questo ambito gestione dell'accesso sicuro secondo lo standard SPID e le notifiche al cittadino

Oggi Open Toscana, completamente rinnovata, offre servizi a cittadini e imprese su tre canali principali:

- servizi.toscana.it dove sono esposti servizi digitali della Regione Toscana e di altri 14 enti toscani per un totale di 60 servizi regionali e 90 servizi degli enti. Nel frattempo è stato attivato un sistema di catalogazione dei servizi digitali che vede ad oggi oltre 930 servizi censiti, di tutta la PA toscana, secondo l'ontologia ufficiale ammessa da AgID; il catalogo alimenta la pagina dei servizi <https://www.regione.toscana.it/servizi-online> ma è pronto anche ad alimentare una nuova versione di servizi.toscana.it. Fra i servizi principali, quelli relativi alla sanità, alla giustizia, ai SUAP, ai pagamenti dei vari servizi regionali e ticket sanitari, il lavoro, la formazione, il turismo, GiovaniSì, ecc.;

- dati.toscana.it la piattaforma federata degli open data della PA Toscana, ad oggi oltre 4200 data set di 34 enti;

- partecipa.toscana.it la piattaforma della partecipazione prevista dalla L.R. 46/2013; contiene ad oggi oltre 130 stanze che supportano vari processi partecipativi.

Open Toscana espone poi altri siti che riguardano azioni e politiche regionali, di cui i principali sono: - Accoglienza toscana, per le politiche di accoglienza

- Toscanasicura, per le azioni sulla sicurezza urbana

- Agenda digitale, per le politiche di innovazione e trasformazione digitale

- Collaboratoscana, per le azioni sull'economia collaborativa e le cooperative di comunità

•Interventi per la semplificazione delle procedure e dell'accessibilità ai servizi e alle misure regionali a sostegno delle imprese e dei cittadini proseguendo il progetto #semplificatoscana

In questi anni è proseguito l'intervento di uniformazione delle modulistiche, delle procedure e degli strumenti di raccolta dei dati degli utenti dei servizi e dei beneficiari delle misure regionali, inoltre sono stati realizzati l'integrazione e l'utilizzo reciproco dei database, la definitiva costruzione di una "agenda dei controlli" utilizzabile da tutti i soggetti abilitati interni ed esterni all'amministrazione, la creazione di una piattaforma unica di dati e di accesso per gli utenti dei servizi e delle misure riferite al progetto GiovaniSì.

•Gestione della piattaforma FERT per la gestione delle fatture elettroniche

La piattaforma è in uso presso Regione Toscana ed è utilizzata da alcuni enti toscani sia per la fatturazione attiva che per la fatturazione passiva. Regione Toscana mantiene la gestione del sistema.

•Gestione e sviluppo del sistema per la comunicazione con la PA Ap@ci e Interpro

Il sistema è in produzione e funzionante e raccoglie tutti gli enti toscani con INTERPRO e molte decine con Ap@ci.

•Gestione e sviluppo del sistema di Punto di Accesso per la giustizia on line

In ambito PCT (Processo Civile Telematico), Regione Toscana mette a disposizione il "PdA - Cancelleria Telematica" e la "Cancelleria per il cittadino". Entrambi i sistemi, possono essere con la CNS e, unici su tutto il territorio nazionale, con le credenziali SPID che ne consentono l'utilizzo anche da dispositivi mobili quali

