



# COMTem

Comunità Tematica  
Cittadini



## DECLARATORIA

Gennaio 2024

# La COMTem CITTADINI



## Mission

La Comunità Tematica Cittadini ha come missione strategica la **definizione delle linee di sviluppo per i Servizi online rivolti ai cittadini** con particolare attenzione ai temi della **centralità dell'utente** e della **proattività della PA** con l'obiettivo di **agevolare un cambio di paradigma** in cui è la PA che va incontro al cittadino permettendogli di usufruire delle opportunità a sua disposizione minimizzando la necessità di aprire pratiche e fare domande ad hoc.

## Perimetro di azione

La COMTem si occuperà delle Linee di sviluppo per i Servizi Online rivolti ai cittadini per la facilitazione nel rapporto con la PA

- diffondendo l'uso dell'**accesso unico** mediante SPID, CIE coerentemente con quanto previsto a livello europeo;
- promuovendo l'**integrazione tra i servizi locali, regionali, nazionali ed europei** per creare un'esperienza senza restrizioni tra i diversi canali di servizi verso il **once only**;
- promuovendo la cultura della **centralità dell'utente** anche attraverso gli strumenti di **progettazione e sviluppo per la realizzazione dei servizi** online ai cittadini;
- introducendo la cultura della **proattività della PA** nello sviluppo dei servizi online per i Cittadini
- approfondendo le opportunità offerte dall' **intelligenza artificiale** nell'ambito dei servizi ai cittadini.

## Obiettivi

- Realizzare **percorsi info/formativi** sulla centralità dell'utente sulla base delle Linee Guida Regionali sulla centralità dell'utente (Playbook Regionale)
- Realizzare di **percorsi info-formativi** sulla proattività dei servizi della PA verso i Cittadini
- Progettare **soluzioni e strumenti condivisi** dalle PA regionali in modo che i cittadini siano agevolati nel fruire dei servizi in modo omogeneo sul territorio.

## Risultati attesi

- Crescita presso tutti gli Enti di consapevolezza, informazione, disponibilità di strumenti sui temi cardine della COMTem: centralità dell'utente, proattività della PA, disponibilità di soluzioni omogenee verso i cittadini della regione
- **Produzione di LLGG** adottabili da tutti gli Enti del territorio, ad esempio per i bandi di gara rivolti alla progettazione e realizzazione di servizi online locali (esempio sui percorsi partecipativi e sulla progettazione fondata sulla centralità dell'utente, sul tema del once only, sull'uso di strumenti di intelligenza artificiale, sui temi della restituzione dei dati da parte dei fornitori aggiudicatari in modo che gli stessi restino nella immediata disponibilità della PA...)

