



CORTE DEI CONTI

SEZIONE CENTRALE DI CONTROLLO
SULLA GESTIONE DELLE AMMINISTRAZIONI DELLO STATO

CITIZEN EXPERIENCE - MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E DELL'USABILITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI DIGITALI

Deliberazione 07 febbraio 2024, n. 28/2024/G



CORTE DEI CONTI



CORTE DEI CONTI

SEZIONE CENTRALE DI CONTROLLO
SULLA GESTIONE DELLE AMMINISTRAZIONI DELLO STATO

***CITIZEN EXPERIENCE* - MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ
E DELL'USABILITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI DIGITALI**

Relatore

Cons. Domenico Peccerillo

Hanno collaborato per l'istruttoria e l'elaborazione dei dati: dott.ssa Rosa Perretta, dott.ssa Marina Morgantini, Claudio Ricciardi

SOMMARIO

	Pag.
Deliberazione	5
* * *	
Rapporto	9
Premessa	11
1. Oggetto e finalità dell'investimento	12
2. Milestone e target dell'intervento	14
2.1 Obiettivi raggiunti al 31 dicembre 2023	15
3. Risorse finanziarie assegnate ed impiegate nell'attuazione dell'investimento	18
3.1 Importi finanziabili con la misura 1.4.1 del PNRR	21
3.2 Utilizzo delle risorse finanziarie assegnate al 31 dicembre 2023	25
4. Attività gestoria svolta o da svolgere, stato di attuazione alla data del 31 dicembre 2023	26
5. Monitoraggio dell'intervento	27
5.1 Monitoraggi svolti dall'Unità di missione PNRR	28
5.2 Esiti delle verifiche effettuate da Organi di controllo interno	28
6. Dati presenti su ReGIS	28
7. Esiti audit Ministero Economia e Finanze e Commissione europea	30
8. Citizen Experience. Conclusioni	32

* * *

INDICE DELLE TABELLE

Tabella n. 1 – Target europei e italiani	16
Tabella n. 2 – Investimento 1.4.1 - Risorse PNRR (decreto 6.8.2021).....	18
Tabella n. 3 – Investimento 1.4.1 - Risorse PNRR (decreto 23.2.2023).....	18
Tabella n. 4 – Avvisi e adesioni.....	23
Tabella n. 5 – Comuni per area territoriale.....	24
Tabella n. 6 – Scuole per area territoriale	25

INDICE DELLE FIGURE

Figura n. 1 - Target europei	15
Figura n. 2 - Citizen Experience. Cronoprogramma	17

DELIBERAZIONE



CORTE DEI CONTI

SEZIONE CENTRALE DI CONTROLLO SULLA GESTIONE DELLE AMMINISTRAZIONI DELLO STATO

Il Collegio

Camera di consiglio del 31 gennaio 2024

Presieduta dal Presidente Mauro Orefice

Composta dai magistrati:

Presidente della Sezione: Mauro OREFICE

Presidente aggiunto della Sezione: Paolo Luigi REBECCHI

Consiglieri: Domenico PECCERILLO, Carmela MIRABELLA, Paola COSA, Carlo PICUNO, Natale Maria Alfonso D'AMICO, Gerardo de MARCO, Paolo ROMANO, Fabia D'ANDREA, Giampiero PIZZICONI, Daniela ALBERGHINI, Giuseppe VICANOLO

Primi Referendari: Paola LO GIUDICE, Salvatore GRASSO, Simonetta INGROSSO

Referendari: Andrea GIORDANO

* * *

Visto l'art. 100, comma 2, Cost.;

vista la legge 14 gennaio 1994, n. 20 e, in particolare, l'art. 3, comma 4, ai sensi del quale la Corte dei conti svolge il controllo sulla gestione delle amministrazioni pubbliche verificando la corrispondenza dei risultati dell'attività amministrativa agli obiettivi stabiliti dalla legge e valutando comparativamente costi, modi e tempi dello svolgimento dell'azione amministrativa;

visto l'art. 7, c. 7, d.l. 31 maggio 2021, n. 77, convertito dalla l. 29 luglio 2021, n. 108, in base al quale *"la Corte dei conti esercita il controllo sulla gestione di cui all'art. 3, c. 4, l. 14 gennaio 1994, n. 20, svolgendo in particolare valutazioni di economicità, efficienza ed efficacia circa l'acquisizione e l'impiego delle risorse finanziarie provenienti dai fondi di cui al PNRR"*;

vista la deliberazione della Sezione 15 febbraio 2023, n. 7/2023/G, con la quale è stato approvato il documento concernente il *"Quadro programmatico dei controlli sulla gestione delle Amministrazioni dello Stato per l'anno 2023 e nel contesto triennale 2023-2025"*;

visto il rapporto, presentato dal Consigliere Domenico Peccerillo, che illustra gli esiti dell'intervento PNRR al 31 dicembre 2023 avente ad oggetto *"Citizen Experience - Miglioramento della qualità e dell'usabilità dei servizi pubblici digitali"*.

visto il decreto n. 2/2020 e successive integrazioni e modificazioni del Presidente della Sezione con cui i Magistrati assegnati alla Sezione medesima sono stati ripartiti tra i diversi collegi;

visto il decreto n. 1/2024 con cui i Magistrati sono assegnati a tutti i collegi;

vista l'ordinanza n. 3/2024 prot. n. 375 del 24 gennaio 2024 con la quale il Presidente della Sezione ha convocato il II Collegio per la camera di consiglio del 31 gennaio 2024 al fine della pronuncia sulla gestione in argomento;

udito il relatore, Consigliere Domenico Peccerillo;

DELIBERA

di approvare, con le indicazioni formulate in sede di camera di consiglio, il rapporto avente a oggetto *"Citizen Experience - Miglioramento della qualità e dell'usabilità dei servizi pubblici digitali"*.

La presente deliberazione e l'unito rapporto saranno inviati, a cura della Segreteria della Sezione, alla Presidenza del Senato della Repubblica e alla Presidenza della Camera dei deputati, alla Presidenza del Consiglio dei ministri, alla Presidenza della Commissione Bilancio del Senato della Repubblica, alla Presidenza della Commissione Bilancio della Camera dei deputati, al Ministro dell'economia e delle finanze, Ministro per gli Affari Europei, il Sud, le Politiche di coesione e il PNRR, nonché alle seguenti amministrazioni:

- Presidenza del Consiglio dei Ministri:

Dipartimento per la trasformazione digitale;

Unità di Missione presso il Dipartimento per la trasformazione digitale;

- Ministero per gli Affari Europei, il Sud, le Politiche di coesione e il PNRR:

Ufficio di Gabinetto del Ministro;

- Ministero dell'economia e delle finanze:

Ragioneria generale IGIT;

Servizio centrale per il PNRR.

Le amministrazioni interessate comunicheranno alla Corte e al Parlamento, entro quattro mesi dalla data di ricevimento del presente rapporto, le misure consequenziali adottate ai sensi dell'art. 3, c. 6, l. 14 gennaio 1994, n. 20, come modificato dall'art. 1, c. 172, l. 23 dicembre 2005, n. 266 (legge finanziaria 2006).

Le medesime, ove ritengano di non ottemperare ai rilievi formulati, adotteranno, entro trenta giorni dalla ricezione del presente rapporto, l'eventuale provvedimento motivato previsto dall'art. 3, c. 64, l. 24 dicembre 2007, n. 244.

La presente deliberazione è soggetta a obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 31 d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 (concernente il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni").

Il presente rapporto è inviato, altresì, alle Sezioni Riunite in sede di controllo.