Tablet e Smartphone. Con il Punto di Accesso PdA - Cancelleria Telematica, che sta per essere rilasciato con una nuova versione arricchita di servizi e oggetto di restyling grafico, Avvocati e CTU possono gratuitamente accedere ai servizi ministeriali del PCT. Regione Toscana, nel 2013/2014 con la partenza del PCT, ha attivato un progetto di formazione (POR Ob. 2 CRO FSE 2007-2013 Asse I), rivolto a dipendenti pubblici, Avvocati e CTU, che ha visto un coinvolgimento di circa 1700 partecipanti per un totale di 844 ore di formazione erogate. Regione Toscana è una delle 3 regioni pilota del Progetto complesso Uffici di Prossimità, a valere sul PON Governance 2014/2020 (Asse 1 - Obiettivo Tematico OT11 - Priorità di investimento T1 – Azione 1.4.1.), che a seguito della riforma della geografia giudiziaria del 2012 che ha comportato la soppressione delle Sedi distaccate e di alcuni Tribunali ordinari si pone l'obiettivo di individuare modalità alternative per avere sul territorio punti di contatto e accesso al sistema giudiziario. In collaborazione con gli enti locali, verranno attivati degli Uffici di prossimità, uffici che permetteranno ai cittadini di avere un unico punto di contatto, un riferimento, vicino al luogo in cui vivono, in grado di fornire un servizio completo di orientamento e di consulenza con l'obiettivo primario di offrire un Sistema - giustizia più vicino al cittadino e complementare di decongestionare le attività dei Tribunali ordinari. La creazione di Uffici di prossimità, risulta coerente con gli obiettivi PON di delocalizzare i servizi di pubblica tutela avvicinandoli al cittadino. Nell'ambito del progetto, al fine di garantire la completa gestione a livello territoriale dei procedimenti di competenza, verranno digitalizzati, e resi disponibili telematicamente, i fascicoli ancora aperti, in ambito Volontaria Giurisdizione, negli Uffici giudiziari toscani.

•**Gestione e sviluppo del sistema dei pagamenti on line IRIS**

Il sistema è in produzione e ad ha subito un'accelerazione delle attività.

La piattaforma IRIS è il sistema regionale per il riepilogo delle posizioni debitorie del cittadino in un fascicolo unitario; accessibile con CNS e SPID, consente all'utente, riconosciuto con il suo codice fiscale, di verificare i pagamenti dovuti verso la PA e quelli già fatti. E' integrata con il sistema nazionale dei pagamenti pagoPA e consente di effettuare i pagamenti tramite i prestatori di servizio di pagamento convenzionati con pagoPA. Consente inoltre agli enti una riconciliazione dei pagamenti effettuati.

E' a disposizione della PA toscana e coinvolge ad oggi circa 120 enti, fra Comuni, Unioni di Comuni, aziende ospedaliere o AUSL ed altri enti anche se solo alcuni usano in maniera intensa la piattaforma molte volte a causa dell'utilizzo delle precedenti modalità di pagamento; in relazione a questo si stanno raccogliendo informazioni più precise anche al fine di definire azioni di promozione dei pagamenti tramite IRIS e pagoPA.

Regione Toscana, con IRIS, svolge il ruolo di intermediario tecnologico verso pagoPA.

•**Supporto alla gestione e sviluppo del fascicolo sanitario elettronico**

Il fascicolo sanitario elettronico è attivo e disponibile. Regione Toscana ne mantiene lo sviluppo e la gestione.

•**Gestione e sviluppo del sistema per le gare on line START**

La piattaforma START –Servizio telematico acquisti Regione Toscana, consente l'intera gestione telematiche delle gare della pubblica amministrazione toscana, oltre che della stessa Regione.

Dalla pagina di START⁹ è possibile accedere ai sistemi telematici di acquisto degli enti toscani e ai mercati elettronici regionali.

⁹www.regione.toscana.it/start

Nel 2019 sono state svolte su START oltre 30.000 gare, compresi gli affidamenti diretti.

•Azioni per la fruizione dei servizi della PA su mobile

Già avviata l'azione collaborativa con Pagopa Spa per l'integrazione delle piattaforme regionali OpenToscana e App OpenToscana verso l'applicazione nazionale AppIO con l'obiettivo di giungere al completamento dell'integrazione dei sistemi nei prossimi mesi.

•Azioni per l'integrazione dei servizi e loro diffusione per favorire la diffusione delle smart cities

Con DGR 383/2017 la Regione Toscana ha approvato il Protocollo per la promozione e sviluppo delle Smart Cities, sottoscritto con i comuni di Firenze, Prato, Siena, Grosseto, Pisa, oltre ad ACI Toscana e Confservizi CISPEL Toscana. E' stata svolta una analisi delle buone pratiche toscane in tema di smart city, anche con incontri che si sono tenuti nell'ambito del percorso #toscanadigitale. I risultati di tale analisi e degli incontri svolti è stata ripresa da un gruppo di lavoro informale che ha consentito di produrre una Proposta per le smart city in Toscana (v.1.3 del 18.10.2019) che ha ipotizzato di avviare le seguenti azioni:

