

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

Alla *Governance* dei servizi digitali, nella Provincia di Arezzo, presidia l'Ufficio del Responsabile della transizione digitale, istituito con Decreto del Presidente n. 166 del 28/12/2020, affinché vengano pianificati ed attuati gli obiettivi di mandato del Presidente, come previsti dal Documento Unico di Programmazione.

Alla gestione dei servizi di e-government e di ulteriori servizi informatici, necessari ad assicurare il regolare svolgimento delle attività dell'Ente, la Provincia di Arezzo vi provvede avvalendosi della Società "in house" AR.TEL. S.p.a. nella gestione.

La digitalizzazione rappresenta un elemento chiave per affrontare le sfide di modernizzazione e semplificazione che l'Ente pubblico è chiamato a perseguire nel quadro delle strategie nazionali e europee. In un contesto caratterizzato da una crescente domanda di servizi più rapidi, accessibili e personalizzati da parte di cittadini e imprese, l'adozione di soluzioni digitali diventa essenziale per garantire efficienza, trasparenza e innovazione.

Il ruolo della digitalizzazione si estende su due livelli principali:

- **Interno:** Migliorare i processi organizzativi, favorendo la condivisione di informazioni, l'automatizzazione dei flussi di lavoro e la riduzione delle attività a basso valore aggiunto. Ciò consente di aumentare la produttività e liberare risorse per attività strategiche.
- **Esterno:** Rendere i servizi dell'Ente più accessibili e inclusivi attraverso l'implementazione di strumenti digitali che permettano agli utenti di interagire con l'amministrazione in modo semplice, veloce e sicuro.

La digitalizzazione non è solo uno strumento tecnologico, ma un'opportunità strategica per ridefinire il rapporto tra amministrazione, cittadini e imprese, costruendo un sistema pubblico più efficace, trasparente e vicino alle persone.

La digitalizzazione della Pubblica Amministrazione si basa su un quadro normativo articolato, che definisce obiettivi, strumenti e linee guida per favorire l'innovazione e migliorare i servizi resi ai cittadini e alle imprese.

Di seguito, i principali riferimenti normativi di interesse per il nostro Ente:

- **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)** - Decreto Legislativo n. 82/2005 e successive modifiche: stabilisce i principi fondamentali per l'utilizzo delle tecnologie digitali nella Pubblica Amministrazione, con particolare attenzione alla semplificazione, accessibilità, interoperabilità e trasparenza.
- **Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione:** documento strategico nazionale che orienta la trasformazione digitale delle PA, fornendo linee guida operative per l'adozione di soluzioni tecnologiche innovative, come il cloud, l'interoperabilità e l'utilizzo delle piattaforme digitali nazionali (SPID, App IO, PagoPA, ecc.).
- **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Missione 1, Componente 1:** include specifici interventi dedicati alla digitalizzazione della PA, con l'obiettivo di migliorare i servizi digitali, garantire la *cybersecurity* e sostenere la transizione verso un'amministrazione pubblica più efficiente e inclusiva.
- **Decreto Semplificazioni – Decreto-legge n. 76/2020 e Decreto-legge n. 77/2021:** introduce misure per accelerare la trasformazione digitale, come l'obbligo di utilizzo delle piattaforme nazionali (SPID, CIE, ANPR), la semplificazione delle procedure amministrative e la digitalizzazione dei processi documentali.
- **Regolamento Europeo GDPR (Regolamento UE 2016/679):** garantisce la protezione dei dati personali nei processi di digitalizzazione, imponendo requisiti di sicurezza e tutela della privacy.
- **Linee Guida AgID:** Documenti tecnici e operativi emessi dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) per supportare la PA nell'adozione di *standard* tecnologici e normativi in ambiti come la conservazione documentale, la gestione dei dati e la sicurezza informatica.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

- **Decreto Legislativo 4 settembre 2024, n. 138:** recepisce la direttiva (UE) 2022/2555, nota come NIS 2 e le cui disposizioni si applicheranno a decorrere dal 18 ottobre 2024.
- **Misure Minime Sicurezza AGID:** misure minime di sicurezza ICT emanate dall' AgID, che sono un riferimento pratico per valutare e migliorare il livello di sicurezza informatica delle amministrazioni, al fine di contrastare le minacce informatiche più frequenti.

Questi riferimenti normativi costituiscono il perimetro entro cui il nostro Ente sviluppa le strategie e le azioni di digitalizzazione, garantendo conformità e coerenza con le politiche nazionali e sovranazionali.

L'obiettivo generale della digitalizzazione è promuovere una trasformazione digitale che renda l'Ente più efficiente, trasparente e vicino ai bisogni di cittadini e imprese. Attraverso l'adozione di tecnologie innovative e il miglioramento dei processi interni, si mira a:

- **Facilitare l'accesso ai servizi pubblici:** Creare un'esperienza utente intuitiva e inclusiva, grazie a piattaforme digitali accessibili da qualsiasi dispositivo e conformi agli standard di usabilità.
- **Ottimizzare i processi amministrativi:** Ridurre i tempi di lavorazione e i costi attraverso l'automazione, la dematerializzazione dei documenti e l'integrazione tra i diversi sistemi informatici.
- **Aumentare la trasparenza:** Garantire la piena tracciabilità e la condivisione dei dati in modo sicuro, favorendo una maggiore accountability nei confronti dei cittadini.
- **Supportare la sostenibilità:** Promuovere la transizione digitale come leva per ridurre l'uso della carta, i consumi energetici legati ai processi tradizionali e l'impatto ambientale.
- **Rafforzare le competenze digitali:** Sostenere un cambiamento culturale interno, investendo nella formazione del personale e nella diffusione di una mentalità digitale, per creare un ambiente lavorativo più innovativo e produttivo.

Questa visione si basa sull'idea che la digitalizzazione non sia solo un processo tecnologico, ma una strategia di cambiamento capace di migliorare la qualità dei servizi e valorizzare il ruolo dell'Ente nella vita quotidiana di cittadini e imprese.

L'Amministrazione provinciale nell'ambito delle misure del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)

- Missione 1, Componente 1 ha presentato domanda per i seguenti progetti:

Nome progetto	Cup	Stato contrattualizzazione	Importo finanziato	Responsabile del procedimento
1.4.4 - SPID CIE - Enti diversi da Comuni e Scuole - maggio 2022	I11F22002850006	Completata	€ 14.000,00	Dr. Angelo Capalbo
2.2.3 - "Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)" - Enti Terzi - Altri Enti	I21F25000180006	Completata	€ 26.505,51	Dr. Angelo Capalbo
1.2 - Abilitazione al Cloud - Province e città metropolitane - aprile 2025	I19B25000040006	Completata	€ 931.712,00	Dr. Angelo Capalbo
2.3.2 - Sviluppo delle capacità nella pianificazione, organizzazione e formazione strategica della forza lavoro	I11C26000010006	In fase di contrattualizzazione	€ 76.909,00	Dr. Angelo Capalbo

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

Con il Contratto di servizio quinquennale (2025-2029) AR.TEL. propone di realizzare, per conto dell'Amministrazione provinciale, le attività di seguito descritte.