Il Relatore
Domenico Peccerillo
f.to digitalmente

Il Presidente
Mauro Orefice
f.to digitalmente

Depositata in segreteria il 07 febbraio 2024

Il Dirigente
Dott.ssa Anna Maria Guidi
f.to digitalmente

RAPPORTO

Premessa

Con deliberazione 15 febbraio 2023, n.7/2023/G, la Sezione, nell'ambito del quadro di indagini programmato, finalizzato all'esame delle gestioni attuative del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), ha individuato l'Intervento "*Citizen experience - Miglioramento della qualità e dell'usabilità dei servizi pubblici digitali* (M1 - C1 - 1.4.1). Titolare dell'intervento de quo è la PCM - DTD (Dipartimento della Trasformazione Digitale), mentre risultano beneficiari i Comuni, le Scuole ed enti specifici pilota nel settore della assistenza sanitaria e del patrimonio culturale.

Il presente rapporto, sulla scorta degli elementi forniti dalla PCM - DTD, nonché di quelli reperiti sul sistema informativo ReGIS, analizza lo sviluppo di tale investimento e lo stato di attuazione dello stesso alla data del 31 dicembre 2023.

Il termine *esperienza* indica quella conoscenza diretta che un utente acquisisce osservando o praticando (o subendo) una determinata attività.

Tale concetto appare centrale nelle strategie di organizzazioni pubbliche e private in quanto ritenuto fondamentale nel momento in cui ci si rivolge ai destinatari della propria attività indipendentemente dal fatto che siano utenti interni o esterni.

Nel caso della Pubblica Amministrazione l'utente esterno è fondamentalmente il cittadino, al quale vengono offerti tutta una serie di servizi producendo quella che viene definita "*Citizen experience*".

Digitalizzare i servizi della PA, semplificando l'accesso dei cittadini, è una delle priorità per lo sviluppo del sistema Paese, anche alla luce degli indirizzi del PNRR ove pone il digitale come strumento d'impulso volto al rilancio del tessuto socioeconomico del Paese.

La digitalizzazione dei servizi pubblici deve tendere a rendere sempre più semplice l'accesso dell'utenza migliorando il rapporto con la PA, riducendo la burocrazia e incrementando l'efficienza, garantendo una *citizen experience* semplice ed intuitiva.

Negli ultimi anni, anche a seguito della Pandemia da Covid-19, la consapevolezza del ruolo che la digitalizzazione della PA può giocare nello sviluppo sociale ed economico del Paese è aumentata, a livello sia delle organizzazioni

coinvolte, che dei singoli cittadini; l'Italia, tuttavia, ricopre ancora una posizione arretrata nel *Digital Economy and Society Index*¹ (DESI 2022).

A livello comunitario, il DESI 2022 ci posiziona ancora al 18° posto fra i 27 Stati membri, anche se, negli ultimi anni, il nostro sistema Paese ha progressivamente migliorato i propri punteggi.

L'analisi dei risultati italiani evidenzia che:

- oltre la metà dei cittadini italiani non dispone di competenze digitali di base, il che non consente di colmare velocemente il divario con la media europea;
- sebbene si osservino progressi per quanto riguarda la connettività, in termini di diffusione dei servizi a banda larga e di realizzazione della rete, il sistema Paese appare ancora in ritardo;
- nel *ranking* pesa ancora una modesta domanda di servizi pubblici digitali da parte dei cittadini italiani che vi ricorrono solo per il 40 per cento, a fronte di una media europea del 65 per cento, sebbene tale indicatore abbia registrato una crescita considerevole negli ultimi due anni (con un aumento di 10 punti percentuali tra il 2020 e il 2022).

Tali dati evidenziano la necessità di un approccio e di una metodologia volti a porre al centro il cittadino, indicando esplicitamente come tutte le soluzioni digitali debbano puntare sull'usabilità e la valutazione della *citizen experience*.

1. Oggetto e finalità dell'investimento

L'investimento de quo è volto, all'interno del PNRR - Missione 1 (Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura) - Componente 1 (Digitalizzazione, Innovazione e Sicurezza nella PA) - nell'ambito dell'Investimento 1.4 "Servizi digitali e cittadinanza digitale", a realizzare il Sub-investimento 1.4.1 "Citizen experience - Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali", al fine di:

- sviluppare un'offerta integrata e armonizzata di servizi digitali all'avanguardia ed orientati al cittadino;

¹ Indice di Digitalizzazione dell'Economia e della Società (DESI), rapporto che presenta i dati relativi a capitale umano, connettività, integrazione delle tecnologie digitali e dei servizi pubblici digitali nei Paesi europei.

- garantire la loro adozione diffusa tra le amministrazioni centrali e locali;
- migliorare l'esperienza degli utenti, aderendo ad un sistema e modello di progettazione comuni al fine di semplificare l'interazione con gli utenti e facilitare la manutenzione per il futuro.

Tale misura ha inizialmente beneficiato (d.m. 6.08.2021) di stanziamenti pari a 613 milioni di euro, rivolti a circa 16.000 amministrazioni costituite soprattutto da Comuni e Scuole, al fine di diffondere l'adozione di modelli standard del proprio sito istituzionale sviluppato nell'ambito del progetto coadiuvato anche dal supporto tecnico di *Designers Italia*².

AGID, in collaborazione con il DTD, ha emesso le Linee guida di *design* per i servizi web della PA, pubblicate a luglio 2022³, contenenti un elenco di regole tecniche allo scopo di definire e orientare la progettazione e la realizzazione dei siti internet e dei servizi digitali erogati dalle Pubbliche Amministrazioni.

I modelli predisposti da *Designers Italia*⁴ indicano come rispettare tutti gli standard di riferimento normativi (es. accessibilità), di indirizzo (linee guida) ed applicativi (es. *single digital gateway*⁵).

Per quanto riguarda la *governance*, la Misura è prevalentemente attuata "a regia"⁶ ovvero i soggetti attuatori che sviluppano i progetti sono esterni al Dipartimento, il DTD ha pertanto emanato appositi Avvisi pubblici aperti alla partecipazione di Comuni e Scuole.

² *Designers Italia* è un Progetto del Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD) e di Agenzia per l'Italia digitale (AGID). *Designers Italia* crea e diffonde strumenti pratici per progettare servizi pubblici di qualità e cura una *community* di persone che si confronta sulle buone pratiche del settore.

³ Questa versione sostituisce le precedenti «Linee guida per i siti web delle PA» previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8, nonché quant'altro ad esse correlato e sono emesse ai sensi dell'art. 71 del CAD e della Determinazione AGID n. 160 del 17 maggio 2018 recante il «Regolamento per l'adozione di linee guida per l'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale».

⁴ <https://designers.italia.it/modelli/>

⁵ Lo Sportello Unico Digitale (*Single Digital Gateway*) è operativo dal 12 dicembre 2020 e rientra tra le iniziative previste dalla strategia per il mercato unico digitale con l'obiettivo di rispondere alle esigenze di maggiore mobilità dei cittadini e delle imprese europee. È accessibile dal portale "La tua Europa" (*Your Europe*) e consiste in un unico punto di accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi in numerosi settori del mercato interno come: viaggiare all'interno dell'Unione, studiare ed effettuare tirocini in un altro Stato membro, avviare, gestire o chiudere un'impresa.

⁶ Le Amministrazioni centrali titolari di interventi "PNRR" (vds. d.m. Ministero dell'Economia e delle Finanze 6 agosto 2021) possono procedere all'attuazione dei Progetti attraverso le seguenti modalità:

- "A titolarità" - ossia la modalità di attuazione diretta;
- "A regia" - in questo caso i Progetti rientrano nella titolarità di altri Organismi pubblici o privati e vengono selezionati dalle Amministrazioni centrali titolari di interventi "PNRR" secondo diverse modalità, tra cui le più comuni sono la procedura concertativo-negoziata; la procedura di selezione tramite avviso pubblico e l'individuazione di Progetti tramite procedure previste da appositi atti normativi.

