



PNRR

Missione 1 – Componente 1 – Asse 1

Investimento 1.4.2

Allegato - Piano Operativo

Miglioramento dell'accessibilità dei documenti e dei servizi pubblici digitali forniti dalla Città Metropolitana di Palermo

TITOLO: “Miglioramento dell'accessibilità ai documenti digitali della Città Metropolitana di Palermo”

Città Metropolitana di Palermo

INDICE

1. Introduzione.....	3
2. Descrizione del progetto.....	5
2.1. Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione e al territorio sui temi dell'accessibilità.....	5
2.2. Acquisto delle tecnologie assistive e di software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione e di strumenti atti alla produzione di documenti accessibili ed alla loro verifica.....	5
2.3. Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente.....	6
3. Modalità operative.....	9
3.1. Modello di Governance del progetto.....	9
3.2. Rispetto dei principi trasversali.....	9
4. Piano progettuale di dettaglio.....	11
4.1. INTERVENTO 1 - Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione e dei Comuni della provincia sui temi dell'accessibilità.....	11
4.1.1 Descrizione dei corsi e target.....	11
4.1.2 Descrizione degli obiettivi, attività e risultati.....	14
4.2. INTERVENTO 2 – Acquisto delle tecnologie assistive e dei software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione.....	18
4.3. INTERVENTO 3 – Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente.....	20
5. Articolazione temporale del Progetto.....	22
6. Costi del progetto.....	23
7. Integrazione con altri interventi del PNRR.....	24

1. Introduzione

La Città Metropolitana di Palermo, nell'ambito dei propri scopi istituzionali, in conformità alla previsione dell'art. 14, comma 2 del D. Lgs. n. 82/2005, così come modificato dall'art. 31, c. 1, lett. b) della L. 120/2020 persegue gli obiettivi dell'Agenda digitale europea e nazionale e la realizzazione di un processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso per diffondere e rendere omogeneo l'utilizzo delle tecnologie ICT quali leva strategica per la reingegnerizzazione e l'ottimizzazione dei processi della Pubblica Amministrazione e per l'erogazione di servizi a cittadini e imprese.

La Città Metropolitana di Palermo è allo stesso tempo Ente che, nelle aree di competenza, eroga servizi ai cittadini e agli operatori economici del territorio, ma anche un organismo che ha il compito di facilitare lo sviluppo armonico dei sistemi urbani che la compongono con una visione sistemica tesa a superare diverse condizioni di crisi e risolvere le fragilità di alcuni sistemi urbani interni. In tal senso, l'Amministrazione si caratterizza per essere un sistema metropolitano policentrico formato dalla specializzazione delle funzioni che valorizza sia le reti che i nodi entro una nuova relazione e, pertanto, deve svolgere funzioni e compiti che riguardano la popolazione e il territorio metropolitano. La Città Metropolitana di Palermo facilita la specializzazione e l'integrazione trans-scalare dei settori dei servizi alla persona e alla comunità, della pianificazione territoriale e urbana e delle reti infrastrutturali, dell'assetto e utilizzazione del territorio con riferimento alla localizzazione dei servizi e delle attività produttive della mobilità e viabilità, della sostenibilità ambientale, ecologica ed energetica, della gestione e organizzazione dei servizi pubblici di interesse generale e della programmazione dello sviluppo economico e sociale.

In questa visione di area vasta e di specializzazione, pertanto, gli strumenti digitali assurgono a potente motore di sviluppo delle esigenze dell'area metropolitana e di significativo impatto sulla vita personale e lavorativa di ogni cittadino.

In questa direzione la Città Metropolitana di Palermo, sotto il coordinamento del RTD, si pone i seguenti obiettivi:

- snellimento dei procedimenti burocratici, ricorrendo alla reingegnerizzazione dei processi amministrativi in fase di adozione di soluzioni digitali per soppiantare l'uso della carta;
- aumentare l'interoperabilità delle banche dati sia interne sia con Enti esterni;
- aumentare la trasparenza dei processi amministrativi attraverso la tracciabilità delle attività umane grazie all'adozione di nuovi applicativi per la gestione dei procedimenti;
- aumentare l'efficienza dell'erogazione dei servizi pubblici in termini di:
 - erogazione di servizi fruibili interamente online e accessibili tramite il sistema pubblico di identità digitale (SPID) e la Carta d'Identità Elettronica (CIE);
 - implementazione di servizi di pagamento online all'Amministrazione esclusivamente tramite il nodo di PAGOPA da collegare all'app IO in attuazione dell'art. 64 bis del Codice dell'Amministrazione Digitale;
 - razionalizzazione della spesa informatica;
 - aumento delle competenze digitali dei dirigenti e dei dipendenti al fine di permettere un'agevole gestione dei nuovi applicativi gestionali per trattare in digitale l'intero ciclo di vita del procedimento amministrativo di competenza dei diversi uffici;
 - aumento del livello di cittadinanza digitale, anche attraverso specifici percorsi di sensibilizzazione dei cittadini e attraverso l'adesione alle piattaforme nazionali abilitanti all'erogazione dei servizi pubblici locali (SPID, PAGOPA, IO, ANPR e CIE).

