



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



REGIONE  
LAZIO



PROVINCIA  
DI RIETI



PROVINCIA  
DI VITERBO

# SURVEY CIRCA LO STATO DELLE INFRASTRUTTURE DIGITALI E DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AL CITTADINO

ANALISI DEI RISULTATI PROVINCE DI RIETI E VITERBO

*Esperti PNRR Regione Lazio Task Force Lazio Nord*

*Loredana Grimaldi*

*Paolo Valerio Pennino*



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



REGIONE  
LAZIO



PROVINCIA  
DI RIETI



PROVINCIA  
DI VITERBO

## INDICE

Premessa .....	3
La Survey .....	4
Il Campione Analizzato .....	8
Analisi delle risposte ricevute .....	11
Stato Infrastrutture Tecnologiche .....	11
Organizzazione Sistemi Informativi .....	12
Compliance con Leggi dello Stato, Regolamenti, Disposizioni di Enti/Agenzie dello Stato .....	15
Finanziamenti statali a supporto dei progetti d'ambito .....	18
Progettualità in essere e pianificata .....	20
Servizi Digitali forniti al Cittadino .....	23
Suite Applicative Utilizzate .....	26
Altro .....	28
Allegati .....	32
Struttura della Survey .....	32



## Premessa

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) “Next Generation Italia” – trasmesso alla Commissione europea il 30 aprile 2020 ed approvato con Decisione di esecuzione del Consiglio del 13 luglio 2021 – prevede un insieme di investimenti e riforme per migliorare l’equità, l’efficienza e la competitività del Paese e accrescere la fiducia di cittadini e imprese.

Le riforme previste dal PNRR costituiscono obiettivi generali dello stesso e puntano a rimuovere i vincoli che hanno rallentato sinora la realizzazione e la produttività degli investimenti. Le riforme orizzontali o di contesto, d’interesse trasversale a tutte le Missioni del PNRR, consistono in innovazioni strutturali dell’ordinamento, idonee a migliorare il clima economico del Paese.

In tale ambito, il PNRR promuove un’ambiziosa agenda per la PA che prevede investimenti finalizzati alla digitalizzazione di processi e servizi, al rafforzamento della capacità gestionale, al dispiegamento dell’assistenza tecnica necessaria alle amministrazioni centrali e locali per un utilizzo rapido ed efficiente delle risorse pubbliche.

In particolare, in merito alla misura:

**Investimento 2.2 “Task force digitalizzazione, monitoraggio e performance” della M1C1 Sub investimento 2.2.1: “Assistenza tecnica a livello centrale e locale del PNRR” - Progetto CUP F81B21008070006** la Regione Lazio ha rilevato le principali criticità rappresentate dalle amministrazioni del territorio e dalle direzioni regionali ed ha redatto il Piano Territoriale di Assistenza Tecnica (PTAT) che individua gli obiettivi da realizzare, le risorse da impiegare, le modalità di attuazione, i tempi di intervento e i risultati attesi.

In tale ambito le Province di Rieti e Viterbo hanno richiesto supporto in merito alle procedure complesse in ambito Infrastrutture digitali come sotto definite nell’ambito dell’ID 1461:

**ID1461:** *“Assessment Infrastrutture Digitali Enti Locali.”*

Per poter comprendere meglio le esigenze e pianificare azioni mirate nei confronti degli Enti Locali ricompresi nei due territori di interesse, è stato chiesto di rilevare preliminarmente lo “stato dell’arte” nelle Province su menzionate circa le **“Infrastrutture digitali e la Digitalizzazione dei Servizi al Cittadino”**.

Al tal fine è stata quindi predisposta una “Survey” sottoposta a tutti i comuni delle Province di Rieti e Viterbo (74 enti della provincia di Rieti, 61 enti della provincia di Viterbo).

Se escludiamo le due amministrazioni provinciali i Comuni, hanno la seguente distribuzione per numero di abitanti:

Provincia	Fascia numero abitanti	Numero di comuni	Percentuale
Rieti	Sopra 5.000	4	5 %
	Tra 5000 e 1000	30	41 %
	Sotto i 1000	39	54 %
Viterbo	Sopra 5.000	18	30 %
	Tra 5000 e 1000	35	58 %
	Sotto i 1000	7	12 %

Si evidenzia quindi una composizione ampiamente caratterizzata da comuni di piccole dimensioni.

## La Survey

La survey è stata condotta in maniera anonima ed è stata indirizzata ai Referenti Comunali (RTD, Sindaci, Responsabili dei Sistemi Informativi) dalle amministrazioni Provinciali interessati per ruolo alla gestione e pianificazione del percorso di sviluppo digitale.

Il totale delle 30 domande somministrate era prevalentemente a risposta multipla, con percorsi strutturati in funzione delle risposte progressivamente ricevute. Nella maggioranza dei casi le risposte sono state rese obbligatorie e quasi tutti le domande prevedevano risposte “chiuse”, approccio che ha consentito di ridurre la variabilità statistica.



Le aree di interesse analizzate sono state:

- Stato Infrastrutture Tecnologiche
- Organizzazione Sistemi Informativi
- Compliance con Leggi dello Stato, Regolamenti, Disposizioni di Enti/Agenzie dello Stato
- Finanziamenti statali a supporto dei progetti d'ambito
- Progettualità in essere e pianificata
- Servizi Digitali forniti al Cittadino
- Suite Applicative Utilizzate

Il questionario della Survey è riportato in allegato.

La somministrazione della Survey è stata effettuata tra il 13 novembre 2023 e il 29 febbraio 2024, con la collaborazione dei Referenti Provinciali della Task Force PNRR Lazio Nord, dott. Patrizio Belli e dott.ssa Annalisa Chiaretti.

## Executive Summary

### Principali evidenze rilevate

La survey ha evidenziato un deciso interesse del territorio per i temi connessi alla transizione digitale, infatti, il questionario ha avuto un alto numero di rispondenti, pari ad un terzo dei destinatari valore che si può ritenere elevato per queste indagini di tipo censuario.

Per quanto riguarda l'analisi degli ambiti indagati possiamo segnalare:

- Il questionario è stato compilato da figure adeguate al ruolo, mentre le competenze specifiche sono risultate presenti solo nel 30% dei casi (responsabile CED)
- utilizzo di banda larga per oltre il 70% dei rispondenti
- le strutture EDP riportano per circa il 45% all'Amministrazione secondo uno schema tradizionale, l'altro 30% riporta all'RTD recependo i nuovi indirizzi del CAD.
- un'ottima capacità di partecipazione ai bandi PNRR previsto in ambito infrastrutturale ed interoperabilità (passaggio al cloud, connettività, Pago PA, SPID/CIE, App IO)
- un buon livello di adeguamento alle direttive AgID per quanto riguarda accessibilità e usabilità dei siti web
- alto livello di adeguamento alla normativa circa la sicurezza e la privacy



- La pianificazione triennale dei sistemi non è stata effettuata dalla maggioranza dei comuni (62%) a fronte di una alta dichiarata attività di adeguamento alle direttive AgID, mentre i progetti in corso per l'adeguamento applicativo riguardano solo il 25%.

## Conclusioni

Le organizzazioni comunali preposte alla gestione dei sistemi informativi presentano elementi di debolezza strutturale, soprattutto in termini di numero di risorse dedicate con le adeguate competenze. Spesso anche il ruolo dell'RTD viene ricoperto da soggetti apicali in ambito politico-amministrativo (sindaco, segretario comunale) e non tecnico.

A queste caratteristiche di parziale focalizzazione delle strutture delle amministrazioni locali sui temi della transizione digitale, si può ricondurre la difficoltà -emersa dalla survey- a pianificare l'adeguamento dei sistemi Informativi per soddisfare le esigenze operative e di servizi digitali ed ad ottemperare alle direttive nazionali (Piani Triennali AgID).

Si evidenzia, infatti, che la pianificazione destinata a identificare progetti di evoluzione/innovazione dei SW e delle Applicazioni finalizzate alla efficacia ed efficienza dell'amministrazione e dei servizi al cittadino, non è ritenuta prioritaria, in contraddizione con gli obiettivi della transizione Digitale della PA.

I principali risultati della Survey hanno fatto quindi emergere aree di intervento migliorativo, rispetto alle quali esistono già alcune proposte progettuali degli esperti in ambito PTAT e, sulla scorta degli spunti offerti, potranno essere avanzate nuove ipotesi di semplificazione e reingegnerizzazione.