2. Milestone e target dell'intervento

I Cronoprogrammi delle misure del PNRR ricomprendono *Milestone* e *Target* italiani ed europei, intervallati da step procedurali concepiti al fine di monitorare lo stato di progressivo avvicinamento agli obiettivi.

La Misura 1.4.1 qui analizzata si riferisce al Target ITA M1C1-140-ITA-1 in scadenza al 31.12.2023, ove prevede l'adozione dei modelli di sito web per le PP.AA. in misura pari al 10 per cento della platea destinataria.

Il prossimo obiettivo programmato è il Target UE M1C1-140, in scadenza al 31 dicembre 2024, ove è prevista l'adozione dei modelli di sito web per le PP.AA. in misura pari al 40 per cento della platea destinataria.

Nel dettaglio i Target europei previsti per la Misura 1.4.1 risultano essere i seguenti:

- M1C1-140, entro dicembre 2024 T4: il 40 per cento delle PP.AA. in perimetro adottano il modello standard [target]. Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T1 - Amministrazioni che aderiscono a un modello e ad un sistema progettuale comuni semplificando l'interazione con gli utenti e facilitando la manutenzione per gli anni a venire (40 per cento);
- M1C1-148 entro giugno 2026 T2: l'80 per cento delle PP.AA. in perimetro adottano il modello standard [target]. Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali - Amministrazioni che aderiscono a un modello e un sistema progettuale comuni semplificando l'interazione con gli utenti e facilitando la manutenzione per gli anni a venire.

Figura n. 1 Target europei

2024	2026
T4	T2
M1C1-140 (T) - Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T1: 40% di adesione al progetto/modello comune di siti web/componenti dei servizi	M1C1-148 (T) - Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T2: Fino al 60% di adesione al progetto/modello comune di siti web/componenti dei servizi

Accanto a questi due Target europei sono presenti Target italiani, come illustrati nella tabella e nel cronoprogramma seguenti, presenti nella banca dati ReGIS.

2.1 Obiettivi raggiunti al 31 dicembre 2023

Riferisce l’amministrazione che, per la Misura 1.4.1, il target italiano M1C1-140-ITA-1 (*Miglioramento del 10 per cento della qualità e della fruibilità dei servizi pubblici digitali*) previsto al 31.12.2023 e funzionale al raggiungimento del target europeo M1C1-140 al 31.12.2024, è stato raggiunto in anticipo. Infatti, alla data del 1° dicembre 2023, gli enti che si sono candidati e registrano progetti attivi per l’adozione del modello di sito web per comuni o scuole, predisposto dal Dipartimento, sono n. 13.424 Enti (tra Comuni e Scuole) per un importo di euro 794.761.689,00. Di questi, il 14 per cento della platea (2.352 enti) ha realizzato il progetto e superato l’asseverazione tecnica in base alle metriche identificate.

In particolare, la valutazione è avvenuta combinando una serie di controlli sia automatici che manuali, volti a verificare l’adesione del sito ai criteri di conformità previsti. I controlli automatici sono effettuati tramite un software costruito ad hoc per il progetto (*crawler*) in grado di analizzare e valutare contenuti e aspetti di interfaccia del sito web. I controlli manuali sono invece effettuati da un asseveratore con il fine di identificare anche aspetti di dettaglio.

Per quanto riguarda i siti comunali e in particolare il pacchetto “cittadino attivo”,

il processo di asseverazione è al contrario interamente manuale.

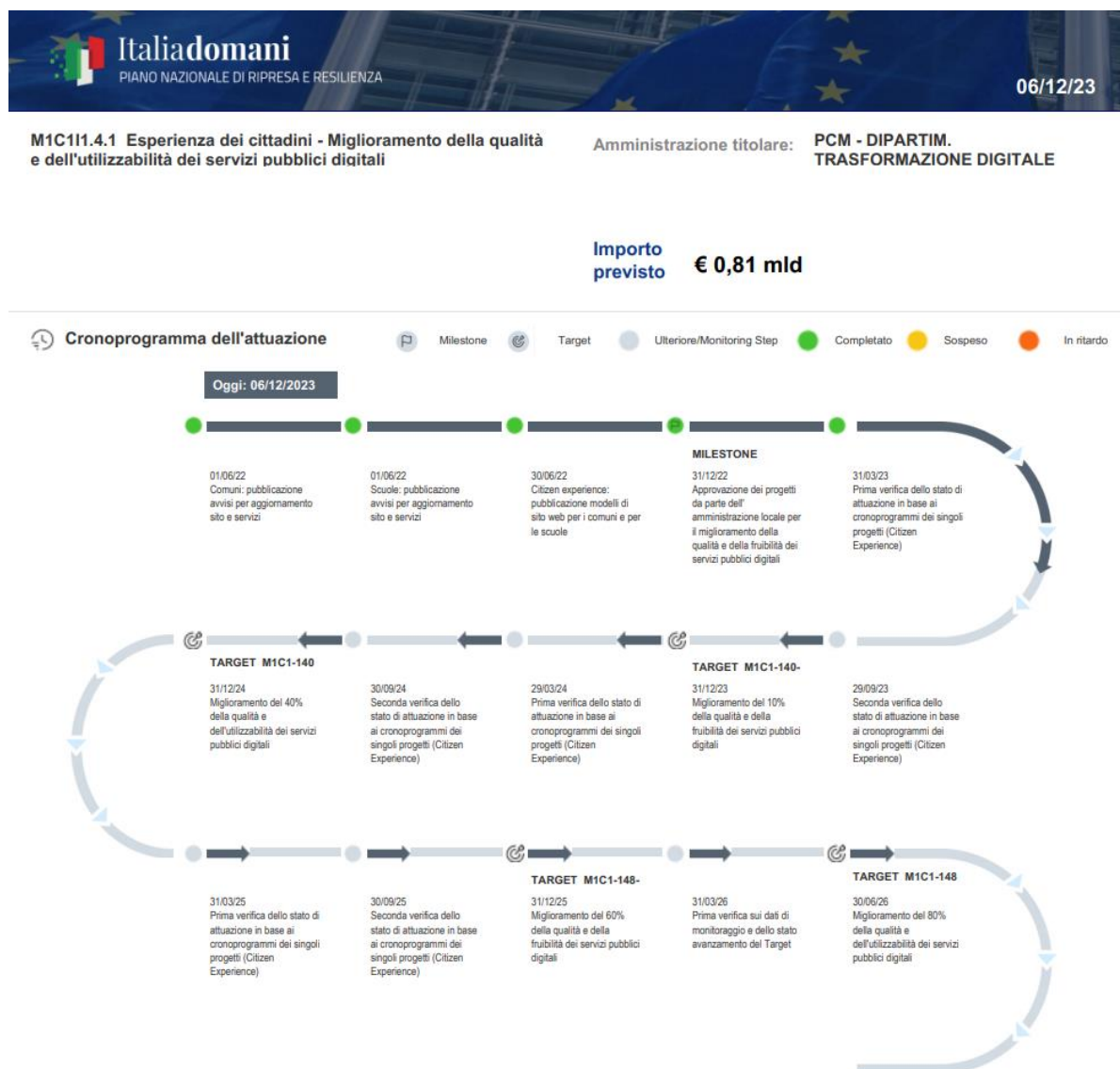
I criteri di conformità riguardano diverse caratteristiche del sito che rientrano nelle sottoelencate cinque principali categorie:

- Esperienza utente;
- Funzionalità;
- Performance;
- Normativa;
- Sicurezza.

