



GIULIANOVA (TE) – 14 dicembre 2023

PROGETTO “DIGITALE AMICO”

I Servizi dello Sportello “Digitale amico”

**Servizio sviluppo sistemi informativi
per la transizione digitale
*Ing. Gabriele MASSIMIANI***

 **EMAIL:** g.massimiani@comune.giulianova.te.it

OBIETTIVI DELLA PRESENTAZIONE

- 1) **Evento formativo** per l'attivazione dello **sportello “Digitale amico”**
- 2) **Diffusione della cultura digitale** propedeutica all'attivazione dello **sportello “Digitale amico”**
- 3) **Rafforzamento delle competenze digitali** con particolare riferimento all'utilizzo corretto dell'identità digitale (SPID e/o CIE)
- 4) **Compiti dello sportello “Digitale amico”**
- 5) **Condivisione della strategia organizzativa** per l'operatività dello **sportello “Digitale amico”**

Normativa di riferimento per il digitale nella Pubblica Amministrazione (PA)

Fonti normative:

- 1) Codice dell'Amministrazione digitale – (c.d. “**CAD**”): **D.Lgs. 82/2005** e s.m.i.
- 2) **Piano Triennale per l'informatica nella PA** (art. 14-bis, c. 2, lett. b) del CAD) (c.d. “Piano Triennale”) che individua le linee strategiche da attuare per la riorganizzazione e la digitalizzazione della PA (Pubblica Amministrazione)
- 3) **Linee Guida/Regole Tecniche AGID** emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) - art. 71 del CAD

Piattaforme nazionali abilitanti per la PA

Tutte le PA Centrali e Locali aderiscono alle **piattaforme nazionali abilitanti**.

Cosa sono le piattaforme abilitanti nazionali?

Sono piattaforme digitali, gestiti a livello nazionale, che offrono funzionalità fondamentali nella digitalizzazione dei processi e dei servizi digitali della PA.

Esempi di piattaforme abilitanti nazionali:

- 1) **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
- 2) **CIE** (Carta d'Identità Elettronica)
- 3) **PagoPA** (piattaforma dei pagamenti elettronici verso la PA)
- 4) **AppIO** (unico punto d'accesso ai servizi pubblici locali e nazionali tramite applicazioni mobili)
- 5) **ANPR** (Anagrafe Nazionale per la Popolazione Residente)
- 6) **INAD** (Indice nazionale dei domicili digitali elenco pubblico dei domicili digitali per le comunicazioni aventi valore legale con la PA)

... E tanti altri

Piattaforme nazionali abilitanti: principali vantaggi

Quali sono i vantaggi principali delle **piattaforme nazionali abilitanti** essendo gestite a livello centrale?

- 1) Favoriscono la **creazione** e la **fruizione** di **servizi digitali della PA più semplici e omogenei** rivolti a cittadini, imprese che utilizzano tali servizi
- 2) **Riducono i tempi ed i costi di attivazione dei servizi digitali** da parte della PA verso i cittadini e le imprese del territorio
- 3) Favoriscono l'**integrazione** e l'**interoperabilità** tra i diversi sistemi di terze parti in dotazione della PA
- 4) Garantiscono maggiore **sicurezza informatica**
- 5) Favoriscono la **standardizzazione dei flussi di dati** tra PA
- 6) **Creazione** di **nuove funzionalità** ed **adeguamento** costante **della tecnologia utilizzata** e della **sicurezza a livello centrale** e quindi per tutti
- 7) Maggiore **interazione tra cittadini e PA** attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie digitali

Piattaforme di identità digitale: SPID e CIE

SPID e CIE sono piattaforme utilizzate per accedere con **unica identità digitale** ai **servizi digitali** della PA. es. portale INPS, Agenzia Entrate, etc., portali istituzionali del Comune di Giulianova:

<https://servizi.comune.giulianova.te.it>, <https://giulianova.comune.plugandpay.it>,
<https://www.planetschool.it/psgiulianova>

1) **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) – art. 64 del CAD

2) **CIE** (Carta d'Identità elettronica)

3) **EiDAS** (electronic IDentification Authentication and Signature). Il primo passo verso un'Europa digitalmente integrata

Utilizza la tua identità digitale per accedere ai servizi.
Seleziona uno dei sistemi di autenticazione disponibili.

Utilizza il tuo account SPID

Entra con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale

☒ SPID persona fisica

☐ SPID professionale persona giuridica

☐ SPID professionale persona fisica

 **Entra con SPID**

  Agenzia per l'Italia Digitale

SPID è il sistema di accesso che consente di utilizzare, con un'identità digitale unica, i servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati accreditati. Se sei già in possesso di un'identità digitale, accedi con le credenziali del tuo gestore. Se non hai ancora un'identità digitale, richiedila ad uno dei gestori.

[Non hai ancora SPID?](#)

[Hai bisogno di aiuto per richiedere SPID?](#)

Utilizza CIE 3.0

Se si dispone di CIE 3.0, selezionare

 **Entra con CIE**

 MINISTERO DELL'INTERNO

"Entra con CIE" è lo schema di identificazione che consente l'accesso ai servizi digitali erogati in rete di pubbliche amministrazioni e privati, mediante l'impiego della CIE, come previsto dall'[art. 64 del Codice dell'Amministrazione Digitale](#).

Rilascio di SPID: Gestori di identità digitale

Grazie all'identità digitale (SPID, CIE) la PA e i fornitori di servizi privati forniscono la chiave per accedere ai servizi pubblici online attraverso una credenziale unica.