Si segnalano, in particolare:

### In fase di diffusione sul territorio della Provincia di Rieti:

- Catasto impianti Termici
- Censimento delle Concessioni stradali in ambito strade provinciali

### In fase di sviluppo per la Provincia di Viterbo:

- Progetto Innovazione

### In fase di sviluppo per le province di Rieti e Viterbo:



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



REGIONE  
LAZIO



PROVINCIA  
DI RIETI



PROVINCIA  
DI VITERBO

- Manuale e Tools per la gestione delle opere pubbliche
- Manuale e Tool per la pianificazione Triennale dei sistemi secondo direttiva AgID
- Kit di accompagnamento all'utilizzo del Geoportale Regionale
- Portale delle Best Practice



## Il Campione Analizzato

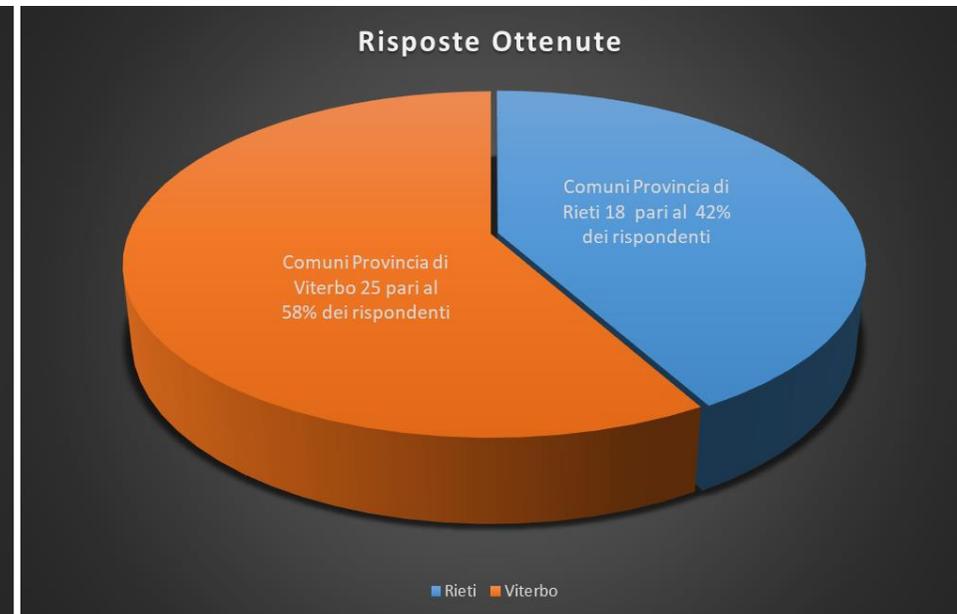
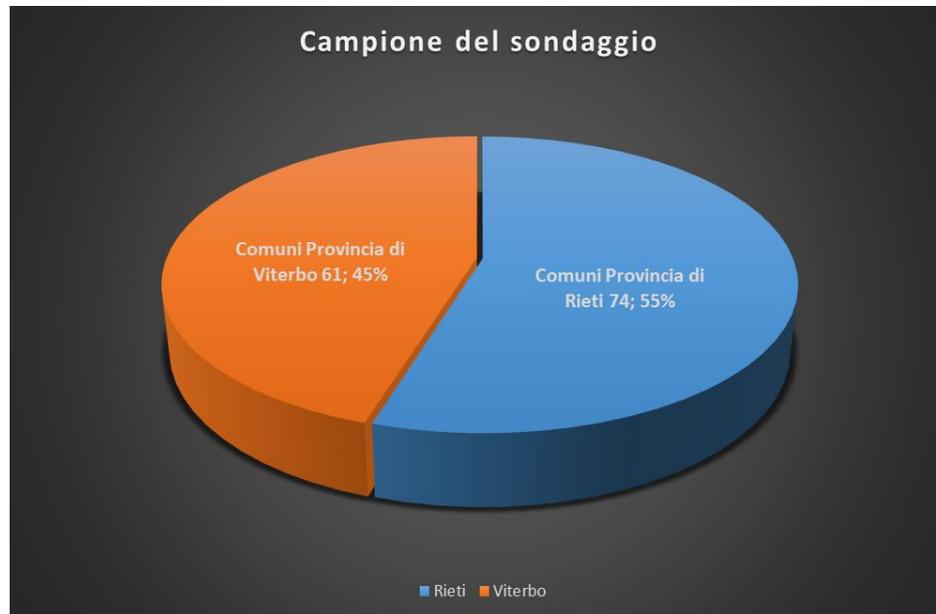
*Domanda 1: Il questionario ha un puro scopo conoscitivo. Ha l'obiettivo di fotografare lo stato di digitalizzazione globale del territorio provinciale e di mappare il recepimento delle norme e disposizioni regionali/nazionali in materia di digitalizzazione a livello territoriale.*

*È richiesta la risposta alle domande riportando la attuale situazione dell'Ente per il quale si compila il questionario.*

*Selezionare provincia di appartenenza.*

*Domanda 2 e 3: Selezionare Comune di appartenenza*

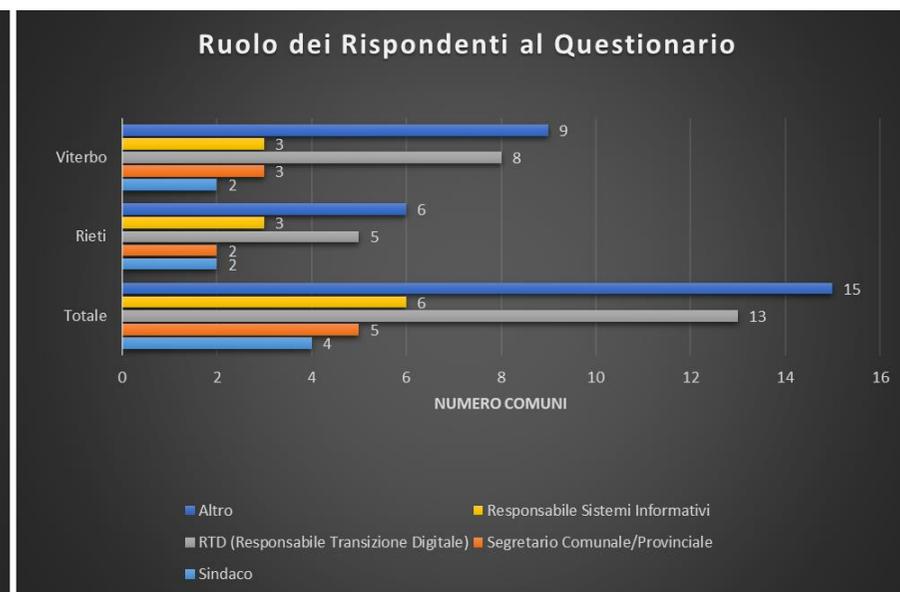
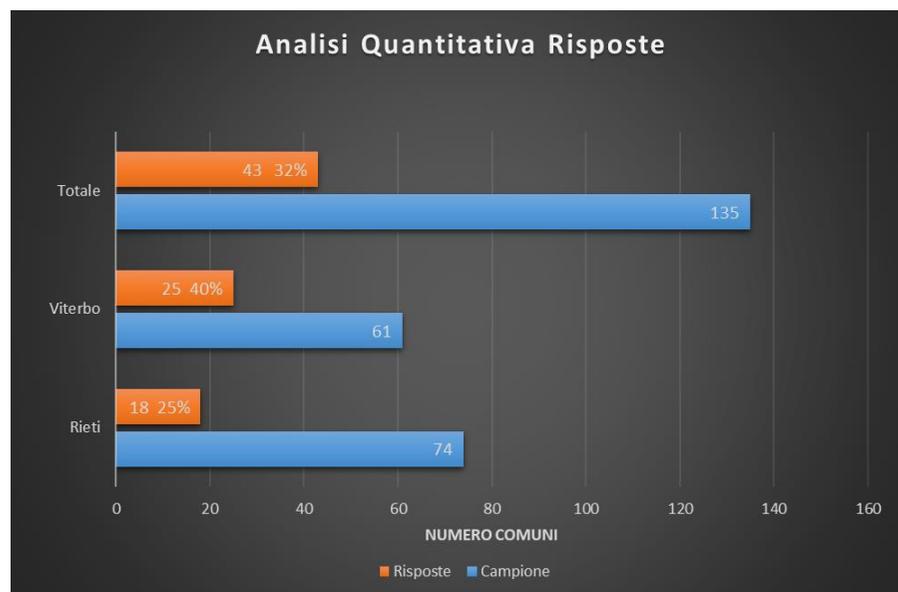
*Domanda 4: Indicare Ruolo Ricoperto del rispondente alla survey*





La survey è stata sottoposta a tutti i comuni e alle due province di Rieti e Viterbo, (74 enti della provincia di Rieti, 61 enti della provincia di Viterbo) per un totale di 135 enti locali. La risposta è stata complessivamente pari a **43 unità**, con un **tasso di risposta di quasi un terzo (32%) dell'universo di riferimento**.

In considerazione della tipologia tecnica del contenuto del questionario e della sua ricca articolazione, **il tasso di risposta ottenuto può essere considerato ampiamente positivo e testimonia dell'accresciuta sensibilità delle amministrazioni locali verso le azioni e gli obiettivi della transizione digitale**.



Per quanto riguarda l'analisi delle **figure dei rispondenti** al questionario è interessante rilevare come sussista una certa **eterogeneità**.