Tabella n. 1 - Target europei ed italiani

Codice	Descrizione	Scadenza	Goal (traguardo)
M1C1-00-ITA-8	Valutazione progressiva dei progetti (ad es., coerenza con i tempi, le linee guida e le specifiche).	31/12/2022	N.A.
M1C1-140-ITA-1	L'adesione alla progettazione/modello comune di siti web/servizi comprende: (1) Valutazione dei progetti presentati (2) Valutazione del completamento del progetto sulle metriche chiave di usabilità (punteggi di usabilità digitale), attraverso una piattaforma dedicata già disponibile. Amministrazioni (comuni, istituti di istruzione di 1° e 2° grado ed enti specifici pilota per l'assistenza sanitaria e il patrimonio culturale) aderiscono a un modello comune e a un sistema di progettazione, semplificando l'interazione con l'utente e facilitando la manutenzione per gli anni a venire.	31/12/2023	10
M1C1-140	L'adesione al progetto/modello comune di siti web/componenti dei servizi consiste in: 1) valutazione dei progetti presentati; 2) valutazione del completamento dei progetti sulla base delle principali metriche di utilizzabilità (score di utilizzabilità digitale), attraverso una piattaforma dedicata già disponibile. Le amministrazioni (Comuni, istituti di istruzione di 1° e 2° grado ed enti specifici pilota nel settore dell'assistenza sanitaria e del patrimonio culturale) aderiscono a un modello e a un sistema di progettazione comuni che semplificano l'interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire.	31/12/2024	40
M1C1-148-ITA-1	L'adesione alla progettazione/modello comune di siti web/servizi comprende: (1) Valutazione dei progetti presentati (2) Valutazione del completamento del progetto sulle metriche chiave di usabilità (punteggi di usabilità digitale), attraverso una piattaforma dedicata già disponibile. Amministrazioni (comuni, istituti di istruzione di 1° e 2° grado e enti specifici pilota per l'assistenza sanitaria e il patrimonio culturale) aderiscono a un modello comune e a un sistema di progettazione, semplificando l'interazione con l'utente e facilitando la manutenzione per gli anni a venire.	31/12/2025	60
M1C1-148	L'adesione al progetto/modello comune di siti web/componenti dei servizi consiste in: 1) valutazione dei progetti presentati; 2) valutazione del completamento dei progetti sulla base delle principali metriche di utilizzabilità (score di utilizzabilità digitale), attraverso una piattaforma dedicata già disponibile.	30/06/2026	80

Figura n. 2 – Citizen experience. Cronoprogramma.



In particolare, il target di rilevanza europea M1C1-140(T), denominato “Miglioramento della qualità e dell’utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T1”, con scadenza il 31 dicembre 2024, con il 40 per cento di adesione al progetto/modello comune di siti web/componenti dei servizi, consiste in:

- 1) valutazione dei progetti presentati;
- 2) valutazione del completamento dei progetti sulla base delle principali metriche di utilizzabilità (score di utilizzabilità digitale) attraverso una piattaforma dedicata già disponibile. Le amministrazioni (Comuni, istituti di istruzione di 1° e 2° grado ed enti specifici pilota nel settore dell'assistenza sanitaria e del patrimonio culturale) aderiscono a un modello e ad un sistema di progettazione comuni che

semplificano l’interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire.

3. Risorse finanziarie assegnate ed impiegate nell’attuazione dell’investimento

Per questo investimento il MEF (d.m. 6/8/2021) ha assegnato alla PCM - DTD l’importo complessivo di 613 mln. di euro, incrementato di recente (decreto MEF 23 febbraio 2023) di ulteriori 200 mln. di euro, per un totale, quindi, pari a 813 mln. di euro.

Le tabelle che seguono evidenziano le risorse PNRR assegnate a questo specifico investimento.

Tabella n. 2 - Investimento 1.4.1 - Risorse PNRR

Missione	Componente	Tipologia	Intervento	Importo totale	Di cui progetti in essere	Di cui nuovi progetti	Di cui Fondo sviluppo coesione
M1	C1	Investimento	Citizen experience	613.000.000,00	0,00	613.000.000,00	0,00

Fonte: tabella A del decreto Mef 6/8/2021.

Tabella n. 3 - Investimento 1.4.1 - Risorse PNRR

Missione	Componente	Tipologia	Intervento	Importo totale	Di cui progetti in essere	Di cui nuovi progetti	Di cui Fondo sviluppo coesione
M1	C1	Investimento	Citizen experience	813.000.000,00	0,00	813.000.000,00	0,00

Fonte: tabella A del decreto Mef 23/2/2023.

Con nota prot. n. 2562 del 22 giugno 2022, la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale, ha chiesto una rimodulazione delle risorse costituita da un incremento di 200 milioni di euro del sub investimento 1.4.1 «Citizen experience - Miglioramento della qualità e dell'usabilità dei servizi pubblici digitali» e una corrispondente riduzione di 170 milioni di euro del sub investimento 1.4.3 «Servizi digitali e cittadinanza

digitale - piattaforme e applicativi» e di 30 milioni di euro del sub investimento 1.4.4 «Estensione dell'utilizzo delle piattaforme nazionali di identità digitali (SPID, CIE) e dell'anagrafe nazionale digitale (ANPR)».

Tale rimodulazione finanziaria è stata richiesta dal DTD al fine di assicurare una più efficace attuazione ed un più efficiente impiego delle risorse dell'Investimento 1.4 sulla base dei dati di attuazione disponibili. In seguito ad un confronto con la Commissione europea, il MEF ha recepito la modifica nel d.m. del 24 agosto 2022.

Le domande di partecipazione sui primi Avvisi rivolti ai Comuni, pubblicati ad aprile 2022, hanno superato le aspettative anche rispetto al numero di servizi inclusi in ciascun progetto, evidenziando una forte propensione nell'erogazione di servizi on line, anche da parte dei Comuni più piccoli e del Sud, determinando un *overbooking* di richieste rispetto alle originarie risorse disponibili, con conseguente richiesta di spostamento di fondi internamente all'Investimento 1.4.

Le risorse sono poste a carico della contabilità speciale della Presidenza del Consiglio dei ministri -Dipartimento per la trasformazione digitale, denominata PNRR-DIP-TRANSIZIONE-DIGITALE - CS 6288, intestata al Dipartimento per la trasformazione digitale.

La Misura 1.4.1 consente ai Comuni l'ottenimento di fondi utili a migliorare il rapporto con l'utenza tramite l'implementazione del sito comunale e dei servizi pubblici digitali sulla base di modelli standard, collaudati e riutilizzabili.

Il 40 per cento delle risorse è destinato ai Comuni del Mezzogiorno (Abruzzo, Basilicata, Campania, Calabria, Molise, Puglia, Sardegna, Sicilia).

L'obiettivo è l'adesione ad un modello ed un sistema progettuale volto a semplificare l'interazione con gli utenti e facilitare la manutenzione futura.

Gli Enti hanno potuto candidarsi direttamente tramite la Piattaforma PAdigitale2026, accedendo tramite identità digitale, ed il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri ha provveduto a validare e finanziare le istanze pervenute nel periodo di riferimento seguendo il procedimento descritto nella documentazione dell'Avviso.

I Comuni che aderiscono all'avviso devono obbligatoriamente implementare i propri siti web sulla base del modello messo a disposizione da *Designers Italia*.

Inoltre, hanno la possibilità di implementare un numero massimo di servizi digitali per il cittadino, selezionandoli dalla lista “servizi digitali per il cittadino”.

Per sito comunale si intendono le interfacce digitali esposte al pubblico all'indirizzo istituzionale, ovvero il portale istituzionale, attraverso il quale i cittadini ricevono notizie su 4 ambiti specifici:

- amministrazione locale;
- servizi al cittadino;
- notizie;
- documenti pubblici dell'amministrazione.

L'obiettivo è mettere a disposizione degli utenti interfacce coerenti, fruibili e accessibili.

Per Servizi digitali per il cittadino si intendono i servizi erogati *online* dal Comune tramite interfacce, flussi e processi digitali, per mezzo dei quali gli utenti richiedono e si vedono erogata una prestazione, ovvero, effettuano un adempimento nei confronti dell'amministrazione.

