

## **Allegato**

all'accordo ai sensi dell'art. 15 della legge n. 241/1990 e dell'art. 5, comma 6 del d.lgs. n. 50/2016 per la realizzazione della misura 1.4.2 del PNRR – miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali

### **Piano Operativo**

**PNRR**

**Missione 1 – Componente 1 – Asse 1**

**Investimento 1.4.2**

**TITOLO:**

***Inclusione dei cittadini* - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali**

**Regione Lombardia**

## Indice

1.	Introduzione.....	4
2.	Descrizione del progetto .....	5
2.1.	Obiettivo 1.....	5
2.2.	Obiettivo 2.....	7
2.3.	Obiettivo 3.....	8
3.	Modalità operative .....	10
3.1.	Modello di Governance del progetto .....	10
3.2.	Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto .....	11
3.3.	Rispetto dei Principi Trasversali .....	11
4.	Piano progettuale di dettaglio.....	13
4.1.	Obiettivo 1.....	13
4.1.1.	Coordinamento.....	13
4.1.2.	Piano di progetto.....	13
4.1.3.	Target .....	14
4.1.4.	Tipologia tecnologia assistiva e software .....	14
4.2.	Obiettivo 2.....	17
4.2.1.	Coordinamento.....	17
4.2.2.	Metodologie didattiche .....	17
4.2.3.	Target .....	17
4.2.4.	Ore didattiche .....	17
4.2.5.	Laboratorio - sessioni.....	18
4.2.6.	Interventi di sensibilizzazione.....	19
4.2.7.	Piattaforma <i>e-learning</i> .....	19
4.2.8.	Piano di progetto.....	19
4.2.9.	Caratteristiche dei corsi .....	21
4.2.10.	Schema dei corsi .....	22
4.3.	Obiettivo 3.....	27
4.3.1.	Coordinamento.....	27
4.3.2.	Piano di progetto.....	27
4.3.3.	Target .....	28
4.3.4.	Servizi digitali .....	28
4.3.4.1.	Servizio digitale 1 - Tassa automobilistica .....	28
4.3.4.2.	Servizio digitale 2 - Ecotassa.....	29
4.3.4.3.	Servizio digitale 3 - Posta.....	29

4.3.4.4. Servizio digitale 4 - Assistenza.....	29
4.3.5. Link ai servizi.....	30
5. Articolazione temporale del Progetto.....	31
6. Costi del progetto.....	32
7. Integrazione con altri interventi del PNRR.....	33

### Indice delle Tabelle

Tabella 1 – Lavoratori con disabilità ex L. 68/99 anno 2024.....	4
Tabella 2 – Lavoratori con disabilità ex L. 68/99 anni 2020, 2021, 2022.....	4
Tabella 3 – Obiettivo 1 – Piano di progetto.....	7
Tabella 4 – Obiettivo 1 – Target.....	7
Tabella 5 – Obiettivo 1 – Tipologie acquistate.....	7
Tabella 6 – Obiettivo 1 – Tipologie noleggiate.....	9
Tabella 7 – Obiettivo 2 – Target.....	4
Tabella 8 – Obiettivo 2 – Durata formazione.....	;
Tabella 9 – Obiettivo 2 – Sessioni Laboratorio.....	;
Tabella 10 – Obiettivo 2 – Piano di Progetto.....	4
Tabella 11 – Obiettivo 2 – Schema corso Base.....	6
Tabella 12 – Obiettivo 2 – Schema corso Specialistico.....	8
Tabella 13 – Obiettivo 2 – Schema corso Direttori/dirigenti.....	9
Tabella 14 – Obiettivo 3 – Piano di Progetto.....	5
Tabella 15 – Obiettivo 3 – Target.....	;
Tabella 16 – Tempi del progetto.....	4
Tabella 17 – Costi del progetto.....	5

## 1. Introduzione

Coerentemente con quanto definito nel Piano Triennale per la Trasformazione Digitale (PTTD) approvato con DGR XI/3833 del 17 novembre 2020, Regione Lombardia aderisce alla Missione 11 – Componente 1 – Investimento 1.42 – Sub-investimento 1.4.2 “Inclusione dei cittadini - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali” del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza PNRR, finalizzata a potenziare il diritto all'uso della tecnologia e alla fruizione di servizi digitali, con particolare riguardo ai soggetti più fragili e con disabilità.

L'obiettivo è avanzare nel percorso di trasformazione digitale di Regione Lombardia, orientato alla piena adozione delle tematiche di accessibilità. Questo si concretizza attraverso l'acquisizione di tecnologie assistive, essenziali per assicurare una completa inclusione e accessibilità ai dipendenti con disabilità. In parallelo, sarà avviato un programma di formazione mirato a promuovere la consapevolezza e la comprensione approfondita delle questioni legate all'accessibilità tra i dipendenti, in sinergia con gli obiettivi di accessibilità già delineati dalla Regione, assicurando così un approccio coerente e integrato a livello regionale. In aggiunta, sarà avviata un'azione di miglioramento dell'accessibilità di servizi digitali regionali erogati ai cittadini, rendendoli più fruibili e inclusivi per tutti i cittadini.

Il riferimento normativo di tali attività è costituito dalle disposizioni della Direttiva 2016/2102 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 ottobre 2016 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici e della Legge n.4/2004 "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici" e s.m.i.

Il progetto è finanziato nell'ambito della Missione 1 - Componente 1 – Investimento 1.4.2 “Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali” del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa Next Generation EU.