In positivo si nota **come l'ambito tecnico, composto da RTD e Responsabili dei Sistemi Informativi, rappresenta quasi la metà dei rispondenti.** Numerosi anche i ruoli politici (Sindaco e Segretario Comunale) che spesso, specialmente nei comuni di piccole dimensioni, ricoprono anche ruoli tecnici (come previsto dal CAD il ruolo di RTD deve essere assunto da una figura dirigenziale o da un dipendente di alto livello).

**Questo aspetto è molto importante perché certifica la qualità e affidabilità delle risposte fornite al questionario.**

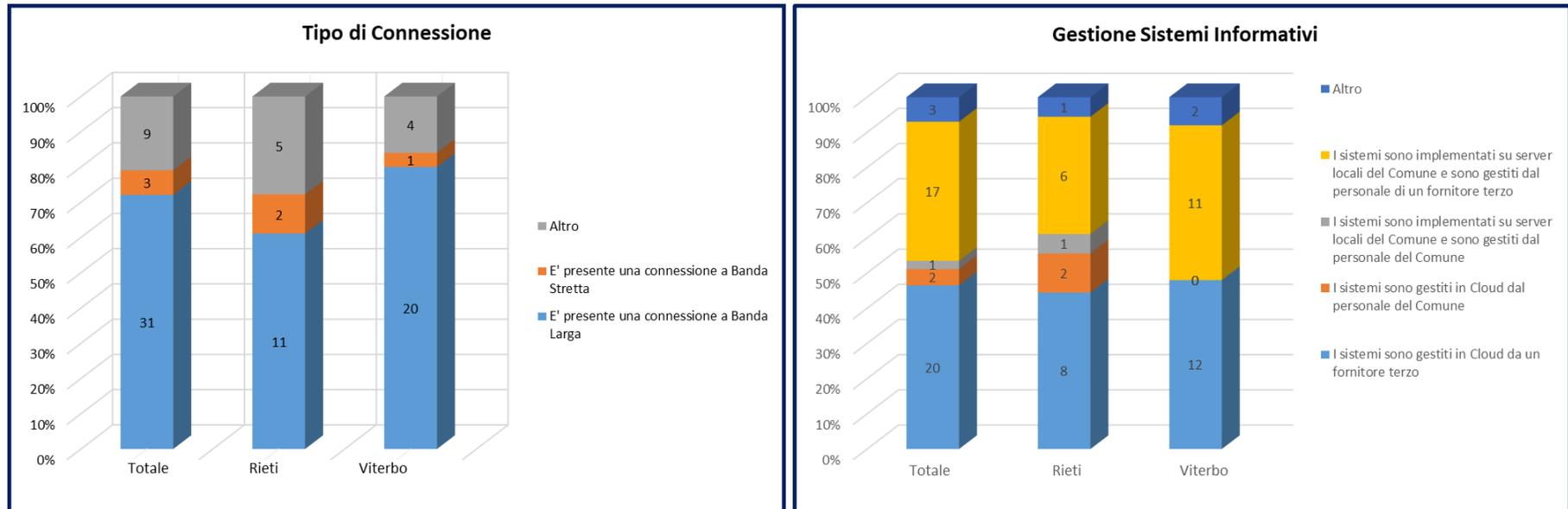
Si nota, comunque, che **circa un terzo dei rispondenti non ricopre un ruolo specificamente tecnico.**

## Analisi delle risposte ricevute

### Stato Infrastrutture Tecnologiche

Domanda 5: Selezionare lo stato delle connessioni presso gli uffici dell'Ente.

Domanda 6: Selezionare lo stato delle infrastrutture tecnologiche dell'Ente.





Gli aspetti infrastrutturali si presentano dal punto di vista della velocità di connessione abbastanza adeguati, con **oltre il 72% di connessioni a banda larga**.

Per quanto riguarda la gestione dell'infrastruttura operativa, il campione si spacca **a metà tra due soluzioni prevalenti: gestione in cloud affidata ad un fornitore terzo e gestione su server locali del comune, sempre in gestione a fornitori terzi**.

**Solo marginalmente gli Enti hanno espresso la capacità di gestire direttamente le infrastrutture tecniche** con proprio personale interno.

### Organizzazione Sistemi Informativi

*Domanda 7: L'ufficio che gestisce i Sistemi informativi riporta al settore*

*Domanda 8: Quanti dipendenti fanno parte dell'ufficio che gestisce i sistemi informativi?*

*Domanda 9: Indicare il numero di utenti del sistema informativo dell'Ente*

Le strutture dei Sistemi Informativi sono **prevalentemente collocate all'interno della area Amministrativa, o sono direttamente a riporto dell'RTD** e hanno un **personale limitato, anche se complessivamente proporzionato alle dimensioni degli utenti interni**.

Infatti, circa **il 47% degli enti ha un solo addetto, mentre un altro 47% ha da 2 a 5 addetti**. La dicotomia che emerge tra enti di piccole e medio-grandi dimensioni in termini di addetti, è speculare a quella che riguarda la numerosità degli utenti dei Sistemi Informativi, dove il **circa il 49% degli enti ha sotto i 10 utenti e il 51% segnala tra 11 e oltre 51 utenti**.