L'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino è, quindi, mettere a disposizione degli utenti una serie di procedure uniformi e centrate sull'utente, permettendo a qualsiasi tipologia di utente di fruire dei servizi a prescindere dalle proprie competenze digitali.

L'avviso fissa uno standard preciso, tramite la definizione di 26 servizi divisi in 9 categorie in base al TUEL ed alle attività di ricerca del Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

Ciascun servizio è riconducibile a una delle 5 tipologie di flussi di interfaccia messe a disposizione dal team *Designers Italia*:

- Permessi e autorizzazioni;
- Domande con graduatoria;
- Servizi a pagamento;
- Vantaggi economici;
- Pagamenti dovuti.

3.1 Importi finanziabili con la misura 1.4.1 del PNRR

L'importo del finanziamento che può essere concesso ai singoli Soggetti attuatori è individuato, ai sensi dell'art. 53 par. 1. lett. c) del Reg. UE 1060/2021, in un importo forfettario (*lump sum*)⁷.

L'importo del finanziamento viene erogato in una misura proporzionale alla dimensione del Comune misurata in base al numero di abitanti. Sono definite 6 fasce dimensionali che vanno dai Comuni con meno di 5.000 abitanti ai Comuni con oltre 250.000 abitanti. Con riferimento, invece, agli istituti d'istruzione, l'importo del finanziamento riconosciuto per il rifacimento del sito web istituzionale è pari a 7.301 euro Iva inclusa, importo che sarà riconosciuto al Soggetto attuatore solo a seguito del conseguimento del risultato atteso.

Una volta conseguito il risultato e verificata la conformità, per ciascuna fascia viene erogato un importo forfettario per il rifacimento del sito e per ogni singolo servizio implementato.

Nel corso del 2022, sono stati pubblicati⁸ 5 avvisi pubblici c.d. a *lump sum* rivolti a Comuni e Scuole per interventi di miglioramento dei siti web e per l'adozione di eventuali ulteriori servizi digitali dedicati all'utenza.

A partire dal mese di aprile 2022, sono stati pubblicati i primi Avvisi Pubblici⁹ rivolti a Scuole e Comuni:

- 26 aprile 2022: primo avviso rivolto ai Comuni
- 26 aprile 2022: primo avviso rivolto alle Scuole

⁷ Il *lump sum* o somma forfettaria rappresenta un'opzione di semplificazione dei costi ai sensi dell'art. 53 comma 1 (c) del Regolamento (UE) 2021/1060. In base a questo meccanismo l'Ente deve dimostrare il raggiungimento del risultato per ricevere il contributo e pertanto si realizza una significativa riduzione degli oneri amministrativi.

In tal senso vds. anche agendadigitale.eu/procurement/bandi/PNRR ove si ricorda che "l'erogazione dei fondi avviene per obiettivi e non per spese. Quindi se un ente certifica (secondo le modalità indicate nell'art.13 di ogni avviso) che si sono conseguiti gli obiettivi, si riceveranno i fondi senza dover allegare fatture".

⁸ sul sito <https://padigitale2026.gov.it>

Riguardo la procedura di selezione tramite Avviso Pubblico appare opportuno specificare che le candidature presentate dalle PP.AA. sono sottoposte – sulla base dell'ordine cronologico di presentazione – ad un controllo di ricevibilità ed ammissibilità, secondo quanto previsto dall'Avviso. Una volta convalidata la richiesta, la piattaforma comunica alla PA l'ammissibilità del finanziamento; a questo punto la PA deve inserire il CUP (Codice Unico di Progetto) dove richiesto, fondamentale per confermare l'accettazione del procedimento. All'interno dei tempi di apertura e chiusura dell'Avviso, sono previste delle finestre temporali di 30 giorni al termine delle quali il DTD provvederà a finanziare le istanze pervenute (in tal senso vds. www.italiadomani.gov.it).

⁹ La pubblicazione dei modelli di siti web per le PP.AA. è avvenuta nel 2022 su

<https://designers.italia.it/modello/scuole/#sito>, e

<https://designers.italia.it/modello/comuni/#sito>, tempestivamente rispetto all'esigenza di pubblicazione dei primi Avvisi sulla Piattaforma PADigitale 2026.

- 27 giugno 2022: secondo avviso rivolto alle Scuole
- 19 settembre 2022: secondo avviso rivolto ai Comuni
- 7 dicembre 2022: terzo avviso rivolto alle Scuole

la cui pubblicazione costituiva uno *step* procedurale del Cronoprogramma, propedeutico al raggiungimento della Milestone M1C1-00-ITA-8, ovvero, l'approvazione dei progetti delle amministrazioni locali per il miglioramento della qualità e della fruibilità dei servizi pubblici e, sempre nel corso del 2022, sono stati approvati la maggior parte dei decreti di finanziamento¹⁰ degli Avvisi. Di seguito il riepilogo:

1. Avviso M1 C1 - 1.4.1_Siti_Comuni (aprile 2022):
 - Decreto di finanziamento n. 32-1/2022-PNRR del 30.06.2022 - Decreto di finanziamento n. 32-2/2022-PNRR del 15.07.2022
2. Avviso M1 C1 - 1.4.1_Siti_Scuole (aprile 2022)
 - Decreto di finanziamento n. 33-1/2022-PNRR del 30.06.2022;
 - Decreto di finanziamento n. 33-2/2022-PNRR del 08.07.2022.
3. Avviso M1 C1 - 1.4.1_Siti_Scuole (giugno 2022)
 - Decreto di finanziamento n.68-1/2022-PNRR del 6.10.2022 - Decreto di finanziamento n.68-2/2022-PNRR del 18.11.2022
4. Avviso M1 C1 - 1.4.1_Siti_Comuni (settembre 2022)
 - Decreto di finanziamento n. 135-1/2022-PNRR del 18.11.2022
5. Avviso M1 C1 - 1.4.1_Siti_Scuole (dicembre 2022)
 - Decreto di finanziamento n. 167-1/2023-PNRR del 27.01.2023; - Decreto di finanziamento n. 167-2/2023-PNRR del 14.03.2023.

Nella seguente tabella si riporta un quadro riepilogativo dei progetti finanziati e della dotazione impiegata, al netto delle rinunce.

¹⁰ Tutti i decreti di finanziamento, dopo il controllo preventivo della Corte dei conti, sono stati pubblicati e sono reperibili su PaDigitale2026.

Tabella n. 4 - Avvisi e adesioni

AVVISO		ADESIONI		di cui: al momento finanziate A	DOTAZIONE AVVISO B	% di spesa A/B
1.4.1 Citizen experience - Comuni aprile 2022 - decreto n. prot. 32 / 2022 - PNRR del 22/04/2022	n. di candidature	5.354		3.355	509.372.841,00	78,27
	fondi richiesti	620.728.889,00		398.668.981,00		
1.4.1 Citizen experience - Scuole aprile 2022 -Decreto n. 33 - 1 / 2022 - PNRR	n. di candidature	4237		3649	81.216.897,00	32,8
	fondi richiesti	30.934.337,00		26.641.349,00		
1.4.1 Citizen experience - Scuole giugno 2022 -Decreto n. 68 - 1 / 2022 - PNRR	n. di candidature	2397		2157	32.618.689,00	48,3
	fondi richiesti	17.500.497,00		15.748.257,00		
1.4.1 Citizen experience - Scuole dicembre 2022 - Decreto n. 167 - 2 / 2022 - PNRR - 2023	n. di candidature	1060		1023	13.278.432,00	56,2
	fondi richiesti	7.739.060		7.468.923,00		
1.4.1 Citizen experience - Comuni (settembre 2022) decreto n. 135/2022-PNRR del 16/09/2022	n. di candidature	3841		3241	356.000.000,00	97,8
	fondi richiesti	402.611.397,00		346.314.101,00		
TOTALE	n. di candidature			13.425,00		
	fondi richiesti			794.841.611,00		

Fonte: PCM.

