

# Messaggio

|             |               |                    |
|-------------|---------------|--------------------|
| numero      | data          | competenza         |
| <b>8555</b> | 26 marzo 2025 | CONSIGLIO DI STATO |

## Attuazione della prima fase della Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino:

- **concernente lo stanziamento di un credito d'investimento di 14'245'000 franchi e di un credito a gestione corrente di 2'680'000 franchi per il quadriennio 2025-2028 per l'attuazione della prima fase della Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino**
- **legge sull'amministrazione digitale (LADigi)**

## Sommario

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>SITUAZIONE INIZIALE .....</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1      | Una trasformazione opportuna in un momento difficile per le finanze pubbliche                                    | 5         |
| 1.2      | Livello federale.....  | 6         |
| 1.2.1    | La trasformazione digitale della Confederazione .....  | 6         |
| 1.2.2    | L'Amministrazione Digitale Svizzera e la strategia nazionale di amministrazione digitale.....                    | 7         |
| 1.3      | Livello inter-cantonale: Grigioni, Soletta, Vallese e Ticino a confronto.....                                    | 9         |
| 1.4      | Livello cantonale: Organizzazione e governance della trasformazione digitale nell'Amministrazione cantonale..... | 10        |
| 1.5      | Livello comunale .....   | 12        |
| 1.6      | La spinta alla digitalizzazione nel Programma di legislatura cantonale 2023-2027 .....                           | 12        |
| 1.6.1    | Gli atti parlamentari presentati in ambito di digitalizzazione.....  | 13        |
| <b>2</b> | <b>PRIMA FASE DI ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DEL CANTONE TICINO.....</b>           | <b>15</b> |
| 2.1      | La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino .....   | 15        |
| 2.1.1    | La visione.....  | 18        |
| 2.1.2    | Gli obiettivi .....  | 18        |
| 2.1.3    | Le azioni.....   | 18        |
| 2.2      | Organizzazione e governance: necessità di una struttura permanente .....   | 19        |
| 2.2.1    | Descrizione della struttura organizzativa:.....  | 21        |
| 2.2.1.1  | Servizio dell'Amministrazione digitale (SAD) .....   | 21        |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 2.2.1.2  | Delegata/o alla trasformazione digitale e collaboratrice/collaboratore scientifico giurista..... | 24 |
| 2.2.1.3  | Committenti dipartimentali per la trasformazione digitale.....                                   | 24 |
| 2.2.1.4  | Ruoli informatici aggiuntivi al CSI.....   | 24 |
| 2.3      | Infrastruttura comune per l'erogazione di servizi digitali.....                                  | 25 |
| 2.3.1    | Sportello digitale dei servizi.....  | 25 |
| 2.3.1.1  | La soluzione iGovPortal.ch.....  | 26 |
| 2.3.2    | Identità elettronica.....  | 27 |
| 2.3.2.1  | Il servizio di autenticazione delle autorità svizzere AGOV.....                                  | 28 |
| 2.3.3    | Pagamento elettronico.....   | 28 |
| 2.3.4    | Verificatori di autenticità per i documenti elettronici.....                                     | 28 |
| 2.3.5    | Soluzioni per la gestione e la messa a disposizione di dati condivisi.....                       | 29 |
| 2.4      | Gestione elettronica delle pratiche (GEVER).....   | 30 |
| 2.5      | Data management e dati pubblici aperti ( <i>Open Government Data</i> OGD).....                   | 32 |
| 2.6      | Formazione delle competenze digitali.....  | 34 |
| 2.7      | La normativa proposta: Legge sull'amministrazione digitale (LADigi).....                         | 35 |
| 2.7.1    | Aspetti giuridici.....   | 35 |
| 2.7.1.1  | A livello federale.....  | 35 |
| 2.7.1.2  | A livello cantonale.....   | 37 |
| 2.7.2    | Forma dell'atto e approccio normativo.....   | 39 |
| 2.7.3    | Struttura del disegno di legge sull'amministrazione digitale del Cantone Ticino.....             | 42 |
| 2.7.4    | Commento ai singoli articoli.....  | 43 |
| Art. 1:  | Oggetto.....   | 43 |
| Art. 2:  | Scopo.....   | 43 |
| Art. 3:  | Definizioni.....   | 44 |
| Art. 4:  | Campo di applicazione.....   | 46 |
| Art. 5:  | Inclusione digitale.....   | 47 |
| Art. 6:  | Priorità al digitale.....  | 48 |
| Art. 7:  | Accesso alle informazioni delle autorità.....  | 50 |
| Art. 8:  | Dati.....  | 51 |
| Art. 9:  | Standard e processi.....   | 53 |
| Art. 10: | Dati amministrativi pubblici.....  | 54 |
| Art. 11: | Gestione.....  | 56 |
| Art. 12: | Delega di compiti.....   | 56 |
| Art. 13: | Servizi di base.....   | 57 |
| Art. 14: | Utilizzo.....  | 57 |
| Art. 15: | Costi.....   | 58 |
| Art. 16: | Principi.....  | 59 |
| Art. 17: | Collaborazione con la Confederazione e gli altri Cantoni.....                                    | 59 |

|   |           |
|---|-----------|
| Art. 18: Trattamento dei dati personali.....  | 61        |
| Art. 19: Banche dati centralizzate .....  | 61        |
| Art. 20: Contenuto .....  | 64        |
| Art. 21: Organizzazione .....   | 65        |
| Art. 22: Diritti di accesso.....  | 66        |
| Art. 23: Condizioni di accesso .....  | 66        |
| Art. 24: Accesso ai profili di base .....   | 67        |
| Art. 25: Verifica, applicazione e pubblicazione della regolamentazione dei diritti di<br>accesso..... | 67        |
| Art. 26: Correttezza dei dati e diritto di consultazione.....   | 67        |
| Art. 27: Blocco dei dati e limitazioni alla comunicazione dei dati .....                              | 68        |
| Art. 28: Distruzione dei dati .....   | 68        |
| Art. 29: Costi relativi alla correzione di errori e alla trasmissione dei dati .....                  | 69        |
| Art. 30: Rapporto con la banca dati relativa al movimento della popolazione.....                      | 69        |
| Art. 31: Responsabilità in materia di dati personali.....   | 70        |
| Art. 32: Altre responsabilità .....   | 70        |
| Art. 33: Concorso di norme.....   | 71        |
| Art. 34: Disposizioni transitorie .....   | 71        |
| <b>3 RELAZIONE CON IL PROGRAMMA DI LEGISLATURA E CONSEGUENZE<br/>FINANZIARIE .....</b>                | <b>73</b> |
| 3.1 Programma di legislatura .....  | 73        |
| 3.2 Conseguenze finanziarie.....  | 73        |
| 3.3 Tempistiche.....  | 76        |
| 3.4 Ritorno sull'investimento (ROI) .....   | 77        |
| <b>4 CONSEGUENZE A LIVELLO DI ENTI LOCALI E ALTRE ISTITUZIONI.....</b>                                | <b>77</b> |
| <b>5 ATTI PARLAMENTARI PENDENTI .....</b>   | <b>78</b> |
| <b>6 CONCLUSIONI.....</b>   | <b>78</b> |
| <b>Decreto legislativo.....</b>   | <b>80</b> |
| <b>Legge sull'amministrazione digitale (LADigi) .....</b>   | <b>81</b> |

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

Signor Presidente,  
signore deputate e signori deputati,

con il presente messaggio sottoponiamo alla vostra attenzione le misure per l'attuazione della prima fase della Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino, approvata dal Consiglio di Stato il 28 febbraio 2024.

Le amministrazioni pubbliche sono strutture complesse, con processi che talvolta possono essere percepiti come lenti e poco efficienti. Per affrontare queste sfide e avviare un percorso di trasformazione digitale coordinato e strutturato, i Governi cantonali svizzeri stanno progressivamente adottando strategie digitali e implementando piani d'azione specifici. Questi sforzi sono intrapresi considerando un contesto contraddistinto da rapide innovazioni tecnologiche, come l'intelligenza artificiale generativa, che devono essere valutate attentamente e, se ritenute idonee, integrate nel funzionamento dello Stato man mano che emergono.

Il Consiglio di Stato è perfettamente consapevole della situazione delicata delle finanze pubbliche cantonali e dello sforzo finanziario richiesto dalla trasformazione digitale. Occorre tuttavia sottolineare che il vero costo, in questo caso, non è tanto o solo quello relativo alla digitalizzazione dei processi operativi, quanto il costo in termini di attrattiva e di competitività che il nostro Cantone dovrà eventualmente pagare sul piano sociale, economico e ambientale qualora non si facesse nulla. Questa è la ragione principale che ha indotto il Governo ad avviare il processo di trasformazione digitale che, sulla scorta della Strategia adottata, può ora procedere con una prima fase di attuazione concreta.

Uno degli ambiti di maggiore interesse per le amministrazioni pubbliche è sicuramente quello legato all'erogazione di servizi digitali, destinati a completare le modalità di servizio per la cittadinanza e le imprese. È fondamentale chiarire fin dall'inizio che il percorso digitale affiancherà quello tradizionale in un'ottica di complementarità, senza sostituirlo. Si tratta infatti di un punto importante in quanto l'intenzione del Governo è di garantire in futuro l'accesso ai servizi pubblici anche all'utenza che non ha la possibilità o che non desidera usufruire dei servizi pubblici in forma digitale.

Il Consiglio di Stato intende promuovere una serie di ambiti strategici in questa prima fase di attuazione, descritti in dettaglio in questo messaggio governativo ora sottoposto al Parlamento. Si tratta di una proposta che dà seguito ai principi, agli obiettivi e alle azioni contenuti nella Strategia per la trasformazione digitale.

La prima fase di attuazione è così strutturata:

- istituzione e attuazione della governance<sup>1</sup> della trasformazione digitale;
- emanazione di una legge sull'Amministrazione digitale<sup>2</sup> e progressivo adattamento, laddove necessario, delle leggi generali o settoriali esistenti;

<sup>1</sup> "Governance" si riferisce in questo contesto all'implementazione di processi, strutture e meccanismi per guidare e gestire efficacemente la digitalizzazione all'interno dell'amministrazione pubblica.

<sup>2</sup> Per «amministrazione digitale» o «governo elettronico», si intende l'impiego di moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nelle amministrazioni pubbliche. L'obiettivo principale consiste nel supporto e nella semplificazione dei processi elettronici tra le autorità di tutti i livelli statali e al loro interno così come nei confronti della popolazione e degli operatori economici.

- progettazione e adozione di una serie di servizi di base in forma digitale, tra cui uno sportello digitale dei servizi accessibile tramite procedura di identificazione e autenticazione, (cfr. 2.3.1) dove cittadinanza e imprese possano accedere facilmente a informazioni, richiedere documenti ufficiali e svolgere pratiche amministrative in modo sicuro e intuitivo;
- studio e progetto pilota per l'introduzione di un sistema per la gestione elettronica delle pratiche abbreviato in (GEVER<sup>3</sup>) analogamente a quanto già realizzato o in fase di realizzazione nelle altre pubbliche amministrazioni;
- studio e progetto pilota per l'introduzione di un sistema per la gestione e la pubblicazione dei dati pubblici aperti (Data management e Open Government Data) delle autorità<sup>4</sup>;
- Istituzione di una formazione delle competenze digitali.

A ognuno di questi ambiti è dedicato uno specifico capitolo di questo messaggio, che include i dettagli di attuazione e un'appendice riguardante gli aspetti finanziari.

L'attuazione di questa prima fase della Strategia è prevista su un arco temporale di quattro anni. Successivamente, è programmata una seconda fase, per estendere ulteriormente la gamma di servizi digitali disponibili per cittadinanza e imprese.

Inoltre, proseguirà la realizzazione di progetti specifici in ambiti più puntuali, tra cui la giustizia, la sanità, la scuola, la geomatica e i diritti politici (voto elettronico). Questi saranno oggetto di analisi approfondite e, dove necessario, di messaggi governativi specifici, che verranno sottoposti separatamente al Parlamento.

Per quanto attiene all'ambito informatico, il CSI ha dal canto suo approfondito le esigenze tecniche e infrastrutturali dell'Amministrazione cantonale necessarie anche a sostenere l'attuale e futura crescita di servizi IT, con particolare attenzione alla sicurezza, legati al processo di trasformazione digitale. Parallelamente al presente messaggio, il Consiglio di Stato sottopone quindi al Parlamento una richiesta di credito per l'aggiornamento delle infrastrutture tecniche e l'implementazione di una seconda sala server ridondante.

## 1 SITUAZIONE INIZIALE

### 1.1 Una trasformazione opportuna in un momento difficile per le finanze pubbliche

Col nuovo millennio ha preso avvio la transizione verso una società e una economia digitale. La diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), e la

---

<sup>3</sup> Il concetto GEVER deriva dal tedesco "*elektronische Geschäftsverwaltung*", ossia gestione elettronica degli "affari", meglio rappresentato in italiano da "pratiche", e mira a concepire un modello di lavoro digitale in cui confluiscano dati, documenti e processi governando gli stessi attraverso la definizione del ciclo di vita. Maggiori informazioni sono disponibili presso le pagine dedicate alla Gestione elettronica degli affari GEVER dell'Amministrazione federale, alle quali si rimanda non per la soluzione tecnica adottata, bensì in termini esplicativi del concetto.

<sup>4</sup> Si tratta di informazioni – in inglese "*Open Government Data*" – prodotte o raccolte dalle pubbliche amministrazioni che vengono rese disponibili in formato digitale, accessibili liberamente e riutilizzabili senza restrizioni. Questi dati sono pubblicati con l'obiettivo di promuovere la trasparenza, la partecipazione della cittadinanza e l'innovazione, consentendo a chiunque di accedere, utilizzare, modificare e condividere tali informazioni.

loro integrazione nella vita quotidiana e nei processi economici ne sono il segno evidente. Le tecnologie digitali sono diventate parte integrante delle attività produttive, sociali e culturali anche nel nostro Cantone. In questo campo non si tratta più dunque di innovare, quanto piuttosto di adeguare l'organizzazione e i processi dei servizi pubblici alle nuove esigenze e opportunità.

Dal profilo economico, l'auspicata trasformazione digitale va valutata anche in termini di costi opportunità, ossia in relazione alla possibile perdita economica, sociale, ambientale e istituzionale derivante dalla decisione di non fare nulla. Per il mondo dell'economia, la mancata trasformazione digitale dell'Amministrazione cantonale si tradurrebbe in una riduzione dell'attrattività e competitività del nostro Cantone, conseguente a procedure burocratiche inutilmente lente e complesse. Sul piano sociale, la mancata assunzione di un ruolo attivo a favore della trasformazione digitale, seppur limitato all'Amministrazione cantonale, favorirebbe le diseguaglianze digitali. Dal punto di vista ambientale, la mancata trasformazione digitale ostacolerebbe o limiterebbe l'impegno contro lo spreco di risorse umane e materiali. Per quanto difficile se non impossibili da stimare, questi sprechi contribuirebbero a rendere l'Amministrazione cantonale meno sostenibile.

Dal profilo istituzionale, servizi pubblici giudicati inefficienti o di difficile accesso contribuirebbero ad alimentare la sfiducia nei confronti dell'amministrazione e delle autorità. A ciò si aggiungerebbe l'impossibilità di disporre di strumenti utili alla presa di decisione politica e amministrativa, oltre alla complessità di un'elaborazione sistematica delle molte informazioni prodotte dall'ente pubblico.

Infine, la mancata trasformazione digitale potrebbe inoltre tradursi in una perdita di attrattività per l'impiego pubblico, in particolare da parte dei giovani. A fronte del significativo calo della natalità, la forza lavoro disponibile sul territorio risulterà infatti sempre più contesa tra settore pubblico e settore privato. L'obsolescenza dei processi lavorativi in seno all'Amministrazione risulterebbe un deterrente significativo per i giovani più competenti che potrebbero preferire volgere lo sguardo altrove.

In conclusione, il mancato adeguamento digitale comporterebbe costi opportunità significativi per il Cantone Ticino, tali da poterlo ulteriormente indebolire nel confronto inter-cantonale.

## **1.2 Livello federale**

### **1.2.1 La trasformazione digitale della Confederazione**

Fino al 2020, le questioni legate all'utilizzo delle risorse informatiche in seno alla Confederazione erano regolate nell'ordinanza concernente l'informatica e la telecomunicazione nell'Amministrazione federale<sup>5</sup>.

Come indica il nome, questa normativa si occupava esclusivamente di informatica. Per estendere il campo di applicazione a tutte le dimensioni della trasformazione digitale, comprese l'ottimizzazione dei processi aziendali, il riutilizzo di dati e l'armonizzazione degli applicativi IT, nel 2020 il Consiglio federale ha sottoposto tale ordinanza a una revisione

---

<sup>5</sup> Ordinanza del 23 febbraio 2000 concernente l'informatica e la telecomunicazione nell'Amministrazione federale (OIAF; RU 2000 1227).

approfondita, rinominandola “ordinanza sul coordinamento della trasformazione digitale e la governance delle TIC in seno all’Amministrazione federale”<sup>6</sup>.

La caratteristica principale di questa revisione è stata la creazione del nuovo settore Trasformazione digitale e governance delle TIC annesso alla Cancelleria federale e diretto dal Delegato per la trasformazione digitale e la governance delle TIC. Questo settore sostiene e coordina la trasformazione digitale dell’Amministrazione federale in stretta cooperazione con i dipartimenti. Tra i suoi compiti rientrano l’identificazione tempestiva di temi essenziali in materia di digitalizzazione e la gestione delle relative sfide, il supporto agli uffici federali nel loro lavoro di digitalizzazione e la facilitazione della collaborazione tra di essi.

Pertanto, la Confederazione ha ritenuto necessario distinguere chiaramente tra il coordinamento della trasformazione digitale e la gestione dell’informatica nell’Amministrazione federale, di competenza dell’Ufficio federale dell’informatica e della telecomunicazione (UFIT)<sup>7</sup>. Il primo ambito mancava di una struttura adeguata e necessitava di un rafforzamento<sup>8</sup>, non solo internamente, ma anche nei rapporti con i Cantoni e i Comuni. Per questo motivo, parallelamente alla decisione sulla riorganizzazione della trasformazione digitale e della governance delle TIC, il Consiglio federale ha deciso di istituire la nuova organizzazione “Amministrazione digitale Svizzera” (ADS)<sup>9</sup>.

## 1.2.2 L’Amministrazione Digitale Svizzera e la strategia nazionale di amministrazione digitale

L’Amministrazione digitale Svizzera è attiva dal 1° gennaio 2022, con l’incarico di definire in modo efficace la gestione e il coordinamento strategico delle attività relative alla digitalizzazione della Confederazione, dei Cantoni e dei Comuni. I compiti e gli obiettivi dell’ADS sono descritti nella relativa convenzione quadro di diritto pubblico<sup>10</sup>, approvata dalla Confederazione e dai Cantoni.

L’ADS si impegna a promuovere la standardizzazione e l’armonizzazione dei processi tecnici e specialistici, per garantire interoperabilità<sup>11</sup> e l’uso congiunto di soluzioni

<sup>6</sup> Ordinanza del 25 novembre 2020 sul coordinamento della trasformazione digitale e la governance delle TIC in seno all’Amministrazione federale (OTDI; RS 172.010.58).

<sup>7</sup> Art 16 e 17 dell’ordinanza del 17 febbraio 2010 sull’organizzazione del Dipartimento federale delle finanze (Org-DFF; RS 172.215.1).

<sup>8</sup> CANCELLERIA FEDERALE, Commentaire des dispositions - Ordonnance sur la transformation numérique et l’informatique (OTNI); Modification de l’ordonnance sur l’organisation de la Chancellerie fédérale (Org ChF); Ordonnance portant adaptation de la loi sur le Contrôle des finances en raison de la réorganisation dans le domaine de l’informatique, novembre 2020, p. 4.

<sup>9</sup> <https://www.bk.admin.ch/bk/it/home/documentazione/comunicati-stampa.msg-id-81334.html>.

<sup>10</sup> Convenzione quadro di diritto pubblico concernente l’Amministrazione digitale Svizzera, in: FF 2021 3030.

<sup>11</sup> L’interoperabilità è la capacità di diversi sistemi, dispositivi o applicazioni di comunicare, scambiare dati e utilizzare le informazioni scambiate in modo efficiente e senza restrizioni, se non quelle legislative. È fondamentale per attuare il principio “una sola volta o *once only*”, evitando di richiedere più volte le stesse informazioni ai cittadini e alle imprese.

tecniche tra i servizi amministrativi a tutti i livelli. A tal fine, collabora con l'associazione eCH<sup>12</sup> e eOperations Svizzera SA<sup>13</sup>. eCH si occupa di sviluppare, adottare e coordinare norme per assicurare una filosofia funzionale uniforme, un'esecuzione sicura delle transazioni e uno svolgimento fluido dei processi in particolare tra le amministrazioni pubbliche. Incoraggia l'applicazione di standard internazionali e promuove la collaborazione con organizzazioni nazionali e internazionali nel campo della standardizzazione. eOperations, invece, si occupa di fornire servizi nell'ambito delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) per la Confederazione, i Cantoni e i Comuni.

Sulla base della convenzione quadro di diritto pubblico, l'ADS pubblica la Strategia quadriennale Amministrazione digitale Svizzera<sup>14</sup>, che delinea un piano strategico per la trasformazione digitale delle amministrazioni pubbliche in Svizzera. Essa dipinge una visione chiara, stabilisce obiettivi specifici e identifica campi d'azione strategici per raggiungerli. Inoltre, la strategia ADS serve come riferimento per i Cantoni nell'elaborazione delle proprie strategie.

L'ADS è finanziata attraverso un sistema misto Confederazione-Cantoni, disciplinato nella relativa convenzione<sup>15</sup>, e realizza progetti comuni per infrastrutture e servizi di base digitali urgentemente necessari, di cui tutti i firmatari della convenzione quadro possono beneficiare.

I progetti, che devono contribuire alla realizzazione degli obiettivi e dei campi d'azione strategici stabiliti nella strategia ADS, vengono decisi congiuntamente e definiti nel piano di attuazione<sup>16</sup>. A titolo di esempio, citiamo l'iniziativa no. 3: "Diffondere l'identità digitale in modo trasversale alle autorità."

Per la partecipazione del Cantone Ticino all'ADS viene richiesto un credito, il cui ammontare è riportato nel riepilogo finanziario al capitolo 3.

È importante sottolineare che l'ADS ha il compito di coordinare la trasformazione digitale in Svizzera, ma attualmente non possiede poteri decisionali né può imporre standard vincolanti.

Di conseguenza, senza un forte coordinamento centrale risulta difficile creare un ecosistema digitale nazionale funzionale e sinergico, soprattutto in relazione alla scelta di sistemi comuni e all'ottimizzazione degli investimenti. Per rendere l'ADS più efficace, la Confederazione sta considerando di ampliarla in modo che possa emettere istruzioni

<sup>12</sup> Cfr. ASSOCIAZIONE ECH, Statuts, 10 aprile 2014.

<sup>13</sup> Cfr. EOPERATIONS SUISSE SA, Statuts de eOperations Suisse SA, 7 giugno 2021.

<sup>14</sup> AMMINISTRAZIONE DIGITALE SVIZZERA, Strategia «Amministrazione digitale Svizzera 2024–2027», in: FF 2024 45.

<sup>15</sup> Convention du 30 août 2023 entre la Confédération suisse et les cantons concernant le financement de projets de l'agenda «Infrastructures nationales et services de base de l'Administration numérique suisse» pour les années 2024 à 2027 (non disponibile in italiano); adottata sulla base degli articoli 4, 7 e 16 della legge federale del 17 marzo 2023 concernente l'impiego di mezzi elettronici per l'adempimento dei compiti delle autorità (LMeCA; RS 172.019).

<sup>16</sup> AMMINISTRAZIONE DIGITALE SVIZZERA, Piano di attuazione ADS 2024, 26 ottobre 2023 (non disponibile in italiano).



vincolanti, trasformandola da semplice piattaforma di coordinamento a un'autorità con capacità decisionale. Entro il 2026 verranno sottoposti ai Cantoni tutti gli elementi necessari per esprimersi su questo possibile ulteriore sviluppo, che richiederà verosimilmente una modifica della Costituzione federale<sup>17</sup>. Qualora tale modifica venisse approvata, le istruzioni emesse dalla Confederazione diventerebbero vincolanti. È quindi nell'interesse del Cantone, per molteplici ragioni, anticipare tali sviluppi, iniziando a lavorare per conformarsi proattivamente alle direttive dell'ADS. Questo permette non solo di prepararsi a eventuali obblighi futuri, ma garantisce anche l'allineamento e la coerenza con gli standard nazionali.

### **1.3 Livello inter-cantonale: Grigioni, Soletta, Vallese e Ticino a confronto**

Considerato che alcuni Cantoni svizzeri hanno già presentato dei piani per la trasformazione digitale delle rispettive Amministrazioni pubbliche, si è ritenuto opportuno valutarne gli esempi. Sono stati intervistati i Cantoni Friburgo, Giura, Grigioni, Soletta e Vallese. Alle interviste sono seguiti approfondimenti con i Delegati alla trasformazione digitale dei Cantoni Grigioni, Soletta e Vallese, ovvero con quelle realtà che condividono con il nostro territorio alcune peculiarità. In particolare la loro media dimensione nel contesto nazionale, una certa diversità linguistica e culturale, economie fortemente influenzate dal turismo, dinamiche demografiche simili e un'età media della popolazione che attesta una demografia relativamente matura, soprattutto per il Cantone dei Grigioni.

Nei citati tre Cantoni, è stata prevista una legge sull'amministrazione digitale che permette di definire il contesto entro cui realizzare la trasformazione digitale e attuare i servizi digitali di base, tra cui lo sportello digitale nella soluzione dell'iGovPortal (cfr. 2.3.1.1).

Nell'ambito dello sviluppo di queste basi legali<sup>18</sup>, sono inoltre state definite le questioni legate alla governance, alle risorse finanziarie, al capitale umano e alle tempistiche di realizzazione.

---

<sup>17</sup> Cfr. n. 2 cpv. 8 della convenzione quadro dell'ADS.

<sup>18</sup> Legge del 16.10.2023 del Cantone Grigioni sull'amministrazione digitale (LADig; CSC 177.100); Gesetz vom 06.05.2020 des Kantons Solothurn über das Behördenportal (BehöPG; BGS 116.1); Loi du 16.05.2024 du Canton du Valais sur les services numériques des autorités (LSNA; RS 170.8).

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

La tabella seguente riassume i dati raccolti durante le audizioni.

| Cantone                      | Finanze investite (CHF) | Personale      | Arco temporale | Assi di azione  |
|------------------------------|-------------------------|----------------|----------------|---|
| <b>Grigioni<sup>19</sup></b> | 35 milioni              | 45 specialisti | 5 anni         | Adattamento basi legali, sviluppo dei servizi di base e dello sportello digitale dei servizi, istituzione di un'organizzazione permanente dedicata all'attuazione e al coordinamento della trasformazione digitale, open government data.   |
| <b>Soletta<sup>20</sup></b>  | 12 milioni              | 24 specialisti | 3 anni         | Adattamento basi legali, sviluppo dei servizi di base e dello sportello digitale dei servizi, istituzione di un'organizzazione permanente dedicata all'attuazione e al coordinamento della trasformazione digitale.   |
| <b>Vallese<sup>21</sup></b>  | 80 milioni              | 25 specialisti | 10 anni        | Adattamento basi legali, sviluppo dei servizi di base e dello sportello digitale dei servizi, istituzione di un'organizzazione permanente dedicata all'attuazione e al coordinamento della trasformazione digitale, open government data. Miglioramento delle infrastrutture digitali, potenziamento della sicurezza informatica e della gestione dei dati. |

#### 1.4 Livello cantonale: Organizzazione e governance della trasformazione digitale nell'Amministrazione cantonale

La digitalizzazione dell'Amministrazione cantonale è in atto da anni. L'erogazione dei servizi informatici, la messa a disposizione dell'infrastruttura tecnica e il loro finanziamento sono attualmente assicurati dal Centro Sistemi Informativi (CSI), unità amministrativa autonoma del Dipartimento delle finanze e dell'economia. Il CSI è responsabile per l'assolvimento del "Mandato di prestazione quadriennale"<sup>22</sup>, le cui prestazioni sono elencate all'art. 4, e del "Mandato di prestazione annuale" conferitigli dal Consiglio di Stato.

<sup>19</sup> REGIERUNG DES KANTONS GRAUBÜNDEN, Botschaft der Regierung an den Grossen Rat von 8. August 2023 - Bericht zur «Strategie digitale Verwaltung Graubünden 2024 – 2028», Heft Nr. 2 / 2023 – 2024, pag. 139 segg.

<sup>20</sup> REGIERUNGSRATES DES KANTONS SOLOTHURN, Gesetz über das Behördenportal (BehöPG), Botschaft und Entwurf des Regierungsrates an den Kantonsrat von Solothurn, 17 dicembre 2019, in: RRB Nr. 2019/2035, pagg. 10 segg; STAATSKANZLEI DES KANTONS SOLOTHURN, Umsetzung Digitalisierungsstrategie «Impulsprogramm SO!Digital 2023 – 2025»; Bewilligung eines Verpflichtungskredits; Zusätzlicher Ressourcenaufbau und Änderung der Budgetstruktur, in: SGB 0192/2022, pag. 12 segg.

<sup>21</sup> CONSEIL D'ETAT DU CANTON DU VALAIS, Message accompagnant le projet de loi sur les services numériques des autorités (LSNA), in: GC/GR-2022-051, pag. 41 segg.

<sup>22</sup> Risoluzione governativa n. 1110 del 6 marzo 2024 inerente all'approvazione del mandato di prestazione quadriennale per il periodo 2024-2027 tra il Consiglio di Stato e il CSI.

Inoltre, sono in vigore le “Linee direttive per l’informatica nell’Amministrazione cantonale”<sup>23</sup> che determinano:

- gli obiettivi e i principi dell’informatica;
- i beni informatici;
- la sicurezza informatica;
- le competenze decisionali;
- le competenze finanziarie;
- le procedure di pianificazione informatica.

Secondo la prassi consolidata, i Dipartimenti e la Cancelleria, in collaborazione con il CSI, stabiliscono i progetti informatici e le priorità di intervento. Se più Dipartimenti esprimono contemporaneamente esigenze per servizi infrastrutturali simili possono essere avviati progetti informatici trasversali per introdurre gli strumenti e gli applicativi necessari. Attualmente, la mappatura dei processi è puntuale e affidata ai Dipartimenti, in collaborazione con il CSI.

Nel luglio del 2022 è stata istituita la funzione di Delegata cantonale alla trasformazione digitale, analogamente a quanto realizzato nella maggior parte dei Cantoni e nella Confederazione. La Delegata ha il compito di coordinare l’elaborazione e l’attuazione di una Strategia cantonale per la trasformazione digitale, promuovendo lo sviluppo di un ecosistema di servizi digitali centrato sulla cittadinanza e sulle imprese, al fine di innescare un vero e proprio cambiamento culturale.

Dal dicembre 2022, il Consiglio di Stato ha deciso di adottare una nuova governance della digitalizzazione<sup>24</sup>, con l’istituzione di un Comitato operativo interdipartimentale (COACDI) e di un Comitato politico per la trasformazione digitale (CPDI), con una rappresentanza dei Comuni, così come mostrato nel diagramma seguente:

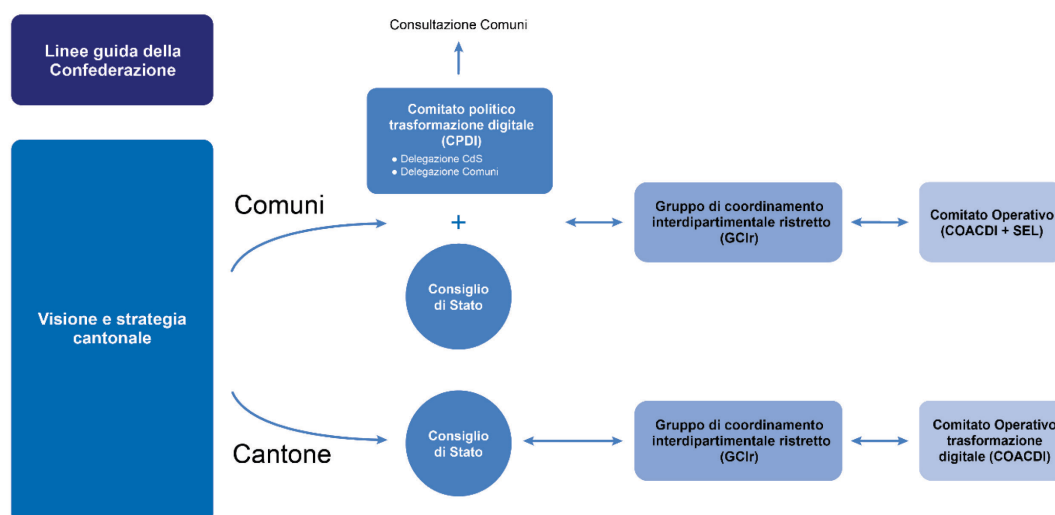


Figura 1: Schema riassuntivo della governance della digitalizzazione dell’AC

<sup>23</sup> Risoluzione governativa n. 2898 del 18 giugno 2002 inerente alle linee direttive per l’informatica nell’Amministrazione cantonale.

<sup>24</sup> Risoluzione governativa n. 6309 del 21 dicembre 2022 concernente l’approvazione del documento «Trasformazione digitale AC: concetto di governance».

Il **Comitato operativo** per la trasformazione digitale, coordinato dalla Delegata alla trasformazione digitale e attualmente composto da rappresentanti di tutti i dipartimenti e della Cancelleria, dal Centro sistemi informativi (CSI), dal Centro di risorse didattiche e digitali (CERDD) e dalla Sezione degli enti locali (SEL) del Dipartimento delle istituzioni, è il consesso che guida la trasformazione digitale dell'Amministrazione cantonale (AC).

Il **Comitato Politico** è composto da una rappresentanza del Consiglio di Stato, da una rappresentanza dei Comuni e dal Cancelliere dello Stato, il quale garantisce il collegamento con il Comitato operativo e con il Gruppo di Coordinamento Interdipartimentale ristretto (GCIr). Il Comitato politico analizza le proposte strategiche del comitato operativo, avalla la strategia e la visione e decide l'apertura di procedure di consultazione cantonali.