L'Amministrazione si è dotata del Piano Triennale dell'Informatica 2022-2024, approvato con il Decreto del Sindaco Metropolitan n. 269 del 14/12/2022 che prevede lo specifico obiettivo OB1.2 relativo al miglioramento dell'accessibilità ai servizi e ai sistemi informatici attraverso l'attivazione della presente linea di finanziamento.

Molti degli obiettivi del Piano Triennale dell'Informatica prevedono direttamente o sottendono indirettamente il raggiungimento degli obiettivi di accessibilità; l'art. 17 del CAD, infatti, attribuisce espressamente al RTD, tra i compiti normativamente delineati, quello dell'accesso delle persone con disabilità agli strumenti informatici e la promozione dell'accessibilità anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4.

La citata disciplina di riferimento è stata riformata dalla Direttiva (UE) 2016/2102 del 26 ottobre 2016 "relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici", recepita dal D. Lgs. n. 106/2018, che ha previsto l'avvio di diverse iniziative finalizzate a migliorare l'accessibilità tramite la pubblicazione degli obiettivi di accessibilità, la dichiarazione di accessibilità, il sostegno all'uso delle TIC per le persone con disabilità, etc.

Il presente Piano Operativo ha ad oggetto la Linea di Investimento 1.4 "Digital services and citizen experience" del PNRR – Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza –, in particolare l'intervento 1.4.2 "Citizen inclusion - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali", per il quale AgID è stata individuata come Soggetto attuatore.

2. Descrizione del progetto

Nell'ambito della Misura 1.4.2, il finanziamento a ciascuna PA locale ha l'obiettivo di:

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.

In linea con gli obiettivi soprariportati, la Città Metropolitana di Palermo vuole raggiungere i seguenti obiettivi:

1. Erogare formazione ai dipendenti dell'Ente (*Target 105 persone*) e dei Comuni che afferiscono al territorio della provincia di Palermo (*Target 60 persone*) del territorio con focus specifico sul tema dell'accessibilità.
2. assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità (*7 dipendenti*).
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.

2.1. Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione e al territorio sui temi dell'accessibilità.

Il progetto avrà come risultato l'acquisizione, da parte dei dipendenti della Città Metropolitana di Palermo e dei Comuni del territorio che vorranno aderire (che non siano, a loro volta, destinatari dello stesso finanziamento a valere della Misura del PNRR 1.4.2 o in ogni caso diversificando gli interventi per evitare duplicazioni) delle competenze di base, tecnico-professionali e trasversali sul tema dell'accessibilità.

Verranno erogati corsi in modalità blended, in presenza e/o a distanza, a seguito di una apposita analisi dei fabbisogni formativi dei dipendenti privilegiando le attività pratiche ed applicative. Le attività a distanza saranno svolte in: a) *videoconferenza* per raggiungere sia i dipendenti dell'ente sia quelli dei Comuni direttamente presso la postazione di lavoro; b) in modalità *e-learning* sviluppando moduli di facile fruizione (pillole di pochi minuti) che in maniera pratica e diretta rispondono a domande del tipo "Cosa significa accessibilità?", "Come si crea un documento accessibile?", "Come si formatta una pagina web?", ecc.; c) attraverso il laboratorio informatico digitale.

Per la formazione è prevista la presenza del *docente "specialista"* della materia, di *"sponsor"* che possano raccontare esperienze di vita reale nella pubblica amministrazione e degli *assistenti tecnologici* per l'attività di laboratorio e per animare l'ambiente collaborativo digitale.

Il Target è rappresentato da n. **105** dipendenti della Città Metropolitana di Palermo e n. **60** dipendenti dei Comuni della provincia.

2.2. Acquisto delle tecnologie assistive e di software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione e di strumenti atti alla produzione di documenti accessibili ed alla loro verifica

L'amministrazione individua le tecnologie assistive e i software necessari alle postazioni di lavoro dei dipendenti con disabilità (distinguendo, se necessario, tra lavoro in sede e agile). Il RTD,

secondo la previsione espressa dell'art. 17, comma 1, lett. d) del D. Lgs. n. 82/2005 coordinerà le iniziative del *Responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità* e dei *Dirigenti* che, anche con il supporto del *medico competente*, dovranno interloquire con il dipendente ed analizzarne i fabbisogni:

1. analisi delle tipologie di disabilità presenti;
2. verifica delle tecnologie assistive e dei software già adottati;
3. predisposizione di un report sulle tecnologie assistive e sui software necessari;
4. acquisto e distribuzione/installazione delle tecnologie assistive e dei software.

