

Numero
4976

sl

1

Bellinzona
16 ottobre 2024

Consiglio di Stato
Piazza Governo 6
Casella postale 2170
6501 Bellinzona
telefono +41 91 814 41 11
fax +41 91 814 44 35
e-mail can@ti.ch
web www.ti.ch

Repubblica e Cantone
Ticino

Il Consiglio di Stato

Signora
Roberta Soldati
e cofirmatari
Deputati al Gran Consiglio

Interrogazione n. 48.24 del 25 aprile 2024 Comunicazione elettronica nei procedimenti amministrativi: la base legale esiste, ma l'attuazione?

Signora deputata e signori deputati,

in riferimento all'interrogazione in oggetto, prima di entrare nel merito delle singole domande, esprimiamo alcune considerazioni di carattere generale.

Il Consiglio di Stato promuove la trasformazione digitale dell'Amministrazione cantonale e la semplificazione delle procedure a disposizione della cittadinanza con l'obiettivo di agevolare i rapporti con l'amministrazione pubblica. Il miglioramento dei servizi e delle prestazioni attraverso gli strumenti digitali di e-government è un obiettivo che riguarda sia l'Amministrazione cantonale sia gli altri enti pubblici tra i quali, in particolare, i Comuni. L'importanza del tema è sottolineato anche dal suo inserimento nel Programma di legislatura 2023-2027.

La messa a disposizione di canali di comunicazione digitali rientra in questo contesto di trasformazione. È però bene sottolineare che la loro introduzione necessita di un processo di adozione in grado di garantire la massima affidabilità e sicurezza. In questo contesto, l'esistenza di una base legale abilita il processo, ma non contribuisce alla sua attuazione operativa. È infatti necessario un adattamento delle procedure, l'introduzione degli strumenti tecnici necessari (ad esempio la corretta tipologia di firma elettronica e una piattaforma per la trasmissione sicura), la formazione del personale e, infine, la garanzia che la nuova procedura possa completare senza sostituire la via di comunicazione tradizionale; un principio centrale della Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino per evitare l'esclusione di una parte della popolazione.

In futuro, la comunicazione elettronica potrà essere semplificata e migliorata grazie all'introduzione di piattaforme che centralizzeranno l'accesso ai servizi e prestazioni pubblici. L'accesso sarà sicuro grazie alle modalità di autenticazione a più fattori e/o all'identità elettronica statale (Id-e). Ciò permetterà di svolgere in un unico luogo tutte le pratiche. È lo stesso principio applicato per le banche con i sistemi di e-banking. Prima di questo traguardo – che necessita di un investimento rilevante sia in termini finanziari

che di risorse umane –, vivremo in una situazione intermedia in cui la comunicazione elettronica dovrà essere attuata da ogni autorità, intesa come singolo servizio. La base legale è quindi abilitante, ma l'attuazione avviene ancora a un livello di unità amministrative e la sua adozione è quindi più lenta rispetto ad altre soluzioni considerate per il futuro.

Alla luce di queste considerazioni, rispondiamo come segue alle singole domande.

1. Quali autorità (elenco) hanno aderito e iniziato a predisporre i lavori preparatori in vista dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento?

Al momento dell'elaborazione della base legale, non è stato formalizzato un elenco di autorità. La base legale è però stata richiesta da parte di svariati attori pubblici – cantonali e comunali – che la necessitavano per poter attuare i progetti di comunicazione per via elettronica.

2. Ad oggi, dopo l'entrata in vigore del nuovo Regolamento, quali autorità (elenco) hanno implementato la comunicazione elettronica?

L'attuazione della comunicazione elettronica da parte di alcuni servizi pubblici che hanno segnalato l'interesse è ancora in corso. In futuro è prevista la pubblicazione di questo elenco sulle pagine web della Cancelleria dello Stato. Ci sono alcuni servizi che hanno già attuato questo genere di comunicazione – citiamo, ad esempio, la Sezione delle risorse umane per le procedure che riguardano i concorsi pubblici, i servizi legati alla Sezione della circolazione e le procedure legate alla dichiarazione fiscale gestite dalla Divisione delle contribuzioni – e altri che stanno lavorando per poterlo offrire prossimamente.

Inoltre, il flusso informativo con i Comuni, da tempo incanalato attraverso il Portale Comuni, necessita di un miglioramento e di un potenziamento. A tale scopo, recentemente il Governo ha dato il via ai lavori per l'elaborazione della versione 2.0 di detto portale con l'obiettivo di disporre di uno strumento con il quale si possano mettere in evidenza notizie di attualità, pubblicare informazioni tecniche, direttive, decisioni e atti e vengano scambiati dati bilateralmente tra i due livelli istituzionali.