Finanziato dall'Unione europea  
NextGenerationEU



REGIONE LAZIO

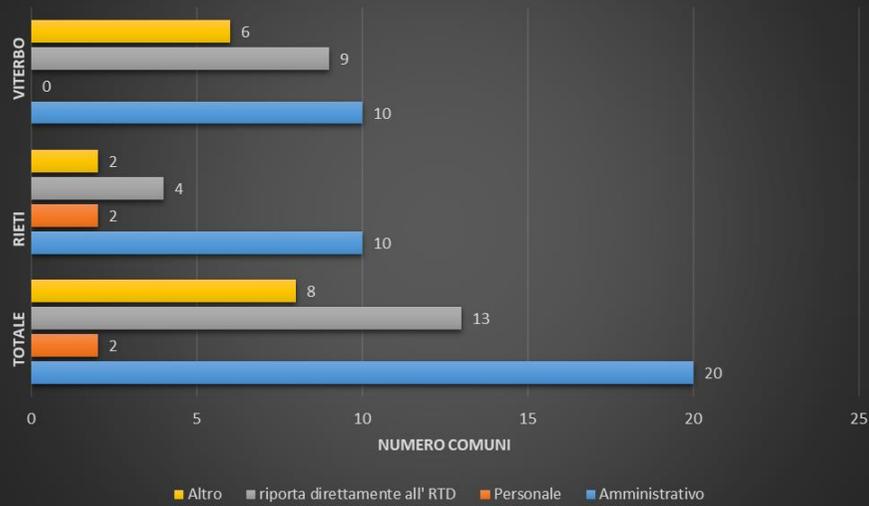


PROVINCIA DI RIETI

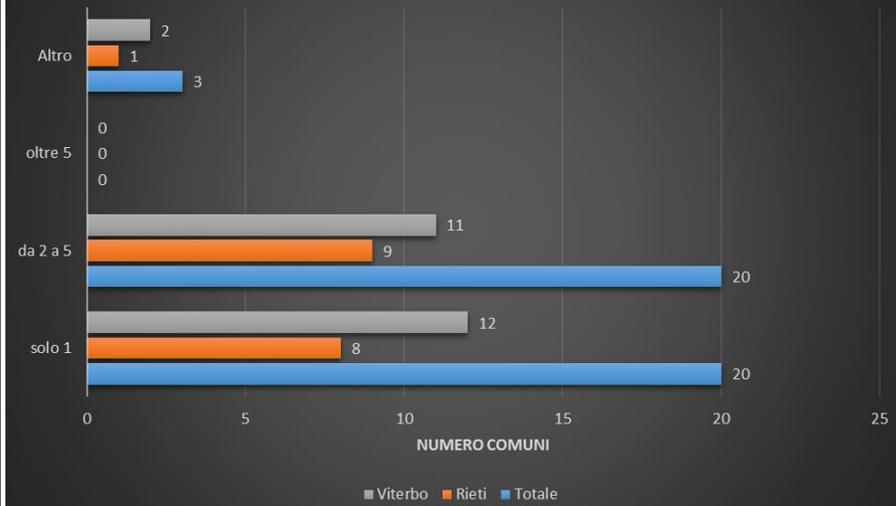


PROVINCIA DI VITERBO

### Riporto della struttura SI



### Addetti Sistemi Informativi





Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



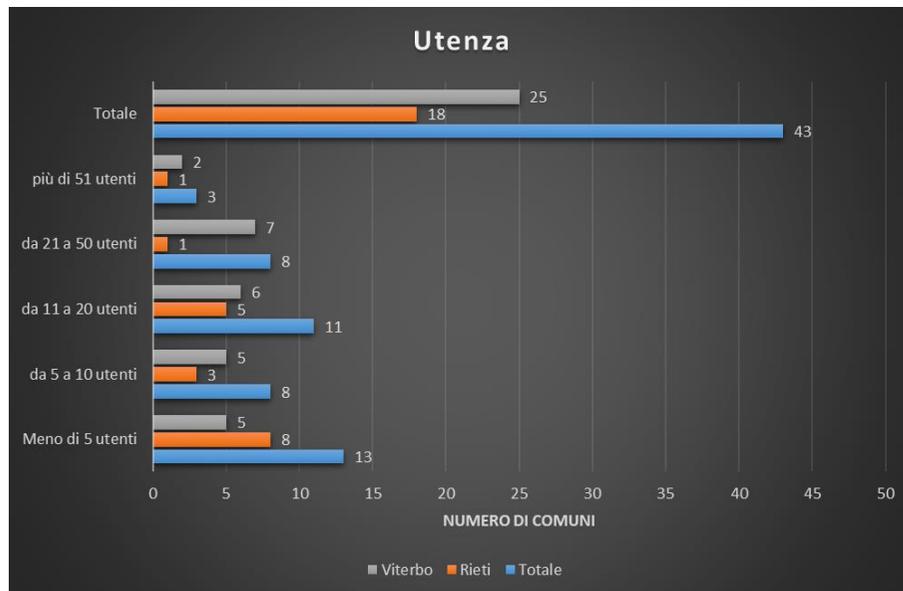
REGIONE  
LAZIO



PROVINCIA  
DI RIETI



PROVINCIA  
DI VITERBO



## Compliance con Leggi dello Stato, Regolamenti, Disposizioni di Enti/Agenzie dello Stato

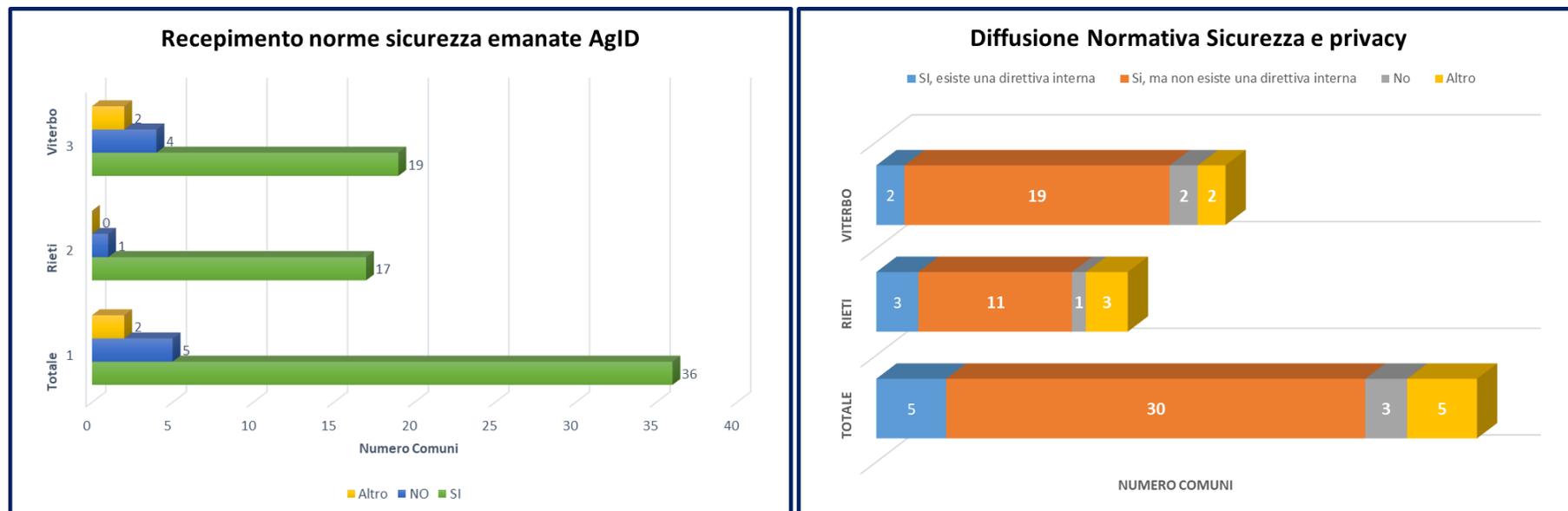
*Domanda 10: Le norme minime di Sicurezza e Privacy emanate da AgID nella Circolare AgID\_170418\_n\_2\_2017\_Mis\_minime\_sicurezza ICT\_PA-GU-103-050517-2 sono state recepite dall'ente?*

*Domanda 11: Gli utenti dei sistemi informativi dell'Ente sono informati circa le norme di Sicurezza, Privacy e comportamentali per l'uso dei sistemi e delle infrastrutture tecnologiche, come da norme AgID citate nella domanda 10?*

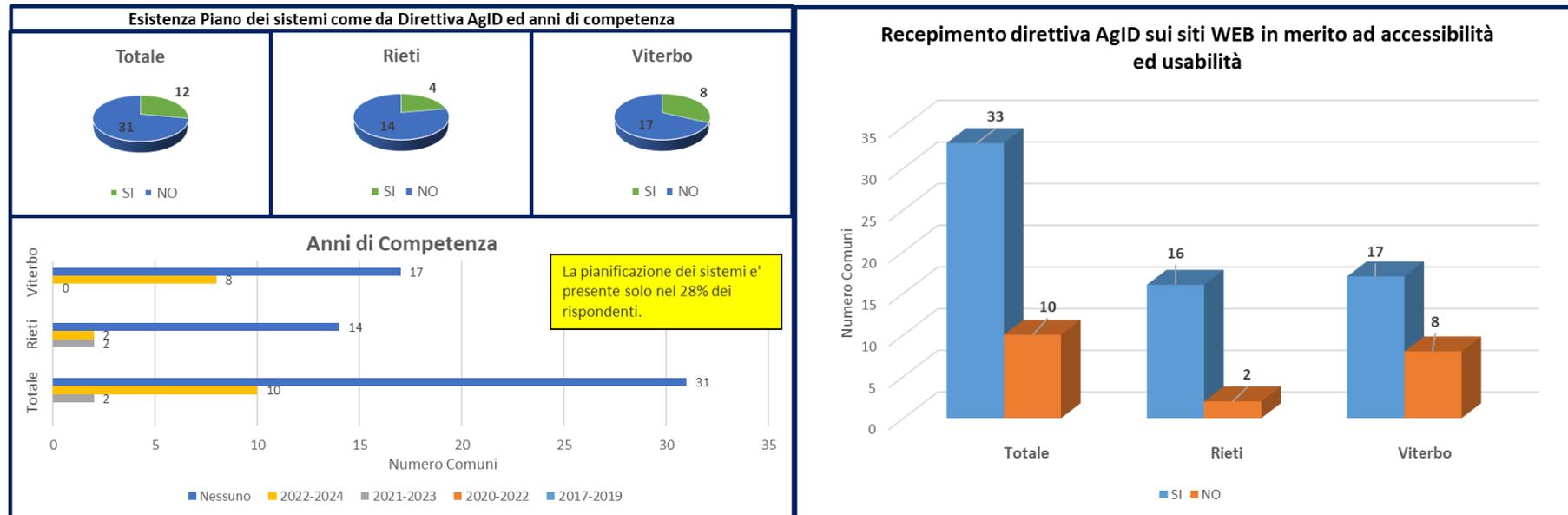
*Domanda 12: Il Piano triennale dell'informatica, come da direttiva AgID, è stato già definito?*

*Domanda 13: Il Piano è relativo a quale periodo?*

*Domanda 14: Il sito WEB è stato adeguato alle direttive AgID di accessibilità ed usabilità?*



Per quanto attiene agli aspetti di compliance, **la quasi totalità degli Enti dichiara di avere recepito norme minime di Sicurezza e Privacy emanate da AgID, a fronte però di una scarsa attenzione alla diffusione informativa formalizzata attraverso policy o direttive interne, presenti solo nell'11% dei casi.**



**Il Piano Triennale dell'Informatica previsto dall'AgID è stato redatto solo dal 28% delle amministrazioni locali e oltre il 72% non lo ha aggiornato successivamente al 2019.**



Si tratta di un'importante **lacuna operativa che testimonia della difficoltà ad operare in modo strutturale e pianificato sugli adeguamenti** evolutivi dei Sistemi Informativi, anche a fronte dei finanziamenti resi disponibili dal 2021 in ambito PNRR, dei quali sarà opportuno in futuro verificare la ricaduta negli enti locali che vi hanno fatto ricorso, come vedremo più avanti.

