

COMTem Facilitazione Digitale

Azione-Obiettivo: Analisi di sostenibilità della facilitazione digitale come servizio strutturale della pubblica amministrazione

Descrizione e obiettivi

L'obiettivo 3 del PDA 2024 della COMTem Facilitazione Digitale aveva tra le azioni proposte una serie di attività di analisi e monitoraggio dei modelli esistenti di facilitazione digitale, anche al di fuori della partecipazione al Bando Digitale Facile (Avviso 1,7,2, PNRR). Una prima fase di analisi trasversale sull'intero territorio regionale ha portato alla raccolta dei dati propedeutici alla predisposizione di una raccolta di case history e modelli di successo con proiezioni e tipologia di applicazione diversificate. A completamento dell'attività di individuazione di modelli di sostenibilità per i servizi di facilitazione digitale negli enti, si propone per il 2025 di **approfondire i modelli particolarmente interessanti** o che hanno già trovato risposte e soluzioni ad alcuni degli ostacoli individuati per il prosieguo dei servizi con l'obiettivo di mettere a disposizione della *community* un *cluster* di modelli che possano rappresentare un punto di partenza per l'organizzazione stabile delle strutture di facilitazione.

L'Azione-Obiettivo, che prevede la costituzione di un Gruppo di Lavoro verticale (in continuità con quello costituito nel 2024), si svolgerà internamente alla COMTem Facilitazione Digitale.

Portata del cambiamento

La tecnologia evolve con una velocità tale che non si può pensare di adeguarsi ad essa senza prevedere dei sistemi di supporto per coloro che non hanno le capacità o le competenze necessarie per restare al passo. Nel caso dei servizi pubblici è inoltre preciso dovere della PA assicurarsi che la tanto ambita **semplificazione dei processi e dei servizi** non sia appannaggio solo di pochi, ma **sia accessibile per chiunque**. Quasi tutti ormai hanno avuto a che fare con servizi online, l'identità e il domicilio digitale, la firma digitale ecc., ma già quando i primi concetti della rivoluzione digitale hanno iniziato ad essere alla portata di un pubblico esteso, ecco che si affaccia anche nel panorama della PA un nuovo *spauracchio*: l'Intelligenza Artificiale.

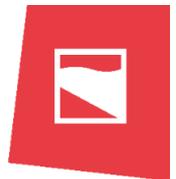
Il processo necessita di essere accompagnato per garantire equità e accessibilità ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni e non solo a tutte le fasce di popolazione superando le fragilità determinate da fattori demografici o socioeconomici. La possibilità per gli enti, anche i più piccoli, di rendere strutturale il servizio di facilitazione anche in assenza di contributi permetterà di **supportare tutti i "fragili digitali"**.

Output

- > Banca dati della conoscenza/best practice

Altri elementi caratterizzanti

Indicatori	Enti contributori: 40 Predisposizione di un report da mettere a disposizione di tutti gli enti della Regione
Coordinatrice dell'attività	Mariangela Baroni



Cronoprogramma e milestones

Sotto-attività	Giu*	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
<i>Avvio attività di analisi del questionario (*in continuità con attività 2024)</i>	■						
<i>Report dei risultati e individuazione cluster</i>		■	■				
<i>Restituzione al GdL e avvio interviste</i>				■			
<i>Consegna dei modelli individuati</i>					■		