Da quanto sopra emerge che a fronte della dotazione della misura pari a 813.000.000 di euro risultano ad oggi finanziati n. 6.596 Comuni per euro 744.983.082,00 e n. 6.829 Scuole per euro 49.858.529,00 per un ammontare complessivo di euro 794.841.611,00.

Gli interventi finanziabili per le Scuole consistono nell'implementazione di un modello standard di sito web destinato alle comunità scolastiche; le attività previste sono personalizzazione, integrazione CMS¹¹ e migrazione dei contenuti.

Il Ministero dell'istruzione e il Dipartimento per la transizione digitale hanno messo a punto un modello standard di sito web istituzionale per offrire a studenti, personale docente, personale ATA, genitori e, in generale, a tutti i cittadini un punto di accesso semplice e accessibile ad informazioni aggiornate e provenienti da fonte

¹¹ Un CMS (*Content Management System*) è uno strumento software che consente di creare, pubblicare, modificare e rimuovere contenuti da un sito web, anche qualora non si possiedano particolari competenze informatiche.

certa, istituzionale e riconoscibile. Il modello, che verrà progressivamente aggiornato, è costruito in base alle necessità degli utenti ed è messo a disposizione tramite il progetto *Designers Italia*.

Relativamente alle tempistiche attuative afferenti al completamento dei progetti, si precisa che è previsto il seguente cronoprogramma:

- a) Comuni fino a 5.000 abitanti e Scuole:
 - 6 mesi a partire dalla notifica della pubblicazione del decreto di finanziamento per la contrattualizzazione del fornitore;
 - 9 mesi a partire dalla contrattualizzazione del fornitore per il completamento delle attività.
- b) Comuni con più di 5.000 abitanti:
 - 9 mesi a partire dalla notifica della pubblicazione del decreto di finanziamento per la contrattualizzazione del fornitore;
 - 12 mesi a partire dalla contrattualizzazione del fornitore per il completamento delle attività.

Gli enti hanno facoltà di chiedere variazioni del progetto, ai sensi dell’art. 14 degli Avvisi, riguardanti i termini del cronoprogramma purché il differimento non incida sulle tempistiche per il conseguimento di *milestone* e *target*.

Nella tabella che segue viene esposta la percentuale di adesione dei Comuni per zona territoriale.

Tabella n. 5 - Comuni per area territoriale

Macroarea	enti	enti finanziati con progetto 1.4.1	%
Nord Ovest	2.995	2.310	77%
Nord Est	1.388	1.289	93%
Centro	968	805	83%
Sud	1.783	1.542	86%
Isole	767	650	85%
Totale complessivo	7.901	6.596	83%

Fonte: PCM.

Per quanto riguarda le Scuole l’analisi dei dati resi disponibili da PADigitale2026 consente di segnalare che l’82 per cento degli enti in perimetro sono stati finanziati

dagli Avvisi 1.4.1 con un livello abbastanza omogeneo di risposta nelle diverse aree territoriali (da un minimo del 71 per cento per le isole al massimo del 87 per cento per le scuole del mezzogiorno).

Tabella n. 6 - Scuole per area territoriale

Macroarea	enti	enti finanziati con progetto 1.4.1	%
Nord Ovest	1.871	1.507	80%
Nord Est	1.463	1.188	81%
Centro	1.564	1.317	84%
Sud	2.237	2.028	87%
Isole	1.105	789	71%
Totale complessivo	8.340	6.829	82%

Fonte: PCM.

La Misura prevede, inoltre, lo sviluppo dei modelli dei siti web per Musei e ASL rispetto ai quali ancora devono essere individuati dei progetti pilota; attualmente è in corso di definizione il capitolato tecnico per l’attivazione di un progetto a titolarità.

L’amministrazione riferisce che non sono stati riscontrati ritardi e che la misura sta registrando un notevole successo da parte degli enti interessati ed appare verosimile il superamento del Target M1C1-140-ITA-1 prima della fine dell’anno e il raggiungimento del target UE M1C1-140 durante il terzo trimestre del 2024¹².

3.2 Utilizzo delle risorse finanziarie assegnate al 31 dicembre 2023

Rispetto a quanto già rappresentato, si evidenzia che in relazione alle risorse finanziarie assegnate con decreti di finanziamento per un importo pari a euro 794.761.689,00 (su 813 mln di euro), alla data del 1° dicembre 2023 sono stati erogati finanziamenti per un importo di euro 9.454.795,00 verso 1.295 soggetti attuatori degli avvisi pubblicati su PADigitale 2026 che hanno superato positivamente il controllo formale delle domande di erogazione.

Oltre agli Avvisi, si evidenzia che a valere sugli 813 milioni di euro destinati

¹² I Target ITA M1C1-140-ITA-1 e Target UE M1C1-140, in scadenza rispettivamente al 31 dicembre 2023 e al 31 dicembre 2024, prevedono l’adozione dei modelli di sito web per le PP.AA., rispettivamente, del 10 e 40 per cento della platea destinataria.

all'attuazione della Misura 1.4.1, in data 13 luglio 2023 è stata affidata, tramite piattaforma MEPA per euro 139.000,00, oltre IVA 22 per cento (pari ad euro 30.550), la progettazione del modello di siti web per Musei e ASL alla ditta Tangible S.r.l.

Ad oggi è stata pagata la prima fattura al fornitore per un valore di euro 41.491, oltre IVA 22 per cento, relativa all'esecuzione delle prime attività previste da contratto e dal Piano di lavoro approvato.

4. Attività gestoria svolta o da svolgere, stato di attuazione alla data del 31 dicembre 2023

Progetti a regia: Avvisi

Viene riportato dall'amministrazione un aggiornamento dei dati dei progetti attivi (non sono stati pubblicati ulteriori Avvisi) a valere sugli Avvisi già condivisi con la precedente relazione.

A fronte della dotazione della misura pari a euro 813.000.000, risultano ad oggi finanziati con progetti attivi n. 6.595 Comuni per euro 744.903.160 e n. 6.829 Scuole per euro 49.858.529, per un ammontare complessivo di euro 794.761.689.

Inoltre, si evidenzia che ad oggi più di 2.000 progetti sono stati completati con successo (superando asseverazione tecnica) e sono stati erogati finanziamenti per euro 9.454.795 verso 1.295 soggetti attuatori. Gli enti che, al momento, hanno completato i progetti con asseverazione tecnica positiva e che hanno anche ricevuto l'erogazione del finanziamento sono esclusivamente le Scuole, in quanto la realizzazione del loro progetto è meno complessa di quella dei siti web per i Comuni.

Progetti a titolarità: Contratti

Con trattativa diretta MEPA n. 3617410 (Codice CIG: 9878528331 e Codice CUP: J51F2300050000) è stato affidato alla ditta Tangible S.r.l la realizzazione di due modelli di sito web per Musei e ASL per un valore di euro 139.000.000 (oltre IVA 22 per cento).

L'approvazione dell'affidamento è avvenuta con decreto n. 122 / 2023 - PNRR del 27 luglio 2023, ricevendo il visto di regolarità amministrativo- contabile n. 3010 del 16 agosto 2023. Al momento l'affidamento è in corso di esecuzione ed è stata emessa la prima fattura per un valore di euro 41.491, oltre IVA 22 per cento, pagata a seguito dei

controlli effettuati. In merito all'attuazione è prevista la consegna del modello di sito web per le ASL entro dicembre 2023 mentre quello per i musei entro marzo 2024.

