

PNRR - Missione 1 Componente 1 Asse 1

ATTO AGGIUNTIVO ALL'ACCORDO DI COLLABORAZIONE AI SENSI DELL'ART. 15 DELLA LEGGE N. 241/1990 E DELL'ART. 5, COMMA 6 DEL D.LGS. N. 50/2016 PER LA REALIZZAZIONE DELLA MISURA 1.4.2 DEL PNRR – MIGLIORAMENTO DELL'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI DIGITALI CUP C54E21004810006

TRA

l'**AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE** (di seguito anche «**AgID**» o «**Agenzia**») con sede legale in Roma, via
Liszt n. 21, C.F. 97735020584, in persona del Direttore Generale Ing. Mario Nobile

E

La **CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO** (di seguito anche «**PA**» o «**Amministrazione**») con sede legale
in Torino, corso Inghilterra n. 7, C.F. 01907990012, in persona del Dirigente della “Direzione
Performance, Innovazione, ICT”, dott. Filippo Dani

(congiuntamente indicate anche come «**Parti**»)

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23 marzo 2023, a firma del
Sottosegretario per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione Sen. Alessio Butti, registrato dalla
Corte dei Conti in data 3 aprile 2023 al n. 945, l'Ing. Mario Nobile è stato nominato, per la durata di un
triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia digitale, ai sensi dell'art. 21, comma 2, del
decreto legge 22 giugno 2012 n. 83, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 134 e
s.m.i.;

VISTA la Determinazione Direttoriale AgID n. 82/2024 recante: *“Approvazione e stipula dell'Accordo di
collaborazione tra AgID e la Città Metropolitana di Torino, in qualità di soggetto sub-attuatore per la
realizzazione della Misura 1.4.2 del PNRR – Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali.
CUP C54E21004810006”* con cui si riconosce alla Città Metropolitana di Torino, in qualità di soggetto

sub-attuatore, come ristoro delle spese previste dal Piano Operativo allegato e parte sostanziale del medesimo Accordo, l'importo di euro 193.300,00 (centonovantatremilatrecento/00), a valere sui fondi previsti dalla citata Misura 1.4.2 del PNRR, per la realizzazione delle attività oggetto dell'Accordo e del relativo Piano Operativo;

VISTO l'Accordo di collaborazione ai sensi dell'art. 15 della legge n. 241/1990 e dell'art. 5, comma 6, del d.lgs. n. 50/2016 per la realizzazione della Misura 1.4.2. del PNRR – Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali - CUP C54E21004810006 – stipulato tra l'Agenzia per l'Italia Digitale e la Città Metropolitana di Torino in data 20/03/2024;

VISTO, in particolare, l'art. 4, comma 2, punto 2.1, del sopra citato Accordo di collaborazione che testualmente prevede: *“le modifiche sostanziali concernenti la durata, l'oggetto e le finalità, nonché l'importo complessivo dell'Accordo, sono concordate e adottate mediante Atto aggiuntivo sottoscritto dalle Parti in relazione a nuove e sopravvenute esigenze connesse alla realizzazione delle attività progettuali”*;

VISTO, altresì, l'art. 4, comma 2, punto 2.2, del sopra citato Accordo di collaborazione che testualmente prevede: *“le restanti modifiche, concernenti ogni altra variazione del Piano Operativo allegato all'Accordo, sono adottate mediante scambio di corrispondenza tra le Parti”*;

VISTO l'art. 6, comma 1, del sopra citato Accordo di collaborazione ai sensi del quale per la realizzazione delle relative attività progettuali *“l'AgID riconosce alla Città metropolitana di Torino, Soggetto sub attuatore, come ristoro delle spese effettivamente sostenute per le attività svolte, secondo quanto riportato nel Piano Operativo allegato, l'importo massimo di euro 920.000,00 (novecentoventimila/00), a valere sui fondi previsti dalla Misura 1.4.2 – Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali, nell'ambito dell'attuazione del PNRR, Missione 1, Componente 1, Asse 1”*;

VISTA la nota del 18/06/2024 trasmessa dalla Città Metropolitana di Torino all'AgID (prot n. 0010239 del 18/06/2024) con cui si propone la modifica dell'importo complessivo del Piano Operativo parte integrante e sostanziale del sopra citato Accordo di collaborazione in ragione di ulteriori valutazioni esperite dall'Ente riguardo alla linea di attività *“Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi”*, in particolare, la variazione del relativo costo, che dal valore di 33.000,00 euro aumenta al valore di 69.000,00 euro con conseguente fabbisogno di ulteriore quota di finanziamento pari a 36.000,00 euro, è avanzata in base alla necessità di ricorrere ad un soggetto specializzato esterno

all'Amministrazione per l'attuazione dei corsi di formazione. Inoltre con la medesima nota si propone la rimodulazione del numero di sessioni dei singoli corsi di formazione nonché la rimodulazione della linea di attività *“Dotazione di tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità”* e della linea di attività *“Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore di accessibilità presenti su servizi online”*;

VISTA la nota del 26/07/2024 trasmessa dall'AgID (prot. n. 0012688 del 26/07/2024) alla Città Metropolitana di Torino con cui si approva la richiesta di revisione del Piano Operativo di cui alla sopra citata nota in termini di variazione del relativo costo complessivo e di rimodulazione delle linee di attività previste;

CONSIDERATO che la voce di costo relativa alla linea di attività *“Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi”* prevista dal citato Accordo di collaborazione aumenta dal valore di 33.000,00 euro al valore di 69.000,00 euro, con un incremento pari a 36.000,00 euro, e conseguentemente l'importo complessivo del medesimo Accordo aumenta dal valore di 193.300,00 euro al valore di 229.300,00 euro;

RITENUTO necessario addivenire alla stipula dell'Atto aggiuntivo all'Accordo di collaborazione sopra citato in considerazione della modifica del relativo importo complessivo e per assicurare il tempestivo raggiungimento dei relativi obiettivi progettuali in linea con quanto previsto dalla detta Misura 1.4.2 del PNRR aggiornando, altresì, le linee progettuali in termini di attività e tempistica;

TUTTO CIÒ PREMESSO, LE PARTI CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE:

Articolo 1

(Premesse e definizioni)

1. Le premesse, gli atti, i documenti richiamati sono parte integrante e sostanziale del presente Atto aggiuntivo.
2. È altresì parte integrante e sostanziale del presente Atto aggiuntivo l'allegato Piano Operativo, i cui contenuti sono condivisi dalle Parti e rientrano nell'oggetto dell'Atto stesso.