---

<sup>1</sup> Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo

<sup>2</sup> Servizi digitali e cittadinanza digitale

## 2. Descrizione del progetto

Il presente piano operativo, presentato da Regione Lombardia in qualità di Ente sub attuatore, riferendosi alla misura 1.4.2 "*Inclusione dei cittadini: miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali*", prevede **tre obiettivi**:

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

### 2.1. Obiettivo 1

#### **Assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità**

Regione Lombardia, per il tramite del Responsabile per la Transizione Digitale, in adempimento all'art. 17 comma 1 lettera d) del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. 82/2005), facilita l'accesso dei soggetti con disabilità agli strumenti informatici e intende suddividere l'intervento in due *task* operativi:

- A. ammissione al finanziamento dei costi di acquisto, noleggio e adeguamento già effettuati** a decorrere dal 1° febbraio 2020, di tecnologie assistive e software di cui all'"*Allegato 3 alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici – Prodotti per la classe 22 della UNI EN ISO 9999: 2017 relativa alla comunicazione e gestione dell'informazione*" messe a disposizione dei lavoratori con disabilità ai sensi dell'art. 1 Legge 68/1999;
- B. richiesta di finanziamento dei costi di acquisto, noleggio e adeguamento a decorrere dalla stipula dell'accordo**, di tecnologie assistive e software, di cui all'"*Allegato 3 alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici – Prodotti per la classe 22 della UNI EN ISO 9999: 2017 relativa alla comunicazione e gestione dell'informazione*" messe a disposizione dei lavoratori con disabilità ai sensi dell'art. 1 Legge 68/1999.

Regione Lombardia, è già impegnata nel fornire ai propri dipendenti con disabilità le apparecchiature necessarie attraverso un servizio di noleggio ed intende, tramite questa

misura, estendere l'offerta per includere *software* specializzati e tecnologie assistive ad hoc. Tramite l'adesione a questa misura, Regione intende soddisfare in modo più completo i bisogni individuali dei dipendenti con disabilità, raccogliendo specifiche informazioni sui fabbisogni di:

- 5 dipendenti con disabilità uditiva;
- 3 dipendenti con disabilità visiva;

al fine di garantire che le nuove soluzioni fornite siano perfettamente allineate con le loro esigenze lavorative.

Tramite la collaborazione con l'unità operativa "Organizzazione e gestione del personale" ed in particolare con il **Disability Manager** è stato individuato il numero dei dipendenti con disabilità che lavorano presso Regione Lombardia:

Descrizione	2024
Numero dei dipendenti con disabilità che lavorano presso Regione Lombardia. Per dipendenti con disabilità si intendono i lavoratori con disabilità accertata come previsto dall'art. 1 della Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".	151

Tabella 1 – Lavoratori con disabilità ex L. 68/99 anno 2024

Rispetto alle annualità precedenti invece, il numero di dipendenti con disabilità è stato:

	2020	2021	2022	2023
Numero dei dipendenti con disabilità che lavoravano presso Regione Lombardia. Per dipendenti con disabilità si intendono i lavoratori con disabilità accertata come previsto dall'art. 1 della Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".	148	146	150	151

Tabella 2 – Lavoratori con disabilità ex L. 68/99 anni 2020, 2021, 2022

**Tutte le tecnologie** assistive e i *software* acquistati o noleggiati nell'ambito del presente piano operativo sono stati o saranno attribuiti a risorse con disabilità ai sensi dell'art. 1 della Legge n. 68 del 12 marzo 1999, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

Riguardo a questo intervento, **Regione Lombardia intende implementare il piano descritto dal [paragrafo 4.1](#)**.

## 2.2. Obiettivo 2

### Erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità

Negli ultimi anni, in particolare durante il periodo di emergenza Covid-19, abbiamo assistito a una significativa trasformazione digitale nel settore della Pubblica Amministrazione. Questo cambiamento, in Regione Lombardia, è stato guidato da due fattori principali: un aumento nell'adozione dei servizi digitali da parte dei cittadini e un'espansione dell'offerta di tali servizi da parte della Regione stessa. La pandemia ha accelerato la digitalizzazione, rendendo i servizi *online* non solo un'opzione conveniente, ma spesso la via preferenziale per accedere ai servizi.

Tuttavia, questo rapido passaggio al digitale presenta delle sfide significative, soprattutto in termini di inclusione. È cruciale assicurare che tutti i cittadini, in particolare quelli appartenenti a categorie vulnerabili, siano in grado di accedere e utilizzare questi servizi digitali in modo efficace. Questo obiettivo richiede un impegno costante nel rendere i servizi digitali accessibili a tutti, indipendentemente dalle loro abilità fisiche, cognitive o tecnologiche.

Per raggiungere questa inclusione digitale è essenziale che Regione Lombardia intensifichi gli sforzi nella formazione e nella sensibilizzazione dei propri dipendenti riguardo alla *digital accessibility*. Questo approccio assicurerà che i servizi digitali, i contenuti, i siti web e applicazioni mobile siano progettati e sviluppati tenendo conto delle esigenze di tutti gli utenti, inclusi quelli con disabilità.

In particolare, è fondamentale coinvolgere attivamente i dipendenti coinvolti nello sviluppo di servizi digitali e nella creazione di contenuti (redattori, referenti della comunicazione, ecc...). Questo coinvolgimento non solo migliorerà la qualità e l'accessibilità dei servizi offerti, ma garantirà anche che le esigenze di tutti i cittadini siano prese in considerazione fin dalle fasi iniziali di progettazione e sviluppo. La necessità di una formazione capillare e approfondita sulla digital accessibility nel settore della Pubblica Amministrazione non si limita ai dipendenti operativi, ma si estende in modo cruciale anche ai dirigenti e ai direttori. La loro comprensione e sensibilizzazione sull'importanza dell'accessibilità digitale sono cruciali per assicurare che questa diventi una parte integrante della cultura organizzativa, inoltre la loro partecipazione attiva alla formazione sull'accessibilità invia un messaggio forte all'intero personale, enfatizzando l'importanza che Regione Lombardia attribuisce a queste tematiche.