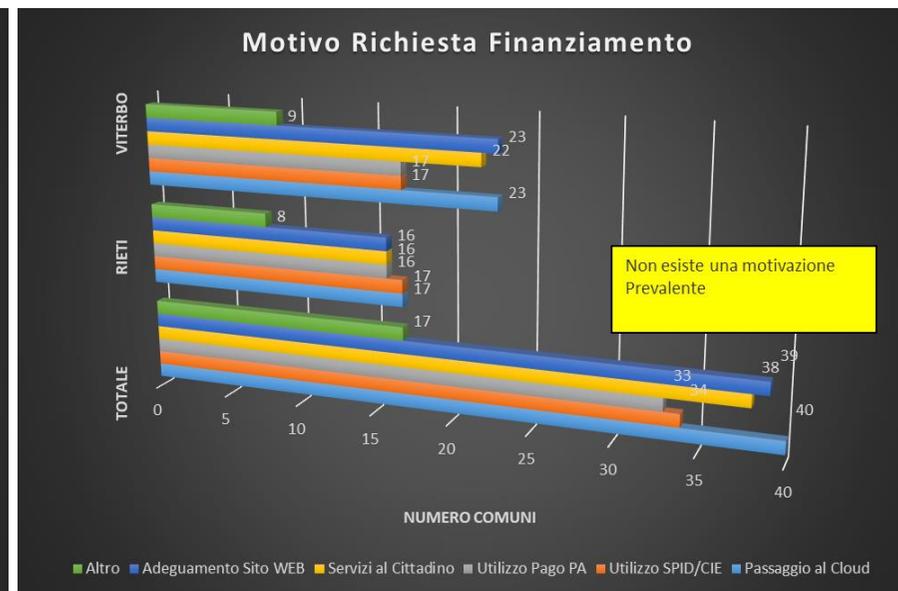
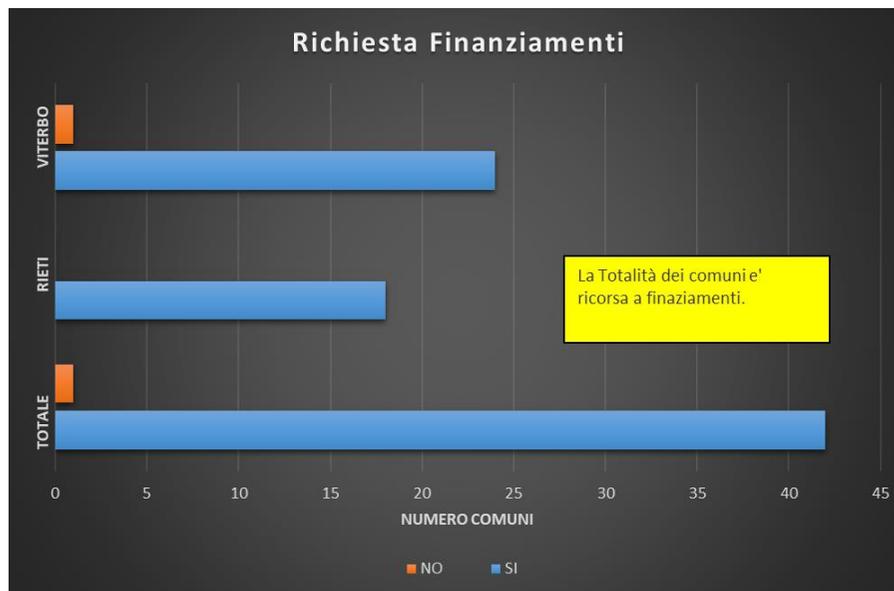
In termini di azioni specifiche, è interessante comunque notare che vi è attenzione verso i cittadini e le norme tecniche che sostengono la comunicazione esterna tramite **i siti web** degli enti: **circa il 77% di essi dichiara di avere adeguato gli standard di accessibilità e usabilità** alle Direttive AgiD.

## Finanziamenti statali a supporto dei progetti d'ambito

Domanda 15: Ha l'Ente partecipato a Bandi per il finanziamento di progetti in ambito Transizione Digitale?

Domanda 16: Indicare area di partecipazione ai bandi

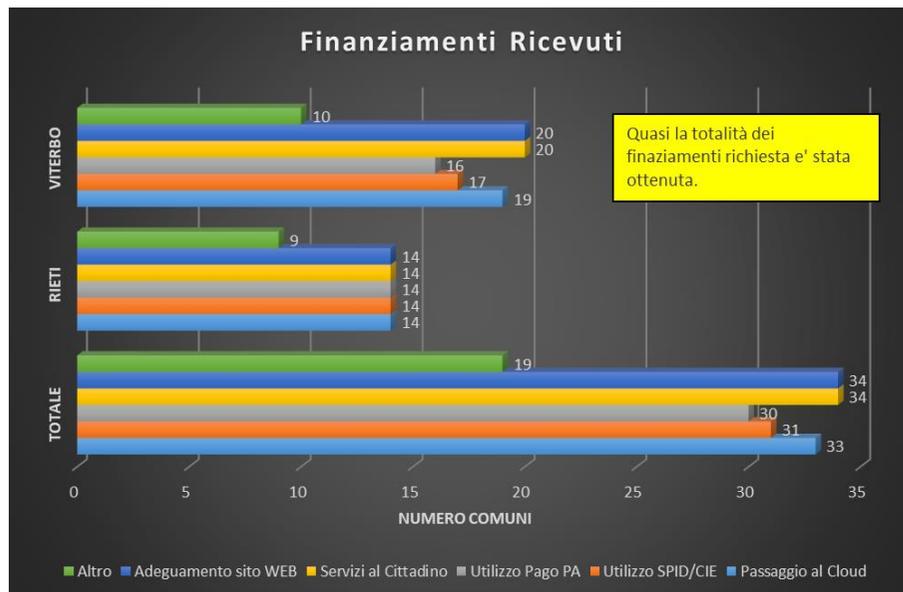
Domanda 17: Indicare aree nelle quali sono stati ottenuti finanziamenti





Come sopra anticipato, infatti, **tutti gli enti locali** intervistati **dichiarano di aver partecipato a bandi offerti dal PNRR** per il sostegno alla Transizione Digitale e **pur non essendo rilevabile una spiccata prevalenza** della richiesta di finanziamento **tra i vari strumenti disponibili** –servizi al cittadino, sito web, PagoPA, SPID/CIE, cloud- si segnala una **lieve maggiore attenzione al passaggio in cloud e all’adeguamento dei siti web degli enti.**

È significativo osservare che la percentuale di **finanziamenti ricevuti si attesta mediamente all’ 80%** ed è rivolta alle tipologie di **servizi sopra richiamati.**



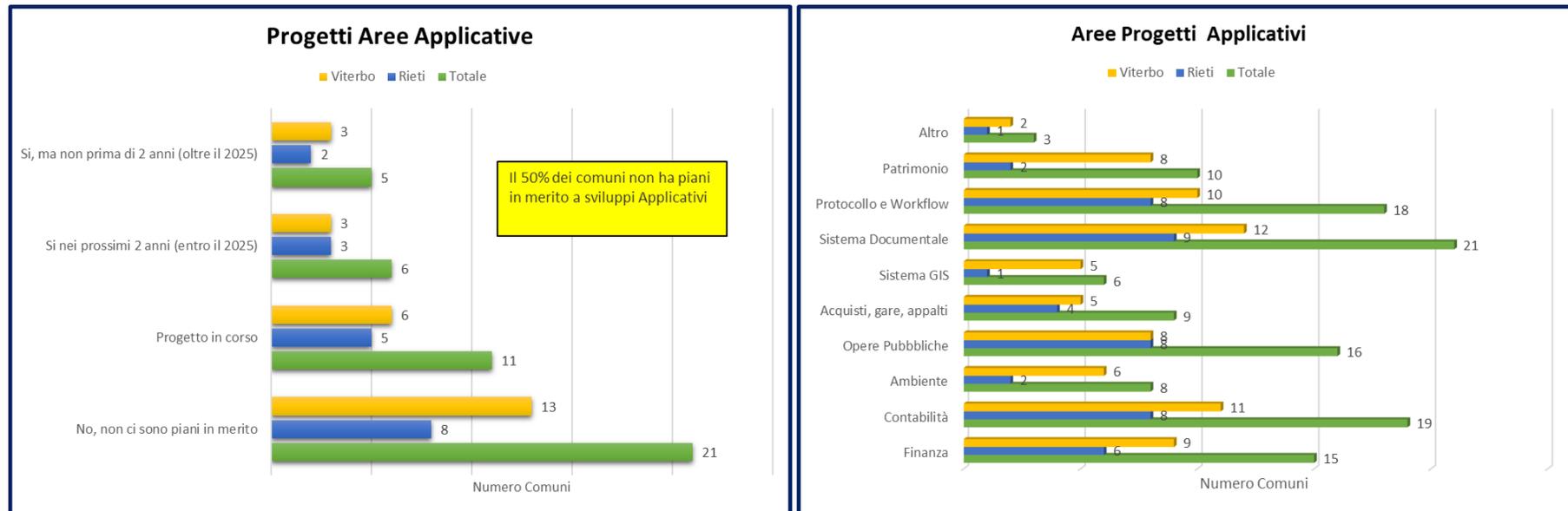
## Progettualità in essere e pianificata

