



COMUNE DI TRENTO

VERBALE DI DELIBERAZIONE N. 97

della Giunta comunale

Oggetto: APPROVAZIONE DEL PIANO TRIENNALE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE DEL
COMUNE DI TRENTO PER IL TRIENNIO 2026 - 2028

Il giorno 20.04.2026 ad ore 08:52 si è riunita nella sala delle adunanze la Giunta comunale.

Presenti: Vicesindaca **BOZZARELLI ELISABETTA**
Assessora **BAGGIA MONICA**
Assessore **BRUGNARA MICHELE**
Assessora **CASONATO GIULIA**
Assessore **FERNANDEZ ANDREAS**
Assessora **FRIZZERA GIANNA**

Assenti: Sindaco **IANESELLI FRANCO**
Assessore **PEDROTTI ALBERTO**

e pertanto complessivamente presenti n. 6, assenti n. 2, componenti della Giunta.

Assume la presidenza la Vicesindaca Bozzarelli Elisabetta.

Partecipa il Vicesegretario generale Ravagni Alessio.

Accertata la presenza del numero legale, la Presidente invita la Giunta a deliberare in merito all'oggetto.

vista la proposta riguardante l'oggetto n. 2162/2026 corredata dai pareri favorevoli resi in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa e alla regolarità contabile rispettivamente dai soggetti responsabili del Servizio interessato e del Servizio Risorse finanziarie, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti locali della Regione autonoma Trentino - Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m. e dell'art. 23 del Regolamento sui controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio comunale 23.11.2016 n. 136, allegati alla presente deliberazione ed udita la corrispondente relazione;

visti:

- il Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, recante “Codice dell’Amministrazione digitale” e successive modifiche ed integrazioni;
- il Decreto legge 9 febbraio 2012 n. 5, convertito, con modificazioni, dalla Legge 4 aprile 2012 n. 35, recante “Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e sviluppo” e in particolare, l’articolo 47, concernente l’Agenda digitale italiana;
- il D.P.C.M. del 04.09.2025 con il quale è stato approvato l’aggiornamento del Piano triennale per l’informatica della Pubblica Amministrazione, triennio 2024 - 2026 ai sensi dell’art. 14-bis, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 82/2005 (Codice dell’Amministrazione Digitale);
- il Documento Unico di Programmazione 2026 - 2028 che prevede, all’interno dell’obiettivo strategico “Innovare e semplificare l’organizzazione comunale per garantire un migliore accesso ai servizi”, di migliorare e innovare l’organizzazione comunale investendo su competenze e specializzazioni per rendere più efficace l’azione amministrativa e sfruttando le potenzialità e le opportunità della digitalizzazione e dell’intelligenza artificiale;

richiamata la deliberazione di Giunta comunale n. 36 del 16.02.2026, esecutiva, con la quale è stato approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2026 - 2028 il quale comprende, quale documento integrativo nella sottosezione Semplificazione e digitalizzazione, l’Agenda digitale 2026 - 2028;

rilevato che il PIAO 2026 - 2028 richiama come obiettivo operativo inserito nel Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) “Migliorare e innovare l’organizzazione comunale investendo su competenze e specializzazioni per rendere più efficace l’azione amministrativa e sfruttando le potenzialità e opportunità della digitalizzazione e dell’intelligenza artificiale” attraverso l’implementazione del Piano triennale per l’informatica dell’Ente e degli interventi dell’Agenda digitale in base alle priorità e ai fabbisogni delle diverse strutture comunali e agli obiettivi strategici dell’Amministrazione;

rilevato che la strategia alla base del Piano triennale per l’informatica della Pubblica Amministrazione 2024-2026 nasce dalla necessità di ripensare alla programmazione della digitalizzazione delle Pubbliche Amministrazioni basata su nuove leve strategiche, tenendo conto di tutti gli attori coinvolti nella trasformazione digitale del Paese e degli obiettivi fissati per il 2030 dal percorso tracciato dalla Commissione europea per il Decennio Digitale;

considerato che i Comuni italiani sono tenuti a conformarsi alle linee strategiche definite nel Piano triennale per l’informatica della Pubblica Amministrazione definito dall’AgID per digitalizzazione e transizione digitale recependo le direttive nazionali, inclusi gli obiettivi per l’adozione del cloud e per la cybersicurezza;

considerato che per attuare la strategia nazionale, in attuazione di quanto previsto dal Piano triennale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione nella sua attuale versione “2024-2026 - aggiornamento 2026”, ogni Amministrazione predispone un proprio documento strategico: il Piano triennale per la transizione al digitale dell’Ente (di seguito Piano triennale);

considerato che la sua redazione permette di organizzare tutte le attività necessarie a una vera trasformazione digitale dell’Ente, considerando tutte le componenti del Modello strategico definite a livello nazionale e individuando per ciascuna di esse il contesto di intervento, gli obiettivi specifici che si intende raggiungere, le precise linee di azione da seguire per raggiungere gli obiettivi, gli indicatori con cui poter valutare i risultati;

considerato che AgID ha pubblicato una guida alla compilazione del Piano triennale, proponendo alle Amministrazioni di adottare un modello standard per la redazione del proprio Piano triennale, in modo da ottenere i seguenti obiettivi: 1. uniformare e rendere omogenei i Piani triennali delle diverse Amministrazioni con il Piano triennale AgID; 2. facilitare le attività di redazione del Piano di ciascuna Amministrazione; 3. supportare il monitoraggio delle iniziative digitali previste all’interno del Piano triennale di ciascuna Amministrazione;

rilevato che sulla base di quanto sopra esposto e in coerenza con i documenti di programmazione strategica del Comune, a partire dal PIAO 2026 - 2028, è stato ora redatto il testo relativo al Piano triennale per la transizione al digitale del Comune di Trento 2026 - 2028, di cui all'Allegato n. 1 alla presente quale parte integrante e sostanziale;

considerato che, in esecuzione della Legge provinciale 09.12.2015 n. 18, dal 1° gennaio 2016 gli Enti devono provvedere alla tenuta della contabilità finanziaria sulla base dei principi generali previsti dal D.Lgs. 23 giugno 2011 n. 118 e s.m., ed in particolare, in aderenza al principio generale n. 16 della competenza finanziaria, in base al quale le obbligazioni attive e passive giuridicamente perfezionate sono registrate nelle scritture contabili con imputazione all'esercizio finanziario nel quale vengono a scadenza;

atteso che il punto 2. dell'Allegato 4/2 del D.Lgs. 118/2011 e s.m. specifica che la scadenza dell'obbligazione è il momento in cui l'obbligazione diviene esigibile;

vista la deliberazione del Consiglio comunale 18.12.2025 n. 142, immediatamente eseguibile, con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2026-2028 e successive variazioni;

vista la deliberazione del Consiglio comunale 18.12.2025 n. 157, immediatamente eseguibile, con la quale è stato approvato il bilancio di previsione finanziario 2026-2028 e successive variazioni;

vista inoltre la deliberazione della Giunta comunale 29.12.2025 n. 387, immediatamente eseguibile, relativa all'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) per il triennio 2026-2028 e successive variazioni;

visti:

- il Codice degli Enti locali della Regione autonoma Trentino – Alto Adige approvato con Legge regionale 3 maggio 2018 n. 2 e successive variazioni;
- la Legge provinciale 09.12.2015 n. 18 "Modificazioni della legge provinciale di contabilità 1979 e altre disposizioni di adeguamento dell'ordinamento provinciale e degli Enti locali al D.Lgs. 118/2011 e s.m. (Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli Enti locali e dei loro Organismi, a norma degli artt. 1 e 2 della Legge 05.05.2009 n. 42)";
- il D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 (Testo Unico Enti Locali) e s.m.;
- lo Statuto comunale approvato e da ultimo modificato rispettivamente con deliberazioni consiliari 09.03.1994 n. 25 e 05.11.2025 n. 102;
- il Regolamento sui controlli interni approvato con deliberazione consiliare 23.11.2016 n. 136;
- il Regolamento di contabilità approvato e da ultimo modificato rispettivamente con deliberazioni consiliari 14.03.2001 n. 35 e 23.11.2016 n. 136, per quanto compatibile con la normativa in materia di armonizzazione contabile;

atteso che l'adozione della presente rientra nella competenza della Giunta comunale ai sensi dell'art. 53 della Legge regionale 3 maggio 2018 n. 2 e s.m., nonché della lettera h) del punto 7. del dispositivo della propria deliberazione 29.12.2025 n. 387, immediatamente eseguibile, relativa all'approvazione del P.E.G. per il triennio 2026-2028;

a voti unanimi favorevoli, espressi in forma palese,

d e l i b e r a

1. di approvare il documento Piano triennale per la transizione al digitale del Comune di Trento 2026 - 2028, di cui all'Allegato n. 1, che firmato dal Vicesegretario generale forma parte integrante ed essenziale della deliberazione;
2. di dare atto che il Piano, di cui al punto 1., verrà attuato secondo criteri, termini e modalità previsti dallo stesso strumento pianificatorio e adeguato alla luce di eventuali nuove normative, linee guida o Decreti attuativi ed ulteriori specifiche tecniche;
3. di demandare al Dirigente del Servizio Innovazione digitale, quale Responsabile della Transizione Digitale, l'attuazione delle azioni previste nel documento Piano triennale per la transizione al digitale del Comune di Trento 2026 – 2028;
4. di comunicare l'approvazione del presente Piano ai Responsabili di Servizio e titolari di posizione organizzativa con particolare riferimento alla necessità di contribuire, per quanto di competenza, alle attività del Responsabile della Transizione Digitale.

Allegati parte integrante:

- Allegato n. 1.

IL VICESEGRETARIO GENERALE
Alessio Ravagni

LA PRESIDENTE
Elisabetta Bozzarelli

Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). Le firme autografe sono sostituite dall'indicazione a stampa dei nominativi dei responsabili (art. 3 D. Lgs. 39/1993).

Piano triennale per la transizione al digitale del Comune di Trento 2026-2028

(in riferimento al Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione - Edizione 2024-2026 Aggiornamento 2026 pubblicato da AGID)



COMUNE
DI TRENTO

Versione: 1.00

Data: 20 aprile 2026

Redatto da: Giacomo Fioroni (RTD e Dirigente Servizio Innovazione digitale)

Contributi di: Michele Zanolli; Gianni Caldonazzi; Adamo Ferro;
Alessandro Gilli; Thomas Festi; Antonella Peterlini;
Danilo Carazzai; Yeralda Mela Marchese; Francesca Maria Merler

Rivisto da: Direzione Generale; Andreas Fernandez (Assessore con delega alla transizione ecologica e digitale)

Approvato da: Giunta Comunale

Comune di Trento

via Belenzani, 19 - 38122 - Trento (TN); Pec: protocollo@pec.comune.trento.it ; Email: rtd@comune.trento.it

Sommario

INTRODUZIONE.....	3
Premessa.....	3
Ruolo del Responsabile per la transizione al digitale.....	4
Contesto strategico.....	4
Principali obiettivi del Piano triennale.....	5
Incidenza della trasformazione digitale nel Bilancio dell'Ente.....	6
PARTE PRIMA - Componenti strategiche per la trasformazione digitale.....	7
Capitolo 1 - Organizzazione e gestione del cambiamento.....	7
1.1 Organizzazione dell'Ufficio per la transizione al digitale.....	7
1.2 Competenze digitali per il Paese e per la PA.....	10
Capitolo 2 - Procurement per la trasformazione digitale.....	11
2.1 Procurement per la trasformazione digitale.....	11
PARTE SECONDA - Componenti tecnologiche.....	12
Capitolo 3 - Servizi digitali.....	12
3.1 Servizi gestionali - Digitalizzazione interna dell'Ente.....	12
3.2 Servizi digitali per cittadini e imprese - accessibilità e design.....	13
3.3 e-Services - Interoperabilità interna e tramite PDND.....	15
3.4 Formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.....	16
Capitolo 4 - Piattaforme.....	17
4.1 SPID/CIE.....	17
4.2 pagoPA.....	17
4.3 App IO.....	18
4.4 SEND (Notifiche digitali).....	19
Capitolo 5 - Dati e Intelligenza Artificiale.....	20
5.1 Data governance e open data.....	20
5.2 Intelligenza Artificiale per la PA.....	21
Capitolo 6 - Infrastrutture digitali.....	22
6.1 Infrastrutture digitali e Cloud.....	22
Capitolo 7 - Sicurezza informatica.....	23
7.1 Sicurezza informatica.....	23
APPENDICE 1 - Glossario.....	24
APPENDICE 2 - Sintesi delle linee d'azione previste.....	25
APPENDICE 3 - Agenda digitale 2026-2028 (Allegato al PIAO).....	26
Allegato: Elenco interventi dell'Agenda digitale 2026-2028 (per Linea d'Azione).....	26

INTRODUZIONE

Premessa

Per attuare la Strategia nazionale, in conformità con quanto previsto dal [Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione](#) nella sua attuale versione "2024-2026 - aggiornamento 2026", ogni amministrazione predispone un proprio documento strategico: il Piano triennale per la transizione al digitale dell'Ente (da qui in poi Piano triennale TD).

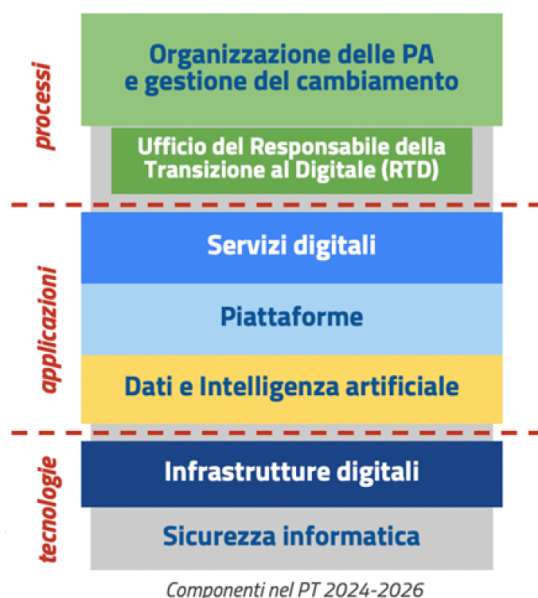
La sua redazione permette di organizzare le attività necessarie a una vera trasformazione digitale dell'Ente, considerando tutte le **componenti** del Modello strategico definite a livello nazionale e individuando per ciascuna di esse:

- il **contesto** di intervento
- gli **obiettivi** specifici che si intende raggiungere
- delle precise **linee d'azione** da seguire per raggiungere questi scopi
- degli **indicatori** con cui poterne valutare i risultati (*utilizzando il primo dato raccolto come baseline per gli anni successivi*).

Il fabbisogno digitale manifestato annualmente da ciascuna struttura viene quindi raccolto e catalogato facendo ricadere ciascuna singola esigenza espressa all'interno di una o più Linee d'azione, assegnando quindi, congiuntamente alla Direzione generale, una priorità rispetto agli obiettivi generali dell'Ente, indicati nei propri documenti di programmazione strategica¹, in modo da predisporre, come risultato finale, un'**Agenda digitale** contenente gli interventi previsti nel periodo 2026-2028 in grado di andare oltre il soddisfacimento delle singole esigenze e di rendere progressivamente il Comune non solo più digitale, ma anche più economico, più efficace e più efficiente, come richiesto dai principi alla base dell'azione amministrativa.