Articolo 2

(Oggetto)

- Le Parti con il presente Atto aggiuntivo modificano il costo complessivo dell'Accordo di collaborazione *ai sensi dell'art. 15 della legge n. 241/1990 e dell'art. 5, comma 6 del d.lgs. n. 50/2016 per la realizzazione della Misura 1.4.2 del PNRR – Miglioramento dell'Accessibilità dei servizi pubblici digitali*, stipulato in data 21.03.2024, nonché rimodulano le linee di attività progettuali;
- In particolare, il Capitolo 6 “Costi del progetto” del Piano Operativo parte integrante e sostanziale dell'Accordo di collaborazione di cui al precedente comma, di seguito riportato:

Linee di intervento	2024	2025	Totale
1 – Dotazione di tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità	-€	90.000,00€	90.000,00€
2 – Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi* ai dipendenti della CM di Torino	28.000,00€	5.000,00 €	33.000,00€
3 – Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore di accessibilità presenti su servizi on- line	70.300,00 €	- €	70.300,00 €
Totale per anno	98.300,00€	95.000,00 €	193.300,00€

è così sostituito:

Capitolo 6 “Costi del progetto”

Linee di intervento	2024	2025	Totale
<i>1 – Dotazione di tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità</i>	<i>90.000,00 €</i>	<i>- €</i>	<i>90.000,00 €</i>
<i>2 – Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi* ai dipendenti della CM di Torino</i>	<i>69.000,00 €</i>	<i>- €</i>	<i>69.000,00 €</i>
<i>3 – Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore di accessibilità presenti su servizi on- line</i>	<i>70.300,00 €</i>	<i>- €</i>	<i>70.300,00 €</i>
<i>Totale per anno</i>	<i>229.300,00 €</i>	<i>- €</i>	<i>229.300,00 €</i>

* Si precisa che tra quelli qui compresi non sono previsti interventi formativi rivolti agli Enti del territorio.

3. Le Parti, altresì, aggiornano le linee di attività del Piano Operativo di cui al citato Accordo di collaborazione, come previsto in dettaglio dall'allegato Piano Operativo parte integrante e sostanziale del presente Atto aggiuntivo rispetto a:

- Capitolo 2, paragrafo 2.1, paragrafo 2.2 e paragrafo 2.3;
- Capitolo 4, paragrafo 4.1, paragrafo 4.2 e paragrafo 4.3;
- Capitolo 5;
- Piano di Formazione allegato al Piano Operativo.

Articolo 3

(Efficacia delle disposizioni)

1. Le Parti apportano con decorrenza dalla sottoscrizione del presente Atto aggiuntivo le necessarie modifiche al Piano Operativo parte integrante e sostanziale del sopra richiamato Accordo di collaborazione, come aggiornato e allegato al presente Atto aggiuntivo.
2. Per tutto quanto non espressamente disciplinato e/o modificato dal presente Atto aggiuntivo, restano confermate e valide tutte le clausole e le condizioni ed i termini previsti nel citato Accordo di collaborazione ed a cui si fa espresso rinvio.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente dalle Parti:

Per AgID

Il Direttore Generale

Ing. Mario Nobile

(firmato digitalmente)

Per la Città Metropolitana di Torino

Il Dirigente della Direzione Performance,

Innovazione, ICT

Dott. Filippo Dani

(firmato digitalmente)

PNRR

Missione 1 – Componente 1 – Asse 1

Investimento 1.4.2

ALLEGATO - PIANO OPERATIVO CITIZEN INCLUSION – MIGLIORAMENTO DELL'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI DIGITALI”

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO

Indice

1. **INTRODUZIONE**
2. **DESCRIZIONE DEL PROGETTO**
3. **MODALITÀ OPERATIVE**
4. **PIANO PROGETTUALE DI DETTAGLIO**
5. **TEMPI DI REALIZZAZIONE**
6. **COSTI**
7. **INTEGRAZIONE CON ALTRI INTERVENTI DEL PNRR**

1. Introduzione

La Città metropolitana di Torino è un ente territoriale di area vasta, di secondo livello, istituito con la legge "Delrio" n. 56/2014, il quale ha sostituito dal gennaio 2015 la Provincia di Torino.

Tra le funzioni assegnate dalla legge vi è la promozione ed il coordinamento dei sistemi di informatizzazione e di digitalizzazione in ambito metropolitano, che svolge con attenzione all'attuazione dell'Agenda digitale europea ed al raggiungimento degli obiettivi delineati nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione.