Attività di carattere ricorrente per la gestione e manutenzione dei sistemi IT.

- **Attività sistemistica per progettazione, manutenzione ordinaria e straordinaria della infrastruttura di rete e dei sistemi informatici.**

Progettazione, implementazione, manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dei sistemi informatici utilizzati per attività di interesse della Provincia di Arezzo, consistenti in gestione apparati, progettazione, implementazione, manutenzione e backup per server dati, server Db e *webserver*, gestione aggiornamenti dei sistemi operativi *linux* e *windows* ed altre attività di carattere sistemistico necessarie per il normale funzionamento dell'infrastruttura IT.

- **Cybersecurity nel rispetto del GDPR e NIS2.**

Progettazione, implementazione, manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dei sistemi informatici utilizzati per la cybersecurity nell'ottica delle recenti normative GDPR/Privacy e NIS2. In particolare, è necessario rivedere in modo continuo policy e sua attuazione nei sistemi attuali e futuri al fine di ottenere la compliance con tali normative. Anche in ottica delle sentenze emesse dal Garante.

- **Hosting sito istituzionale ed *hosting* e manutenzione ordinaria altri siti collegati.**

L'attività prevede *hosting* del sito web istituzionale oltre ad *hosting* e manutenzione ordinaria dei siti ad esso collegati. Questa attività si rende necessaria per garantire l'operatività e l'aggiornamento (ad esclusione dei contenuti) di questi strumenti di condivisione e scambio di informazioni tra la Provincia, gli altri Enti e la collettività, in attuazione dei principi di accessibilità, trasparenza, partecipazione, semplificazione, dell'attività amministrativa dell'Ente.

- **Manutenzione ordinaria portale PortAR ed applicazioni presenti.**

Manutenzione ordinaria del portale PortAR e delle applicazioni in esso contenute quali: reperibilità, patrimonio immobiliare, concessioni, gestione organigramma, abusi edilizi, sicurezza luoghi di lavoro, ponti, autoparco, vestiario, meteora, piattaforma cloud Provincia di Arezzo, autorizzazioni autoscuole, movimentazione beni mobili e altri.

- **Manutenzione ordinaria SIT Provinciale e di sistemi software GIS e WebGIS.**

Manutenzione ordinaria ed aggiornamento del SIT provinciale con dati interni o ricevuti da Comuni, Regione Toscana ed altri soggetti. Manutenzione *software* GIS Esri, toolbar At Start, conversione di dati catastali e dati TPL, aggiornamento dati ordinanze ed altre attività finalizzate alla manutenzione e fruizione della Banca Dati SIT da parte degli utenti SIT della Provincia. Predisposizione e distribuzione di dataset tematici e cartografia tecnica regionale (vettoriale e raster) secondo le modalità indicate dall'Ufficio Cartografico a soggetti esterni autorizzati (Enti e/o privati).

Manutenzione ordinaria di applicazioni *WebGIS* pubblicate in internet: *WebGIS* protezione civile, verifica fattibilità nuove concessioni, ecc.

- **Gestione postazioni di lavoro.**

La gestione delle postazioni di lavoro comprende sia le componenti HW che SW. È prevista la manutenzione e aggiornamento del sistema antivirus, delle applicazioni *software* standard e la configurazione delle periferiche locali e di rete. Quando necessario la postazione verrà aggiornata o sostituita sulla base di una pianificazione annuale, definita a seguito delle specifiche necessità operative dei Servizi e uffici.

- **Servizio di Helpdesk e supporto operativo.**

Il servizio viene attivato tramite apertura di ticket mediante l'utilizzo di un modulo del PortAr. A seguito dell'apertura di *ticket*, la richiesta di intervento o segnalazione di anomalia viene presa in

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

carico nei tempi definiti ed inoltrata alle strutture competenti per la sua lavorazione/risoluzione, Il supporto verrà prioritariamente effettuato da remoto per la gestione degli aggiornamenti al sistema operativo, ai *tools* e applicativi, antivirus, configurazioni di periferiche e risoluzioni di problemi, tranne i casi che richiedono necessariamente l'intervento on-site.

- **Supporto per elaborazione di dati alfanumerici e cartografici per le attività connesse alla gestione di progetti e pratiche di competenza dell'Ente.**

Il supporto consiste in attività di elaborazione dati, formazione tecnica specifica, definizione di modalità operative e altre attività similari finalizzate alla gestione di progetti e pratiche tecnico-amministrative in carico ai vari Servizi e Uffici della Provincia. Dove necessario è prevista anche la partecipazione a tavoli e riunioni dove vengono trattati argomenti che possono avere impatto nei dati e sistemi gestiti da AR.TEL., sia attuali che futuri.

- **Gestione servizio di posta elettronica.**

Gestione e manutenzione del server di posta *MDaemon*, gestione delle caselle di posta degli utenti attivi compreso anche il supporto per utilizzo e la configurazione dell'ambiente di consultazione (*webmail*).

- **Gestione Servizi su *Cloud* SCT e monitoraggio SLA.**

Gestione e manutenzione dei servizi e delle VM (macchine virtuali) migrate dalla server farm AR.TEL. al Sistema *Cloud* Toscana. Interfacciamento con il fornitore del servizio SCT (e suoi partner) per le attività di implementazione e ripristino del corretto funzionamento dei sistemi. Controllo e monitoraggio dei sistemi al fine di verificare che il servizio fornito da SCT rispetti gli SLA (*service level agreement*) contrattualizzati.

- **Supporto e gestione servizi e processi di firma digitale.**

Supporto agli utenti, che utilizzano la piattaforma web che gestisce i processi di firma digitale (*AskMe Sign*), per l'utilizzo del sistema e gestione e configurazione complessiva dell'ambiente.

Attività progettuali

Attività che vengono definite e condivise con i singoli Settori/Servizi dell'Ente in base ad esigenze specifiche e concordate nei tempi e negli impegni in anticipo su ciascun semestre.

Mappatura dei processi

Una Pubblica Amministrazione, come organizzazione caratterizzata da forme organizzative "frammentate", spesso autoreferenziali e impenetrabili, non è propriamente funzionale alla generazione di valore pubblico. In questi anni sia in letteratura che nel mutato quadro normativo si proietta un'organizzazione in direzione dei "processi".