Componenti da considerare

Le **componenti** da considerare all'interno del Piano triennale TD sono quelle previste dal **Modello strategico** del Piano triennale per l'informatica nella PA approvato da AGID nella sua versione 2024-2026², suddivise in due macro-categorie.



Le **Componenti strategiche** che permettono di accelerare il processo di trasformazione digitale delle PA che riguardano:

- l'**organizzazione** dell'Ufficio per la transizione al digitale (UTD)
- le **competenze digitali**

Le **Componenti tecnologiche** che riguardano i diversi layer tecnologici e applicativi necessari a implementare la trasformazione digitale:

- i **Servizi digitali**: quelli per il funzionamento interno; i servizi offerti a cittadini e imprese; quelli che assicurano il collegamento machine-to-machine; e quelli dedicati alla gestione documentale;
- le **Piattaforme** SPID/CIE; pagoPA; App IO; SEND: da integrare uniformando autenticazione, pagamenti, comunicazioni/notifiche;
- i **Dati** e l'**intelligenza artificiale** da sfruttare al massimo per fornire soluzioni di qualità e migliorare l'efficienza interna;
- le **Infrastrutture** digitali e il Cloud su cui poggiare i dati e i servizi;
- la **Sicurezza informatica** da garantire a livello di integrità e riservatezza dei dati e di continuità operativa dei servizi

Per ciascuna componente, devono inoltre essere sempre considerati i **principi guida** definiti dal Piano triennale nazionale:

Digital & mobile first (Digitale e mobile come prima opzione); **Cloud first** (cloud come prima opzione); **API-first** (Interoperabile by design e by default); **Digital identity only** (accesso esclusivo mediante identità digitale); **User-centric** (servizi inclusivi, accessibili e centrati sull'utente); **Open data by design e by default** (dati pubblici un bene comune); **Data protection by design e by default** (concepito per la sicurezza e la protezione dei dati personali); **Once only** (senza obbligo di fornire dati già conosciuti dalla PA); **Openness** (apertura come prima opzione); **Sostenibilità digitale**; **Sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza**.

¹ Linee programmatiche di mandato, Documento unico di programmazione (Dup) e Piano integrato di attività e organizzazione (Piao)

² Così come fatto in passato per la prima edizione dell'Agenda digitale del Comune di Trento relativa al periodo 2020-2023 in cui erano state considerate - adattandole al territorio trentino - le componenti del Piano triennale per l'informatica nella PA dell'edizione 2019-2021 allora vigente.

Ruolo del Responsabile per la transizione al digitale

L'[articolo 17 del CAD](#)³ affida la guida e il coordinamento del processo di digitalizzazione degli enti pubblici al Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD), che rappresenta un punto di riferimento strategico e operativo per garantire la trasformazione digitale, l'efficienza e l'innovazione. L'RTD è una figura obbligatoria per tutte le PA, che risponde direttamente all'organo di vertice politico e che è trasversale a tutta l'organizzazione in modo da poter agire su tutti gli uffici e aree dell'ente, con poteri di impulso e coordinamento nella realizzazione degli atti preparatori e di attuazione delle pianificazioni e programmazioni previste dal Piano Triennale.

L'RTD non agisce da solo ma deve essere a capo di un unico ufficio dirigenziale generale, l'**Ufficio per la transizione al digitale (UTD)**, cui sono affidati compiti precisi, espressamente elencati dal comma 1 dello stesso articolo, sui temi di:

- Telecomunicazione e fonia;
- Servizi interni ed esterni
- Sicurezza informatica per dati, infrastrutture e servizi
- Accessibilità
- Qualità dei servizi per aumentare la soddisfazione dell'utenza e ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;
- Interoperabilità di dati e servizi tra PA
- Promozione e diffusione dell'uso di strumenti e piattaforme digitali sia nell'Ente che per i cittadini
- Acquisti relativi all'ICT per attuare gli obiettivi di Agenda digitale e Piano triennale.
- Cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione;

Contesto strategico

Il Comune di Trento ha avviato da molti anni un percorso dedicato al miglioramento della propria macchina amministrativa in chiave *'digital first'*, guidando consapevolmente il percorso di semplificazione e trasformazione digitale in linea con le linee programmatiche e l'obiettivo strategico 13 "Semplificare e innovare per migliorare l'accessibilità ai servizi".

Dopo aver adottato, ancora nel 2014, un proprio piano per la realizzazione di Trento Smart city, negli anni successivi ha prodotto anche una serie di documenti di programmazione dedicati proprio alla digitalizzazione dell'Ente, denominandoli "Agenda digitale". Sono state pubblicate 3 versioni:

- Agenda digitale 2020-2023 che ha posto le basi per gli anni successivi
- Agenda digitale 2024-2026, inserita come allegato del PIAO⁴, in cui sono stati fatti ricadere gli investimenti del PNRR
- Agenda digitale 2025-2027, inserita anch'essa nel PIAO che ha posto il focus sul completamento dei progetti PNRR

Le linee d'azione previste in tali Piani hanno portato il Comune di Trento a essere riconosciuto come una delle eccellenze nazionali in ambito digitalizzazione, trasformazione digitale e Smart city, risultando negli anni sempre ai primi posti della classifica indipendente **iCity Rank** prodotta da FPA, arrivando nel 2022 sul podio di tutte le città - davanti anche a quasi tutte le Città metropolitane - per poi scendere di qualche posizione negli anni successivi.

ANNO	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ICITY RANK - COMPLESSIVO	8	8	3	8	16	15

L'analisi dei report sulla maturità digitale (iCity Benchmark) e delle scelte pregresse dell'Ente evidenziano un'inversione di tendenza negli ultimi tre anni. Tale risultato è attribuibile principalmente a un approccio che si è concentrato in prima battuta sul rispetto dei singoli obiettivi, posticipando l'integrazione complessiva dei progetti. Di conseguenza, l'impatto positivo generato non risulta essere ancora significativo. Per invertire la rotta e ottenere risultati tangibili è fondamentale un'attuazione degli interventi dell'Agenda digitale pianificata in modo organico, che parta dagli obiettivi definiti in questo Piano e che sfrutti appieno l'integrazione coi progetti PNRR già realizzati.

³ Cfr. <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82>

⁴ Il PIAO, acronimo di "Piano integrato di attività e organizzazione dell'Ente", è il documento di programmazione relativo a performance, fabbisogni del personale, parità di genere, lavoro agile, anticorruzione. Tutti i piani sono disponibili nella sezione del sito <https://www.comune.trento.it/Piao>

Principali obiettivi del Piano triennale

Il PIAO 2026-2028 nella sezione 3.1.3 SEMPLIFICAZIONE E DIGITALIZZAZIONE dà un quadro degli obiettivi in materia in linea con le priorità strategiche e gli obiettivi trasversali dell'Amministrazione, con particolare attenzione alla:

- **DIGITALIZZAZIONE INTERNA:** con la programmazione riportata nell'agenda digitale 2026-2028, progettata per facilitare la costruzione di un'organizzazione agile e flessibile che risponda alle sfide e ai cambiamenti imposti dal contesto interno ed esterno;
- **ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI DELL'AMMINISTRAZIONE:** curando contestualmente due profili:
 - 1. rendere i servizi accessibili digitalmente, per consentire un accesso immediato e sicuro ai servizi tramite la propria identità digitale;
 - 2. rendere i servizi accessibili per chiunque, tramite il servizio di facilitazione digitale, servizio di accompagnamento e supporto per tutti i cittadini con digital divide.

In coerenza con gli obiettivi strategici definiti nel PIAO, nel Piano triennale sono individuati, **per ciascuna componente** strategica e tecnologica, degli **obiettivi** in grado di produrre un **impatto sostanziale** proprio sull'efficienza dell'azione amministrativa dell'Ente e sulla qualità dei servizi offerti.

I principali obiettivi del Piano triennale sono quindi i seguenti:

Per i **Servizi**, sia quelli dedicati all'ente che quelli rivolti ai cittadini:

1. **Migliorare l'efficienza interna delle strutture tramite strumenti software adeguati** (*Digitalizzazione interna*)
2. **Fornire servizi digitali semplici e di qualità per tutte le interazioni tra cittadini e Comune** (*Servizi ai cittadini*)

Per le **Competenze digitali** di dipendenti e cittadinanza

3. **Sviluppare le competenze digitali del personale del Comune di Trento** (*Competenze digitali*)
4. **Facilitare l'accessibilità e le competenze digitali della cittadinanza** (*Competenze digitali*)

Per i **Dati e l'intelligenza artificiale**

5. **Estrarre il massimo valore dai dati sia per il decision making che per una migliore operatività delle strutture** (*Dati*)
6. **Migliorare l'efficienza dell'Ente tramite l'introduzione di strumenti basati sull'IA** (*Intelligenza artificiale*)

Per la **Sicurezza informatica**

7. **Garantire la protezione e la riservatezza dei dati nonché la continuità operativa dei sistemi e delle infrastrutture**

Di seguito un'**infografica** dei principali obiettivi.



Incidenza della trasformazione digitale nel Bilancio dell'Ente

La spesa prevista a Bilancio per il digitale, suddivisa tra OPEX (corrente) e CAPEX (investimenti), serve all'attuazione degli interventi di innovazione previsti dall'Agenda digitale, ma anche alla normale gestione operativa ICT dell'Ente. Qui il dettaglio⁵:

Annualità	OPEX (corrente)	CAPEX (investimenti)	Spesa Complessiva
2024	1.374.643,77	964.247,58	2.338.891,35
2025	1.081.035,62	783.526,52	1.864.562,14
2026	1.272.200,00	722.417,39	1.994.617,39
2027	1.471.000,00	500.000,00	1.971.000,00
2028	1.221.000,00	-	1.221.000,00

L'attuale fase, successiva al PNRR, impone la necessità di adottare un approccio "a tutto tondo" anche dal punto di vista finanziario, che prescindendo da singole progettualità.

Questo significa rendere sostenibile il progressivo spostamento dalla spesa in investimenti (CapEx) a una spesa corrente (OpEx) sempre maggiore. Tale incremento di OpEx è dovuto ai canoni dei servizi SaaS (Software as a service), imposti dal modello Cloud-First, agli oneri per la cybersicurezza – da considerare come un investimento strutturale (Security by Design) e non più come un costo accessorio – e alle risorse da dedicare progressivamente all'intelligenza artificiale e all'automazione in generale.

La sfida centrale sarà trasformare la spesa tecnologica in un motore di efficienza resiliente per l'intera macchina amministrativa. Questo non solo dovrà assicurare la sostenibilità e la continuità dell'innovazione al termine delle entrate straordinarie, ma dovrà anche permettere di compensare progressivamente il trend di diminuzione della forza lavoro, mantenendo al contempo servizi di alta qualità per la cittadinanza.

Fonti di finanziamento per la digitalizzazione

Per finanziare la propria trasformazione digitale il Comune di Trento ha potuto contare su cospicue entrate straordinarie, legate al PNRR, ai progetti europei e a uno specifico finanziamento dello Stato, per **oltre 4 milioni di euro**, di cui si fornisce il dettaglio.

Entrate connesse al PNRR

Misura / Avviso	Contributo	Annualità
1.4.4 – Adesione SPID-CIE	€ 14.000	2024
1.4.3 – Adozione pagoPA	€ 46.699	
1.4.5 – Notifiche digitali (SEND)	€ 69.000	
1.3.1 - PDND	€ 203.435	
1.4.3 – Adozione App IO	€ 54.950	
1.4.1- Esperienza del cittadino	€ 516.323	2025
1.2 - Abilitazione al cloud	€ 1.031.574	
1.5 - Cybersicurezza	€ 756.791	
1.4.4 – Adesione Stato Civile digitale (ANSC)	€ 19.642	
2.2.3 - Suap (Sportello unico attività produttive)	€ 26.505	
1.3.1 - Piattaforma Digitale Nazionale Dati ANNCSU	€ 37.662	2026
2.2.3 - Sue (Sportello unico dell'edilizia)	€ 72.417	
2.3.2 - Interoperabilità dei sistemi gestionali della forza lavoro	€ 128.832	
TOTALE Finanziamenti PNRR	€ 2.977.831	

⁵ Per le annualità 2024 e 2025 sono stati considerati gli impegni di spesa definitivi mentre per le annualità 2026 - 2028 il dato riguarda le previsioni definitive. Nelle annualità 2026 e 2027 sono stati considerati anche i fondi pari a 500.000 euro per ciascun anno con finanziamento statale per l'innovazione digitale.

Ulteriori entrate diverse dal PNRR

Misura (Fonte di finanziamento)	Finanziamento	2025	2026	2027	2028
Per digitalizzazione e innovazione dei processi interni della PA, e miglioramento dell'efficienza dei servizi al cittadino attraverso soluzioni digitali per il back office. (Bilancio dello stato)	€ 1.000.000	-	€ 500.000	€ 500.000	-
TISGRADE (Progetto europeo)	€ 225.000	€ 67.500 ⁶	-	€ 80.000	€ 77.500
TOTALE Finanziamenti extra PNRR	€ 1.310.500,00	€ 67.500	€ 585.500	€ 580.000	€ 77.500

PARTE PRIMA - Componenti strategiche per la trasformazione digitale

Capitolo 1 - Organizzazione e gestione del cambiamento

1.1 Organizzazione dell'Ufficio per la transizione al digitale

Contesto

Con Decreto sindacale n.154 del 2025⁷ è stato nominato come RTD il dirigente del Servizio Innovazione digitale, a cui sono stati affidati i compiti previsti dalla normativa, prevedendo di concordare preventivamente con la Direzione generale gli strumenti di programmazione così da garantire la coerenza in termini di azioni e obiettivi assegnati alle strutture.

Per quanto riguarda l'**Ufficio per la transizione al digitale (UTD)**, correttamente mappato su IPA⁸, viene individuato nel Servizio innovazione digitale. Nell'ambito dell'autonomia organizzativa dell'ente, l'ecosistema del digitale prevede un'organizzazione diffusa su più strutture :

- il **Servizio innovazione digitale**, di cui l'RTD è anche il dirigente responsabile, che copre la maggior parte delle funzioni⁹ anche tramite gli **uffici** in esso incardinati "**Servizi applicativi e cartografici**" e "**Servizi cloud e infrastrutture IT**";
- il Servizio Opere di urbanizzazione primaria e reti tecnologiche con gli uffici "**Reti tecnologiche**" e "**Smart control room**" per le attività inerenti gli ambiti delle telecomunicazioni e della gestione avanzata dei dati;
- il Servizio Servizi funerari, tempio crematorio e protocollo con l'ufficio "**Protocollo e archivio**", per le attività inerenti alla gestione dei flussi documentali e all'aggiornamento del Manuale di gestione documentale;
- il Servizio Gabinetto e pubbliche relazioni con l'**URP** e il progetto "**Comunicazione**", per la promozione e diffusione dell'uso di strumenti e piattaforme digitali verso i cittadini e con il punto di facilitazione digitale per facilitare l'accompagnamento dei cittadini ed il supporto al cd. digital divide.