In questo ambito, con il coordinamento del proprio Responsabile per la transizione al digitale (RTD), sono state condotte le attività previste per il raggiungimento di alcuni obiettivi del Piano, tra i quali:

- adesione al servizio Web Analytics Italia, con il conseguente aggiornamento del processo di pubblicazione delle statistiche di utilizzo del proprio sito istituzionale;
- rispetto e adesione ai principi Cloud First e SaaS First, acquisendo servizi qualificati anche attraverso la propria in-house (CSI Piemonte);
- dichiarazione dei software presi a riuso nel catalogo di Developers Italia;
- rispetto degli artt. 68 e 69 del CAD e delle Linee Guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) per quanto attiene alle procedure di acquisizione del software;
- migrazione nel cloud;
- comunicazione ad AgID dell'uso dei modelli per lo sviluppo web per i propri siti istituzionali ed effettuazione dei test di usabilità del proprio sito istituzionale e pubblicazione dei risultati tramite l'applicazione form.agid.gov.it;
- pubblicazione degli obiettivi di accessibilità sul proprio sito istituzionale e dichiarazione di accessibilità per ciascuno dei propri siti web, con l'impegno a rimuovere, ove possibile gli errori relativi a 2 criteri di successo più frequentemente non soddisfatti;
- pubblicazione dei propri dati in formato aperto (open data), adottando la licenza aperta CC BY 4.0, coerentemente con l'evoluzione delle linee guida AgID attraverso il portale www.dati.piemonte.it; attraverso la Regione Piemonte, quale capofila territoriale, conferimento dei propri metadati nel Repertorio Nazionale dei Dati (dati.gov.it), nel rispetto delle modalità e delle tempistiche stabilite da AgID;
- completamento del percorso di adesione a SPID e CIE dismettendo le altre modalità di autenticazione e cessando il rilascio di credenziali proprietarie;
- avvio di approfondimenti necessari per integrare, ove possibile, le API nella Piattaforma Digitale Nazionale Dati;
- effettuazione della classificazione dei dati e dei servizi digitali e trasmissione all'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) della relativa dichiarazione;

- utilizzo dei servizi di data center di proprietà della propria in-house (CSI Piemonte);
- ricorso a strumenti messi a disposizione della Regione Piemonte (Gara SCR) per l'approvvigionamento di connettività;
- adeguamento delle procedure di acquisizione di beni e servizi ICT alle linee guida AgID sulla sicurezza nel procurement ICT;
- erogazione di un percorso formativo a tutto il personale sulle tematiche della Cyber Security.

Recentemente, nell'ambito della Direzione Performance, Innovazione, ICT della Città metropolitana di Torino, si è costituito l'Ufficio per la transizione al digitale, a supporto dell'elaborazione della strategia di trasformazione digitale dell'Ente, con particolare riferimento alla digitalizzazione ed alla automazione dei processi relativi alle funzioni, servizi ed attività.

In questo quadro si colloca pertanto l'azione volta al raggiungimento degli obiettivi previsti dalla Misura 1.4.2 di miglioramento dell'accessibilità, intesa nel suo complesso come *la capacità di sistemi e servizi a fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche a coloro che, a causa di disabilità, necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.*

2. Descrizione del progetto

Sulla base della citata definizione di accessibilità, con un'accezione di significato estesa al sistema informativo nel suo complesso, il presente progetto ha i seguenti 3 obiettivi:

1. Assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità;
2. Erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità;
3. Ridurre del 50% il numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente.

A tal fine il progetto è articolato su **tre linee di intervento**, ponendosi come obiettivi sia il miglioramento dell'accesso al sistema informativo dell'Ente da parte del personale con disabilità; sia la diffusione tra il personale dipendente di una maggior conoscenza e consapevolezza verso i temi dell'accessibilità; sia il miglioramento dell'accessibilità a servizi web erogati dalla Città metropolitana di Torino a cittadini e imprese.

2.1. Dotazione di tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità

La **Linea di intervento 1** si propone di acquisire adeguate tecnologie assistive e software nel numero e nella tipologia necessarie per il personale con disabilità ai sensi dell'art. 1 della l. n. 68/1999, che al momento sono 32.

Negli anni è andata modificandosi la tipologia di disabilità tra i dipendenti pubblici, a causa della progressiva esternalizzazione delle mansioni che richiedono il maggiore impiego di manualità operativa, ove molti di questi erano collocati (pulizie, compiti di esecutore materiale o di ausiliario) e della progressiva digitalizzazione del lavoro. È pertanto ipotizzabile che nel prossimo futuro la maggior parte del personale con disabilità sarà costituita da lavoratori diplomati con conoscenze specialistiche approfondite sul proprio settore, come per esempio geometri o periti.

Questo giustifica la necessità di concentrare l'investimento su tipologie di disabilità motoria, in particolare quelle di limitazione della mobilità fine e del movimento della mano o del braccio, oltre che sulla disabilità sensoriale, quella con limitazioni del sentire e parlare e quella con limitazioni del vedere.

La tecnologia assistiva è destinata al dipendente con disabilità dell'Ente. Pertanto, in prima istanza è stato necessario un confronto con i destinatari della tecnologia per comprendere le necessità particolari dell'individuo e capire se ha cognizione di eventuali tecnologie utili alla riduzione delle problematiche di interazione con i prodotti ICT, oltre ad un confronto con il Disability Manager dell'Amministrazione.

Sulla base dei fabbisogni che sono stati rilevati si prevede, in particolare, di acquistare nuovi dispositivi hardware omogenei per tutti i dipendenti con disabilità (complessivamente 32) e di acquisire pacchetti software e hardware specifici ai soli dipendenti con disabilità con

ruolo impiegatizio (complessivamente 16). Il costo iniziale previsto della linea, come da progetto approvato, non viene modificato.

Nell'individuare le tecnologie assistive da acquistare e/o potenziare, si è fatto riferimento all'elenco dei prodotti assistivi riportati nell'Allegato 3 alle Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici, dal titolo **“Prodotti per la classe 22 della UNI EN ISO 9999: 2017 relativa alla comunicazione e gestione dell'informazione”**. Il Piano operativo verrà attuato in collaborazione con il responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità e con la Direzione risorse umane e la Direzione Centrale unica appalti, coinvolgendo il personale interessato e destinatario della nuova tecnologia, nonché il medico responsabile della sorveglianza sanitaria sul posto di lavoro.