Infine, l'individuazione di un ruolo chiave, un “catalizzatore” per l'accessibilità digitale, all'interno delle diverse Direzioni Generali di Regione Lombardia, può servire come punto di riferimento e guida per tutte le iniziative legate all'accessibilità. Questa figura può svolgere un ruolo cruciale nel garantire che l'accessibilità sia sempre una priorità e che le buone pratiche siano diffuse e mantenute all'interno dell'organizzazione.

In linea con le premesse precedentemente descritte, Regione Lombardia intende pianificare le seguenti iniziative:

- **Evento di lancio:** un evento inaugurale per presentare il progetto, in presenza dei direttori, e per coinvolgere i partecipanti fin dall'inizio.
- **Formazione Specifica:** verranno offerti tre tipi diversi di corsi formativi:
  - Corso Base: per una comprensione generale dell'accessibilità.
  - Corso Specialistico: per approfondire conoscenze tecniche e pratiche specifiche.
  - Corso Direttori/Dirigenti: focalizzato sulla gestione e implementazione delle strategie di accessibilità a livello direzionale.
- **Laboratori:** attività interattive e pratiche per applicare concetti di accessibilità in contesti reali.
- **Sensibilizzazione sull'accessibilità:** una serie di interventi volti a sensibilizzare sui temi dell'accessibilità, per comprendere l'importanza e l'impatto di questo aspetto nel nostro ambito di lavoro.

Riguardo a questo intervento, **Regione Lombardia intende implementare il programma formativo descritto dal [paragrafo 4.2](#).**

### 2.3. **Obiettivo 3**

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

L'obiettivo di ridurre del 50% il numero delle tipologie di errore sull'accessibilità su 4 servizi digitali fruibili dal portale Tributi di Regione Lombardia è un passo importante verso un ambiente digitale più inclusivo e funzionale.

La riduzione delle tipologie di errore sull'accessibilità permette di:

- aumentare la fiducia nel portale da parte degli utenti con disabilità, garantendo che tutti gli utenti, indipendentemente dalle loro capacità, possano accedere ai servizi offerti;
- fornire un'esperienza più fluida e soddisfacente togliendo errori nelle pagine post-login che possono causare frustrazione e confusione;
- allinearsi meglio a linee guida stabilite a livello internazionale, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), migliorando la qualità complessiva del portale.

In conclusione, puntare a ridurre del 50% le tipologie di errore relativi all'accessibilità nelle pagine *post-login* dei servizi oggetto di intervento non è solo una questione di migliorare l'esperienza utente, ma è anche un impegno etico e legale verso un ambiente digitale di Regione Lombardia equo e accessibile a tutti.

Il portale Tributi di Regione Lombardia è raggiungibile all'URL:  
<https://www.tributi.regione.lombardia.it/Portale/>

Il dettaglio dei servizi digitali che saranno oggetto di intervento sono descritti al [paragrafo 4.3](#).

### 3. Modalità operative

#### 3.1. Modello di Governance del progetto

Il progetto è attuato dalla Direzione Centrale “PNRR, Olimpiadi e digitalizzazione” – Unità Organizzativa “*Trasformazione digitale per la modernizzazione e la semplificazione*” di Regione Lombardia, il cui direttore è il Responsabile per la Transizione Digitale (RTD).

L’Unità Organizzativa coordina e ad attua il progetto, monitorando le varie fasi di avanzamento e collabora con altre unità organizzative, di seguito riportate, suddivise per i vari obiettivi della misura 1.4.2:

#### **OBIETTIVO 1 - Assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità**

- Direzione Centrale “PNRR, Olimpiadi e digitalizzazione”, Unità Organizzativa “*Trasformazione digitale per la modernizzazione e la semplificazione*”
- Direzione Centrale “PNRR, Olimpiadi e digitalizzazione”, Unità Organizzativa “*sistemi informativi regionali e cyber security*”
- Struttura amministrazione del personale della Presidenza - supporto alle attività funzionali alla attuazione del lavoro da remoto, del disability manager, incentivi comunitari

#### **OBIETTIVO 2 - Erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità**

- Direzione Centrale “PNRR, Olimpiadi e digitalizzazione”, Unità Organizzativa “*Trasformazione digitale per la modernizzazione e la semplificazione*”
- Direzione Centrale affari istituzionali, generali e società partecipate, Unità Organizzativa “*Organizzazione e personale di giunta - supporto alle strategie della direzione generale presidenza, fabbisogni e sviluppo del capitale umano, gestione delle attività finanziarie, fiscali e previdenziali relative al personale*”
  - Direzione Centrale Programmazione e relazioni esterne - Unità Organizzativa “*Comunicazione*”
  - società *in house* di Regione Lombardia ARIA S.p.A.

**OBIETTIVO 3** - Ridurre del 50% il numero le tipologie di errore su almeno due servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente.

- Direzione Centrale “PNRR, Olimpiadi e digitalizzazione”, Unità Organizzativa “*Trasformazione digitale per la modernizzazione e la semplificazione*”
- Direzione Centrale Bilancio e Finanza, Unità Organizzativa “*Tutela delle entrate tributarie regionali*”
- società *in house* di Regione Lombardia ARIA S.p.A.