Trasversalmente inoltre l'Amministrazione ha istituito nel tempo per attività connesse alla digitalizzazione,:

- specifiche **comunità professionali** tra cui i referenti per: la comunicazione e l'Agenda digitale; **gruppi di lavoro** trasversali dedicati a: Comunicazione sito; Agenda digitale; Dati della mobilità.

Comunità e gruppi di lavoro che possono essere molto utili nel percorso delineato ma che richiedono una ridefinizione del focus.

⁶ Prefinanziamento

⁷ Cfr. <https://www.comune.trento.it/Amministrazione/Documenti-e-dati/Documenti-albo-pretorio/Decreto-del-Sindaco-n.154-anno-2025>

⁸ Cfr. <https://www.indirepa.gov.it/ipa-portale/consultazione/indirizzo-sede/ricerca-ente/scheda-ente/10626/elenco-unita-organizzative/10626/ente/scheda-unita-organizzativa/OTYZVR>

⁹ indicate analiticamente nella pagina dedicata sul sito web del Comune al link: <https://www.comune.trento.it/Amministrazione/Uffici/Innovazione-digitale>

Il **Servizio innovazione digitale**, individuato come UTD, è l'evoluzione del "vecchio" CED (Centro elaborazione dati) che negli anni ha cambiato più volte nome, dovendo raccogliere sfide sempre più orientate verso la digitalizzazione dei servizi, la transizione e l'innovazione digitale.



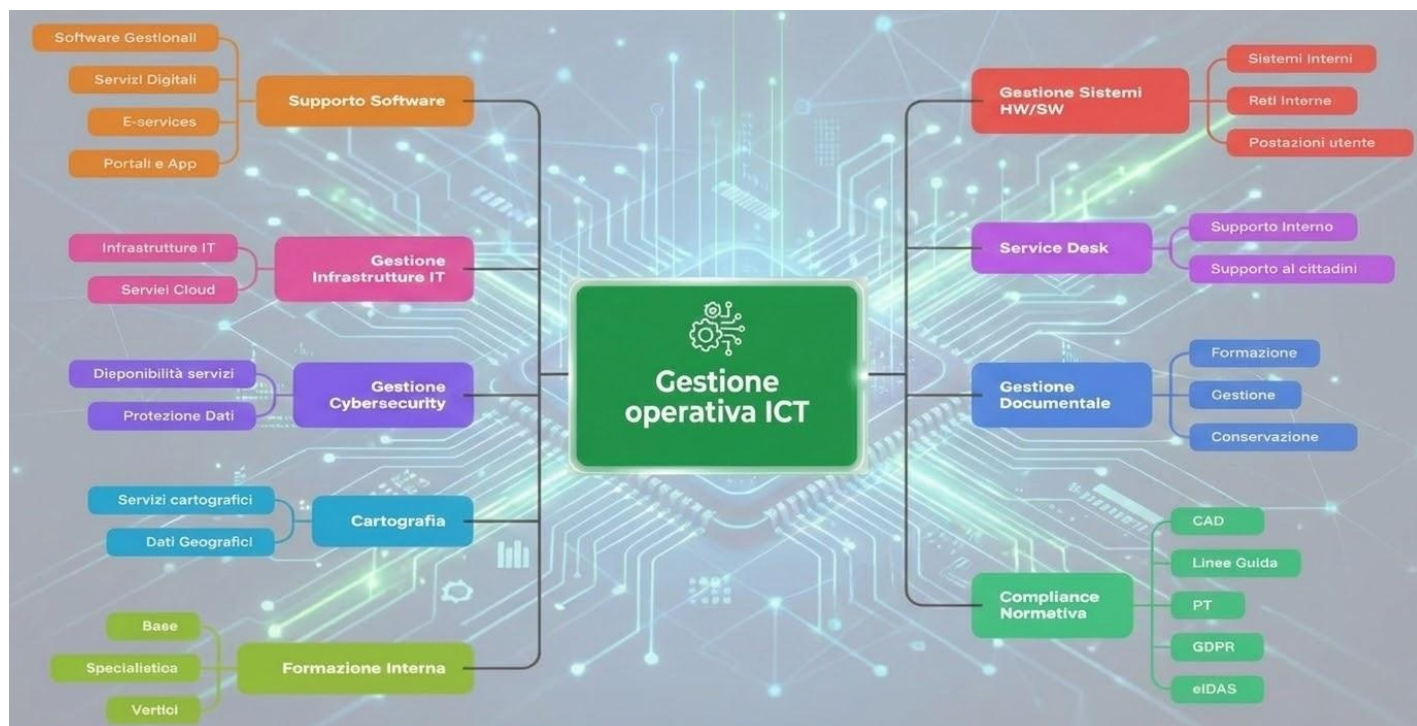
I compiti assegnati all'UTD richiedono oggi un **doppio focus**:

- la **Gestione operativa ICT**
- l'**Innovazione e la trasformazione digitale**.

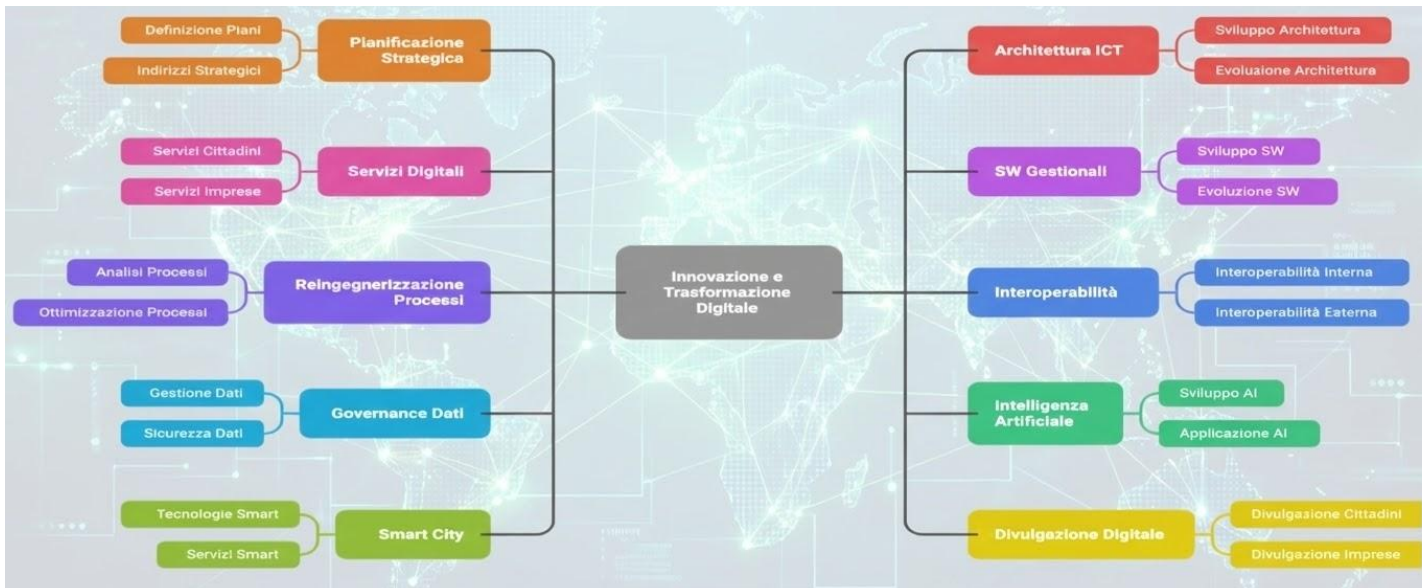
Per ciascun focus sono previste attività importanti che devono essere governate - anche in base agli obiettivi fissati e alle priorità stabilite - e su cui distribuire le risorse umane e finanziarie a disposizione.

Di seguito si riporta il risultato di una prima valutazione dei compiti spettanti relativi ad due diversi focus:

Focus 1: Gestione operativa ICT



Focus 2: Innovazione e trasformazione digitale



Per espletare efficacemente i compiti assegnati all'UTD, relativi sia alla gestione operativa che alla trasformazione digitale, raggiungere gli obiettivi del Piano, e implementare l'Agenda Digitale, è indispensabile dotarsi di nuove risorse con competenze specialistiche. Inoltre, per aumentare sensibilmente l'efficacia e l'efficienza dell'Amministrazione e in particolare delle strutture coinvolte negli interventi di innovazione dell'Agenda digitale, risulta cruciale potenziare anche le comunità professionali e i gruppi di lavoro esistenti. La complessità delle sfide poste dalla transizione al digitale richiede un superamento della logica del singolo Ente a favore di un approccio collaborativo e di rete. Per questo è necessario il rafforzamento della cooperazione con gli altri soggetti dell'ecosistema ICT trentino, avviato con la partecipazione alla Rete degli RTD con PAT, FBK, Trentino digitale, APSS, Consorzio dei Comuni trentini, TSM e Comune di Rovereto.

L'Amministrazione persegue una partecipazione attiva anche oltre i confini locali, partecipando a network nazionali e realtà virtuose, quali l'Associazione degli RTD e i tavoli tecnici di ANCI e AgID, gli Osservatori digital innovation della School of management del Politecnico di Milano, la rete iCityClub di FPA e da dicembre 2025 anche alla Rete "Engage" coi più virtuosi comuni italiani tra cui Milano, Genova, Firenze, Bologna e Torino, grazie alla firma del protocollo "Innovazione d' insieme". Questo modello di innovazione aperta permette al Comune non solo di rimanere aggiornato sulle rapide evoluzioni tecnologiche, ma di agire come un nodo strategico capace di attrarre competenze e generare valore per l'intera comunità.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 1.1-1	Adottare un'organizzazione dell'UTD adeguata a garantire sia la gestione operativa ICT che l'innovazione digitale
----------	---

Indicatori

I 1.1-1	Meeting di networking effettuati suddivisi per le diverse reti attivate (a livello locale e nazionale)	baseline 2025
---------	--	---------------

Linee d'azione

LA 1.1-1	Adeguamento dell'organizzazione dell'UTD rispetto agli obiettivi del Piano
LA 1.1-2	Adeguamento delle comunità professionali dedicate al tema del digitale
LA 1.1-3	Rafforzare la cooperazione e la sinergia con l'ecosistema ICT trentino e altre realtà virtuose nazionali

1.2 Competenze digitali per il Paese e per la PA

Contesto

La digitalizzazione sta cambiando profondamente il nostro Paese, ma perché possa generare realmente effetti positivi richiede la diffusione di una cultura digitale e lo sviluppo di competenze digitali sia per i dipendenti pubblici che per i cittadini.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) indirizza questa necessità prevedendo due azioni:

1. **Formazione del personale** (Art. 13): Le PA devono garantire al personale la conoscenza e l'uso delle tecnologie.
2. **Diffusione della cultura digitale tra i cittadini** (Art. 8): Le PA devono promuovere iniziative per favorire la cultura digitale, le competenze informatiche e facilitare l'uso dei servizi.

Direzioni e obiettivi che risultano essere in linea con la Strategia nazionale per le competenze digitali.

Competenze digitali del personale

Da molti anni Il Comune inserisce nel proprio Piano di formazione specifici percorsi e interventi dedicati all'accrescimento delle competenze digitali dei dipendenti, realizzati da formatori interni ed esterni, anche grazie a collaborazioni col Consorzio dei Comuni trentini e TSM, nonché aderendo alle iniziative nazionali come "Syllabus" e "ANCI - Accademia dei Comuni digitali". Nel corso del 2025 infine, tra i vari corsi sul digitale, è stato anche attivato uno specifico percorso obbligatorio per tutti i dipendenti dedicato al tema della cybersicurezza che ha visto una grandissima adesione e alti livelli di soddisfazione e prevedendo per l'inizio del 2026 un percorso di formazione dedicato al management e al middle management su temi e strumenti dell'innovazione digitale, sull'uso consapevole dei dati e delle tecnologie emergenti.

Competenze digitali della cittadinanza

Per quanto riguarda le competenze digitali della cittadinanza, fin dal 2014, con l'avvio del progetto "**Trento Smart city**" sono state previste negli anni numerose attività di divulgazione per i cittadini organizzando nel corso degli anni- soprattutto prima del Covid - tre edizioni della manifestazione "Trento Smart city week" (2016, 2018, 2019) e una serie di interventi e incontri sul territorio e nelle scuole con le iniziative "Trento Smart city Labs" (2019 e 2020).

Successivamente, coi fondi del PNRR, sono stati attivati specifici programmi di facilitazione digitale, dapprima tramite il progetto di Servizio civile digitale avviato nel periodo 2023-2024, che ha previsto prima 12 e poi 8 facilitatori/trici digitali coinvolti nella progettazione e realizzazione di attività di facilitazione ed educazione digitale sul territorio. Parallelamente la Provincia ha attivato, grazie all'iniziativa PNRR 1.7.2 "Rete di servizi di facilitazione digitale" il progetto "Punto digitale facile" che ha previsto attività di formazione individuale personalizzata presso degli sportelli aperti su tutto il territorio provinciale.

Presso la sede dell'Urp del Comune di Trento dal 5 maggio 2025 in base a uno specifico accordo nell'ambito della rete provinciale dei punti digitale facile del PNRR è stato reso strutturale il servizio di facilitazione digitale con l'apertura di un punto digitale facile per l'accompagnamento e il supporto ai cittadini, potenziandone inoltre l'orario di apertura e il personale. Sempre nel 2025 sono stati attivati anche ulteriori progetti SCUP sul tema divulgazione digitale con focus, in questo caso, sulle persone fragili.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 1.2-1	Sviluppare le competenze digitali del personale del Comune di Trento
Ob 1.2-2	Facilitare l'accessibilità e le competenze digitali della cittadinanza

Indicatori

I 1.2-1	Ore di formazione annue dedicate alle competenze digitali per ciascun dipendente	Obiettivo: 4 ore / anno
I 1.2-2	Numero appuntamenti di facilitazione digitale	Baseline 2026
I 1.2-3	Numero attività di divulgazione sul digitale realizzate	Baseline 2026

Linee d'azione

LA 1.2-1	Aggiornamento delle competenze e conoscenze specialistiche dei componenti dell'UTD
LA 1.2-2	Aggiornamento delle competenze e delle conoscenze del personale su digitalizzazione, innovazione, cybersicurezza, e-leadership, data governance e IA
LA 1.2-3	Sviluppare le competenze digitali della cittadinanza

Capitolo 2 - Procurement per la trasformazione digitale

2.1 Procurement per la trasformazione digitale

Contesto

L'acquisto di beni e servizi informatici (Procurement ICT) è la leva che abilita concretamente la trasformazione digitale dell'Ente. Per gestire questo processo in modo strategico, il Comune di Trento si muove su **quattro direttrici**:

- 1. Strategia "Cloud First":** In coerenza con le linee guida nazionali, ogni nuovo acquisto o progetto tecnologico privilegia soluzioni basate sul Cloud qualificato rispetto all'installazione di server fisici locali. Questo approccio garantisce che i nuovi servizi siano nativamente più sicuri, scalabili e pronti all'uso, evitando i costi e le complessità legati alla gestione dell'hardware.
- 2. Standard di qualità e conformità normativa:** Ogni acquisto deve prevedere il soddisfacimento delle esigenze concrete manifestate, ma rispondere anche ai rigorosi standard di sicurezza e interoperabilità previsti dal CAD (Codice dell'amministrazione digitale) e da regolamenti europei, così da assicurare che i dati dei cittadini siano protetti e che i sistemi comunali siano in grado di dialogare perfettamente tra loro e con le altre amministrazioni.
- 3. Continuità operativa e stabilità (Regola dei 5 anni):** Per i servizi essenziali l'Ente punta a garantire una continuità di utilizzo di almeno 5 anni. Cambiare troppo frequentemente gli strumenti di lavoro comporterebbe costi elevati di formazione e rischierebbe di compromettere l'efficienza degli uffici. Garantire una stabilità temporale permette al personale di consolidare le proprie competenze e assicura un'esperienza utente fluida e costante.
- 4. Semplificazione e riduzione dell'onere amministrativo:** Per velocizzare i tempi di attivazione e ridurre la burocrazia interna, il Comune privilegia l'utilizzo di convenzioni già attive (come Consip) o di accordi quadro. Modalità che permettono di ottenere beni e servizi di alta qualità a prezzi competitivi, semplificando le procedure di gara e permettendo agli uffici di concentrarsi sul valore del servizio piuttosto che sulla complessità dell'acquisto.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 2.1-1	Acquistare beni e servizi ICT che soddisfino le esigenze garantendo conformità normativa e stabilità.
----------	---

Indicatori

I 2.1-1	Affidamenti di servizi ICT effettuati nell'anno suddivisi per tipologia	Baseline 2025
I 2.1-2	Affidamenti di servizi ICT in essere in scadenza entro la fine dell'anno successivo	Baseline 2025

Linee d'azione

LA 2.1-1	Garantire la continuità operativa delle strutture acquistando beni e servizi ICT conformi privilegiando convenzioni e accordi quadro
----------	--

PARTE SECONDA - Componenti tecnologiche

Capitolo 3 - Servizi digitali

La componente tecnologica che permette di toccare maggiormente con mano gli effetti positivi della digitalizzazione e della trasformazione digitale è quella dei Servizi digitali, che può essere però scomposta in diverse componenti:

1. I servizi gestionali (i sistemi di back office), ovvero la digitalizzazione interna dell'Ente
2. I servizi digitali rivolti a cittadini e imprese (i sistemi di front office)
3. Gli e-services - ovvero i servizi digitali che garantiscono una comunicazione M2M (Machine-to-machine) tra sistemi diversi senza necessità di intervento umano
4. La componente documentale che garantisce la formazione, gestione, conservazione dei documenti informatici

3.1 Servizi gestionali - Digitalizzazione interna dell'Ente

Contesto

Storicamente il Comune di Trento ha sviluppato internamente il Sistema informatico dell'Ente, realizzando soluzioni "tailored", ovvero "sartoriali", progettate e sviluppate specificamente sulle esigenze dell'organizzazione, con processi, flussi informativi e interfacce modellati specificatamente per il Comune di Trento e prevedendo integrazioni con altri sistemi, moduli funzionali e regole di business configurati o sviluppati ad hoc. Tale modello, vincente fino al 2010, è diventato negli ultimi 15 anni non più sostenibile, per la velocità di evoluzione delle soluzioni software e le necessità di adeguamento a molteplici normative settoriali e trasversali (come protezione dei dati personali, cybersicurezza, interoperabilità, ...).

Un numero importante dei servizi gestionali sviluppati necessitano oggi di un'importante attività di ammodernamento, che non può essere soddisfatta nella maggior parte dei casi semplicemente evolvendo i sistemi esistenti, ma richiedono di adottare soluzioni di mercato sviluppate secondo le nuove tecnologie e compliant con l'attuale normativa, che non potranno però essere "sartoriali" come le attuali, richiedendo, oltre ad attività tecniche come l'analisi, la selezione di soluzioni adatte, l'affidamento, la migrazione dei dati e l'integrazione con altri sistemi interni ed esterni, anche un'importante attività di *change management*, comprendente formazione, accompagnamento e supporto alle strutture e al personale interno.

Vi sono inoltre ancora numerosi procedimenti amministrativi per i quali le singole strutture non hanno a disposizione un software gestionale specifico per gestire l'istruttoria, che viene seguita in modo non organico utilizzando fogli elettronici o similari, unitamente al sistema di protocollo e gestione documentale per lo scambio dei documenti, pertanto si prevede nell'agenda digitale 2026-28 una serie di interventi finalizzati all'efficientamento come dettagliato in PIAO.

Il principale fronte della programmazione riguarda quindi proprio l'ammodernamento della digitalizzazione interna dell'Ente. Nel bimestre conclusivo del 2025, il Responsabile della Transizione Digitale e la Direttrice Generale hanno condotto una serie di consultazioni strutturate con i dirigenti e le posizioni organizzative di ogni Servizio. Tale attività ha permesso di mappare i fabbisogni digitali dell'Ente e di procedere a una prima prioritizzazione degli interventi, basata sulla valutazione della loro importanza e urgenza fornita direttamente dalle strutture.

Sono così state raccolte oltre 100 richieste, suddivise in più tipologie d'intervento, di cui è stata quindi fatta una valutazione di fattibilità, in base alla complessità, una nuova assegnazione di priorità - valutata con una visione d'insieme per l'intera Amministrazione - e una successiva pianificazione degli interventi per il triennio 2026-2028, sulla base delle risorse tecniche, finanziarie e umane a disposizione, che ha prodotto l'**Agenda digitale 2026-2028**, approvata dalla Giunta, come allegato del PIAO 2026-2028 e allegata a questo Piano, suddividendo i singoli interventi precedentemente raggruppati tra le macro-linee d'azione, anche a livello di specifica Linea di azione qui definita.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 3.1-1	Migliorare l'efficienza interna delle strutture tramite strumenti software adeguati
Ob 3.1-2	Migliorare la capacità di monitoraggio delle attività e dei progetti dell'Ente

Indicatori

I 3.1-1	Numero di sostituzioni/evoluzioni dei software gestionali in uso	Baseline 2025
I 3.1-2	Procedimenti amministrativi di cui è stata digitalizzata la gestione dell'istruttoria	Baseline 2025
I 3.1-3	Procedimenti amministrativi che prevedono automazioni	Baseline 2025
I 3.1-4	Numero utilizzatori di strumenti di project management rilasciati (totali e per struttura)	Baseline 2025

Linee d'azione

LA 3.1-1	Dotare le strutture di software gestionali adeguati alle esigenze e in grado di garantire efficacia ed efficienza
LA 3.1-2	Digitalizzare efficacemente l'istruttoria dei procedimenti amministrativi anche quando non è presente un software gestionale dedicato
LA 3.1-3	Automatizzare attività e passi dei processi per aumentare l'efficienza (<i>protocollo/fascicolazione; data entry in gestionali; comunicazioni/spedizioni; creazione/verifica pagamenti; ...</i>)
LA 3.1-4	Permettere alle strutture di monitorare le proprie attività e i progetti tramite uno strumento di project management semplice

3.2 Servizi digitali per cittadini e imprese - accessibilità e design

Contesto

A partire dal 2014 il Comune di Trento, all'interno del progetto "Trento Smart city" ha avviato un percorso di digitalizzazione dei servizi per la presentazione delle istanze per l'avvio dei procedimenti amministrativi, attivando nel 2014 il SUAP telematico (come capofila del progetto provinciale), lo strumento sensoRcivico per le segnalazioni online dei cittadini nel 2015 e un proprio sportello online nel 2016. Nel corso degli anni sono stati attivati più di 60 servizi digitali, con un percorso che ha avuto il suo apice nel 2022, anno in cui iCityRank indicava Trento come la seconda città in Italia per la digitalizzazione dei servizi.

Da quel momento in poi si è però intervenuti più sull'adattamento dei servizi esistenti (adottando una nuova piattaforma open source), che sul rilascio di nuovi, con un conseguente aumento poco significativo di procedimenti amministrativi di cui è stata digitalizzata almeno la presentazione dell'istanza e una conseguente discesa su iCityRank nella dimensione dei servizi online.

ICityRank	2022	2023	2024	2025
Dimensione "Amministrazioni digitali"	2	37	40	46

Da settembre 2022 le Linee guida di design dei siti e dei servizi della PA hanno completato il percorso previsto dall'articolo 71 del CAD diventando efficaci come regole tecniche con lo scopo di definire e orientare la progettazione e la realizzazione dei siti internet e dei servizi digitali erogati dalle PA secondo quanto definito all'articolo 53 del CAD.

È quindi obbligatorio utilizzare i modelli di design realizzati per i comuni relativamente ai siti internet e ai servizi digitali, realizzando interfacce coerenti nello stile e nell'esperienza d'uso e privilegiando le indicazioni e gli strumenti previsti da Designers Italia¹⁰, con interfacce *responsive*, cioè che si adattano al dispositivo dell'utente e secondo una serie di regole tecniche

¹⁰ Vedi <https://designers.italia.it>

relative ad accessibilità, affidabilità, sicurezza, esperienza d’uso, interfaccia utente e integrazione delle piattaforme abilitanti, onerose da gestire e per le quali è fortemente consigliato l’utilizzo di indicazioni, strumenti, modelli e kit facenti parte del Design System nazionale “Italia”.

Grazie all’adesione all’avviso 1.4.1 “esperienza del cittadino nei servizi pubblici” del PNRR, sono stati ottenuti fondi importanti per il completo adeguamento del sito, di alcune funzionalità trasversali (prenotazione appuntamenti; segnalazione disservizi; richiesta di assistenza; valutazione del sito e dei servizi; FAQ) e per il rilascio di 6 servizi digitali rispettosi delle regole tecniche. È stata inoltre acquisita la capacità di predisporre e rilasciare in autonomia nuovi servizi digitali anch’essi compliant e caratterizzati da una migliorata esperienza d’uso per gli utenti.

Dal punto di vista organizzativo e operativo interno, è stato istituito da anni un percorso strutturato per la progettazione di nuovi servizi digitali che parte dall’analisi dei processi, in modo da prevedere una loro reingegnerizzazione, tramite un lavoro congiunto tra team di sviluppo, esperti di analisi dei processi ed esperti di dominio appartenenti alle strutture titolari dei procedimenti. Data la necessità di aumentare il numero dei servizi digitali a disposizione dei cittadini risulta necessario potenziare tutte le diverse componenti di tale gruppo di lavoro multidisciplinare, a partire dal team di sviluppo.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 3.2-1	Fornire servizi digitali semplici e di qualità per tutte le interazioni tra cittadini e Comune
----------	--

Indicatori

I 3.2-1	Procedimenti amministrativi di cui è stata digitalizzata la presentazione dell’istanza	57 (2024); Ob. 100 (2027)
I 3.2-2	Procedimenti amministrativi digitalizzati end-to-end (da presentazione istanza a conclusione/rilascio del provvedimento)	Baseline 2025
I 3.2-3	Numero istanze/pratiche presentate digitalmente	17.682 (2024); Ob. 25.000 (2027)
I 3.2-4	Posizione in graduatoria nell’indice “Amministrazioni digitali” di iCity Rank	46 (2025); Ob. 10 (2028)

Linee d’azione

LA 3.2-1	Sviluppare i servizi digitali legati ai procedimenti amministrativi e ai processi centrati sulle esigenze di cittadini e imprese
LA 3.2-2	Rendere disponibili e aggiornati App e portali tematici realmente utili

3.3 e-Services - Interoperabilità interna e tramite PDND

Contesto

L'interoperabilità è il "sistema nervoso" della trasformazione digitale: rappresenta la capacità dei sistemi informatici di dialogare tra loro, permettendo ai dati di circolare in modo sicuro, fluido e certificato. Investire nell'interoperabilità significa superare la frammentazione dei database interni e connettersi efficacemente con il resto della PA italiana.

Il fulcro della strategia di scambio dati con l'esterno è la PDND (Piattaforma digitale nazionale dati), tramite la quale è possibile l'erogazione e la fruizione di e-services, ovvero servizi digitali che permettono di consultare dati certificati (come quelle del Ministero degli interni e di Inps) in tempo reale, concretizzando il principio europeo del Once Only¹¹ e permettendo alle strutture comunali di acquisire autonomamente i dati necessari per i propri procedimenti, riducendo i tempi d'attesa e il rischio di errori.

L'impegno del Comune di Trento verso l'integrazione digitale vanta una storia quasi ventennale: da oltre quindici anni l'Ente implementa soluzioni di interoperabilità tra i diversi applicativi, avendo raggiunto come risultato fondamentale la piena integrazione dei gestionali con il sistema di protocollo e gestione documentale PI-Tre.

Negli ultimi anni questo percorso ha accelerato grazie ai fondi PNRR (Misura 1.3.1), che hanno permesso al Comune di aderire alla PDND pubblicando inizialmente una serie di e-services in qualità di ente erogatore. L'utilizzo in assoluto più importante è però quello relativo alla fruizione di dati esterni appartenenti alle banche dati certificate, soprattutto per quanto riguarda ANPR (Anagrafe nazionale della popolazione residente), che sta diventando un pilastro quotidiano per l'operatività degli uffici.

In questo scenario, dove l'uso degli e-services sta diventando pervasivo sia nei processi interni che nei servizi diretti al cittadino, il Comune ha individuato una necessità strategica: passare dalla gestione dei singoli collegamenti a una visione d'insieme. Risulta quindi indispensabile ora l'adozione di un unico API Manager, una cabina di regia tecnologica capace di accentrare, monitorare e mettere in sicurezza tutti i flussi di dati, garantendo che l'interoperabilità rimanga un asset affidabile, scalabile e sempre sotto controllo.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 3.3-1	Incrementare e ottimizzare l'uso dell'interoperabilità per rendere fruibili informazioni certificate e integrare i diversi servizi digitali interni ed esterni all'Ente
----------	---

Indicatori

I 3.3-1	Numero e-service fruiti ed erogati dal Comune tramite PDND	Baseline 2025
I 3.3-2	Numero utilizzi degli e-service fruiti ed erogati dal Comune tramite PDND	Baseline 2025
I 3.3-3	Numero API gestite tramite l'API manager dell'Ente	Baseline 2025

Linee d'azione

LA 3.3-1	Rendere disponibili alle strutture informazioni certificate sfruttando gli e-services disponibili tramite PDND
LA 3.3-2	Ottimizzazione di gestione e controllo dei servizi di interoperabilità interna ed esterna.

¹¹Once only = Principio europeo secondo cui la PA non deve chiedere al cittadino dati che possiede già.

3.4 Formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

Contesto

Il Comune di Trento ha adottato ancora nel 2011 PI-Tre (Protocollo informatico Trentino) come sistema di protocollo e di gestione documentale, attivando un percorso strutturato di due anni che è stato completato nel 2013 e che ha previsto la definizione di precisi flussi documentali per tutte le strutture dell'Amministrazione sulla base dell'analisi dei propri processi secondo le regole prescritte dal Manuale di Gestione, la cui prima edizione è stata approvata nel 2011.