L'approvvigionamento dei dispositivi seguirà le procedure previste dalla normativa sui contratti e gli appalti, prevedendo nel complesso tutte le attività di fornitura, configurazione e messa in esercizio ed i relativi costi. Con la messa in esercizio si comprende anche l'assegnazione ai lavoratori con disabilità delle tecnologie richieste, nonché la formazione al corretto utilizzo.

2.2. Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi

La **Linea di intervento 2** ha come obiettivo generale l'acquisizione da parte dei dipendenti della Città metropolitana di Torino, opportunamente classificati per tipologia di competenza, di una formazione di base, tecnico-professionale e trasversale sul tema dell'accessibilità, in coerenza con i documenti di programmazione dell'Ente.

Per il raggiungimento di tale obiettivo si prevede l'approvvigionamento di un apposito servizio, da acquisire attraverso le procedure previste dall'attuale normativa vigente in materia di appalti e contratti.

Nella definizione dei requisiti minimi del servizio, nonché nell'organizzazione e gestione dell'attività di formazione, si rimanda allo “Schema dei corsi di formazione sul tema dell'accessibilità ICT”, reso disponibile da AgID nella versione di novembre 2022 e allegato al presente documento quale **Piano formativo**, che prevede l'erogazione di corsi in modalità mista, sincrona e asincrona, e in modalità *Blended Learning*, in presenza e a distanza.

In sintesi, per quel che riguarda le **principali caratteristiche** dell'attività formativa, dovranno prevedersi:

- docenti di livello senior/middle;
- sessioni didattiche composte da un numero limitato di partecipanti, omogenei per conoscenze/competenze in ingresso, mansione e/o attività degli uffici di assegnazione;
- contenuti formativi (es. materiali didattici, Learning Objects) accessibili;
- Learning Management System accessibile;
- aule accessibili fisicamente, in caso di erogazione in presenza;

- assessment in entrata e in uscita delle competenze dei partecipanti, con produzione di apposita reportistica;
- attività laboratoriali calibrate e differenziate per rispondere ai fabbisogni formativi e alle specifiche esigenze del personale della Città metropolitana di Torino;
- monitoraggio della partecipazione, con produzione di reportistica e raccolta della documentazione comprovante le attività svolte (es. Fogli firma, log per attività svolte on line);
- tutoraggio d'aula e per fruizione e-learning (technology steward). Per quel che riguarda la **tipologia** di corsi dovranno prevedersi:
 - un **corso base** su accessibilità, distinto in normativa, regolamentazione e attività da svolgere per la realizzazione di contenuti accessibili;
 - un **corso specialistico per personale di livello dirigenziale** su temi legati ad attività progettuali inerenti esclusivamente all'accessibilità digitale;
 - un **corso specialistico per dipendenti di profilo tecnico** su progettazione/creazione di contenuti, siti e app accessibili e monitoraggio/valutazione accessibilità.

In particolare, si prevedono tre corsi:

- **Corso Dirigenti:** n. 1 edizione organizzata in indicativamente due sessioni da 5h ciascuna (5 di aula virtuale e 5 di laboratorio in presenza) per 20 partecipanti;
- **Corso Base:** n. 10 edizioni da 20 ore ciascuna (suddivise in 5 sessioni da 4 ore - organizzate in formazione online - aula virtuale e laboratori in presenza e online) per 200 partecipanti (max 20 partecipanti per edizione);
- **Corso Tecnici:** n. 1 edizione da 20 ore (suddivisi in 5 sessioni da 4 ore - organizzate in aula virtuale e laboratori in presenza e online) per 15 partecipanti, secondo il seguente schema:

TORINO V05						Tipologia			
	Durata corsi	Edizioni	Discenti	Ore complessive	Giornate	asincrona	sincrona	lab presenza	lab asincrono
Corso dirigenti Ente	10	1	20	10	1,25		5	5	
Corso base Ente	20	10	200	200	25	4	4	8	4
Corso tecnici Ente	20	1	20	20	2,5		4	12	4
Totale	50	22	235	230	28,75	4	13	25	8

Per quel che riguarda i **contenuti** dei corsi, invece, si rimanda ai paragrafi 2., 3. e 4. del Piano Formativo allegato.

2.3. Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore di accessibilità presenti su servizi online

La **Linea di intervento 3** prende in considerazione tre distinte tipologie di servizio, attualmente senza accesso SPID/CIE/CNS, al fine di migliorare la relazione con cittadini e imprese nell'accesso ai documenti, dati e informazioni della Città metropolitana di Torino, secondo tre diverse forme: accesso documentale, accesso civico e accesso generalizzato.

Per ciascuna di queste forme di accesso attualmente il sito istituzionale presenta una sezione dedicata con approfondimenti e moduli per la presentazione delle domande. Qui di seguito gli indirizzi dei moduli di richiesta distinti per forma:

- accesso documentale:

<http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/urp/accesso-agli-atti/richiesta-di-accesso-documentale>

- accesso civico:

<http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/urp/accesso-agli-atti/richiesta-di-accesso-civico>

- accesso generalizzato:

<http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/urp/accesso-agli-atti/richiesta-di-accesso-generalizzato>

Si prevede di migliorare questo servizio dotandosi di una nuova specifica soluzione applicativa di front-office e back-office, per la presentazione e gestione delle richieste di accesso agli atti attraverso il sistema di autenticazione SPID/CIE/CNS.

In tal caso si prevede l'analisi e la risoluzione degli errori di accessibilità relativi al servizio di presentazione dei modelli dedicati alla relazione con i cittadini e le imprese.