Come detto, nel linguaggio e nella cultura della Pubblica Amministrazione si parla oramai con una certa frequenza di processi di servizio diretti agli utenti, di processi trasversali, processi interni e via dicendo. Tuttavia, l'organizzazione di base di una Amministrazione Pubblica, strutturata per norme (procedimenti amministrativi) e adempimenti non rende semplice ragionare per processi. Infatti, il termine procedimento amministrativo non aiuta a fare chiarezza in quanto si riferisce a semplici prassi operative trasversali, mentre il termine processo riguarda l'insieme di attività pur trasversali ma finalizzate al raggiungimento di specifici obiettivi strategici. Si ricorda che ogni procedimento amministrativo si colloca su un livello logico inferiore a quello di processo che serve, invece, per tenere sotto controllo la relazione tra attività svolte e risultati complessivi dell'organizzazione.

Come vedremo, nella Sottosezione 2.3 Rischi corruttivi e trasparenza, è stata mutuata, al riguardo, la definizione di "processo" fornita dal PNA 2013, secondo il quale "per processo si intende un insieme di attività interrelate che creano valore trasformando delle risorse (input del processo) in un prodotto (output del

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

processo) destinato ad un soggetto interno o esterno all'amministrazione (utente). Il processo che si svolge nell'ambito di un'amministrazione può esso da solo portare al risultato finale o porsi come parte o fase di un processo complesso, con il concorso di più amministrazioni. Il concetto di processo è più ampio di quello di procedimento amministrativo e ricomprende anche le procedure di natura privatistica".

La digitalizzazione dei processi operativi e amministrativi rappresenta un asse strategico del Piano Integrato di Attività e Organizzazione dell'Ente, volto a garantire efficienza, trasparenza e accessibilità. La mappatura ha l'obiettivo di individuare i processi prioritari da innovare, assicurando un approccio strutturato e serve per identificare le aree operative in cui la digitalizzazione può apportare maggiore valore, migliorando l'efficienza, riducendo i costi e semplificando le interazioni con cittadini e imprese.

A seguito di una serie di interviste fatte nel 2022 con tutti i Settori/Servizi dell'Ente sono state individuate due tipologie di processi – esterni ed interni – di seguito descritti, oggetto di mappatura e di analisi, con l'obiettivo di evidenziare le necessità di digitalizzazione al fine di conseguire efficienza e risparmio nei costi:

- 1) **ESTERNI:** relativi ai servizi gestiti dalla Provincia di Arezzo e conseguenti ad un'istanza del cittadino che prevede l'avvio di un'istruttoria e l'adozione di un provvedimento finale espresso e motivato del responsabile del procedimento. In particolare, sono stati analizzati i processi che prevedono l'accesso con SPID/CIE e quindi l'attivazione di un'istanza online (front-office) e la relativa istruttoria (Back-office), che sono stati descritti in dettaglio nel precedente Piano Integrato di Attività e Organizzazione per il triennio 2024-2026.
- 2) **INTERNI:** relativi a processi amministrativi interni. La loro mappatura è più complessa e richiede più tempo. Si possono suddividere in due categorie:
 - a) **PRINCIPALI:** che riguardano la programmazione, la gestione del personale, la gestione e la progettazione tecnica dell'Ente, gli affidamenti di servizi e forniture, contratti, protocollo informatico e gestione documentale, nonché quelli che includono i rapporti con altri Enti pubblici.
 - b) **TRASVERSALI:** che rappresentano attività comuni a tutte le aree organizzative, che svolgono un ruolo strategico nel garantire il coordinamento, la standardizzazione e l'efficienza operativa. La digitalizzazione di questi processi consente di ottenere un impatto significativo sull'efficienza complessiva dell'ente e sulla qualità dei servizi erogati.

I processi analizzati sono stati normalizzati nelle loro componenti principali, attraverso diagrammi di flusso elaborati con SW specifico dedicato.

Ogni processo è stato descritto nel suo svolgimento alla data della rilevazione con evidenziate le parti che necessitano di digitalizzazione, in modo da costituire la base per la successiva informatizzazione.

La scelta dei processi da digitalizzare è stata effettuata sulla base dei seguenti criteri:

- **Impatto sull'utenza:** Priorità ai processi che migliorano direttamente l'esperienza di cittadini e imprese.
- **Efficienza interna:** Digitalizzazione di attività con elevati margini di miglioramento in termini di costi e tempi.
- **Conformità normativa:** Adempimento agli obblighi di legge (es. ANPR, PagoPA, SPID).
- **Sostenibilità economica:** Investimento mirato su processi che consentano un ritorno economico in termini di risparmio o di semplificazione.

Questa mappatura costituisce la base per pianificare in modo strategico gli interventi di digitalizzazione, assicurando che le risorse disponibili siano allocate alle aree di maggiore impatto.

Per il 2026 si prevede di continuare la mappatura dei processi interni ed esterni e di effettuare una nuova serie di colloqui con i Responsabili dei Servizi per approfondire il tema dei processi interni, che potrebbero avere subito cambiamenti rispetto alla prima ricognizione fatta nel 2022.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

Azioni conseguenti

Per raggiungere gli obiettivi di digitalizzazione è necessario attuare una serie di azioni e iniziative concrete. Queste azioni sono pensate per sviluppare le capacità digitali dell'Ente, migliorare i servizi e ottimizzare i processi interni ed esterni. Le seguenti iniziative sono suddivise in ambiti operativi chiave e vengono descritti sia lo stato attuale (Stato) che le azioni da effettuare (Azioni) per il prossimo triennio:

A. Servizi al cittadino, ai professionisti e alle imprese

1. Sportello unico digitale:

- **Stato:** L'utente si collega ai servizi digitali dell'Ente, attraverso il punto di accesso dedicato all'area personale: <https://provincia.arezzo.it/area-personale/>.
- **Azioni:** Creazione di un Portale unico partendo da quello esistente, integrandolo con servizi digitali che si trovano anche in altre sezioni del sito istituzionale per migliorare la fruibilità da parte dell'utente finale.
- **Obiettivo:** Permettere ai cittadini e alle imprese di accedere a servizi e informazioni senza necessità di recarsi fisicamente presso gli uffici accedendo ad uno sportello virtuale.