## 1.5 Livello comunale

I Comuni non rientrano nel perimetro della Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino nel periodo 2024-2027. Tuttavia, nella Strategia viene espresso l'auspicio che «[...] i Comuni e altre istituzioni indipendenti di diritto pubblico adottino progetti in linea con la Strategia per la trasformazione digitale cantonale».<sup>25</sup>

Negli anni, diversi Comuni hanno avviato una serie di progetti di digitalizzazione, alcuni dei quali anche molto importanti e complessi, a beneficio della popolazione. Si rileva un margine di miglioramento per quanto riguarda il coordinamento e l'informazione di queste iniziative: l'intento della Strategia cantonale e di questa governance è, tra gli altri, quello di mettere in luce eventuali sinergie in favore di una maggiore efficacia finanziaria e di uniformità dei servizi offerti alla cittadinanza e alle imprese.

Per quanto concerne i processi strettamente istituzionali, a livello comunale si osserva ancora che le facoltà di digitalizzazione degli stessi potranno e dovranno essere ulteriormente estese, sulla base di nuove puntuali modifiche della legge organica comunale<sup>26</sup> e del regolamento di applicazione della legge organica comunale<sup>27</sup>. Queste richiedono ponderazioni che saranno più propriamente affrontate in sede della revisione LOC già avviata, quindi confluiranno a tempo debito nello specifico messaggio. Ad ogni modo, il Cantone promuoverà soluzioni che potranno eventualmente essere aperte anche alle autorità comunali che ne volessero usufruire.

## 1.6 La spinta alla digitalizzazione nel Programma di legislatura cantonale 2023-2027

Il Programma di legislatura 2023-2027<sup>28</sup> cita più volte la digitalizzazione tra gli obiettivi dei propri assi strategici. In particolare, l'Asse strategico 1, Obiettivo 2, contempla, su un arco temporale di quattro anni, l'attuazione delle azioni previste dalla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino.

<sup>25</sup> CONSIGLIO DI STATO DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO, Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino, pag. 7.

<sup>26</sup> Legge del 10 marzo 1987 organica comunale (LOC; RL 181.100).

<sup>27</sup> Regolamento del 30 giugno 1987 di applicazione della legge organica comunale (RALOC; RL 181.110).

<sup>28</sup> CONSIGLIO DI STATO DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO, Programma di legislatura 2023-2027.

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

A complemento, il documento strategico Prospettiva 2040<sup>29</sup> delinea una visione delle sfide e opportunità più importanti per il Ticino da oggi al 2040. Attraverso il coinvolgimento attivo della popolazione, evidenzia la digitalizzazione come elemento centrale delle sfide future e come leva d'azione cruciale. Sottolinea la necessità di agire in modo digitalmente etico, inclusivo e aperto, per promuovere il cambiamento culturale necessario a raggiungere un'adeguata maturità digitale.

### 1.6.1 Gli atti parlamentari presentati in ambito di digitalizzazione

Negli ultimi anni il Gran Consiglio ha presentato diversi atti parlamentari per la promozione della digitalizzazione nell'Amministrazione cantonale; di seguito ne è riportato un elenco esemplificativo e non esaustivo.

| Atto   | Oggetto   | Descrizione (richiesta)   |
|--|---|---|
| <b>Iniziativa parlamentare elaborata</b>       |   |   |
| <u>Iniziativa parlamentare elaborata IE739</u> | Aggiunta di un nuovo art. 8a nella Costituzione della Repubblica e Cantone Ticino (Diritto all'integrità digitale)    | Aggiungere un nuovo articolo alla Costituzione con cui si garantisce il diritto all'integrità digitale.   |
| <b>Iniziativa parlamentare generica</b>        |   |   |
| <u>Iniziativa parlamentare IG780</u>           | Per ottimizzare la gestione documentale nell'Amministrazione cantonale rendendola maggiormente efficace ed efficiente | Implementare norme, strumenti informatici e procedure che permettano la condivisione trasversale dei documenti tra uffici e dipartimenti, al fine di ridurre la duplicazione degli invii, migliorare l'efficienza amministrativa e ridurre i costi per cittadini e Stato. |
| <b>Mozione</b>                                 |   |   |
| <u>Mozione 1636</u>                            | Eliminazione dei doppioni nella raccolta dati presso le imprese e i cittadini   | Avviare un'indagine presso tutti i Dipartimenti per identificare e semplificare i processi burocratici e costituire un gruppo di lavoro per proporre misure di snellimento delle procedure amministrative.  |
| <u>Mozione 1756</u>                            | Per un'Amministrazione digitale vicina al cittadino   | Elaborare un piano d'azione per digitalizzare e integrare l'intelligenza artificiale nei processi amministrativi del cantone, stabilendo priorità, tempistiche e valutando le implicazioni operative e finanziarie.   |

<sup>29</sup> CANCELLERIA DELLO STATO DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO, Prospettiva 2040.

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

| <b>Atto</b>  | <b>Oggetto</b>   | <b>Descrizione (richiesta)</b>  |
|--|--|---|
| <u>Mozione 1792</u>                                | Rendiamo i servizi di collocamento SMART!  | Sviluppare sistemi digitali innovativi, tra cui un nuovo sito, un'App e un sistema di chatbot, per facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, snellendo le procedure di assunzione e promuovendo i servizi di collocamento cantonali attraverso campagne pubblicitarie e canali digitali. |
| <u>Mozione 1767</u>                                | I cantieri stradali bloccano il Ticino – proposta di creazione di una piattaforma digitale dove notificare sistematicamente l'avvio di cantieri stradali | Creare una piattaforma digitale per notificare sistematicamente l'avvio dei cantieri stradali, coinvolgendo autorità e enti vari, con l'obiettivo di fornire informazioni dettagliate su strade interessate e durata dei lavori.  |
| <u>Mozione 1586</u><br>(Stralciato:<br>22.05.2023) | Un buono per la formazione digitale  | Creare un buono annuale individuale (ticket) per incoraggiare la formazione digitale della popolazione residente in Ticino.   |
| <u>Mozione 1572</u>                                | Dotare tutti gli allievi delle scuole medie di un dispositivo informatico personale  | Dotare tutti gli allievi delle scuole medie di un dispositivo informatico personale.  |
| <b>Interrogazione</b>                              |  |   |
| <u>Interrogazione 60.24</u>                        | Opportunità e rischi dell'intelligenza artificiale, quale la situazione in Ticino?   | Esplorare e chiarire l'uso dell'intelligenza artificiale (IA) in Ticino, con particolare attenzione all'amministrazione pubblica, istruzione, economia e impatti sul mercato del lavoro.  |
| <u>Interrogazione 48.24</u>                        | Comunicazione elettronica nei procedimenti amministrativi: la base legale esiste, ma l'attuazione?   | Verificare quali autorità hanno implementato la comunicazione elettronica, i motivi di eventuali ritardi, e le azioni previste per promuovere o rendere obbligatoria tale comunicazione, inclusa la pubblicazione di una lista centrale dei recapiti elettronici.                                     |
| <u>Interrogazione 140.23</u>                       | Cartella informatizzata del paziente (CIP): a che punto siamo in Ticino?   | Chiarire lo stato e i progressi dell'implementazione della Cartella Informatizzata del Paziente (CIP) in Ticino, le sfide incontrate, il piano di sviluppo futuro, e le misure adottate per garantire la sicurezza e l'efficacia del sistema.   |

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

| Atto                                   | Oggetto   | Descrizione (richiesta)   |
|--|---|---|
| <u>Interrogazione</u><br><u>127.23</u> | Test Chat GPT positivo? Già infetti da IA (Intelligenza Artificiale)? | Esplorare l'adozione dell'IA per semplificare il lavoro amministrativo, l'uso di chatbot e trascrizioni automatiche, e valutare l'automazione nella raccolta differenziata dei rifiuti e l'aggiornamento dei sistemi nel Laboratorio cantonale d'igiene.  |
| <u>Interrogazione</u><br><u>119.23</u> | Open Data anche per il Ticino   | Valutare a che punto è la strategia di digitalizzazione e open data per il Ticino, migliorare l'accesso ai dati elettorali e creare una piattaforma user-friendly per scaricare i risultati elettorali  |
| <u>Interrogazione</u><br><u>38.19</u>  | TicinoCoin, identità digitale e patrocinio del Cantone Ticino         | Esplorare la fattibilità e l'implementazione del TicinoCoin e dell'identità digitale basata su blockchain, coinvolgendo rami dell'Amministrazione e della BancaStato, e valutare le misure per promuovere la FinTech e la digitalizzazione dei servizi nel Cantone.   |
| <u>Interrogazione</u><br><u>5.16</u>   | Stato e cittadini: a quando le lettere digitali?                      | Valutare l'implementazione della comunicazione elettronica per ridurre i costi e le risorse legati all'invio di lettere, e considerare la creazione di un sistema elettronico sul sito del Cantone per facilitare la comunicazione tra l'amministrazione e i cittadini, affrontando eventuali problematiche giuridiche. |

## 2 PRIMA FASE DI ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DEL CANTONE TICINO

### 2.1 La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Nel 2024, il Consiglio di Stato ha adottato una Strategia per la trasformazione digitale: un documento programmatico che chiarisce la visione, le priorità e il contesto di questo complesso, ma decisivo, processo di trasformazione.

L'elaborazione del documento si è basata su due considerazioni fondamentali. In primo luogo, il cambiamento non potrà dipendere esclusivamente da soluzioni tecnologiche, ma sarà possibile solo avviando una vera e propria trasformazione dei processi di lavoro e della cultura aziendale, accompagnate da una costante formazione e aggiornamento delle competenze del personale. La formazione rappresenta un elemento cruciale di questo percorso, non solo per sviluppare nuove competenze, ma anche per gestire la naturale resistenza al cambiamento, favorendo un'adozione più consapevole e partecipata delle innovazioni. In secondo luogo, la constatazione che l'attuale impostazione organizzativa è efficace per soddisfare richieste puntuali, ma inadeguata per affrontare compiti trasversali di alta complessità e con un orizzonte temporale di lungo termine.

Fino ad ora, la responsabilità di promuovere e attuare progetti informatici è stata demandata alle singole unità amministrative in collaborazione con il CSI.

L'adozione di soluzioni informatiche è stata quindi influenzata in maniera decisiva dalla proattività, disponibilità, competenza e predisposizione al cambiamento di ciascuna unità e non sempre sorretta da una revisione strutturale dei processi di lavoro (cfr. 1.4). Affinché la trasformazione digitale sia realmente efficace, di fatto i processi devono essere inizialmente mappati nella loro forma attuale e poi ripensati in un'ottica digitale.

Digitalizzare un processo analogico senza una revisione strutturale è disfunzionale, poiché si limita a riprodurre inefficienze esistenti in un nuovo formato senza sfruttare le potenzialità delle tecnologie digitali. Ad esempio, acquisire digitalmente un documento cartaceo attraverso la scansione significa semplicemente trasformarlo in un file immagine o PDF, ma senza ripensare il flusso di gestione delle informazioni. In questo modo, si perpetuano passaggi manuali, ridondanze e colli di bottiglia che la digitalizzazione, se ben progettata, potrebbe eliminare.

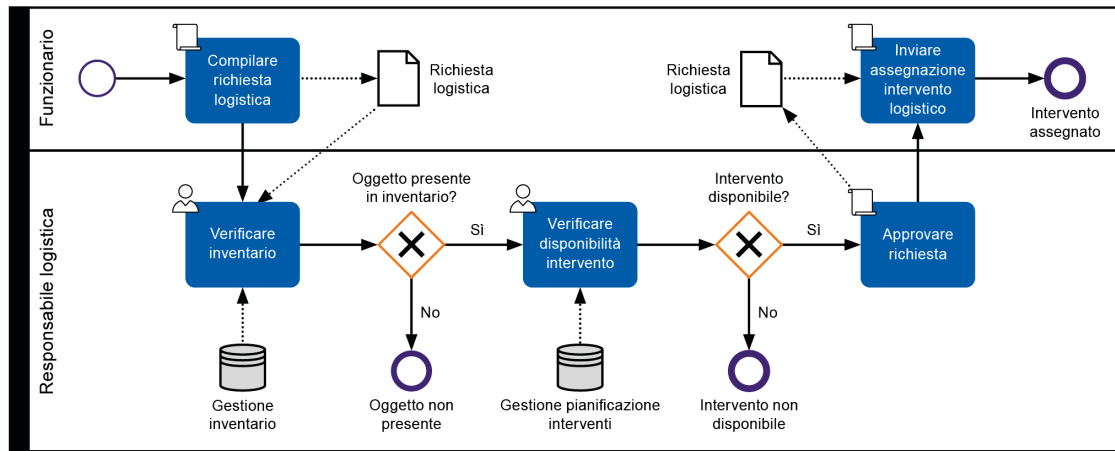
La letteratura sulla trasformazione digitale sottolinea che la reingegnerizzazione dei processi è un passaggio essenziale per evitare la mera trasposizione di attività obsolete in formato digitale. Approcci come il *Business Process Reengineering* (BPR) suggeriscono di ripensare radicalmente i processi, sfruttando l'automazione, l'integrazione di sistemi e la gestione intelligente dei dati. Ad esempio, anziché digitalizzare la gestione di un modulo cartaceo compilato a mano, un sistema realmente innovativo dovrebbe prevedere moduli digitali interattivi, integrati con database aziendali, workflow automatizzati e strumenti di analisi predittiva per migliorare la gestione delle informazioni e ridurre gli errori umani.

Il seguente esempio illustra come accrescere l'efficienza di un'attività modificandone i processi.

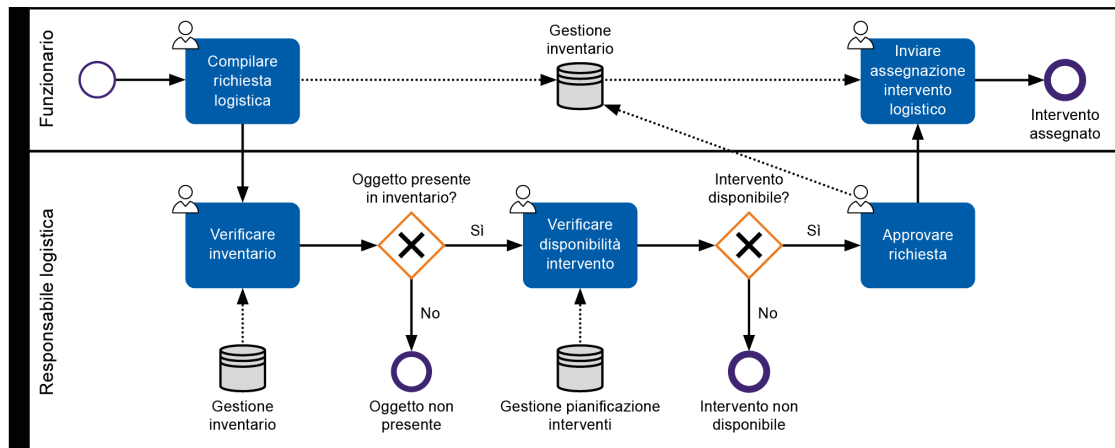


Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

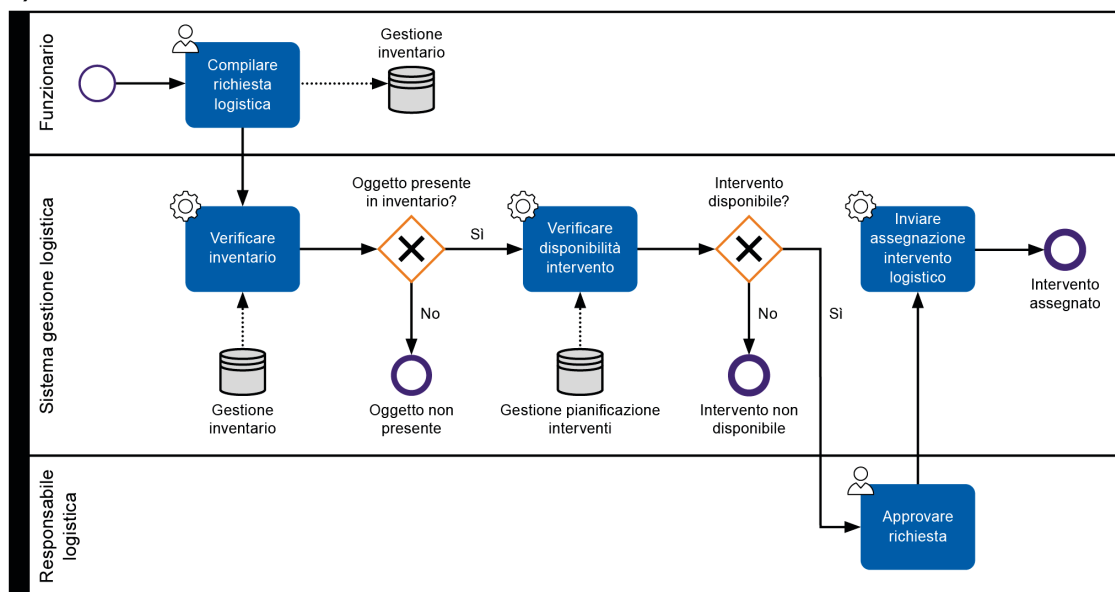
1) Processo iniziale



2) Processo digitalizzato



3) Processo automatizzato



Alla luce di queste considerazioni, la Strategia approvata dal Consiglio di Stato il 28 febbraio 2024 ha definito una visione chiara e ambiziosa per il futuro digitale del Cantone Ticino, articolando obiettivi specifici e azioni concrete per realizzarla.

### **2.1.1 La visione**

Le cittadine e i cittadini, le imprese e tutti i portatori di interesse possono interagire con l'Amministrazione cantonale in modo efficiente, trasparente e sicuro. I diversi livelli istituzionali dell'Amministrazione pubblica – federale, cantonale e comunale – sono interconnessi e forniscono servizi all'utenza anche in maniera completamente digitale.

I seguenti obiettivi e le azioni da essi derivate fungono da guida e compongono una mappa di attuazione («roadmap»).

### **2.1.2 Gli obiettivi**

- Creare le condizioni quadro tecniche, organizzative, legali e culturali necessarie allo sviluppo e all'erogazione di servizi digitali;
- migliorare l'accessibilità ai servizi pubblici;
- potenziare la partecipazione attiva della popolazione;
- aumentare l'efficienza, l'efficacia e la qualità della pubblica amministrazione;
- promuovere la collaborazione nella pubblica amministrazione, così come la condivisione dei dati, garantendone protezione e sicurezza;
- promuovere l'innovazione e lo sviluppo tecnologico;
- promuovere lo sviluppo delle competenze digitali;
- fornire alle collaboratrici e ai collaboratori della pubblica amministrazione strumenti di lavoro digitali aggiornati e conformi agli standard nazionali.

### **2.1.3 Le azioni**

1. Creare le basi legali per la governance, l'organizzazione e i finanziamenti necessari alla trasformazione digitale dell'Amministrazione Cantonale;
2. promuovere i servizi digitali e sostenerne l'uso attraverso l'informazione e la comunicazione;
3. mettere a punto un'architettura comune e dei servizi di base necessari per sviluppare i servizi digitali;
4. ancorare e incrementare la collaborazione tra i vari livelli istituzionali sviluppando servizi digitali comuni;
5. pianificare la raccolta e la gestione dei dati durante tutto il loro ciclo di vita;
6. definire indicatori di prestazione e avanzamento e attuare misure correttive dove necessario.

Il primo ciclo di attuazione, previsto su un arco temporale di circa quattro anni, è dedicato alla convalida e alla messa in opera dei pilastri dell'approccio operativo, oggetto di questo messaggio.

Per attuare la prima fase della Strategia della trasformazione digitale del Cantone Ticino e realizzare un'amministrazione cantonale digitale, si intende lavorare sugli ambiti descritti nel capitolo iniziale, come illustrato nella figura 2:



Figura 2: Prima fase del piano di attuazione. Nei singoli riquadri sono riportati i numeri delle azioni corrispondenti.

Parallelamente, si sta portando avanti un progetto di comunicazione interna ed esterna per sensibilizzare e coinvolgere attivamente tutti gli attori interessati dalla trasformazione digitale. In quest'ambito, tra le altre iniziative, è prevista la creazione di una pagina web con informazioni aggiornate su una serie di progetti digitali, per garantire la massima trasparenza. Un ruolo importante sarà inoltre svolto nella promozione della formazione sulle competenze digitali.

I capitoli seguenti approfondiscono gli elementi della prima fase di attuazione della Strategia.

## 2.2 Organizzazione e governance: necessità di una struttura permanente

In passato, è stato possibile rispondere in modo tempestivo e mirato alle esigenze delle singole unità amministrative, con soluzioni informatiche valutate e implementate individualmente. Questo approccio, che ha risposto efficacemente alle necessità immediate dei Dipartimenti, ha portato allo sviluppo di progetti verticali che hanno garantito la soddisfazione di specifiche esigenze operative. Tuttavia, esso, in assenza di una strategia di trasformazione digitale unitaria e coerente, ha portato a una digitalizzazione a macchia di leopardo, in cui le unità amministrative hanno introdotto una varietà di soluzioni individuali che, hanno consentito solo parzialmente al Cantone di sfruttare appieno servizi e infrastrutture comuni.

Sebbene adeguata al contesto storico, questa prassi ha nel tempo portato a ridondanze, sovrapposizioni e a una ridotta interoperabilità tra i sistemi, limitando la collaborazione interdipartimentale e lo sviluppo di un'organizzazione unitaria dei processi amministrativi. È bene sottolineare che si tratta di una situazione che accomuna diversi Cantoni e che riflette, più in generale, un modello di sviluppo storico che ha interessato buona parte delle amministrazioni pubbliche svizzere nel loro percorso di digitalizzazione<sup>30</sup>.

Attualmente, solo le attività legate ai flussi finanziari e alla gestione delle risorse umane utilizzano un sistema comune, l'ERP SAP. Negli altri ambiti, si rileva che sono in uso circa 700 soluzioni tecniche differenti, tra cui piattaforme come Microsoft Office e SharePoint, Claris Filemaker, applicazioni specialistiche di terze parti, e soluzioni personalizzate sviluppate dal CSI. In alcuni rari casi, si ricorre ancora a sistemi più datati, basati su mainframe IBM, che progressivamente vengono sostituiti.

È evidente come la diversità tecnologica rappresenti oggi una sfida significativa. La frammentazione dei sistemi genera elevati costi di gestione, ostacola l'adozione di una digitalizzazione capace di rispondere alle aspettative della cittadinanza e delle imprese e impedisce l'attuazione dei principi previsti dalla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino.

Altre analisi e approfondimenti della situazione esistente evidenziano l'assenza di una struttura organizzativa in grado di garantire una direzione unitaria e una visione d'insieme sui processi in corso per la trasformazione digitale<sup>31</sup>.

Si rileva inoltre la carenza di meccanismi efficaci per la gestione dei progetti di digitalizzazione trasversali, per la mappatura e l'aggiornamento dei processi interdipartimentali in ottica digitale.

È inoltre limitato il supporto ai dipartimenti durante le fasi di progettazione, implementazione e consolidamento delle soluzioni digitali, incluse la gestione del cambiamento e la revisione dei processi aziendali.

Non da ultimo, si evidenzia la necessità dell'aggiornamento delle basi legali settoriali per ottemperare ai criteri di semplificazione e sburocratizzazione enunciati.

Nonostante il ruolo chiave svolto dal CSI nell'informatizzazione dell'Amministrazione cantonale, è oggi evidente come la trasformazione digitale non riguardi esclusivamente aspetti tecnici, ma si estenda anche ad altri campi, tra cui: questioni giuridiche e organizzative, governance dei dati e dei progetti trasversali, mappatura e digitalizzazione dei processi, formazione alle competenze digitali e gestione del cambiamento.

---

<sup>30</sup> Cfr. DIPARTIMENTO FEDERALE DELLE FINANZE / CONFERENZA DEI GOVERNI CANTONALI, Administration numérique : projet d'optimisation du pilotage et de la coordination au sein de l'État fédéral, Rapport final, ottobre 2019, pag. 8 seg; CANCELLERIA FEDERALE, Diskussionspapier «Schweizer Datenökosystem» - Aufbau und Weiterentwicklung des Schweizer Datenökosystems und der dazugehörigen Datenaustauschinfrastrukturen, gennaio 2023, pag. 62; TEREZA CAHLIKOVA, The Uptake of e-Government in Switzerland : An Improbable Mismatch ?, lausanne 2019, pag. 284 segg.

<sup>31</sup> Vedi allegato alla risoluzione governativa n. 6309.

Dato che queste aree di competenza esulano dal mandato del CSI, si pone la questione su come si possa assicurare una gestione completa, coordinata ed efficace della trasformazione digitale, garantendo nel contempo la valorizzazione delle competenze tecniche del CSI.

Si ritiene che ciò possa essere ottenuto, come è già il caso in altri Cantoni, tramite la creazione di una struttura permanente che collabori strettamente con i servizi del CSI e con le altre unità amministrative cantonali pertinenti<sup>32</sup>. Il suo mandato sarà quello di garantire la visione d'insieme e fare in modo che gli obiettivi unitari per la trasformazione digitale siano perseguiti in maniera coerente e uniforme da tutti gli attori coinvolti.

Nello specifico, si propone pertanto di estendere la struttura organizzativa esistente, con le seguenti nuove componenti:

1. Servizio dell'amministrazione digitale (SAD);
2. Committenti dipartimentali per la trasformazione digitale;
3. Ruoli informatici aggiuntivi al CSI.

## **2.2.1 Descrizione della struttura organizzativa:**

### **2.2.1.1 Servizio dell'Amministrazione digitale (SAD)**

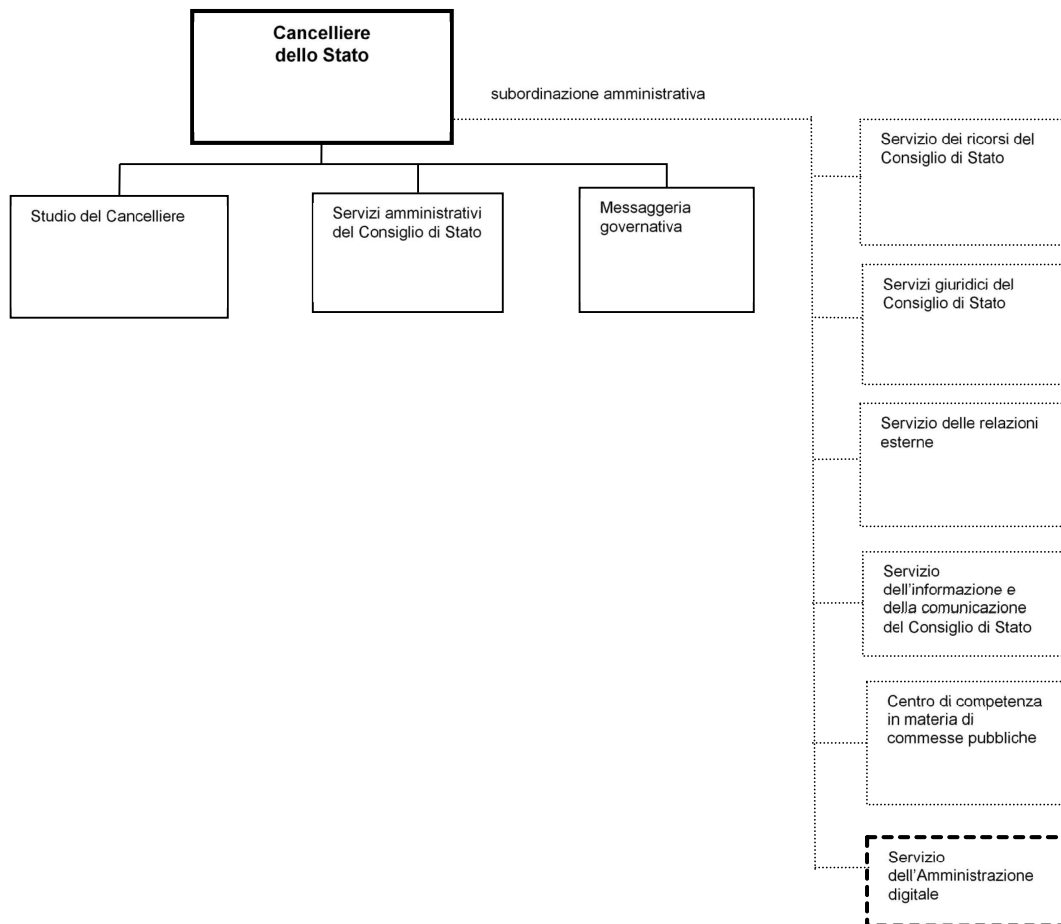
Il Servizio dell'Amministrazione digitale (SAD) rappresenta gli interessi dell'Amministrazione cantonale a tutti i livelli istituzionali. Esso sarà di fatto l'unità amministrativa incaricata di coordinare i progetti derivanti dalla Strategia cantonale per la trasformazione digitale. Dal punto di vista strategico, dipenderà quindi direttamente dal Consiglio di Stato e sarà subordinato amministrativamente alla Cancelleria dello Stato, come nel caso di altri servizi speciali (ad esempio il Servizio dei ricorsi del Consiglio di Stato, il Servizio delle relazioni esterne, o il Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato). Si tratta di una soluzione analoga a quanto fatto dalla Confederazione (cfr. capitolo 1.2) e da altri Cantoni<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup> Per esempio l'ufficio di Statistica per i dati pubblici aperti (OGD), l'Archivio di Stato per la gestione del ciclo di vita dei documenti e l'archiviazione o l'Istituto per la Formazione continua (IFC) per le competenze digitali.

<sup>33</sup> P.es. Berna o Soletta.

Il seguente schema rappresenta il posizionamento del Servizio all'interno dell'organigramma:



Sono elencati di seguito i compiti del SAD:

- coordinare, elaborare, aggiornare e attuare la Strategia della trasformazione digitale del Cantone Ticino in collaborazione con i Dipartimenti e la Cancelleria dello Stato, assicurando la gestione armonizzata dei progetti trasversali e in allineamento con il quadro federale e inter-cantonale;
- istituire, coordinare e aggiornare un portafoglio di iniziative legate alla trasformazione digitale in collaborazione con i Dipartimenti, la Cancelleria dello Stato e il CSI, promuovendo l'integrazione delle soluzioni IT proposte dal CSI nei processi operativi;
- promuovere l'adozione di una serie di servizi digitali trasversali a favore delle istituzioni (pubbliche e para-pubbliche), che siano sostenibili, etici e inclusivi, come ad esempio la futura identità digitale e il sistema per la gestione elettronica delle pratiche (GEVER);

- favorire la diffusione delle soluzioni digitali nell'Amministrazione cantonale, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione;
- fornire consulenza e accompagnamento ai Dipartimenti e alla Cancelleria dello Stato nell'ambito della trasformazione digitale. In collaborazione con il CSI, garantire che i progetti siano armonizzati e che le soluzioni digitali siano integrate in modo coerente nei processi aziendali ed effettivamente adottate, concentrandosi su aspetti strategici, gestionali e normativi piuttosto che su quelli tecnici;
- partecipare a gruppi di lavoro cantonali, inter-cantonali e federali concernenti la trasformazione digitale;
- rappresentare gli interessi del Cantone Ticino nell'associazione iGovPortal e affini.

All'interno del SAD vengono create le seguenti figure:

- **Pianificatore/trice di processo digitale I (digital transformation business analyst) (100%) - 4 PPA**

La nuova funzione, che verrà inserita nel regolamento concernente le funzioni e le classificazioni dei dipendenti dello Stato dell'Amministrazione cantonale, è essenziale per il successo del processo di trasformazione digitale. Il suo scopo è di fungere da accompagnatore nelle esigenze operative delle unità amministrative (che in gergo aziendale rappresentano il *business*) e nell'effettiva adozione di soluzioni tecnologiche adeguate, fornite dal Centro Sistemi Informativi (CSI). I compiti principali sono:

- analizzare e ripensare i processi in un'ottica di cambiamento dettato dalla digitalizzazione tenendo conto delle leggi, delle procedure e dell'organizzazione esistenti
  - coordinare l'attuazione di processi digitali e, in collaborazione con il CSI, l'adozione di soluzioni tecnologiche in linea con gli obiettivi della strategia digitale
  - garantire nel tempo l'obiettivo di estendere i processi digitali, con le relative soluzioni tecnologiche, a tutta l'Amministrazione cantonale in maniera coordinata e strutturata trattandosi di un processo continuo ed evolutivo
  - assicurare il collegamento tra gli attori coinvolti (Dipartimenti, Cancelleria, Servizi del Gran Consiglio e CSI), garantendo che le soluzioni digitali siano interoperabili e standardizzate, identificando e soddisfacendo in maniera coerente e integrata le esigenze operative trasversali
  - monitorare costantemente i progressi dei progetti di trasformazione attraverso l'uso di indicatori specifici e gestire i rischi associati all'attuazione del cambiamento.
- **Pianificatore/trice di processo digitale II (*business application owner*) (100%) - 2 PPA**
- Lo scopo di questa funzione è quello di dedicarsi in maniera specifica all'implementazione dei servizi di base e dei servizi trasversali, come ad esempio, lo sportello digitale dei servizi e la GEVER. I compiti principali sono:
- assicurare l'utilizzo uniforme e coerente delle applicazioni digitali (messe a disposizione dal CSI) nei processi operativi dell'Amministrazione cantonale, in

collaborazione con i Committenti dipartimentali per la trasformazione digitale (cfr. punto 2.2.1.3), minimizzando duplicazioni ridondanti e sprechi

- partecipare attivamente a gruppi di interesse nazionali, come l'associazione iGovPortal
- collaborare alla pianificazione della futura *roadmap* per i «dati pubblici aperti», lavorando di concerto con le unità amministrative preposte.