Nel 2015 il Comune ha inoltre aderito all' accordo di collaborazione tra Provincia Autonoma di Trento e Regione Emilia Romagna, per l'utilizzo del servizio di conservazione a norma gestito da PARER (Polo archivistico dell'Emilia-Romagna), adottando un proprio "Piano di Conservazione" e approvando conseguentemente il Manuale di conservazione. Documenti che sono stati aggiornati più volte nel corso degli anni, approvandoli tramite deliberazione di Giunta. Le versioni attuali di tali manuali, in base alla normativa, risultano pubblicate nella sezione Amministrazione trasparente del sito¹², assieme agli atti di nomina del Responsabile della gestione documentale e del Responsabile della conservazione

Le aggregazioni documentali (fascicoli e repertori) sono previste dal piano di gestione documentale e vengono utilizzate con due diverse modalità:

- tramite l'integrazione con i software gestionali e/o con i servizi digitali (come ad es. il gestionale atti o i servizi digitali dello sportello online o di Open City-Stanza del cittadino) con cui viene automatizzata la protocollazione sia in arrivo che in partenza con la classificazione e più recentemente anche con la fascicolazione (grazie all'introduzione di uno specifico middleware basato su microservizi)
- o affidandola alle diverse strutture che effettuano le operazioni di protocollazione in modalità distribuita secondo le regole e modalità definite autonomamente.

Si segnala, infine, come si stia attendendo il completamento dell'integrazione tra PI-Tre e PARER per poter inviare in conservazione direttamente le aggregazioni documentali (come i fascicoli), a cui si sta per il momento ovviando effettuando l'invio in conservazione dei singoli documenti separatamente.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 3.4-1	Garantire una gestione documentale a norma, adeguata e integrata in tutti i procedimenti
----------	--

Indicatori

I 3.4-1	Anni dall'ultimo aggiornamento del Manuale di gestione documentale	6 (2025); Obiettivo: <= 3
---------	--	---------------------------

Linee d'azione

LA 3.4-1	Adeguamento e integrazione della gestione documentale a livello tecnico, organizzativo e di processo
----------	--

¹² Vedi: <https://www.comune.trento.it/Amministrazione-Trasparente/Disposizioni-general/Atti-general/Atti-amministrativi-general/Altri-atti>

Capitolo 4 - Piattaforme

4.1 SPID/CIE

Contesto

L'adozione delle piattaforme nazionali di identità digitale in tutti i servizi erogati dalle PA tramite l'utilizzo di SPID/CIE è un importante obiettivo per garantire una maggior sicurezza e permettere di utilizzare nuove funzionalità anche grazie all'adozione del protocollo OpenID-connect. Per promuovere la cooperazione transfrontaliera, dovrà progressivamente essere inoltre garantita anche la possibilità di utilizzare l'autenticazione eIDAS.

Nel corso degli anni, attuando una forte collaborazione con la Provincia Autonoma di Trento e con Trentino digitale è stato implementato un sistema di autenticazione provinciale basato su SPID, CIE e che permette ancora l'uso di CNS. Per quanto riguarda SPID e CIE si è inoltre passati dal protocollo SAML2 all'utilizzo di OpenID-connect. Con l'erogazione di servizi digitali basati su piattaforme diverse e accessibili da remoto risulta inoltre sempre più opportuno prevedere l'attivazione del Single Sign On (SSO), ovvero della possibilità di sfruttare la stessa 'autenticazione già eseguita su un servizio per ottenere un immediato accesso a un altro.

CIE che sta diventando sempre più importante come sistema di autenticazione per i cittadini, sia per l'introduzione di costi operativi per l'utilizzo di SPID da parte dei principali Identity provider, sia per il fatto che materialmente sempre più cittadini entrano in possesso della CIE, anche e soprattutto per la necessità di sostituzione di tutte le Carte d'identità cartacee ancora in vigore, la cui validità terminerà ad agosto 2026 e per il quale anche il Comune di Trento sta implementando un piano straordinario di rilascio, che prevede anche di fornire tutte le informazioni utili per permettere ai cittadini di attivare la Cie-Id.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 4.1-1	Garantire la possibilità di utilizzare l'Identità digitale per l'autenticazione dei cittadini e dei dipendenti
----------	--

Indicatori

I 4.1-1	Numero servizi e software gestionali che utilizzano SPID e/o CIE per l'autenticazione	Baseline 2025
---------	---	---------------

Linee d'azione

LA 4.1-1	Integrazione dell'autenticazione tramite Identità digitale nei servizi offerti ai cittadini e ai dipendenti
----------	---

4.2 pagoPA

Contesto

In base alla normativa vigente tutti i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo al Comune devono transitare in via esclusiva sul nodo dei pagamenti pagoPA, a cui è possibile affiancare (*ma non sostituire*) solo: F24, domiciliazione bancaria, forme di pagamento espressamente previste dalla legge e non ancora integrate in pagoPA, nonché il pagamento presso la banca cassiera/tesoriera. Non risulta quindi più possibile incassare con modalità come il bonifico bancario o il MAV.

Il Comune di Trento ha aderito a pagoPA dal 2015 scegliendo la Provincia Autonoma di Trento come Intermediario tecnologico e Trentino digitale come esecutore tramite la piattaforma MyPay acquisita in riuso da Regione Veneto. Nel corso degli anni ha attivato numerosi servizi di pagamento, per i quali ha utilizzato dal 2021 i codici tassonomici progressivamente previsti da PagoPA.Spa per i Comuni, sfruttando per questo anche i fondi dell'avviso PNRR 1.4.3-Adozione piattaforma pagoPA..

Dal 2017 ha inoltre gestito attivamente la riconciliazione contabile, con una modalità tecnica che nel tempo ha manifestato i suoi limiti e per la quale, sfruttando i residui del finanziamento PNRR è stato deciso l'ingaggio di un nuovo Partner Tecnologico "Next Step Solution" e l'integrazione di una serie di sue soluzioni specifiche per semplificare la gestione e il monitoraggio dei pagamenti elettronici e rafforzare l'integrazione con il sistema della contabilità.

Attività attualmente in corso e che costituisce uno dei progetti di maggiore importanza e priorità per l'intera Amministrazione.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 4.2-1	Permettere pagamenti digitali, compliant alla normativa, semplici per i cittadini e integrati con la contabilità
----------	--

Indicatori

I 4.2-1	Numero di procedimenti che integrano pagamenti digitali a norma e riconciliabili	Baseline 2026
---------	--	---------------

Linee d'azione

LA 4.2-1	Evoluzione e semplificazione degli strumenti di pagamento digitale con piena integrazione con la contabilità
----------	--

4.3 App IO

Contesto

Il Comune ha sottoscritto nel 2021 l'accordo di adesione con la società PagoPA SpA relativo all'utilizzo della piattaforma per l'accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione ai sensi dell'art. 64-bis del CAD ("Piattaforma IO"), completando le operazioni di *onboarding* e pubblicando nel corso degli anni 51 servizi sfruttando per questo in buona parte i fondi del PNRR. Data la pubblicazione tardiva da parte di PagoPA.Spa del Catalogo dei servizi¹³ - a cui gli enti sono tenuti a uniformarsi - e dei Modelli dei servizi¹⁴ - predisposti per garantire un'esperienza coerente e di qualità su tutto il territorio nazionale - arrivati in fase ormai avanzata di progettazione di questi servizi IO, è stato scelto di rilasciare i servizi per come erano stati predisposti fino a quel momento.

Questo comporta ora la necessità impellente di rivisitare i servizi già rilasciati adeguandoli ove possibile al Catalogo e ai Modelli e comunque conformandoli alle regole definite dal Manuale dei servizi App IO¹⁵, contenente precise specifiche inerenti la nomenclatura da utilizzare e le funzionalità da prevedere.

Parallelamente è importante prevedere App IO come principale canale di comunicazione per le comunicazioni inviate dall'Ente, integrando con essa tutte le comunicazioni connesse ai procedimenti amministrativi, almeno per i servizi digitalizzati.

Risulta inoltre utile adottare e integrare nel flusso dei servizi digitali dell'Ente le funzioni avanzate o a pagamento rese progressivamente disponibili, tra cui la firma digitale one-shot e il Single sign on (SSO) tra App IO e i servizi digitali web in quanto promettono di semplificare sensibilmente l'esperienza d'uso dei servizi digitali in casi specifici. Discorso valido anche per il progetto IT-Wallet (declinazione italiana dell'EU Digital Wallet), di cui è per ora iniziata una sperimentazione controllata.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 4.3-1	Incrementare e migliorare la comunicazione digitale verso i cittadini
----------	---

Indicatori

I 4.3-1	Cittadini contattati dal Comune digitalmente tramite APP IO	Baseline 2026
I 4.3-2	Numero di messaggi inviati annualmente tramite APP IO	Baseline 2026

Linee d'azione

LA 4.3-1	Incremento delle comunicazioni ai cittadini utilizzando servizi di App IO conformi alle specifiche
----------	--

¹³ Vedi: <https://docs.pagopa.it/v1.0-catalogo-dei-servizi/catalogo-dei-servizi-dei-comuni>

¹⁴ Vedi: <https://developer.pagopa.it/app-io/guides/modelli-servizi>

¹⁵ Vedi: <https://docs.pagopa.it/manuale-servizi>

4.4 SEND (Notifiche digitali)

Contesto

Il Comune di Trento ha introdotto la piattaforma SEND mediante il progetto finanziato dal PNRR con la Misura 1.4.5.

Sono state attivate per la Polizia Locale le comunicazioni attraverso SEND che riguardano le notifiche delle violazioni del Codice della Strada e, per i Servizi all'Infanzia e istruzione, i solleciti al pagamento dei servizi scolastici.

Mentre le notifiche delle violazioni del codice della strada utilizzano da più di un anno SEND come unico canale di comunicazione, quelle relative al solleciti del pagamento dei servizi scolastici, ha necessitato di maggior tempo per una piena attivazione, in quanto è collegato al cambio di partner tecnologico pagoPA che ora garantisce il superamento dei vincoli tecnici per il collegamento con SEND per l'attualizzazione degli importi degli avvisi di pagamento.

L'introduzione di questa piattaforma, che per il Comune rappresenta un grande vantaggio da un punto di vista sia operativo che economico, risulta invece problematica per i cittadini non digitalizzati, in quanto richiede loro un impegno considerevole sia in termini di tempo, che di costi aggiuntivi rispetto alla fruizione in digitale.

Chi non ha l'app IO attivata o non ha indicato un recapito su SEND, riceve infatti una raccomandata contenente semplicemente un QR code col link all'accesso della propria area riservata sulla piattaforma SEND e se non ha un'identità digitale (SPID/CIE) attiva per accedervi deve recarsi a un punto di ritiro SEND (che costituisce la rete RADD - Rete anti digital divide - istituita dal Governo a livello nazionale).

Per aiutare i cittadini non digitalizzati il Comune di Trento già nel 2025 ha predisposto un'importante attività di comunicazione. Attività che risulta indispensabile proseguire sia in termini di divulgazione che di supporto e accompagnamento all'utilizzo degli strumenti digitali, la cui conoscenza risulta sempre più indispensabile per fruire dei servizi offerti dalla PA.

Importante sarà infine monitorare progressivamente i dati di utilizzo, anche per verificare i risparmi economici ottenuti tramite la sua adozione nei servizi di notifica, valutando anche la possibilità di utilizzare SEND solo dopo aver tentato altre forme di comunicazioni come la spedizione diretta di una PEC ai domicili digitali istituiti dai cittadini o l'invio di un messaggio tramite l'App IO come messaggio di cortesia gratuito..

Obiettivi e risultati attesi

Ob 4.4-1	Incrementare e migliorare la comunicazione digitale verso i cittadini
----------	---

Indicatori

I 4.4-1	Numero di notifiche inviate annualmente tramite SEND	Baseline 2025
I 4.4-2	Numero di servizi di notifica per i quali è stato integrato SEND	Baseline 2025

Linee d'azione

LA 4.4-1	Integrazione di SEND con gli altri strumenti di comunicazione con attività di divulgazione sul loro utilizzo efficace
----------	---

Capitolo 5 – Dati e Intelligenza Artificiale

5.1 Data governance e open data

Contesto

I dati rappresentano il patrimonio informativo fondamentale dell’Ente. Gestirli correttamente significa trasformare informazioni grezze in conoscenza utile per l’Amministrazione, le imprese e i cittadini. Occorre seguire una strategia basata su 4 pilastri:

- 1. Valorizzazione del patrimonio informativo (Data Governance):** È necessario che i dati raccolti siano accurati, aggiornati e facilmente reperibili. La Governance dei dati stabilisce le regole del gioco: chi è responsabile di ogni dato, come deve essere archiviato e chi può accedervi. Questo processo è essenziale sia per alimentare l’Intelligenza Artificiale - che fornisce risultati utili solo se i dati di partenza sono di alta qualità - che per prendere decisioni basate su dati concreti con un approccio “Data-driven”;
- 2. Interoperabilità:** I dati devono essere resi disponibili a chi ne trae beneficio dall’utilizzo, evitando che restino chiusi in silos a disposizione di singoli uffici e/o solo di uno specifico Ente. Bisogna far dialogare i diversi sistemi tra loro, sia quelli interni che con quelli di altre amministrazioni sfruttando quando possibile la PDND (Piattaforma Digitale Nazionale Dati);
- 3. Integrazione, stoccaggio ed estrazione valore:** Oltre a scambiare dati, l’Ente deve essere in grado di “leggerli” in tempo reale, memorizzarli e collegarli ad altri, così da poter gestire meglio la città in chiave Smart city. Occorre prevedere quindi anche l’integrazione di dati provenienti da fonti diverse (sensori, database, segnalazioni, ...) e le attività per estrarne valore tramite:
 - **Smart Control Room:** una cabina di regia digitale che aggrega i flussi di dati urbani (mobilità, illuminazione, rifiuti) su cruscotti unificati, permettendo di monitorare la città in tempo reale e intervenire prontamente in caso di necessità. Si sta ora puntando ad allargare il suo focus rispetto a tematiche diverse come politiche abitative, statistica e demografia.
 - **Digital Twin (Gemello Digitale):** la creazione di una copia virtuale della città con cui simulare scenari futuri di tipo what-if (es. “cosa accadrebbe al traffico chiudendo questa via?”) prima di attuarli realmente, riducendo rischi e costi di sperimentazione. Funzionalità che ad oggi non sono ancora state previste, ma per le quali ci si sta già preparando storicizzando nel data-lake i dati raccolti, in modo da poterli usare in futuro per realizzare importanti analisi predittive.
- 3. Open Data:** Tutti i dati non riservati devono essere pubblicati in formato aperto (Open Data), rendendoli liberamente accessibili e riutilizzabili da chiunque, così da garantire trasparenza istituzionale e sviluppo economico¹⁶

Negli ultimi anni il Comune di Trento si è dotato di strumenti innovativi dedicati alla valorizzazione dei dati, come la Smart control room, focalizzata in un primo momento sui dati della mobilità, per fornire dati e scenari per facilitare il decision making, nonché di una nuova unità organizzativa stabile (l’ufficio Smart control room) per la pianificazione e l’implementazione di un sistema di raccolta, gestione e rappresentazione dei dati a supporto delle strutture dell’Amministrazione.

Risulta ora importante integrare i componenti della smart control room con gli altri elementi dell’architettura IT dell’Ente, a partire dall’utilizzo e dall’evoluzione dei sistemi di interoperabilità esistenti (garantendo così di attingere ad esempio a tutti i dati presenti nelle banche di AS400), così come di mettere a fattor comune i diversi strumenti esistenti così da implementare più facilmente processi di automazione.