Per questa linea di intervento complessivamente si prevede:

- l'analisi delle tipologie di errore di accessibilità, da effettuarsi tramite monitoraggio semplificato e orientato alla rilevazione del numero e delle tipologie di errore;
- la definizione delle misure da predisporre per la loro risoluzione.

Il progetto intende contribuire al perseguimento dei target di riferimento di AgID per la Misura 1.4.2., nonché ai previsti obiettivi delle PA in materia di accessibilità, in merito alla dotazione di tecnologie assistive e software, diffusione ed erogazione di interventi formativi e riduzione delle tipologie di errore sui servizi on-line.

Anche in questo caso la correzione degli errori si accompagna alla revisione e reingegnerizzazione del processo di accesso, in modo da permettere anche la gestione del back-office ed il monitoraggio da parte del cittadino/impresa degli esiti dello stesso in tempo reale.

Tale intervento sarà oggetto di affidamento al CSI Piemonte.

3. Modalità operative

3.1. Modello di Governance del progetto

Il Responsabile per la transizione al digitale (RTD) con il supporto dell'Ufficio per la transizione digitale della Città metropolitana di Torino, si occuperà del coordinamento inter-direzionale dei soggetti interni coinvolti nelle varie competenze con riferimento al presente progetto, sia attraverso riunioni periodiche di verifica generale del progetto con tutti i soggetti coinvolti, sia attivando specifici tavoli di lavoro sulle singole linee di intervento.

3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto

Il progetto prevede la costituzione di un gruppo di lavoro dedicato che, sotto il coordinamento del Responsabile per la transizione al digitale (RTD), supporterà la governance degli interventi.

Si ipotizza di comprendere almeno tali figure:

- il Responsabile per la transizione al digitale (RTD);
- il Responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità;
- un referente dell'Ufficio per la transizione al digitale;
- un referente della Direzione Centrale unica e appalti;
- un referente della Direzione risorse umane;
- un referente di CSI-Piemonte;
- altre figure che si renderanno necessarie nel corso delle attività.

3.3. Rispetto dei principi trasversali

Il progetto incide sui principi trasversali del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza come di seguito meglio descritto.

Do No Significant Harm (DNSH)

Il progetto consente la riduzione dell'impatto che i processi produttivi della carta e gli spostamenti necessari ad accedere di persona alla documentazione amministrativa hanno sull'ambiente.

Climate and Digital Tagging

Il progetto contribuisce a rendere più inclusivi i servizi digitali e quindi mira ad estenderne l'utilizzo ad una più ampia gamma di persone comprendente anche quelle con disabilità. Da ciò ne consegue un minor utilizzo di carta e minor emissione di inquinanti in

atmosfera.

Si prevede un effetto positivo indiretto sulla qualità dei processi di digitalizzazione, grazie alla linea di intervento sulla formazione in tema di accessibilità.

Equità di Genere

Come tutti i progetti della Città metropolitana di Torino, viene posta particolare attenzione all'equità di genere ed all'assenza di discriminazione di qualsiasi natura.

Valorizzazione e protezione dei giovani

Il carattere innovativo del progetto potrà valorizzare le competenze dei giovani e fungere da catalizzatore per un loro maggior inserimento all'interno della Pubblica Amministrazione.

Riduzione divari territoriali

Il miglioramento dell'accessibilità consente una riduzione del divario presente all'interno del territorio della Città metropolitana di Torino, in particolare tra i centri più densamente abitati e le realtà rurali e montane, mirando ad una maggior armonizzazione del livello dei servizi online.

4. Piano progettuale di dettaglio

Nelle tabelle che seguono sono riportati gli specifici Obiettivi Realizzativi (OR) di ognuno degli interventi previsti dal progetto, la relativa strutturazione in distinte attività e risultati attesi.

4.1 Linea di intervento 1 – Dotazione di tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità

Obiettivo realizzativo	Descrizione
1OR.0	Analisi di dettaglio dei fabbisogni
1OR.1	Acquisizione di tecnologie assistive e software
1OR.2	Installazione delle tecnologie assistive e software
1OR.3	Formazione e addestramento del personale all'uso

L'obiettivo realizzativo 1OR.0 è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	1OR.0 Analisi di dettaglio dei fabbisogni	
Descrizione	Precisazione dei fabbisogni, elaborazione di documentazione con requisiti tecnici	
Attività	1A.0.1	Predisposizione dell'analisi di dettaglio dei fabbisogni
	1A.0.2	Traduzione dell'analisi di dettaglio dei fabbisogni in un elaborato di requisiti tecnici delle dotazioni
Risultati attesi	1S.0.1	Analisi di dettaglio dei fabbisogni
	1S.0.2	Documento di requisiti tecnici

L'obiettivo realizzativo 1OR.1 è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	1OR.1 Acquisizione di tecnologie assistive e software	
Descrizione	Predisposizione della documentazione di gara ai fini dell'affidamento; espletamento delle procedure di affidamento; gestione della fornitura di beni	
Attività	1A.1.1	Predisposizione della documentazione di gara, con il dettaglio delle tipologie di prodotto, le quantità richieste, la definizione dei servizi annessi, le garanzie necessarie
	1A.1.2	Espletamento delle procedure di affidamento

	1A.1.3	Gestione della fornitura, con il controllo e verifica degli stati di avanzamento;
Risultati attesi	1S.1.1	Documentazione di gara e piano di acquisto
	1S.1.2	Contratto
	1S.1.3	Stati di avanzamento consegne