Queste nuove figure di Pianificatori/trici di processo I e II – in stretta collaborazione con le figure descritte nei prossimi capitoli – sono essenziali per il superamento della logica della “digitalizzazione a macchia di leopardo”, di cui si è detto nei capitoli precedenti. Esse offriranno infatti supporto operativo ai Dipartimenti nell’analisi e nella mappatura dei processi, identificando necessità e aree di miglioramento, nonché promuovendo la trasformazione digitale.

I/le pianificatori/trici di processo faciliteranno, inoltre, le interazioni tra parti operative (i Dipartimenti e le loro unità amministrative; in gergo aziendale il *business*) e le altre parti tecniche coinvolte (come, ad esempio, la parte informatica, la parte giuridica, comunicativa, ecc.). Agiranno in maniera proattiva verso i Dipartimenti per favorire l’adozione di nuove tecnologie e supporteranno, se necessario, le unità amministrative nell’implementazione di tali novità. Forniranno consulenza e supporto ai Dipartimenti, se richiesto, anche nell’ambito della valutazione dei nuovi processi attraverso un sistema di monitoraggio.

### **2.2.1.2 Delegata/o alla trasformazione digitale e collaboratrice/collaboratore scientifico giurista**

Va rilevato che per i ruoli di Delegata/o alla trasformazione digitale e collaboratrice/ore scientifico giurista, la Cancelleria dello Stato ha già messo a disposizione le due PPA necessarie, liberatesi a seguito di riorganizzazioni interne. Queste funzioni sono già attive dal 2022.

### **2.2.1.3 Committenti dipartimentali per la trasformazione digitale**

Il Committente dipartimentale per la trasformazione digitale è la figura di raccordo tra il dipartimento, il SAD e il CSI. Rappresenta le esigenze del Dipartimento nei progetti di trasformazione digitale, assicurando che le soluzioni siano integrate nei processi operativi e in linea con gli obiettivi del Dipartimento. Coordina l’implementazione dei progetti digitali, facilita la comunicazione tra le parti coinvolte e promuove l’adozione delle nuove tecnologie, supportando la gestione del cambiamento all’interno del Dipartimento.

### **2.2.1.4 Ruoli informatici aggiuntivi al CSI**

#### **Capoprogetto IT (100%) - 2 PPA**

Il Capoprogetto al CSI supporta il SAD coordinando le risorse IT per garantire che la progettazione, l’implementazione e i test delle soluzioni siano allineati agli obiettivi della Strategia cantonale di trasformazione digitale. Le due nuove risorse saranno integrate nell’Area IT Governance del CSI, assicurando una stretta connessione tra soluzioni tecnologiche e necessità operative.



## **Specialisti IT (100%) - 4 PPA**

Per supportare tecnicamente il nuovo ecosistema di trasformazione digitale, incluso lo sportello digitale, i servizi di base e la GEVER, saranno necessari nuovi sistemi IT e personale specialistico. Questi specialisti saranno integrati nei gruppi esistenti del CSI per rafforzarne le competenze dove necessario. Le risorse saranno assegnate una volta completata la fase di progettazione del nuovo sportello digitale e dei servizi associati.

### **2.3 Infrastruttura comune per l'erogazione di servizi digitali**

L'adozione di un'infrastruttura comune per i servizi digitali in un'amministrazione pubblica offre numerosi vantaggi per cittadinanza, imprese e amministrazioni stesse. Utilizzando soluzioni condivise invece di sviluppare sistemi separati per ciascuna unità amministrativa, si possono ridurre i costi, velocizzare i tempi di implementazione e l'uso delle risorse.

Questa infrastruttura consente inoltre alle diverse amministrazioni di collaborare in modo più efficace, seguendo standard tecnici e normativi comuni. Ad esempio, un sistema unico garantisce che un cittadino possa accedere ai servizi federali, cantonali ed eventualmente comunali con la stessa modalità e senza doversi adattare a interfacce o procedure diverse.

Un ulteriore vantaggio riguarda la sicurezza informatica. Con un approccio centralizzato è possibile applicare le misure di sicurezza in modo uniforme, aggiornandole rapidamente per proteggere i dati e ridurre i rischi legati a sistemi separati e meno controllabili.

Un aspetto fondamentale di questa infrastruttura è rappresentato dai cosiddetti "servizi di base", ossia quelle componenti condivise che costituiscono la base per l'erogazione di servizi digitali specifici come, ad esempio, un modulo di pagamento unico utilizzabile da tutte le unità amministrative che emettono fatture o incassano emolumenti, indipendentemente dalla natura della loro attività (imposte, licenze, contributi, ecc.).

Tra i servizi di base si considerano, tra gli altri<sup>34</sup>, lo sportello digitale dei servizi, l'identità elettronica, un modulo di pagamento elettronico, i verificatori di autenticità per i documenti elettronici e le soluzioni per la gestione e la messa a disposizione di dati condivisi.

Questi servizi garantiscono agli utenti un'esperienza coerente e uniforme, indipendentemente dal livello amministrativo coinvolto. Inoltre, possono essere aggiornati o migliorati centralmente, favorendo l'innovazione continua senza richiedere interventi complessi da parte delle singole unità amministrative.

#### **2.3.1 Sportello digitale dei servizi**

Il Consiglio di Stato ha manifestato l'intenzione di sviluppare i propri servizi digitali già nel Programma di Legislatura 2019-2023. Il nuovo documento, redatto per il quadriennio 2023-2027, mantiene l'azione 2.1 che nel dettaglio amplia quanto già previsto andando ad attuare le azioni attraverso la Strategia per la trasformazione digitale Cantone Ticino.

---

<sup>34</sup> Lista non esaustiva. A causa dello sviluppo tecnologico, in futuro potrebbe essere necessario includere altre tecnologie come servizi di base del Cantone. Cfr. commento ad art. 13, 2.7.4.

In particolare, nel Programma di Legislatura si ribadisce l'obiettivo di adottare uno sportello digitale dei servizi quale punto di contatto tra cittadinanza, imprese e Amministrazione cantonale.

La prima fase della realizzazione dello sportello digitale dei servizi è stata compiuta il 12 settembre 2024, con il lancio della pagina web "Sportello dei servizi digitali"<sup>35</sup>. Questo sportello centralizza tutti i servizi digitali già disponibili in un unico punto di accesso, semplificando e rendendone più intuitiva la fruizione. Tuttavia, tale strumento rappresenta solo un primo passo all'interno di un progetto più lungimirante. L'obiettivo futuro prevede infatti l'introduzione di un sistema molto più avanzato, che non si limiti alla semplice aggregazione dei servizi, ma che permetta agli utenti di gestire in modo sicuro pratiche amministrative attraverso un sistema di autenticazione personale (login securizzato). Questo nuovo modello sarà progettato per integrare funzionalità paragonabili a quelle dell'e-banking, garantendo un'esperienza sicura, intuitiva ed efficace.

Con l'attuazione della seconda fase, per la quale è necessaria l'entrata in vigore della legge sull'amministrazione digitale (cfr. punto 2.7), lo sportello digitale permetterà alla cittadinanza e alle imprese di accedere a una gamma di servizi più vasta in modo rapido e sicuro. Attraverso un'unica piattaforma digitale, fruibile da qualsiasi dispositivo, senza limitazioni temporali, potranno venire gestite in modo autonomo richieste, pratiche amministrative e altri servizi essenziali, riducendo tempi di attesa e le complessità burocratiche.

### 2.3.1.1 La soluzione iGovPortal.ch

L'Associazione iGovPortal.ch, fondata nel 2017 dai cantoni Giura e Friburgo, ha lo scopo di gestire l'evoluzione e la manutenzione di una soluzione di sportello digitale dei servizi destinata agli enti di diritto pubblico, così come degli strumenti integrati essenziali per il suo funzionamento<sup>36</sup>.

Attualmente iGovPortal conta 9 Cantoni membri<sup>37</sup>; con l'acquisizione della qualità di membro dell'associazione i vari Cantoni ricevono il diritto di utilizzare il sistema e tutta la documentazione tecnica relativa allo sportello sviluppato da iGovPortal.ch. Inoltre, possono mettere la soluzione a disposizione dei comuni che volessero usufruirne, grazie a un diritto di licenza esteso.

I vantaggi offerti da una soluzione comune e standardizzata sono numerosi.

Si possono, ad esempio, ottenere economie di scala, generare sinergie, condividere il know-how, gestire i fornitori in modo più efficiente<sup>38</sup> e offrire una soluzione unificata e basata sugli stessi principi a tutti i cittadini dei Cantoni membri.

<sup>35</sup> Cfr. <https://www.sportello.ti.ch/>.

<sup>36</sup> ASSOCIAZIONE IGOVPORTAL.CH, [Statuts de l'association](#), maggio 2022.

<sup>37</sup> Basilea Campagna, Friburgo, Glarona, Grigioni, Giura, Lucerna, San Gallo, Soletta, Vallese.

<sup>38</sup> Si veda per esempio la norma [eCH-0258 – Interface eInt](#), che definisce uno standard per l'interfacciamento tra gli sportelli digitali dei servizi delle collettività pubbliche e gli applicativi dei fornitori di servizi esterni. L'applicazione di questa norma riduce la complessità e facilita l'integrazione tra sistemi diversi, e facilita enormemente il cambiamento di fornitori di servizi.

L'adesione a iGovPortal.ch consentirebbe in sostanza di accelerare il processo di digitalizzazione dell'amministrazione grazie agli sforzi congiunti, di beneficiare dell'esperienza accumulata dai membri attivi, ma anche di contribuire alla sua evoluzione.

Questo patrimonio di conoscenze rappresenta un valore aggiunto significativo per il Cantone Ticino, perché permetterebbe di avviare l'iniziativa su basi solide e collaudate. Considerato inoltre che l'ambiente del portale offre l'opportunità di integrare diversi servizi di base, tra i quali l'accesso sicuro tramite un'identità elettronica, sistemi di pagamento elettronici e trattamento elettronico dei documenti, questo consentirebbe di limitare l'onere del Cantone.

Nel portale infine, sono state effettuate diverse integrazioni con sistemi terzi<sup>39</sup> già in uso in svariate amministrazioni pubbliche, tra cui il Cantone Ticino, con un conseguente vantaggio economico, dato che non sarà necessario sviluppare interfacce o sistemi di integrazione ad-hoc.

L'adesione di vari Cantoni e la continua crescita dell'associazione le hanno recentemente consentito di ottenere un importante contributo<sup>40</sup> dall'Amministrazione Digitale Svizzera. Questo finanziamento aggiuntivo permetterà di rinnovare e far evolvere ulteriormente la piattaforma, adattandola alle esigenze dei membri.

Per le ragioni esposte, si propone che anche il Cantone Ticino aderisca a iGovPortal.ch e implementi lo sportello dei servizi sviluppato dall'associazione come elemento centrale della futura infrastruttura comune per l'erogazione di servizi digitali. Questo sportello fungerà da punto di incontro tra le esigenze della cittadinanza e delle imprese e i servizi offerti dall'Amministrazione cantonale. La definizione dell'architettura dello sportello sarà affidata a un'attività specifica di progettazione attraverso il supporto di società certificate dalla comunità iGovPortal.

### 2.3.2 Identità elettronica

Per avere accesso ai servizi disponibili tramite lo sportello digitale e rendere l'interazione con le istituzioni pubbliche efficiente, efficace e sicura, gli utenti devono essere identificati, autenticati e autorizzati.

L'identificazione è il processo iniziale attraverso il quale viene confermata l'identità di un utente (quello che, per esempio, avviene recandosi di persona a uno sportello cantonale, oppure ricevendo per posta una lettera di conferma), ed è il presupposto necessario alla fruizione dei servizi digitali.

Al termine di questo processo, all'utente viene assegnata un'identità elettronica, che sarà registrata nel sistema e potrà essere utilizzata nelle successive procedure di autenticazione.

L'autenticazione, quindi, consiste nel verificare che le credenziali di un utente corrispondano ai dati registrati nel sistema.

Si tratta di un elemento fondamentale per garantire che l'utente sia realmente chi dice di essere e le attività svolte non siano oggetto di ripudio.

<sup>39</sup> Una lista esemplificativa di applicativi già integrati è disponibile sul [sito dell'associazione iGovPortal](#).

<sup>40</sup> Maggiori informazioni sono disponibili sulla [pagina dell'ADS](#).

Infine, previa autenticazione riuscita, il livello di autorizzazione definisce a quali servizi e risorse un utente può accedere. Ad esempio, un utente autenticato potrebbe essere autorizzato a visualizzare lo storico dei propri pagamenti, ma non ad accedere ai dati di altri cittadini.

### **2.3.2.1 Il servizio di autenticazione delle autorità svizzere AGOV**

In questo ambito va segnalato AGOV, il nuovo servizio di autenticazione delle autorità svizzere, sviluppato dalla Confederazione<sup>41</sup> e previsto dall'agenda ADS<sup>42</sup>. A partire dall'inizio del 2024, AGOV è già disponibile nelle prime applicazioni delle autorità di alcuni Cantoni. In questi, gli utenti possono accedere ai servizi pubblici verificando la propria identità tramite un processo dedicato e creando un conto AGOV. Verosimilmente a partire dal 2026, con l'entrata in vigore della nuova normativa riguardante il mezzo d'identificazione elettronico e altri mezzi di autenticazione elettronici<sup>43</sup>, l'Id-e potrà essere utilizzata direttamente all'interno del sistema AGOV.

Dopo aver valutato diverse opzioni, si propone di implementare AGOV come servizio di autenticazione per il Cantone Ticino, in modo da garantire l'interoperabilità con tutti i futuri servizi che si baseranno sull'infrastruttura dell'Id-e.

### **2.3.3 Pagamento elettronico**

Un servizio di pagamento elettronico è essenziale per supportare l'efficacia e l'adozione su larga scala dei servizi pubblici digitali, in quanto la possibilità di effettuare pagamenti integrati nelle procedure digitali le semplifica notevolmente riducendo al contempo i costi amministrativi. Le cittadine, i cittadini e le imprese devono poter pagare gli emolumenti o le tasse per i servizi amministrativi direttamente dal proprio dispositivo, senza la necessità di recarsi fisicamente in un ufficio pubblico o attendere l'emissione di una fattura. Questo non solo risparmia loro tempo, ma riduce anche il carico di lavoro per il personale amministrativo permettendo così una gestione più efficiente delle risorse.

iGovPortal è predisposto per una facile integrazione di soluzioni per il pagamento elettronico.

### **2.3.4 Verificatori di autenticità per i documenti elettronici**

Una soluzione per la verifica dell'autenticità dei documenti elettronici è già messa a disposizione dalla Confederazione<sup>44</sup>.

<sup>41</sup> Cfr. <https://www.agov.admin.ch/it>

<sup>42</sup> Piano di attuazione ADS 2024, iniziativa 3.3.2.

<sup>43</sup> Disegno di legge federale sul mezzo d'identificazione elettronico e altri mezzi di autenticazione elettronici (LIdE; FF 2023 2843).

<sup>44</sup> Cfr. <https://www.validator.admin.ch/>, diffondere l'utilizzo di questo strumento faceva parte del Piano di attuazione della Strategia di e-government Svizzera 2020-2023.

### 2.3.5 Soluzioni per la gestione e la messa a disposizione di dati condivisi

L'introduzione degli strumenti informatici nell'amministrazione pubblica ha inizialmente favorito l'adozione di processi e flussi indirizzati in modo mirato ai singoli settori, principalmente nella forma di applicativi dedicati ai singoli compiti settoriali. Questa evoluzione, avvenuta in modo mirato alle singole esigenze ha creato una serie di "contenitori" informatici non comunicanti, nei quali molti dati sono stati gestiti in forma autonoma. A partire dagli anni 2000 vi è stata una prima evoluzione di questi sistemi, con l'introduzione di banche dati condivise che permettevano il riutilizzo di alcune informazioni di base (ad esempio la gestione dei codici internazionali relativi ai singoli stati o la gestione dei numeri di avviamento postale) ma non l'utilizzo sistematico di dati comuni, quali, ad esempio, i dati personali o l'indirizzo dei cittadini o degli attori economici. Questi sono sempre rimasti confinati nei singoli applicativi, anche a causa di precisi vincoli legali.

Questa mancanza di interoperabilità tra i vari sistemi ha generato nuove sfide, complicando l'accesso alle informazioni e aumentando il rischio di errori, incongruenze e duplicazioni. Di conseguenza, oggi le amministrazioni pubbliche si trovano ad affrontare la necessità di armonizzare questi archivi, implementando soluzioni integrate di gestione dei dati per superare le barriere create dalla frammentazione e garantire un accesso sicuro, efficiente ed efficace alle informazioni.

La gestione e la messa a disposizione di dati condivisi mira a ridurre il numero di raccolte di dati personali esistenti, centralizzando le informazioni in un numero ridotto di banche dati. Questo approccio semplifica la gestione dei dati, poiché le autorità possono accedere a un'unica fonte di informazioni anziché dover consultare banche dati separate. La centralizzazione e la standardizzazione riducono la ridondanza, evitando che le stesse informazioni vengano duplicate in più raccolte, con un impatto positivo sia sull'efficienza sia sul contenimento del rischio di errori e incongruenze.

La strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino prevede la comunicazione e la trasmissione unica di informazioni e documenti alle amministrazioni pubbliche che, in un'ottica di condivisione multipla, riutilizzano al loro interno quelli di cui sono già in possesso in modo che le persone interessate debbano fornire i dati complessivamente una sola volta.

La normativa proposta in questo messaggio sancisce tale principio a livello legale<sup>45</sup> e istituisce un quadro giuridico strutturato e flessibile per la creazione di nuove banche dati centralizzate<sup>46</sup>. Grazie a questo quadro, il Consiglio di Stato potrà istituire banche dati condivise mediante regolamento, garantendo così l'adattabilità necessaria in un ambito ancora in evoluzione.

<sup>45</sup> Cfr. commento ad art. 8, 2.7.4.

<sup>46</sup> Cfr. commento ad art 19 e segg., 2.7.4.

Infatti, a livello federale sono attualmente in corso iniziative rilevanti sul riutilizzo dei dati<sup>47</sup> e non si esclude l'introduzione futura di una base legale specifica sull'utilizzo secondario delle informazioni<sup>48</sup>.

Di conseguenza, è essenziale che il Ticino agisca tempestivamente per organizzare il proprio sistema e acquisire esperienza in materia, evitando di restare indietro rispetto ai cambiamenti in atto.

È infine fondamentale che questo cambiamento di approccio alla gestione dei dati vada compreso e realizzato come progetto trasversale a tutti i dipartimenti, con un chiaro impegno da parte di tutti gli attori coinvolti. Solo attraverso un approccio collaborativo sarà possibile identificare i contesti in cui l'adozione di sistemi di dati condivisi possa generare un valore aggiunto tangibile nel contesto della riduzione dell'onere burocratico per i cittadini e per le imprese.

#### **2.4 Gestione elettronica delle pratiche (GEVER)**

La gestione elettronica delle pratiche, abbreviato a livello nazionale in GEVER (Geschäftsverwaltung), è l'utilizzo di sistemi informativi per organizzare, gestire, archiviare e recuperare le pratiche di un'organizzazione. Essa comprende tutte le attività e le regole relative alla pianificazione, al controllo e alla verifica delle informazioni rilevanti per i dossier durante il loro intero ciclo di vita, dalla creazione all'archiviazione o distruzione. A livello cantonale è già presente, o in fase di introduzione, in alcuni Cantoni quali ad esempio Berna, Grigioni, Lucerna e Zugo, oltre che essere lo standard adottato dalla Confederazione.

La GEVER in molte sue componenti è standardizzata attraverso le norme nazionali eCH<sup>49</sup> e quelle internazionali ISO<sup>50</sup>, con l'obiettivo di introdurre una modalità di lavoro uniforme a favore di criteri di efficienza, efficacia e trasparenza sulle attività svolte. A livello federale, GEVER viene definita in una specifica ordinanza<sup>51</sup> che ne delinea le fondamenta.

In primo luogo, consente una gestione efficiente e organizzata di tutte le pratiche amministrative, permettendo di archiviare e recuperare documenti e informazioni in modo rapido e accurato, riducendo i tempi di attesa e migliorando la produttività del personale. Inoltre, l'adozione di un sistema GEVER rappresenta la base per un flusso di lavoro coerente, uniforme, affidabile e senza interruzioni di media<sup>52</sup> (end-to-end) tra gli uffici

---

<sup>47</sup> Si veda il progetto «Ecosistema di dati Svizzera» volto a facilitare l'accesso e lo scambio di dati tra autorità, settore economico, mondo scientifico e società civile.

<sup>48</sup> Il 22 agosto 2022, la Commissione della scienza, dell'educazione e della cultura del Consiglio degli Stati ha depositato l'iniziativa parlamentare 22.3890, intitolata "Elaborare una legge quadro per l'utilizzo secondario dei dati". L'iniziativa è stata trasmessa al Consiglio federale e ripresa nel piano di azione della Strategia Svizzera digitale.

<sup>49</sup> Cfr. il gruppo di norme inerenti il Records Management / GEVER.

<sup>50</sup> ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE PER LA NORMAZIONE, ISO 15489-1:2016, Information and documentation — Records management, Edition 2, 2016.

<sup>51</sup> Ordinanza del 3 aprile 2019 sulla gestione elettronica degli affari nell'Amministrazione federale (Ordinanza GEVER; RS 172.010.441).

<sup>52</sup> «Senza interruzioni di media» si riferisce a un flusso continuo di dati, informazioni o operazioni in cui non è necessario l'intervento o la conversione di formato tra diverse piattaforme durante l'intero processo.

cantonali e la popolazione: i documenti vengono creati e gestiti in formato digitale all'interno dell'amministrazione, e poi trasmessi alla popolazione. Di conseguenza, viene facilitata anche la condivisione delle informazioni tra i diversi uffici, migliorando la collaborazione e la comunicazione interna creando in questo modo i presupposti per l'attuazione del principio "once-only" (una volta sola).

La GEVER apre inoltre la strada all'automatizzazione delle operazioni più ripetitive, liberando risorse per attività più complesse e a valore aggiunto. Infine, grazie alla tracciabilità e alla registrazione delle attività, si tutela la conformità alle normative sulla protezione dei dati, contribuendo a garantire una maggiore responsabilità e trasparenza e permettendo un migliore monitoraggio dei processi.

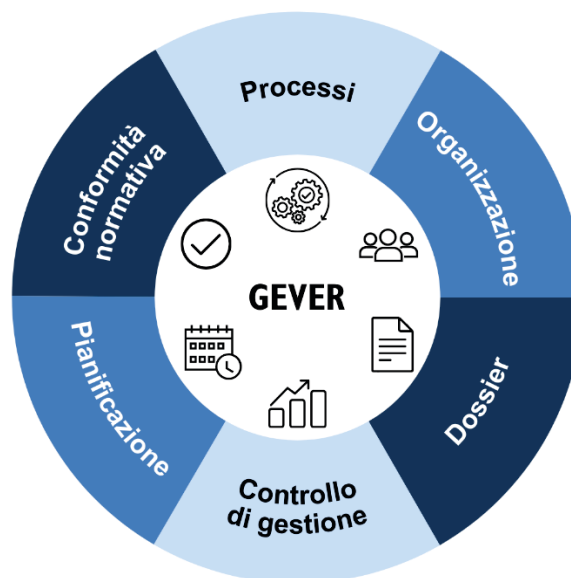


Figura 3: Schema del processo di gestione elettronica delle pratiche

L'adozione di un sistema di tale portata richiede una fase di studio e progettazione: sono infatti da considerare elementi sia tecnici che organizzativi senza tralasciare gli aspetti legislativi.

Le attività previste sono:

1. analisi dello stato attuale della gestione delle pratiche nell'Amministrazione cantonale;
2. raccolta di informazioni nell'Amministrazione federale e alcuni Cantoni;
3. definizione di un modello di soluzione basato sulle esigenze dell'Amministrazione cantonale;
4. analisi e codifica delle basi legali necessarie;
5. elaborazione di direttive basate su standard nazionali e internazionali per la gestione del ciclo di vita delle informazioni;
6. gara d'appalto per la selezione di un prodotto GEVER in collaborazione con il CSI;
7. acquisizione del sistema e avvio della fase di test attraverso l'attivazione di uno o più progetti pilota su una o più unità amministrative;

8. elaborazione del rapporto finale con le necessità per l'introduzione del sistema GEVER in tutta l'Amministrazione cantonale.

Sulla base del rapporto finale si darà avvio alla seconda fase di progetto, inerente all'adozione del sistema GEVER in tutta l'Amministrazione cantonale, in quei settori dove oggi non sono ancora previsti applicativi specializzati per necessità o obblighi federali. La seconda fase sarà oggetto di un messaggio governativo al Parlamento a se stante.

Conformemente all'articolo 18 della legge sull'archiviazione<sup>53</sup>, l'Archivio di Stato è tenuto a fornire consulenza riguardante l'organizzazione, la gestione, la conservazione e il versamento dei documenti.

Di conseguenza, per questo compito si richiede lo stanziamento temporaneo (per 4 anni) di un **collaboratore scientifico (100% - 1 PPA)** per l'Archivio di Stato, che sarà affiancato dal team che si occupa di consulenza per i documenti cartacei e permetterà di sviluppare le conoscenze necessarie per l'introduzione di GEVER in tutta l'Amministrazione cantonale. Il progetto verrà gestito secondo i parametri di governance descritti in precedenza.

## 2.5 Data management e dati pubblici aperti (*Open Government Data OGD*)

I dati pubblici aperti (detti comunemente *open government data*, OGD) sono informazioni prodotte dal settore pubblico, in modo diretto o indiretto, che vengono rese disponibili alla collettività nel rispetto della protezione dei dati, in un formato standardizzato (e interoperabile) e leggibile dalle macchine. Le informazioni prodotte dalle amministrazioni pubbliche toccano tutte le tematiche di interesse generale. Gli open data già oggi disponibili a livello federale mostrano l'estensione delle tematiche toccate: sono ad esempio disponibili informazioni che variano dai dati settimanali di produzione e consumo di elettricità, ai dati finanziari dell'amministrazione federale, passando per un'ampia offerta di informazioni statistiche prodotte dalla Confederazione e dai Cantoni. Gli OGD sono documentati, così da favorirne un corretto riutilizzo.

Lo sviluppo di un'offerta di OGD costituisce un elemento centrale nel processo di digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche.<sup>54</sup> Gli OGD sono infatti una delle basi sulle quali si fonda una società digitale all'insegna della trasparenza. Offrono a cittadine, cittadini, aziende e al mondo accademico e scientifico una fonte centralizzata per accedere a informazioni sulle attività governative, consentendo di riutilizzarle e condividerle, permettendo così di generare un valore aggiunto, che sia sociale oppure commerciale, attraverso la creazione di servizi digitali e applicazioni avanzate, stimolando così l'innovazione tecnologica.<sup>55</sup>

La Confederazione e diversi Cantoni hanno già sviluppato e stanno alimentando un'offerta di OGD.<sup>56</sup>

<sup>53</sup> Legge del 15 marzo 2011 sull'archiviazione e sugli archivi pubblici (LArch; RL 164.100).

<sup>54</sup> L'Amministrazione federale ne prevede la generalizzazione entro il 2027, vedi art. 10 LMeCaA.

<sup>55</sup> Si veda, per degli esempi concreti, la [bacheca di applicazioni](https://opendata.swiss) su [opendata.swiss](https://opendata.swiss) che sfruttano gli OGD per generare del valore aggiunto.

<sup>56</sup> Si vedano p.es. la piattaforma nazionale [opendata.swiss](https://opendata.swiss) o quelle di diversi cantoni come [Zurigo](https://opendata.zurigo.ch), [Basilea città](https://opendata.basilea.ch) o [Friburgo](https://opendata.friburgo.ch).



In Ticino il tema è solo agli inizi, ma il potenziale di sviluppo è notevole e ancora largamente inesplorato.<sup>57</sup> Se l'obiettivo a lungo termine è lo sviluppo di un'offerta di OGD ticinesi che coinvolga tutta l'Amministrazione cantonale, nella prima fase di attuazione della Strategia si propone di realizzare uno studio pilota che coinvolga tutti i Dipartimenti e la Cancelleria.

Oltre a dotare il Cantone di una piattaforma centralizzata e a pubblicare una prima serie di OGD, lo studio permetterà di disporre degli elementi per valutare l'impegno (risorse, costi) e eventuali altre necessità (di natura giuridica e organizzativa) che una generalizzazione di questa attività potrebbe comportare a medio e lungo termine.

Lo sviluppo di una piattaforma cantonale risulta fondamentale: permetterà alla variegata utenza e a tutti i suoi *stakeholder* di reperire in un unico luogo tutta l'offerta ticinese, offrendo al contempo uno strumento unico e standardizzato a tutti gli uffici proprietari di dati per diffondere i propri OGD, la possibilità di implementare degli standard (informazioni minime) specifici al Cantone e alle sue necessità, nonché di implementare degli strumenti per visualizzare i dati (grafici, cartine, ecc.). La compatibilità con gli standard nazionali permetterà inoltre di rendere disponibili gli OGD ticinesi sulla piattaforma nazionale senza nessun onere aggiuntivo.

Come detto più volte in questo messaggio, una delle principali sfide sarà la necessità di modificare la cultura aziendale dell'amministrazione pubblica. La pubblicazione in modalità aperta di informazioni che fino ad ora erano interne si fonda infatti su una accresciuta cultura della trasparenza, che andrà vieppiù rafforzata. Tenendo conto di questo aspetto, il progetto è stato pensato in modo partecipativo, volontaristico e graduale. Includerà fin da subito casi diversificati sia dal profilo tecnico e giuridico, sia da quello della motivazione degli attori implicati, così da poter disporre in tempi relativamente rapidi di esempi virtuosi (*showcase*), da rendere oggetto di una comunicazione attiva e originale che ne mostri i vantaggi e le ricadute. Sarà accompagnato da un gruppo di lavoro in cui saranno rappresentati tutti i dipartimenti.

La pubblicazione degli OGD ha implicazioni a livello tecnico (formati, produzione, sostenibilità dell'aggiornamento), di documentazione (metadati) e di natura giuridica (protezione dati) e dovrà essere gestita direttamente dalle unità amministrative proprietarie dei dati. Sono però necessarie competenze specifiche, e una delle unità che oggi le detiene è l'Ufficio di statistica (Ustat). Per questo motivo, come fatto a livello nazionale e in diversi cantoni, il progetto pilota verrà gestito e coordinato dall'Ustat, che fungerà da centro di competenza cantonale per gli OGD, in affiancamento al team di lavoro previsto dalla governance per i progetti trasversali.

Per questo nuovo compito si richiede lo stanziamento temporaneo (per 2 anni) di due **collaboratori scientifici (100% - 2 PPA)**. Per seguire il progetto nella fase pilota serviranno delle competenze diversificate, che sono in buona parte già presenti all'Ustat. Si prevede inoltre l'acquisto di un software per la visualizzazione di informazioni statistiche (con rappresentazioni grafiche, tabelle e cartine).

---

<sup>57</sup> In Ticino, l'esperienza si è finora limitata a una prima pubblicazione sulla piattaforma nazionale del catalogo DPA dell'Ustat. Un discorso a parte è poi rappresentato dai geodati, che sono già in un quadro open data regolamentato da basi legali federali e dispongono di una specifica piattaforma. La loro eventuale integrazione sarà valutata in un secondo tempo con modalità da definire.

Per evitare che lo sviluppo di questo nuovo compito eroda le risorse stanziare in virtù della Legge sulla statistica cantonale (LStaC), si rende necessaria l'assunzione di collaboratori scientifici con competenze specifiche nella gestione dei dati, dei loro processi e metadati. La direzione del progetto pilota può invece essere assicurata dalla struttura attuale, facendo dunque capo a risorse interne, affiancate dal team previsto dalla governance per i progetti di trasformazione digitale trasversali all'Amministrazione cantonale.

Alla fine del progetto pilota verrà preparato un rapporto che fungerà da base per una decisione sulle modalità di consolidamento del nuovo compito nel lungo periodo.

Nello specifico verranno identificate le condizioni e risorse necessarie per il mantenimento della piattaforma OGD cantonale, i costi e le tempistiche di un'estensione della copertura a tutti gli ambiti dell'Amministrazione Cantonale nonché eventuali altre necessità di natura giuridica, strategica o ancora organizzativa.<sup>58</sup>

## 2.6 Formazione delle competenze digitali

La trasformazione digitale impone alla pubblica amministrazione un impegno costante nell'aggiornamento delle competenze del personale, considerando sia il numero elevato di persone da formare sia la rapidità con cui emergono nuovi strumenti e metodologie digitali. In questo contesto, è fondamentale disporre di una piattaforma formativa dedicata, che consenta di affrontare le sfide legate alla digitalizzazione con un approccio moderno, accessibile e scalabile. Attualmente, a complemento della formazione tradizionale in aula, l'Amministrazione cantonale utilizza cinque piattaforme formative specifiche per diversi ambiti (Istituto della formazione continua (IFC), Funzionari/e dirigenti, Sicurezza informatica, Cantone/comuni, Polizia), nessuna delle quali offre un programma didattico completo per lo sviluppo delle competenze digitali. Un'eccezione è rappresentata dalle piattaforme messe a disposizione dal Centro di risorse didattiche e digitali (CERDD), progettate però per il sistema scolastico e non per la formazione del personale amministrativo. Inoltre, ciascuna piattaforma adotta modalità di accesso differenti, generando ridondanza nei dati e rendendo complesso l'accesso agli utenti.

Per superare queste criticità e rispondere alla necessità di una formazione più flessibile, è in fase di sviluppo il prototipo della piattaforma FormaTI. Progettata dal CERDD in collaborazione con CSI e IFC. FormaTI mira a fornire un sistema unitario di accesso a tutti i programmi formativi dell'Amministrazione cantonale, con un focus iniziale sull'acquisizione di competenze digitali. Il percorso formativo si baserà su un syllabo di riferimento<sup>59</sup>, strutturato per garantire ai dipendenti la padronanza delle competenze digitali essenziali. Successivamente, il syllabo sarà integrato con risorse e attività formative, accessibili direttamente dalla piattaforma. I corsi saranno progettati per favorire l'apprendimento autonomo e includeranno il supporto di esperti e tutor, garantendo una combinazione efficace di e-learning e blended learning.