Attualmente sono presenti nella Città Metropolitana di Palermo **n. 15 dipendenti con disabilità accertata come previsto dall'art. 1 della Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili che necessitano di tecnologie assistive**. Con il progetto si intende soddisfare il fabbisogno di almeno il 50% dei dipendenti con:

- **Prodotti assistivi per sentire e/o per vedere, stima n. 5 dipendenti**
- **Prodotti assistivi per disabilità motorie, stima n. 2 dipendenti.**

In base alle risultanze, opportunamente condivise con AgID, l'Amministrazione procederà all'esecuzione della procedura di acquisizione della fornitura e alla realizzazione dell'attività.

Il finanziamento per l'acquisizione delle tecnologie assistive e dei software comprende tutti i costi di fornitura, configurazione, formazione e attivazione. È inoltre previsto l'acquisto di licenze software, destinate a tutti i dipendenti che producono documenti, in grado di assistere l'operatore nella produzione e verifica di documenti accessibili.

2.3. Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente.

Al fine di migliorare complessivamente l'accessibilità ai servizi digitali offerti al pubblico e aumentare l'utilizzo degli stessi, è prevista un'analisi del livello di accessibilità dei seguenti servizi:

1. Richieste contributi per eventi/progetti di carattere culturale <https://cittametropolitana.pa.it/compartecipazione/>
2. Rilascio autorizzazioni alle autoscuole <https://cittametropolitana.pa.it/modulistica-per-le-attivita-di-autoscuole-2/>.

Attualmente i sopraccitati processi non sono pienamente digitalizzati, ma espongono dei moduli nelle pagine web del sito istituzionale. I moduli sono in pdf e guidano l'utente all'accesso al servizio.

Si procederà con le seguenti attività:

1) Assessment dei servizi utilizzando opportuni strumenti:

- Valutazione del livello di conformità ai principi di accessibilità e individuazione degli errori.
- Classificazione degli errori in base alle linee guida fornite da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) rispetto alla loro risoluzione (obbligatoria, fortemente consigliata, da valutare).

2) Dimensionamento degli interventi e prioritizzazione:

- Identificazione delle azioni necessarie per risolvere gli errori di accessibilità individuati.
- Assegnazione di priorità alle azioni sulla base dell'importanza e dell'impatto sull'accessibilità.

3) Risoluzione di almeno il 50% delle tipologie di errore individuate:

- Implementazione delle correzioni necessarie per affrontare almeno il 50% delle tipologie di errore di accessibilità individuate durante l'assessment.

4) Ingegnerizzazione e digitalizzazione del processo per passare da una gestione attraverso ai PDF ad una gestione basata su moduli:

- Configurazione piattaforma di front-end e back-end.
- Analisi del processo/procedimento.
- Creazione moduli online.

La piattaforma di modulistica offre diverse tipologie di servizi:

- **Servizi che espongono un'interfaccia utente verso utenti cittadini che devono compilare dei moduli costruiti col form builder.** L'applicazione di front-office gestisce, oltre alla possibilità di compilazione di un nuovo modulo, anche altre funzionalità a corredo, come la possibilità di consultare una anteprima prima dell'invio dell'istanza al fine di correggere o integrare dati, l'elenco dei moduli disponibili suddivisi per categoria, la consultazione delle istanze salvate in bozza per una compilazione successiva, la clonazione di una istanza già presentata per precompilare un modulo che viene, ad esempio, inviato ogni anno, la consultazione delle istanze presentate e la visualizzazione dello stato di avanzamento della loro gestione post-invio, la possibilità di scaricare il pdf della ricevuta di invio, la possibilità di taggare come importanti alcune istanze inviate raccogliendole in una specifica sezione, la visualizzazione delle notifiche inerenti alle istanze stesse, la possibilità di fornire agli uffici competenti integrazioni di dati o documenti qualora il processo lo preveda e la visualizzazione dell'eventuale protocollo assegnato, la possibilità di ricevere dei documenti originati presso gli uffici competenti per la gestione dell'istanza inviata.
- **Servizi che espongono un'interfaccia utente verso utenti della Pubblica Amministrazione che devono gestire istanze inviate dai cittadini (backoffice).** Tale back office consente di gestire il ciclo di vita intero dell'istanza dalla sua ricezione iniziale fino al completamento dell'iter finale gestendone i passaggi di stato e le notifiche verso gli utenti coinvolti. All'interno di questo back office è possibile configurare workflow per la presa in carico approvazione/respingimento dell'istanza, richiesta di integrazione di dati e documenti al richiedente, rimessa a disposizione dell'istanza al richiedente, invio di una comunicazione. Attraverso questo back office il funzionario è in condizione di consultare l'istanza ed i suoi allegati, di scaricare la ricevuta dell'istanza e i documenti, di effettuare ricerche per tipo istanza, protocollo, dati del richiedente, di procedere in autonomia ad estrazioni dei dati dell'istanza in formato csv (con filtri per personalizzare lo scarico). È inoltre possibile attraverso il back office fornire la possibilità agli operatori PA di compilare dei moduli per conto dei cittadini. Il back office consente di rieseguire operazioni precedentemente fallite quali invio al protocollo e invio mail di conferma al cittadino. Il back office è soggetto a profilazione e ciascun funzionario è in grado di gestire solo ed esclusivamente le tipologie di istanza di propria competenza.