2. Servizi on line con accesso SPID/CIE/CNS

- **Stato attuale:** Dal 2022, è attivo l'accesso con SPID/CIE/CNS/EIDAS ai servizi online erogati dall'Ente, utilizzando la piattaforma ARPA che Regione Toscana, come soggetto aggregatore, condivide con le Pubbliche Amministrazioni. I servizi ad oggi disponibili per i cittadini sono 8.
- **Azioni:** Implementazione del numero di servizi online. Nel corso del 2026 è previsto l'accesso ad ulteriori servizi in funzione delle necessità rilevate.
- **Obiettivo:** Garantire che i cittadini e le imprese possano accedere ai servizi in modalità completamente autonoma attraverso uno sportello unico digitale.

3. Piattaforma di pagamento elettronico (PagoPA)

- **Stato attuale:** Dal 2022 gli utenti possono pagare i tributi attraverso pagamenti spontanei effettuati dalla piattaforma Iris di Regione Toscana integrata con il sistema PagoPA. Sono attive 5 tipologie di pagamenti.
- **Azione:** Possibile integrazione con altre tipologie di pagamenti.
- **Obiettivo:** Estensione dell'utilizzo della piattaforma PagoPA per la gestione di tasse, tributi e tariffe locali.

4. Servizio di consultazione geografica dei dati

- **Stato attuale:** Dalla *home page* del sito istituzionale si può accedere al Sistema Informativo Territoriale provinciale (<https://provincia.arezzo.it/sistema-informativo-territoriale-sit/>), dal quale l'utente può consultare, utilizzando piattaforme WebGIS dedicate, i dati relativi alla pianificazione territoriale, al piano di protezione civile e alla loro pubblicazione in forma aperta (OPEN DATA).
- **Azioni:** Creare ulteriori piattaforme *WebGIS* dove i cittadini possano visualizzare mappe aggiornate con informazioni su altre tematiche di competenza dell'Ente (viabilità, urbanistica, vincoli paesaggistici e ambientali, etc.).
- **Obiettivo:** Centralizzazione e accessibilità dei dati geografici e territoriali, creando un sistema unico per raccogliere, integrare e gestire tali dati e consentirne l'accesso da parte di cittadini, professionisti e imprese in maniera semplice e trasparente.

5. Servizi mobile - *oriented*:

- **Stato attuale:** Il portale WebGIS della Pianificazione Territoriale è stato progettato ed è fruibile da dispositivi mobili, con interfaccia ottimizzata e funzioni che sfruttano le peculiarità degli smartphone come la geolocalizzazione.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

- **Azioni:** Ampliare l'esperienza attuale valutando la possibilità di rendere disponibili i principali servizi amministrativi e informativi tramite app o portali mobile-friendly.
- **Obiettivo:** Garantire che i servizi digitali dell'Ente siano accessibili da qualsiasi dispositivo, con particolare attenzione agli *smartphone* e ai *tablet*, che rappresentano i mezzi principali utilizzati dai cittadini per accedere alle informazioni.

6. Sito web

- **Stato attuale:** Il sito istituzionale dell'Ente è conforme alle Linee Guida AgID per i servizi web della PA.
- **Azioni:** È in fase di valutazione l'aggiornamento dello stesso secondo il nuovo modello di sito rilasciato da AgID.
- **Obiettivo:** Realizzare il sito tramite servizi istituzionali già validati dalla ricerca e progettati sui bisogni dei cittadini. Aderenti alle linee guida nazionali e alle migliori pratiche di progettazione digitale.

7. Accessibilità del sito istituzionale e suo restyling secondo le linee guida AGID

- **Stato attuale:** Il sito istituzionale soddisfa i requisiti normativi avendo un livello di conformità "AA" per le WCAG 2.1.
- **Azioni:** Monitoraggio e verifica tramite strumenti automatici e test di usabilità.
- **Obiettivo:** Contribuire alla trasformazione digitale realizzando siti e servizi digitali chiari, semplici da usare e accessibili a tutti.

8. Trasparenza e partecipazione

- **Stato attuale:** Nella sezione del sito dedicato alla trasparenza vengono pubblicate le informazioni su bandi, concorsi, delibere e atti amministrativi. Le pubblicazioni vengono gestite tramite l'automazione dei processi per la pubblicazione di documenti e informazioni sul sito istituzionale, in conformità con la normativa sulla trasparenza. Esiste anche una sezione OPEN DATA, che è compilata, al momento, solo con dati geografici.
- **Azioni:** Estendere la sezione OPEN DATA anche ai dati non geografici.
- **Obiettivo:** Digitalizzazione dei dati pubblici per la pubblicazione in formato aperto e accessibile, migliorando la trasparenza e favorendo la partecipazione civica.

9. Gestione dei reclami e segnalazioni

- **Stato attuale:** Completamento dei test funzionali per l'istanza on line "segnalazioni criticità"
- **Azioni:** È prevista, nel 2026, la pubblicazione nel sito web istituzionale dell'istanza on-line per la segnalazione di anomalie o criticità nelle strade di competenza provinciale.
- **Obiettivo:** Migliorare l'interazione tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione (PA), garantendo trasparenza, tempestività nelle risposte e un miglioramento continuo dei servizi.

10. Utilizzo di *chatboat* e IA

- **Stato attuale:** Al momento non viene utilizzato nessun sistema che si avvale di chatbot e intelligenza artificiale (IA).
- **Azioni:** Valutazione della possibilità di applicazione e utilizzo di *chatboat* e IA per automatizzare i servizi di customer service per rispondere in modo rapido e coerente alle domande frequenti degli utenti e anche per facilitare la comunicazione interna, implementando soluzioni che aiutino i team a collaborare e condividere informazioni in modo efficiente.
- **Obiettivo:** Rendere i processi più efficienti, migliorare la qualità del servizio offerto agli utenti, ottenere dati utili per le decisioni strategiche, snellire i processi interni, consentendo una gestione più rapida delle richieste e dei flussi di lavoro.

B. Digitalizzazione e automatizzazione dei processi interni

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

1. Gestione dei procedimenti amministrativi e tecnici

- **Stato attuale:** È operativo il portale delle applicazioni PortAR, al quale ogni utente può accedere, con le credenziali in possesso, per utilizzare i diversi moduli presenti ai quali è abilitato per svolgere le funzioni assegnate. Attualmente sono presenti moduli per le diverse aree di competenza dell'Ente (concessioni, reperibilità, immobili, ponti, protezione civile, trasporti, ecc.). Il sistema viene implementato annualmente con nuove funzionalità o moduli in base al piano di lavoro concordato con il Comitato di Direzione provinciale. Oltre al PortAR, sviluppato e gestito internamente dalla Società *"in house"*, sono presenti altri software (anche in cloud) per la gestione del personale, del protocollo, gli atti, il patrimonio e la contabilità economico-finanziaria.
- **Azioni:** Implementazione con aggiornamento e aggiunta di moduli per implementare le funzionalità presenti. Nel breve periodo è previsto di realizzare il backoffice per la segnalazione di criticità nella viabilità gestita, quello per la consultazione dei dati di base del settore viabilità (reticolo stradale, cippi, ordinanze, concessioni, ecc), questo modulo avrà anche una componente geografica per la consultazione di dati territoriali, dati del catasto strade, ricerca e visualizzazione della progressiva. Sono inoltre previste attività di manutenzione ordinaria per i diversi moduli presenti.
- **Obiettivo:** Implementare workflow automatizzati tra le diverse applicazioni per ridurre i tempi di elaborazione delle pratiche amministrative, ottimizzando le risorse umane e finanziarie.