---

<sup>58</sup> In diversi Cantoni più avanzati nel progetto OGD questo compito è stato affidato agli uffici di statistica. Una scelta di questo tipo ha diverse implicazioni, come l'adattamento o la creazione di nuove basi legali, il ripensamento delle strutture organizzative e l'adozione di una strategia cantonale dei dati. Un esempio interessante in questo contesto è quello di Basilea campagna.

<sup>59</sup> A titolo di esempio si veda: DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA DEL GOVERNO ITALIANO, SYLLABUS "Competenze digitali per la PA" v2.

L'attuazione di FormaTI rappresenta un'opportunità per migliorare non solo l'offerta formativa, ma anche l'efficienza operativa complessiva, grazie all'introduzione di un accesso unitario (*single login*) che semplificherà l'esperienza utente e ridurrà le ridondanze tra le varie piattaforme. Grazie all'utilizzo di infrastrutture esistenti, i costi iniziali saranno contenuti e principalmente legati allo sviluppo dei moduli formativi e alla manutenzione della piattaforma.

Il piano di implementazione prevede diverse fasi, a partire dall'analisi dei requisiti e dall'adattamento dei contenuti già disponibili, fino alla creazione di nuovi materiali didattici e allo sviluppo definitivo di FormaTI. Il lancio della piattaforma con i relativi contenuti didattici è previsto nei 18 mesi successivi all'approvazione del presente messaggio. Al momento di tale lancio, la piattaforma includerà un corso generale sulla trasformazione digitale e almeno dieci corsi tematici rivolti a tutto il personale amministrativo cantonale.

Successivamente si procederà con l'integrazione delle piattaforme esistenti, valutando quelle ritenute più adeguate per tale integrazione. In ogni caso, si lavorerà per migliorare l'usabilità di tutti i sistemi e-learning, garantendone una maggiore semplicità d'uso.

Si stima che l'intero progetto richieda circa tre anni per la sua completa realizzazione.

La formazione continuerà a essere aggiornata e ampliata, con monitoraggi costanti per garantire la qualità e la pertinenza dei contenuti. FormaTI si configura quindi come uno strumento strategico per supportare lo sviluppo di una pubblica amministrazione moderna ed efficiente, capace di rispondere alle sfide poste dalla digitalizzazione e di garantire un percorso formativo inclusivo, continuo e innovativo per tutti i suoi dipendenti.

Questo nuovo compito necessita di **1 PPA (100%)** per un periodo determinato (4 anni).

## **2.7 La normativa proposta: Legge sull'amministrazione digitale (LADigi)**

### **2.7.1 Aspetti giuridici**

#### **2.7.1.1 A livello federale**

La Costituzione federale non conferisce alla Confederazione una competenza generale che le consenta di impartire ai Cantoni direttive tecniche e organizzative per l'istituzione di un'amministrazione digitale uniforme, che operi in tutti i settori amministrativi del Paese secondo le stesse regole e con gli stessi strumenti. Inoltre, non è possibile dedurre una competenza generale della Confederazione nella cooperazione TIC dall'insieme delle sue varie competenze settoriali. Entro il 2026 verranno sottoposti ai Cantoni tutti gli elementi necessari per decidere su un eventuale modifica costituzionale che permetta alla Confederazione lo sviluppo dell'ADS verso una piattaforma politica che fissi standard vincolanti.

Per contro, nei settori in cui dispone di competenze legislative che non si limitano ai principi, quali ad esempio il diritto civile e il diritto penale<sup>60</sup>, la Confederazione può già oggi impartire istruzioni ai Cantoni<sup>61</sup>.

In questo contesto si inseriscono diverse leggi federali, tra cui per esempio la legge sulla firma elettronica<sup>62</sup>, quella sulla cartella informatizzata del paziente<sup>63</sup>, la legge concernente l'impiego di mezzi elettronici per l'adempimento dei compiti delle autorità<sup>64</sup> e la legge sulla sicurezza delle informazioni<sup>65</sup>. Sono inoltre in corso ulteriori sviluppi a livello federale.

Si segnalano il disegno di legge federale sul mezzo d'identificazione elettronico e altri mezzi di autenticazione elettronici già menzionato in precedenza, la legge federale sulla digitalizzazione nel notariato<sup>66</sup> e il disegno di legge federale concernente le piattaforme per la comunicazione elettronica nella giustizia<sup>67</sup> connesso al progetto Justitia 4.0. Altri atti normativi come per esempio la legge sulla protezione dei dati<sup>68</sup>, la legge sulla trasparenza<sup>69</sup> e la legge sui disabili<sup>70</sup> forniscono un ulteriore quadro di riferimento per il modo in cui la trasformazione digitale deve o può essere intrapresa. A complemento di tutto ciò, esistono anche una serie di trattati e convenzioni<sup>71</sup>, atti di pianificazione<sup>72</sup>, norme e standard che la Confederazione ha dichiarato vincolanti<sup>73</sup> (limitatamente all'amministrazione federale).

---

<sup>60</sup> L'art. 122 cpv. 1 della Costituzione federale del 18 aprile 1999 della Confederazione Svizzera (RS 101) stabilisce che la Confederazione è responsabile della legislazione in materia di diritto civile e procedura civile. L'art. 123 cpv. 1 Cost. prevede lo stesso principio per il diritto e la procedura penale.

<sup>61</sup> DIPARTIMENTO FEDERALE DI GIUSTIZIA E POLIZIA, Rechtsgrundlagen für die IKT-Zusammenarbeit zwischen dem Bund und den Kantonen, Gutachten vom 22. Dezember 2011, in: GAAC 1/2012 del 1 maggio 2012 (disponibile solo in tedesco).

<sup>62</sup> Legge federale del 18 marzo 2016 sui servizi di certificazione nel campo della firma elettronica e di altre applicazioni di certificati digitali (FiEle; RS 943.03).

<sup>63</sup> Legge federale del 19 giugno 2015 sulla cartella informatizzata del paziente (LCIP; RS 816.1).

<sup>64</sup> Legge federale del 17 marzo 2023 concernente l'impiego di mezzi elettronici per l'adempimento dei compiti delle autorità (LMeCA; RS 172.019).

<sup>65</sup> Legge federale del 18 dicembre 2020 sulla sicurezza delle informazioni in seno alla Confederazione (LSIn; RS 128).

<sup>66</sup> Legge federale del 16 giugno 2023 sulla digitalizzazione nel notariato (LDN), in: FF 2023 1523.

<sup>67</sup> Disegno di legge federale concernente le piattaforme per la comunicazione elettronica nella giustizia (LCEG), in: FF 2023 680.

<sup>68</sup> Legge federale del 25 settembre 2020 sulla protezione dei dati (LPD; RS 235.1).

<sup>69</sup> Legge federale del 17 dicembre 2004 sul principio di trasparenza dell'amministrazione (LTras; 152.3).

<sup>70</sup> Legge federale del 13 dicembre 2002 sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili (LDis; RS 151.3).

<sup>71</sup> P.es. la convenzione ADS.

<sup>72</sup> P.es. CONSIGLIO FEDERALE, Strategia Svizzera digitale 2024, 8 dicembre 2023, in: FF 2023 2830.

<sup>73</sup> <https://www.bk.admin.ch/bk/fr/home/digitale-transformation-ikt-lenkung/ikt-vorgaben/standards.html>.

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

Queste iniziative si collocano nel contesto della Dichiarazione di Tallinn sull'e-government<sup>74</sup>, alla quale la Svizzera ha aderito. La firma di tale Dichiarazione, finalizzata a promuovere la digitalizzazione dell'amministrazione pubblica, ha stimolato numerose azioni sia a livello nazionale che internazionale. La dichiarazione si fonda su cinque principi cardine: *digital-by-default*, *once only*, affidabilità e sicurezza, apertura e trasparenza, e interoperabilità-*by-default*. Analogamente alle norme e agli standard, questa dichiarazione non è vincolante per la Confederazione e per i Cantoni. Tuttavia, come molti altri Cantoni svizzeri, anche il Ticino ha riconosciuto l'importanza di tali principi, ritenendo necessario sancirli anche a livello cantonale, inizialmente includendoli nella Strategia cantonale per la trasformazione digitale e successivamente nell'atto normativo qui proposto.

### 2.7.1.2 A livello cantonale

Tutti i Cantoni stanno attualmente affrontando la sfida della trasformazione digitale dell'amministrazione pubblica. Alcuni hanno iniziato questo processo da tempo, mentre altri lo hanno intrapreso più recentemente. Le impostazioni e le soluzioni adottate sono altamente eterogenee, riflettendo le diverse priorità e capacità locali. Tuttavia, la maggior parte dei Cantoni ha scelto di regolare questo aspetto attraverso l'emanazione di atti normativi che differiscono ampiamente per campo di applicazione, scopo e contenuto. A titolo di esempio, alcuni Cantoni, come Berna, Friburgo e Ginevra, hanno promulgato una legge dedicata all'amministrazione digitale, mentre altri Cantoni, come Basilea Città, Giura e Neuchâtel, hanno emanato un atto normativo che si limita a regolamentare lo sportello digitale dei servizi.

Inoltre, il Cantone di Berna e, in parte, il Vallese hanno deciso di imporre agli enti locali l'utilizzo dei servizi di base messi a disposizione dal Cantone, mentre la maggior parte degli altri Cantoni non prevede tale obbligo. In ragione del panorama eterogeneo delle diverse normative, si propone una tabella riepilogativa che riassume i vari atti normativi adottati dagli altri Cantoni.

| Cantone | Atto normativo  |
|---------|---|
| AG      | -   |
| AI      | -   |
| AR      | Gesetz vom 4. Juni 2012 über eGovernment und Informatik (eGovG; bGS 142.3)  |
| BE      | Gesetz vom 07.03.2022 über die digitale Verwaltung (DVG; BSG 109.1)   |
| BL      | Gesetz vom 10.09.2020 über die elektronische Geschäftsabwicklung und Kommunikation (E-Government-Gesetz, E-GovG; SGS 164) |
| BS      | Gesetz vom 11.01.2017 über ein zentrales elektronisches Behördenportal (Behördenportalgesetz; SG 153.300)                 |
| FR      | Loi du 18.12.2020 sur la cyberadministration (LCyb; RSF 184.1)  |

<sup>74</sup> Tallinn Declaration on eGovernment del 6 ottobre 2017.

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

| <b>Cantone</b> | <b>Atto normativo</b>  |
|----------------|--|
| <b>GE</b>      | Loi du 23 septembre 2016 sur l'administration en ligne (LAeL; B 4 23)  |
| <b>GL</b>      | Gesetz vom 01.05.2022 über die digitale Verwaltung (DVG; GS II H/1)  |
| <b>GR</b>      | Gesetz vom 16.10.2023 über die digitale Verwaltung (DVG; BR 177.100)   |
| <b>JU</b>      | Loi du 26 octobre 2011 concernant le guichet virtuel sécurisé (RSJU 170.42)  |
| <b>LU</b>      | Verordnung vom 27.02.2024 über den Testbetrieb eines elektronischen Identitätsverwaltungssystems und eines Service-Portals (E-ID-Verordnung; SRL 26d)  |
| <b>NE</b>      | Loi du 28 septembre 2004 sur le guichet sécurisé unique (LGSU ; RSN 150.40)  |
| <b>NW</b>      | Vereinbarung vom 30.08.2022 über die Zusammenarbeit im Bereich der Informatik (NG 152.3)   |
| <b>OW</b>      | Vereinbarung vom 30.08.2022 über die Zusammenarbeit im Bereich der Informatik (GDB 138.3)  |
| <b>SG</b>      | Gesetz vom 20.11.2018 über E-Government (E-GovG; sGS 142.3)  |
| <b>SH</b>      | Vereinbarung zwischen dem Kanton Schaffhausen und der Stadt Schaffhausen über die Auflösung der Vereinbarung über die E-Government- und Informatikstrategie sowie den gemeinsamen Informatikbetrieb vom 9. / 16. November 2010 und über die künftige Zusammenarbeit im Informatikbereich (RSS 172.701) |
| <b>SO</b>      | Gesetz vom 06.05.2020 über das Behördenportal (BehöPG; BGS 116.1)  |
| <b>SZ</b>      | Gesetz vom 22. April 2009 über das E-Government (SRSZ 140.600)   |
| <b>TG</b>      | -  |
| <b>TI</b>      | -  |
| <b>UR</b>      | -  |
| <b>VD</b>      | Loi du 6 novembre 2018 sur les moyens d'identification électronique et le portail sécurisé des prestations en ligne de l'Etat (LCyber; BLV 172.67)   |
| <b>VS</b>      | Loi du 16.05.2024 sur les services numériques des autorités (LSNA; RS 170.8).  |
| <b>ZG</b>      | -  |
| <b>ZH</b>      | Gesetz über digitale Basisdienste, consultazione conclusa  |

## 2.7.2 Forma dell'atto e approccio normativo

Conformemente al principio dello Stato di diritto (art. 5 Cst.) l'attività dello Stato deve poggiare su una base legale. Tale principio esige che le disposizioni più importanti, in particolare quelle che comportano restrizioni significative dei diritti fondamentali, siano previste in una base legale di rango formale (art. 36 cpv. 1 Cst.). Di conseguenza, alcune disposizioni della normativa proposta richiedono una base legale di rango formale, in particolare per quanto riguarda il funzionamento dello sportello digitale dei servizi<sup>75</sup>, lo scambio di dati su vasta scala (procedure di richiamo)<sup>76</sup> e la forma scritta<sup>77</sup>. Inoltre, anche alcuni sviluppi futuri potrebbero necessitare di una base legale di rango formale<sup>78</sup>.

L'ipotesi di realizzare la trasformazione digitale dell'Amministrazione completando in modo puntuale gli atti normativi vigenti, rispetto all'emanazione di una legge appositamente dedicata, è stata scartata per diverse ragioni. In primo luogo, tale approccio causerebbe una frammentazione delle basi legali, con rischio di una regolamentazione incoerente e disomogenea delle soluzioni digitali tra i vari livelli istituzionali e compromettendo una visione d'insieme. Inoltre, questa frammentazione ridurrebbe la trasparenza per i cittadini, rendendo difficoltosa la comprensione delle norme applicabili, minando la sicurezza del diritto e causando importanti oneri di aggiornamento costante dell'apparato normativo. L'adozione di modifiche puntuali comporterebbe quindi ritardi nella trasformazione digitale, ostacolando l'efficienza e l'efficacia. Considerazioni di carattere simile sono state fatte sia dalla Confederazione sia da vari Cantoni al momento dell'emanazione dei loro atti normativi riguardanti il governo digitale<sup>79</sup>.

---

<sup>75</sup> PRIVATIM, Guide pour les portails web de l'administration publique, V 1.0/giugno 2018, pag. 6 seg; inoltre, con la pendente revisione della legge sulla protezione dei dati personali, verrà allargato la definizione di «dati personali meritevoli di particolare protezione» per includere anche «i dati concernenti procedure, perseguimenti e sanzioni di natura amministrativa, penale e civile». La base legale per il trattamento dei dati meritevoli di particolare protezione deve essere di rango formale.

<sup>76</sup> Art. 14 cpv. 3 LPDP, equivalente all'art. 21 cpv. 3 nLPDP secondo il messaggio n. 8281 del 17 maggio 2023 inerente alla revisione totale della legge cantonale sulla protezione dei dati personali.

<sup>77</sup> Laddove una legge vigente prescrive la forma scritta, sono necessarie disposizioni specifiche per autorizzare anche l'uso di mezzi elettronici e per regolamentare i principali effetti dell'uso di mezzi elettronici che derogherebbero alle norme giuridiche esistenti. Per come è impostata la disposizione riguardo alla priorità al digitale nella normativa proposta, è richiesta una base legale formale.

<sup>78</sup> P.es. se si decidesse di estendere il campo di applicazione della normativa proposta alle attività del Gran Consiglio e/o dei tribunali ticinesi, o se si imponessero obbligazioni ai Comuni.

<sup>79</sup> P.es: Messaggio del 4 marzo 2022 sulla legge federale concernente l'impiego di mezzi elettronici per l'adempimento dei compiti delle autorità, in: FF 2022 804, pag. 9; CONSEIL D'ETAT DU CANTON DE GENÈVE, Projet de loi sur l'administration en ligne (LAel; B 4 23), PL 11684 pag. 15; DÉPARTEMENT DES FINANCES ET DE L'ÉNERGIE DU CANTON DU VALAIS, Message accompagnant le projet de loi sur les services numériques des autorités (LSNA), pag. 6; LANDSGEMEINDE DES KANTONS GLARUS, Traktandum 12 2022, Förderung der Digitalisierung, pag. 140; REGIERUNG DES KANTONS GRAUBÜNDEN, Erlass eines Gesetzes über das E-Government (E-Government-Gesetz, E-Gov-G; BR 177.100), pag. 5.

Tenendo presente queste sfide e la necessità di un approccio integrato, la Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino è stata elaborata con l'intento di trasformare l'amministrazione pubblica in un ecosistema digitale avanzato, e prevede di promulgare una legge che definisca i principi che regolano la trasformazione digitale dell'amministrazione pubblica, stabilisca un quadro di riferimento che favorisca l'organizzazione, lo sviluppo, il funzionamento, l'utilizzo e il finanziamento dei servizi digitali delle autorità, e regoli la raccolta, la conservazione, la fornitura e l'accessibilità dei dati pubblici. Per raggiungere questi obiettivi, è fondamentale approfondire cinque questioni chiave:

#### 1. Standard e infrastrutture per la digitalizzazione dei processi operativi

L'oggetto della digitalizzazione sono soprattutto i processi operativi dell'amministrazione, ossia le procedure in cui le autorità e spesso anche i privati sono coinvolti per raggiungere un obiettivo specifico. Si tratta, ad esempio, dell'ottenimento di una licenza edilizia o della presentazione di un ricorso amministrativo. Sebbene ogni processo operativo abbia le proprie caratteristiche, la maggior parte presenta elementi simili che, nel contesto della digitalizzazione, devono essere standardizzati. Ciò consente allo Stato di stabilire standard uniformi per questi elementi, semplificando i processi per gli utenti, e di utilizzare infrastrutture comuni, riducendo i costi e aumentando la sicurezza. Per quel che riguarda gli elementi di processo, in questo contesto si intendono i servizi di base. La fornitura di questa infrastruttura comune per la digitalizzazione dell'amministrazione deve essere normata come compito del Governo. Ciò crea una chiara base legale per le spese e il trattamento dei dati associati a questo compito.

#### 2. Collaborazione nell'ambito della trasformazione digitale

La trasformazione digitale è un compito che coinvolge innumerevoli autorità a tutti i livelli di governo (comunale, cantonale e federale). Tuttavia, tradizionalmente le varie autorità operano in modo molto autonomo e collaborano solo selettivamente attraverso associazioni come la Conferenza svizzera sull'informatica (CSI), l'Amministrazione digitale Svizzera (ADS) o l'organizzazione di standardizzazione eCH. Occorre quindi superare questa frammentazione, sia all'interno dell'Amministrazione cantonale, sia promuovendo un migliore collegamento e coordinamento con le organizzazioni specializzate della Confederazione, con gli altri Cantoni e, soprattutto, con i Comuni e le autorità incaricate di compiti di diritto pubblico. A tal fine, è necessario creare una base legale per la cooperazione in materia di TIC, che tenga sempre in considerazione l'autonomia, l'eterogeneità e la diversa maturità organizzativa e tecnica delle organizzazioni interessate. Da un lato, suddetta base legale chiarisce la partecipazione del Cantone alle varie iniziative di cooperazione inter-cantonale, come per esempio alla corporazione prevista dalla LCEG (la legge federale concernente le piattaforme per la comunicazione elettronica nella giustizia) con compito principale di sviluppare, allestire ed esercitare una piattaforma centrale per la trasmissione elettronica di atti giuridici. Dall'altro lato deve anche comprendere la fornitura di servizi ICT da parte del Cantone a beneficio dei Comuni e delle loro autorità.

Se i Comuni interessati non dovessero provvedere autonomamente all'acquisto, gestione e protezione della propria rete informatica, ma potessero invece utilizzare i servizi del Cantone, risparmierebbero molto denaro e beneficerebbero di soluzioni collaudate e professionali.



Questo va anche a beneficio del Cantone: un'infrastruttura comune, e quindi standard tecnici condivisi, semplifica la digitalizzazione e la struttura quantitativa più ampia consente acquisti più economici grazie all' economia di scala.

Non è possibile definire una volta per tutte a livello legislativo il futuro modello di cooperazione in materia di digitalizzazione. La presente legge consentirà quindi al Governo di stabilire le modalità con cui la cooperazione tra le amministrazioni pubbliche del Cantone sarà successivamente approfondita. In questo contesto, la Strategia auspica la costituzione di un organo operativo inter-comunale, cui spetterebbe il coordinamento, la promozione e il sostegno degli enti locali, ma nulla impedirà di intensificare la collaborazione in futuro, qualora questa sarà la volontà.

### 3. Principio di priorità al digitale

La Strategia prevede che l'amministrazione digitale darà priorità al digitale: i processi amministrativi saranno progettati e progressivamente adattati per fornire principalmente servizi digitali, che devono quindi essere privilegiati rispetto ai processi analogici. Viene esplicitato che «[...] *i canali tradizionali vanno tuttavia completati da quelli digitali in uno spirito di integrazione, anziché di sostituzione, per garantire l'accesso ai servizi pubblici anche all'utenza che non ha la possibilità o non desidera usufruire dell'offerta digitale*».

La concretizzazione di questo principio va chiarita. Da un lato, è chiaro che più i processi operativi digitalizzati saranno diffusi e adottati, più la trasformazione digitale avrà successo. Sotto questo punto di vista, quindi, si dovrebbe tendere a rendere l'utilizzo dei canali digitali il più attrattivo possibile rispetto all'analogico; è infatti innegabile che portare avanti in parallelo i processi cartacei esistenti è una fonte di potenziali errori, costi aggiuntivi e ritardi. In rappresentanza di questo filone di pensiero, la nuova LCEG impone un obbligo di comunicazione elettronica con i tribunali a tutte le persone incaricate dell'applicazione del diritto a titolo professionale (giudici, autorità e avvocati), mentre invece ai privati viene lasciata la possibilità di scelta tra il nuovo canale e quello classico analogico. Anche alcuni Cantoni svizzeri hanno normato un obbligo simile nelle loro leggi sull'amministrazione digitale. D'altra parte, però, non si deve precludere a nessuno l'accesso al servizio amministrativo, e bisogna anche tenere conto dello specifico grado di maturità digitale del Cantone Ticino. Allo stato attuale delle cose, preso atto anche delle considerazioni emerse in fase di consultazione della Strategia, non si ritiene praticabile attuare una completa transizione verso processi esclusivamente digitali ed un relativo obbligo di utilizzo (per lo meno per alcune fasce della popolazione). Pertanto, il principio di priorità al digitale richiede una ponderata valutazione soppesando questi fattori contrapposti.

### 4. Adattamento dell'apparato legislativo esistente

La promulgazione di una legge sull'amministrazione digitale, benché sia un passo significativo verso la modernizzazione e l'efficienza nell'erogazione dei servizi pubblici, non può essere considerata come la soluzione universale per tutte le sfide connesse alla trasformazione digitale dell'Amministrazione cantonale. È imperativo identificare i punti in cui la legislazione esistente non è adeguata a rispondere in modo completo alle esigenze e alle complessità di un'amministrazione digitale, per poi procedere a una revisione e un aggiornamento, in modo da facilitare la trasformazione digitale dell'Amministrazione cantonale.

A titolo di esempio, si cita:

- aggiornamento della legge del 24 settembre 2013 sulla procedura amministrativa<sup>80</sup>, in modo da garantire la comunicazione elettronica nell'ambito della procedura amministrativa;
- aggiornamento della LPDP, per continuare a garantire una protezione della personalità della popolazione al passo coi tempi e con le tecnologie;
- ritocchi puntuali alla LOC, per permettere anche ai Comuni di implementare le TIC nel loro funzionamento.

## 5. Delimitazioni

Il disegno di legge qui proposto non tratta i seguenti argomenti, che saranno affrontati separatamente o fanno parte di un altro testo legislativo:

- comunicazione elettronica nella procedura amministrativa, come già accennato in precedenza. Tuttavia, la presente legge consente al Cantone di partecipare alla piattaforma inter-cantonale necessaria per la comunicazione elettronica nell'ambito della procedura civile e penale (Justitia 4.0) (cfr. art. 16).
- Protezione dei dati. Con l'entrata in vigore di nuove normative europee sulla protezione dei dati, nonché con la conseguente revisione totale della legge federale sulla protezione dei dati<sup>81</sup>, si è presentata la necessità di una revisione conseguente della legge cantonale sulla protezione dei dati<sup>82</sup>. Il 17 maggio 2023, il Consiglio di Stato ha licenziato il messaggio relativo alla revisione totale della LPDP.
- Sicurezza delle informazioni. A livello federale, dal 1 gennaio 2024 la tematica è regolata dalla legge federale sulla sicurezza delle informazioni in seno alla Confederazione del 18 dicembre 2020 (LSIn). Alcuni Cantoni prevedono di presentare all'attenzione del Gran Consiglio una legge cantonale equivalente. In merito alla possibile adozione di una simile misura da parte del Cantone Ticino, si rende necessario un ulteriore approfondimento in collaborazione con le autorità competenti.

### 2.7.3 **Struttura del disegno di legge sull'amministrazione digitale del Cantone Ticino**

Il disegno di legge è strutturato in sette capitoli distinti.

Il capitolo 1, "Disposizioni generali", tratta degli aspetti generali del disegno di legge sull'amministrazione digitale del Cantone Ticino, fissando il suo oggetto, scopo, campo di applicazione e definendo i principali termini utilizzati.

Il capitolo 2, "Principi", stabilisce i principi fondamentali della trasformazione digitale dell'Amministrazione cantonale, tra cui l'inclusione digitale, la priorità al digitale, le regole di accesso alle informazioni delle autorità e le norme per la gestione e la raccolta dei dati. Questo capitolo mira a creare un quadro strutturato per la trasformazione digitale dell'Amministrazione cantonale, necessario per garantire lo sviluppo di un'amministrazione

<sup>80</sup> Legge del 24 settembre 2013 sulla procedura amministrativa (LPAm; RL 165.100).

<sup>81</sup> Legge federale del 25 settembre 2020 sulla protezione dei dati (LPD; RS 235.1).

<sup>82</sup> Legge del 9 marzo 1987 sulla protezione dei dati personali (LPDP; RL 163.100).

moderna e accessibile, migliorare la trasparenza e l'efficienza operativa e assicurare la protezione e la gestione adeguata dei dati.

Il capitolo 3, "Servizi di base", fornisce la base legale per i servizi di base, specificando inoltre la partecipazione ai costi da parte delle autorità che utilizzano tali servizi.

Il capitolo 4, "Collaborazione", pone i principi della collaborazione inter- e intra-cantonale nell'ambito della trasformazione digitale.

Il capitolo 5, "Protezione dei dati e banche dati centralizzate", stabilisce la base legale necessaria per il trattamento dei dati personali da parte delle autorità cantonali nell'ambito della fornitura dei servizi digitali, nonché per il riutilizzo dei dati dell'Amministrazione cantonale nell'ottica del principio "Once Only".

Il capitolo 6, "Responsabilità delle autorità", chiarisce le responsabilità delle autorità e i suoi limiti.

Il capitolo 7, "Disposizioni finali", tratta delle disposizioni esecutive e dell'entrata in vigore della presente legge.

#### **2.7.4 Commento ai singoli articoli**

##### **Art. 1: Oggetto**

*<sup>1</sup>La presente legge disciplina i principi della digitalizzazione dell'amministrazione pubblica del Cantone e i suoi rapporti con i privati.*

*<sup>2</sup>In particolare, disciplina:*

- a) gli obblighi delle autorità e dei privati;*
- b) un'infrastruttura comune delle autorità per la trasformazione digitale;*
- c) la cooperazione tra le autorità cantonali e comunali e con le autorità degli altri Cantoni e della Confederazione.*

La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino è stata elaborata con l'intento di trasformare l'Amministrazione pubblica in un ecosistema digitale avanzato, in cui l'efficienza, la trasparenza e l'accessibilità siano garantite tramite l'adozione di tecnologie innovative e soluzioni digitali all'avanguardia. Questa visione si basa sull'idea che un'Amministrazione pubblica digitale capace di erogare prestazioni appropriate sia un elemento fondamentale per il progresso sociale ed economico. Attraverso la trasformazione digitale, si punta a migliorare l'adeguatezza dei servizi pubblici, a promuovere l'innovazione e a stimolare lo sviluppo del settore privato.

La normativa proposta regola i principi della trasformazione digitale dell'amministrazione pubblica del Cantone e le sue interazioni con i cittadini e le imprese.

##### **Art. 2: Scopo**

*La presente legge ha i seguenti scopi:*

- a) trasformare digitalmente, in modo graduale e il più possibile completo, i processi delle autorità del Cantone;*
- b) rendere i servizi digitali inclusivi, semplici, sicuri e interoperabili;*

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

- c) *il coordinamento e l'elaborazione congiunta di dati, in forma standardizzata, da parte dalle autorità competenti;*
- d) *realizzare la trasformazione digitale in modo efficace, efficiente e sostenibile;*
- e) *facilitare la cooperazione tra le autorità federali, cantonali e comunali;*
- f) *creare valore aggiunto per la popolazione, le imprese e l'amministrazione e riducendo il loro carico di lavoro;*
- g) *migliorare l'attrattiva del Cantone quale luogo di vita e d'impresa.*

Gli scopi previsti dal presente articolo si basano sui 6 principi di amministrazione digitale previsti dalla Strategia:

- 4.1) *l'amministrazione digitale sarà orientata agli utenti con soluzioni inclusive e accessibili;*
- 4.2) *l'amministrazione digitale darà priorità al digitale («digital first»);*
- 4.3) *l'amministrazione digitale adotterà soluzioni interoperabili e con una gestione standardizzata dei dati;*
- 4.4) *l'amministrazione digitale garantirà la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati;*
- 4.5) *l'amministrazione digitale garantirà l'apertura dei sistemi e la trasparenza dell'informazione;*
- 4.6) *l'amministrazione digitale terrà presente il contesto globale e si orienterà alla sostenibilità dei servizi digitali.*

### **Art. 3: Definizioni**

*Nella presente legge si intende per:*

- a) *autorità: le autorità cantonali, le autorità comunali e le altre corporazioni di diritto pubblico;*
- b) *autorità cantonali: il Gran Consiglio, il Consiglio di Stato e le unità amministrative dell'amministrazione cantonale, nonché le autorità giudiziarie;*
- c) *autorità amministrative cantonali: il Consiglio di Stato e le unità organizzative dell'amministrazione cantonale;*
- d) *risorse TIC: beni e servizi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), inclusi hardware e software;*
- e) *digitalizzazione: la forma di svolgimento dei compiti con risorse TIC;*
- f) *servizio: un'attività o un risultato forniti da un'autorità in seguito a una procedura avviata dalla medesima o dalla popolazione;*
- g) *servizio digitale: un servizio fornito tramite risorse TIC;*
- h) *servizio di base: un servizio digitale che costituisce una base comune e trasversale per altri servizi digitali che si fondano su di esso;*
- i) *banca dati centralizzata: una banca dati che consente a diverse autorità di trattare i dati personali contenuti in essa e designata come banca dati centralizzata;*

- j) *profilo di base: un gruppo determinato di dati personali che non comprende dati personali meritevoli di particolare protezione, che non consente la profilazione ai sensi della legge sulla protezione dei dati personali del 9 marzo 1987 (LPDP) e la cui comunicazione non è limitata in virtù dell'articolo 14 LPDP<sup>83</sup>, come nome, cognome e lingua di corrispondenza;*
- k) *profilo standard: un gruppo determinato di dati personali che possono anche essere dati particolarmente degni di protezione;*
- l) *funzionalità: un tipo particolare di trattamento dei dati possibile grazie al software di una banca dati, per esempio la combinazione di diversi dati personali, la definizione di confini geografici, temporali o materiali, o l'assegnazione di diritti di modifica.*

La nozione di “risorse TIC” è concepita in modo ampio, e comprende tutti i beni e servizi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione necessari a gestire le informazioni: tra questi annoveriamo le componenti fisiche, logiche e di comunicazione.

La digitalizzazione viene definita come lo svolgimento dei compiti mediante l'uso di risorse TIC. Questa definizione si discosta leggermente dal significato comune del termine, che fa riferimento a un processo che ha un inizio e una fine. In questo contesto, una tale definizione risulterebbe inadeguata, poiché porterebbe inevitabilmente a considerare l'atto normativo come di natura transitoria: quando il processo di digitalizzazione si concludesse, la legge perderebbe il suo significato e la sua utilità.

Il disegno di legge definisce poi le autorità, le autorità cantonali e le autorità amministrative cantonali, per permettere un'applicazione delle sue disposizioni mirata e coerente con la Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino. Si tratta di un modello di definizione a cerchi concentrici per delineare le diverse categorie di autorità presenti sul territorio del Cantone Ticino.

Il cerchio più ristretto è rappresentato dalle autorità amministrative cantonali, che comprendono esclusivamente il Consiglio di Stato e le unità organizzative dell'amministrazione cantonale. Si tratta, dunque, della struttura puramente esecutiva del Cantone.

Il cerchio intermedio include le autorità cantonali, che, oltre alle autorità amministrative cantonali, comprendono anche il Gran Consiglio e le autorità giudiziarie. Questa categoria racchiude quindi sia il potere esecutivo sia il potere legislativo e giudiziario a livello cantonale.

Infine, il cerchio più ampio è quello delle autorità, che oltre alle autorità cantonali include anche le autorità comunali e le altre corporazioni di diritto pubblico. In questo contesto si intendono i patriziati, le parrocchie, USI, SUPSI, e tutte quelle entità che legalmente sono definite come corporazioni di diritto pubblico.

Attraverso questa strutturazione, la norma garantisce una chiara gerarchia concettuale, permettendo di distinguere con precisione l'ambito di applicazione delle disposizioni legislative a seconda della categoria di autorità coinvolta.

---

<sup>83</sup> Rispettivamente art. 21 nLPDP secondo il messaggio n. 8281 del 17 maggio 2023 inerente alla revisione totale della legge cantonale sulla protezione dei dati personali.