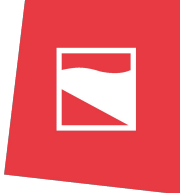
**COMTem**

Comunità Tematica  
Cittadini

AgendaDigitale

DATAVALLEY

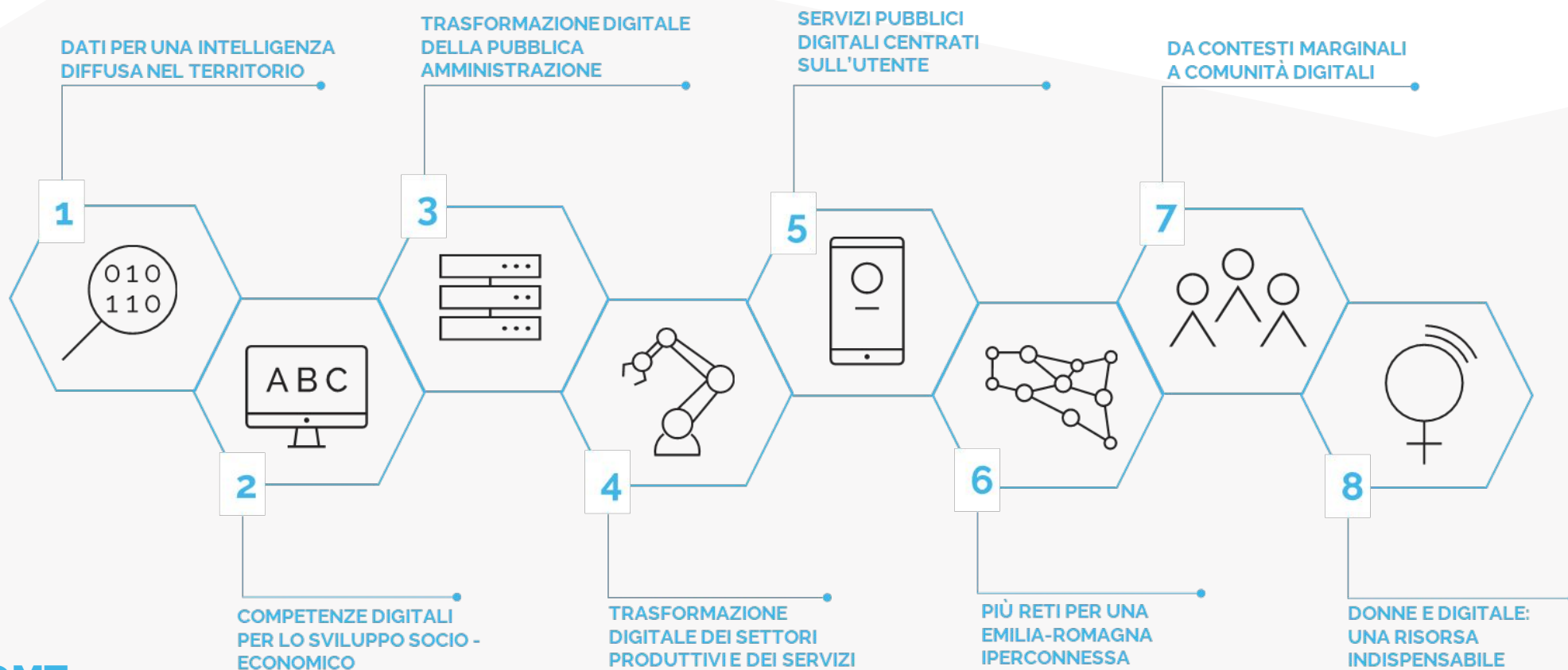
lepida



# Ambito strategico e allineamento rispetto alla DVBC

L'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna (ADER) è la politica della Regione e degli Enti locali volta a favorire lo sviluppo della società dell'informazione e dei servizi digitali per cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni.

La programmazione Data Valley Bene Comune 2020-2025 si pone 8 sfide che necessitano, per essere vinte, un impegno deciso e consapevole da parte di tutte le amministrazioni locali



**DATAVALLEY**  
bene comune **ER**  
L'AGENDA DIGITALE 2020-2025

[Qui il link alla Strategia DVBC](#)

# Ambito strategico e allineamento rispetto alla DVBC



La COMTem CITTADINI opera in particolar modo sulle sfide:

- **sfida 2** la progettazione e la realizzazione di servizi pubblici digitali comporta cambiamenti e innovazioni non solo sul front office verso i cittadini, ma innesca la necessità di aumentare le competenze digitali delle PP AA che quei servizi li devono progettare, realizzare ed erogare, e le competenze digitali dei cittadini che quei servizi li utilizzeranno
- **sfida 3** la progettazione e la realizzazione di servizi pubblici digitali comporta cambiamenti e innovazioni non solo sul front office, ma anche in termini di innovazioni organizzative, gestionali interne alla pubblica amministrazione stessa
- **sfida 5** in considerazione della ancora limitata quota di cittadini utilizzatori dei servizi online e al fine di migliorare la qualità e l'usabilità dei servizi pubblici online della PA