- Piattaforma regionale smart city per l'attivazione di control room regionali/metropolitane/cittadine
- Smart Parking, federazione sistemi di parcheggio
- Smart Landscape – Monte Amiata (Santa Fiora) o Lunigiana
- Smart Port, Autorità di Sistema Portuale Mar Tirreno Settentrionale Livorno

Oltre ad azioni di supporto in merito a Smart living lab - SLL: laboratori di partecipazione continua e di co-design e Smart digital education: promozione dei servizi e delle competenze digitali.

La prima azione, relativa alla progettazione e realizzazione di una piattaforma regionale smart city, è stata attivata di comune accordo con il Comune di Firenze con convenzione attivata con Decreto dirigenziale 21426 del 2.12.2019; le attività tecniche sono in corso con incarico su Lotto 3 CONSIP della Procedura ristretta, suddivisa in 4 Lotti, per l'affidamento dei servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni.

La prima fase del progetto prevede la progettazione e realizzazione presso il data center SCT di una piattaforma basata su tecnologie open source, scalabile e flessibile, in grado di ospitare verticalizzazioni dedicate a singole città, per esempio per la realizzazione e gestione di una control room, oppure a territori più estesi od anche su domini ed ecosistemi specifici, come per esempio la smart mobility, lo smart parkin, i sistemi portuali o il turismo. In questa prima fase la piattaforma di livello regionale viene realizzata da Regione Toscana e messa a disposizione del comune di Firenze che a sua volta ed in parallelo realizza la verticalizzazione di raccolta dati e di control room. La seconda fase del progetto prevede ulteriori verticalizzazioni secondo i punti sopra indicati (smart parking/mobility, smart port, turismo, o altri) con contratti aggiuntivi stipulati secondo le progettualità che verranno esplicitate.

Questa azione fa riferimento al piano triennale per l'informatica nella PA 2019-2021, in particolare alle previsioni del cap. 10.2 Smart Landscape, nonché al nuovo piano triennale per l'informatica nella PA 2020-2022 che fa riferimento nel cap.7 in termini di smart city.

•Interventi per favorire la diffusione di processi di governance collaborativa come parte integrante del modello di open government toscano.

Nell'ambito di questa azione è stato avviato un percorso denominato "CollaboraToscana", con il quale la Regione Toscana assume – attraverso la redazione di un Libro verde sull'economia della condivisione e della collaborazione - un ruolo di facilitatore e guida dei processi complessi e innovativi afferenti alla sharing economy. Il percorso Collaboratoscana è finalizzato a individuare gli obiettivi fondamentali di una policy regionale sul tema e a suggerire formule o soluzioni per mettere in sinergia o coordinare le regolazioni e politiche pubbliche rilevanti. Tale intervento contribuisce anche agli obiettivi del Progetto regionale 17 "GiovaniSi" sui progetti di aggregazione giovanile per la creatività ed inclusività economica. Prosegue il supporto agli interventi per la creazione di cooperative di comunità e per l'utilizzo dei beni comuni sulla sia delle esperienze dei Comuni di Campi Bisenzio, Pontedera e Figline Valdarno.

•Prosegue l'attività di sviluppo e gestione dei servizi che tramite Datacenter e piattaforme abilitanti supportano le strutture per i servizi specifici di: sanità ed il sociale, cultura, scuola e la didattica, infomobilità, lavoro, turismo e commercio, beni paesaggistici e del territorio.

2.3 Innovazione per la competitività delle imprese

La Regione Toscana sostiene le imprese con supporto all'innovazione tecnologica sia per le start up che per i nuovi processi dell'industria 4.0. In questi anni si è costituita una comunità dell'innovazione che ha partecipato a hackathon e contest per lo sviluppo di nuove idee e prodotti e che è di stimolo per la definizione delle nuove politiche dell'agenda digitale.

Inoltre la Regione svolge una attività di semplificazione sui processi amministrativi dedicate alle imprese.