## Art. 4: Campo di applicazione

*<sup>1</sup>La presente legge si applica alle autorità amministrative cantonali.*

*<sup>2</sup>Alle altre autorità si applicano unicamente le disposizioni relative alla priorità al digitale (art. 6), all'accesso alle informazioni delle autorità (art. 7) e al trattamento dei dati personali (art. 18).*

*<sup>3</sup>Fanno inoltre stato le disposizioni relative ai servizi di base, nella misura in cui altre autorità li utilizzino per la fornitura digitale di servizi.*

*<sup>4</sup>La presente legge non si applica alla Banca dello Stato del Cantone Ticino.*

Capoverso 1:

Il campo di applicazione si basa sul perimetro della Strategia: dato che quest'ultima si applica alle autorità amministrative dell'Amministrazione cantonale, la presente legge dovrà fare lo stesso.

Si precisa che la presente legge non modifica né deroga alle disposizioni delle basi legali federali e settoriali, le quali continuano ad avere prevalenza rispetto alla LADigi, conformemente al principio sancito dall'art. 49 Cost. e al principio *lex specialis derogat lex generalis*. Pertanto, non è necessario introdurre riserve specifiche per attività già disciplinate da tali normative, in quanto esse si applicano automaticamente con priorità sulla LADigi.

Questo vale per tutti gli uffici e settori disciplinati (in parte) da basi legali federali, come il settore esecutivo e fallimentare o gli uffici dell'IAS. Il primo, ad esempio, è regolato da una base legale federale<sup>84</sup> e da alcune normative cantonali<sup>85</sup>. Il 22 giugno 2022, per favorire la digitalizzazione del settore, la Confederazione ha posto in consultazione una modifica della LEF<sup>86</sup>. Poiché la LEF costituisce una base legale federale, le sue disposizioni continueranno ad avere prevalenza sulla LADigi, e i vari uffici del settore dovranno orientarsi prevalentemente ad essa per la trasformazione digitale del loro ambito di competenza. Tuttavia, laddove possibile, si dovrà favorire la convergenza tra le basi legali federali e cantonali, scegliendo soluzioni digitali compatibili e integrate. Questa convergenza è già insita nel modello di governance digitale adottato dalla Confederazione, che attraverso l'ADS coordina la trasformazione digitale tra i diversi livelli istituzionali. La strategia ADS 2024–2027 stabilisce le linee guida e gli obiettivi condivisi del processo di digitalizzazione. Pur lasciando ai Cantoni margine di adattamento in base alle proprie esigenze, essa garantisce un quadro strategico comune, assicurando la coerenza tra le basi legali federali e cantonali nelle soluzioni digitali adottate. Poiché il Cantone si sta muovendo all'interno di questo quadro strategico condiviso, la coerenza tra i diversi livelli normativi è già garantita. Di conseguenza, l'interoperabilità delle soluzioni digitali sarà assicurata senza la necessità di interventi aggiuntivi o adeguamenti specifici.

---

<sup>84</sup> Legge federale dell'11 aprile 1889 sulla esecuzione e sul fallimento (LEF; RS 281.1).

<sup>85</sup> Legge cantonale del 12 marzo 1997 di applicazione della legge federale sulla esecuzione e sul fallimento (LALF; RL 280.100); legge cantonale del 27 aprile 1992 sulla procedura di ricorso in materia di esecuzione e fallimento (LPR; RL 280.200); legge cantonale del 10 maggio 2006 sull'organizzazione giudiziaria (LOG; RL 177.100).

<sup>86</sup> Avamprogetto di modifica della legge federale sulla esecuzione e sul fallimento (LEF) inerente le informazioni sulle esecuzioni, notificazione per via elettronica e incanto in linea.

## Capoverso 2:

Il presente capoverso amplia il campo di applicazione di alcune specifiche disposizioni a tutte le autorità presenti sul territorio cantonale. Queste disposizioni, richieste dalle varie autorità, offrono vantaggi senza imporre obblighi. Nello specifico, si fa riferimento al principio della priorità al digitale (art. 6), all'accesso alle informazioni delle autorità (art. 7) e al trattamento dei dati personali (art. 18).

L'estensione del principio della priorità al digitale a tutte le autorità ticinesi consentirà di riconoscere i documenti elettronici come versioni giuridicamente vincolanti. Ciò favorirà il processo di digitalizzazione su scala cantonale, riducendo la necessità di spazio fisico per l'archiviazione e l'uso di carta. L'estensione dell'articolo relativo all'accesso alle informazioni delle autorità permette di migliorare l'efficienza amministrativa, riducendo i costi e i tempi legati alla gestione dei documenti cartacei, promuovendo al contempo la sostenibilità. Infine, l'estensione della disposizione relativa al trattamento dei dati personali fornisce a tutti gli attori interessati la base legale necessaria per il trattamento di dati personali necessari per fornire servizi digitali (rimane comunque imprescindibile l'esistenza di una base legale adeguata per il trattamento di suddetti dati in formato analogico, come specificato nel commento all'articolo 18).

## Capoverso 3:

Poiché il Cantone fornirà i servizi di base per la fornitura di servizi digitali ai Comuni e agli altri enti incaricati di compiti di diritto pubblico, questi ultimi, qualora decidano di utilizzarli, dovranno attenersi ai requisiti legali pertinenti.

## Capoverso 4:

La Banca dello Stato è esclusa dal campo di applicazione della LADigi.

### **Art. 5: Inclusione digitale**

*<sup>1</sup>I servizi digitali devono essere accessibili a tutti, senza discriminazioni.*

*<sup>2</sup>Sono ammissibili limitazioni proporzionate, in particolare per comprovati motivi di economicità, fattibilità tecnica o sicurezza.*

## Capoverso 1:

Più si procede con la trasformazione digitale, più è importante garantire che il minor numero possibile di persone perda il contatto con il mondo digitale, evitando così l'esclusione dall'interazione digitale con le autorità pubbliche.

La Strategia annovera il principio di inclusione digitale tra i sei principi cardine di amministrazione digitale, enunciando che i servizi amministrativi, sia digitali che analogici, devono essere progettati tenendo conto delle esigenze dell'utenza, inclusa quella con competenze informatiche carenti, conoscenze linguistiche limitate o disabilità fisiche o mentali. L'obiettivo è garantire l'accessibilità e semplificare l'uso dei servizi, considerando tutti i gruppi di utenti interessati. Favorire l'inclusione nella trasformazione digitale si traduce nel perseguire una società più equa, in cui l'accesso ai servizi pubblici sia garantito a tutti. I servizi digitali devono essere intuitivi e facili da utilizzare, consentendo a tutte le persone, indipendentemente dalle loro capacità o caratteristiche, di godere pienamente dei propri diritti civici e di accedere a tutti i servizi forniti dalle autorità.

Il principio dell'inclusione digitale non conferisce alla popolazione o alle imprese il diritto di ricevere una prestazione positiva da parte dello Stato, quali ad esempio l'accesso a Internet o un computer. Piuttosto, questo principio, di natura programmatica, richiede che lo Stato assicuri che i suoi servizi digitali possano essere utilizzati dal maggior numero possibile di persone, ponendo un occhio di riguardo a quelle fasce della popolazione dove vi è un maggior rischio di esclusione potenziale, come per esempio gli anziani, le persone con disabilità, gli immigrati o persone con un basso livello di istruzione. In questo contesto, è quindi importante considerare e bilanciare il fatto che più le interazioni digitali sono complicate e lunghe, meno persone riescono a completarle con successo. Per esempio, l'impiego di un software il cui utilizzo richiede lo studio di un lungo manuale o l'immissione di una lunga e complicata serie di comandi può essere ragionevole per utenti professionali (gli specialisti di uno specifico ambito), ma non per l'uso da parte della popolazione in generale. Inoltre, poiché sempre più privati accedono ad Internet principalmente tramite lo smartphone, i servizi rivolti alla cittadinanza devono essere progettati per essere compatibili con i dispositivi mobili ed in modo da poter essere utilizzati sul maggior numero possibile di dispositivi e sistemi operativi. Ad esempio, soluzioni legate ad un sistema operativo specifico (come Windows o iOS, o MacOS o Android) e non utilizzabili con altri sistemi popolari sarebbero contrarie a questa disposizione; sarebbe infatti sproporzionato richiedere agli interessati di procurarsi un dispositivo adeguato solo per comunicare con lo Stato. Infine, con il termine "senza discriminazioni" il presente articolo si ricollega al divieto costituzionale di discriminazione (art. 8 cpv. 2 Cost., art. 7 cpv. 1 Cost. Cantone Ticino) e sottolinea quindi che anche le eventuali discriminazioni che possono derivare dalla trasformazione digitale dei servizi amministrativi sono vietate.

Tuttavia, nonostante gli sforzi per promuovere l'inclusione digitale, lo Stato è consapevole che non tutti i cittadini possono essere raggiunti attraverso i canali digitali. Di conseguenza, nel rispetto dei principi posti dalla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino, i canali di accesso analogici verranno mantenuti operativi per garantire l'accesso universale alle informazioni e ai servizi.

Capoverso 2:

Anche il principio dell'inclusione digitale deve poter essere soggetto a restrizioni proporzionate. Ad esempio, non si può pretendere che lo Stato preveda l'accesso ai propri servizi digitali anche tramite dispositivi, sistemi operativi o browser troppo vecchi, in quanto questi usualmente non hanno le funzioni tecniche necessarie o presentano lacune nella sicurezza. Oppure, se un'applicazione specializzata si rivolge a un gruppo ristretto di utenti, può essere giustificato omettere gli adattamenti necessari per la compatibilità con un maggior numero di sistemi operativi, se ciò sarebbe costoso e andrebbe a beneficio un numero ristretto di persone.

## **Art. 6: Priorità al digitale**

*<sup>1</sup>Per quanto opportuno e possibile, le autorità soggette alla presente legge agiscono, forniscono informazioni e comunicano per via elettronica.*

*<sup>2</sup>I documenti elettronici sono considerati versioni determinanti.*

*<sup>3</sup>La legislazione speciale, in particolare quella di procedura, rimane riservata.*



La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino prevede che l'amministrazione digitale darà priorità al digitale, ovvero che i processi amministrativi sono progettati e progressivamente adattati per fornire principalmente servizi digitali, che devono quindi essere privilegiati rispetto ai processi analogici. I canali tradizionali vanno tuttavia completati da quelli digitali in uno spirito di integrazione, anziché di sostituzione, per garantire l'accesso ai servizi pubblici anche all'utenza che non ha la possibilità o non desidera usufruire dell'offerta digitale, anche se ciò dovesse comportare una riduzione dell'efficienza e dell'economicità del servizio.

Questo principio va ancorato a livello legale.

Capoverso 1:

Il principio di priorità al digitale è principalmente di natura programmatica: si tratta di un mandato a tutte le autorità di attuare coerentemente la digitalizzazione. Di conseguenza, da questa disposizione non si può dedurre alcun diritto che una determinata prestazione sia fornita online, soprattutto perché per la digitalizzazione dei singoli servizi devono prima essere create le rispettive precondizioni (ad esempio, l'integrazione del servizio nel portale virtuale).

La clausola "per quanto opportuno e possibile" esprime il concetto che molti compiti statali non possono essere svolti digitalmente per loro stessa natura, ad esempio la costruzione di strade o la maggior parte dei compiti di polizia. Altri compiti, invece, potrebbero essere digitalizzati ma questo ostacolerebbe il loro stesso svolgimento. Per esempio, il Gran Consiglio o il Consiglio di Stato non sarebbero in grado di svolgere i loro compiti in modo altrettanto efficace senza interazione personale tra i membri, cioè se dovessero tenere le sessioni solo in videoconferenza. In questi casi si possono prevedere eccezioni, così come possono essere previste eccezioni dalla legislazione speciale (cfr. cpv. 3). La mera convenienza di un'autorità, il costo della digitalizzazione o la necessità di adattare i metodi di lavoro personali non possono tuttavia essere additati come motivazione per ovviare al principio di priorità al digitale; è compito dei funzionari dirigenti garantire che questo margine di discrezionalità non degeneri in un pretesto per evitare del tutto di digitalizzare i propri servizi.

Capoverso 2:

Nel diritto amministrativo ticinese non esiste una disposizione legale generale che stabilisca che le informazioni digitali siano meno vincolanti di quelle stampate. Tuttavia, vi è ancora una diffusa convinzione che sia giuridicamente valido soltanto ciò che è scritto su carta. Questo paragrafo chiarisce la situazione in questo contesto: la presente disposizione rappresenta una regola da osservare anche nell'ambito della procedura amministrativa, poiché la LPAm attuale, o le altre leggi di procedura settoriali, non disciplinano la gestione degli incarti. La situazione giuridica verrà ulteriormente chiarita nell'ambito di una futura revisione della LPAm, che introdurrà in essa il principio di priorità al digitale e regole di gestione degli incarti.

Analogamente a quanto disposto dal capoverso 1, anche il capoverso 2 impone alle autorità l'obbligo di gestire digitalmente gli atti (salvo quanto previsto dalla legislazione speciale). Il Consiglio di Stato può emanare, nell'ambito delle disposizioni esecutive della presente legge, norme riguardanti il cambio del supporto (ovvero la scansione senza perdita di qualità e la distruzione dei documenti originali).

Se necessario, si dovrà inoltre regolare tramite disposizioni esecutive, o legislazione speciale, i formati digitali da utilizzare. In questo contesto è opportuno chiarire che un documento digitale non è meno vincolante solo perché si presenta in un formato che non ne garantisce l'autenticità (p.es. un'e-mail, un file PDF, o file Word). Piuttosto, in questi casi, spetta alle autorità che applicano la legge di valutare l'autenticità di suddetti documenti nell'ambito dell'accertamento dei fatti o della valutazione delle prove.

Capoverso 3:

Questo capoverso enuncia che la presente legge è direttamente applicabile e determinante, nella misura in cui la legislazione speciale non disponga diversamente. Ciò significa che il principio di priorità al digitale si applica se dalla legislazione speciale non si evince nulla in contrario riguardo alla forma della procedura o dell'azione statale in considerazione. Ovviamente, restano anche riservate le norme superiori che prescrivono espressamente la forma cartacea per determinati documenti, come p.es. le disposizioni del codice delle obbligazioni relative alle cartevalori.

In alcuni ambiti, il principio di priorità al digitale è già stato attuato, ad esempio per quel che riguarda le pubblicazioni ufficiali del Cantone, dove è previsto che il Bollettino ufficiale delle leggi, il Foglio ufficiale e la Raccolta delle leggi sono pubblicati in forma elettronica (art. 4 del regolamento sulle pubblicazioni ufficiali del 15 aprile 2015 [RPU]).

#### **Art. 7: Accesso alle informazioni delle autorità**

*<sup>1</sup>Le informazioni e i documenti delle autorità che si rivolgono a un numero indeterminato di persone sono trasmesse unicamente in forma digitale.*

*<sup>2</sup>Ogni persona può consultare le informazioni e i documenti delle autorità presso le autorità competenti e richiedere una copia su carta se dimostra in modo plausibile che le è impossibile consultarli in formato digitale o che ciò non può essere ragionevolmente richiesto. L'autorità può percepire un emolumento per la copia su carta.*

*<sup>3</sup>La legislazione speciale rimane riservata.*

Capoverso 1:

Dare priorità al digitale significa anche che le informazioni e i documenti delle autorità che sono indirizzati a un numero indeterminato di persone saranno comunicati in forma digitale. Nessuno potrà pretendere di ricevere tali informazioni in altra forma, fatte salve le eccezioni di cui al capoverso 2 e 3.

Capoverso 2:

In deroga al principio generale di cui al capoverso 1, questa disposizione consente alle persone che non sono in grado di accedere alle informazioni digitali dello Stato di consultarle presso le autorità competenti e, se necessario, di richiederne una copia cartacea (a condizione che le informazioni siano adatte alla stampa, cosa che non avviene, ad esempio, nel caso di video o applicazioni web). Per evitare l'uso abusivo di questa richiesta, le persone devono dimostrare in modo per lo meno credibile di aver bisogno di tali informazioni in forma cartacea. In questo contesto, i requisiti di prova non devono essere troppo elevati. Nel caso l'autorità esecutiva volesse percepire un emolumento per la copia su carta, dovrà definire il tariffario.

Questa disposizione tiene conto della sentenza del Tribunale federale 1C\_137/2018 / 1C\_139/2018 del 27 novembre 2018 (consid. 4.2 e segg.). In questo caso i ricorrenti contestavano l'ammissibilità di pubblicare in forma esclusivamente elettronica il Foglio ufficiale del Cantone di Zurigo. Il Tribunale federale ha ritenuto che la pubblicazione unicamente elettronica di informazioni a cui è legato l'esercizio di alcuni diritti (come il contenuto del Foglio ufficiale) costituisca una lieve ingerenza nella libertà di informazione della popolazione, tuttavia ha anche ritenuto che fosse giustificata. In primo luogo, ha considerato che per un'ingerenza di tale portata, una base legale di rango materiale (ordinanza) fosse sufficiente. Invece, per quel che riguarda l'analisi della proporzionalità, ha asserito che il risparmio di risorse grazie alla digitalizzazione del Foglio ufficiale fosse adeguato e necessario. Inoltre, poiché la legge concedeva a tutti il diritto di consultare il contenuto del Foglio ufficiale in qualsiasi Comune e, secondo il materiale legislativo, di riceverne una copia cartacea qualora questo risultasse necessario, l'ingerenza era anche ragionevolmente esigibile. Secondo il Tribunale federale, tale necessità può sussistere ad esempio in caso di scarsa conoscenza dell'uso di Internet o di difficoltà visive sullo schermo.

Capoverso 3:

Come per l'articolo 5, anche in questo caso la legislazione speciale rimane riservata.

#### **Art. 8: Dati**

*Nella misura del possibile, i dati vengono raccolti una sola volta e gestiti da un'unica autorità.*

La strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino prevede il principio «una sola volta» («once only»), che consiste nella comunicazione e nella trasmissione unica di informazioni e documenti alle Amministrazioni pubbliche che, in un'ottica di condivisione multipla, riutilizzano al loro interno quelli di cui sono già in possesso. Questo principio è anche un punto centrale della Dichiarazione di Tallinn sull'e-government, sottoscritta anche dalla Svizzera e alla base delle iniziative di digitalizzazione dell'UE. Il presente articolo di legge concretizza tale impegno, rendendolo vincolante per l'amministrazione nella misura del possibile.

La raccolta e gestione dei dati da parte di un'unica autorità rappresenta un fattore chiave per una gestione moderna dei dati nell'amministrazione e quindi processi aziendali digitali inter-amministrativi, che non possono funzionare senza dati standardizzati e affidabili. Non è ad esempio possibile trasmettere automaticamente una domanda di costruzione da un Comune al Cantone, se la persona richiedente è registrata nei sistemi di entrambe le autorità con nomi e indirizzi diversi, rendendo così non chiaro se si tratti della stessa persona e quali informazioni siano corrette. Alla gestione dei dati, che dovrà essere regolata nel contesto di applicazione di questa disposizione, degli standard e dei processi (art. 9), e delle banche dati centralizzate (art. 19 segg.) appartiene anche la questione della delimitazione delle competenze per la raccolta e la modifica dei dati. In questo modo si chiarisce quali autorità sono responsabili della correttezza e completezza dei dati elaborati congiuntamente. Con l'espressione «inter-istituzionale» si intende che non è sufficiente che ogni singola autorità raccolga i dati una sola volta per sé, ma che piuttosto deve essere realizzata una gestione dei dati condivisa tra le istituzioni, in modo che le persone interessate debbano fornire i dati complessivamente una sola volta.

La formulazione consente di mantenere un margine di flessibilità, per quanto riguarda la raccolta unica dei dati e la loro gestione, permettendo diverse modalità di attuazione a seconda del contesto e dell'evoluzione delle esigenze amministrative. Tale approccio è stato adottato anche in altri Cantoni<sup>87</sup>.

Per comprendere l'attuazione concreta nel breve termine, è utile considerare due aspetti principali: la protezione dei dati personali e la realtà operativa attuale dell'AC. L'entrata in vigore della LADigi non comporta alcuna modifica della normativa sulla protezione dei dati personali. La legislazione in materia rimane quindi invariata e imperativamente applicabile, per esempio per quel che riguarda le disposizioni che stabiliscono che le autorità possono comunicarsi reciprocamente i dati solo se previsto dalla legge (art. 10 lett. a LPDP e art. 14 cpv. 3 LPDP<sup>88</sup> per quel che riguarda le procedure di richiamo).

In questo contesto, secondo la dottrina, la raccolta e gestione dei dati inter-istituzionale non può trasformarsi in un sistema di accesso indiscriminato, né dare luogo a scenari di cittadinanza trasparente o sorveglianza generalizzata, in contrasto con il diritto all'autodeterminazione informativa sancito nella Costituzione federale. Ne consegue che la creazione di un'unica banca dati centralizzata, accessibile a tutte le autorità per qualsiasi scopo attraverso una clausola generale, sarebbe incompatibile con la protezione dei dati personali. In un simile scenario, infatti, sarebbero possibili collegamenti incrociati indiscriminati tra dati personali, con potenziali conseguenze critiche per la tutela della privacy.

Anche la realtà operativa dell'AC deve essere considerata. L'amministrazione pubblica è composta da numerose unità con compiti distinti, definiti da basi legali differenti, che trattano dati eterogenei per natura e finalità. I dati gestiti da un ufficio tributario non sono gli stessi di quelli trattati da un ufficio sanitario o da un ente che si occupa di infrastruttura e trasporti. Ogni settore ha esigenze operative specifiche, che richiedono sistemi informativi adeguati alle proprie funzioni. In questo contesto, non è realistico pensare di accorpate e unificare oltre un certo limite senza compromettere l'efficienza operativa delle singole amministrazioni. Inoltre, l'integrazione tra banche dati non può avvenire in modo indiscriminato: collegare informazioni tra unità che non ne hanno bisogno per i loro compiti legali non solo sarebbe inutile, ma creerebbe anche problemi dal punto di vista della protezione dei dati personali. Per questo motivo, è essenziale che la condivisione dei dati avvenga in modo mirato e selettivo, garantendo che risponda a una chiara necessità e resti nel quadro legale definito dalle normative sulla protezione dei dati personali.

Le disposizioni sulle banche dati centralizzate previste agli articoli 19 e seguenti devono quindi essere lette alla luce della presente disposizione e del quadro interpretativo qui delineato.

Anche questa disposizione è di natura programmatica, si applica sia ai dati personali secondo la LPDP che ai dati senza riferimenti personali, e impone alle autorità di garantire una gestione dei dati che liberi i privati dalla ripetuta fornitura degli stessi il più possibile, senza però conferire ai privati nessun diritto o pretesa nei confronti dello Stato.

<sup>87</sup> Cfr. art. 12 cpv. 1 DVG-Bern; art. 5 cpv. 6 LSNA-Valais.

<sup>88</sup> Rispettivamente art. 17 lett. a nLPDP e 21 cpv. 3 nLPDP.

## Art. 9: Standard e processi

*Il Consiglio di Stato stabilisce gli standard e i processi per la digitalizzazione. A tal fine, si basa per quanto possibile su standard nazionali e internazionali.*

Se i servizi di base (art. 13 segg.) rappresentano la dimensione tecnica delle basi comuni per la digitalizzazione, gli standard e i processi costituiscono la loro dimensione organizzativa di almeno altrettanta importanza. Queste basi vengono sviluppate e stabilite principalmente nei comitati in cui le autorità cantonali e comunali elaborano congiuntamente la digitalizzazione.

In questo contesto, i processi sono istruzioni amministrative che descrivono le procedure specifiche della digitalizzazione, ossia chi fa cosa e come. A seconda dell'obiettivo del processo, possono essere più o meno dettagliati. Ad esempio, un processo potrebbe descrivere la gestione degli acquisti, oppure come segnalare e risolvere un guasto, o ancora come sviluppare, approvare, implementare e documentare una modifica a un sistema ICT. Per facilitare la collaborazione o la digitalizzazione dei processi operativi inter-istituzionali, sarebbe opportuno che questi processi siano anche applicati anche alle autorità al di fuori dell'Amministrazione cantonale.

Gli standard invece sono norme tecniche che descrivono determinate caratteristiche dei servizi ICT, ad esempio l'implementazione dell'accessibilità per rendere un servizio inclusivo (art. 5), i formati dei dati o le interfacce da utilizzare. Tra questi vi sono, ad esempio, gli standard tecnici dell'associazione eCH, le condizioni generali di contratto della SIK, o il metodo di gestione dei progetti HERMES della Confederazione.

È opportuno precisare che, nonostante le disposizioni del presente articolo, esistono ambiti nei quali il Governo non detiene la competenza decisionale. Un esempio rilevante è rappresentato dall'adesione, approvata dal Parlamento, alla Convenzione tra Confederazione e Cantoni per l'armonizzazione dell'informatica della giustizia penale (AIGP/HIS)<sup>89</sup>. Tale adesione, infatti, impone l'adeguamento a specifici standard stabiliti dal programma HIS<sup>90</sup>.

Come già evidenziato nel commento all'articolo 4, anche in questo caso la coerenza è in ogni caso intrinsecamente garantita, poiché il Cantone opera all'interno di un quadro strategico condiviso tra i tre livelli istituzionali. Gli standard definiti dal programma HIS sono elaborati nell'ambito dell'associazione eCH e sono attualmente in fase di aggiornamento e consolidamento<sup>91</sup>, con nuove versioni in corso di approvazione. Il presente articolo prevede che il Consiglio di Stato si basi su standard nazionali e internazionali. Di conseguenza, indipendentemente dalla competenza del Consiglio di Stato in materia, il risultato finale rimane invariato: l'adozione degli standard eCH da parte di tutti gli attori coinvolti.

---

<sup>89</sup> Messaggio n. 7312 del 26 aprile 2017 relativo all'adesione alla Convenzione tra Confederazione e Cantoni concernente l'armonizzazione dell'informatica della giustizia penale (AIGP).

<sup>90</sup> Standard informatici per la catena penale (SICAP).

<sup>91</sup> Cfr. la comunicazione dell'associazione eCH del 2 settembre 2024 "Le groupe spécialisé « Police/Justice » a un nouveau nom et étend son champ d'action".

## **Art. 10: Dati amministrativi pubblici**

*<sup>1</sup>Le autorità amministrative cantonali possono mettere a disposizione per il libero utilizzo dati che rilevano o creano nel quadro dell'adempimento dei compiti loro attribuiti dalla legge e che sono stati salvati in forma digitale e disponibili in modo strutturato sotto forma di collezioni.*

*<sup>2</sup>Non è ammesso rendere accessibili al pubblico in questo modo dati che in virtù di altri atti normativi non vengono pubblicati o vengono pubblicati soltanto a condizioni più restrittive, in particolare sulla base di disposizioni relative alla protezione dei dati, ai diritti d'autore, al segreto statistico, al segreto fiscale, alla protezione delle informazioni, agli emolumenti e ai registri ufficiali.*

*<sup>3</sup>I dati sono messi a disposizione su reti accessibili al pubblico gratuitamente, tempestivamente, in forma leggibile da una macchina e in formato aperto.*

*<sup>4</sup>Il Consiglio di Stato può definire condizioni di utilizzo per i dati pubblici aperti.*

*<sup>5</sup>Le autorità amministrative cantonali non sono tenute a verificare l'esattezza, la completezza e la plausibilità dei dati, o a verificarne altri aspetti, esclusivamente ai fini della loro pubblicazione come dati amministrativi pubblici.*

La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino prevede la messa a disposizione pubblica di dati amministrativi (principio dell'«open government data») oltre alla creazione di portali per la divulgazione di questi dati e, più in generale, di informazioni pubbliche. Nei limiti consentiti dalla legge, i dati raccolti, prodotti o elaborati durante la fornitura dei servizi digitali devono quindi essere resi disponibili in formati leggibili dalle macchine, in modo da consentirne il libero riutilizzo, garantendo al contempo il diritto alla protezione della sfera privata. Questo favorisce la collaborazione e l'innovazione, permettendo ad esempio a sviluppatori e ricercatori di utilizzarli per creare valore, che può essere sociale o commerciale, e può – in modo più o meno diretto – migliorare i servizi pubblici e privati.

La presente disposizione rappresenta la concretizzazione di questa volontà, normando linee guida per la pubblicazione dei dati statali. A tal proposito, quali dati saranno pubblicati come dati amministrativi pubblici, in che quantità e con quali modalità, non viene definito a livello legale, poiché necessita di ulteriori progetti e analisi interdipartimentali all'interno dell'amministrazione. Dall'esito di questi progetti e analisi si evincerà altrettanto se saranno necessarie modifiche alla legislazione speciale pertinente.

Capoverso 1:

Questa disposizione prevede che le unità amministrative mettano a disposizione i dati che hanno raccolto o creato nell'ambito dell'adempimento dei loro compiti e che sono memorizzati elettronicamente e strutturati in collezioni (ad es. i dati meteorologici). Pertanto, la pubblicazione dei dati amministrativi pubblici non rappresenta un nuovo compito amministrativo, ma può essere svolta come attività secondaria dalle unità amministrative. Non tutti i dati delle unità amministrative sono adatti per una pubblicazione elettronica, in particolare perché non tutti i dati sono strutturati. Pertanto, una pubblicazione digitale sistematica dei dati delle autorità richiederebbe molte risorse. Per questo motivo, la presente disposizione non è obbligatoria (“possono”).

## Capoverso 2:

Dalla pubblicazione come dati amministrativi pubblici sono esclusi i dati che, in base ad altre disposizioni, non possono essere pubblicati o possono essere pubblicati solo a condizioni più restrittive (ad esempio, i dati personali). Ciò risulta già dalle norme sulla protezione dei dati e dalle rispettive leggi speciali, ma questo principio fondamentale deve essere ribadito in questo contesto per la sua importanza.

## Capoverso 3 e 4:

Il capoverso 3 definisce le modalità di pubblicazione dei dati amministrativi pubblici. Questa deve avvenire tempestivamente, in forma leggibile da una macchina e in un formato aperto, e la successiva elaborazione dei dati pubblicati deve essere gratuita. Anche se i dati devono essere messi a disposizione gratuitamente, possono esserci alcune restrizioni all'uso ad esempio, potrebbe essere escluso un utilizzo commerciale o potrebbe essere previsto l'obbligo di citare la fonte, oppure altre restrizioni derivanti dalla legislazione speciale (cfr. p. es. il Regolamento della legge cantonale sulla geoinformazione dell'11 dicembre 2013 [RLCGI; RL 704.110]). Ovviamente, tali restrizioni devono essere rese note agli utenti (cfr. le condizioni d'uso di [opendata.swiss](http://www.opendata.swiss): [www.opendata.swiss/it/terms-of-use](http://www.opendata.swiss/it/terms-of-use)).

## Capoverso 5:

La pubblicazione di dati da parte dell'amministrazione pubblica comporta il rischio intrinseco che i cittadini, fidandosi della correttezza dei dati pubblicati, prendano decisioni conseguenti e subiscano danni a causa di dati errati. In regola generale, le azioni di responsabilità basate sul principio della buona fede presuppongono che il cittadino abbia riposto legittimamente la propria fiducia in un'indicazione o comportamento dell'autorità. L'articolo 6 della legge sulla responsabilità civile degli enti pubblici e degli agenti pubblici del 24 ottobre 1988 (RL 166.100) invece prevede che "per il danno a seguito di informazione erronea l'ente pubblico risponde solo in caso di dolo o di negligenza grave dell'agente pubblico e se l'incompetenza dell'agente non fosse riconoscibile". Il presente capoverso va nella stessa direzione, stabilendo che, ai fini della pubblicazione, non esiste alcun obbligo aggiuntivo di verificare l'accuratezza, la completezza o la plausibilità dei dati, escludendo quindi di principio un'azione in responsabilità sulla base dell'erroneità di quest'ultimi. Questo è giustificato soprattutto perché, a causa della pubblicazione tempestiva postulata al capoverso 3, non sempre c'è abbastanza tempo per verificare l'accuratezza dei dati; pubblicazione tempestiva che è anche nell'interesse degli utenti, che spesso necessitano dei dati il più aggiornati possibile per la loro elaborazione. Analoghe limitazioni di responsabilità sono previste anche a livello federale (art. 10 cpv. 6 LMeCA), così come da vari altri Cantoni.

Nonostante il presente capoverso escluda un obbligo specifico di verifica per i dati pubblicati come dati amministrativi pubblici, è importante sottolineare che vi sono infatti altre disposizioni legislative che mirano a garantire la qualità e l'accuratezza dei dati trattati dalle autorità, per esempio l'articolo 26 della presente legge. Questo significa che le autorità non pubblicano dati in modo arbitrario o senza alcun controllo, ma che l'obbligo di verifica non si applica specificamente alla fase di pubblicazione come dati amministrativi pubblici.

Infine, va inoltre sottolineato che, dal punto di vista delle scienze dell'informazione, i dati amministrativi pubblici possono essere considerati come "pubblicazioni ufficiali", simili alle raccolte di leggi o ai bollettini ufficiali.

Hanno un alto valore informativo e quindi potrebbero avere anche un valore archivistico. Poiché si può presumere che in molti settori sia interessante solo lo stato attuale, spesso le informazioni non rimarranno pubblicate per un periodo di tempo illimitato. Già dalle disposizioni della legislazione archivistica vigente risulta che i dati amministrativi aperti pubblicati devono essere offerti all'Archivio di Stato per l'archiviazione prima della loro cancellazione.

### **Art. 11: Gestione**

*Il Consiglio di Stato gestisce la digitalizzazione e l'uso delle risorse TIC. A tal fine, emana in particolare una strategia con un piano di attuazione e lo aggiorna regolarmente.*

Il presente articolo riprende il processo previsto nella Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino per l'attuazione e lo sviluppo continuo della digitalizzazione. Il compito di gestione della digitalizzazione e dell'uso delle TIC, affidato al Consiglio di Stato, riflette il suo ruolo come autorità governativa ed esecutiva del Cantone (art. 65 Cost. cant.). In questo contesto, come già esposto al capitolo 2.2, sarà necessaria l'istituzione di una struttura organizzativa permanente dedicata al coordinamento e alla pianificazione trasversale della trasformazione digitale, all'assistenza interdisciplinare ai dipartimenti e agli uffici, e al coinvolgimento attivo di tutti gli attori interessati.