L' Unità Organizzativa “*Trasformazione digitale per la modernizzazione e la semplificazione*” sarà inoltre interlocutore per il coordinamento tecnico e l'attuazione operativa del presente Accordo e Piano Operativo con AgID.

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

L'Unità Organizzativa “*Trasformazione digitale per la modernizzazione e la semplificazione*” avrà il coordinamento tecnico operativo del progetto e, in particolare:

- garantirà il monitoraggio delle attività, anche al fine di proporre adeguate soluzioni ad eventuali criticità emergenti in corso di attuazione;
- evidenzierà eventuali scostamenti rispetto alle attività programmate e ai tempi di attuazione previsti;
- concorderà eventualmente con AgID la riprogrammazione di eventuali economie accertate nel corso dell'attuazione del Piano Operativo;
- assicurerà che non siano effettuate attività in sovrapposizione con altri interventi del PNRR.

### **3.3. Rispetto dei Principi Trasversali**

Nell'esecuzione del progetto, che per sua natura è a beneficio delle categorie più fragili, Regione Lombardia:

- assicurerà il rispetto di tutte le disposizioni previste dalla normativa comunitaria e nazionale, con particolare riferimento a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2021/241 e dal Decreto-legge 77/2021, come modificato dalla Legge 108/2021;
- rispetterà le indicazioni in relazione ai principi orizzontali di cui all'art. 5 del

Regolamento (UE) 2021/241;

- rispetterà i **principi trasversali** previsti per il PNRR dalla normativa nazionale e comunitaria richiamati dalla Programmazione di dettaglio e dagli atti programmatici relativi alla Misura 1.4.2;
- rispetterà il principio del DNSH (*Do No Significant Harm*), in coerenza con l'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852 laddove applicabile.

Rispetto a quest'ultimo principio del DNSH, per non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali, si precisa che le tecnologie assistive oggetto del primo obiettivo, sono state e saranno noleggate anziché acquistate *ex novo* in ulteriore aderenza al principio.

## 4. Piano progettuale di dettaglio

Di seguito sono descritte, per i tre obiettivi del progetto, le fasi principali e le relative attività.

### 4.1. Obiettivo 1

**Assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità**

#### 4.1.1. Coordinamento

L'obiettivo è coordinato dalla Direzione Centrale "PNRR, Olimpiadi e digitalizzazione", Unità Organizzativa "Trasformazione digitale per la modernizzazione e la semplificazione" di Regione Lombardia e dalla Unità Organizzativa sistemi informativi regionali e *cyber security*.

#### 4.1.2. Piano di progetto

Codice WP	Descrizione	Descrizione attività
OB1-1WP	Analisi del contesto e raccolta esigenze	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Censimento numero dipendenti con disabilità:</b> raccolta dei dati forniti dal <i>Disability manager</i> relativo al numero dei dipendenti con disabilità accertata come previsto dall'art. 1 della Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili". La fase si svolgerà nel rispetto di quanto previsto dalla normativa relativa alla protezione dei dati personali.</li> <li><b>Raccolta delle necessità prodotti assistivi:</b> analisi per identificare e comprendere le esigenze specifiche dei dipendenti con disabilità, al fine redigere i fabbisogni per l'acquisizione di tecnologie assistive e software.</li> </ul>
OB1-2WP	Censimento delle tecnologie assistive noleggiate e del software acquistato già assegnati (periodo 2020-2023)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Inventario delle <u>Tecnologie Assistive noleggiate e assegnate a lavoratori con disabilità:</u></b> raccolta dati su tutte le tecnologie assistive in uso a decorrere dal 1° febbraio 2020.</li> <li><b>Inventario del <u>software</u> acquistato e assegnato a lavoratori con disabilità:</b> raccolta dati software in uso a decorrere dal 1° febbraio 2020.</li> <li><b>Valutazione ammissibilità</b> delle tecnologie assistive e software individuati rispetto all'"<i>Allegato 3 alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici</i> –</li> </ul>

		<i>Prodotti per la classe 22 della UNI EN ISO 9999: 2017 relativa alla comunicazione e gestione dell'informazione</i>
<b>OB1-3WP</b>	<b>Adozione tecnologie assistive noleggio (periodo 2024-2025)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adozione e diffusione di tecnologie assistive e dei software (comprese nell' "Allegato 3 alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici – Prodotti per la classe 22 della UNI EN ISO 9999: 2017 relativa alla comunicazione e gestione dell'informazione") assegnati a dipendenti lavoratori con disabilità ai sensi dell'art. 1 della Legge n. 68 del 12 marzo 1999.</li> </ul>
<b>OB1-4WP</b>	<b>Adozione software nuovi acquisti (periodo 2024)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gestione procedure di acquisto:</b> attività necessarie per la definizione della modalità di acquisto, della predisposizione della documentazione e l'esecuzione delle procedure di acquisto.</li> </ul>

Tabella 3 – Obiettivo 1 – Piano di progetto

Si precisa che l'installazione delle tecnologie assistive noleggiate è attività ricompresa nel canone di noleggio. Saranno verificati eventuali necessità formative sull'uso dei prodotti acquistati.