•**Creazione di una comunità dell'innovazione che usa open** toscana come vetrina e luogo di incontro fra giovani e start up che presentano le loro idee e progetti e player (incubatori, centri di ricerca, coworking, aziende private) che possono offrire spazi di sviluppo e di business. In questo ambito si prevede di operare per la diffusione dei principi dell'innovazione tramite azioni con i giovani e le start up, nella forma di Hackathon e contest

•Gestione e sviluppo dei servizi per le imprese relativi alla rete dei SUAP, compreso l'accettatore unico regionale delle pratiche

Il Sistema Regionale Toscano dei Servizi per le imprese è costituito da una rete di soggetti (Il Tavolo Tecnico Suap , in attuazione della LR 40/2009) e di strutture telematiche (Piattaforma di Rete Regionale dei Suap, sempre in attuazione di di legge) . Il Tavolo , composto da tutti i Suap Comunali e da tutte le Direzioni Regionali , provvede alla formazione del Basamento informativo (BDR) che descrive i procedimenti di competenza. Obiettivo fondamentale del Sistema è quello di fornire alle imprese servizi uniformi di livello regionale, che garantiscano la certezza e la trasparenza delle informazioni, delle interpretazioni normative, dei procedimenti, della modulistica e degli strumenti telematici da utilizzare per presentare la documentazione, dei tempi di conclusione dei procedimenti. Il Sistema, che realizza logiche di servizi digitali e non di siti web, è attualmente in produzione con un set di servizi esposti tra cui quello di Accettazione delle istanze. Il dato di traffico riferisce di 95.000 pratiche negli ultimi 12 mesi, con un trend esplicito di crescita negli ultimi 3 anni , in relazione alla popolazione di impresa in Toscana pari a 400.000 unità. I servizi attualmente disponibili sono: - Supporto guidato alla compilazione ed accettazione delle istanze (componente STAR) ; il servizio è integrato con SPID attraverso ARPA, con PagoPa attraverso IRIS , è interfacciato con i servizi attualmente disponibili del Registro Imprese , è

esposto dai Front di tutti i SUAP della Toscana , come esito dell'azione di Regione anche in qualità di soggetto aggregatore. - Servizi di interoperabilità (componente SEM) inclusi quelli di routing applicativo , in 55 grado di far cooperare sistemi a grado di maturità telematica diversa e corredato di API pubblicamente disponibili, mirato a sviluppare la collaborazione per via telematica dei vari soggetti Tutti i Suap della Toscana interoperano attraverso tali servizi poiché i relativi Back-Office hanno implementato le API - Il Basamento dei procedimenti, a granularità comunale - Il Basamento degli stati di avanzamento dei procedimenti con tracciatura degli eventi significativi degli stessi - Una piattaforma di Conferenza di Servizi telematica , adeguata alle recenti disposizioni normative - Un servizio qualificato di HD per l'utenza e per i soggetti della PA Nell'ambito dei servizi offerti dal Sistema Toscano dei Servizi alle imprese il presidio, svolto a livello regionale, della modulistica unificata e standardizzata approvata con Accordi in Conferenza Unificata, frutto del lavoro congiunto del Governo, delle Regioni e degli Enti locali è attività ordinaria e sistematica dal 2017. Come noto le amministrazioni comunali, alle quali sono rivolte domande, segnalazioni e comunicazioni, hanno l'obbligo di pubblicare sul loro sito istituzionale i moduli unificati e standardizzati, adottati con gli accordi e adattati, ove necessario, dalle Regioni alle specifiche normative regionali di settore. L'obbligo di pubblicazione della modulistica sul sito istituzionale da parte del SUAP è assolto in Toscana attraverso il rinvio alla piattaforma telematica di Accettazione STAR; la scheda anagrafica, approvata con l'accordo CU del 4 maggio 2017, è comune a tutte le attività e costituisce parte integrante di ciascun modulo. Alla data odierna sono stati implementati gli accordi del - 17 aprile 2019 - 22 febbraio 2018 - 5 ottobre 2017 - 6 luglio 2017 - 4 maggio 2017 E' in corso di implementazione l'Accordo del 25 luglio 2019; l'obbligo relativo alla pubblicazione per il Suap , attraverso STAR, scade il 31 dicembre 2019 mentre l'obbligo di adattamento, ove necessario, per le Regioni in relazione alle proprie specifiche normative regionali scade il 15 ottobre 2019. L'adattamento delle componenti di interoperabilità di Rete Regionale dei Suap per assicurare la disponibilità e l'utilizzo delle interfacce (API) approvate a livello nazionale per la componente di back-end è previsto, come ordinario processo di erogazione di servizi di interoperabilità, con modalità analoghe al recepimento degli Accordi CU relativi alla Modulistica. In tal modo attraverso processi di servizio, disegnati con il territorio e già operativi, la Regione è nelle condizioni di rispondere agli impegni assunti in sede di Conferenza Unificata sia per la Modulistica che per i temi relativi all'Interoperabilità. La Regione infine svolge in maniera sistematica attività di monitoraggio dei siti istituzionali degli enti locali in ordine agli obblighi di pubblicazione sui siti istituzionali della modulistica unificata. Per le sue caratteristiche sia architetture che funzionali il Sistema può essere agevolmente configurato per l'utilizzo relativo ai procedimenti a titolarità non Suap siano essi relativi a Regione Toscana sia di altri soggetti pubblici .