### **Art. 12: Delega di compiti**

*Se un'autorità amministrativa cantonale affida l'elaborazione di dati o la gestione di soluzioni informatiche a terzi, essa deve garantire tramite convenzione, condizioni o in altro modo che:*

*a) il mandatario rispetti almeno i medesimi requisiti rispettati dall'autorità amministrativa cantonale per quanto riguarda la protezione dei dati nonché la sicurezza delle informazioni e d'esercizio;*

*b) l'adempimento dei compiti statali venga il meno possibile pregiudicato nel caso in cui il mandatario non rispetti gli accordi stipulati o cessi la propria attività.*

Nell'ambito della fornitura di servizi digitali, l'esternalizzazione a terzi di parte di essi sta diventando sempre più rilevante (p.es. l'appoggiarsi a un fornitore esterno per un software specializzato). In relazione al trattamento dei dati personali, questo processo è ampiamente disciplinato dalla legislazione sulla protezione dei dati (cfr. art. 16 LPDP<sup>92</sup>). In base a tali disposizioni, è essenziale garantire che la persona incaricata tratti i dati secondo le stesse modalità previste per il committente, adottando le misure necessarie per assicurare la sicurezza operativa e dei dati.

Tuttavia può verificarsi che, pur non essendo coinvolti dati personali, i dati trattati siano comunque considerati meritevoli di protezione per altre ragioni. Questa norma intende affrontare tale eventualità, stabilendo che, anche in questi casi, l'autorità competente rimane responsabile del rispetto delle misure di protezione dei dati e sicurezza delle informazioni. Questo principio viene ribadito, specificando che l'autorità che procede all'esternalizzazione deve garantire il rispetto dei requisiti attraverso accordi contrattuali, condizioni specifiche o altre modalità appropriate.

<sup>92</sup> Rispettivamente art. 23 nLPDP.



Si può, ad esempio, prevedere la formulazione di apposite clausole contrattuali o l'utilizzo di modelli contrattuali standardizzati di terzi (come le Condizioni Generali della Conferenza Svizzera dell'Informatica [CSI] per i servizi ICT).

È inoltre importante notare che l'autorità cantonale esternalizzante potrebbe entrare, fino a un certo punto, in una relazione di dipendenza dal contraente. Ciò potrebbe compromettere la normale esecuzione dei compiti pubblici da parte dell'ente pubblico, ad esempio se il contraente fallisse o non rispettasse gli accordi. Per questo motivo, è necessario che gli accordi contrattuali garantiscano che l'adempimento dei compiti statali sia influenzato il meno possibile da tali eventualità. A tal fine, si possono prevedere obblighi di consegna dei dati da parte del fornitore. Tuttavia, non si intende suggerire che l'autorità debba mantenere un sistema di riserva, poiché questo comporterebbe costi eccessivi e limiterebbe fortemente l'uso dell'esternalizzazione.

### **Art. 13: Servizi di base**

*<sup>1</sup>Il Cantone provvede ai servizi di base e li mette a disposizione di terzi conformemente all'articolo 14 capoverso 2. I servizi di base vengono introdotti gradualmente.*

*<sup>2</sup>Il Consiglio di Stato stabilisce le modalità di fornitura e utilizzo dei servizi di base.*

La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino prevede la messa a punto dell'architettura comune e dei servizi di base necessari per sviluppare i servizi digitali. La disposizione mira a realizzare una tale ambizione. Per questioni pratiche, i servizi di base devono essere implementati gradualmente e non devono essere completamente operativi al momento dell'entrata in vigore della presente legge.

Si è rinunciato ad un elenco dei servizi di base, anche solo a titolo esemplificativo, perché, a causa dello sviluppo tecnologico, in futuro potrebbe essere necessario includere altre tecnologie come servizi di base del Cantone. Invece, definirli a livello di regolamento permette di avere maggiore flessibilità e rapidità nella loro implementazione. Inoltre, in questo modo le normative stabilite negli articoli 14 e 15 sull'uso da parte di terzi e sulla copertura dei costi possono essere applicate anche ai futuri servizi di base senza dover necessariamente modificare questa legge. Tuttavia è opportuno notare che una regolamentazione a livello legale potrebbe comunque risultare necessaria in futuro per altri motivi, per esempio per questioni legate alla protezione dei dati personali.

### **Art. 14: Utilizzo**

*<sup>1</sup>Le autorità cantonali utilizzano i servizi di base per offrire servizi tramite Internet.*

*<sup>2</sup>Le autorità e gli altri enti incaricati di compiti di diritto pubblico possono utilizzare i servizi di base per offrire servizi in forma digitale.*

*<sup>3</sup>Il Consiglio di Stato può limitare l'obbligo o il diritto di utilizzo.*

Capoverso 1:

Se le autorità amministrative cantonali intendono offrire servizi online, sono fondamentalmente obbligate a utilizzare i servizi di base secondo l'articolo 13. Ciò significa che i servizi cantonali offerti digitalmente devono essere disponibili almeno anche attraverso il portale cantonale di amministrazione digitale.

Tale obbligo è necessario per garantire l'interoperabilità prevista dalla strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino, ovvero la capacità dei sistemi cantonali di collaborare o interagire con altri prodotti o sistemi attuali o futuri senza restrizioni di accesso o di implementazione.

Questo è vantaggioso anche per gli utenti, poiché potranno beneficiare di un'omogeneità dei servizi, assicurando un'esperienza uniforme e coerente, per esempio potendo utilizzare le stesse credenziali di accesso ovunque.

Capoverso 2:

La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino prevede che al di fuori delle unità amministrative dell'Amministrazione cantonale non si impone alcun obbligo formale di adesione o allineamento, auspicando che gli enti e gli altri attori adottino volontariamente progetti in linea con la strategia. Di conseguenza, deve essere consentito anche ai Comuni e ad altri soggetti di diritto pubblico di utilizzare le infrastrutture di base per offrire servizi elettronici su base volontaria, rispettando la loro autonomia organizzativa. Questo è necessario perché, soprattutto in una prima fase, l'impiego dei servizi di base da parte di enti al di fuori del Cantone potrebbe essere impegnativo per motivi di risorse.

Capoverso 3:

In pratica ci sono validi motivi per cui si dovrà poter derogare a questo obbligo di utilizzo dei servizi di base, ad esempio qualora esistono soluzioni specifiche in un determinato settore che non sono compatibili con i servizi di base. Questa disposizione deve però essere interpretata in modo restrittivo: le limitazioni devono essere basate su criteri oggettivi e condivisibili.

## **Art. 15: Costi**

*<sup>1</sup>Il Cantone si assume i costi per lo sviluppo e l'esercizio dei servizi di base.*

*<sup>2</sup>Le autorità che utilizzano i servizi di base conformemente all'articolo 13 capoverso 2 per la fornitura di servizi devono partecipare ai costi. L'ammontare della partecipazione ai costi si calcola tenendo conto del tipo e dell'entità dei servizi di base utilizzati. Il Consiglio di Stato ne stabilisce le modalità.*

La terza azione della prima fase di attuazione della strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino prevede la messa a punto dell'architettura comune e dei servizi di base necessari per sviluppare i servizi digitali. Il Cantone si deve quindi assumere i costi per lo sviluppo e l'esercizio dei servizi di base.

Se i Comuni o altri enti pubblici desiderano utilizzare i servizi di base per offrire servizi, devono contribuire ai costi. Questa partecipazione comprende, da un lato, proporzionalmente i costi operativi per i servizi di base utilizzati. Dall'altro lato, i terzi devono partecipare ai costi di sviluppo nella misura in cui l'integrazione dei servizi specifici comunali o il soddisfacimento di requisiti aggiuntivi per il Comune comportano costi aggiuntivi. Questa collaborazione tra il Cantone come fornitore di servizi e il destinatario del servizio deve essere regolata mediante accordi amministrativi. Il contenuto di questi contratti comprende le modalità dell'offerta di servizi in forma elettronica e i dettagli della partecipazione ai costi. L'ammontare della partecipazione ai costi dipende dalla natura e dall'entità dei servizi utilizzati.

## **Art. 16: Principi**

*<sup>1</sup>Le autorità cantonali cooperano attivamente nell'ambito della digitalizzazione.*

*<sup>2</sup>Il Consiglio di Stato coordina questa collaborazione rispettando il principio della separazione dei poteri. Assicura che le autorità siano opportunamente coinvolte nelle decisioni che le riguardano.*

Capoverso 1:

L'obbligo previsto da questo capoverso, di natura programmatica, impone alle autorità cantonali di cooperare nell'ambito della digitalizzazione, riflettendo l'aspettativa che queste ultime, a tutti i livelli, compiano ogni sforzo ragionevole per sviluppare e utilizzare soluzioni comuni. Questo approccio consente di offrire agli utenti soluzioni digitali uniformi e integrate, evitando così lo sviluppo multiplo e costoso, nonché la gestione onerosa sotto il profilo finanziario e del personale di soluzioni funzionalmente simili. L'autonomia delle autorità cantonali viene quindi subordinata a questo principio, nella misura necessaria per realizzare una collaborazione efficace. La cooperazione e il coinvolgimento delle autorità interessate, inclusi il Gran Consiglio, la giustizia, l'Amministrazione cantonale e i Comuni, avvengono attraverso gli organi previsti nel regolamento di applicazione della presente legge.

Capoverso 2:

Il Consiglio di Stato, quale detentore del potere esecutivo cantonale, coordina la collaborazione in materia di digitalizzazione, assicurandosi che le autorità competenti siano coinvolte nelle decisioni che le riguardano. In questo contesto, coinvolgere tempestivamente le autorità di vigilanza pertinenti (come l'autorità di controllo della protezione dei dati o il controllo finanziario) è essenziale per prevenire che la collaborazione fallisca a causa di obiezioni legali o politiche da parte di tali autorità.

L'inclusione dei Comuni è requisito legale, in quanto l'ultima frase del presente capoverso si riferisce alle autorità, e non solo a quelle cantonali (cfr. definizione in art. 3 lett. a).

## **Art. 17: Collaborazione con la Confederazione e gli altri Cantoni**

*<sup>1</sup>Il Cantone collabora con la Confederazione e con gli altri Cantoni nell'ambito della digitalizzazione.*

*<sup>2</sup>Il Consiglio di Stato è autorizzato a concludere accordi di collaborazione e sottoscrivere contratti di diritto pubblico con la Confederazione e gli altri Cantoni per promuovere la digitalizzazione.*

*<sup>3</sup>La legislazione speciale e le competenze in materia di autorizzazione delle spese restano riservate.*

Capoverso 1:

La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino prevede di ancorare e incrementare la collaborazione tra i vari livelli istituzionali sviluppando servizi digitali comuni, in modo da garantire interoperabilità e migliorare di conseguenza significativamente l'esperienza utente. Al giorno d'oggi, molte altre autorità hanno intrapreso il cammino della trasformazione digitale, ad esempio Berna, che ha adottato nel 2021 una legge che regola l'amministrazione digitale, o il Cantone di Vaud, che ha recentemente introdotto la legge sui mezzi di identificazione elettronica e il portale sicuro

per i servizi online dello Stato, o il Vallese, che ha sottoposto all'attenzione del Parlamento il disegno di legge sui servizi digitali dell'amministrazione. Il 1° gennaio 2024 anche la Confederazione ha adottato la legge federale concernente l'impiego di mezzi elettronici per l'adempimento dei compiti delle autorità (LMeCA).

Di conseguenza, prima di sviluppare una nuova applicazione specialistica o una soluzione di servizi di base, il Cantone deve verificare se esiste una soluzione utilizzabile già adottata da un altro Cantone o dalla Confederazione. Le esigenze o i programmi divergenti, spesso citati come motivo per evitare la collaborazione, devono essere valutati criticamente. Se necessario, è opportuno accettare riduzioni nella funzionalità desiderata o adattamenti normativi, qualora questo dovesse facilitare la collaborazione e consentire di adempiere ai compiti legali in modo più efficiente.

È opportuno notare che già attualmente, il Cantone partecipa a diverse collaborazioni nel campo digitale, come la Conferenza latina dei direttori del digitale, le riunioni del Gruppo specializzato dell'amministrazione digitale della Conferenza svizzera dei Cancellieri di Stato e come membro dell'organo di direzione operativa dell'Amministrazione digitale svizzera. In questo contesto, quindi, si tratta di proseguire ed intensificare tali collaborazioni.

Capoverso 2:

È ipotizzabile che la cooperazione con altre autorità pubbliche possa raggiungere una portata che richiede l'emanazione di un atto di diritto pubblico sotto forma di accordo inter-cantonale o la sottoscrizione di un contratto. Ciò può accadere, ad esempio, se si devono stabilire norme comuni sul trattamento dei dati o sugli obblighi di cooperazione delle autorità interessate, o se si prevede la creazione di una persona giuridica di diritto pubblico (come un'istituzione inter-cantonale). La Confederazione sta ipotizzando l'istituzione di un'autorità nazionale per la cooperazione in materia di digitalizzazione<sup>93</sup> (cfr. sezione 1.1), così come l'articolo 3 del disegno di legge concernente le piattaforme per la comunicazione elettronica nella giustizia (LCEG) prevede lo stesso per gestire l'allestimento e l'esercizio della piattaforma centrale per la comunicazione elettronica nell'ambito della procedura civile e penale.

Il presente articolo costituisce la base legale per la stipula di tali accordi e stabilisce che, in linea di principio, la competenza per la loro conclusione spetta al Consiglio di Stato (art. 70 lett. h Cost. cant.). Tale previsione è giustificata dal fatto che sono coinvolti anche compiti esecutivi. Tuttavia, l'approvazione del Gran Consiglio rimane necessaria soprattutto quando l'accordo in questione assume un carattere prevalentemente legislativo (art. 59 lett. q Cost. cant.).

Capoverso 3:

Ovviamente vanno comunque rispettate le competenze in materia di autorizzazione delle spese e la legislazione speciale.

---

<sup>93</sup> Cfr. DIPARTIMENTO FEDERALE DELLE FINANZE / CONFERENZA DEI GOVERNI CANTONALI, Administration numérique: projet d'optimisation du pilotage et de la coordination au sein de l'État fédéral, Rapport final, ottobre 2019.

## **Art. 18: Trattamento dei dati personali**

*<sup>1</sup>Le autorità possono trattare dati personali e dati personali meritevoli di particolare protezione, quando ciò è necessario per la fornitura di servizi digitali.*

*<sup>2</sup>Le disposizioni della legislazione sulla protezione dei dati personali restano applicabili.*

Capoverso 1:

In conformità ai principi di protezione dei dati personali, le autorità possono trattare o comunicare dati personali solo se autorizzate da una base legale (art. 7 cpv. 1 LPDP e art. 10 lett. a LPDP<sup>94</sup>). Attualmente, il trattamento dei dati personali da parte delle autorità si fonda già ampiamente su basi legali esistenti. L'articolo 18 capoverso 1 si aggiunge a queste basi legali, consentendo alle autorità di trattare i dati e fornire servizi anche nel loro equivalente digitale. Tuttavia, questo articolo non autorizza alcun trattamento per il quale l'autorità non disponga già di una base legale che abiliti tale trattamento nel contesto analogico.

Capoverso 2:

Il presente capoverso ricorda che le regole generali della legislazione in materia di protezione dei dati personali, si applicano in via supplementare. Questa disposizione non è necessaria, ma si è ritenuto corretto ricordare l'importanza della protezione dei dati personali. Anche se la presente legge è una legge quadro, non si sostituisce alla legislazione in materia di protezione dei dati personali. Le autorità devono quindi assicurarsi di conformarsi ai principi fondamentali della protezione dei dati personali, agli obblighi che incombono loro e rispettare i diritti delle persone interessate. La presente legge, in quanto legge speciale per rapporto alla protezione dei dati, può tuttavia prevedere regole specifiche in materia di protezione dei dati personali, come ad esempio l'articolo 32.

## **Art. 19: Banche dati centralizzate**

*<sup>1</sup>Il Cantone gestisce delle banche dati centralizzate contenenti dati personali di cui le autorità possono disporre per svolgere i loro compiti legali.*

*<sup>2</sup>Una banca dati centralizzata contiene i dati di cui diverse autorità hanno bisogno e che possono trattare per svolgere i loro compiti legali in conformità con la legislazione speciale.*

*<sup>3</sup>Le autorità cantonali incaricate di applicare la legislazione speciale possono accedere ai dati contenuti nelle banche dati centralizzate di cui hanno bisogno per svolgere i loro compiti legali mediante una procedura di richiamo.*

*<sup>4</sup>Le autorità cantonali possono anche trattare dati personali meritevoli di particolare protezione nelle banche dati centralizzate, purché questi siano indispensabili per il compimento dei loro compiti legali. L'allegato 1 specifica questi dati, le categorie di dati e le funzionalità e li collega alle leggi corrispondenti.*

La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino prevede che l'amministrazione digitale adotterà soluzioni interoperabili e con una gestione standardizzata dei dati, mirando a un riutilizzo dei dati in conformità col principio "Once

---

<sup>94</sup> Rispettivamente art. 7 cpv. 1 nLPDP e art. 17 lett. a nLPDP.

Only”, che prevede che i cittadini e le imprese forniscano le proprie informazioni una sola volta, eliminando la necessità di presentarle ripetutamente a diverse entità amministrative.

Di conseguenza, si deve creare una base legale che consenta alle autorità di istituire e gestire banche dati centralizzate (art. 19 segg. LADigi). Tali disposizioni stabiliscono un quadro normativo per la creazione di banche dati condivise e definiscono le prescrizioni che il Consiglio di Stato deve regolamentare tramite appositi regolamenti per ciascuna banca dati centralizzata (cfr. art. 21 LADigi). In altre parole, la normativa fissa i criteri e i limiti entro cui possono essere istituite tali banche dati, garantendo al contempo un ampio margine di flessibilità nella loro implementazione.

Gli articoli 19 e seguenti della LADigi non concernono né vanno a modificare le banche dati attualmente esistenti all'interno dell'Amministrazione cantonale, ma forniscono soltanto un quadro giuridico più strutturato e flessibile per l'istituzione di nuove banche dati condivise. Infatti, affinché una banca dati sia considerata centralizzata, deve essere espressamente designata come tale (cfr. art. 3 lett. i LADigi).

Grazie a queste disposizioni, le autorità potranno istituire banche dati che consentano l'accesso automatizzato a determinate informazioni attraverso una cosiddetta procedura di richiamo, ovvero senza necessità di un controllo preventivo da parte dell'autorità che detiene i dati. Tuttavia, affinché tale accesso sia legittimo, devono essere rispettate alcune condizioni fondamentali. Innanzitutto, i dati devono essere idonei e necessari all'adempimento dei compiti legali, come previsto dalla legislazione speciale (art. 19 cpv. 2 LADigi) (per quel che riguarda i dati meritevoli di particolare protezione, questi devono essere indispensabili per il compimento dei loro compiti legali); ad esempio, informazioni sulla confessione religiosa di una persona non possono essere utilizzate per valutarne la solvibilità. Inoltre, i diritti di accesso devono essere regolamentati nel dettaglio, definendo con precisione chi può consultare determinate informazioni e in quali circostanze, come stabilito dall'articolo 22 LADigi. Un ulteriore requisito riguarda il rispetto delle disposizioni riguardanti la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati personali (art. 23 LADigi).

Questi articoli si orientano infatti ai principi sanciti dalla legge sulla protezione dei dati personali (art. 7 e segg. LPDP<sup>95</sup>) e ne impongono il rispetto anche nella gestione delle banche dati centralizzate. L'obiettivo è assicurare che la condivisione delle informazioni tra autorità avvenga esclusivamente nel rispetto dei limiti normativi e garantire la tutela della privacy, evitando qualsiasi forma di accesso indiscriminato o trattamento non conforme alle finalità istituzionali.

In tale contesto, è opportuno notare che il 17 maggio 2023 il Consiglio di Stato ha licenziato il messaggio relativo alla revisione totale della LPDP. Tale revisione introduce, tra le altre novità, una nuova definizione di “dati personali meritevoli di particolare protezione” comprendente le informazioni o indicazioni concernenti: le opinioni o le attività religiose, filosofiche, politiche o sindacali; l'appartenenza a una razza o a un'etnia; lo stato fisico, mentale o psichico; la sfera intima; i dati genetici; i dati biometrici; i dati concernenti procedure, perseguimenti e sanzioni di natura amministrativa, penale e civile; e i dati concernenti le misure di assistenza sociale.

---

<sup>95</sup> Rispettivamente art. 7 segg. nLPDP.

Inoltre, viene introdotto anche il concetto di “profilazione”, definito come l’elaborazione di dati comprendente la valutazione di determinate caratteristiche di una persona sulla base di dati personali elaborati automaticamente, in particolare per analizzare o predire il rendimento professionale, la situazione economica, la salute, il comportamento, gli interessi o le preferenze, il luogo di soggiorno o gli spostamenti.

La nuova normativa richiede una particolare attenzione nel caso di trattamenti di dati personali meritevoli di particolare protezione, soprattutto nei casi in cui essi possano condurre alla profilazione della popolazione.

Vengono altresì introdotte nuove definizioni per “banca dati”, intesa come qualsiasi insieme di dati personali accessibili secondo criteri determinati, indipendentemente dal fatto che tale insieme sia strutturato, centralizzato, decentralizzato o ripartito in modo funzionale o geografico, e per “procedura di richiamo”, ovvero il modo di consultazione automatizzato o diretto dei dati, tramite il quale l’autorità che richiede i dati decide di propria iniziativa il momento, il modo e l’estensione dell’accesso nel caso specifico, e ciò senza controllo preventivo dell’autorità che detiene i dati, ossia senza che questa esamini la liceità della consultazione e la sua motivazione ad ogni singolo accesso.

Di conseguenza, la normativa proposta rinuncia a definire questi concetti.

Inoltre, la normativa proposta è neutrale dal punto di vista tecnologico, evitando di prescrivere una tecnologia specifica per la gestione delle banche dati centralizzate. Questo approccio consente di implementare tali banche dati sia in infrastrutture locali (“*on premise*”) sia su piattaforme Cloud. Infatti, dal punto di vista della protezione dei dati personali, sebbene l'utilizzo di tecnologie Cloud comporti rischi specifici, non è escluso a priori, in quanto rappresenta un caso di elaborazione su mandato<sup>96</sup>.

Di conseguenza, per garantire conformità con i requisiti legali è sufficiente adottare misure di sicurezza adeguate per mitigare tali rischi<sup>97</sup>.

Capoverso 1:

Questo capoverso stabilisce fundamentalmente che il Canton Ticino può gestire raccolte centralizzate di dati personali e metterle a disposizione di diverse autorità per l’adempimento dei loro compiti legali. Tuttavia, le banche dati centralizzate e l’accesso ai dati contenuti in esse presuppongono un compito descritto dalla legge. Questo può derivare sia da leggi cantonali che federali.

Capoverso 2:

Nelle banche dati centralizzate possono essere conservati solo quei dati che sono necessari a diverse autorità per l’adempimento dei loro compiti legali e che possono essere trattati secondo una base legale vigente.

<sup>96</sup> Cfr. art. Art. 16 LPDP rispettivamente art. 23 nLPDP.

<sup>97</sup> PRIVATIM, Aide-mémoire sur les risques et les mesures spécifiques à la technologie du Cloud, febbraio 2022; SCHEFER / GLASS, Der grundrechtskonforme Einsatz von M365 durch öffentliche Organe in der Schweiz - Eine Analyse am Beispiel des Kantons Zürich, Berna 2023, p. 26 segg.

### Capoverso 3:

L'articolo 14 capoverso 3 LPDP<sup>98</sup> prevede che il titolare dell'elaborazione può permettere l'accesso a dati personali mediante una procedura di richiamo o un interfacciamento di banche dati, qualora ciò sia previsto esplicitamente dal diritto. Dati personali meritevoli di particolare protezione possono essere resi accessibili mediante una procedura di richiamo o un interfacciamento di banche dati soltanto se lo prevede esplicitamente una legge in senso formale.

Questo capoverso rappresenta la base legale formale richiesta dalla LPDP.

Se un'autorità ha il diritto di accesso, questo può essere concesso direttamente ai suoi dipendenti o a un'applicazione da essa gestita.

### Capoverso 4:

Le leggi attualmente in vigore autorizzano le autorità a trattare i dati personali meritevoli di particolare protezione in modi molto diversi. Ad esempio, l'articolo 84 capoverso 3 della legge del 15 marzo 1995 sull'ordinamento degli impiegati dello Stato e dei docenti (LORD, RL 173.100) disciplina in dettaglio il trattamento di tali dati nel contesto dei rapporti di impiego con i dipendenti. Al contrario, né la legge del 5 giugno 2000 sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali (Laps, RL 870.100) né la legge dell'8 marzo 1971 sull'assistenza sociale (RL 871.100) menzionano il trattamento di questi dati.

Attualmente, la gestione dei dati personali meritevoli di particolare protezione è regolata in maniera disomogenea dalle diverse leggi settoriali. Inoltre, come già accennato in precedenza, è in corso una revisione completa della LPDP. Tale revisione comporterà una riformulazione e un ampliamento della definizione di questi dati, rendendo necessario un conseguente adeguamento dell'intero quadro normativo ticinese. Per garantire un assetto normativo coerente in questa fase di transizione, l'allegato alla presente disposizione fornisce una base legale di rango formale che consente alle autorità di trattare tali dati all'interno delle banche dati centralizzate, nel rispetto delle categorie e funzionalità indicate. Questa base legale, tuttavia, non è applicabile ad altre banche dati, per esse sarà necessario adattare le leggi specifiche di riferimento.

Si tratta di una soluzione transitoria, applicabile fino a quando le leggi settoriali non saranno adeguatamente aggiornate per disciplinare in modo completo il trattamento dei dati personali meritevoli di particolare protezione nei rispettivi ambiti di applicazione. In questa prospettiva, l'articolo 34 della presente legge introduce una disposizione che stabilisce una gerarchia normativa per la regolamentazione del trattamento di tali dati. In primo luogo, si applicano le norme settoriali che disciplinano in modo esaustivo il trattamento dei dati personali meritevoli di particolare protezione. In assenza di tali regolamentazione esaustiva, trova applicazione l'articolo 19 capoverso 4 insieme all'allegato alla presente legge.

### **Art. 20: Contenuto**

*Una banca dati centralizzata dispone di un profilo di base nonché dei profili standard e delle funzionalità necessari.*

---

<sup>98</sup> Rispettivamente art. 21 capoverso 3 nLPDP.



Per ogni banca dati centralizzata deve essere stabilito un profilo di base, al quale le autorità possono accedere secondo le condizioni semplificate dell'articolo 24, e definire profili standard e funzionalità a seconda delle esigenze specifiche.

Questa suddivisione in profilo di base e profili standard semplifica notevolmente la gestione degli accessi. Infatti, poiché le autorità possono ottenere solo i dati necessari per l'esecuzione dei loro compiti legali, è sufficiente chiarire a quali profili l'autorità ha bisogno di accedere per adempiere ai propri compiti.

Tale approccio consente di garantire un'autorizzazione di accesso conforme alla normativa sulla protezione dei dati, evitando così che le autorità possano accedere a dati superflui o non pertinenti. A seconda del compito specifico, un'autorità può quindi richiedere accesso sia al profilo di base che a più profili standard.

Ad esempio, un regolamento di applicazione del Consiglio di Stato che definisce una banca dati centralizzata potrebbe definire come profili standard il numero AVS, il luogo di origine e la nazionalità, lo stato civile, la confessione, le restrizioni applicate ai dati personali per limitarne l'accesso o la divulgazione a terzi, varie indicazioni sulle persone morali, indicazioni sul conto bancario o postale, ecc. Invece, esempi di funzionalità possono essere la storicizzazione degli eventi, la visualizzazione delle persone che vivono nello stesso nucleo familiare, l'identità del coniuge, i legami tra genitori e figli, compresi genitori affidatari o adottivi, l'identità della persona che esercita la tutela o la curatela, il diritto di modificare i dati, la restrizione geografica di essi, ecc.

## **Art. 21: Organizzazione**

*Il Consiglio di Stato designa le banche dati centralizzate e stabilisce:*

- a) lo scopo;*
- b) l'autorità responsabile;*
- c) i dati personali contenuti nella banca dati;*
- d) l'estensione dei dati in termini geografici e temporali;*
- e) i dati personali meritevoli di particolare protezione;*
- f) il profilo di base;*
- g) i profili standard;*
- h) le funzionalità che permettono la profilazione o che generano sotto un'altra forma dati personali particolarmente degni di protezione;*
- i) le autorità che sono autorizzate ad accedere ai dati in base alla legislazione speciale, nonostante la limitazione della divulgazione dei dati ai sensi dell'articolo 14 LPDP<sup>99</sup>;*
- j) il momento e le modalità di distruzione dei dati personali;*
- k) i requisiti particolari in materia di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati;*
- l) altri dettagli di natura tecnica, organizzativa e finanziaria;*
- m) eventuali restrizioni al trattamento dei dati contenuti nella banca dati centralizzata.*

<sup>99</sup> Rispettivamente art. 21 nLPDP.

Questo articolo prevede la possibilità per il Consiglio di Stato di designare, tramite regolamento, le banche dati centralizzate normando i contenuti minimi che un regolamento deve contenere per fungere da base legale per una banca dati centralizzata. Ciò permette all'Amministrazione cantonale di rispondere tempestivamente alle mutevoli esigenze delle autorità e della cittadinanza riguardo alla digitalizzazione dei servizi pubblici e relativi processi amministrativi.

La creazione di una banca dati centralizzata è subordinata alla condizione che più autorità abbiano bisogno di tali dati per svolgere i loro compiti (cfr. art. 19 cpv. 2), richiedendo così una base legale di rango formale per il trattamento di suddetti dati, sia essa contenuta in una legge specifica o temporaneamente nell'allegato secondo l'articolo 19 capoverso 4.

### **Art. 22: Diritti di accesso**

*<sup>1</sup>Il Consiglio di Stato stabilisce i diritti di accesso alle banche dati centralizzate.*

*<sup>2</sup>Può prevedere che le unità amministrative stabiliscano i diritti di accesso delle unità amministrative subordinate e degli altri organismi incaricati di compiti pubblici nel loro ambito di competenza.*

*<sup>3</sup>Le regolamentazioni dei diritti di accesso devono essere pubblicate in Internet. Il Consiglio di Stato definisce le modalità.*

Dopo che la legislazione speciale o l'allegato hanno fornito la base legale necessaria per il trattamento dei dati personali, e il Consiglio di Stato ha stabilito le banche dati centralizzate con i loro profili di base e standard, si deve stabilire quali unità organizzative avranno accesso a quali profili e con quali funzionalità. Poiché le regole di autorizzazione dipendono dalle strutture organizzative, che vengono continuamente adattate, è necessaria una certa flessibilità per rispondere alle esigenze attuali e permettere di adattarsi rapidamente ai cambiamenti futuri, senza però compromettere la sicurezza delle informazioni o la protezione dei dati. La presente disposizione prevede quindi che il Consiglio di Stato può delegare la competenza di stabilire i diritti di accesso alle unità amministrative subordinate. Le regolamentazioni dei diritti di accesso devono comunque essere pubblicate online, per garantire il rispetto delle disposizioni sulla protezione dei dati personali.

### **Art. 23: Condizioni di accesso**

*Chiunque regoli i diritti di accesso conformemente all'articolo 22:*

- a) prevede l'accesso alle banche dati centralizzate solo se esiste una base legale sufficiente per il trattamento dei dati, in conformità con la legislazione sulla protezione dei dati;*
- b) si assicura che le autorità autorizzate dispongano solo dei dati personali, delle funzionalità e dei diritti di accesso necessari per svolgere i loro compiti legali e che rispettino le prescrizioni in materia di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati.*

Questo articolo assicura il rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali nell'ambito delle banche dati centralizzate. In particolare, si esige che l'autorità che regola i diritti di accesso conformemente all'articolo 22 preveda l'accesso alle banche dati centralizzate solo se esiste una base legale sufficiente per il trattamento dei dati, in

conformità col principio della liceità previsto all'articolo 7 capoverso 1 LPDP<sup>100</sup>. Inoltre, si richiede che le autorità autorizzate dispongano solo dei dati personali, delle funzionalità e dei diritti di accesso necessari per svolgere i loro compiti legali, in conformità col principio della proporzionalità (art. 7 cpv. 3 LPDP<sup>101</sup>).

#### **Art. 24: Accesso ai profili di base**

*Il Consiglio di Stato può prevedere che i profili di base siano accessibili a tutte le autorità che necessitano di questi dati personali per svolgere i loro compiti legali.*

I profili di base possono essere accessibili a tutte le autorità che necessitano di questi dati personali per svolgere i loro compiti legali senza alcuna ulteriore verifica (p.es. della proporzionalità), poiché il profilo di base è già ridotto per legge al minimo assoluto di dati personali (cfr. art. 4 cpv. 1 lett. j).

#### **Art. 25: Verifica, applicazione e pubblicazione della regolamentazione dei diritti di accesso**

*<sup>1</sup>Chiunque emette una regolamentazione dei diritti di accesso conformemente all'articolo 22 la sottopone preventivamente all'Incaricato cantonale della protezione dei dati affinché questo esprima una posizione (art. 30a lett. f LPDP<sup>102</sup>).*

*<sup>2</sup>L'unità amministrativa responsabile di una banca dati centralizzata si assicura che la gestione dei diritti di accesso attribuiti a persone fisiche o sistemi informatici sia conforme alla regolamentazione dei diritti di accesso.*

Capoverso 1:

Questa disposizione chiarisce che le autorità devono consultare l'Incaricato cantonale della protezione dei dati, quale autorità di vigilanza, prima di emanare le proprie regole di autorizzazione, in accordo con le regole della legge sulla protezione dei dati personali.

Capoverso 2:

L'unità amministrativa responsabile di una banca dati centralizzata gestisce gli account utente in conformità alle regole di autorizzazione. Le unità e le funzioni autorizzate, così come coloro che possono richiedere un account, devono essere verificate. In assenza di tali regole o in caso di discrepanze, non devono essere concessi account.