Per ottenere le credenziali SPID devi rivolgerti a uno dei **gestori di identità digitale abilitati da AgID** (Identity Provider) disponibile su <https://www.spid.gov.it/cos-e-spid/come-scegliere-tra-gli-idp/>:

	
	
	
	
	
	
	

Attivazione SPID: modalità di riconoscimento

Le modalità di riconoscimento personale attive per l'attivazione dello SPID sono:

- 1) **di persona**, presso gli uffici dei gestori di identità digitale o gli sportelli delle PA che hanno attivato una procedura a sportello o delle postazioni convenzionate con uno o più gestori per la verifica della tua identità. In alternativa, puoi recarti presso le attività commerciali dei privati in convenzione con i gestori di identità
- 2) **via webcam**, con operatore messo a disposizione dal gestore di identità o con un selfie audio-video, insieme al versamento di una somma simbolica tramite bonifico bancario
- 3) con **Carta d'Identità Elettronica (CIE)** o **passaporto elettronico** attraverso le **app dei gestori di identità digitali** fruibili da smartphone o tablet
- 4) con **CIE, Carta Nazionale dei Servizi (CNS)** ovvero la **tessera sanitaria**, oppure con **firma digitale** grazie all'ausilio di un lettore (es. smart card) e del relativo pin
- 5) Tramite la **PA abilitata al rilascio di SPID** in quanto eletta alla verifica dell'identità personale dei cittadini che vogliono dotarsi dello SPID (RAO - Registration Authority Officer).

Accesso con SPID: Livelli di sicurezza

Ogni servizio digitale richiede l'accesso SPID con un determinato livello sicurezza

- 1) **Livello 1:** permette l'accesso con **nome utente e password**
- 2) **Livello 2:** permette l'accesso con le **credenziali SPID di livello 1** e la **generazione di un codice temporaneo di accesso OTP** (One Time Password) o l'uso di un'APP fruibile da smartphone o tablet
- 3) **Livello 3:** permette l'accesso con le **credenziali SPID** e l'utilizzo di **ulteriori soluzioni di sicurezza** e di **eventuali dispositivi fisici** (es. smart card) che vengono erogati dal gestore dell'identità

Il livello di sicurezza del Vs. SPID dipende dal Identity Provider scelto

Le PA e i gestori di pubblici servizi interessati devono adottare lo SPID e la CIE **by default**: le nuove applicazioni devono nascere **SPID e CIE only**

Attivazione SPID con posteid

Andare su <https://posteid.poste.it>

Chiedere all'utente se ha eventualmente un C/C postale e se è già registrato su poste altrimenti per la registrazione si ha una delle seguenti alternative su posteid:

- ☐  **Identificazione in ufficio postale**
Disponibile anche per minori 
Costo identificazione: €12
- ☒  **SMS su Cellulare Certificato**
Gratuito
- ☐  **Passaporto Elettronico o Carta d'Identità Elettronica**
Costo identificazione: gratuito se hai la Carta di Identità Elettronica con PIN, altrimenti €10
- ☐  **Bonifico**
Costo identificazione: €10
- ☐  **Firma digitale**
Gratuito
- ☐  **Identificazione presso Sportello Pubblico**
Gratuito

Fonti utili sull'identità digitale

<https://identitadigitale.gov.it> - fonte di informazioni ufficiale e aggiornata per l'identità digitale

<https://www.spid.gov.it/> - portale dedicato al Sistema Pubblico di Identità Digitale SPID dove sono disponibili anche le FAQ (domande frequenti) per le soluzioni sull'identità digitale

I **canali social** ufficiali per approfondimenti e video-tutorial sull'identità digitale:

- Facebook – DipartimentoTrasformazioneDigitale
- Twitter – InnovazioneGov
- LinkedIn - Dipartimento per la Trasformazione Digitale
- YouTube - Dipartimento per la trasformazione digitale

CONCLUSIONI

I compiti principali dello sportello “Digitale amico”:

- 1) Gestione degli **appuntamenti/prenotazioni** mediante la casella e-mail creata “*ad hoc*” **digitaleamico@comune.giulianova.te.it**
- 2) **informazioni ai cittadini** sulla possibilità di richiedere la propria identità digitale per usufruire dei servizi digitali
- 3) **supporto ai cittadini** nella fase preliminare di attivazione dello SPID con all’avvio delle **procedure di riconoscimento personale**
- 4) **assistenza ai cittadini** che abbiano difficoltà **nell'utilizzo dell'identità digitale SPID/CIE** per l'accesso ai servizi digitali: servizi del Comune di Giulianova, Pagamenti elettronici PagoPA, etc.
- 5) Gestione del **Customer Satisfaction** per il miglioramento continuo del servizio erogato dallo sportello

Lo Sportello “Digitale amico” sarà operativo a partire dal **25 gennaio 2024 ogni giovedì dalle 15.30 alle 17.30** presso la sede di Palazzo Municipale (Corso Garibaldi, 109)

CONTATTI
SERVIZI PER LO SVILUPPO SISTEMI INFORMATIVI PER LA
TRANSIZIONE DIGITALE – CITTÀ DI GIULIANOVA

Ing. Gabriele MASSIMIANI

TELEFONO: 085.8021236

 **EMAIL:** g.massimiani@comune.giulianova.te.it

Grazie per l'attenzione!!