All'interno dell'ambiente del back office i funzionari con privilegi di designer possono costruire moduli attraverso la componente di form builder che consente di realizzare un modulo partendo da zero, utilizzando componenti base di un modulo web, come campi, elenchi, checkbox e altro, attraverso semplici funzionalità di drag&drop che consentono di popolare ciascuna delle pagine in cui si prevede sia composto il modulo; nella costruzione del modulo l'utente può riutilizzare parti di moduli già realizzati con semplici operazioni di copia e incolla e procedere alla configurazione delle integrazioni disponibili. È inoltre disponibile un back office dedicato all'amministratore di piattaforma attraverso il quale è possibile configurare gli elementi tipici di ogni modulo, tra cui la e-mail di conferma ricezione, i dati generali relativi alla categoria del modulo, la possibilità di gestire l'iter di pubblicazione, la possibilità di censire utenti e associarli ai singoli moduli.

5) Verifica dell'accessibilità dopo la risoluzione:

- Esecuzione di un controllo post-risoluzione per confermare che le modifiche apportate abbiano effettivamente risolto gli errori di accessibilità.

3. Modalità operative

3.1. Modello di Governance del progetto

Per la gestione del progetto si farà riferimento alla Governance dell'attuale *Piano Triennale dell'Informatica* adottato dall'Amministrazione che prevede una stretta collaborazione tra il RTD, il Responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità, il Responsabile della gestione documentale e della conservazione e i singoli Dirigenti dell'Amministrazione:

Comitato di pilotaggio:

- RTD della Città Metropolitana, Referente e coordinatore generale del progetto,
- Responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità,
- Responsabile della gestione documentale e della conservazione,
- Dirigenti coinvolti per materia.

Strutture coinvolte nella gestione del progetto:

- **Gestione amministrativa del progetto** (rapporti con l'Ente finanziatore, monitoraggio e rendicontazione): Direzione Gare e Contratti – Innovazione Tecnologica.
- **Supporto alla Gestione amministrativa:** Direzione Pianificazione e Programmazione.
- **Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione e al territorio sui temi dell'accessibilità:** Direzione Politiche del Personale.
- **Acquisto delle tecnologie assistive e di software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione e di strumenti atti alla produzione di documenti accessibili ed alla loro verifica:** Direzione Gare e Contratti – Innovazione Tecnologica con la collaborazione della Direzione Politiche del Personale.
- **Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente:** Direzione Gare e Contratti – Innovazione Tecnologica con la collaborazione della Direzione Sviluppo economico, servizi sociali, turistici e culturali.

3.2. Rispetto dei principi trasversali

Il progetto incide sui principi trasversali del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, e precisamente:

- ***Climate and Digital Tagging***

Il progetto contribuisce a rendere più inclusivi i servizi digitali e quindi mira a incrementarne l'utilizzo da parte della più ampia gamma di persone, comprese quelle con disabilità, ciò contribuirà alla diminuzione dell'utilizzo di carta e conseguentemente alle emissioni di CO2. La particolare sensibilizzazione al tema portata dall'attività formativa avrà un effetto positivo indiretto sull'attenzione alla qualità della digitalizzazione.

- ***Equità di Genere***

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

- ***Valorizzazione e protezione dei giovani***

Il carattere innovativo del progetto valorizzerà le competenze dei giovani e fungerà da catalizzatore per l'inserimento di risorse giovani all'interno della Pubblica Amministrazione.



- ***Riduzione divari territoriali***

Il miglioramento dell'accessibilità consente una riduzione del divario territoriale rispetto a realtà più grandi e consolidate, armonizzandone i livelli dei servizi online.

- ***Do No Significant Harm (DNSH)***

Il progetto consente la riduzione dell'impatto ambientale della produzione di carta e degli spostamenti per necessità di accesso alla documentazione amministrativa.

4. Piano progettuale di dettaglio

Per ognuno degli interventi descritti, si riassumono le fasi principali e le relative attività, con individuazione dei soggetti cui è affidata la responsabilità di ciascuna.

Nelle tabelle che seguono sono, infatti, riportati gli Obiettivi Realizzativi in cui si articolano i tre interventi.