2. Strumenti di collaborazione

- **Servizio di Helpdesk e supporto operativo**
 - o **Stato attuale:** Il servizio viene attivato dai dipendenti provinciali tramite apertura di ticket mediante l'utilizzo di un modulo del PortAr. A seguito dell'apertura di ticket, la richiesta di intervento o segnalazione di anomalia viene presa in carico nei tempi definiti ed inoltrata alle strutture competenti per la sua lavorazione/risoluzione. Al momento il sistema di Ticketing è attivo per le richieste di tipo sistemistico al CED e per le segnalazioni di guasti e malfunzionamenti all'interno delle sedi dell'Ente, che richiedono l'intervento del Servizio Manutenzione Edilizia. Dal momento dell'attivazione del servizio (2022) ad oggi sono stati aperti circa **5100 ticket**, le attività di supporto hanno riguardato l'utilizzo di applicativi software e sistemi di archiviazione, il supporto per l'utilizzo di posta elettronica e firma digitale, l'interazione con altri sistemi, la risoluzione di guasti o malfunzionamenti della dotazione hardware. Sono state effettuate anche attività per la predisposizione di ambienti per riunioni da remoto e la risoluzione di particolari problematiche di elaborazione o interscambio dati.
 - o **Azioni:** Implementare il sistema, previa analisi dettagliata delle esigenze, di ulteriori tipologie di *ticket*. Valutare l'attivazione di momenti formativi su necessità di interesse comune per la risoluzione di problemi semplici e/o miglior utilizzo dei sistemi in dotazione.
 - o **Obiettivo:** Automatizzare e ottimizzare i flussi di lavoro, migliorando la comunicazione interna e la risoluzione tempestiva delle problematiche per una gestione efficiente delle richieste di assistenza, segnalazioni e interventi tra gli uffici. Ridurre il numero di interventi su attività di minor complessità.
- **Gestione riunioni virtuali:**
 - o **Stato attuale:** Dal 2020 l'Ente ha adottato un software per la gestione di riunioni virtuali, condivisione di documenti e lavoro collaborativo. Il sistema ha 8 accessi diversi in modo da garantire la possibilità a tutti di avere la disponibilità della piattaforma. Esiste un sistema di prenotazioni, visibile a tutti, che permette di calendarizzare le riunioni in modo che non ci

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

siano sovrapposizioni. Dalla data di attivazione fino ad oggi sono state effettuate oltre 750 call.

- o **Azioni:** Valutare le funzionalità presenti nel sistema adottato che possano essere utilizzate per migliorare l'usabilità.
- o **Obiettivo:** Ridurre i tempi di organizzazione, migliorare l'efficienza delle decisioni e garantire la tracciabilità e documentazione degli incontri.
- **Gestione documentale e condivisione file**
 - o **Stato attuale:** è stato predisposto con accesso dal PortAR un ambiente cloud condiviso sia per utenti interni che esterni, dove vengono scambiati documenti fra i vari uffici. Il sistema a sei mesi dal suo funzionamento è stato utilizzato da parte di tutti i settori, sono stati effettuate oltre **66** richieste di cartelle.
 - o **Azioni:** Valutare la possibilità di attivare o predisporre un ambiente dedicato nel PortAR, strumenti di collaborazione che servano per la modifica condivisa di documenti.
 - o **Obiettivo:** Facilitare la gestione documentale.
- **Processi di firma digitale**
 - o **Stato attuale:** Dal 2023 l'Ente utilizza una piattaforma web e un App collegata che, oltre a consentire la firma digitale da parte di un singolo, permette di gestire processi di firma digitale congiunta, che riguardano tutti quei documenti che richiedono la firma di più attori sia interni che esterni all'Ente. L'utilizzo della App permette di agevolare la firma anche quando si è fuori sede senza dover accedere al PC. In un anno sono stati inviati alla firma con questo sistema, più di 7000 documenti.
 - o **Azioni:** Aumentare la diffusione del sistema all'interno dell'Ente coinvolgendo anche Settori/Servizi, che ad oggi ne hanno fatto un minore uso e implementando sempre di più i processi che coinvolgono utenti esterni, valutando la possibilità dell'integrazione con l'APP IO. Si prevede di arrivare nel 2026 alla firma di almeno **30.000** documenti in questa modalità.
 - o **Obiettivo:** Eliminare le fasi di stampa, firma manuale e archiviazione fisica. Evitare l'invio di e-mail multiple con documenti allegati da firmare. Consentire agli utenti esterni (cittadini, professionisti, imprese) di interagire con l'Ente tramite strumenti di firma digitale.

3. Conservazione digitale a norma

- **Stato attuale:** L'Ente ha aderito a luglio 2024, attraverso un accordo di servizio, al Sistema di Conservazione a Norma DAX di Regione Toscana L'infrastruttura, che è pienamente aderente alle "Nuove Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" ed al Regolamento AGID, garantisce l'integrità e l'autenticità, l'accessibilità e la reperibilità, la leggibilità e l'intelligibilità, la riproducibilità e la trasferibilità della documentazione versata dalle Pubbliche Amministrazioni.
- **Azioni:** Riversare nel sistema attuale di conservazione i documenti conservati nel precedente sistema dal 2017 a fine 2024.
- **Obiettivo:** Assicurare il rispetto del CAD. Eliminazione della carta e riduzione degli spazi di archiviazione fisica.

C. Competenze digitali

1. Formazione digitale del personale

- **Stato attuale:** Nell'anno passato sono stati effettuati incontri formativi per l'aggiornamento dei contenuti delle diverse aree del sito web da parte del personale incaricato.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

- **Azioni:** Valutare le necessità di formazione per il miglior utilizzo e gli strumenti hw e sw di tipo office in dotazioni al personale. Questa attività verrà svolta attraverso l'analisi dello storico delle richieste di assistenza.
- **Obiettivo:** Sostenere un cambiamento culturale interno, investendo nella formazione del personale e nella diffusione di una mentalità digitale, per creare un ambiente lavorativo più innovativo e produttivo. Incrementare le competenze digitali per agevolare l'adozione delle nuove tecnologie.