L'obiettivo realizzativo 1OR.2 è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	1OR.2 Installazione delle tecnologie assistive e dei software	
Descrizione	Dislocazione e installazione delle nuove dotazioni presso le postazioni di lavoro; configurazione e avvio all'utilizzo;	
Attività	1A.2.1	Dislocazione e installazione delle nuove dotazioni presso le pdl e configurazione
Risultati attesi	1S.2.1	Collaudo

L'obiettivo realizzativo 1OR.3 è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	1OR.3 Formazione e avvio all'uso degli ausili tecnologici	
Descrizione	Formazione del personale impiegatizio interessato sull'utilizzo dei dispositivi e avvio all'uso	
Attività	1A.3.1	Formazione del personale impiegatizio interessato sull'utilizzo dei dispositivi e avvio all'uso
Risultati attesi	1S.3.1	Attestato di avvenuta formazione

4.2 Linea di intervento 2 - Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi

Obiettivo realizzativo	Descrizione
2OR.0	Analisi dei fabbisogni formativi
2OR.1	Acquisizione del servizio formativo
2OR.2	Progettazione dei contenuti per la formazione e-learning
2OR.3	Erogazione corsi

L'obiettivo realizzativo 2OR.0 è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	2OR.0 Analisi dei fabbisogni formativi	
Descrizione	Precisazione delle necessità in materia di formazione, con dettaglio alla struttura operativa dell'Ente e agli specifici contenuti dei corsi da attivare	
Attività	2A.0.1	Individuazione di dettaglio delle persone da coinvolgere e dei contenuti dei corsi
Risultati attesi	2S.0.1.1	Analisi dei fabbisogni
	2S.0.1.2	Precisazione del Piano formativo

L'obiettivo realizzativo 2OR.1 è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	2OR.1 Acquisizione del servizio formativo	
Descrizione	Predisposizione della documentazione di gara ai fini dell'affidamento della fornitura del servizio; espletamento delle procedure di affidamento; gestione della fornitura	
Attività	2A.1.1	Predisposizione della documentazione di gara per l'affidamento del servizio
	2A.1.2	Espletamento delle procedure di affidamento
Risultati attesi	2S.1.1	Documentazione di gara e piano di acquisto
	2S.1.2	Contratto

L'obiettivo realizzativo 2OR.2 è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	2OR.2 Progettazione dei contenuti per la formazione e-learning	
Descrizione	Attività necessarie per la progettazione e realizzazione dei contenuti didattici, costituiti da Learning Objects e altri materiali didattici, che saranno fruiti dall'utenza in modalità blended	
Attività	2A.2.1	Progettazione dei moduli e delle singole unità didattiche
	2A.2.2	Realizzazione di Learning Objects all'interno dei singoli moduli
Risultati attesi	2S.2.1	Messa in esercizio moduli didattici
	2S.2.2	Caricamento dei Learning Objects per l'avvio delle attività di formazione

L'obiettivo realizzativo 2OR.3 è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	2OR.3 Erogazione corsi	
Descrizione	Organizzazione dell'attività formativa, calendarizzazione, gestione delle iscrizioni, didattica e tutoraggio, valutazione ex-post	
Attività	2A.3.1	Attività preliminari (iscrizione utenti, caricamento contenuti informativi sui corsi, questionari di autovalutazione ex- ante)
	2A.3.2	Attività in itinere (allestimento di strumenti per apprendimento collaborativo, tutoraggio, monitoraggio dell'apprendimento, helpdesk sull'utilizzo della piattaforma)
	2A3.3	Attività conclusive (valutazione dell'efficacia, analisi dei dati, reportistica di rendicontazione, questionari dei corsi ex-post, rilascio delle attestazioni di frequenza)
Risultati attesi	2S.3.1	Catalogo e calendario corsi
	2S.3.2	Elenchi di utenti iscritti
	2S3.3	Attestazioni di frequenza rilasciate

4.3 Linea di intervento 3 - Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore di accessibilità presenti su servizi online

Obiettivo realizzativo	Descrizione
3OR.0	Analisi e progettazione
3OR.1	Evoluzione/sviluppo dei servizi individuati per migliorarne l'accessibilità

L'obiettivo realizzativo 3OR.0 è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	3OR.0 Analisi e Progettazione	
Descrizione	Questa attività prevede l'analisi delle tipologie di errore di accessibilità relativi a tre servizi online, effettuata tramite monitoraggio approfondito orientato alla rilevazione del numero e delle tipologie di errore e la definizione degli interventi necessari alla loro risoluzione.	
Attività	3A.0.1	Analisi delle tipologie di errore di accessibilità in collaborazione con AGID
Risultati attesi	3S.0.1.	Documento di analisi degli errori riscontrati

L'obiettivo realizzativo 3OR.1 è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	3OR.1 Evoluzione/sviluppo dei servizi individuati per migliorarne l'accessibilità	
Descrizione	L'OR prevede l'evoluzione dei servizi di seguito individuati, per la riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore di accessibilità: relazione con il cittadino	
Attività	3A.1.1	Implementazione degli interventi risolutivi degli errori
Risultati attesi	3S.1.1	Documenti di analisi delle tipologie di errore riscontrate post risoluzione
	3S.1.2	Monitoraggio ex post per la rilevazione dell'esito dell'attività di riduzione delle tipologie di errore

5. Articolazione temporale del Progetto

Nella tabella che segue viene riportato il cronoprogramma delle attività di progetto. Si precisa che tutte le attività progettuali, ivi comprese quelle di carattere amministrativo e di rendicontazione che, si concluderanno entro il 30 aprile 2025.