# Gli attori coinvolti



Al momento della costituzione della COMTem CITTADINI, i principali attori coinvolti sono:

- RER: ADER, Team Usercentricities
- RER: Sett. innovazione digitale, dati, tecnologia e polo archivistico
- Comitato di gestione misura 1.4.1
- Comune di Bologna
- Lepida
- ANCI-ER
- ART-ER

# Perché partecipare a questa COMTem

## PARTECIPAZIONE ATTIVA: BENE COMUNE\*

Partecipando attivamente alla vita del Sistema COMTem, **ogni persona** formalmente incaricata

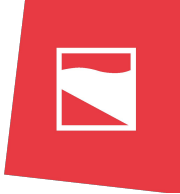
- è **figura di collegamento (bidirezionale) tra l'Ente/Organizzazione di appartenenza e la dimensione di sistema regionale** per quanto attiene la trasformazione digitale nello specifico dominio in cui opera
  - porta e fa emergere le sfide (esigenze e criticità, fabbisogno di conoscenze, competenze, risorse...) così come le opportunità (esperienze positive da diffondere) del suo Ente/Organizzazione di provenienza
  - riporta nel suo Ente/Organizzazione le informazioni, le opportunità, le soluzioni sviluppate in Comunità Tematica, contribuendo alla loro diffusione
- **mette attivamente in gioco e a disposizione del Sistema la sua conoscenza, competenza ed esperienza** professionale, contribuendo, attraverso il confronto e la collaborazione,
  - a **costruire** 'la migliore soluzione che abbiamo trovato insieme'
  - ad **alimentare** la crescita di una conoscenza e di un know-how condivisi, radicati nel contesto attuativo della Trasformazione Digitale in Emilia-Romagna

## PARTECIPAZIONE ATTIVA: I BENEFICI PER LA PERSONA E PER L'ENTE DI APPARTENENZA\*

Partecipando attivamente alla vita del Sistema COMTem, **ogni persona** formalmente incaricata beneficia di alcune opportunità intrinsecamente connesse alla dimensione di comunità:

- **relazioni e opportunità di networking e collaborazione diretta:** la possibilità di entrare in contatto, fare rete e confrontarsi con colleghi di Enti/Organizzazioni diversi che operano nello stesso dominio di specializzazione professionale e stanno affrontando la stessa sfida; la possibilità di collaborare per individuare soluzioni comuni non solo in COMTem ma anche attraverso il contatto e la relazione diretta
- **apprendimento continuo:** peer education, formazione informale: la crescita attraverso il confronto con esperti di materia e professionisti di pari livello
- possibilità di acquisire **open badge** in caso di partecipazione ad attività formative organizzate a tal fine nell'ambito delle attività del Sistema COMTem
- **riconoscimento dell'attività in COMTem da parte dell'Ente di appartenenza:** la partecipazione alle attività delle COMTem è riconosciuta dall'Ente di appartenenza attraverso i dispositivi dallo stesso individuati

\* dal 'Patto per la partecipazione attiva' del Sistema COMTem



# Chi sono i partecipanti

Ogni Ente/Organizzazione individua al suo interno le competenze più indicate per la partecipazione a questa Comunità Tematica, esprimendo uno o più **referenti** incaricati, che partecipano in modo stabile e con continuità ai lavori della COMTem.

Compatibilmente con l'organizzazione di ciascun Ente/Organizzazione, **i partecipanti-tipo** a questa Comunità Tematica sono

→ **i referenti di dominio**, coloro che negli Enti si occupano di sviluppo e gestione dei servizi ai cittadini

L'Ente/Organizzazione può scegliere di affiancare al/ai referenti di materia anche

→ **persone di riferimento dei servizi informatici / trasformazione digitale**, tipicamente trasversali alle attività.

AgendaDigitale  
AD ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ER

DATAVALLEY  
DV  
bene comune  
L'AGENDA DIGITALE 2020-2025

lepida