Data l’importanza del tema a inizio 2026 è stato anche attivato uno specifico percorso di formazione su temi di data management e data governance per l’utilizzo dei dati nell’ambito pubblico.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 5.1-1	Estrarre il massimo valore dai dati sia per il decision making che per una migliore operatività delle strutture
----------	---

¹⁶ vedi Linee guida recanti regole tecniche per l’apertura dei dati e il riutilizzo dell’informazione del settore pubblico (Linee guida Open Data) collegate al recepimento della Direttiva Europea 2019/1024 sull’apertura dei dati e il riutilizzo dell’informazione del settore pubblico

Indicatori

I 5.1-1	Numero di dashboard realizzate e numero dei relativi indicatori	Baseline 2025
I 5.1-2	Numero di dataset integrati nel Data lake per permetterne di estrarne valore	Baseline 2025
I 5.1-3	Numero di dataset pubblicati e inviati ai cataloghi ITA/EU coi relativi tempi di aggiornamento previsti	Baseline 2025

Linee d'azione

LA 5.1-1	Governare i dati in modo organico estraendone il massimo valore sia per decisioni data-driven che per una migliore operatività dell'Ente
----------	--

5.2 Intelligenza Artificiale per la PA

Contesto

L'Intelligenza Artificiale (IA) è un motore di innovazione in grado di aumentare l'efficienza del Comune di Trento, ottimizzando i tempi e riducendo anche gli errori¹⁷ a beneficio di cittadini e imprese. Nel rispetto delle garanzie di legge, l'IA supporterà sia l'attività interna che le procedure più complesse.

Il percorso per l'introduzione di strumenti di intelligenza artificiale è iniziato a metà 2025 con una prima formazione a maggio per i Dirigenti e Posizioni organizzative su rischi e opportunità legate all'introduzione dell'IA e l'adozione a luglio di una prima Policy e del Codice di condotta sull'IA generativa ([Delibera 187/2025](#)¹⁸).

Il nuovo assetto organizzativo definito a fine 2025, con la nomina della nuova Direttrice Generale e del nuovo RTD, ha comportato la necessità di una nuova progettazione della strategia IA e dei documenti collegati, così da armonizzarli con il PIAO e con il Piano triennale, ponendo la formazione al centro del rilancio: a gennaio 2026 sono state rilasciate delle prime 'video-pillole' informative per tutti i dipendenti sui rischi e le opportunità dell'IA, organizzando poi, a partire da febbraio, percorsi specialistici per il management e il middle management dedicati alla data governance prima e all'intelligenza artificiale poi, prevedendo inoltre laboratori pratici su dati, IA e compliance normativa, tramite la collaborazione di Fondazione HIT.

Nel PIAO 2026-2028 nel paragrafo INNOVAZIONE STRATEGICA-INTELLIGENZA ARTIFICIALE si prevede l'avvio di un percorso strutturato per l'introduzione responsabile e graduale dell'IA intesa come strumento per l'efficientamento organizzativo, con attenzione e cura anche alla sostenibilità degli strumenti, ai costi energetici e ad un utilizzo consapevole. Prevedendo nel 2026:

- l'adozione di un modello di governance responsabile e strutturato e di un piano d'azione per l'Amministrazione
- l'approvazione di linee guida come riferimento organico chiare e comprensibili con formazione diffusa per tutto il personale
- la formazione sugli strumenti utilizzabili con priorità nel 2026 per management e middle management
- la sperimentazione dei primi casi d'uso selezionati sulla base delle priorità individuate con analisi di fattibilità e costi benefici, e con formazione per il personale individuato.

Sul fronte tecnologico, oltre a prevedere l'utilizzo di soluzioni RAG (Retrieval-Augmented Generation) per garantire maggior affidabilità sfruttando esclusivamente il patrimonio informativo/documentale dell'Ente e di altre sorgenti certificate, vi è anche grande attenzione al tema della **sovranità digitale**. Per questo motivo nel corso del 2025 il Comune si è dotato di un'infrastruttura di calcolo dedicata all'IA proprietaria, così da poter gestire internamente i modelli linguistici (LLM) open source selezionati ed evitare l'invio di dati personali e particolari (sensibili) su cloud esterni. Tramite questa infrastruttura proprietaria è possibile sviluppare in autonomia - o supportati da esperti esterni - soluzioni IA 'su misura' in grado da mitigare anche il rischio che le soluzioni adottate diventino nel tempo non più sostenibili da un punto di vista economico o non più adottabili per motivi di sicurezza o politici.

¹⁷ soprattutto quelli legati a processi ripetitivi: l'utilizzo di Robotic Process Automation (RPA) potenziata da Machine Learning (ML) può infatti abbattere drasticamente l'errore umano dovuto a fatica o distrazione nella trascrizione dei dati o nella verifica di conformità documentale.

¹⁸ Vedi <https://albo.comune.trento.it/AttiVisualizzatore/visualizza/delibera/425481>

Obiettivi e risultati attesi

Ob 5.2-1	Migliorare l'efficienza dell'Ente tramite l'introduzione di strumenti basati sull'IA
----------	--

Indicatori

I 5.2-1	Numero di casi d'uso d'applicazione dell'IA previsti, censiti e documentati	Baseline - anno 2026
5.2-2	Numero di casi d'uso implementati	Baseline - anno 2026

Linee d'azione

LA 5.2-1	Adottare l'IA garantendone un utilizzo corretto e consapevole, migliorando progressivamente l'efficienza dell'Ente
----------	--

Capitolo 6 - Infrastrutture digitali

6.1 Infrastrutture digitali e Cloud

Contesto

In linea con la Strategia Cloud Italia, il Comune di Trento sta completando il trasferimento dei propri dati e applicativi verso infrastrutture pubbliche sicure come il Polo Strategico Nazionale (PSN), o verso soluzioni cloud qualificate offerte da privati. L'obiettivo è superare definitivamente l'attuale Data center comunale privo dei requisiti minimi necessari, entro la fine del 2026.

Questo percorso, avviato nel 2022 con la classificazione dei dati inviata ad ACN, ha visto una tappa fondamentale a dicembre 2025 con la conclusione della migrazione di 21 servizi finanziati dal PNRR (Misura 1.2). Per questi servizi - e per altri su cui è stato scelto di intervenire da subito - sono state adottate tre strategie: il trasferimento in sicurezza dell'infrastruttura; l'aggiornamento tecnologico dei software interni per renderli compatibili con il nuovo ambiente (Replatform); la sostituzione con soluzioni moderne pronte all'uso offerte come servizio (SaaS – Repurchase), eliminando la gestione diretta dei server fisici. Un passo molto importante del trasferimento in sicurezza dell'infrastruttura riguarda il trasferimento in housing presso il PSN dell'elaboratore AS400 di proprietà, che costituisce ancora un elemento fondamentale del nostro sistema informativo. Si tratta di un'attività molto complessa che fino al suo completamento, previsto comunque entro l'anno, prevede la presenza di due distinti elaboratori in replica (con il master *on premises* e lo slave ospitato dal PSN).

Nel corso del 2026 sarà inoltre completato il trasferimento dei rimanenti servizi ancora ospitati nel Data center comunale, che verrà quindi riconvertito in un laboratorio protetto per attività di sviluppo e test. Il lavoro non si esaurirà con il semplice 'spostamento': per garantire massima velocità, protezione dagli attacchi informatici e resilienza, i servizi verranno progressivamente riprogettati per sfruttare appieno le potenzialità del cloud (cloud-native) o progressivamente sostituiti con soluzioni di mercato più moderne. In questo processo il Comune dovrà porre massima attenzione alla sovranità dei dati - che dovranno risiedere in Europa - e agli aspetti contrattuali - verificando che sia previsto il mantenimento della titolarità dei dati e siano inclusi nei costi le attività di take-out dei dati a fine contratto - evitando dipendenza esclusiva da singoli fornitori (lock-in).

Obiettivi e risultati attesi

Ob 6.1-1	Garantire che i propri dati e sistemi poggino su infrastrutture sicure e resilienti conformi alla normativa
----------	---

Indicatori

I 6.1-1	% dei servizi classificati trasferiti su Infrastrutture adeguate o Soluzioni cloud qualificate	Ob. 2027: 100%
---------	--	----------------

Linee d'azione

LA 6.1-1	Completamento della migrazione Full in Cloud dei Servizi del Comune con progressiva evoluzione delle soluzioni in ottica cloud-native o la sostituzione con servizi SaaS
----------	--

Capitolo 7 – Sicurezza informatica

7.1 Sicurezza informatica

Contesto

La protezione dei dati e la resilienza dei sistemi rappresentano una priorità assoluta per il Comune di Trento. In virtù della sua dimensione (oltre 100.000 abitanti), l'Ente è stato classificato dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) come soggetto 'importante'. Questo comporta l'obbligo di rispettare standard di sicurezza più elevati (Direttiva NIS2 e Legge 90/2024) attraverso un approccio che integra misure tecniche, organizzative e di gestione del rischio.

Per quanto riguarda gli aspetti di governance, nel 2025 è stato definito un nuovo modello di gestione ([Delibera di Giunta 200/2025](#)) in cui gli "Organi di amministrazione" sono individuati nella Giunta e gli "Organi direttivi" nel Nucleo per la Cybersicurezza (NCS), composto dalla Direttrice Generale, dalla Segretaria Generale e dal Dirigente del Servizio innovazione, nonché RTD e CISO,

Grazie ai fondi del PNRR (Misura 1.5) sono inoltre state messe in campo azioni concrete, tra cui l'analisi della 'postura di sicurezza' per una valutazione dello stato di salute delle nostre difese; una serie di test di attacco e vulnerabilità, con simulazioni tecniche (Vulnerability Assessment e Penetration Test) per individuare e chiudere potenziali falle dei nostri sistemi; un intervento importante sulla cultura della sicurezza, con un percorso di formazione che ha coinvolto oltre 1.100 dipendenti, poiché la consapevolezza del personale è la prima linea di difesa contro le minacce cyber.

Il Comune è ora pronto a rispettare l'obbligo di notifica degli incidenti significativi cyber al CSIRT (Team di risposta agli incidenti cyber) istituito presso ACN, avendo approvato a dicembre 2025 le procedure operative di risposta e ripristino dei sistemi.

Entro ottobre 2026 si completerà inoltre l'allineamento dell'impianto documentale obbligatorio al Framework Nazionale per la Cybersecurity e la Data Protection (FNCSDP). L'elemento centrale di questa fase sarà il consolidamento della governance attraverso la creazione di due team dedicati: un **Team cyber tecnico e operativo** e un **Team interfunzionale 'Cyber-Resilience'**.

Il primo deve essere una struttura specialistica ristretta con compiti di presidio e pronto intervento (attraverso regimi di reperibilità) che sarà responsabile della programmazione, del monitoraggio e della messa in sicurezza costante di tutta l'infrastruttura comunale. Il secondo deve invece essere un gruppo di lavoro trasversale composto da figure tecniche, amministrative, legali e di gestione del rischio. Il suo compito sarà quello di assicurare una visione integrata dei rischi, garantendo che la sicurezza sia sistemica e conforme a tutte le normative vigenti.

Queste misure sono essenziali non solo per adempiere agli obblighi di legge, ma soprattutto per proteggere i dati dei cittadini e garantire la continuità dei servizi essenziali anche in caso di attacco informatico.

Obiettivi e risultati attesi

Ob 7.1-1	Garantire la protezione e la riservatezza dei dati nonché la continuità operativa dei sistemi e delle infrastrutture
----------	--

Indicatori

I 7.1-1	Numero di assessment effettuati nell'anno e numero delle successive azioni correttive attuate	Baseline 2026
---------	---	---------------

Linee d'azione

LA 7.1-1	Adottare misure di sicurezza tecniche, operative e organizzative adeguate e proporzionate ai rischi
----------	---

APPENDICE 1 - Glossario

Termine	Definizione
ACN	Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale - Autorità che coordina la resilienza cibernetica del Paese e stabilisce gli standard di sicurezza per le PA.
AGID	Agenzia per l'Italia Digitale - Organismo tecnico della Presidenza del Consiglio che emana le linee guida e il Modello strategico per l'informatica nella PA.
ANPR	Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente - La banca dati unica nazionale che subentra alle anagrafi comunali, pilastro per l'interoperabilità dei dati.
API Manager	Cabina di regia tecnologica per accentrare, monitorare e mettere in sicurezza i flussi di dati (API) tra diversi sistemi informatici.
App IO	Canale mobile unico per l'accesso ai servizi della PA e per ricevere comunicazioni e avvisi dai vari enti.
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale - Testo unico (D.Lgs. 82/2005) che riunisce le norme per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione italiana.
CAPEX	Capital Expenditure - Spese per investimenti in beni capitali, come l'acquisto di licenze software o infrastrutture hardware.
CIE	Carta d'Identità Elettronica - Documento d'identità che funge anche da chiave di accesso digitale sicura ai servizi online della PA.
CISO	Chief Information Security Officer - Figura responsabile della sicurezza informatica all'interno dell'organizzazione.
Cloud First	Principio guida che impone alle PA di privilegiare soluzioni in cloud rispetto all'installazione di server fisici locali.
Digital Twin	Gemello Digitale - Copia virtuale della città che permette di simulare scenari futuri (come impatti sul traffico) prima di attuarli.
IT-Wallet	Sistema di portafoglio digitale italiano (EU Digital Wallet) per conservare documenti e identità digitali su smartphone.
Once Only	Principio europeo secondo cui la PA non deve chiedere al cittadino dati che possiede già.
OPEX	Operating Expenditure - Spese correnti necessarie per la gestione operativa, come i canoni annuali per i servizi software (SaaS).
pagoPA	Piattaforma nazionale per i pagamenti elettronici verso la Pubblica Amministrazione.
PDND	Piattaforma Digitale Nazionale Dati - Infrastruttura che abilita l'interoperabilità dei dati tra gli enti pubblici italiani.
PIAO	Piano Integrato di Attività e Organizzazione
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
RTD	Responsabile per la Transizione al Digitale
SaaS	Software as a Service - Modello di erogazione del software via web, senza necessità di installazione locale, pagato solitamente tramite canone.
SEND	Servizio Notifiche Digitali - Piattaforma nazionale per l'invio e la ricezione di notifiche della PA con valore legale in formato digitale.
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale - Identità digitale unica per accedere ai servizi online di tutte le PA italiane.
UTD	Ufficio per la Transizione al Digitale.

APPENDICE 2 - Sintesi delle linee d'azione previste

Sono di seguito riportare tutte le linee d'azione definite nel Piano triennale TD e raggruppate per componente.