D. Transizione verso il cloud:

1. Programma di migrazione in *cloud*

- **Stato attuale:** è stata completata migrazione verso un cloud ibrido di diversi servizi:
 - o Piattaforma per la gestione giuridico - economica e rilevazione presenze del Personale (in SaaS), già attiva in cloud dal 2023,
 - o Siti Web istituzionali: in corso di migrazione nel Cloud SCT Regione Toscana,
 - o Posta elettronica: In corso di migrazione sul Cloud SCT Regione Toscana,
 - o Firma Elettronica: in corso di migrazione sul Cloud SCT Regione Toscana,
 - o Drive (Cloud Provincia) per condivisione documenti online: In corso migrazione sul Cloud SCT Regione Toscana,
 - o Statistiche siti *web Matomo, GDPR Compliant*: in corso migrazione sul Cloud SCT Regione Toscana.
- **Azioni:** Si prevede il completamento della migrazione dell'applicativo *JENTE* in Cloud con accesso MFA da parte degli utenti abilitati.
- **Obiettivo:** Migrare i sistemi informativi e i dati verso infrastrutture cloud, per garantire maggiore scalabilità, affidabilità e riduzione dei costi operativi. Aderire al modello di cloud della Pubblica Amministrazione, seguendo le linee guida dell'AgID.

E. Potenziamento della sicurezza informatica e protezione dei dati

1. Cybersecurity

- **Stato attuale:** Allo stato attuale, il sistema informatico provinciale è *compliant*, secondo le direttive Misure Minime di Sicurezza AGID. Questo risultato è stato ottenuto negli ultimi due anni grazie all'implementazione di policy per il cambio password (assente prima), implementazione di un WAF (*CloudFlare*) ed applicazione di blacklist sui firewall perimetrali, basate su varie sorgenti.

Azioni: Progettazione, implementazione, manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dei sistemi informatici utilizzati per la cybersecurity nell'ottica delle recenti normative GDPR/Privacy e NIS2. In particolare, è necessario rivedere in modo continuo policy e loro attuazione nei sistemi attuali

- e futuri al fine di ottenere la compliance con tali normative. Anche in ottica delle sentenze emesse dal Garante.
- **Obiettivo:** Rafforzare la protezione dei dati sensibili e garantire la continuità operativa.

2. GDPR

- **Stato attuale:** In tema di formazione sono stati organizzati corsi di aggiornamento e sensibilizzazione per i dipendenti sull'importanza della protezione dei dati personali e sulla conformità al GDPR. È stato implementato un portale interno per la raccolta informazioni e controllo della conformità delle policy applicate.
- **Azioni:** Implementare misure di protezione dei dati e della privacy in linea con il GDPR.
- **Obiettivo:** Garantire la gestione corretta dei dati e ridurre il rischio di violazioni della privacy.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

Obiettivi e strumenti individuati per realizzare la piena accessibilità dell'Ente

L'articolo 9, comma 7, del Decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179 stabilisce che, entro il 31 marzo di ogni anno, le Amministrazioni Pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, sono obbligate a pubblicare, con cadenza annuale, gli Obiettivi di accessibilità nel proprio sito *web*.

Informazioni generali sull'Amministrazione

Ente	Provincia di Arezzo
Sede	Piazza della Libertà, 3 - 52100 Arezzo
Responsabile Accessibilità	Le competenze sono assorbite nella figura del Responsabile della trasparenza o transizione digitale
Mail e PEC	protocollo.provar@postacert.toscana.it

Descrizione Ente

La Provincia di Arezzo espone il proprio sito istituzionale alla URL <https://provincia.arezzo.it> e ha provveduto, tramite la Società "in house" AR.TEL., S.p.a. a realizzarlo attraverso l'uso dei Template riportati da AGID, in ottemperanza anche alle linee guida di design per i siti web della PA.

L'aspetto grafico è dunque coerente, semplificato e funzionale, tramite standard ripresi dai modelli AGID.

Il sito web Istituzionale è "responsive web design" RWD, in grado di adattarsi ai vari fattori di forma e di tipo dei dispositivi.

Il Sito si divide in 4 aree principali:

Amministrazione: Tutte le informazioni su organi politici, aree amministrative e uffici, personale, luoghi.

Servizi: che permette di accedere a tutti i servizi alla comunità anche *online* erogati dall'Ente (Pagamenti, domande e iscrizioni, contributi e graduatorie, segnalazioni, autorizzazioni e concessioni, certificati e dichiarazioni, servizi pubblici.)

Novità: che raccoglie tutte le informazioni sui procedimenti amministrativi dell'Ente (Notizie ed eventi, Comunicati stampa, Mobilità e concorsi, ecc.).

Documenti e dati: che riunisce in un'unica sezione le principali informazioni di pubblica utilità per i cittadini residenti nella Provincia (Trasparenza, Albo Pretorio online, Atti normativi).

A queste 4 aree principali si affiancano la sezione riservata alla informazione e comunicazione istituzionale (comunicati stampa, news in evidenza, ecc.) e l'area che riunisce i portali esterni collegati direttamente all'attività della Provincia (Pianificazione Territoriale, Protezione Civile di Arezzo, Museo della Fauna Selvatica, DiDonne e Sentiero della Bonifica ecc.).

La sezione Amministrazione Trasparente è disponibile in maniera autonoma all'indirizzo <https://provincia.arezzo.it/documenti-e-dati/trasparenza/> ma è raggiungibile direttamente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, attraverso il link presente nella Home page. Nel portale della Trasparenza sono pubblicati e raggruppati secondo le indicazioni di legge stabilite dal D.lgs. n. 33/2013 e successive modifiche, i documenti e le informazioni relative ai bandi di concorso, i dati sul personale amministrativo, informazioni sulle Performance, le aziende controllate dall'Amministrazione (Società Partecipate), i beni immobili e il patrimonio dell'Ente, le informazioni reddituali degli amministratori, i dati ambientali, ecc.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE TRIENNIO 2026 – 2028

Obiettivi di accessibilità:

Riferimento	Interventi da realizzare	Tempi
Sito Web Istituzionale	Promemoria e supporto alla redazione e pubblicazione degli annuali obblighi di legge in materia di accessibilità: Obiettivi di accessibilità (entro 31/03/2026) Dichiarazioni di accessibilità (entro 23/09/2026)	30/09/2026
	Monitoraggio e revisione delle pagine dei servizi del sito web da parte degli addetti con attenzione al “Tono di voce” e al “Linguaggio” usato.	31/12/2026
	Digitalizzazione e standardizzazione di moduli e formulari presenti sul sito Web. Attività ricorrente.	31/12/2026
Organizzazione del lavoro	Supporto al personale per la gestione e la pubblicazione dei contenuti in base alle diverse aree presenti nel sito Web istituzionale.	31/12/2026
	Creazione di un gruppo di valutazione interno, anche con il coinvolgimento di persone con disabilità, per effettuare test d’usabilità sui siti dell’ente (verifica soggettiva metodologia semplificata).	31/12/2026