5. Monitoraggio dell'intervento

L'Unità di Missione PNRR (UdM) del DTD è dotata di un Sistema di Gestione e Controllo¹³, che ha in carico, tra le altre incombenze, anche il coordinamento della gestione e il monitoraggio dell'Investimento 1.4 - Servizi digitali e Cittadinanza digitale - Misura 1.4.1, in particolare, segue tutti gli Avvisi pubblicati su PADigitale 2026 per l'adesione delle PA alle iniziative PNRR del DTD.

Come previsto dal Sistema di gestione e controllo, i progetti devono essere sottoposti al controllo formale dell'UdM, propedeutico all'erogazione del finanziamento.

Oltre all'UdM opera, al fine di garantire la veloce e corretta attuazione degli Avvisi pubblici, il *Transformation Office* (Riforma M1C1 - 1.2 PNRR)¹⁴ composto da un Team centrale di esperti e da 7 Team locali a supporto delle amministrazioni destinatarie degli investimenti di competenza del DTD, per un totale di 268 unità. Ad oggi risultano attivi circa 260 esperti incaricati dall'autorità politica ai sensi del dPCM 8 settembre 2021 di applicazione dell'art.10 del d.l. n.80/2021¹⁵ convertito con l. n. 113/2021.

¹³ <https://innovazione.gov.it/italia-digitale-2026/attuazione-misure-pnrr/#sistema-di-gestione-e-controllo>.

¹⁴ Supporto alla trasformazione della PA locale (Riforma 1.2). La Riforma 1.2 - Supporto alla trasformazione della PA locale mira a sostenere le amministrazioni, in particolare quelle locali, nell'implementazione delle diverse linee di intervento, con particolare attenzione al tema della migrazione in cloud. L'intervento si sostanzia in due azioni principali: 1) la creazione di una struttura di supporto alla trasformazione degli enti territoriali, composta da un team centrale con competenze di PMO e di un'unità di realizzazione chiamata a interfacciarsi con i fornitori locali; 2) l'istituzione di una nuova società dedicata a software development & operations management, focalizzata sul supporto alle amministrazioni centrali. La riforma è stata completata, nei tempi previsti, a dicembre 2022. Le tappe di attuazione: il processo di costituzione della struttura di supporto agli enti territoriali - c.d. *Transformation Office* - ha visto una prima importante tappa nell'approvazione e nella successiva conversione del decreto-legge "Reclutamento" (d.l. 9 giugno 2021, n. 80). Il decreto ha infatti definito le regole per reperire rapidamente le figure necessarie all'attuazione del PNRR, sia con assunzioni a tempo determinato che con incarichi di collaborazione per i professionisti. Tra dicembre 2021 e dicembre 2022 è stato concluso il percorso di reclutamento delle figure che compongono il Transformation Office.

¹⁵ Decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia.

5.1 Monitoraggi svolti dall'unità di missione PNRR

L'Unità di Missione, attraverso la Piattaforma PADigitale2026 e il supporto del *Transformation Office*, monitora l'andamento della misura in tempo reale. La Piattaforma consente di seguire l'andamento di ciascun progetto, colloquiare direttamente con gli enti e monitorare l'andamento delle asseverazioni tecniche e dei controlli formali.

5.2 Esiti delle verifiche effettuate da organi di controllo interno

Come previsto dal SiGeCo del DTD, nel caso degli Avvisi a *lump sum*, l'Unità di Missione – Servizio di gestione e monitoraggio, effettua i controlli formali sul 100 per cento delle domande di erogazione dei Soggetti Attuatori, in esito alle verifiche tecniche che asseverano la realizzazione del progetto e il raggiungimento del completamento. In tale contesto, tutte le domande di erogazione che sono state liquidate sono state oggetto di asseverazione tecnica e di controllo formale.

6. Dati presenti su ReGIS

Il DTD ha messo a disposizione (delle PP.AA. target degli Avvisi a *lump sum*) la Piattaforma PADigitale2026 quale strumento per accedere alle iniziative finanziate dal PNRR di cui è titolare.

Gli enti, dopo essersi registrati sulla Piattaforma, possono selezionare gli interventi di interesse e candidarsi seguendo pochi semplici passaggi descritti agli artt. 9 e 10 degli Avvisi.

A seguito dell'ammissione al finanziamento, tramite la Piattaforma viene monitorato lo stato di avanzamento dei progetti richiedendo agli enti di comunicare, entro i tempi previsti dal cronoprogramma di progetto sopra descritti, l'avvenuta contrattualizzazione del fornitore e completamento delle attività.

La Piattaforma appare, pertanto, uno strumento imprescindibile ai fini della gestione e rendicontazione di più di 60.000 progetti finanziati da interventi PNRR di titolarità del DTD.

Al fine di promuovere la trasparenza e l'*accountability* dei dati pubblicati tramite i decreti di finanziamento, le informazioni pubbliche relativi ai progetti finanziati sono state rese disponibili in un *repository Open Data* ed integrati nel portale AGID dati.gov.it.

Al fine di monitorare e rendicontare l'avanzamento dei progetti sul Sistema ReGIS, nelle more della piena interoperabilità con la Piattaforma PADigitale 2026, sono stati finora predisposti dal DTD dei caricamenti massivi dei progetti finanziati.

L'amministrazione evidenzia che nel corso del 2023 sono stati effettuati caricamenti massivi che hanno consentito di implementare la piattaforma ReGIS con 13.354 progetti relativi alla misura 1.4.1. Si è ora in attesa della piena interoperabilità tra la Piattaforma ReGIS e PADigitale 2026, prevista entro fine dicembre 2023.

Per quanto riguarda l'affidamento diretto nei confronti della ditta Tangible S.r.l. SB, si evidenzia che il progetto è stato caricato sulla piattaforma ReGIS e che risulta al momento elaborato il rendiconto di progetto relativo al pagamento della prima fattura emessa dall'operatore economico per le attività finora svolte.

Questa procedura prevede sinteticamente tre step per il corretto popolamento massivo iniziale del Sistema ReGIS e per il conferimento delle informazioni di base.

I tre passaggi, dopo aver creato la PRATT (procedura di attivazione), sono legati alla struttura di ReGIS che è organizzata su tre livelli: Convenzione, Scheda Progetto e Anagrafica di Progetto.

Tutte le informazioni caricate sul Sistema ReGIS sono esportate dalla Piattaforma PADigitale 2026 grazie alla predisposizione di tre report ad hoc.

Infine, quando un progetto giunge a conclusione, dopo i controlli del caso e dopo aver accertato la corretta realizzazione delle attività, vengono popolati i campi ReGIS relativi agli indicatori di progetto (obiettivi raggiunti), agli impegni, all'intero iter di progetto ed ai pagamenti a costi semplificati, portando così l'Anagrafica di Progetto in consuntivazione. Attualmente le fasi per la Rendicontazione di progetto prevista in ReGIS deve essere sviluppata tramite funzioni di interoperabilità che il MEF metterà a breve a disposizione del DTD.

Attraverso la piattaforma PADigitale 2026 l'Ente può candidarsi e gestire la candidatura fino all'erogazione dei fondi, inoltre consente un intenso scambio con gli

enti rendendo le comunicazioni con il territorio più immediate e, attraverso le funzionali in *back end*, il DTD dispone di dati in tempo reale sull'avanzamento dei progetti consentendo anche di programmare alcuni ambiti fondamentali di lavoro (asseverazioni sul completamento e controlli dell'UdM).

7. Esiti Audit Ministero dell'Economia e delle Finanze e Commissione Europea

Nell'ambito delle azioni portate avanti dagli organismi di controllo previsti dal PNRR, appare opportuno evidenziare l'audit operato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) nei confronti della DTD. In particolare, il 10 e 11 maggio 2022, i rappresentanti del MEF hanno svolto in loco un *System Audit*.