2.4 Competenze, partecipazione e inclusione

Il tema delle competenze digitali è fondamentale per lo sviluppo delle politiche dell'agenda digitale e per l'innovazione. La formazione sulle competenze digitali per i giovani e per la scuola, per gli adulti, per i tecnici specializzati, per gli addetti della PA, per il management pubblico e privato è prerequisito per cogliere al meglio le opportunità dell'innovazione. La Regione Toscana mette a disposizione la piattaforma TRIO per l'e-learning, promuove azioni correlate al Programma nazionale per la scuola digitale, coordina la rete territoriale dei punti di accesso ai servizi PAAS che svolge anche azioni formative.

•Gestione e sviluppo della piattaforma per i processi di partecipazione

PartecipaToscana è uno strumento innovativo al servizio della partecipazione delle cittadine e dei cittadini toscani, attraverso uno spazio online aperto che permette ai cittadini di essere parte attiva e propositiva in tutti i processi e gli eventi che si svolgono nella regione.

La piattaforma è nata per rispondere all'impianto della legge regionale 46/ 2013. Nel corso di questi anni, la piattaforma ha attivato e gestito fino a 130 stanze che supportano vari processi partecipativi. Nel 2020 è stata rivista e aggiornata la piattaforma al fine di renderla più efficiente e adeguata ai processi partecipativi come oggi sono conosciuti. Regione Toscana gestisce la piattaforma di cui si prevedono ulteriori aggiornamenti e sviluppi.

•Azioni per migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale, con iniziative per aumentare le competenze digitali di base, specialistiche e di e-leadership

La rete dei PAAS è nata in Toscana in attuazione della L.R. 1/2004 con l'obiettivo di favorire lo sviluppo della società dell'informazione in Toscana, per la rimozione del divario digitale e per la diffusione delle opportunità di partecipazione e per l'ampliamento delle competenze digitali dei cittadini, attraverso l'alfabetizzazione di base e la promozione dei servizi online offerti dalla PA. La rete ha visto la collaborazione di Regione Toscana, Enti locali e associazioni di volontariato.

A seguito dell'emergenza sanitaria, che ha acuito la necessità di rafforzare le competenze digitali di cittadini e imprese, la Commissione UE ha pubblicato nuovi orientamenti sulle competenze digitali, dando indicazioni concrete su passi, azioni chiave, suggerimenti e risorse online per utilizzare al meglio il quadro europeo delle competenze digitali (DigComp) nel percorso verso l'occupabilità - dall'istruzione a un impiego sostenibile e all'imprenditorialità. Il sostegno alla gestione della transizione digitale è dunque al centro dell'agenda per le competenze per l'Europa.