4.1. INTERVENTO 1 - Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione e dei Comuni della provincia sui temi dell'accessibilità

4.1.1 Descrizione dei corsi e target

Corso Tipo 1 - Corso base su accessibilità: normativa, regolamentazione e attività da svolgere per la realizzazione di contenuti accessibili

Target:

- Funzionari e personale amministrativo dell'Amministrazione n. 60, 4 aule/sessioni

Durata corso: 20 ore, di cui

- 8 ore formazione d'aula/e-learning
- 12 ore laboratorio

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

Corso Tipo 2 - Corso specialistico per personale di livello dirigenziale e/o funzionari con responsabilità su temi legati alla normativa, alla regolamentazione e alle attività da svolgere per garantire l'accessibilità fisica e ICT nella PA

Target:

- RTD
- Responsabile dei processi di inserimento
- Dirigenti
- Dipendenti con attribuzione di responsabilità
- **Dipendenti dell'Amministrazione: n. 30, 2 aule/sessioni**
- **Dipendenti dei Comuni: n. 45, 3 aule/sessioni**

Durata corso: 10 ore, di cui

- 5 ore formazione d'aula/e-learning
- 5 ore laboratorio

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 e 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 consigliate

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

Corso Tipo 3 - Corso specialistico per dipendenti di profilo tecnico su progettazione/creazione di contenuti, siti e app accessibili e monitoraggio/valutazione accessibilità

Target:

- Redattori web (es. Uffici Stampa, URP)
- Creatori di contenuti
- Web developer
- Comunicatori
- Dipendenti dell'Amministrazione: **n. 15, 1 aula/sessioni**
- Dipendenti dei Comuni: **n. 15, 1 aula/sessioni**

Durata corso: 20 ore, di cui

- 5 ore formazione d'aula/e-learning
- 15 ore laboratorio

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

4.1.2 Descrizione degli obiettivi, attività e risultati

OR	Descrizione
OR.1	L'Amministrazione si dota di un ambiente didattico per la formazione in presenza e di una piattaforma accessibile per l'erogazione della formazione a distanza in modalità sincrona e asincrona.
OR.2	I contenuti della formazione sono sviluppati e i materiali sono pronti per la condivisione.
OR.3	La formazione è erogata ai dipendenti dell'Amministrazione nei tempi previsti dal progetto, in modalità in presenza e a distanza.
OR.4	La formazione è erogata ai dipendenti dei Comuni della provincia, in modalità in presenza e a distanza.
OR. 5	L'amministrazione svolge un'attività di promozione degli obiettivi del progetto e misura la consapevolezza dei dipendenti prima, in itinere e dopo il progetto per individuare le aree di intervento e di miglioramento. L'amministrazione presenta ai cittadini i diritti all'accessibilità dei documenti digitali e l'impegno per raggiungerla.

Obiettivo Realizzativo OR.1		
L'Amministrazione si dota di un ambiente didattico per la formazione in presenza e di una piattaforma per l'erogazione della formazione a distanza.		
Descrizione	<p>Predisposizione degli ambienti didattici per l'erogazione della formazione in presenza. L'attività di formazione sarà svolta presso una sala didattica appositamente allestita nei locali dell'Amministrazione per limitare gli spostamenti e ridurre i tempi improduttivi. L'aula occuperà 15 discenti alla volta, sarà attrezzata con un sistema di videoconferenza per fare partecipare anche utenti a distanza o anche il docente e/o esperti che interverranno, includerà n. 2 postazioni accessibili. Le postazioni saranno collegate in una rete locale per consentire le attività laboratoriali con la direzione del docente e/o animatore digitale.</p> <p>Predisposizione di un ambiente didattico e laboratoriale in modalità formazione a distanza sincrona o asincrona.</p> <p>La piattaforma di formazione includerà lo sviluppo di uno spazio condiviso, accessibile, per favorire la collaborazione e lo scambio di idee ed esperienze tra i discenti.</p>	
Attività	A.1.1	Individuazione e allestimento degli ambienti didattici per le attività in presenza, con particolare riguardo al livello di accessibilità da parte dei dipendenti con disabilità.
	A.1.2	Acquisizione delle attrezzature hardware e software per l'erogazione della formazione in presenza con particolare riferimento alla creazione di postazioni accessibili (almeno 2).
	A.1.3	Individuazione, acquisizione e configurazione del sistema di video comunicazione e formazione a distanza in modalità sincrona e asincrona (piattaforma e-learning, forum, chat, spazio per la condivisione dei materiali di formazione, ecc.).
Risultati Attesi	RA.1.1	Ambiente didattico per le attività di formazione in presenza individuato e allestito.
	RA.1.2	Postazioni di lavoro per i discenti acquisite e installate (n. 13 PDL, n. 2 PDL accessibili, n. 1 PDL docente).
	RA.1.3	Sistema di video comunicazione e formazione a distanza in modalità sincrona e asincrona (piattaforma e-learning, forum, chat, spazio per la condivisione dei materiali di formazione, ecc.) acquisito e installato e mantenuto per la durata del progetto.