#### **Art. 26: Correttezza dei dati e diritto di consultazione**

*<sup>1</sup>L'autorità competente, in conformità con la legislazione speciale, per la registrazione e l'aggiornamento dei dati personali è responsabile della correttezza e della completezza dei dati corrispondenti nelle banche dati centralizzate.*

*<sup>2</sup>Il Consiglio di Stato può prevedere che il diritto di consultare i propri dati, ai sensi dell'articolo 23 capoverso 3 LPDP<sup>103</sup>, possa essere esercitato direttamente dalla persona interessata, in forma elettronica, nelle banche dati centralizzate.*

<sup>100</sup> Rispettivamente art. 7 cpv. 1 nLPDP.

<sup>101</sup> Rispettivamente art. 7 cpv. 3 nLPDP

<sup>102</sup> Rispettivamente art. 37 let. g nLPDP.

<sup>103</sup> Rispettivamente art. art. 27 cpv. 5 nLPDP.

#### Capoverso 1:

La responsabilità per l'accuratezza e la completezza dei dati è e rimane presso l'autorità che, nell'ambito delle sue funzioni, è responsabile del trattamento e quindi della raccolta dei dati.

#### Capoverso 2:

Con questa disposizione si intende garantire che i diritti e le possibilità di accesso e rettifica dei dati personali non siano ridotti dalle banche dati centralizzate, ma anzi siano facilitati.

### **Art. 27: Blocco dei dati e limitazioni alla comunicazione dei dati**

*<sup>1</sup>Le limitazioni alla trasmissione dei dati ai sensi degli articoli 25a LPDP e 14 LPDP<sup>104</sup> devono essere implementate nelle banche dati centralizzate.*

*<sup>2</sup>La persona interessata può richiedere all'autorità competente di effettuare o di rimuovere blocchi o limitazioni alla trasmissione dei dati.*

Secondo l'articolo 25a LPDP<sup>105</sup> la persona interessata può far bloccare in ogni momento la trasmissione dei suoi dati. La trasmissione è permessa, nonostante il blocco, se l'organo responsabile è obbligato a farlo per legge, oppure se il richiedente rende verosimile che la persona interessata ha fatto bloccare la trasmissione a scopi abusivi.

Inoltre, secondo l'articolo 14 LPDP<sup>106</sup> la trasmissione di dati personali può essere limitata o sottoposta a condizioni qualora sia necessaria per tutelare importanti interessi pubblici o i dati si rivelino meritevoli di particolare protezione per la persona interessata. Dati personali oggetto di norme particolari di segretezza possono essere trasmessi solo se il destinatario è a sua volta assoggettato a un corrispondente obbligo di segreto oppure se egli si assume un tale obbligo.

Il presente articolo riprende queste disposizioni e reitera la loro applicabilità anche alle banche dati centralizzate.

### **Art. 28: Distruzione dei dati**

*I dati personali che, secondo l'autorità competente ai sensi dell'articolo 25, non devono più figurare nelle banche dati centralizzate, sono distrutti alla scadenza dei termini previsti dalla legislazione speciale e in conformità con i relativi regolamenti del Consiglio di Stato.*

Mentre l'articolo 21 LPDP<sup>107</sup> regola la distruzione dei dati negli archivi di dati in generale, questo articolo riguarda le banche dati centralizzate. Le modalità e le competenze relative alla distruzione dei dati nelle banche dati centralizzate devono essere definite nel regolamento del Consiglio di Stato.

<sup>104</sup> Rispettivamente art. 30 nLPDP e art. 21 nLPDP.

<sup>105</sup> Rispettivamente art. 30 nLPDP.

<sup>106</sup> Rispettivamente art. 21 nLPDP.

<sup>107</sup> Rispettivamente art. 25 nLPDP.

## **Art. 29: Costi relativi alla correzione di errori e alla trasmissione dei dati**

*Il Consiglio di Stato:*

- a) *regolamenta se e secondo quali criteri l'unità amministrativa responsabile della gestione può addebitare alle entità che le hanno causate le spese derivanti da una registrazione o modifica dei dati non conforme alle prescrizioni;*
- b) *disciplina l'addebito delle spese relative all'utilizzo delle risorse TIC dell'amministrazione cantonale;*
- c) *può prevedere l'addebito di emolumenti per la fornitura di dati personali ad autorità che non fanno parte dell'amministrazione cantonale quando tali dati sono utilizzati per scopi commerciali.*

Il presente articolo crea una base legale che consente al Consiglio di Stato di addebitare svariati costi connessi alla gestione e all'utilizzo delle banche dati centralizzate.

## **Art. 30: Rapporto con la banca dati relativa al movimento della popolazione**

*<sup>1</sup>Il funzionamento della banca dati relativa al movimento della popolazione è disciplinato dalla rispettiva normativa.*

*<sup>2</sup>L'autorità competente per la gestione di una banca dati centralizzata sincronizza i dati contenuti in essa con quelli registrati nella banca dati relativa al movimento della popolazione.*

*<sup>3</sup>Se constata che i dati aggiornati sono quelli contenuti nella propria banca dati centralizzata e non quelli registrati nella banca dati relativa al movimento della popolazione, ne informa i comuni.*

*<sup>4</sup>Il Consiglio di Stato regola i dettagli della trasmissione dei dati.*

Capoverso 1:

Attualmente, il funzionamento della banca dati movimento della popolazione (movpop) è normato nella legge del 5 giugno 2000 di applicazione della legge federale sull'armonizzazione dei registri e concernente la banca dati movimento della popolazione (RL 144.100) e dal relativo regolamento di applicazione. La presente disposizione non fa altro che esplicitare che il funzionamento di tale banca dati è disciplinato dalla rispettiva normativa. Nell'ambito di un futuro progetto di aggiornamento di suddetta banca dati, si potrà procedere a un'armonizzazione della normativa pertinente con le regole previste nella presente legge per quel che riguarda le banche dati centralizzate.

Capoversi 2-4:

I capoversi 2-4 specificano il processo per mantenere l'allineamento dei dati tra le banche dati centralizzate e quella relativa al movimento della popolazione, garantendo coerenza e accuratezza delle informazioni. La sincronizzazione dei dati è essenziale per assicurare che le varie unità amministrative dispongano di dati aggiornati e uniformi, riducendo errori e discrepanze. Quando si rileva che i dati più aggiornati si trovano in una banca dati centralizzata, l'autorità ne informa i Comuni, consentendo loro di adeguarsi rapidamente e migliorare la precisione delle proprie registrazioni. Il Consiglio di Stato, infine, ha il compito di definire le modalità operative per la trasmissione dei dati, assicurando così che il flusso informativo sia efficiente e conforme alle normative.

## **Art. 31: Responsabilità in materia di dati personali**

*<sup>1</sup>La responsabilità in materia di protezione dei dati personali incombe all'autorità che decide lo scopo e i mezzi del trattamento di questi dati.*

*<sup>2</sup>Se più autorità decidono insieme lo scopo e i mezzi del trattamento dei dati personali, ciascuna si assicura che un atto normativo, un accordo o una direttiva designi le autorità responsabili delle diverse parti del trattamento dei dati. In assenza di tale regolamentazione, le autorità sono ritenute tutte responsabili dell'intero trattamento dei dati personali in questione.*

*<sup>3</sup>Le autorità responsabili pubblicano in Internet la regolamentazione conformemente al capoverso 2 o la comunicano alle persone interessate dal trattamento dei dati personali che ne fanno richiesta presso una delle suddette autorità.*

Capoverso 1:

Conformemente all'articolo 8 LPDP<sup>108</sup>, il presente capoverso ricorda che l'autorità che decide, da sola o congiuntamente con altre autorità, lo scopo e i mezzi del trattamento dei dati personali è responsabile degli aspetti di protezione dei dati personali. Spetta quindi a lei garantire il rispetto delle regole generali della LPDP e delle eventuali regole specifiche contenute in altre leggi settoriali in materia di protezione dei dati personali.

Capoverso 2:

Questo capoverso riguarda le situazioni in cui due o più autorità trattano dati personali congiuntamente. Conformemente alla legislazione sulla protezione dei dati personali, queste sono ritenute responsabili congiunte del trattamento. In tal caso, le autorità interessate devono assicurarsi che un atto legislativo, un accordo o una direttiva designi le autorità responsabili delle diverse parti del trattamento dei dati personali. Devono in particolare concordare riguardo all'esercizio dei diritti della persona interessata e ai loro rispettivi obblighi. Qualora non esistesse un atto legislativo, un accordo o una direttiva in tal senso, tutte le autorità coinvolte sono ritenute responsabili dell'intero trattamento dei dati personali in questione.

Capoverso 3:

L'atto legislativo, l'accordo o la direttiva prevista al capoverso precedente deve essere pubblicato dalle autorità, o almeno comunicato alle persone interessate dal trattamento dei dati personali che ne fanno richiesta. Ciò ha come obiettivo di migliorare la trasparenza dei trattamenti e facilitare l'esercizio dei diritti delle persone interessate.

## **Art. 32: Altre responsabilità**

*<sup>1</sup>Salvo in caso di colpa grave, le autorità non rispondono:*

- a) dei danni causati dall'impossibilità di accedere ai loro servizi e utilizzarli;*
- b) di eventuali violazioni della riservatezza o della qualità dei dati esterni ai loro ambienti informatici.*

*<sup>2</sup>Per il resto, la responsabilità delle autorità è esclusivamente regolata dalla legge sulla responsabilità civile degli enti pubblici e degli agenti pubblici.*

---

<sup>108</sup> Rispettivamente art. 8 nLPDP.

Sebbene le autorità devono poter garantire l'erogazione dei loro servizi, esse non sono immuni dagli imprevisti della vita. La pandemia di COVID-19, ad esempio, ha costretto alcune autorità a chiudere i loro sportelli fisici per proteggere i loro collaboratori e la popolazione. A livello digitale, invece, ci possono essere malfunzionamenti dei sistemi, interruzioni di corrente, ecc. Le basi legali contenute nella presente legge, che regolano lo sviluppo dei servizi digitali, non garantiscono un funzionamento senza errori delle soluzioni informatiche sviluppate dalle autorità, ciò sarebbe evidentemente eccessivo.

Gli utenti devono assumersi il rischio corrispondente e un tale guasto non può essere considerato come causato illecitamente.

Il presente articolo impone quindi di limitare la responsabilità delle autorità nel contesto dei servizi digitali. Le autorità non devono rispondere dei danni causati dall'impossibilità di accedere ai loro servizi e utilizzarli, così come di eventuali violazioni della riservatezza o della qualità dei dati al di fuori dei loro ambienti informatici (ad es. phishing), in quanto le autorità non hanno alcun controllo in tal senso e spetta agli utenti rispettare attentamente le prescrizioni di sicurezza informatica. Ovviamente, i casi di colpa grave devono essere riservati.

### **Art. 33: Concorso di norme**

*<sup>1</sup>Le disposizioni delle leggi speciali che disciplinano in modo esaustivo il trattamento dei dati personali meritevoli di particolare protezione prevalgono sull'articolo 19 capoverso 4 della presente legge.*

*<sup>2</sup>In assenza di una regolamentazione esaustiva, il trattamento di tali dati nelle banche dati centralizzate avviene conformemente all'articolo 19 capoverso 4 della presente legge.*

Si veda commento ad. Art. 19 capoverso 4.

### **Art. 34: Disposizioni transitorie**

*Il Consiglio di Stato definisce i termini entro cui le autorità soggette alla presente legge devono:*

- a) adeguare i servizi digitali esistenti;*
- b) introdurre i nuovi servizi digitali previsti;*
- c) adattare i propri processi, atti legislativi e direttive interne affinché siano conformi alla presente legge.*

L'entrata in vigore della LADigi avrà un impatto significativo sull'intera Amministrazione cantonale. Gli uffici e le unità amministrative si trovano attualmente a livelli diversi di maturità digitale, motivo per cui un'applicazione immediata e uniforme della legge non sarebbe realistica. Alcune unità sono già pronte e richiederanno minimi interventi di adeguamento, mentre altre dovranno compiere un percorso di digitalizzazione più ampio, con un lavoro di adattamento più significativo.

Per garantire un'attuazione graduale e sostenibile, è stata introdotta la presente disposizione transitoria, che delega al Consiglio di Stato la definizione dei termini di adeguamento. Questa scelta consente di mantenere un approccio flessibile, poiché allo stato attuale non è possibile stimare con precisione i tempi necessari per il completo aggiornamento.

Indicativamente, attualmente si stima un orizzonte temporale di sei anni, in linea con la Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino, che si sviluppa su due cicli di quattro anni, per un totale di otto anni. Tuttavia, il termine dovrà rimanere adattabile, in modo da poter essere rivisto in funzione di eventuali sviluppi futuri o difficoltà incontrate nel processo di implementazione.

Per quel che riguarda l'adeguamento dei servizi digitali esistenti ai requisiti della LADigi, la situazione è attualmente molto eterogenea e non è possibile fare considerazioni di carattere generale. Per esempio, in merito allo sportello digitale dei servizi, alcuni saranno immediatamente compatibili e richiederanno solo un minimo intervento per essere integrati. Altri, invece, potrebbero presentare criticità di compatibilità, rendendo necessario un adeguamento più complesso e strutturato. In questo contesto, oltre al ruolo cruciale del CSI, anche il SAD avrà una funzione determinante nel supportare le varie unità amministrative nel processo di transizione.

Lo stesso principio si applica all'introduzione dei nuovi servizi digitali previsti dalla legge, ossia quei servizi che attualmente non vengono erogati in forma digitale. Tuttavia, in questo caso il processo risulterà più agevole, poiché il CSI e il SAD potranno intervenire fin dalle fasi iniziali, fornendo consulenza e supporto per garantire che i nuovi servizi siano conformi agli standard e integrati nel sistema di servizi di base.

Anche le normative settoriali dovranno essere adeguate ai principi della LADigi, affinché siano pienamente coerenti con il nuovo quadro normativo. In questo contesto emergono diverse questioni di natura pratica, come la gestione simultanea del canale cartaceo e di quello digitale, o le implicazioni del principio di priorità al digitale (art. 6) per esempio per la documentazione probatoria richiesta dalla legislazione settoriale quando è previsto l'obbligo di firma. In questo contesto, è possibile formulare alcune considerazioni utili a inquadrare la questione. In primo luogo, in coerenza con la Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino e con il principio di inclusione digitale, il canale cartaceo dovrà essere mantenuto e offerto in alternativa a quello digitale. Di conseguenza, sarà necessario disciplinare in più punti il cosiddetto "cambio del supporto", ovvero le regole che consentono la conversione di un documento cartaceo in formato elettronico e viceversa. A titolo esemplificativo, nell'ambito della procedura amministrativa, tali disposizioni sono attualmente previste agli articoli 13 e 14 del regolamento sulla comunicazione per via elettronica nell'ambito di procedimenti amministrativi<sup>109</sup>.

La legislazione settoriale, a sua volta, dovrà integrare tali norme per i casi di sua competenza e, in conformità all'articolo 6 capoverso 3 LADigi, potrà stabilire eccezioni al principio di priorità al digitale laddove il canale digitale non risulti adeguato o applicabile. Anche il regolamento di applicazione della LADigi fornirà indicazioni in merito, operando come *lex generalis*. Concretamente, quindi, in attuazione dell'articolo 6 LADigi, il regolamento del Consiglio di Stato definirà in modo più dettagliato l'obbligo per le autorità di gestire i propri atti e documenti in formato digitale. In pratica, ciò implicherà che i documenti ricevuti in formato cartaceo dovranno essere digitalizzati e, salvo disposizioni legislative contrarie, l'originale potrà essere eliminato. Tuttavia, in alcuni casi eccezionali, il supporto fisico dovrà essere mantenuto, ad esempio quando la conservazione del documento originale è indispensabile per esigenze probatorie o per altre motivazioni

<sup>109</sup> Regolamento del 10 gennaio 2024 sulla comunicazione per via elettronica nell'ambito di procedimenti amministrativi (RCE-LPAm; RL 165.110).



oggettive. Inoltre, per garantire un sistema di gestione documentale sicuro ed efficiente, le autorità dovranno adottare software che consentano la tracciabilità delle modifiche ai documenti, attribuiscono in modo inequivocabile ogni modifica al suo autore o autrice e prevenivano la perdita, l'accesso, la modifica o la cancellazione non autorizzata degli atti digitali.

In questo contesto, dunque, il lavoro da svolgere è considerevole, ma ancor più rilevante sarà la necessità di comprendere a fondo le implicazioni della trasformazione digitale. La formazione rivestirà un ruolo cruciale in questo processo. Proprio per questo motivo, essa costituisce uno degli elementi fondamentali della prima fase di attuazione della strategia.

### 3 RELAZIONE CON IL PROGRAMMA DI LEGISLATURA E CONSEGUENZE FINANZIARIE

#### 3.1 Programma di legislatura

Come già enunciato nei capitoli precedenti, sia il Programma di Legislatura 2019-2023 che quello relativo al periodo 2023-2027 menzionano la trasformazione digitale tra gli obiettivi dei propri assi strategici (cfr. capitolo 1.6 e 2.3.1).

#### 3.2 Conseguenze finanziarie

Qui di seguito vengono riassunti gli investimenti previsti per implementare tutto quanto esposto nei capitoli precedenti, oltre alle conseguenze sui conti di gestione corrente (importi in franchi):

| Oggetto                                      | Investimenti<br>2025-2028 | Gestione<br>corrente<br>2025-2028 | Costi<br>ricorrenti<br>dal 2029 |
|--|---------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Amministrazione Digitale Svizzera            | 0                         | 2'044'000                         | 800'000                         |
| Organizzazione e Governance                  | 8'575'000                 | 1'470'000                         | 2'511'250                       |
| Sportello dei servizi digitali               | 2'628'000                 | 636'000                           | 445'000                         |
| Gestione elettronica delle pratiche          | 1'640'000                 | 0                                 | 200'000                         |
| Open Data                                    | 712'500                   | 0                                 | 15'000                          |
| Competenze digitali                          | 690'000                   | 0                                 | 0                               |
| <b>Totale lordo</b>                          | <b>14'245'000</b>         | <b>4'150'000</b>                  | <b>3'971'250</b>                |
| ./. Risorse umane già integrate nel progetto | 0                         | -1'470'000                        | -367'500                        |
| <b>Totale netto</b>                          | <b>14'245'000</b>         | <b>2'680'000</b>                  | <b>3'603'750</b>                |

In questa prima fase di attuazione della Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino, gli investimenti includono l'assunzione diretta di personale (nomine e incarichi)

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

all'interno dell'Amministrazione cantonale. Al termine di questa prima fase, dopo un'attenta analisi del reale fabbisogno, il personale assunto mediante incarico potrà essere integrato nei conti di gestione corrente dello Stato, così come il personale nominato.

Il credito è previsto nel PFI al settore 11 "Amministrazione generale" posizione 1191, RIN 100950, "strategia trasformazione digitale".

Le spese di gestione corrente, a seconda dell'effettiva necessità, comprendono spese per il personale, per beni e servizi e contributi a terzi.

Indicativamente si stima la seguente ripartizione (gruppi di costo):

| Oggetto  | Gestione corrente<br>2025-2028 | Costi<br>ricorrenti<br>dal 2029 |
|--|--------------------------------|---------------------------------|
| Amministrazione Digitale Svizzera (gruppo 36)            | 2'044'000                      | 800'000                         |
| Organizzazione e Governance (gruppo 30)                  | 1'470'000                      | 2'511'250                       |
| Sportello dei servizi digitali (gruppo 36)               | 636'000                        | 121'500                         |
| Sportello dei servizi digitali (gruppo 31)               | 0                              | 323'500                         |
| Gestione elettronica delle pratiche (gruppo 31)          | 0                              | 200'000                         |
| Open Data (gruppo 31)                                    | 0                              | 15'000                          |
| <b>Totale a gestione corrente lordo</b>                  | <b>4'150'000</b>               | <b>3'971'250</b>                |
| ./. Risorse umane già integrate nel progetto (gruppo 30) | -1'470'000                     | -367'500                        |
| <b>Totale a gestione corrente netto, così ripartito:</b> | <b>2'680'000</b>               | <b>3'603'750</b>                |
| Costi del personale (gruppo 30)                          | 0                              | 2'143'750                       |
| Costi per beni e servizi (gruppo 31)                     | 0                              | 538'500                         |
| Costi per contributi versati a terzi (gruppo 36)         | 2'680'000                      | 921'500                         |

Le spese per il personale dopo l'attuazione della prima fase della Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino derivano dalla conferma o meno delle unità assegnate alla Cancelleria e al CSI oltre a quelle attribuite a ogni singolo Dipartimento inserite inizialmente come investimento.

Si precisa che ogni Dipartimento sarà chiamato a reperire internamente un'ulteriore 0.5 PPA affinché un'unità a tempo pieno per Dipartimento possa coprire il ruolo di coordinamento all'interno dell'Organizzazione e Governance.

**Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025**

Durante l'attuazione della prima fase, si prevede invece l'assunzione di 18.5 nuove unità, di cui 8.5 nominate e 10.0 mediante incarico, così ripartite:

| Dipartimento/unità amministrativa | Nomine     | Incarichi   |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Cancelleria e CSI                 | 6.0        | 6.0         |
| DFE                               | 0.5        | 2.0         |
| DECS                              | 0.5        | 2.0         |
| DI                                | 0.5        | 0.0         |
| DSS                               | 0.5        | 0.0         |
| DT                                | 0.5        | 0.0         |
| <b>Totale</b>                     | <b>8.5</b> | <b>10.0</b> |

Dal punto di vista logistico, va rilevato che l'attuale occupazione degli spazi del CSI nello stabile di Via C. Salvioni a Bellinzona non permette l'inserimento di nuove unità. Per il nuovo personale sarà quindi necessario ricavare temporaneamente postazioni supplementari presso spazi terzi, considerando anche l'esigenza di mantenere in un unico spazio le persone appartenenti a un dato gruppo. Sono quindi da prevedere dei costi di locazione, che dovranno essere approfonditi.

Lo stanziamento dei crediti proposti con l'allegato decreto legislativo richiede l'approvazione da parte della maggioranza assoluta di membri del Gran Consiglio (cfr. art 5 cpv. 3 LGF).

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

### 3.3 Tempistiche

#### Prima ipotesi piano dei lavori

|   | 1° anno |    | 2° anno |    | 3° anno |    | 4° anno |    |
|---|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|
|   | S1      | S2 | S3      | S4 | S5      | S6 | S7      | S8 |
| Acquisizione capitale umano                               | X       | X  |         |    |         |    |         |    |
| Infrastruttura di base                                    |         |    |         |    |         |    |         |    |
| Lavori tecnici preparatori <sup>110</sup>                 | X       | X  |         |    |         |    |         |    |
| Estensione dell'infrastruttura <sup>111</sup>             |         |    | X       | X  | X       | X  | X       | X  |
| Sistema GEVER   |         |    |         |    |         |    |         |    |
| Elaborazione concetto                                     |         | X  | X       |    |         |    |         |    |
| Allestimento normative                                    |         |    |         | X  |         |    |         |    |
| Procedure LCPubb/CIAP                                     |         |    |         | X  | X       |    |         |    |
| Implementazione fase pilota <sup>112</sup>                |         |    |         |    | X       | X  | X       | X  |
| Portale   |         |    |         |    |         |    |         |    |
| Procedure LCPubb/CIAP                                     |         | X  | X       |    |         |    |         |    |
| Implementazione e servizi di base                         |         |    | X       | X  | X       |    |         |    |
| Integrazione servizi <sup>113</sup>                       |         |    |         | X  | X       | X  | X       | X  |
| OpenData  |         |    |         |    |         |    |         |    |
| Analisi dei casi di studio                                | X       | X  | X       | X  |         |    |         |    |
| Attività di divulgazione                                  |         | X  | X       | X  | X       | X  |         |    |
| Piattaforma OGD   | X       | X  |         |    |         |    |         |    |
| Rapporto finale   |         |    |         |    | X       | X  |         |    |
| Formazione competenze digitali                            |         |    |         |    |         |    |         |    |
| Analisi iniziale  | X       |    |         |    |         |    |         |    |
| Sviluppo piattaforma FormaTI                              |         | X  |         |    |         |    |         |    |
| Adattamento contenuti esistenti e inserimento nuovi corsi |         | X  | X       |    |         |    |         |    |
| Integrazione piattaforme esistenti e verifica             |         |    | X       | X  | X       |    |         |    |
| Formazione  |         |    |         |    |         | X  |         |    |

<sup>110</sup> Acquisizione delle infrastrutture tecniche di base quali ad esempio l'Enterprise bus.

<sup>111</sup> Estensione iterativa dell'infrastruttura tecnica in base alle necessità di progetto e all'evoluzione della piattaforma.

<sup>112</sup> L'attività d'implementazione si limiterà ad al massimo un paio di servizi in modalità pilota; in base alle risultanze potrà essere possibile estendere ulteriormente questo numero.

<sup>113</sup> Il dettaglio dei progetti d'integrazione sarà definito dal SAD.

### 3.4 Ritorno sull'investimento (ROI)

Una delle questioni centrali legate alla trasformazione digitale delle amministrazioni pubbliche è la valutazione del ritorno sull'investimento (ROI). Digitalizzare l'Amministrazione e i suoi servizi richiede un investimento iniziale significativo. In particolare, mantenere i servizi analogici in parallelo a quelli digitali comporta inevitabili costi aggiuntivi a breve e medio termine, ma rappresenta un passaggio necessario per garantire l'accesso universale, in accordo con quanto previsto dalla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino.

Pur riconoscendo l'importanza del ROI come strumento tradizionale di valutazione degli investimenti, applicarlo a progetti complessi come la trasformazione digitale presenta sfide significative. Studi e analisi condotte in contesti simili<sup>114</sup>, hanno evidenziato la difficoltà di quantificare benefici che, per loro natura, sono spesso qualitativi e distribuiti nel tempo. Aspetti come la maggiore inclusione sociale, l'accresciuta trasparenza, la semplificazione dei processi amministrativi o il miglioramento della competitività economica di un territorio non sono facilmente traducibili in metriche economiche tradizionali, pur essendo centrali per migliorare l'efficienza dell'amministrazione. Inoltre, i vantaggi derivanti da questi interventi tendono a manifestarsi solo nel lungo periodo, rendendo complesso fornire una stima immediata e completa.

In tale scenario, affidarsi esclusivamente al ROI tradizionale rischierebbe di fornire una visione riduttiva e di sottovalutare il valore strategico della trasformazione digitale. Quest'ultima rappresenta non solo un investimento finanziario, ma anche una scelta necessaria per rispondere alle aspettative di una società in evoluzione, migliorando la qualità dei servizi e rafforzando la fiducia dei cittadini nelle istituzioni. Questi elementi, difficilmente misurabili con approcci economici tradizionali, costituiscono tuttavia il cuore del valore generato.

Con il consolidamento delle nuove modalità operative e il raggiungimento della piena maturità del progetto, i benefici economici diretti e indiretti potranno emergere con maggiore chiarezza. Tuttavia, la loro valutazione non seguirà parametri tradizionali, poiché sarà fondamentale interpretare questi risultati alla luce del ruolo strategico della trasformazione digitale nel creare valore e rafforzare il funzionamento delle istituzioni.

## 4 CONSEGUENZE A LIVELLO DI ENTI LOCALI E ALTRE ISTITUZIONI

In accordo con il perimetro stabilito dalla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino, il disegno di legge sull'amministrazione digitale del Cantone Ticino si applica quasi esclusivamente all'Amministrazione cantonale.

Agli enti locali si applicano le disposizioni relative alla priorità al digitale, all'accesso alle informazioni delle autorità e al trattamento dei dati personali.

La prima disposizione sancisce che, per quanto opportuno e possibile, le autorità agiscono, forniscono informazioni e comunicano per via elettronica. Inoltre, dal punto di vista giuridico, i documenti elettronici vengono considerati versioni determinanti.

---

<sup>114</sup> KUMAR MAHALIK, A Model for ROI of IT investment in e-Governance projects, 2016; CARRATTA / DADAYAN / FERRO, ROI Analysis in e-Government Assessment Trials: The Case of Sistema Piemonte, 2006.

In questo modo si fornisce la base legale che permette di digitalizzare documenti cartacei ed eliminare gli originali, senza imporre obblighi vincolanti.

La seconda disposizione stabilisce che, salvo eccezioni, le informazioni e i documenti delle autorità destinati a un pubblico indeterminato sono trasmessi esclusivamente in formato digitale. Questa misura è volta a ridurre i costi amministrativi e a velocizzare le comunicazioni tra enti pubblici e cittadini, promuovendo un'interazione più efficiente e sostenibile. Pur adottando il digitale come modalità preferenziale, la norma mantiene margini di flessibilità, consentendo l'utilizzo di supporti tradizionali nei casi in cui ciò sia giustificato da specifiche esigenze.

Infine, la terza disposizione conferisce agli enti locali la necessaria base legale di rango formale per il trattamento di dati personali in formato elettronico, assicurando la conformità dei loro progetti di trasformazione digitale alle normative in materia di protezione dei dati.

Inoltre, chiunque utilizzerà i servizi di base per fornire servizi digitali alla popolazione dovrà conformarsi alle disposizioni previste per essi.

Poiché l'adozione dei servizi di base è facoltativa, non si prevedono conseguenze finanziarie sugli enti locali e altre istituzioni.

## **5 ATTI PARLAMENTARI PENDENTI**

Con il presente messaggio si dà evasione alle seguenti due mozioni:

- MO 1636 "Eliminazione dei dopponi nella raccolta dati presso le imprese e i cittadini" del 13 dicembre 2021, presentata da Cristina Maderni e cof.
- MO 1756 "Per un'amministrazione digitale vicina al cittadino" del 18 settembre 2023, presentata da Alessandra Gianella per il Gruppo PLR.

## **6 CONCLUSIONI**

La trasformazione digitale rappresenta un'opportunità concreta per modernizzare l'Amministrazione cantonale, migliorando l'accessibilità e la qualità dei servizi per cittadini e imprese. La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino definisce una visione chiara e obiettivi concreti, mirati a costruire un'amministrazione moderna, efficiente e in grado di rispondere alle crescenti aspettative di una popolazione sempre più connessa.

Per tradurre questa visione in realtà, il presente messaggio delinea interventi mirati per attuare la prima fase della Strategia. Tra le iniziative proposte si evidenziano: la creazione di un'infrastruttura comune per l'erogazione di servizi digitali; l'implementazione di un sistema GEVER condiviso tra tutti i dipartimenti; l'avvio di progetti trasversali per la gestione e pubblicazione dei dati pubblici aperti; il rafforzamento delle competenze digitali del personale; e l'introduzione di un modello di governance efficace e integrato, indispensabile per il coordinamento e il successo di queste iniziative. Affinché tali interventi possano essere attuati, è necessario approvare una base legale che consenta allo Stato di intervenire negli ambiti in questione e disciplini in modo esaustivo le questioni normative connesse.

**Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025**

Inoltre, come riportato nell'introduzione, la crescita di servizi legati al processo di trasformazione digitale richiederà un'infrastruttura IT adeguata e in grado di garantire un ambiente sicuro: parallelamente al messaggio in oggetto, il Consiglio di Stato trasmette contemporaneamente al Parlamento un messaggio per la richiesta dei crediti necessari all'aggiornamento delle infrastrutture tecniche e per l'implementazione di una seconda sala server ridonante.

In conclusione, il Consiglio di Stato invita il Gran Consiglio ad accogliere il decreto legislativo concernente lo stanziamento di un credito d'investimento di 14'245'000 franchi e un credito a gestione corrente di 2'680'000 franchi per il quadriennio 2025-2028 per l'attuazione della prima fase della Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino, nonché il disegno di legge sull'amministrazione digitale annessi al messaggio.

Vogliate gradire, signor Presidente, signore deputate e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: Christian Vitta

Il Cancelliere: Arnoldo Coduri

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

Disegno di

**Decreto legislativo  
concernente lo stanziamento di un credito d'investimento di 14'245'000 franchi e un  
credito a gestione corrente di 2'680'000 franchi per il quadriennio 2025-2028 per  
l'attuazione della prima fase della Strategia per la trasformazione digitale del  
Cantone Ticino**  
del .....

IL GRAN CONSIGLIO  
DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO

visto il messaggio del Consiglio di Stato n. 8555 del 26 marzo 2025,

decreta:

**Art. 1**

<sup>1</sup>É stanziato un credito di 14'245'000 franchi per il quadriennio 2025-2028 per l'attuazione della prima fase della Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino.

<sup>2</sup>Il credito è iscritto ai conti di investimento della Cancelleria dello Stato.

**Art. 2**

<sup>1</sup>Per il quadriennio 2025-2028 è inoltre stanziato un credito complessivo di 2'680'000 franchi.

<sup>2</sup>Il credito è iscritto ai conti di gestione corrente della Cancelleria dello Stato.

**Art. 3**

È data facoltà al Consiglio di Stato di suddividere i crediti complessivi in singoli crediti d'impegno.

**Art. 4**

<sup>1</sup>Il presente decreto legislativo sottostà a referendum facoltativo.

<sup>2</sup>Esso entra in vigore immediatamente.



Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

Disegno di

**Legge**  
**sull'amministrazione digitale (LADigi)**  
del .....

IL CONSIGLIO DI STATO  
DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO

visto il messaggio del Consiglio di Stato n. 8555 del 26 marzo 2025,

decreta:

Capitolo primo  
**Disposizioni generali**

**Oggetto**

**Art. 1**

<sup>1</sup>La presente legge disciplina i principi della digitalizzazione dell'amministrazione pubblica del Cantone e i suoi rapporti con i privati.

<sup>2</sup>In particolare, disciplina:

- a) gli obblighi delle autorità e dei privati;
- b) un'infrastruttura comune delle autorità per la trasformazione digitale;
- c) la cooperazione tra le autorità cantonali e comunali e con le autorità degli altri Cantoni e della Confederazione.