#### 4.1.3. Target

Codice Target	Target	Descrizione
<b>OB1-1T</b>	<b>50%</b>	% copertura del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità

Tabella 4 – Obiettivo 1 – Target

#### 4.1.4. Tipologia tecnologia assistiva e software

##### Acquisti:

Di seguito, vengono riportati i dati relativi al software (con indicazione delle tipologie e codice numero ISO) acquistato/da acquistare e assegnato/ da assegnare, ai dipendenti con disabilità che operano all'interno di Regione Lombardia, suddivisi per anno:

Descrizione (con il codice numerico ISO)	2020	2021	2024
<b>22 39 Strumenti di output per computer</b>			
<i>22 39 12 Software di output speciali</i>	1	2	2

Tabella 5 – Obiettivo 1 – Tipologie acquistate

## Noleggio:

Di seguito, vengono riportati i dati relativi al numero di tecnologie assistive (con indicazione delle tipologie e codice numero ISO) noleggiate e assegnate, ai dipendenti con disabilità che operano all'interno di Regione Lombardia, suddivise per anno (2020, 2021, 2022):

Descrizione (con il codice numerico ISO)	2020	2021	2022
<b>Pacchetto scrivania</b>			
Postazione di Lavoro (PDL) per profili di lavoro mobili - composto da: un portatile con alimentatore, mouse, monitor, docking station, tastiera			
22 33 06 Computer portatile e personal digital assistants (PDA)	148	146	150
22 36 03 Tastiere			
22 36 15 Accessori di input (mouse)			
22 39 04 Display visuali e accessori (monitor)			

Di seguito, vengono riportati i dati relativi al numero di tecnologie assistive (con indicazione delle tipologie e codice numero ISO) noleggiate/ da noleggiare e assegnate/da assegnare, ai dipendenti con disabilità che operano all'interno di Regione Lombardia, suddivise per anno (2023, 2024, 2025):

Descrizione (con il codice numerico ISO)	2023	2024	2025
<b>22 33 Computer e terminali</b>			
22 33 06 Computer portatile e personal digital assistants (PDA)	151	151	115
<b>22 36 Strumenti di input per computer</b>			
22 36 03 Tastiere	151	151	115
22 36 15 Accessori di input (mouse)	151	151	129
<b>22 39 Strumenti di output per computer</b>			

<i>22 39 04 Display visuali e accessori (monitor)</i>	151	151	123
---	-----	-----	-----

Tabella 6 – Obiettivo 1 – Tipologie noleggiate

## 4.2. Obiettivo 2

### Erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità

Le previsioni contenute nel presente piano operativo sono state elaborate tenendo conto degli strumenti di acquisto attivabili alla data attuale. Tuttavia, è opportuno sottolineare ulteriormente che, la proposta potrebbe subire delle modifiche nel corso dell'attuazione della misura, nel caso in cui ci siano evoluzioni nei suddetti strumenti.

#### 4.2.1. Coordinamento

L'obiettivo è coordinato dalla Direzione Centrale "PNRR, Olimpiadi e digitalizzazione" - Unità Organizzativa "Trasformazione digitale per la modernizzazione e la semplificazione" di Regione Lombardia in collaborazione con la Direzione Centrale affari istituzionali, generali e società partecipate - Unità Organizzativa "Organizzazione e personale di giunta - supporto alle strategie della direzione generale presidenza, fabbisogni e sviluppo del capitale umano, gestione delle attività finanziarie, fiscali e previdenziali relative al personale".

#### 4.2.2. Metodologie didattiche

Il programma di formazione si svolgerà completamente in modalità *online*. Inizierà con un evento introduttivo per presentare i corsi, seguito da una fase di auto-apprendimento tramite Formazione a Distanza (FAD) e da attività laboratoriali (presenti nel corso Base e Specialistico).

#### 4.2.3. Target

Il numero totale di dipendenti destinatari dei corsi è di **420**, di seguito sono presentati i discenti per ciascuna tipologia:

Codice Target	Target	Descrizione
OB2-1T	150	Numero dipendenti Corso BASE
OB2-2T	250	Numero dipendenti Corso SPECIALISTICO
OB2-3T	20	Numero dipendenti Corso DIRETTORI/DIRIGENTI

Tabella 7 – Obiettivo 2 – Target

#### 4.2.4. Ore didattiche

Di seguito è specificata la durata della formazione per ciascuna tipologia di corso:

Tipologia di Corso	Durata Formazione	Durata Laboratorio	TOT
Corso Base	12 ore	8 ore	<b>20 ore</b>
Corso Specialistico	12 ore	8 ore	<b>20 ore</b>
Corso Direttori/Dirigenti	4 ore		<b>4 ore</b>

Tabella 8 – Obiettivo 2 – Durata formazione

Si sottolinea che l'allocazione delle ore didattiche è stata attentamente calibrata al fine di rispondere in modo mirato alle reali necessità di Regione Lombardia, dopo aver ricevuto da AgID flessibilità rispetto al documento "4. Schema dei corsi di formazione sul tema *Accessibilità ICT*".

#### 4.2.5. Laboratorio - sessioni

Il laboratorio si svolgerà in modalità *e-learning* e sarà organizzato inizialmente con un evento collettivo della durata di due ore, durante il quale verrà effettuata una dimostrazione degli strumenti utilizzati. Successivamente, i dipendenti saranno suddivisi in gruppi di circa 15 persone e parteciperanno a due sessioni pratiche, ciascuna della durata di tre ore. Inoltre, è previsto un incremento del 20% delle sessioni per permettere recuperi in caso di eventuali assenze.

Tipologia di Corso	Laboratorio – collettivo	Laboratorio - sessioni operative in gruppi
Corso Base	1 (2h)	24 (da 3h)
Corso Specialistico	1 (2h)	48 (da 3h)
Corso Direttori/Dirigenti	-	-
<b>TOT.</b>	<b>2</b>	<b>72</b>

Tabella 9 – Obiettivo 2 – Sessioni Laboratorio

Saranno in totale erogate **220 ore** di laboratorio:

- **4 ore** per i Laboratori collettivi;
- **72** per i Laboratori operativi in gruppo per il corso Base;
- **144 ore** per i Laboratori operativi in gruppo per il corso Specialistico.