Obiettivo Realizzativo	OR.2 - I contenuti della formazione sono sviluppati e i materiali sono pronti per la condivisione.	
Descrizione	Progettazione e realizzazione dei contenuti didattici ed erogazione in modalità blended.	
	A.2.1	Organizzazione della segreteria didattica e tecnico-organizzativa anche mediante l'esternalizzazione dei servizi (affidamento a società

		specializzata secondo le regole dei contratti pubblici).
Attività	A.2.2	<p>Progettazione dei moduli e delle singole unità didattiche attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dei micro-obiettivi didattici sulla base di macro-obiettivi del corso (obiettivi generali). - Analisi del contesto tematico e individuazione e selezione dei rami della conoscenza. - Progettazione della struttura delle unità didattiche (formazione frontale e laboratori). - Individuazione e realizzazione delle strategie didattiche e multimediali da utilizzare con particolare riferimento alla formazione degli adulti. - Progettazione dei test di gradimento. - Ideazione dei test di verifica.
	A.2.3	<p>Progettazione delle attività laboratoriali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selezione dei bisogni dell'Amministrazione. - Selezione dei case study. - Progettazione dei materiali per l'attività laboratoriale.
	A.2.4	<p>Progettazione dei video-moduli "pillole" da erogare a distanza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dei micro-obiettivi didattici. - Progettazione della struttura delle unità didattiche. - Produzione delle video lezioni. - Progettazione di test di gradimento. - Ideazione di test di verifica.
Risultati Attesi	RA.2.1	Segreteria didattica e tecnica organizzativa.
	RA.2.2	Materiali didattici per la formazione frontale.
	RA.2.3	Materiali didattici per la formazione a distanza.
	RA.2.4	Materiali didattici per le attività laboratoriali.

Obiettivo Realizzativo	OR.3 - La formazione è erogata ai dipendenti dell'Amministrazione nei tempi previsti dal progetto, in modalità in presenza e a distanza.	
Descrizione	Attività necessarie per l'avvio e l'erogazione dei corsi anche mediante ricorso all'esternalizzazione dei servizi mediante appalto pubblico.	
Attività	A.3.1	<p>Attività ex ante che permettono l'erogazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuazione dei dipendenti da formare. - Formazione delle classi. - Iscrizione di ciascun utente al corso. - Somministrazione di questionari di valutazione ex ante.
	A.3.2	<p>Attività in itinere che permettono l'erogazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erogazione della formazione. - Attività di supporto all'apprendimento collaborativo tramite utilizzo di forum, documenti condivisi, ecc.

		<ul style="list-style-type: none"> - Tutoraggio per le attività didattiche frontali e laboratoriali. - Monitoraggio degli apprendimenti.
	A.3.3	<p>Attività ex post della formazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attività di monitoraggio degli apprendimenti e delle didattiche implementate attraverso l'analisi dei dati sulla fruizione e sulle comunicazioni tra i vari soggetti didattici coinvolti. - Somministrazione questionari di valutazione ex post. - Tutoraggio per i dipendenti della Città Metropolitana di Palermo nell'applicazione delle indicazioni ricevute durante la formazione
Risultati Attesi	RA.3.1	<ul style="list-style-type: none"> - Elenco degli utenti da formare. - Elenco delle classi e calendario dei corsi. - Analisi dei dati acquisiti nella valutazione ex ante.
	RA.3.2	<ul style="list-style-type: none"> - Tracciamento della formazione erogata. - Raccolta e condivisione dei prodotti dell'attività laboratoriale.
	RA.3.3	Report di monitoraggio dell'attività formativa e delle competenze acquisite.

Obiettivo Realizzativo	OR.4 - La formazione è erogata ai dipendenti dei Comuni della provincia, in modalità blended (in presenza e a distanza).	
Descrizione	Attività necessarie per l'avvio e l'erogazione dei corsi.	
Attività	A.4.1	<p>Attività ex ante che permettono l'erogazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attività di comunicazione ed informazione nei confronti dei Comuni della provincia. - Individuazione dei dipendenti da formare. - Formazione delle classi. - Iscrizione di ciascun utente al corso. - Somministrazione di questionari di valutazione ex ante. - Condivisione degli strumenti di formazione a distanza.
	A.4.2	<p>Attività in itinere che permettono l'erogazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erogazione della formazione in modalità webinar. - Erogazione della formazione in modalità e-learning. - Attività di supporto all'apprendimento collaborativo tramite utilizzo di forum, documenti condivisi, ecc. - Tutoraggio per le attività didattiche frontali e laboratoriali. - Monitoraggio degli apprendimenti.
	A.4.3	<p>Attività ex post della formazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attività di monitoraggio degli apprendimenti e delle didattiche implementate attraverso l'analisi dei dati sulla fruizione e sulle comunicazioni tra i vari soggetti didattici coinvolti - Somministrazione questionari di valutazione ex post - Tutoraggio per i dipendenti dei Comuni della provincia di Palermo nell'applicazione delle indicazioni ricevute durante la formazione