Come già detto, la fase dell'emergenza sanitaria che stiamo vivendo ha messo ancor più in luce la necessità di rafforzare le competenze digitali per garantire a tutte le fasce della popolazione la possibilità di fruire in modo ottimale degli strumenti e dei servizi digitali. Migliorare l'inclusione digitale significa agire per ridurre i divari sociali, che maggiormente si accentuano nelle fasi di emergenza e di crisi (si pensi ad esempio alle famiglie che non hanno potuto affiancare i figli nella didattica a distanza a causa delle difficoltà di accesso e utilizzo degli strumenti necessari o a chi non ha potuto accedere ai servizi online per mancanza di conoscenza). E' quindi necessario avviare azioni di supporto per aiutare le persone, tanto anziani quanto giovani, ad usare gli strumenti digitali e accedere ai servizi, senza dare per scontato che tutti sappiano utilizzare questi strumenti o che siano in grado - e abbiano la volontà - di imparare da soli. Per questo, Regione Toscana, al momento in collaborazione con il Comune di Firenze, in previsione di replicare poi l'esperienza in altri territori, sta definendo un progetto per la realizzazione di una piattaforma per le competenze digitali. L'esperienza da sviluppare con Firenze potrà costituire un'esperienza pilota, in sinergia e collaborazione con l'iniziativa nazionale Repubblica Digitale, e dovrà diventare un raccogliatore di moduli formativi sui temi del digitale, a partire dai servizi della PA, ma non solo. L'idea è di partire da tutorial e moduli da fruire online sull'accesso e utilizzo dei servizi della PA, offrendo al contempo anche moduli per comprendere cosa è e come si utilizzano la PEC, la firma digitale, la CNS, SPID, etc e dando anche indicazioni e raccomandazioni per la sicurezza in rete, per evitare virus e truffe. I moduli formativi e informativi dovranno essere rivolti sia ai cittadini sia alle imprese (già esistenti e nascenti), per le quali alcuni servizi sono erogati in modalità esclusivamente telematica (ad es. la presentazione delle pratiche ai SUAP).

Regione Toscana rende disponibili corsi e tutorial già oggi attraverso la piattaforma TRIO, così come il CNR con Alfabeto Digitale, l'Università Federico II di Napoli con federica.eu: queste soluzioni potrebbero essere collegate e promosse attraverso il progetto e la piattaforma "Firenze Digitale". Il progetto "Firenze Digitale" può essere dunque la base di un percorso a livello regionale di diffusione di servizi e competenze, da veicolare attraverso la già esistente (e rinnovata) piattaforma Open Toscana e la App Open Toscana, che può essere anche "vetrina" per i servizi digitali delle pubbliche amministrazioni toscane e ulteriori materiali e siti sviluppati dalle pubbliche amministrazioni toscane per il rafforzamento delle competenze digitali (ad es. portale TRIO). L'iniziativa potrà consentire ai cittadini di accedere a moduli formativi e informativi attraverso la rete, ma potrebbe essere opportuno affiancare la promozione in rete con la diffusione dell'iniziativa da parte di enti, organizzazioni e associazioni che potranno programmare corsi e incontri "dal vivo", sfruttando la rete di centri "fisici" già esistenti o che si costituiranno in futuro. Potrebbe essere altresì auspicabile prevedere la creazione di profili professionali di "mediazione digitale", che possano facilitare le categorie più deboli nei percorsi di avvicinamento al digitale e nel rafforzamento delle loro competenze.

•**Centro regionale per la cultura e le competenze digitali**

Sono stati organizzati moduli formativi proposti ad aziende e cittadini in sedi differenziate. È allo studio una estensione di queste azioni, anche con la creazione di un Centro per le competenze digitali a Firenze, come pilota per altri territori toscani, con lo sviluppo di pacchetti formativi da poter utilizzare in maniera diffusa coinvolgendo il sistema TRIO; questa azione ha subito un rallentamento per l'emergenza COVID-19, che richiede un ripensamento delle modalità, anche se evidenzia ancora di più l'utilità di interventi per le competenze digitali.

•**Supporto alla piattaforma di formazione a distanza TRIO**

•**Azioni di governance e di supporto alla diffusione delle politiche di innovazione verso i comuni tramite le associazioni di rappresentanza** (ANCI) che si è svolta in questo quinquennio sulla base del protocollo di intesa delibera 903/2015 e interventi territoriali in collaborazione con Legautonomie, volti allo sviluppo tecnologico ed all'innovazione per enti locali e cittadini e finalizzati all'attuazione di progetti regionali relativi alla Banda ultra larga.