#### 4.2.6. Interventi di sensibilizzazione

Saranno implementate delle iniziative mirate di sensibilizzazione sull'importanza dell'accessibilità, al fine di promuovere una maggiore consapevolezza e comprensione di questa tematica.

#### 4.2.7. Piattaforma *e-learning*

Il percorso formativo verrà sviluppato in modalità di formazione a distanza (FAD) e reso disponibile attraverso la “Piattaforma *e-learning*” della Regione Lombardia. Questa piattaforma, operante in modalità SaaS (*Software as a Service*), è già accessibile a tutti i dipendenti della Regione Lombardia. Per garantire un accesso sicuro, l'accesso è disponibile tramite identità digitale SPID, Carta Nazionale dei Servizi, ed è presente una funzione di pre-profilazione utente per la personalizzazione dell'esperienza formativa. La “Piattaforma *e-learning*” supporta eventi in *streaming* e offre una vasta gamma di materiali didattici aggiuntivi, tra cui *tutorial* e brevi lezioni formative, tutti facilmente scaricabili. Queste risorse sono pensate per arricchire ulteriormente l'esperienza di apprendimento e garantire una formazione completa e accessibile.

Mediante l'organizzazione di Formazione a Distanza (FAD) per i contenuti di base e trasversali, si potrà garantire che i materiali formativi sviluppati siano non solo efficaci per il momento attuale, ma anche facilmente riutilizzabili per l'orientamento e la formazione dei nuovi arrivati nell'organico regionale.

#### 4.2.8. Piano di progetto

Codice WP	Descrizione	Descrizione attività
OB2-1WP	Progettazione intervento formativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definizione degli obiettivi formativi;</li> <li>2. analisi del contesto tematico (normative, risorse, strumenti, metodologie);</li> <li>3. definizione delle strategie formative (<i>fad</i>, <i>webinar</i>, aule virtuali, ecc.) del <i>target</i> e delle tempistiche;</li> <li>4. suddivisione dei contenuti per moduli;</li> <li>5. suddivisione dei laboratori per sessioni;</li> <li>6. individuazione ambienti didattici in presenza e virtuali;</li> <li>7. individuazione dei formatori e <i>tutor</i>;</li> </ol>

Codice WP	Descrizione	Descrizione attività
		<ol style="list-style-type: none"> <li>8. individuazione degli strumenti di valutazione per la verifica dell'accessibilità con particolare attenzione a quelli che richiedono eventuali licenze d'uso;</li> <li>9. pianificazione delle esercitazioni per il laboratorio;</li> <li>10. pianificazione dei <i>test</i> delle competenze iniziali e finali;</li> <li>11. pianificazione di strumenti di <i>feedback</i> (<i>customer satisfaction survey</i>);</li> <li>12. pianificazione della reportistica (tipologia di <i>report</i> e tempistica);</li> <li>13. definizione del <i>layout</i> grafico e scelta <i>audio</i> per <i>e-learning</i>;</li> <li>14. progettazione dei moduli <i>e-learning</i> attraverso la redazione di <i>storyboard</i> (formato .doc, .ppt);</li> <li>15. progettazione delle attività di laboratorio (es. esercitazioni, ...);</li> <li>16. realizzazione di presentazioni e materiale aggiuntivo a supporto della formazione;</li> <li>17. predisposizione dei laboratori;</li> <li>18. realizzazione di questionari di apprendimento e gradimento;</li> <li>19. predisposizione della comunicazione relativa all'attivazione del corso sulla "piattaforma <i>e-learning</i>" (<i>mail</i> di iscrizione con le informazioni di dettaglio per l'accesso, la durata ecc.);</li> <li>20. realizzazione dei moduli <i>e-learning</i>;</li> <li>21. configurazione del corso sulla "piattaforma <i>e-learning</i>" secondo le impostazioni concordate in fase di pianificazione.</li> </ol>
<p><b>OB2-2WP</b></p>	<p><b>Erogazione dell'intervento formativo</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. caricamento dell'elenco dei partecipanti sulla "Piattaforma <i>e-learning</i>";</li> <li>2. pubblicazione delle <i>news</i> relative al percorso formativo sulla <i>intranet</i> aziendale;</li> <li>3. invio delle comunicazioni di avvio corso attraverso la piattaforma;</li> </ol>

Codice WP	Descrizione	Descrizione attività
		<p>4. erogazione del piano formativo in modalità <i>e-learning</i> (test di ingresso, fruizione dei moduli, esercitazioni);</p> <p>5. erogazione del laboratorio;</p> <p>6. attività di tutoraggio;</p> <p>7. erogazione del questionario di valutazione a conclusione del percorso formativo;</p> <p>8. erogazione del questionario di gradimento a conclusione del percorso formativo;</p> <p>9. erogazione dell'attestato di partecipazione a conclusione del percorso formativo;</p> <p>10. monitoraggio rispetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il completamento degli interventi formativi;</li> <li>• il superamento del questionario di apprendimento rispetto ad una percentuale impostata;</li> <li>• analisi dei risultati della <i>Customer Satisfaction survey</i> in ottica di <i>continuous improvement</i>;</li> <li>• analisi dei <i>report</i> prodotti.</li> </ul>

Tabella 10 – Obiettivo 2 – Piano di Progetto

È previsto il coordinamento delle attività didattiche ai fini dell'archiviazione e dell'aggiornamento di contenuti e prodotti formativi, garantendone l'allineamento, l'integrità e la disponibilità nel tempo dei materiali per tutta la durata della misura.