Risultati Attesi	RA.4.1	- Elenco degli utenti da formare. - Elenco delle classi e calendari dei corsi. - Analisi dei dati acquisiti nella valutazione ex ante.
	RA.4.2	- Tracciamento della formazione erogata. - Raccolta e condivisione dei prodotti dell'attività laboratoriale.
	RA.4.3	Report di monitoraggio dell'attività formativa e delle competenze acquisite.

Obiettivo Realizzativo	OR.5 - L'amministrazione svolge un'attività di promozione degli obiettivi del progetto e misura la consapevolezza dei dipendenti e dei cittadini sui temi dell'accessibilità.	
Target	Dipendenti dell'Amministrazione e dei Comuni. Cittadini.	
Descrizione	Attività necessarie per la promozione del progetto	
Attività	A.5.1	Presentazione del progetto ai dipendenti dell'amministrazione e dei Comuni. Il progetto sarà presentato attraverso workshop in presenza ed eventi online. Il progetto avrà uno spazio dedicato nella Intranet aziendale.
	A.5.2	Presentazione del progetto ai cittadini. Il progetto sarà presentato in eventi pubblici, conferenza stampa. Il progetto sarà presentato con uno spazio dedicato sul sito web dell'amministrazione. Lo scopo della campagna comunicativa nei confronti del cittadino è quello di renderlo edotto dei suoi diritti e dell'impegno dell'Amministrazione e dei Comuni per erogare dei documenti accessibili. Il coinvolgimento di soggetti locali che si occupano di accessibilità e disabilità permetterà di creare un tavolo di lavoro tra amministrazioni e cittadini.
Risultati Attesi	RA.5.1	1 evento di presentazione e comunicazione nel periodo di attuazione del progetto. Spazio dedicato nella intranet.
	RA.5.2	2 eventi di presentazione e comunicazione rivolti ai cittadini nel periodo di attuazione del progetto. Spazio dedicato nel sito dell'Amministrazione. Spazio dedicato nei siti dei Comuni.

4.2. INTERVENTO 2 – Acquisto delle tecnologie assistive e dei software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione

OR	Descrizione
OR.1	Scelta e acquisto tecnologie assistive e software.
OR.2	Installazione delle tecnologie assistive e dei software e Formazione/Addestramento del personale all'uso

Obiettivo Realizzativo	OR.1	Acquisto Tecnologie assistive e software
Descrizione	<p>Scopo primario dell'attività è assicurare l'acquisto delle tecnologie assistive e dei software coerentemente con quanto pianificato, garantendo il buon esito degli obiettivi del progetto.</p> <p>Nell'ambito dell'OR verrà svolta l'analisi del fabbisogno e sarà predisposta la documentazione di gara ai fini dell'affidamento e verranno espletate le procedure di affidamento, di gestione della fornitura di beni e servizi e di verifica di regolare esecuzione della stessa, una volta affidata.</p>	
Attività	A.1.1	Incontri con i dipendenti con disabilità per la selezione delle tecnologie assistive e dei software più idonei.
	A.1.2	Gestione Procedure di Acquisto. Predisposizione documenti di gara con individuazione di quantità e tipologie di tecnologie assistive e software e definizione dei servizi annessi e di formazione.
Risultati Attesi	RA.1.1	Elenco e specifiche delle tecnologie assistive e dei software necessari.
	RA.1.2	Atti amministrativi per l'acquisizione delle tecnologie.
	RA.1.3	Tecnologie assistive e software acquistati.

Obiettivo Realizzativo	OR.2 Installazione delle tecnologie assistive e dei software e formazione/Addestramento del personale all'uso	
Descrizione	Attività necessarie per l'installazione delle Tecnologie assistive e dei software, l'avvio e l'erogazione della formazione/addestramento all'uso degli stessi	
Attività	A.2.1	Installazione e configurazione delle tecnologie assistive e dei software.
	A.2.2	Attività in itinere per l'installazione e l'uso: - Attività di supporto all'apprendimento. - Affiancamento all'apprendimento. - Monitoraggio dell'apprendimento. - Attività di helpdesk.
	A.2.3	-Attività di monitoraggio dell'apprendimento e analisi dei dati sul miglioramento del benessere organizzativo. -Verifica dell'effettivo miglioramento del benessere lavorativo dei dipendenti.
Risultati	RA.2.1	Elenco di soggetti cui fornire le tecnologie assistive e i software e

Attesi		Rapporti di consegna ed avvenuta installazione.
	RA.2.2	Affiancamento One-to-One per la formazione/addestramento all'uso.
	RA.2.3	Report di monitoraggio dell'attività.