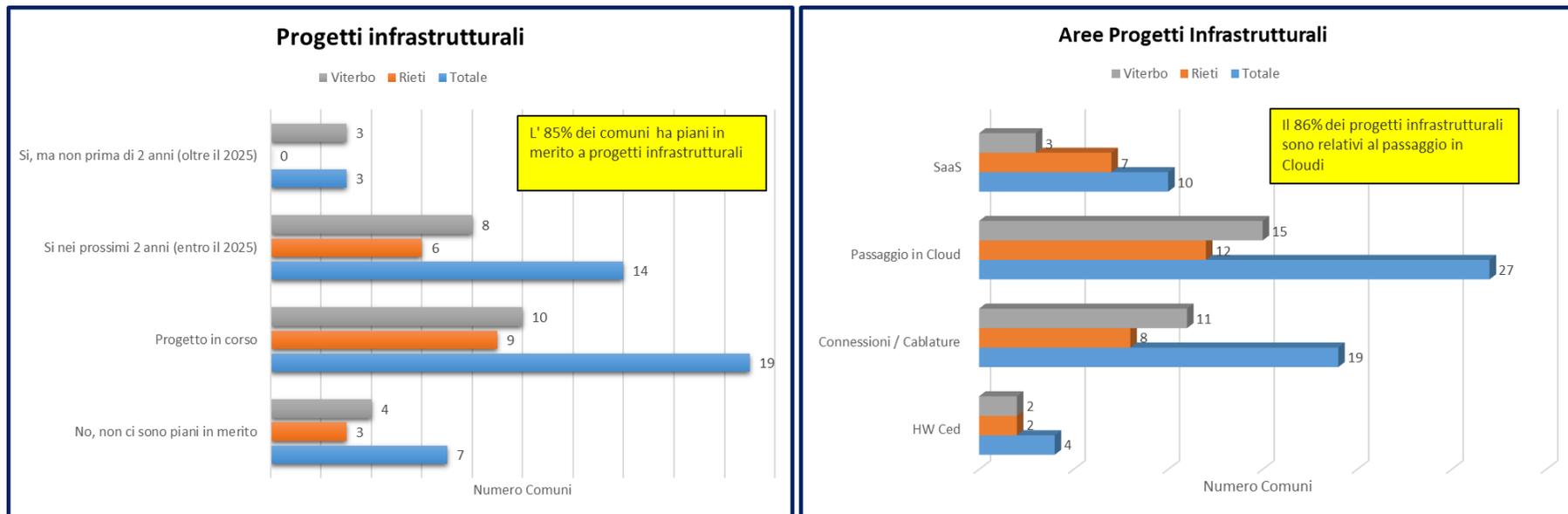
Domanda 15: L'Ente ha piani per la sostituzione e l'ammodernamento dei sistemi informativi in termini di infrastrutture e servizi (HW Ced, Connessioni /Cablature, Passaggio in Cloud, SaaS, etc..) ?

Domanda 16: Indicare per quali

Domanda 17: L'Ente ha piani per la sostituzione e/o l'ammodernamento dei SW Applicativi attualmente in uso?

Domanda 18: Quali aree applicative sono interessate dagli eventuali piani?





Se è vero che esiste una certa difficoltà a gestire in modo pianificato le azioni di trasformazione digitale e questo si conferma particolarmente in ambito applicativo, **la situazione è decisamente diversa in ambito infrastrutturale** dove, probabilmente sostenuti dai finanziamenti ottenuti, **gli enti locali stanno già investendo (per oltre il 44%) o intendono investire a breve (circa il 33%)**. Solo il **16% del campione non ha in cantiere dei piani** in merito.

Il campo di **maggior interesse si conferma quello del cloud con circa il 63%** di intervistati che lo segnalano come ambito prioritario, **affiancato dalla modalità SaaS per il 23%** e seguito da piani per il **miglioramento della connettività per il 44%** dei casi.



**Molto meno prioritario** sembra essere indirizzare la pianificazione al rinnovamento digitale del parco applicativi, **dove circa il 49% dei rispondenti dichiara di non avere piani in merito e solo il 25% ha progetti in corso**. In questo secondo caso gli ambiti applicativi di maggiore interesse sono: i sistemi documentali, la contabilità, il protocollo e workflow, che rappresentano il “motore” su cui si basa il funzionamento dell’ente, seguiti da opere pubbliche e finanza.

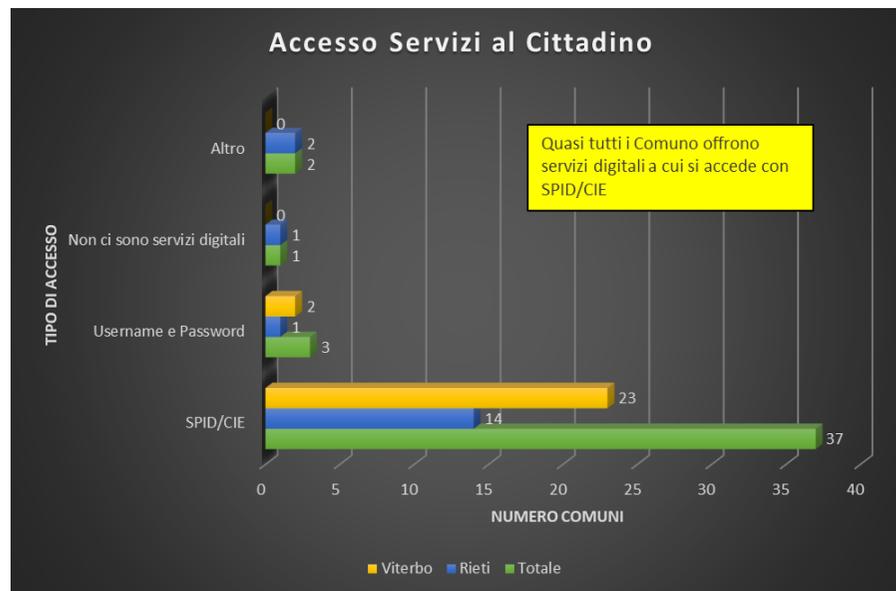
È ipotizzabile che il minore slancio con cui gli enti locali si impegnano a pianificare trasformazioni sugli applicativi sia dovuto sia al fatto che su quest’area non sono presenti finanziamenti consistenti in ambito PNRR sia, come abbiamo già visto, alla relativa scarsità di risorse umane in grado di gestire la complessità dei passaggi necessaria alla riprogettazione dei sistemi e dei processi amministrativi, che sempre si associa all’adozione di nuove soluzioni software.

## Servizi Digitali forniti al Cittadino

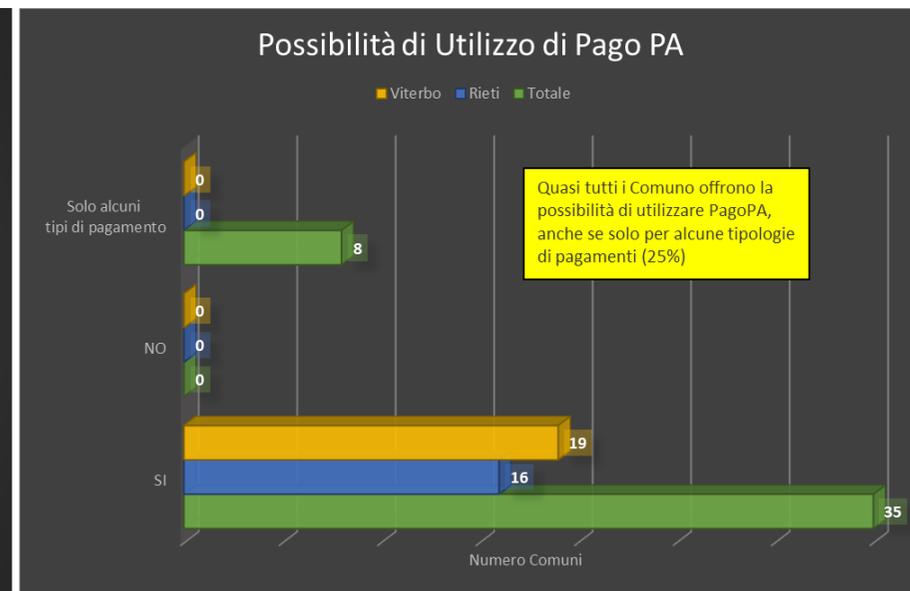
Domanda 19: Il Cittadino accede ai servizi digitali tramite

Domanda 20: Il Cittadino può effettuare pagamenti on line tramite PagoPA?

Domanda 21: Il cittadino puo' inviare richieste on line nei seguenti ambiti?



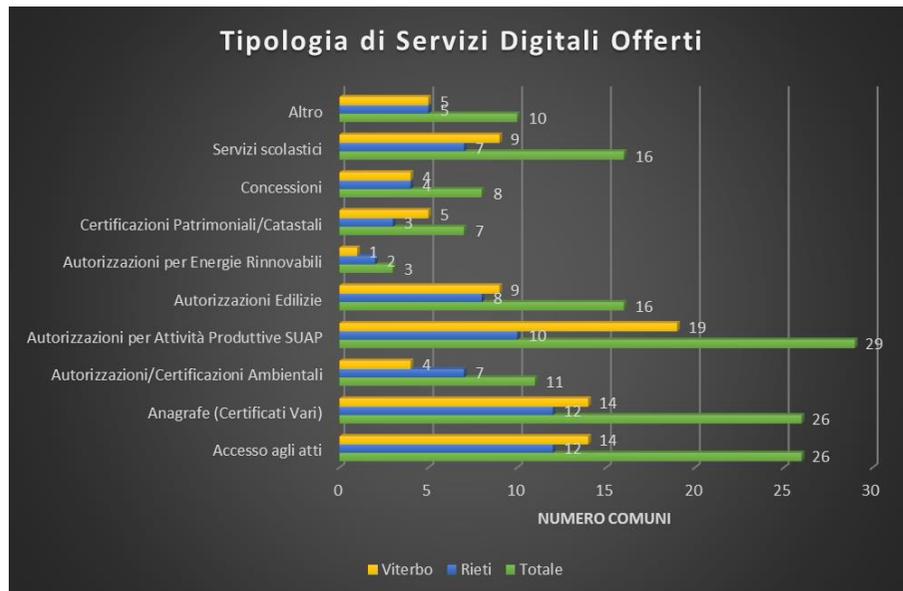
23 settembre 2024



Pag.: 23 di 32

L'area dei servizi digitali al cittadino emerge essere in pieno sviluppo, con luci ed ombre.