Organizzazione e gestione del cambiamento

1.1 Organizzazione dell'Ufficio per la transizione al digitale

- 1.1-1. Adeguamento dell'organizzazione dell'UTD rispetto agli obiettivi del Piano
- 1.1-2. Adeguamento delle comunità professionali dedicate al tema del digitale
- 1.1-3. Rafforzare la cooperazione e la sinergia con l'ecosistema ICT trentino e altre realtà virtuose nazionali

1.2 Competenze digitali per il Paese e per la PA

- 1.2-1. Aggiornamento delle competenze e conoscenze specialistiche dei componenti dell'UTD
- 1.2-2. Aggiornamento delle competenze/conoscenze del personale su *digitalizzazione, innovazione, cybersicurezza, e-leadership, data governance e IA*
- 1.2-3. Sviluppare le competenze digitali della cittadinanza

Procurement per la trasformazione digitale

- 2.1-1. Garantire la continuità operativa acquistando beni e servizi ICT conformi privilegiando convenzioni e accordi quadro

Servizi digitali

3.1 Servizi gestionali - Digitalizzazione interna dell'Ente

- 3.1-1. Dotare le strutture di sw gestionali adeguati alle esigenze e in grado di garantire efficacia/efficienza
- 3.1-2. Digitalizzare efficacemente l'istruttoria dei procedimenti amministrativi anche quando non è presente un sw gestionale dedicato
- 3.1-3. Automatizzare attività e passi dei processi per aumentare l'efficienza (*protocollo/fascicolazione; data entry in gestionali; comunicazioni/spedizioni; creazione/verifica pagamenti; ...*)
- 3.1-4. Permettere alle strutture di monitorare le proprie attività e i progetti tramite uno strumento di project management semplice

3.2 Servizi digitali per cittadini e imprese - accessibilità e design

- 3.2-1. Sviluppare i servizi digitali legati ai procedimenti amministrativi e ai processi centrati sulle esigenze di cittadini e imprese
- 3.2-2. Rendere disponibili e aggiornati App e portali tematici realmente utili

3.3 e-Services - Interoperabilità interna e tramite PDND

- 3.3-1. Rendere disponibili alle strutture informazioni certificate sfruttando gli e-services disponibili tramite PDND
- 3.3-2. Ottimizzazione di gestione e controllo dei servizi di interoperabilità interna ed esterna.

3.4 Formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

- 3.4-1. Adeguamento e integrazione della gestione documentale a livello tecnico, organizzativo e di processo

Piattaforme

- 4.1-1. Integrazione dell'autenticazione tramite Identità digitale nei servizi offerti ai cittadini e ai dipendenti (SPID/CIE)
- 4.2-1. Evoluzione e semplificazione degli strumenti di pagamento digitale con piena integrazione con la contabilità (pagoPA)
- 4.3-1. Incremento delle comunicazioni ai cittadini utilizzando servizi di App IO conformi alle specifiche (App IO)
- 4.4-1. Integrazione di SEND con gli altri strumenti di comunicazione con attività di divulgazione sul loro utilizzo efficace (SEND)

Dati e Intelligenza Artificiale

- 5.1-1. Governare i dati in modo organico estraendone il massimo valore per decisioni data-driven e per una migliore operatività dell'Ente
- 5.2-1. Adottare l'IA garantendone un utilizzo corretto e consapevole, migliorando progressivamente l'efficienza dell'Ente

Infrastrutture digitali

- 6.1-1. Completamento della migrazione Full in Cloud dei Servizi del Comune con progressiva evoluzione delle soluzioni in ottica cloud-native o la sostituzione con servizi SaaS

Sicurezza informatica

- 7.1-1. Adottare misure di sicurezza tecniche, operative e organizzative adeguate e proporzionate ai rischi

APPENDICE 3 - Agenda digitale 2026-2028 (Allegato al PIAO)

L'Agenda Digitale 2026-2028 del Comune di Trento è il **risultato di un processo di sintesi** che unisce gli **obiettivi** strategici individuati¹⁹ al **fabbisogno digitale** concreto raccolto durante il **ciclo di incontri** di fine 2025 tra la Direttrice Generale, il Responsabile della Transizione Digitale e i vertici di ogni singola struttura dell'Ente.

Sono quindi riportati i **principali interventi/progetti di innovazione** che l'Amministrazione intende realizzare nel triennio nel solco delle **linee d'azione** individuate. Questi interventi superano la logica del soddisfacimento di singole necessità tecnologiche per abbracciare una **visione organica**: l'**obiettivo ultimo** è infatti quello di trasformare il Comune in un'amministrazione non solo più digitale, ma anche **più efficace, efficiente ed economica**, capace di rispondere con rapidità e qualità alle sfide del territorio.

Un'**Agenda Digitale** che non deve essere considerata come un punto di arrivo, ma al contrario come la **mappa in grado di indicare il percorso da seguire** per offrire ai cittadini servizi sempre di maggior qualità, proattivi e trasparenti, anche in presenza di un contesto sempre più mutevole e complesso, per il quale il **Piano Triennale** funge proprio da **bussola**.

Allegato: Elenco interventi dell'Agenda digitale 2026-2028 *(per Linea d'Azione)*

¹⁹ Obiettivi riportati nel primo capitolo, confronta: [Principali obiettivi del piano triennale](#)

PROGRAMMAZIONE PROGETTI DELL'AGENDA DIGITALE 2026-2028	PRIORITÀ	2026	2027	2028	STRUTTURE COINVOLTE
Linea d'Azione: LA 1.1-1 - Adeguamento dell'organizzazione dell'UTD rispetto agli obiettivi del Piano Count: 1					
Adeguamento della digitalizzazione dell'Ente agli obblighi imposti dalla normativa vigente in ambito Ict	2 - ALTA	x	x	x	INNOVAZIONE DIGITALE SEGRETARIA GENERALE
Linea d'Azione: LA 1.2-2 - Aggiornamento delle competenze e delle conoscenze del personale su digitalizzazione, innovazione, cybersicurezza, e-leadership, data governance e IA Count: 1					
Collaborazione alla progettazione degli interventi formativi necessari per adeguare le competenze digitali dei dipendenti	4 - MEDIA	x	x	x	RISORSE UMANE DIREZIONE GENERALE, INNOVAZIONE DIGITALE TRASVERSALE
Linea d'Azione: LA 1.2-3 - Sviluppare le competenze digitali della cittadinanza Count: 1					
Attuazione dell'accessibilità dei servizi e collaborazione alla facilitazione digitale per i cittadini	4 - MEDIA	x	x	x	INNOVAZIONE DIGITALE GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI DIREZIONE GENERALE
Linea d'Azione: LA 2.1-1 - Garantire la continuità operativa acquistando beni e servizi Ict conformi privilegiando convenzioni e accordi quadro Count: 3					
Supporto per nuovo contratto mandato informatico (scaduto) con messa a disposizione dei dati pregressi	1 - MASSIMA	x			RISORSE FINANZIARIE
Completamento degli acquisti Ict connessi ai progetti Pnnr sulla disabilità	2 - ALTA	x			WELFARE
Adeguamento dei contratti di fornitura dei servizi Ict affidati in modo organico con monitoraggio e gestione dei livelli di servizio (SLA)	4 - MEDIA	x	x	x	INNOVAZIONE DIGITALE TRASVERSALE
Linea d'Azione: LA 3.1-1 - Dotare le strutture di software gestionali adeguati alle esigenze e in grado di garantire efficacia ed efficienza Count: 24					
Attivazione del Suap (Sportello unico attività produttive) dell'Ente con relativa messa a disposizione di un software gestionale adeguato per le attività dell'ufficio Commercio e Suap (progetto Pnnr 2.2.3-Suap)	1 - MASSIMA	Step 1	Step 2	Step 3	ECONOMIA, TURISMO, MONTAGNA
Adozione di una nuova gestione organica dei pagamenti composta da una serie di nuovi moduli software gestionali completamente integrati con la contabilità e con gli altri servizi che utilizzano pagamenti; con formazione e accompagnamento alle strutture	1 - MASSIMA	Step 1	Step 2	Step 3	RISORSE FINANZIARIE TRASVERSALE
Adozione di un software gestionale per i Tributi con cui gestire l'Imis	1 - MASSIMA	Step 1	Step 2		TRIBUTI
Gestione completa e trasversale dell'occupazione suolo pubblico, rivedendo se necessario la digitalizzazione della domanda e revisione istruttoria	1 - MASSIMA	Step 1	Step 2	Step 3	CULTURA, EVENTI, SPORT E POLITICHE GIOVANILI POLIZIA LOCALE, SERVIZIO GESTIONE STRADE E FABBRICATI, TRANSIZIONE ECOLOGICA VERDE E PARCHI
Attivazione del Sue (Sportello unico dell'edilizia) dell'Ente con relativa messa a disposizione di un software gestionale adeguato per le attività dell'ufficio Edilizia privata che sostituisca l'attuale gestionale (progetto Pnnr 2.2.3-Sue)	1 - MASSIMA	Step 1	Step 2	Step 3	EDILIZIA PRIVATA
Adozione di un software gestionale per la gestione dell'inventario, fondamentale per collegare gli immobili a supporto dell'avvio della contabilità ACRUAL	1 - MASSIMA	Step 1	Step 2		RISORSE FINANZIARIE APPALTI E PARTENARIATI TRASVERSALE
Analisi e Adozione di un nuovo SIGP (Sistema informatico per la gestione del personale) sia per gli aspetti economici (stipendi) che giuridici	2 - ALTA	x	x	x	RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE, DIREZIONE GENERALE
Analisi, adozione e affinamento di un software per consentire una gestione adeguata e il più possibile automatizzata delle supplenze	2 - ALTA	Step 1	Step 2	Step 3	RISORSE UMANE
Passaggio alla modalità di gestione digitalizzata degli atti di stato civile (progetto Pnnr 1.4.4-Ansc)	2 - ALTA	Step 1	Step 2		CIRCOSCRIZIONI E DEMOGRAFICI
Adeguamento degli strumenti hardware e software forniti alle strutture tecniche	2 - ALTA	Step 1	Step 2		AREA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO TRASVERSALE

PROGRAMMAZIONE PROGETTI DELL'AGENDA DIGITALE 2026-2028	PRIORITÀ	2026	2027	2028	STRUTTURE COINVOLTE
Rinnovo del sistema di gestione delle segnalazioni della centrale operativa	2 - ALTA	Step 1	Step 2		POLIZIA LOCALE
Adozione di un sistema adeguato per la gestione del ciclo di vita delle opere pubbliche	2 - ALTA	Step 1	Step 2	Step 3	AREA PIANIFICAIONE DEL TERRITORIO TRASVERSALE
Miglioramento della gestione dello spazio disco reso disponibile alle strutture, in modo da garantire una possibilità di archiviazione adeguata alle proprie esigenze	2 - ALTA	x	x	x	TRASVERSALE AREA PIANIFICAIONE DEL TERRITORIO
implementazione e adeguamento degli strumenti per gestione accessi a edifici	2 - ALTA	Step 1	Step 2		GESTIONE STRADE E FABBRICATI SEGRETERIA GENERALE
Adozione di un software per gestire in modo organico gli interventi formativi	3 - MEDIO ALTA	Step 1	Step 2	Step 3	RISORSE UMANE DIREZIONE GENERALE
Affinamento della modalità di gestione delle segnalazioni (nuovo Sensor civico) e dell'analisi dei relativi dati	3 - MEDIO ALTA	x	x	x	GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI DIREZIONE GENERALE
Fornitura ai Consiglieri circoscrizionali degli strumenti digitali per l'attività istituzionale	3 - MEDIO ALTA	x	x	x	CIRCOSCRIZIONI E DEMOGRAFICI
Analisi e implementazione software per conferenze di servizi	3 - MEDIO ALTA	Step 1	Step 2		TRASVERSALE, AREA PIANIFICAZIONE E SVILUPPO DEL TERRITORIO
Razionalizzazione dell'attuale portafoglio applicativo con rafforzamento dell'utilizzo della suite di collaboration in modo da offrire agli utenti strumenti sempre più integrati e semplici da usare	4 - MEDIA	Step 1	Step 2	Step 3	INNOVAZIONE DIGITALE TRASVERSALE
Adozione di un nuovo sistema per la gestione delle richieste di assistenza Ict interna con revisione dei processi, formazione e accompagnamento delle strutture dell'Ente	4 - MEDIA	Step 1	Step 2	Step 3	INNOVAZIONE DIGITALE TRASVERSALE
Adozione di un sistema adeguato per la gestione del catalogo di immagini dell'Ente	4 - MEDIA	Step 1	Step 2		GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI CULTURA, EVENTI, SPORT E POLITICHE GIOVANILI BIBLIOTECA
Adozione di un software gestionale per la gestione insegne e impianti pubblicitari	4 - MEDIA	Step 1	Step 2	Step 3	POLIZIA LOCALE TRIBUTI E PATRIMONIO ECONOMIA, TURISMO, MONTAGNA
Adozione di un software gestionale per la gestione delle competenze - Pnnr 2.3.2	4 - MEDIA	Step 1	Step 2	Step 3	DIREZIONE GENERALE RISORSE UMANE
Miglioramento della modalità di gestione dei contatti degli utenti esterni	4 - MEDIA	Step 1	Step 2	Step 3	DIREZIONE GENERALE INNOVAZIONE DIGITALE TRASVERSALE
Linea d'Azione: LA 3.1-2 - Digitalizzare efficacemente l'istruttoria dei procedimenti amministrativi anche quando non è presente un software gestionale dedicato Count: 4					
Evoluzione di Stanza del cittadino perché permetta di gestire in digitale in modo conforme alla normativa vigente l'istruttoria dei procedimenti amministrativi avviati tramite servizio digitale - attività propedeutica alla digitalizzazione del backend dei servizi digitali richiesti dalle strutture	2 - ALTA	Step 1	Step 2	Step 3	INNOVAZIONE DIGITALE con strttutture coinvolte
Reingegnerizzazione del processo relativo alle autorizzazioni legate all'acustica	2 - ALTA	Step 1	Step 2		TRANSIZIONE ECOLOGICA
Evoluzione della fase d'istruttoria dell'iscrizione al nido con chiusura del processo	2 - ALTA	x			ISTRUZIONE
Adozione di una nuova modalità distribuita di gestione delle spedizioni tramite posta ibrida, con formazione e accompagnamento per tutte le strutture	2 - ALTA	Step 1	Step 2		FUNERARI TEMPIO CREMATORIOE PROTOCOLLO TRASVERSALE
Linea d'Azione: LA 3.1-3 - Automatizzare attività e passi dei processi per aumentare l'efficienza (protocollazione/fascicolazione; data entry in gestionali; comunicazioni/spedizioni; creazione/verifica pagamenti; ...) Count: 1					
Evoluzione del sistema di interconnessione dei servizi IT interni (Middleware) per permetterne una completa interoperabilità - attività propedeutica ai progetti SUAP e SUE e all'efficientamento dei processi connessi alla gestione in digitale delle istruttorie dei procedimenti amministrativi	2 - ALTA	Step 1	Step 2	Step 3	INNOVAZIONE DIGITALE