Linea di intervento 1 – Dotazione di tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità							
		2024				2025	
OR	Attività	T1	T2	T3	T4	T1	T2
1OR. 0							
	1A.0.1			1S.0.1			
	1A.0.2			1S.0.2			
1OR. 1							
	1A.1.1		1S.1.1	1S.1.1			
	1A.1.2				1S.1.2		
	1A.1.3				1S.1.3		
1OR. 2							
	1A.2.1				1S.2.1		
1OR. 3							
	1A.3.1				1S.3.1		

Linea di intervento 2 – Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi

		2024				2025	
OR	Attività	T1	T2	T3	T4	T1	T2
2OR. 0							
	2A.0.1			2S.0.1.1 2S.0.1.2			

2OR. 1							
	2A.1.1			2S.1.1			
	2A.1.2			2S.1.2			
2OR. 2							
	2A.2.1				2S.2.1		
	2A.2.2				2S.2.2		
2OR. 3							
	2A.3.1				2S.3.1		
	2A.3.2				2S.3.2		
	2A.3.3					2S.3.3	

**Linea di intervento 3 – Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore di accessibilità
presenti su servizi online**

		2024				2025	
OR	Attività	T1	T2	T3	T4	T1	T2
3OR. 0							
	3A.0.1			3S.0.1.			
3OR. 1							
	3A.1.1				3S.1.1	3S.1.2	

6. Costi del progetto

Linee di intervento	2024	2025	Totale
1 – Dotazione di tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità	90.000 €	- €	90.000 €
2 – Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi* ai dipendenti della CM di Torino	69.000 €	€	69.000 €
3 – Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore di accessibilità presenti su servizi online	70.300 €	- €	70.300 €
Totale per anno	229,300 €	- €	229.300 €

** Si precisa che tra quelli qui compresi non sono previsti interventi formativi rivolti agli Enti del territorio.*

7. Integrazione con altri interventi del PNRR

La Città Metropolitana di Torino, per altra via di finanziamento, ha già aderito ad altri bandi PNRR, che però non si sovrappongono alle attività previste da questo Piano Operativo.

Piano di Formazione Allegato al Piano Operativo

PNRR

Missione 1 – Componente 1 – Asse 1

Investimento 1.4.2

Allegato - Piano Operativo

CITIZEN INCLUSION – MIGLIORAMENTO DELL'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI DIGITALI”

1. Requisiti comuni dei corsi

Al fine di garantire uno standard di qualità dei corsi di formazione che le 55 Pubbliche Amministrazioni Locali beneficiarie del Sub-Investimento 1.4.2 “Citizen inclusion – miglioramento dell’accessibilità dei servizi pubblici digitali” erogheranno ai propri dipendenti, AgID ha individuato una serie di caratteristiche e di attività comuni da considerare nella organizzazione e gestione dei corsi, di seguito riportate:

- Docenti di livello senior/middle
- Gruppi didattici composti da un numero limitato di partecipanti (indicativamente 20/25), possibilmente omogenei per conoscenze/competenze in ingresso, mansioni dei dipendenti e/o alle attività tipiche degli uffici di assegnazione
- Contenuti formativi (es. materiali didattici, Learning Objects) accessibili
- Learning Management System accessibile
- Aule accessibili fisicamente
- Assessment delle competenze in entrata e in uscita dei partecipanti, con produzione di apposita reportistica
- Attività laboratoriali calibrate e differenziate per rispondere ai fabbisogni formativi e alle specifiche esigenze del personale della specifica amministrazione beneficiaria
- Monitoraggio della partecipazione, con produzione di reportistica e raccolta della documentazione comprovante le attività svolte (es. Fogli firma, log per attività svolte on line)
- Tutoraggio d’aula e per fruizione e-learning (technology steward).

Inoltre, sono state individuate tre tipologie di corsi da destinare a personale di livello dirigenziale e a dipendenti di profilo amministrativo, dirigenziale e tecnico, per cui sono stati individuati contenuti formativi minimi.

2. Corso base su accessibilità: normativa, regolamentazione e attività da svolgere per la realizzazione di contenuti accessibili

Profilo in ingresso dei partecipanti

- Funzionari e personale amministrativo

Durata stimata della formazione

n. 10 edizioni da 20 ore ciascuna (suddivise in 5 sessioni da 4 ore - organizzate in formazione online - aula virtuale e laboratori in presenza e online) per 200 partecipanti (max 20 partecipanti per edizione)

Moduli didattici - Argomenti minimi da prevedere nel corso

Approfondimento sulle regole e sulle linee guida previste in materia di accessibilità applicate alla tipologia di PA destinataria, nonché sulle attività da svolgere per garantire l'accessibilità dei servizi resi dall'Amministrazione e della produzione documentale, in funzione delle esigenze specifiche e delle attività amministrative svolte:

- **Introduzione sul contesto normativo e regolatorio:**
 - Standard nazionali, WCAG, Section 508 of the Rehabilitation Act;
 - Legge 4/2004 e Legge 18/2009 (recepimento della Convenzione ONU);
 - Direttiva europea 2016/2102 (e atti collegati);
 - Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici
 - Piano Triennale per l'Informatica nella PA AGID
- Programmazione strategica per favorire la piena accessibilità fisica e ICT, con focus su Dichiarazione e Obiettivi di accessibilità per le PA
- **Modalità e tecniche per la realizzazione di documenti amministrativi accessibili**
- **Modalità e tecniche per il web writing accessibile**
- **Modalità e tecniche per il multimedia accessibile e l'erogazione di servizi accessibili**
- Strumenti per il monitoraggio e la valutazione dell'accessibilità fisica e ICT e per azioni correttive/migliorative

Attività laboratoriali

- Realizzazione di documenti/atti amministrativi accessibili
- Realizzazione/aggiornamento di contenuti web accessibili

Conoscenze e competenze in uscita

- Conoscenza del contesto normativo e degli adempimenti per le PA
- Competenze per progettazione, creazione, verifica e manutenzione dei documenti accessibili e dei contenuti web