I risultati rilevati sui servizi digitali di pagamento sono estremamente positivi e quasi tutti gli enti locali sono in grado di offrire accesso ai servizi tramite SPID o CIE e di offrire forme di pagamento tramite PagoPA. Solo nel 19% dei casi la disponibilità di PagoPa è offerta per alcuni tipi di pagamento e non per la totalità dei pagamenti.





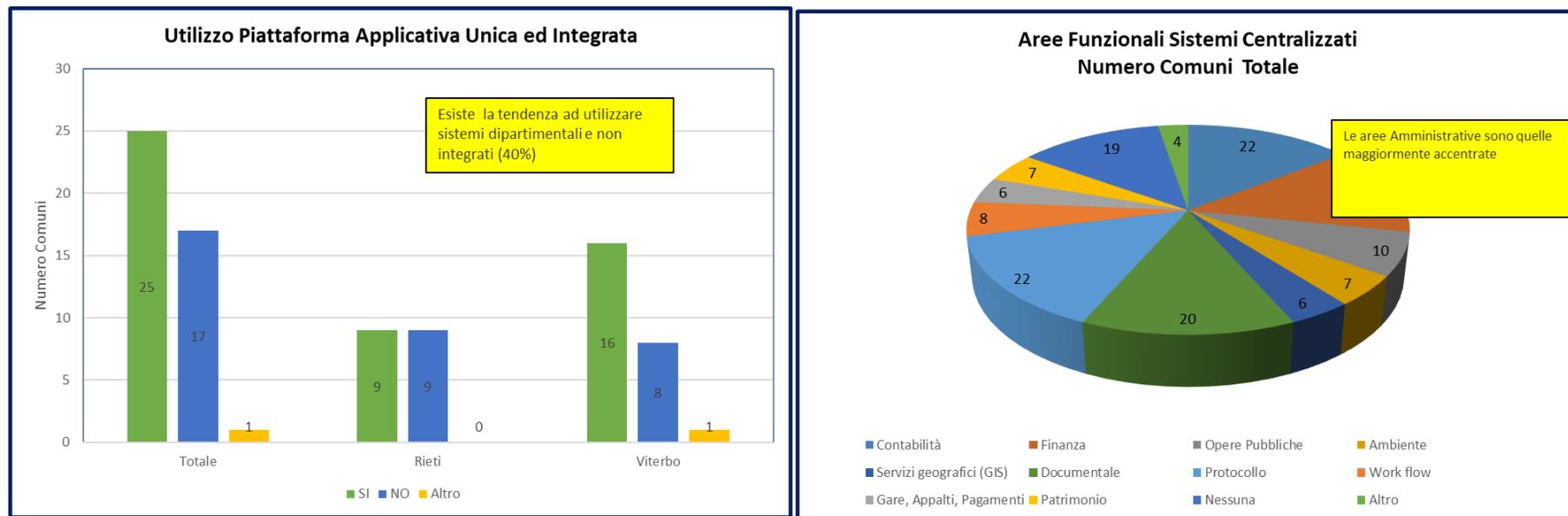
In termini di servizi online invece, con l'eccezione del SUAP gestito via web da oltre il 67% del enti e dell'anagrafe e l'accesso agli atti che seguono con il 60% , la situazione non è ancora adeguata a quello che dovrebbe essere uno standard di cittadinanza digitale, con la maggior parte dei servizi molto sotto la soglia del 40% di disponibilità alla fruizione attraverso uno sportello digitale.

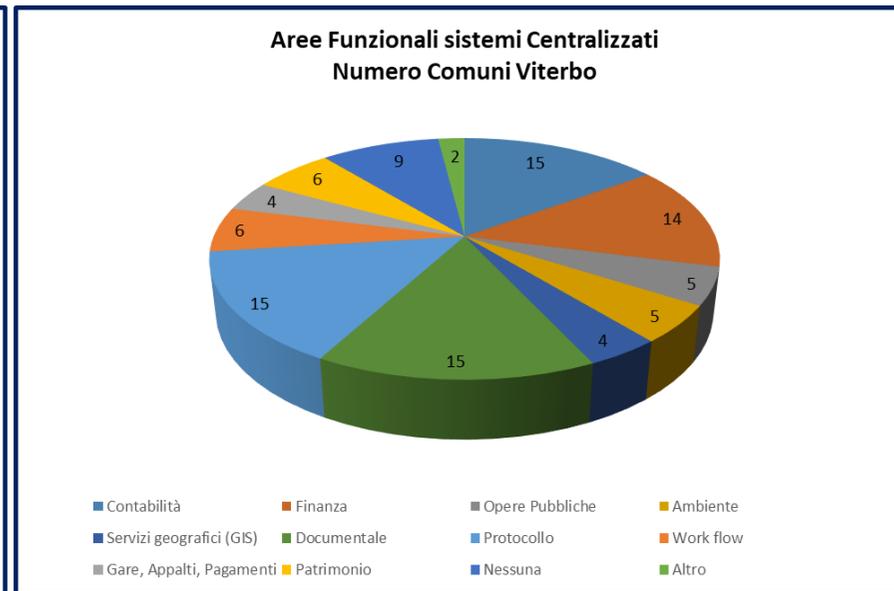
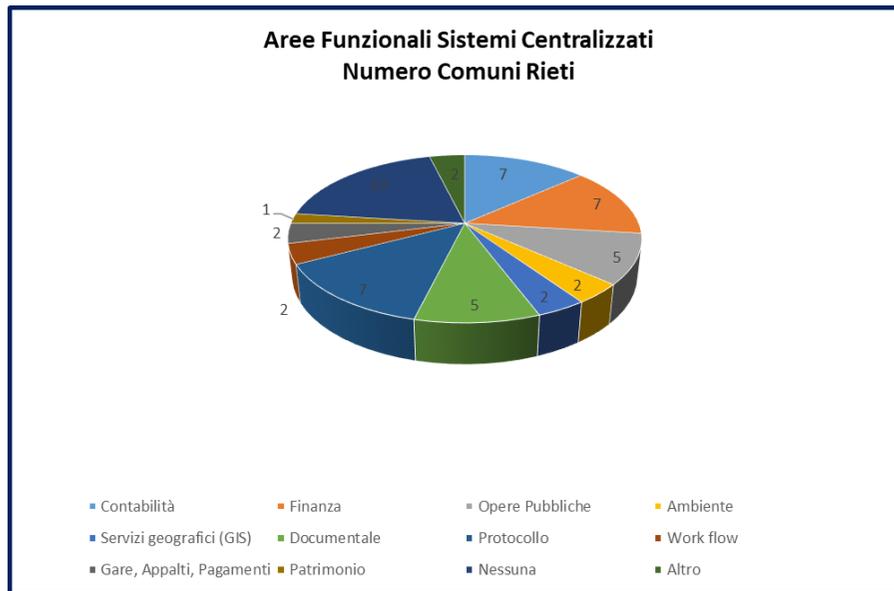
## Suite Applicative Utilizzate

Domanda 22: I sistemi per la gestione operativa dell'Ente sono in una piattaforma unica ed integrata?

Domanda 23: Quali aree applicative sono informatizzate con sistemi centralizzati (non con informatica individuale o archivi locali (es. Excel, file system, etc.))

Domanda 24: Quale è il nome della piattaforma utilizzata?





Analizzando le caratteristiche delle soluzioni per le applicazioni e dei modelli di gestione relativi, si nota che **la maggioranza degli enti (58%) è orientata all'uso di piattaforme uniche e integrate per le attività amministrative e operative**, sebbene una quota piuttosto consistente (circa il 40%) abbia invece sposato la direzione di servirsi di sistemi applicativi verticali/dipartimentali.