Riferimento	Interventi da realizzare	Tempi
Siti Web Tematici	Aggiornamento dell’inventario dei siti web tematici e dello stato di accessibilità dei singoli. Attività Annualmente ricorrente.	31/12/2026
	Attività di benchmarking dei siti tematici dell’ente utilizzando <i>light house</i> , <i>MAUVE ++</i> ed altri strumenti opensource.	31/12/2026
	Supporto alla revisione delle pagine dei servizi dei sito web tematici da parte degli addetti con attenzione al “Tono di voce” e al “Linguaggio” usato.	31/12/2026

Riferimento	Interventi da realizzare	Tempi
Lavoro da remoto	Smart Working aggiornamento delle regole. Valutazione dei nuovi fabbisogni. Acquisto e dispiegamento dei sistemi, per l’attivazione conforme dell’attività lavorativa dei dipendenti.	31/12/2026

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE TRIENNIO 2026 – 2028

Riferimento	Interventi da realizzare	Tempi
Postazioni di Lavoro	Monitoraggio necessità dei dipendenti disabili. Ad ora non sono richiesti particolari ausili per i dipendenti in servizio. Attività ricorrente. Le HR dovranno redigere e mantenere un documento anonimizzato con le esigenze dei fabbisogni particolari degli utenti.	31/12/2026
	Monitoraggio necessità dei cittadini nella fruizione dei servizi dell'amministrazione. Valutazione linee di intervento. Attività ricorrente.	31/12/2026

Obblighi di pubblicazione

Il documento in questione è pubblicato nel sito istituzionale, con particolare riferimento all'area:
<https://provincia.aretto.it/amministrazionetrasparente>.

Modalità e azioni finalizzate a realizzare la piena accessibilità alle amministrazioni, fisica e digitale, da parte dei cittadini ultrasessantacinquenni e dei cittadini con disabilità.

In attuazione della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (emanata a New York il 13/12/2006 e ratificata dall'Italia con la Legge n. 18/2009, la quale ha segnato un cambiamento epocale culturale e politico finalizzato a sostenere ogni azione utile alla promozione dei diritti delle persone con disabilità e della loro piena partecipazione alla vita attiva della propria comunità), la Legge 22 dicembre 2021, n. 227, ha assegnato deleghe al Governo in materia di disabilità.

Ebbene, il Decreto Legislativo 13/12/2023, n. 222 di attuazione di detta Legge Delega, all'art. 3, con riguardo alla riqualificazione dei servizi pubblici in materia di inclusione e accessibilità, introduce il comma 2-bis dell'art. 6 del Decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla Legge 6 agosto 2021, n. 113.

La disabilità è un concetto in evoluzione per la quale la condizione di diseguaglianza è configurabile non tanto nella persona in quanto "disabile", ma è il risultato dell'interazione tra la persona e le barriere ambientali, attitudinali e culturali, che ne impediscono la piena ed efficace partecipazione nella società su una base di parità con le altre persone.

In esecuzione a tali disposizioni normative, la Provincia di Arezzo individua nel Dirigente del Servizio affari del personale e organizzazione, il responsabile del processo di inserimento delle persone con disabilità nell'ambiente di lavoro, affinché provveda, nel corso di vigenza del triennio del presente PIANO, alla definizione delle modalità e azioni finalizzate a realizzare la piena accessibilità alla stessa amministrazione, fisica e digitale, da parte dei cittadini ultrasessantacinquenni e dei cittadini con disabilità, proponendo obiettivi programmatici e strategici della performance e della relativa strategia del capitale umano e di sviluppo organizzativo e degli obiettivi formativi annuali e pluriennali.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE TRIENNIO 2026 – 2028

Descrizione di sintesi di obiettivi di digitalizzazione:

Obiettivi di digitalizzazione 2026

Obiettivo n. 2

Denominazione obiettivo		Supporto alla realizzazione del Modulo "Integrazione/interscambio della banca dati Unità immobiliari PortAR e Piattaforma MEF".				Collegamento DUP				Missione 01: Servizi istituzionali, generali e di gestione Programma 05: Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali				
Descrizione		Supporto operativo e funzionale al personale della Società in house Arezzo Telematica S.p.A. per la Mappatura dati e confronto dei campi presenti all'interno del Modulo "Patrimonio" su PortAR con quelli della scheda immobili nel "Portale MEF".				Personale previsto				Settore Amministrativo Servizio Trasporto Pubblico Locale - Autoparco - Patrimonio: E.Q. Nicola Massimiliano Visi Ufficio Patrimonio-Rilievi: Maurizio Giuntini, Grazia Scatragli				
Indicatore		Supporto alla realizzazione del Modulo "Integrazione/interscambio della banca dati Unità immobiliari PortAR e Piattaforma MEF".				Target				Relazione sulle attività di supporto alla Società Arezzo Telematica S.p.a.				
N.	Attività da compiere	Mese	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.
1	Supporto operativo e funzionale alla realizzazione del modulo.	Previsto									X (30)			
		Ottenuto												
Tipologia		Operativo				Peso		3,92%						
Monitoraggio		Mese				Ottobre								

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

Obiettivo n. 3

Denominazione obiettivo		Inserimento dati sul Modulo "Sorveglianza sanitaria".				Collegamento DUP				Missione 01: Servizi istituzionali, generali e di gestione Programma 10: Risorse umane				
Descrizione		Completamento dell'inserimento dei dati relativi al protocollo sanitario predisposto dal Medico competente. I dati del protocollo sono definiti in base ai rischi connessi alle mansioni svolte da ciascun dipendente.				Personale previsto				Settore Viabilità e Lavori Pubblici Servizio Sicurezza Stradale e Luoghi di Lavoro: E.Q. Laura Porcellotti Ufficio Manutenzione Strade Reperto Casentino (Zone 9, 10): Stefano Santo Ristagno				
Indicatore		Completamento caricamento del protocollo sanitario nel Modulo Sicurlav.				Target				Gestione informatizzata della sorveglianza sanitaria.				
N.	Attività da compiere	Mese	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.
1	Completamento inserimento dizionari (medico-rischi-mansioni, etc)	Previsto						X (30)						
		Ottenuto												
2	Compilazione del protocollo	Previsto										X (31)		
		Ottenuto												
3	Gestione informatizzata del calendario della sorveglianza sanitaria	Previsto												X (31)
		Ottenuto												
Tipologia		Operativo				Peso		11,64%						
Monitoraggio		Mese				Ottobre								