#### 4.2.9. Caratteristiche dei corsi

Di seguito sono elencate le caratteristiche comuni a tutti i corsi offerti:

- **materiali didattici *online***: tutti i contenuti formativi, come lezioni, pillole formative e altri materiali didattici, saranno accessibili online tramite la piattaforma *e-learning* della Regione Lombardia;
- **moduli di formazione *e-learning***: ogni corso sarà strutturato in diversi moduli formativi, erogati attraverso una piattaforma *e-learning*. Fondamentale sarà la presenza, in ciascuna delle tre tipologie di corsi, di un modulo introduttivo che si concentrerà sul quadro giuridico nazionale ed europeo in materia di accessibilità, offrendo una base comune di conoscenza indispensabile per tutti i partecipanti;

- **attività laboratoriali:** il programma prevede una sessione collettiva di durata pari a 2 ore, seguita da sessioni mirate, progettate per rispondere ai bisogni formativi dei diversi ruoli. Queste sessioni specializzate saranno organizzate in gruppi di circa 15 partecipanti e si svolgeranno nell'arco di due giornate, ciascuna della durata di 3 ore, raggiungendo un totale di 6 ore di formazione pratica e interattiva;
- **valutazione delle competenze:** al fine di misurare l'efficacia formativa, verranno condotte valutazioni delle competenze dei partecipanti sia prima dell'inizio che al termine del corso, con la conseguente elaborazione di *report*;
- **monitoraggio della partecipazione:** per garantire e ottimizzare l'*engagement* nei corsi, verranno redatti *report* periodici che tracciano l'effettiva partecipazione dei discenti, permettendo così un monitoraggio costante e una valutazione dell'impegno e della frequenza;
- **attenzione al gradimento:** sarà svolta una Customer Satisfaction
- **supporto di tutoraggio:** sarà fornito un servizio di tutoraggio per assistere i partecipanti durante il percorso formativo.

#### 4.2.10. Schema dei corsi

Di seguito sono elencati i moduli didattici e le attività pratiche laboratoriali per ciascuna tipologia di corso.

Corso Base	
<b>Profilo dei partecipanti:</b>	Funzionari e personale amministrativo
<b>Struttura del corso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 moduli di formazione <i>e-learning</i></li> <li>• 1 Laboratorio - collettivo</li> <li>• 2 Laboratori - sessioni operative in gruppi</li> </ul>
<b>Durata del corso:</b>	20 ore complessive, di cui 12 di formazione <i>e-learning</i> e 8 di laboratorio
<b>Moduli:</b>	<p><b>Modulo 1 – Introduzione e quadro normativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cosa significa accessibilità;</li> <li>• cosa significa usabilità;</li> <li>• cosa sono le tecnologie assistive;</li> <li>• criteri che regolano l'accessibilità e l'usabilità;</li> <li>• approfondimento sul contesto normativo e regolatorio:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Codice Amministrazione Digitale (Dlgs. 82/2005);</li> <li>○ standard WCAG 2.2;</li> <li>○ applicazione della Legge 4/2004 (Legge Stanca) e Legge 18/2009 (recepimento della Convenzione ONU);</li> <li>○ Direttiva europea 2016/2102 (e atti collegati);</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● modelli organizzativi per realizzare la piena accessibilità (es. figure, ruoli, processi e tecnologie assistive).</li> </ul> <p><b>Modulo 2 – Linee Guida e Piano Triennale PA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Applicazione delle Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici e del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.</li> </ul> <p><b>Modulo 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Programmazione strategica per favorire la piena accessibilità fisica e ICT, con focus su Dichiarazione e Obiettivi di accessibilità per le Pubbliche Amministrazioni;</li> <li>● presentazione "Progetti di Comunicazione", il sito di Regione Lombardia che raccoglie le iniziative regionali in materia di comunicazione digitale, tra cui il <i>Design System</i> e le linee guida di identità visiva dell'ente.</li> </ul>
<p><b>Attività laboratoriali:</b></p>	<p><b>Laboratorio - collettivo</b></p> <p>Modalità e strumenti per il monitoraggio e la valutazione dell'accessibilità</p> <p><b>Laboratori - sessioni operative in gruppi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● modalità e tecniche per l'erogazione di servizi accessibili;</li> <li>● modalità e tecniche per la realizzazione di documenti amministrativi, presentazioni, multimedia ed <i>e-mail</i> accessibili.</li> </ul>