Strumenti di valutazione quali-quantitativa in uscita di competenze e conoscenze

- Questionario di ingresso
- Questionario in uscita
- Riscontro delle attività laboratoriali

3. Corso specialistico per personale di livello dirigenziale su temi legati alla normativa, alla regolamentazione e alle attività da svolgere per garantire l'accessibilità fisica e ICT nella PA

Profilo in ingresso dei partecipanti

- RTD
- Responsabile dei processi di inserimento
- Dirigenti

Durata stimata formazione

n. 1 edizione organizzata in indicativamente due sessioni da 5h ciascuna (5 di aula virtuale e 5 di laboratorio in presenza) per 20 partecipanti (tutti i dirigenti di CMT0)

Moduli didattici – Argomenti minimi da prevedere nel corso

Approfondimento sulla normativa, sugli adempimenti, sulle responsabilità e modelli organizzativi in materia di accessibilità, applicati alla tipologia di PA, in funzione delle esigenze specifiche e delle attività amministrative svolte:

- Approfondimento sul contesto normativo e regolatorio:
 - Standard nazionali, WCAG, Section 508 of the Rehabilitation Act;
 - Applicazione della Legge 4/2004 (legge Stanca) e Legge 18/2009 (recepimento della Convenzione ONU);
 - Applicazione della Direttiva europea 2016/2102 (e atti collegati);
 - Applicazione delle Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici e del Piano Triennale per l'Informatica nella PA AGID
- Programmazione strategica per favorire la piena accessibilità fisica e ICT
- Il Piano integrato di attività e organizzazione (ex articolo 6, comma 2, lettera f, D.L. n. 80/2021): disposizioni normative, il processo di redazione
- Obiettivi di accessibilità
- Dichiarazione di accessibilità
- Attività per la piena accessibilità, fisica e digitale, nelle attività di competenza, nei processi interni e nell'erogazione dei servizi
- Requisiti minimi per la realizzazione di documenti amministrativi accessibili, per il web

writing accessibile, per il multimedia accessibile e per l'organizzazione e l'erogazione di servizi accessibili

- Modelli organizzativi per realizzare la piena accessibilità (es. figure, ruoli, processi e tecnologie assistive)
- Analisi del posizionamento della PA nella Relazione sul monitoraggio dell'accessibilità dei siti web e delle app nazionali (trasmessa da AGID a Commissione europea il 16/12/21), come richiesto dalla Direttiva 2016/2102, e azioni per il miglioramento del posizionamento dell'ente

Attività laboratoriali

Modello organizzativo e azioni da mettere in campo per la programmazione strategica finalizzata a favorire la piena accessibilità fisica e ICT dell'ente, dei servizi erogati e degli enti del territorio

Conoscenze e competenze in uscita

- Conoscenza delle regole e della normativa vigente in tema di accessibilità ICT
- Conoscenza delle attività di programmazione, pianificazione e organizzazione del personale da realizzare e competenze funzionali alla loro attuazione.

Strumenti di valutazione quali-quantitativa in uscita di competenze e conoscenze

- Questionario di ingresso
- Questionario in uscita
- Riscontro delle attività laboratoriali

4. Corso specialistico per dipendenti di profilo tecnico su progettazione/creazione di contenuti, siti e app accessibili e monitoraggio/valutazione accessibilità

Profilo in ingresso dei partecipanti

- Funzionari e dipendenti:
- Redattori web (es. Uffici Stampa, URP)
- Creatori di contenuti
- Web developer
- Comunicatori

Durata stimata formazione

1 edizione da 20 ore (suddivisi in 5 sessioni da 4 ore - organizzate in aula virtuale e laboratori in presenza e online) per 20 partecipanti.

Moduli didattici - Argomenti minimi da prevedere nel corso

Approfondimento su tecniche e strumenti per web e multimedia accessibile, applicati alla tipologia di PA destinataria in funzione di esigenze specifiche e attività amministrative svolte:

- Modalità e strumenti per il monitoraggio e la valutazione dell'accessibilità fisica e ICT e per azioni correttive/migliorative
- Modalità e strumenti per definizione, monitoraggio e attuazione del Piano integrato di attività e organizzazione (ex articolo 6, lettera f, D.L. n. 80/2021)
- Utilizzo di modelli, webkit, standard, etc
- Tecniche per realizzare contenuti web accessibili
- Tecniche per il multimedia accessibile
- Le tecnologie assistive
- Le tecniche e gli strumenti di valutazione dell'accessibilità
- Il web writing accessibile
- Le tecniche della verifica soggettiva
- Il protocollo eGLU (eGLU box) e i test di usabilità
- Definizione e compilazione degli obiettivi di accessibilità

- Redazione della Dichiarazione di accessibilità

Attività laboratoriali:

- Tecniche per realizzare contenuti web accessibili
- Tecniche per il multimedia accessibile
- Le tecnologie assistive; ad esempio: lettori di schermo, ingranditori
- Le tecniche e gli strumenti di valutazione dell'accessibilità
- Web writing accessibile
- Le tecniche della verifica soggettiva
- Il protocollo eGLU (eGLU box) e i test di usabilità
- Definizione e compilazione degli obiettivi di accessibilità

Conoscenze e competenze in uscita

- Conoscenza delle normative riguardo l'accessibilità dei contenuti documentali e web
- Conoscenza delle tecniche per il multimedia accessibile
- Conoscenza delle tecnologie assistive per le persone con disabilità
- Conoscenza delle tecniche e degli strumenti di valutazione dell'accessibilità
- Competenze per realizzare verifiche tecniche di accessibilità
- Competenza in Web writing accessibile
- Strumenti di valutazione quali-quantitativa in uscita di competenze e conoscenze
- Questionario di ingresso
- Questionario in uscita
- Riscontro delle attività laboratoriali