4.3. INTERVENTO 3 – Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente

OR	Descrizione
OR.1	Valutazione iniziale dell'accessibilità dei servizi online e remediation plan
OR.2	Processo di correzione degli errori di accessibilità.

Obiettivo Realizzativo	OR.1	Valutazione iniziale dell'accessibilità dei servizi online e remediation plan
Descrizione	Scopo primario dell'attività è effettuare una valutazione completa dell'accessibilità dei servizi online prescelti utilizzando strumenti semi-automatizzati.	
Attività	A.1.1	Condurre un'analisi completa dell'accessibilità dei servizi online utilizzando strumenti semi-automatici. Identificare gli errori di accessibilità esistenti e valutare la gravità e l'impatto di ciascun problema.
	A.1.2	Creare un piano dettagliato per affrontare gli errori di accessibilità identificati. in base alla loro gravità e impatto sull'esperienza utente. Definire le attività specifiche che devono essere eseguite per correggere gli errori.
Risultati Attesi	RA.1.1	Rapporto di audit dell'accessibilità in cui sono presenti gli errori identificati e la loro gravità.
	RA.1.2	Atti amministrativi per l'acquisizione delle tecnologie. Remediation plan per correggere gli errori di accessibilità e migliorare l'esperienza complessiva degli utenti con disabilità

Obiettivo Realizzativo	OR.2 Processo di correzione degli errori di accessibilità.	
Descrizione	Lo scopo primario dell'attività è apportare modifiche specifiche al codice sorgente della pagina web e dei moduli PDF relativi ai servizi online al fine di risolvere gli errori di accessibilità.	
Attività	A.2.1	Effettuare modifiche al codice sorgente dei servizi online per risolvere gli errori di accessibilità. Digitalizzare il processo per passare da una gestione per moduli PDF all'erogazione di servizi nativamente digitali e

		corretti.
	A.2.2	Effettuare un testing dopo aver implementato le modifiche a fine di verificare l'efficacia delle correzioni effettuate. Questa fase di testing mira a garantire che gli errori di accessibilità siano stati risolti con successo.
Risultati Attesi	RA.2.1	Pagine web e moduli PDF corretti. Nuova piattaforma gestionale dei servizi online appositamente configurata.
	RA.2.2	Audit di verifica. Digitalizzazione dell'intero processo basato sui moduli.

5. Articolazione temporale del Progetto

Di seguito si rappresenta il diagramma di Gantt del progetto.

Le attività di rendicontazione saranno eseguite, in itinere, nel corso della fase attuativa e sulla base delle milestone progettuali raggiunte. Si prevede pertanto il completamento del progetto, con annesse attività di rendicontazione, entro e non oltre il mese di aprile 2025.

Attività	Fasi	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025	Apr 2025
Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione e dei Comuni della provincia sui temi dell'accessibilità	OR.1						
	OR.2						
	OR.3						
	OR.4						
	OR.5						
Acquisto delle tecnologie assistive e dei software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione	OR.1						
	OR.2						
Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente	OR.1						
	OR.2						

6. Costi del progetto

La tabella seguente ripartisce i costi di progetto previsti sulla base dei singoli interventi e per singola annualità, comprensivi di IVA:

INTERVENTI	2024	2025	Totale (IVA inclusa)
Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione e al territorio sui temi dell'accessibilità – FORMAZIONE AI DIPENDENTI DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO	€ 243.750,00	€ 29.750,00	€ 273.500,00
Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione e al territorio sui temi dell'accessibilità – FORMAZIONE AI DIPENDENTI DEGLI ENTI DEL TERRITORIO DI COMPETENZA	€ 28.958,33	€ 5.791,67	€ 34.750,00
Acquisto delle tecnologie assistive e dei software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione2 - Acquisto delle tecnologie assistive e dei software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione. Acquisto di software per la produzione e verifica di documenti accessibili	€ 39.900,00	€ 5.250,00	€ 45.150,00
Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente	€ 131.666,67	€ 18.333,33	€ 150.000,00
TOTALE per anno (IVA inclusa)	€ 444.275,00	€ 59.125,00	€ 503.400,00

Per le attività di propria competenza, l'Amministrazione Città Metropolitana di Palermo si avvarrà di specifiche forniture (hardware e software, servizi), di risorse umane specifiche e di eventuali ulteriori strumenti/mezzi necessari al raggiungimento degli obiettivi, nel rispetto delle regole di rendicontazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, e secondo l'articolazione temporale prevista per le relative attività.

7. Integrazione con altri interventi del PNRR

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