**Scopo**

**Art. 2**

La presente legge ha i seguenti scopi:

- a) trasformare digitalmente, in modo graduale e il più possibile completo, i processi delle autorità del Cantone;
- b) rendere i servizi digitali inclusivi, semplici, sicuri e interoperabili;
- c) il coordinamento e l'elaborazione congiunta di dati, in forma standardizzata, da parte dalle autorità competenti;
- d) realizzare la trasformazione digitale in modo efficace, efficiente e sostenibile;
- e) facilitare la cooperazione tra le autorità federali, cantonali e comunali;
- f) creare valore aggiunto per la popolazione, le imprese e l'amministrazione e riducendo il loro carico di lavoro;
- g) migliorare l'attrattiva del Cantone quale luogo di vita e d'impresa.

**Definizioni**

**Art. 3**

Nella presente legge si intende per:

- a) autorità: le autorità cantonali, le autorità comunali e *le altre corporazioni di diritto pubblico*;
- b) autorità cantonali: il Gran Consiglio, il Consiglio di Stato e le unità amministrative dell'amministrazione cantonale, nonché le autorità giudiziarie;

- c) autorità amministrative cantonali: il Consiglio di Stato e le unità organizzative dell'amministrazione cantonale;
- d) risorse TIC: beni e servizi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), inclusi hardware e software;
- e) digitalizzazione: la forma di svolgimento dei compiti con risorse TIC;
- f) servizio: un'attività o un risultato forniti da un'autorità in seguito a una procedura avviata dalla medesima o dalla popolazione;
- g) servizio digitale: un servizio fornito tramite risorse TIC;
- h) servizio di base: un servizio digitale che costituisce una base comune e trasversale per altri servizi digitali che si fondano su di esso;
- i) banca dati centralizzata: una banca dati che consente a diverse autorità di trattare i dati personali contenuti in essa e designata come banca dati centralizzata;
- j) profilo di base: un gruppo determinato di dati personali che non comprende dati personali meritevoli di particolare protezione, che non consente la profilazione ai sensi della legge sulla protezione dei dati personali del 9 marzo 1987 (LPDP) e la cui comunicazione non è limitata in virtù dell'articolo 14 LPDP<sup>115</sup>, come nome, cognome e lingua di corrispondenza;
- k) profilo standard: un gruppo determinato di dati personali che possono anche essere dati particolarmente degni di protezione;
- l) funzionalità: un tipo particolare di trattamento dei dati possibile grazie al software di una banca dati, per esempio la combinazione di diversi dati personali, la definizione di confini geografici, temporali o materiali, o l'assegnazione di diritti di modifica.

## Campo di applicazione

### Art. 4

<sup>1</sup>La presente legge si applica alle autorità amministrative cantonali.

<sup>2</sup>Alle altre autorità si applicano unicamente le disposizioni relative alla priorità al digitale (art. 6), all'accesso alle informazioni delle autorità (art. 7) e al trattamento dei dati personali (art. 18).

<sup>3</sup>Fanno inoltre stato le disposizioni relative ai servizi di base, nella misura in cui altre autorità li utilizzino per la fornitura digitale di servizi.

<sup>4</sup>La presente legge non si applica alla Banca dello Stato del Cantone Ticino.

## Capitolo secondo

### Principi

## Inclusione digitale

### Art. 5

<sup>1</sup>I servizi digitali devono essere accessibili a tutti, senza discriminazioni.

<sup>2</sup>Sono ammissibili limitazioni proporzionate, in particolare per comprovati motivi di economicità, fattibilità tecnica o sicurezza.

## Priorità al digitale

### Art. 6

---

<sup>115</sup> Rispettivamente art. 21 nLPDP secondo il messaggio n. 8281 del 17 maggio 2023 inerente alla revisione totale della legge cantonale sulla protezione dei dati personali.

<sup>1</sup>Per quanto opportuno e possibile, le autorità soggette alla presente legge agiscono, forniscono informazioni e comunicano per via elettronica.

<sup>2</sup>I documenti elettronici sono considerati versioni determinanti.

<sup>3</sup>La legislazione speciale, in particolare quella di procedura, rimane riservata.

## **Accesso alle informazioni delle autorità**

### **Art. 7**

<sup>1</sup>Le informazioni e i documenti delle autorità che si rivolgono a un numero indeterminato di persone sono trasmesse unicamente in forma digitale.

<sup>2</sup>Ogni persona può consultare le informazioni e i documenti delle autorità presso le autorità competenti e richiedere una copia su carta se dimostra in modo plausibile che le è impossibile consultarli in formato digitale o che ciò non può essere ragionevolmente richiesto. L'autorità può percepire un emolumento per la copia su carta.

<sup>3</sup>La legislazione speciale rimane riservata.

## **Dati**

### **Art. 8**

Nella misura del possibile, i dati vengono raccolti una sola volta e gestiti da un'unica autorità.

## **Standard e processi**

### **Art. 9**

Il Consiglio di Stato stabilisce gli standard e i processi per la digitalizzazione. A tal fine, si basa per quanto possibile su standard nazionali e internazionali.

## **Dati amministrativi pubblici**

### **Art. 10**

<sup>1</sup>Le autorità amministrative cantonali possono mettere a disposizione per il libero utilizzo dati che rilevano o creano nel quadro dell'adempimento dei compiti loro attribuiti dalla legge e che sono stati salvati in forma digitale e disponibili in modo strutturato sotto forma di collezioni.

<sup>2</sup>Non è ammesso rendere accessibili al pubblico in questo modo dati che in virtù di altri atti normativi non vengono pubblicati o vengono pubblicati soltanto a condizioni più restrittive, in particolare sulla base di disposizioni relative alla protezione dei dati, ai diritti d'autore, al segreto statistico, al segreto fiscale, alla protezione delle informazioni, agli emolumenti e ai registri ufficiali.

<sup>3</sup>I dati sono messi a disposizione su reti accessibili al pubblico gratuitamente, tempestivamente, in forma leggibile da una macchina e in formato aperto.

<sup>4</sup>Il Consiglio di Stato può definire condizioni di utilizzo per i dati pubblici aperti.

<sup>5</sup>Le autorità amministrative cantonali non sono tenute a verificare l'esattezza, la completezza e la plausibilità dei dati, o a verificarne altri aspetti, esclusivamente ai fini della loro pubblicazione come dati amministrativi pubblici.

## **Gestione**

### **Art. 11**

Il Consiglio di Stato gestisce la digitalizzazione e l'uso delle risorse TIC. A tal fine, emana in particolare una strategia con un piano di attuazione e lo aggiorna regolarmente.

## **Delega di compiti**

### **Art. 12**

Se un'autorità amministrativa cantonale affida l'elaborazione di dati o la gestione di soluzioni informatiche a terzi, essa deve garantire tramite convenzione, condizioni o in altro modo che:

- a) il mandatario rispetti almeno i medesimi requisiti rispettati dall'autorità amministrativa cantonale per quanto riguarda la protezione dei dati nonché la sicurezza delle informazioni e d'esercizio;
- b) l'adempimento dei compiti statali venga il meno possibile pregiudicato nel caso in cui il mandatario non rispetti gli accordi stipulati o cessi la propria attività.

## Capitolo terzo

### **Servizi di base**

#### **Servizi di base**

##### **Art. 13**

<sup>1</sup>Il Cantone provvede ai servizi di base e li mette a disposizione di terzi conformemente all'articolo 14 capoverso 2. I servizi di base vengono introdotti gradualmente.

<sup>2</sup>Il Consiglio di Stato stabilisce le modalità di fornitura e utilizzo dei servizi di base.

#### **Utilizzo**

##### **Art. 14**

<sup>1</sup>Le autorità cantonali utilizzano i servizi di base per offrire servizi tramite Internet.

<sup>2</sup>Le autorità e gli altri enti incaricati di compiti di diritto pubblico possono utilizzare i servizi di base per offrire servizi in forma digitale.

<sup>3</sup>Il Consiglio di Stato può limitare l'obbligo o il diritto di utilizzo.

#### **Costi**

##### **Art. 15**

<sup>1</sup>Il Cantone si assume i costi per lo sviluppo e l'esercizio dei servizi di base.

<sup>2</sup>Le autorità che utilizzano i servizi di base conformemente all'articolo 13 capoverso 2 per la fornitura di servizi devono partecipare ai costi. L'ammontare della partecipazione ai costi si calcola tenendo conto del tipo e dell'entità dei servizi di base utilizzati. Il Consiglio di Stato ne stabilisce le modalità.

## Capitolo quarto

### **Collaborazione**

#### **Principi**

##### **Art. 16**

<sup>1</sup>Le autorità cantonali cooperano attivamente nell'ambito della digitalizzazione.

<sup>2</sup>Il Consiglio di Stato coordina questa collaborazione rispettando il principio della separazione dei poteri. Assicura che le autorità siano opportunamente coinvolte nelle decisioni che le riguardano.

## **Collaborazione con la Confederazione e gli altri Cantoni**

### **Art. 17**

<sup>1</sup>Il Cantone collabora con la Confederazione e con gli altri Cantoni nell'ambito della digitalizzazione.

<sup>2</sup>Il Consiglio di Stato è autorizzato a concludere accordi di collaborazione e sottoscrivere contratti di diritto pubblico con la Confederazione e gli altri Cantoni per promuovere la digitalizzazione.

<sup>3</sup>La legislazione speciale e le competenze in materia di autorizzazione delle spese restano riservate.

## Capitolo quinto

### **Protezione dei dati e banche dati centralizzate**

#### **Trattamento dei dati personali**

##### **Art. 18**

<sup>1</sup>Le autorità possono trattare dati personali e dati personali meritevoli di particolare protezione, quando ciò è necessario per la fornitura di servizi digitali.

<sup>2</sup>Le disposizioni della legislazione sulla protezione dei dati personali restano applicabili.

#### **Banche dati centralizzate**

##### **Art. 19**

<sup>1</sup>Il Cantone gestisce delle banche dati centralizzate contenenti dati personali di cui le autorità possono disporre per svolgere i loro compiti legali.

<sup>2</sup>Una banca dati centralizzata contiene i dati di cui diverse autorità hanno bisogno e che possono trattare per svolgere i loro compiti legali in conformità con la legislazione speciale.

<sup>3</sup>Le autorità cantonali incaricate di applicare la legislazione speciale possono accedere ai dati contenuti nelle banche dati centralizzate di cui hanno bisogno per svolgere i loro compiti legali mediante una procedura di richiamo.

<sup>4</sup>Le autorità cantonali possono anche trattare dati personali meritevoli di particolare protezione nelle banche dati centralizzate, purché questi siano indispensabili per il compimento dei loro compiti legali. L'allegato 1 specifica questi dati, le categorie di dati e le funzionalità e li collega alle leggi corrispondenti.

#### **Contenuto**

##### **Art. 20**

Una banca dati centralizzata dispone di un profilo di base nonché dei profili standard e delle funzionalità necessari.

#### **Organizzazione**

##### **Art. 21**

Il Consiglio di Stato designa le banche dati centralizzate e stabilisce:

- a) lo scopo;
- b) l'autorità responsabile;
- c) i dati personali contenuti nella banca dati;
- d) l'estensione dei dati in termini geografici e temporali;
- e) i dati personali meritevoli di particolare protezione;
- f) il profilo di base;

- g) i profili standard;
- h) le funzionalità che permettono la profilazione o che generano sotto un'altra forma dati personali particolarmente degni di protezione;
- i) le autorità che sono autorizzate ad accedere ai dati in base alla legislazione speciale, nonostante la limitazione della divulgazione dei dati ai sensi dell'articolo 14 LPDP<sup>116</sup>;
- j) il momento e le modalità di distruzione dei dati personali;
- k) i requisiti particolari in materia di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati;
- l) altri dettagli di natura tecnica, organizzativa e finanziaria;
- m) eventuali restrizioni al trattamento dei dati contenuti nella banca dati centralizzata.

## **Diritti di accesso**

### **Art. 22**

<sup>1</sup>Il Consiglio di Stato stabilisce i diritti di accesso alle banche dati centralizzate.

<sup>2</sup>Può prevedere che le unità amministrative stabiliscano i diritti di accesso delle unità amministrative subordinate e degli altri organismi incaricati di compiti pubblici nel loro ambito di competenza.

<sup>3</sup>Le regolamentazioni dei diritti di accesso devono essere pubblicate in Internet. Il Consiglio di Stato definisce le modalità.

## **Condizioni di accesso**

### **Art. 23**

Chiunque regoli i diritti di accesso conformemente all'articolo 22:

- a) prevede l'accesso alle banche dati centralizzate solo se esiste una base legale sufficiente per il trattamento dei dati, in conformità con la legislazione sulla protezione dei dati;
- b) si assicura che le autorità autorizzate dispongano solo dei dati personali, delle funzionalità e dei diritti di accesso necessari per svolgere i loro compiti legali e che rispettino le prescrizioni in materia di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati.

## **Accesso ai profili di base**

### **Art. 24**

Il Consiglio di Stato può prevedere che i profili di base siano accessibili a tutte le autorità che necessitano di questi dati personali per svolgere i loro compiti legali.

## **Verifica e applicazione dei diritti di accesso**

### **Art. 25**

<sup>1</sup>Chiunque emette una regolamentazione dei diritti di accesso conformemente all'articolo 22 la sottopone preventivamente all'Incaricato cantonale della protezione dei dati affinché questo esprima una posizione (art. 30a lett. f LPDP<sup>117</sup>).

<sup>2</sup>L'unità amministrativa responsabile di una banca dati centralizzata si assicura che la gestione dei diritti di accesso attribuiti a persone fisiche o sistemi informatici sia conforme alla regolamentazione dei diritti di accesso.

<sup>116</sup> Rispettivamente art. 21 nLPDP.

<sup>117</sup> Rispettivamente art. 37 let. g nLPDP.

## **Correttezza dei dati e diritto di consultazione**

### **Art. 26**

<sup>1</sup>L'autorità competente, in conformità con la legislazione speciale, per la registrazione e l'aggiornamento dei dati personali è responsabile della correttezza e della completezza dei dati corrispondenti nelle banche dati centralizzate.

<sup>2</sup>Il Consiglio di Stato può prevedere che il diritto di consultare i propri dati, ai sensi dell'articolo 23 capoverso 3 LPDP<sup>118</sup>, possa essere esercitato direttamente dalla persona interessata, in forma elettronica, nelle banche dati centralizzate.

## **Blocco dei dati e limitazioni alla comunicazione dei dati**

### **Art. 27**

<sup>1</sup>Le limitazioni alla trasmissione dei dati ai sensi degli articoli 25a LPDP e 14 LPDP<sup>119</sup> devono essere implementate nelle banche dati centralizzate.

<sup>2</sup>La persona interessata può richiedere all'autorità competente di effettuare o di rimuovere blocchi o limitazioni alla trasmissione dei dati.

## **Distruzione dei dati**

### **Art. 28**

I dati personali che, secondo l'autorità competente ai sensi dell'articolo 25, non devono più figurare nelle banche dati centralizzate, sono distrutti alla scadenza dei termini previsti dalla legislazione speciale e in conformità con i relativi regolamenti del Consiglio di Stato.

## **Costi relativi alla correzione di errori e alla trasmissione dei dati**

### **Art. 29**

Il Consiglio di Stato:

- a) regola se e secondo quali criteri l'unità amministrativa responsabile della gestione può addebitare alle entità che le hanno causate le spese derivanti da una registrazione o modifica dei dati non conforme alle prescrizioni;
- b) disciplina l'addebito delle spese relative all'utilizzo delle risorse TIC dell'amministrazione cantonale;
- c) può prevedere l'addebito di emolumenti per la fornitura di dati personali ad autorità che non fanno parte dell'amministrazione cantonale quando tali dati sono utilizzati per scopi commerciali.

## **Rapporto con la banca dati relativa al movimento della popolazione**

### **Art. 30**

<sup>1</sup>Il funzionamento della banca dati relativa al movimento della popolazione è disciplinato dalla rispettiva normativa.

<sup>2</sup>L'autorità competente per la gestione di una banca dati centralizzata sincronizza i dati contenuti in essa con quelli registrati nella banca dati relativa al movimento della popolazione.

<sup>3</sup>Se constata che i dati aggiornati sono quelli contenuti nella propria banca dati centralizzata e non quelli registrati nella banca dati relativa al movimento della popolazione, ne informa i comuni.

<sup>4</sup>Il Consiglio di Stato regola i dettagli della trasmissione dei dati.

<sup>118</sup> Rispettivamente art. art. 27 cpv. 5 nLPDP.

<sup>119</sup> Rispettivamente art. 30 nLPDP e art. 21 nLPDP.

## Capitolo sesto

### **Responsabilità delle autorità**

#### **Responsabilità in materia di dati personali**

##### **Art. 31**

<sup>1</sup>La responsabilità in materia di protezione dei dati personali incombe all'autorità che decide lo scopo e i mezzi del trattamento di questi dati.

<sup>2</sup>Se più autorità decidono insieme lo scopo e i mezzi del trattamento dei dati personali, ciascuna si assicura che un atto normativo, un accordo o una direttiva designi le autorità responsabili delle diverse parti del trattamento dei dati. In assenza di tale regolamentazione, le autorità sono ritenute tutte responsabili dell'intero trattamento dei dati personali in questione.

<sup>3</sup>Le autorità responsabili pubblicano in Internet la regolamentazione conformemente al capoverso 2 o la comunicano alle persone interessate dal trattamento dei dati personali che ne fanno richiesta presso una delle suddette autorità.

#### **Altre responsabilità**

##### **Art. 32**

<sup>1</sup>Salvo in caso di colpa grave, le autorità non rispondono:

- a) dei danni causati dall'impossibilità di accedere ai loro servizi e utilizzarli;
- b) di eventuali violazioni della riservatezza o della qualità dei dati esterni ai loro ambienti informatici.

<sup>2</sup>Per il resto, la responsabilità delle autorità è esclusivamente regolata dalla legge sulla responsabilità civile degli enti pubblici e degli agenti pubblici.

## Capitolo settimo

### **Disposizioni finali**

#### **Concorso di norme**

##### **Art. 33**

<sup>1</sup> Le disposizioni delle leggi speciali che disciplinano in modo esaustivo il trattamento dei dati personali meritevoli di particolare protezione prevalgono sull'articolo 19 capoverso 4 della presente legge.

<sup>2</sup> In assenza di una regolamentazione esaustiva, il trattamento di tali dati nelle banche dati centralizzate avviene conformemente all'articolo 19 capoverso 4 della presente legge.

#### **Disposizioni transitorie**

##### **Art. 34**

Il Consiglio di Stato definisce i termini entro cui le autorità soggette alla presente legge devono:

- a) adeguare i servizi digitali esistenti;
- b) introdurre i nuovi servizi digitali previsti;
- c) adattare i propri processi, atti legislativi e direttive interne affinché siano conformi alla presente legge.

#### **Disposizioni esecutive**

##### **Art. 35**

Il Consiglio di Stato emana le disposizioni per l'esecuzione della presente legge.



**Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025**

## **Entrata in vigore**

### **Art. 36**

<sup>1</sup>La presente legge sottostà a referendum facoltativo.

<sup>2</sup>Essa entra in vigore il gg mese anno.

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: Christian Vitta

Il Cancelliere: Arnoldo Coduri

Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

## Allegato

### Categorie di dati e funzionalità

<sup>1</sup>I dati, le categorie di dati e le funzionalità ai sensi dell'articolo 19 capoverso 4 sono i seguenti:

- a) le opinioni o le attività religiose, filosofiche, politiche o sindacali;
- b) l'appartenenza a una razza o a un'etnia;
- c) lo stato fisico, mentale o psichico;
- d) la sfera intima;
- e) i dati genetici;
- f) i dati biometrici;
- g) i dati concernenti procedure, perseguimenti e sanzioni di natura amministrativa, penale e civile;
- h) i dati concernenti le misure di assistenza sociale;
- i) le funzionalità ai sensi dell'articolo 21 capoverso 1 lettera h.

<sup>2</sup>Il trattamento dei dati, delle categorie di dati e delle funzionalità elencate è autorizzato per svolgere i compiti conformemente alle leggi seguenti, a condizione che sia rispettato il principio di proporzionalità (art. 7 cpv. 3 LPDP<sup>120</sup>).

| N° | Legge  | Dati, categorie di dati e funzionalità |
|----|--|--|
|    | <b>Leggi federali</b>  |  |
| 1  | Legge federale del 20 giugno 2014 sulla cittadinanza (LCit; RS 141.0)  | a, b, c, d, e, f, g, h, i              |
| 2  | Legge federale del 16 dicembre 2005 sugli stranieri e la loro integrazione (LStrI; RS 142.200)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i              |
| 3  | Legge del 26 giugno 1998 sull'asilo (LASi; RS 142.310)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i              |
| 4  | Legge federale del 20 giugno 2003 sul sistema d'informazione per il settore degli stranieri e dell'asilo (LSISA; RS 142.510)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i              |
| 5  | Legge federale del 22 giugno 2001 sui documenti d'identità (LDI; RS 143.100)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i              |
| 6  | Legge federale del 22 giugno 2001 relativa alla Convenzione dell'Aia sull'adozione e a provvedimenti per la protezione del minore nelle adozioni internazionali (LF-CAA; RS 211.221) | a, b, c, d, e, f, g, h, i              |
| 7  | Legge federale 23 giugno 2006 sull'armonizzazione dei registri degli abitanti e di altri registri ufficiali di persone (LArRa; RS 431.020)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i              |
| 8  | Legge federale del 1° luglio 1966 sulla protezione della natura e del paesaggio (LPN; RS 451)  | g                                      |
| 9  | Legge federale del 14 dicembre 1990 sull'imposta federale diretta (LIFD; RS 642.11)  | a, c, d, g, h                          |
| 10 | Legge federale del 30 settembre 2016 sull'energia (LEne; RS 730.0)   | g                                      |
| 11 | Legge federale del 19 dicembre 1958 sulla circolazione stradale (LCStr; RS 741.01)   | c, f, g, i                             |
| 12 | Legge federale del 3 ottobre 1975 sulla navigazione interna (LNI; RS 747.201)  | c, f, g, i                             |

<sup>120</sup> Rispettivamente art. 7 cpv. 3 nLPDP.

**Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025**

|    |  |                           |
|----|--|---------------------------|
| 13 | Legge federale del 15 dicembre 2000 sulla protezione contro le sostanze e i preparati pericolosi (LPChim; RS 813.1)  | g                         |
| 14 | Legge federale del 7 ottobre 1983 sulla protezione dell'ambiente (LPAmb; RS 814.01)  | g                         |
| 15 | Legge federale del 24 gennaio 1991 sulla protezione delle acque (LPAc; RS 814.20)  | g                         |
|    | <b>Leggi cantonali</b>   |                           |
| 1  | Legge dell'8 novembre 1994 sulla cittadinanza ticinese e sull'attinenza comunale (LCCit; RL 141.100)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 2  | Legge dell'8 giugno 1998 di applicazione alla legislazione federale sugli stranieri e la loro integrazione (LALSI; RL 143.100)                                     | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 3  | Legge del 17 aprile 1997 di applicazione delle norme federali concernenti le misure coercitive in materia di diritto degli stranieri (Lamc; RL 143.200)            | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 4  | Legge del 5 giugno 2000 di applicazione della legge federale sull'armonizzazione dei registri e concernente la banca dati movimento della popolazione (RL 144.100) | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 5  | Legge del 13 dicembre 1999 sulla protezione dei dati personali elaborati dalla polizia cantonale e dalle polizie comunali (LPDPpol; RL 163.150)                    | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 6  | Legge del 24 settembre 2013 sulla procedura amministrativa (LPAm; RL 165.100)  | g, i                      |
| 7  | Legge del 24 ottobre 1988 sulla responsabilità civile degli enti pubblici e degli agenti pubblici (RL 166.100)   | g, h, i                   |
| 8  | Legge del 10 maggio 2006 sull'organizzazione giudiziaria (LOG; RL 177.100)   | g, i                      |
| 9  | Legge del 23 giugno 2008 di procedura per le cause davanti al Tribunale cantonale delle assicurazioni (Lptca; RL 178.100)  | c, g, h, i                |
| 10 | Legge del 15 marzo 2011 sull'assistenza giudiziaria e sul patrocinio d'ufficio (LAG; RL 178.300)   | g, h, i                   |
| 11 | Legge del 10 marzo 1987 organica comunale (LOC; RL 181.100)  | g                         |
| 12 | Legge del 5 novembre 1984 concernente l'organico dei segretari comunali (RL 181.300)   | g                         |
| 13 | Legge del 6 marzo 1945 sulla fusione e separazione di Comuni (RL 182.100)  | g                         |
| 14 | Legge del 16 dicembre 2003 sulle aggregazioni e separazioni dei Comuni (LAggr; RL 182.200)   | g                         |
| 15 | Legge del 22 febbraio 2010 sul consorzio dei Comuni (RL 183.100)   | g                         |
| 16 | Legge del 25 giugno 2002 sulla perequazione finanziaria intercomunale (LPI; RL 184.300)  | g                         |
| 17 | Legge del 28 aprile 1992 organica patriziale (LOP; RL 188.100)   | g                         |
| 18 | Legge del 10 novembre 2008 sulle elezioni patriziali (LEIPatr; RL 188.200)   | g                         |
| 19 | Legge dell'8 marzo 1999 sull'organizzazione e la procedura in materia di protezione del minore e dell'adulto (LPMA; RL 213.100) <sup>121</sup>                     | c, g, h, i                |

<sup>121</sup> In rielaborazione in seguito alla procedura di consultazione.

## Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

|    |  |                           |
|----|--|---------------------------|
| 20 | Legge del 21 marzo 1988 di applicazione della legge federale sull'acquisto di fondi da parte di persone all'estero (LALAFE; RL 215.400)              | g, i                      |
| 21 | Legge del 13 novembre 1996 sulla stima ufficiale della sostanza immobiliare (RL 215.600)   | g                         |
| 22 | Legge del 2 febbraio 1998 sul registro fondiario (RL 216.100)  | g, i                      |
| 23 | Legge del 24 giugno 2010 di applicazione delle norme federali in materia di locazione di locali d'abitazione e commerciali e di affitto (RL 222.100) | g, h, i                   |
| 24 | Legge del 12 marzo 1997 sul registro di commercio (RL 224.100)   | g, i                      |
| 25 | Legge del 2 giugno 2003 cantonale di applicazione alla Legge federale sul credito al consumo (LALCC; RL 226.100)                                     | g, h, i                   |
| 26 | Legge del 12 marzo 1997 cantonale di applicazione della legge federale sulla esecuzione e sul fallimento (LALEF; RL 280.100)                         | g, i                      |
| 27 | Legge del 27 aprile 1992 sulla procedura di ricorso in materia di esecuzione e fallimento (LPR; RL 280.200)  | g, h, i                   |
| 28 | Legge del 20 aprile 2010 di procedura per le contravvenzioni (RL 311.100)  | c, g, h, i                |
| 29 | Legge dell'8 marzo 1995 di applicazione e complemento della legge federale concernente l'aiuto alle vittime di reati (LAV; RL 312.400)               | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 30 | Legge del 24 giugno 2010 sull'organizzazione delle autorità penali minorili (RL 314.100)   | g, i                      |
| 31 | Legge del 5 novembre 1945 sull'esercizio del diritto di grazia (RL 340.100)  | c, g, h, i                |
| 32 | Legge del 20 aprile 2010 sull'esecuzione delle pene e delle misure per gli adulti (LEPM; RL 341.100)   | g, i                      |
| 33 | Legge del 1° febbraio 1990 della scuola (LSc; RL 400.100)  | a, b, c, d                |
| 34 | Legge del 7 febbraio 1996 sulla scuola dell'infanzia e sulla scuola elementare (LSISE; RL 411.100)   | a, b, c, d                |
| 35 | Legge del 21 ottobre 1974 sulla scuola media (RL 412.100)  | a, b, c, d                |
| 36 | Legge del 15 dicembre 2011 sulla pedagogia speciale (RL 413.100)   | a, b, c, d                |
| 37 | Legge del 26 maggio 1982 sulle scuole medie superiori (RL 414.100)   | a, b, c, d                |
| 38 | Legge del 13 maggio 1997 sulla protezione dei beni culturali (RL 445.100)  | g                         |
| 39 | Legge del 17 dicembre 1973 sul promovimento e il coordinamento delle colonie di vacanza (RL 462.100)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 40 | Legge del 12 dicembre 2001 sulla protezione della natura (RL 480.100)  | g                         |
| 41 | Legge del 10 febbraio 1987 di applicazione della legge federale sulla protezione degli animali (RL 482.100)  | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 42 | Legge del 30 maggio 2005 concernente la raccolta di funghi (RL 483.100)  | g                         |
| 43 | Legge del 19 febbraio 2008 sui cani (RL 482.300)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 44 | Legge del 26 febbraio 2007 sulla protezione della popolazione (LProtPop; RL 500.100)   | b, c, d, e, f, g, i       |
| 45 | Legge del 17 dicembre 2020 di applicazione della legislazione federale sull'esercito e sull'amministrazione militare (LALM; RL 510.100)              | b, c, d, e, f, g, i       |
| 46 | Legge del 26 febbraio 2007 sulla protezione civile (LPCi; RL 520.100)  | b, c, d, e, f, g, i       |
| 47 | Legge del 9 novembre 2020 sulle prestazioni private di sicurezza e investigazione (LPPS; RL 550.400)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |

## Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025

|    |  |                           |
|----|--|---------------------------|
| 48 | Legge del 22 gennaio 2018 sull'esercizio della prostituzione (LProst; RL 550.500)  | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 49 | Legge del 12 dicembre 1989 sulla polizia (LPol; RL 561.100)  | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 50 | Legge del 20 aprile 2009 di applicazione della legge federale sulle armi, gli accessori di armi e le munizioni (LCLArm; RL 571.100)  | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 51 | Legge del 10 novembre 2010 di applicazione alla federale sugli esplosivi (RL 572.100)  | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 52 | Legge del 21 giugno 1994 tributaria (LT; RL 640.100)   | a, c, d, g, h             |
| 53 | Legge del 13 marzo 1991 edilizia (RL 705.100) <sup>122</sup>   | g                         |
| 54 | Legge dell'8 marzo 1971 di espropriazione (RL 710.100)   | g                         |
| 55 | Legge del 18 marzo 1986 sul demanio pubblico (RL 720.100)  | g                         |
| 56 | Legge del 23 marzo 1983 sulle strade (RL 725.100)  | g                         |
| 57 | Legge del 20 febbraio 2001 sulle commesse pubbliche (LCPubb; RL 730.100)   | g                         |
| 58 | Legge dell'8 febbraio 1994 sull'energia (Len; RL 740.100)  | g                         |
| 59 | Legge del 24 settembre 1985 di applicazione alla legislazione federale sulla circolazione stradale e la tassa sul traffico pesante (RL 760.100)  | c, g, i, f                |
| 60 | Legge del 18 aprile 1989 sulla promozione della salute e il coordinamento sanitario (LSan; RS 801.100)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 61 | Legge del 10 ottobre 2016 concernente l'autorizzazione delle attrezzature medico-tecniche di diagnosi o di cura a tecnologia avanzata o particolarmente costosa (clausola del bisogno; RL 801.200) | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 62 | Legge del 5 novembre 1997 sul servizio medico nelle zone di montagna (LMont; RL 805.100)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 63 | Legge del 2 febbraio 1999 sull'assistenza sociopsichiatrica (LASP; RL 806.100)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 64 | Legge del 19 dicembre 2000 sull'EOC (Ente ospedaliero cantonale; RL 811.100)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 65 | Legge del 2 novembre 1987 d'applicazione della legge federale sui consultori di gravidanza (RL 811.400)  | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 66 | Legge del 26 giugno 2001 sul servizio pre-ospedaliero di soccorso e trasporto sanitario (Legge autoambulanze; RL 812.100)  | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 67 | Legge del 19 giugno 1978 d'applicazione della legge federale sugli stupefacenti (RL 822.100)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 68 | Legge del 30 settembre 1996 cantonale di applicazione della legge federale sulle derrate alimentari e sugli oggetti d'uso (RL 824.100)   | g, i                      |
| 69 | Legge del 20 settembre 2010 di applicazione alla ordinanza concernente l'eliminazione dei sottoprodotti di origine animale (RL 826.100)  | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 70 | Legge del 24 marzo 2004 di applicazione della legge federale sulla protezione dell'ambiente (LALPAmb; RL 831.100)  | g                         |
| 71 | Legge del 21 gennaio 2008 cantonale di applicazione della legge federale sulla protezione contro le sostanze e i preparati pericolosi (LaLPChim; RL 836.100)                                       | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 72 | Legge del 22 ottobre 1985 sull'abitazione (RL 861.100)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |

<sup>122</sup> cfr. Messaggio n. 7823 sulla revisione totale della Legge edilizia cantonale.

**Messaggio n. 8555 del 26 marzo 2025**

|    |  |                           |
|----|--|---------------------------|
| 73 | Legge del 12 settembre 1978 concernente il rinnovo di abitazioni (RL 862.100)  | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 74 | Legge del 29 marzo 1972 concernente il miglioramento delle condizioni di abitazioni nelle regioni di montagna (RL 863.100)                                   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 75 | Legge dell'8 marzo 1971 sull'assistenza sociale (RL 871.100)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 76 | Legge del 30 novembre 2010 sull'assistenza e cura a domicilio (LACD; RL 872.100)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 77 | Legge del 30 novembre 2010 concernente il promovimento, il coordinamento e il finanziamento delle attività a favore delle persone anziane (LAnz; RL 873.100) | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 78 | Legge del 15 settembre 2003 sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni (Legge per le famiglie; RL 874.100)                      | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 79 | Legge del 2 ottobre 1996 sul sostegno e il coordinamento delle attività giovanili (Legge giovani; RL 874.200)  | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 80 | Legge dell'11 aprile 2017 sulle misure restrittive della libertà dei minorenni nei centri educativi (RL 874.500)   | a, b, c, d, e, f, g, h, i |
| 81 | Legge del 14 marzo 1979 sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (RL 875.100)  | c, d, g, h, i             |
| 82 | Legge del 15 marzo 2023 sugli esercizi alberghieri e sulla ristorazione (LEAR; RL 942.100)   | g, i                      |
| 83 | Legge sulla gestione delle acque del 21 gennaio 2025 (LGA; RL ...) <sup>123</sup>  | g                         |

<sup>123</sup> Approvata dal Gran Consiglio il 21 gennaio 2025 (il Consiglio di Stato ne fissa l'entrata in vigore).