PROGRAMMAZIONE PROGETTI DELL'AGENDA DIGITALE 2026-2028	PRIORITÀ	2026	2027	2028	STRUTTURE COINVOLTE
Linea d'Azione: LA 3.1-4 - Permettere alle strutture di monitorare le proprie attività e i progetti tramite uno strumento di project management semplice Count: 1					
Analisi e fornitura di uno strumento adeguato e semplice di project management per monitorare le attività e i progetti, con introduzione progressiva, formazione e accompagnamento	4 - MEDIA	Step 1	Step 2	Step 3	INNOVAZIONE DIGITALE DIREZIONE GENERALE TRASVERSALE
Linea d'Azione: LA 3.2-1 - Sviluppare i servizi digitali legati ai procedimenti amministrativi e ai process centrati sulle esigenze di cittadini e imprese Count: 6					
Aggiornamento dei servizi digitali per la presentazione delle domande di partecipazione ai concorsi (pubblici, riservati e per progressioni verticali) del Comune di Trento	2 - ALTA	x	x	x	RISORSE UMANE
Predisposizione e successivo affinamento di un servizio digitale per la presentazione delle osservazioni al Prg	2 - ALTA	Step 1	Step 2		URBANISTICA
Predisposizione e successivo affinamento di un servizio digitale per la presentazione delle domande relative alla misura "Imis zero"	2 - ALTA	Step 1	Step 2		POLITICHE ABITATIVE
Revisione del servizio digitale di richiesta accesso atti in materia edilizia	2 - ALTA	x			FUNERARI TEMPIO CREMATORIOE PROTOCOLLO EDILIZIA PRIVATA
Completamento della migrazione del servizio digitale di richiesta CDU	2 - ALTA	x			URBANISTICA
Implementazione front end elettorale per voto fuori sede e referendum	3 - MEDIO ALTA	Step 1	Step 2	Step 3	CIRCOSCRIZIONI E SERVIZI DEMOGRAFICI
Linea d'Azione: LA 3.2-1 e LA 3.1-2 - Sviluppare i servizi digitali legati ai procedimenti amministrativi centrati sulle esigenze di cittadini e imprese + Digitalizzare efficacemente l'istruttoria dei procedimenti amministrativi Count: 9					
Predisposizione del servizio digitale per la presentazione delle domande di iscrizione al nido estivo e del sistema con cui gestirne in digitale l'istruttoria, generare la graduatoria e darne comunicazione ai cittadini	4 - MEDIA	x			ISTRUZIONE
Adozione del sistema per gestire in digitale l'istruttoria delle domande di contributo integrativo al canone di locazione già presentabili in digitale	4 - MEDIA	Step 1	Step 2		POLITICHE ABITATIVE
Predisposizione e affinamento del servizio digitale per la presentazione delle domande per tagesmutter e adozione del sistema con cui gestirne in digitale l'istruttoria	4 - MEDIA	Step 1	Step 2		ISTRUZIONE
Miglioramento dell'esperienza d'uso del servizio con cui richiedere una appuntamento in Comune e del sistema di gestione degli appuntamenti conlegato in cui integrare funzionalità per garantirne il monitoraggio	4 - MEDIA	Step 1	Step 2		TRASVERSALE DIREZIONE E INNOVAZIONE
Predisposizione servizio digitale per la presentazione delle domande per richiedere il rimborso Imis e del sistema con cui gestirne in digitale l'istruttoria	4 - MEDIA	Step 1	Step 2		TRIBUTI POLITICHE ABITATIVE
Completamento e rilascio del digitale per la presentazione delle domande di trasporto funebre e del sistema con cui gestirne in digitale l'istruttoria	4 - MEDIA	Step 1	Step 2		FUNERARI TEMPIO CREMATORIOE PROTOCOLLO
Predisposizione servizio digitale per la presentazione delle domande di contributo per vantaggi economici, del sistema con cui gestirne in digitale l'istruttoria e con cui pubblicare i dati in Amministrazione trasparente	4 - MEDIA		Step 1	Step 2	CULTURA, EVENTI, SPORT E POLITICHE GIOVANILI
Predisposizione servizio digitale per la presentazione delle domande di contributo per le associazioni e del sistema con cui gestirne in digitale l'istruttoria	5 - BASSA		Step 1	Step 2	CIRCOSCRIZIONI E DEMOGRAFICI
Predisposizione servizio digitale per la presentazione delle domande di spazi espositivi e del sistema con cui gestirne in digitale l'istruttoria	5 - BASSA		Step 1	Step 2	CULTURA, EVENTI, SPORT E POLITICHE GIOVANILI
Linea d'Azione: LA 3.2-2 - Rendere disponibili e aggiornati App e portali tematici realmente utili Count: 6					
Evoluzione e progressivo affinamento del sito comunale: miglioramento della ricerca; completamento importazione atti con aggiornamento automatico e gestione del bilinguismo	2 - ALTA	x	x	x	GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI INNOVAZIONE DIGITALE SGERETERIA GENERALE; DIREZIONE GENERALE

PROGRAMMAZIONE PROGETTI DELL'AGENDA DIGITALE 2026-2028	PRIORITÀ	2026	2027	2028	STRUTTURE COINVOLTE
Evoluzione e progressivo affinamento del sistema d'integrazione tra il portale Agenda trento e la sezione eventi del sito comunale e di quello della biblioteca	2 - ALTA	Step 1	Step 2		GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI CULTURA, EVENTI, SPORT E POLITICHE GIOVANILI BIBLIOTECA
Revisione del sito web della biblioteca del Comune e del portale "Biblioteca digitale trentina" che raccoglie e conserva gli originali analogici tra cui libri, carte geografiche, cartoline e spartiti	2 - ALTA	Step 1	Step 2	Step 3	BIBLIOTECA
Dismissione dell'attuale Intranet non più mantenibile con adozione di una nuova modalità di comunicazione interna	4 - MEDIA		Step 1	Step 2	GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI INNOVAZIONE DIGITALE DIREZIONE GENERALE
Attivazione nel sito del Comune della ricerca semantica e di un chatbot con cui interagire sulle informazioni pubbliche	4 - MEDIA	Step 1	Step 2	Step 3	GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI INNOVAZIONE DIGITALE; DIREZIONE GENERALE
Dismissione dell'attuale app del Comune non più mantenuta con analisi ed eventuale adozione di una nuova App	4 - MEDIA	Step 1	Step 2		INNOVAZIONE DIGITALE GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI DIREZIONE GENERALE
Linea d'Azione: LA 3.3-1 - Rendere disponibili alle strutture informazioni certificate sfruttando gli e-services disponibili tramite PDND Count: 3					
Attivazione del sistema per la verifica dei dati relativi alle dichiarazioni Icef sfruttando i servizi provinciali offerti tramite PDND, adeguandolo progressivamente in base alle evoluzioni degli eService resi disponibili dalla Provincia	1 - MASSIMA	x	x	x	ISTRUZIONE
Realizzazione dell'Interoperabilità dei sistemi gestionali per pianificazione, organizzazione e formazione strategica della forza lavoro: (Avviso Pnrr 2.3.2)	2 - ALTA	Step 1	Step 2		DIREZIONE GENERALE RISORSE UMANE
Attivazione progressiva degli eService disponibili tramite PDND per fornire l'accesso alle banche dati certificate disponibili (come Anpr, o per i dati Isee) al personale delle strutture con attenzione alle finalità permesse	3 - MEDIO ALTA	x	x	x	INNOVAZIONE DIGITALE SEGRETERIA GENERALE TRASVERSALE
Linea d'Azione: LA 3.3-2 - Ottimizzazione di gestione e controllo dei servizi di interoperabilità interna ed esterna. Count: 1					
Adozione di uno strumento (tecnicamente un "Api manager") con cui governare centralmente in modo organico l'interoperabilità tra servizi interni, esterni e tramite PDND	3 - MEDIO ALTA	Step 1	Step 2		INNOVAZIONE DIGITALE TRASVERSALE
Linea d'Azione: LA 3.4-1 - Adeguamento e integrazione della gestione documentale a livello tecnico, organizzativo e di processo Count: 3					
Revisione e adeguamento del manuale di gestione documentale	2 - ALTA	Step 1	Step 2		FUNERARI, TEMPIO CREMATORIO E PROTOCOLLO, INNOVAZIONE DIGITALE,
Efficientamento della modalità di protocollazione automatica e di gestione documentale delle domanda casa itea che pervengono all'Ente tramite servizio digitale provinciale	3 - MEDIO ALTA	Step 1	Step 2		POLITICHE ABITATIVE
Revisione e adeguamento progressivo dei flussi documentali adottati dalle strutture dell'Ente in modo che siano rispettosi delle linee guida Agid e del Manuale di gestione, nonché efficienti a livello di processo	3 - MEDIO ALTA	x	x	x	FUNERARI, TEMPIO CREMATORIO E PROTOCOLLO, INNOVAZIONE DIGITALE, WELFARE TRASVERSALE
Linea d'Azione: LA 4.4-1 - Accompagnamento all'utilizzo di SEND e degli altri strumenti di comunicazione e integrazione tra di essi Count: 1					
Supporto all'attività di adeguamento del software di Trentino riscossioni per la gestione delle riscossioni relative alle sanzioni emesse dal Comune di Trento in modo da assicurare una corretta integrazione con SEND	4 - MEDIA	Step 1	Step 2		POLIZIA LOCALE
Linea d'Azione: LA 5.1-1 - Governare i dati in modo organico estraendone il massimo valore per decisioni data-driven e per una migliore operatività dell'Ente Count: 7					
Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio e l'analisi dei dati del lavoro agile	2 - ALTA	Step 1	Step 2		DIREZIONE GENERALE, INNOVAZIONE DIGITALE
Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio e l'analisi dei dati ambientali (PAESC) e del Piano del Verde	3 - MEDIO ALTA	Step 1	Step 2	Step 3	OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA E RETI TECNOLOGICHE, SOSTENIBILITÀ E TRANSIZIONE ECOLOGICA URBANISTICA

PROGRAMMAZIONE PROGETTI DELL'AGENDA DIGITALE 2026-2028	PRIORITÀ	2026	2027	2028	STRUTTURE COINVOLTE
Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio e l'analisi dei dati inerenti alle politiche abitative	2 - ALTA	Step 1	Step 2	Step 3	OPERE DI URBANIZZAIZIONE PRIMARIA E RETI TECNOLOGICHE, SOSTENIBILITÀ E TRANSIZIONE ECOLOGICA URBANISTICA, POLITICHE ABITATIVE
Integrazione dei Cruscotti per il monitoraggio e l'analisi dei dati della mobilità	4 - MEDIA	Step 1	Step 2		OPERE DI URBANIZZAIZIONE PRIMARIA E RETI TECNOLOGICHE, AREA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO, SERVIZIO MOBILITÀ E RIGENERAZIONE URBANA, GESTIONE STRADE E FABBRICATI
Predisposizione di cuscotti di supporto per il monitoraggio e l'analisi dei dati della Statistica	4 - MEDIA	Step 1	Step 2		OPERE DI URBANIZZAIZIONE PRIMARIA E RETI TECNOLOGICHE, ECONOMIA TURISMO E MONTAGNA
Predisposizione di cuscotti di supporto per il monitoraggio e l'analisi dei dati del Controllo Gestione	4 - MEDIA	Step 1	Step 2		DIREZIONE GENERALE, OPERE DI URBANIZZAIZIONE PRIMARIA E RETI TECNOLOGICHE
Predisposizione di un cruscotto per il monitoraggio e l'analisi di indicatori relativi alla transizione digitale del Comune	4 - MEDIA	Step 1	Step 2	Step 3	INNOVAZIONE DIGITALE, DIREZIONE GENERALE, OPERE DI URBANIZZAIZIONE PRIMARIA E RETI TECNOLOGICHE
Linea d'Azione: LA 5.2-1 - Adottare l'IA garantendone un utilizzo corretto e consapevole, migliorando progressivamente l'efficienza dell'Ente Count: 1					
Adozione degli strumenti di Intelligenza artificiale generativa previsti dall'Ente con formazione per il personale interessato e progressiva attivazione dei casi d'uso individuati per aumentare l'efficienza interna dell'Ente	2 - ALTA	x	x	x	INNOVAZIONE DIGITALE DIREZIONE GENERALE.
Linea d'Azione: LA 6.1-1 - Completamento della migrazione Full in Cloud dei Servizi del Comune con progressiva evoluzione delle soluzioni in ottica cloud-native o la sostituzione con servizi SaaS Count: 3					
Completamento della migrazione in cloud FULL di tutta l'infrastruttura e dei dati dei servizi "in produzione" attualmente ospitati nel data center on premises e progressivo affinamento dell'infrastruttura risultante	2 - ALTA	x	x	x	INNOVAZIONE DIGITALE
Migrazione del server per la gestione del calore	2 - ALTA	x			GESTIONE STRADE E FABBRICATI
Adeguamento dei principali apparati fisici (switch) installati nelle strutture comunali per aumentare le prestazioni e la stabilità delle connessioni di rete a disposizione di tutti i dipendenti	4 - MEDIA	Step 1	Step 2	Step 3	INNOVAZIONE DIGITALE TRASVERSALE
Linea d'Azione: LA 7.1-1 - Adottare misure di sicurezza tecniche, operative e organizzative adeguate e proporzionate ai rischi Count: 1					
Adeguamento complessivo alla normativa sulla cybersicurezza (L90/2024 e NIS2) relativo agli aspetti organizzativi, alla protezione dell'infrastruttura e dei sistemi del Comune e al rafforzamento della consapevolezza diffusa del rischio cyber	2 - ALTA	x	x	x	INNOVAZIONE DIGITALE SEGRETERIA GENERALE, DIREZIONE GENERALE TRASVERSALE



COMUNE DI TRENTO

Proposta delibera di giunta n. 2162 / 2026

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITÀ TECNICO-AMMINISTRATIVA

Oggetto: APPROVAZIONE DEL PIANO TRIENNALE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE DEL
COMUNE DI TRENTO PER IL TRIENNIO 2026 - 2028

Vista la suddetta proposta di deliberazione, si esprime, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti Locali della Regione autonoma Trentino - Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m. parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa, senza osservazioni.

Trento, 15/04/2026

SERVIZIO INNOVAZIONE DIGITALE
Dirigente
FIORONI GIACOMO

Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D. Lgs. 39/1993).



COMUNE DI TRENTO

Proposta delibera di giunta n. 2162 / 2026

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITÀ CONTABILE

Oggetto: APPROVAZIONE DEL PIANO TRIENNALE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE DEL
COMUNE DI TRENTO PER IL TRIENNIO 2026 - 2028

Vista la suddetta proposta di deliberazione, si esprime, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti Locali della Regione autonoma Trentino – Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m. e dell'art. 23 del Regolamento sui controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio comunale 23.11.2016 n.136, parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile.

SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE

Dirigente

DEBIASI FRANCA

Trento, 16/04/2026

Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D. Lgs. 39/1993).



COMUNE DI TRENTO

ITER PUBBLICAZIONE ED ESECUTIVITA'

Registro per le delibere di giunta n. 97 del 20/04/2026

Il presente verbale di deliberazione è stato pubblicato all'Albo comunale il giorno 23/04/2026 per 10 giorni consecutivi fino a tutto il 03/05/2026.

Nel periodo di pubblicazione non sono pervenute opposizioni.

Contestualmente all'affissione all'Albo la presente deliberazione è stata comunicata ai capigruppo consiliari, ai sensi dell'art. 183, comma 2 del Codice degli Enti locali della Regione autonoma Trentino - Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m..

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 04/05/2026 ai sensi dell'art. 183, comma 3, del Codice degli Enti locali della Regione autonoma Trentino - Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m..

Trento, addì 04/05/2026

MORESCO LORENZA

Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D. Lgs. 39/1993).