



21/88/CU5/C14

**PARERE, AI SENSI DELL'ARTICOLO 71, COMMA 1 DEL
DECRETO LEGISLATIVO 7 MARZO 2005, N. 82, SULLO
SCHEMA DI LINEE GUIDA PER L'ACCESSO TELEMATICO AI
SERVIZI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE DI CUI
ALL'ART. 64-BIS DEL DECRETO LEGISLATIVO 82/2005**

Punto 5) Odg Conferenza Unificata

L'articolo 50, comma 2, del D.lgs. 26 agosto 2016 n. 179 ha introdotto nel D.Lgs. 82/2005 istitutivo del CAD, l'articolo 64-bis, prevedendo che le pubbliche amministrazioni, i gestori di pubblici servizi, le società a controllo pubblico, rendano fruibili i propri servizi in rete, in conformità alle Linee guida, tramite il punto di accesso telematico attivato presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

Il front-end del punto di accesso telematico attivato presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri è stato individuato nell'APP IO rilasciata negli store a partire dal mese di aprile 2020. Un'app che in questi mesi è stata già utilizzata da molti cittadini-utenti per pagare i servizi della pubblica amministrazione e per aderire ad alcune iniziative promosse dal Governo centrale, quali il bonus vacanze ed il cashback.

Sono pervenute dalla Segreteria della Conferenza Unificata in data 5 maggio 2021 le "Linee guida per l'accesso telematico ai servizi della pubblica amministrazione" versione 1.0 del 31/12/2020 redatte da AGID.

Nella riunione tecnica della Conferenza Unificata del 28 maggio 2021 sono state discusse le osservazioni alle Linee Guida presentate dal Coordinamento tecnico interregionale della Commissione per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione della Conferenza delle Regioni e Province Autonome e dall'ANCI.

Successivamente è stata acquisita in data 14 giugno 2021 una nuova versione delle Linee Guida (versione 1.1 del 13/06/2021) predisposta da AGID.

TUTTO CIO' PREMESSO

La Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, l'Anci e l'Upi esprimono parere favorevole sullo Schema di Linee guida per l'accesso telematico ai servizi della pubblica amministrazione di cui all'art. 64-bis del d.lgs. 82/2005 (versione 1.1 del 13/06/2021) con le seguenti raccomandazioni:

- 1) Garantire nel minor tempo possibile che l'interfaccia del punto di accesso telematico sia tradotta nelle lingue minoritarie al fine di garantire il bilinguismo ed il multilinguismo, essendo attualmente il servizio erogato solo in lingua italiana ed in lingua inglese;
- 2) Essendo prevista l'interoperabilità con ANPR, auspichiamo che venga considerata la possibilità per il cittadino di accedere ai servizi anagrafici direttamente da APP IO, con la possibilità anche di scaricare ed acquisire i certificati anagrafici più comuni (es. certificato di nascita, residenza, stato civile etc.);
- 3) Garantire l'attivazione di un punto di assistenza nazionale per il cittadino, sia in interfaccia mobile/web che tramite call-center, in grado di risolvere in tempo reale problematiche che interessano il cittadino direttamente o di dirottare l'assistenza sull'amministrazione erogatrice del servizio specifico;
- 4) Promuovere (anche con le necessarie risorse) i punti di facilitazione digitali territoriali – sfruttando le strutture e le esperienze degli sportelli di assistenza già esistenti in alcune realtà territoriali - presso i quali i cittadini non provvisti delle necessarie competenze digitali/informatiche possano essere adeguatamente supportati nell'utilizzo delle funzionalità del punto di accesso telematico;
- 5) Prevedere delle misure di accompagnamento e supporto, anche finanziario, dedicate alla Pubblica Amministrazione locale, attingendo alle risorse straordinarie del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e a quelle già previste allo scopo nell'ambito del Fondo complementare al PNRR, per accelerare il processo ed evitare di incorrere in situazioni analoghe del passato, quando si è pensato ad investire per la realizzazione della piattaforma centrale, trascurando l'impatto in termini finanziari e organizzativi sugli enti territoriali;
- 6) Prevedere un'adeguata fase di transizione e di accompagnamento degli Enti nella migrazione dei servizi erogati verso il Punto di Accesso Telematico, garantendo la salvaguardia della persistenza dei servizi in rete già in esercizio o in corso di sviluppo da parte dei Soggetti Erogatori.

Roma, 17 giugno 2021