3. Le autorità che non hanno ancora implementato la comunicazione elettronica, per quale motivo non lo hanno fatto?

È necessario del tempo per adeguare i propri processi, formare il personale e mettere in atto la procedura elettronica in parallelo a quella tradizionale. Più servizi introdurranno la possibilità e più semplice sarà per i servizi che seguiranno in quanto potranno fare affidamento su esperienze pregresse. È quindi necessario poter pianificare l'adozione e fare riferimento sull'esperienza di chi ha già compiuto il passo. Le prime esperienze stanno inoltre fornendo importanti dati di utilizzo che serviranno per procedere con i concorsi per l'utilizzo degli strumenti tecnici – ad esempio l'invio sicuro di documenti – in conformità con la Legge sulle commesse pubbliche (LCPub).

4. È prevista una maggiore sensibilizzazione e/o promozione presso le autorità? Oppure, dopo un periodo transitorio, è prevista una modifica del Regolamento tesa ad attuare l'obbligatorietà della comunicazione elettronica?

Per quel che riguarda la sensibilizzazione, è stato pubblicato e promosso un pacchetto informativo con informazioni generali sull'adattamento dei processi e degli strumenti necessari, alcuni videotutorial e una serie di video informativi con le esperienze di chi ha già applicato queste procedure. Il pacchetto non si rivolge solo ai servizi cantonali, ma anche ai quelli comunali. I video informativi sono consultabili sul [canale YouTube dell'Amministrazione cantonale](#). Nell'ambito della formazione continua per gli enti locali è stato inoltre pianificato un incontro informativo per quadri dirigenti, specialisti in amministrazione pubblica e tecnici comunali, membri o dipendenti di patriziati e consorzi.

Per quanto riguarda un'eventuale modifica del regolamento volta a rendere obbligatoria la comunicazione elettronica, non si tratta al momento di un argomento prioritario. Infatti, la discussione coinvolgerebbe più livelli amministrativi, ambiti di competenza e atti normativi rispetto alla semplice procedura amministrativa, poiché si tratta di obbligare alla comunicazione elettronica non solo le autorità, ma anche alcune categorie di utenti della popolazione. Il livello di complessità è quindi elevato, richiedendo il coinvolgimento di numerosi attori e il bilanciamento di diversi interessi in gioco.

5. È prevista la pubblicazione di una lista centrale cantonale dei recapiti elettronici? Se sì, quali le tempistiche?

Sì, l'articolo 3 capoverso 3 RCE-LPAmM prevede la segnalazione alla Cancelleria dello Stato, in modo da facilitare la tenuta di una lista e la visione d'insieme.

Nel pacchetto informativo viene inclusa anche la parte di segnalazione alla Cancelleria dello Stato per quanto riguarda i servizi cantonali. Le informazioni verranno pubblicate sulle pagine web della Cancelleria dello Stato.

6. Ritenuto il campo sensibile di applicazione delle Autorità regionali di protezione dove il contatto con gli utenti deve essere semplice, celere ed immediato, intende il Consiglio di Stato intervenire in modo attivo presso le stesse (ad oggi non risulta che qualcuna vi faccia capo) per far sì che la trasmissione elettronica degli atti venga implementata da tutte le ARP in modo coordinato per ottenere un'applicazione uniforme in tutto il territorio cantonale?

Il 18 settembre 2024 è stata avviata la procedura di consultazione concernente il progetto di Legge sulla procedura in materia di protezione del minore e dell'adulto. L'entrata in vigore di suddetta legge comporterà un cambiamento sostanziale nell'assetto organizzativo e procedurale delle Autorità di protezione, che saranno chiamate ad adeguarsi alle nuove disposizioni. In questo contesto, un intervento diretto volto a implementare la trasmissione elettronica degli atti presso tutte le ARP rischierebbe di creare confusione e incertezze operative.

Si ritiene dunque più prudente attendere l'esito della consultazione e l'approvazione definitiva della nuova legge.

Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 2 ore.

Vogliate gradire, signora deputata e signori deputati, i sensi della nostra stima.

RG n. 4976 del 16 ottobre 2024

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente

Christian Vitta

Il Cancelliere

Arnoldo Coduri

Copia a:

- Consiglio di Stato (decs-dir@ti.ch; dfe-dir@ti.ch; di-dir@ti.ch; dss-dir@ti.ch; dt-dir@ti.ch; can-sc@ti.ch)
- Comitato operativo per la trasformazione digitale (tramite milena.folletti@ti.ch)