PROVINCIA DI AREZZO
PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE
TRIENNIO 2026 – 2028

Obiettivo n. 4

Denominazione obiettivo	Supporto al completamento Modulo "Gestione ciclo della performance".	Collegamento DUP	Missione 01: Servizi istituzionali, generali e di gestione Programma 10: Risorse umane											
Descrizione	Supporto al completamento delle attività di sviluppo e validazione di quanto realizzato del modulo "Gestione ciclo della performance". L'attività è indispensabile per il completamento del Modulo su PortAR da parte dei tecnici della Società in house Arezzo Telematica S.p.a.	Personale previsto	Segreteria Generale Servizio Controllo Gestione - Programmazione Strategica - Partecipate - Accountability: Tommaso Muiesan											
Indicatore	Supporto operativo per il completamento del Modulo.	Target	Breve relazione sulle attività di supporto alla Società Arezzo Telematica S.p.a.											
N.	Attività da compiere	Mese	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.
1	Supporto allo sviluppo della fase di monitoraggio.	Previsto									X (30)			
		Ottenuto												
2	Supporto allo sviluppo della fase di misurazione /realizzazione finale.	Previsto												X (31)
		Ottenuto												
Tipologia		Operativo		Peso		14,63%								
Monitoraggio		Mese		Ottobre										

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

Obiettivo n. 5

Denominazione obiettivo	Supporto al completamento del Modulo "Gestione stragiudiziale dei sinistri".					Collegamento DUP	Missione 01: Servizi istituzionali, generali e di gestione Programma 11: Altri servizi generali							
Descrizione	Supporto per il completamento delle attività di validazione (test finali), da parte della Società in house Arezzo Telematica S.p.a., del Modulo "Gestione stragiudiziale dei sinistri".					Personale previsto	Settore Amministrativo Servizio Avvocatura: E.Q. Simona Campolucci, Angela Burgo, Francesca Arcaleni.							
Indicatore	Completamento test finale del Modulo "Gestione accesso atti".					Target	Breve relazione sulle attività di supporto alla Società Arezzo Telematica S.p.a.							
N.	Attività da compiere	Mese	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.
1	Test finale del Modulo "Gestione stragiudiziale dei sinistri".	Previsto									X (30)			
		Ottenuto												
Tipologia		Operativo			Peso		3,59%							
Monitoraggio		Mese			Ottobre									

Obiettivo n. 6

Denominazione obiettivo	Supporto per la realizzazione del Modulo "Gestione accesso atti".					Collegamento DUP	Missione 01: Servizi istituzionali, generali e di gestione Programma 11: Altri servizi generali							
Descrizione	Supporto funzionale e operativo per la realizzazione, da parte della Società in					Personale previsto	Segreteria Generale Marica Lulli Settore Amministrativo							

PROVINCIA DI AREZZO
PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE
TRIENNIO 2026 – 2028

		house Arezzo Telematica S.p.a., del Modulo "Gestione accesso atti" di PortAR con successiva attività di validazione (test) dell'applicativo realizzato.						Servizio di Staff: Enrico Tavanti Servizio Avvocatura: E.Q. Simona Campolucci Segreteria Protocollo Archivio: Vanna Cappelletti						
Indicatore		Supporto alla realizzazione del Modulo "Gestione accesso atti".				Target				Breve relazione sulle attività di supporto alla Società Arezzo Telematica S.p.a.				
N.	Attività da compiere	Mese	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.
1	Supporto alla realizzazione del Modulo.	Previsto										X (31)		
		Ottenuto												
2	Validazione finale del Modulo.	Previsto												X (31)
		Ottenuto												
Tipologia		Operativo			Peso		3,92%							
Monitoraggio		Mese			Ottobre									

Obiettivo n. 7

Denominazione obiettivo	Supporto al completamento della nuova interoperabilità SUAP del Modulo "Gestione Autoscuole".	Collegamento DUP	Missione 10: Trasporti e diritto alla mobilità Programma 05: Viabilità e infrastrutture stradali
Descrizione	Supporto funzionale, operativo e validazione (test) per il completamento della nuova funzionalità "interoperabilità SUAP" all'interno della applicazione "Gestione Autoscuole" su PortAR.	Personale previsto	Settore Amministrativo Servizio Trasporto Pubblico Locale - Autoparco - Patrimonio: E.Q. Nicola Massimiliano Visi Ufficio TPL: Paola Bartolini, Mirella Marchi

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

Indicatore		Supporto operativo alla realizzazione del Modulo				Target				Breve relazione sulle attività di supporto alla Società Arezzo Telematica S.p.a.				
N.	Attività da compiere	Mese	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.
1	Supporto alla realizzazione del back office della interoperabilità SUAP del Modulo "Autoscuole".	Previsto												
		Ottenuto												X (31)
Tipologia		Operativo			Peso		3.59 %							
Monitoraggio		Mese			Ottobre									

Obiettivo n. 8

Denominazione obiettivo		Supporto al completamento del Modulo "Assistenza trasporto disabili".				Collegamento DUP				<u>Missione 12:</u> Diritti sociali, politiche sociali e famiglia <u>Programma 02:</u> Interventi per la disabilità				
Descrizione		Supporto funzionale e operativo per la realizzazione delle integrazioni, da parte della Società <i>in house</i> Arezzo Telematica S.p.a., del Modulo "Assistenza trasporto disabili" di PortAR. L'integrazione verrà svolta relativamente alla nuova parte istanze on line e back office - II fase sviluppo applicativo.				Personale previsto				Settore Finanziario e Istruzione Servizio Programmazione Rete Scolastica: E.Q. Eleonora Nappini, Tania Acquisti, Alessandra Caglio, Maria Francesca Doro, Rita Maria Mariani				
Indicatore		Corretto supporto al completamento del modulo.				Target				Breve relazione sulle attività di supporto alla Società Arezzo Telematica S.p.a.				
N.	Attività da compiere	Mese	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

1	Supporto operativo per l'integrazione del Modulo relativamente alla Sezione Assistenza scolastica per i disabili.	Previsto												
		Ottenuto												
2	Supporto operativo per l'integrazione del Modulo relativamente alla Sezione Trasporto scolastico per disabili.	Previsto												
		Ottenuto												
3	Collaudo finale della II fase.	Previsto												
		Ottenuto												
Tipologia		Operativo	Peso		18,87%									
Monitoraggio		Mese	Ottobre											