Il rapporto di audit provvisorio è stato inviato in data 3 giugno 2022 ed il DTD ha provveduto a trasmettere documentazione integrativa per la redazione del documento finale. Il rilascio del rapporto definitivo è avvenuto in data 21 giugno 2022.

Per quanto concerne i contenuti del rapporto definitivo del MEF, non sono emerse criticità di rilievo, la quasi totalità dei "Requisiti chiave" ha ricevuto una valutazione di 2 (su una scala da 1 a 4 dove più basso è il numero e migliore è il risultato) corrispondente a "Funziona. Sono necessari alcuni miglioramenti".

Per quanto concerne il requisito chiave "Sistema di controllo interno in grado di verificare che le azioni intraprese siano coerenti con le misure e le componenti del piano rispettino il principio «non arrecare un danno significativo»" il DTD ha ottenuto una valutazione di 1, mentre per quanto concerne "Sistemi di controllo interno efficienti ed efficaci per la prevenzione, l'individuazione e la rettifica delle frodi, dei casi di corruzione e dei conflitti di interessi" il DTD ha ottenuto una valutazione di 3.

A seguito delle osservazioni e delle raccomandazioni espresse dagli auditors del MEF su quanto svolto dal DTD, il Dipartimento ha provveduto a portare a termine il Piano di azione concordato e, in particolare, a completare l'aggiornamento del proprio Sistema di Gestione e Controllo (Si.Ge.Co.) al fine di aggiornare le procedure e definire le modifiche necessarie a rispondere alle richieste del MEF. Nello specifico, rispetto alla prevenzione delle frodi è stato completato il Manuale di attuazione della

politica antifrode.

Infine, il 4 novembre 2022, il MEF ha effettuato una visita in loco al Dipartimento al fine di effettuare un *follow up* sulle osservazioni e le azioni correttive indicate nel Rapporto definitivo relativo all'audit di sistema di maggio 2022.

In data 23 maggio 2023 è pervenuta la Relazione definitiva di *follow up* con la quale l'Organismo di Audit ha ritenuto completate le azioni correttive evidenziate nella Relazione del primo *follow up* per l'Audit di sistema del DTD inviata dall'Organismo di audit a dicembre 2022.

Audit Commissione Europea

In data 28 e 29 settembre 2022, la Commissione europea ha effettuato un audit presso il DTD al fine di verificare le misure poste in essere dal Dipartimento per tutelare gli interessi finanziari dell'Unione e, in particolare, "valutare i sistemi di controllo interno nella loro capacità di prevenire, individuare e correggere i casi di conflitto di interessi, frode, corruzione e doppio finanziamento" ai sensi dell'art.22 del Regolamento (UE) 241/2021. Una volta concluso l'audit il Dipartimento ha avuto la possibilità di inviare ulteriore materiale al fine di documentare quanto fatto dal DTD.

In merito la CE ha trasmesso il Rapporto provvisorio con nota Ares (2023)3165094 del 05 maggio 2023 rivolto ad una serie di amministrazioni centrali. Il DTD, dopo un incontro informale di chiarimento e approfondimento dei contenuti da riscontrare, ha finalizzato le risposte alle raccomandazioni formulate dalla CE che hanno riguardato aspetti attuativi della politica antifrode messa in atto dal Dipartimento e disciplinata all'interno dei dispositivi e strumenti previsti nel sistema di gestione e controllo del PNRR.

L'amministrazione riferisce che nel corso del secondo semestre 2023 non si sono tenuti audit specifici relativi alla misura di riferimento.

8. Citizen experience. Conclusioni

L'investimento ha la finalità di sviluppare un'offerta integrata e armonizzata di servizi digitali all'avanguardia orientati al cittadino, di garantire la loro adozione diffusa tra le amministrazioni centrali e locali e di migliorare l'esperienza degli utenti, aderendo ad un sistema e modello di progettazione comuni che semplifichino l'interazione con gli utenti e facilitino la manutenzione per il futuro.

L'amministrazione titolare dell'intervento è la Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD).

Relativamente all'investimento in parola, la prima *Milestone* di rilevanza europea M1C1-140, denominata "Miglioramento del 40 per cento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T1", ha scadenza al 31 dicembre 2024.

Il presente rapporto ha esaminato gli sviluppi dell'investimento con aggiornamenti sullo stato di attuazione al 31 dicembre 2023.

Per l'investimento sono stati assegnati alla PCM- DTD 813 miliardi di euro.

Le risorse, ripartite tra Scuole e Comuni, risultano rispettivamente pari:

- a) ai Comuni: euro 744.903.160,00 per la realizzazione del modello sito Comune;
- b) alle Scuole: euro 49.858.529,00 per la realizzazione del modello sito Scuole.

La misura 1.4.1, attivata attraverso Avvisi pubblici a *lump sum*¹⁶ a Scuole e Comuni, è sostanzialmente in linea con il proprio cronoprogramma procedurale.

Le fasi del cronoprogramma ricadenti nel 2023 sono state completate e le attività stanno seguendo un andamento coerente con le tempistiche previste per i successivi target italiani ed europei.

L'amministrazione ha riferito che, come stimato nella precedente relazione (*"sulla base dell'andamento registrato, pertanto, è verosimile stimare che si possa raggiungere il 10 per cento di progetti completati entro dicembre 2023"*), per il target italiano M1C1-140-ITA-1 (*Miglioramento del 10 per cento della qualità e della fruibilità dei servizi pubblici digitali*), funzionale al raggiungimento del target europeo M1C1-140 al 31 dicembre 2024, è stato raggiunto il completamento di oltre il 10 per cento dei progetti.

In merito alla verifica dello stato di attuazione in base ai cronoprogrammi è stato,

¹⁶ Il *lump sum* o somma forfettaria rappresenta un'opzione di semplificazione dei costi ai sensi dell'art. 53 comma 1 (c) del Regolamento (UE) 2021/1060. In base a questo meccanismo l'Ente deve dimostrare il raggiungimento del risultato per ricevere il contributo e pertanto si realizza una significativa riduzione degli oneri amministrativi.

inoltre, rappresentato che al 29 settembre 2023 risultano finanziati 13.425 progetti per un importo di euro 794.841.611,00. Inoltre, sempre al 29 settembre, risultano già completati e verificati tramite l'asseverazione tecnica circa 1.630 progetti.

Le successive fasi del cronoprogramma richiedono l'avanzamento ed il graduale raggiungimento dei target europei M1C1-140 e M1C1-148 ove prevedono l'adesione ai modelli rispettivamente del 40 per cento (entro il 31 dicembre 2024) e 80 per cento (entro il 30 giugno 2026) della platea di PP.AA. interessate.

La Misura prevede, inoltre, lo sviluppo dei modelli dei siti web per Musei e ASL rispetto ai quali ancora devono essere individuati dei progetti pilota; attualmente è in corso di definizione il capitolato tecnico per l'attivazione di un progetto a titolarità.

Si osserva che al momento non sono stati riscontrati ritardi ed appare verosimile il superamento del Target M1C1-140-ITA-1 entro la fine dell'anno 2023 e il raggiungimento del target UE M1C1-140 durante il terzo trimestre del 2024.

Come previsto dal Sistema di gestione e controllo (Si.Ge.Co.), i progetti sono sottoposti al controllo formale dell'Unità di missione (UdM) propedeutico all'erogazione del finanziamento.

Dal sistema ReGIS - *Progetti validati* - al 19 dicembre 2023 risultano 13.355 progetti presentati e validati, ovvero che hanno superato i controlli. Sempre da ReGIS - *Misure erogate* - risulta la richiesta da parte del MITD di una anticipazione pari a 40.000.000,00 di euro.

CORTE DEI CONTI - CENTRO UNICO PER LA FOTORIPRODUZIONE E LA STAMPA - ROMA