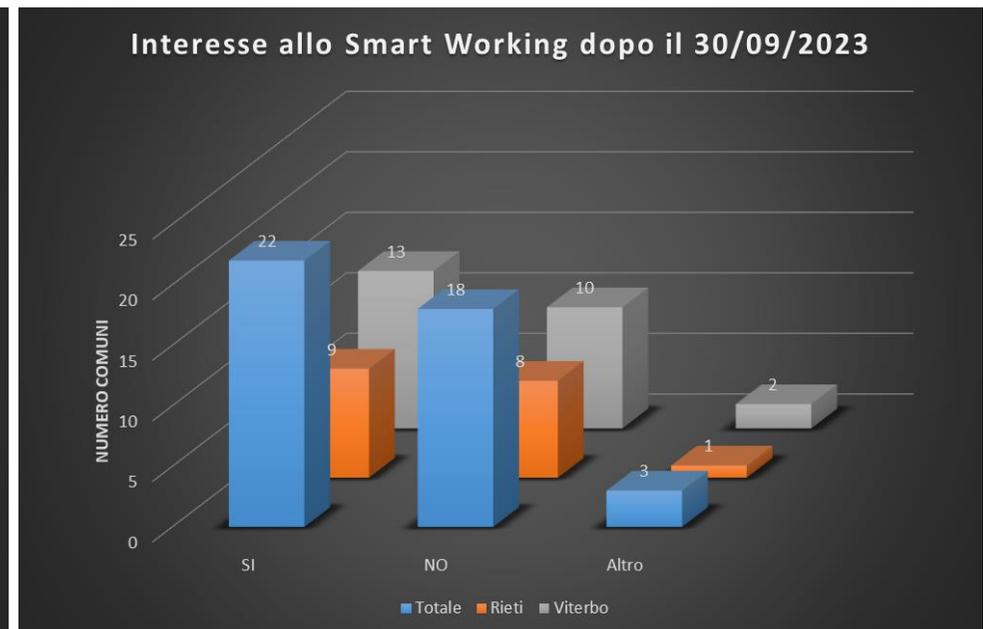
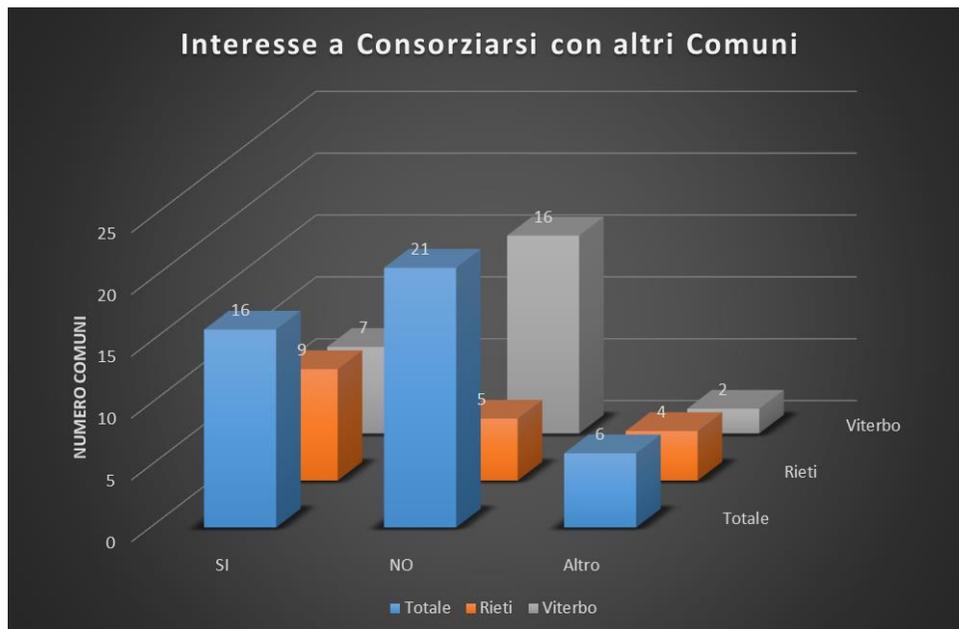
Altro

Domanda 25: L'Ente è interessato a consorziarsi e/o collaborare con altri Comuni/Enti, per migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità dei sistemi informativi sfruttando le esperienze e le competenze diffuse sul territorio?

Domanda 26: Valuta il questionario in termini di comprensione ed interesse

Domanda 27: Grazie per la collaborazione! Sei interessato a ricevere i risultati del questionario?

Domanda 28: Si ritiene necessario poter utilizzare la modalità di lavoro "Smart Working" per il vostro Ente/Comune, anche per i dipendenti non "fragili" e successivamente al 30/9/2023



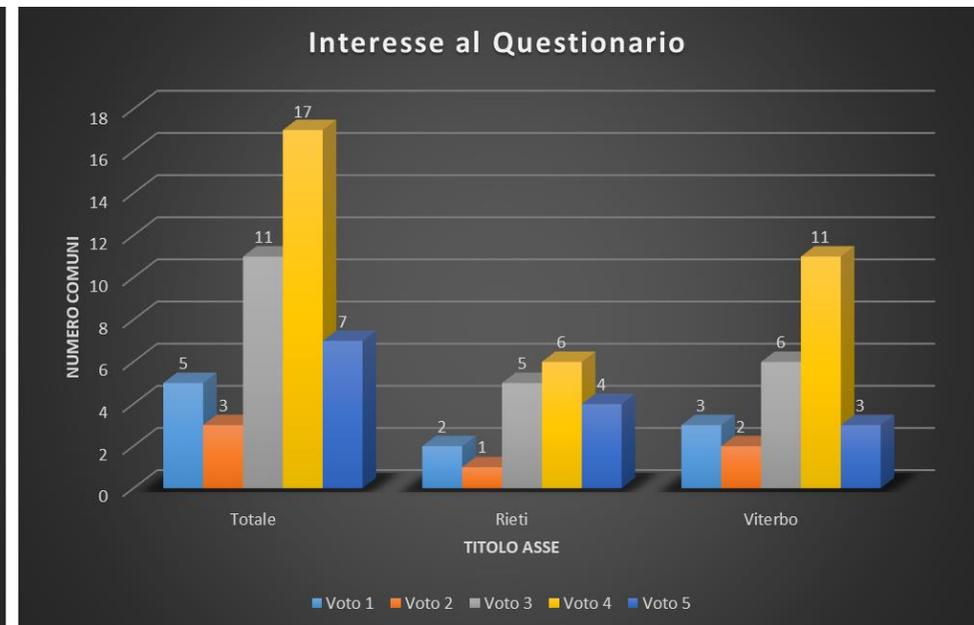
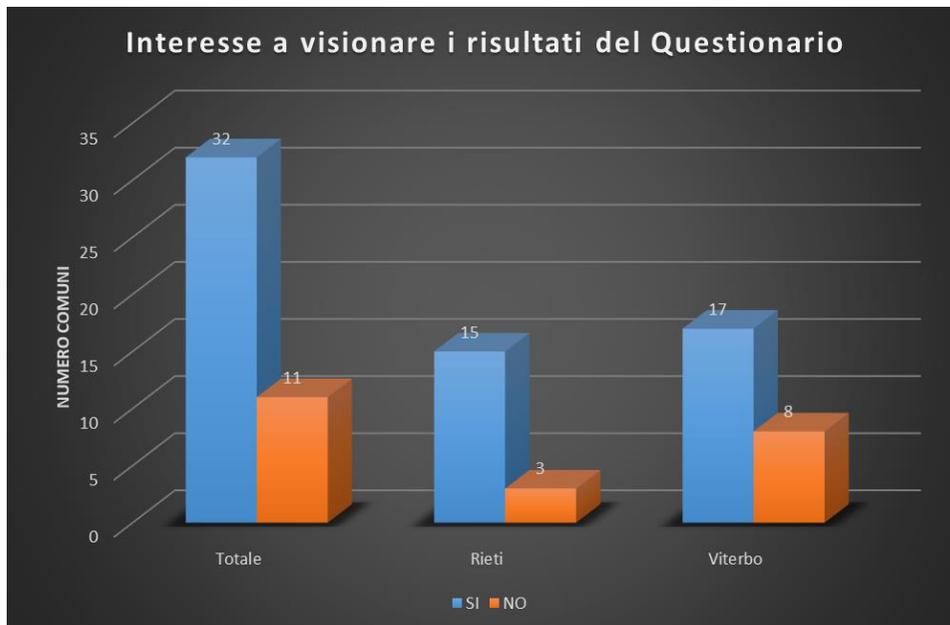


Sono state rivolte agli intervistati ulteriori domande di carattere più generale ed organizzativo sullo smart working e sulla disponibilità a cooperare per migliorare le prestazioni complessive delle proprie aree di riferimento territoriale.

Per quanto riguarda lo **smart working** le risposte hanno visto una spaccatura in due dei rispondenti con una **lieve prevalenza (51%) dell'interesse ad usare questa opportunità** oltre quanto già fatto in passato.

Mentre **per gli enti locali risulta prevalere (49%) una mancanza di interesse ad adottare forme di collaborazione/consorzarsi** per scambiare buone pratiche e conoscenze presenti sul territorio **per affrontare in modo più efficiente ed efficace la transizione digitale**.

Infine, lo strumento di analisi è stato ritenuto di buona/ottima qualità dal 56% dei rispondenti, che hanno anche manifestato per oltre il 74% l'interesse a ricevere i risultati del questionario.





## Allegati

Struttura della Survey