Tabella 11 – Obiettivo 2 – Schema corso Base

Corso Specialistico	
<b>Profilo dei partecipanti:</b>	Redattori, creatori di contenuti, comunicatori
<b>Struttura del corso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 moduli di formazione <i>e-learning</i></li> <li>• 1 Laboratorio - collettivo</li> <li>• 2 Laboratori - sessioni operative in gruppi</li> </ul>
<b>Durata del corso:</b>	20 ore complessive, di cui 12 di formazione <i>e-learning</i> e 8 di laboratorio
<b>Moduli:</b>	<p><b>Modulo 1 – Introduzione e quadro normativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cosa significa accessibilità;</li> <li>• cosa significa usabilità;</li> <li>• cosa sono le tecnologie assistive;</li> <li>• criteri che regolano l'accessibilità e l'usabilità;</li> <li>• approfondimento sul contesto normativo e regolatorio:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Codice Amministrazione Digitale (Dlgs. 82/2005);</li> <li>○ standard WCAG 2.2;</li> <li>○ applicazione della Legge 4/2004 (Legge Stanca) e Legge 18/2009 (recepimento della Convenzione ONU);</li> <li>○ Direttiva europea 2016/2102 (e atti collegati);</li> </ul> </li> <li>• modelli organizzativi per realizzare la piena accessibilità (es. figure, ruoli, processi e tecnologie assistive).</li> </ul> <p><b>Modulo 2 – Linee Guida e Piano Triennale PA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione delle Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici e del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.</li> </ul> <p><b>Modulo 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione e compilazione degli obiettivi di accessibilità;</li> <li>• redazione della Dichiarazione di accessibilità;</li> <li>• presentazione "Progetti di Comunicazione", il sito di Regione Lombardia che raccoglie le iniziative regionali in materia di comunicazione digitale, tra cui</li> </ul>

	il <i>Design System</i> e le linee guida di identità visiva dell'ente.
<b>Attività laboratoriali:</b>	<p><b>Laboratorio - collettivo</b></p> <p>Modalità e strumenti per il monitoraggio e la valutazione dell'accessibilità</p> <p><b>Laboratori - sessioni operative in gruppi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo di modelli, webkit, standard, etc.</li> <li>• Tecniche per realizzare contenuti web accessibili</li> <li>• Tecniche per il multimedia accessibile</li> <li>• Le tecnologie assistive; ad esempio: lettori di schermo, ingranditori</li> <li>• Le tecniche della verifica soggettiva</li> <li>• Il protocollo eGLU (eGLU box) e i test di usabilità</li> </ul>

Tabella 12 – Obiettivo 2 – Schema corso Specialistico

Corso Direttori e dirigenti	
<b>Profilo dei partecipanti:</b>	RTD, direttori, dirigenti, dipendenti con responsabilità
<b>Struttura del corso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 moduli di formazione <i>e-learning</i></li> </ul>
<b>Durata del corso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 ore complessive, di cui 4 di formazione <i>e-learning</i></li> </ul>
<b>Moduli:</b>	<p><b>Modulo 1 – Introduzione e quadro normativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cosa significa accessibilità;</li> <li>• cosa significa usabilità;</li> <li>• cosa sono le tecnologie assistive;</li> <li>• criteri che regolano l'accessibilità e l'usabilità;</li> <li>• approfondimento sul contesto normativo e regolatorio: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Codice Amministrazione Digitale (Dlgs. 82/2005);</li> <li>○ standard WCAG 2.2;</li> <li>○ applicazione della Legge 4/2004 (Legge Stanca) e Legge 18/2009 (recepimento della Convenzione ONU);</li> <li>○ Direttiva europea 2016/2102 (e atti collegati);</li> </ul> </li> <li>• modelli organizzativi per realizzare la piena accessibilità (es. figure, ruoli, processi e tecnologie assistive).</li> </ul>

	<p><b>Modulo 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dichiarazione di accessibilità;</li><li>• obiettivi di accessibilità;</li><li>• attività per la piena accessibilità, fisica e digitale, nelle attività di competenza, nei processi;</li><li>• interni e nell'erogazione dei servizi analisi del posizionamento della PA nella Relazione sul monitoraggio dell'accessibilità dei siti web e delle app nazionali (trasmessa da AgID a Commissione europea il 16/12/21), come richiesto dalla Direttiva 2016/2102, e azioni per il miglioramento del posizionamento dell'ente.</li></ul>
--	--

Tabella 13 – Obiettivo 2 – Schema corso Direttori/dirigenti

### 4.3. Obiettivo 3

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

#### 4.3.1. Coordinamento

L'obiettivo è coordinato dalla Direzione Centrale "PNRR, Olimpiadi e digitalizzazione", Unità Organizzativa "Trasformazione digitale per la modernizzazione e la semplificazione" di Regione Lombardia e dalla Direzione Centrale Bilancio e Finanza Unità Organizzativa "tutela delle entrate tributarie regionali"

#### 4.3.2. Piano di progetto

Codice WP	Descrizione	Descrizione attività
OB3-1WP	<b>Analisi ex ante</b>	a. Predisposizione dei template per autocertificazione situazione <i>ex ante</i> ed invio ad AgID.
OB3-2WP	<b>Definizione interventi</b>	a. Definizione degli interventi di miglioramento e valutazione delle attività necessarie per il raggiungimento della riduzione delle tipologie di errore; b. eventuale ingaggio di esperti per la definizione degli interventi operativi necessari; c. formalizzazione dei requisiti per il gruppo di sviluppo.
OB3-3WP	<b>Implementazione</b>	a. Attività di sviluppo con SAL periodici per discutere in un gruppo multidisciplinare eventuali <i>issue</i> ; b. test funzionali e di non regressione; c. eventuali azioni integrative o correttive emerse dai <i>test</i> ; d. avanzamento del rilascio in riproduzione.
OB3-4WP	<b>Verifica conclusiva</b>	a. Comunicazione ad AgID della conclusione dell'intervento; b. verifica tecnica conclusiva da parte di AgID.

Tabella 14 – Obiettivo 3 – Piano di Progetto

### 4.3.3. Target

Codice Target	Target	Descrizione
OB3-1T	50%	50% di tipologie di errore risolte servizio Tassa automobilistica
OB3-2T	50%	50% di tipologie di errore risolte servizio Ecotassa
OB3-3T	50%	50% di tipologie di errore risolte servizio Posta
OB3-4T	50%	50% di tipologie di errore risolte servizio Assistenza

Tabella 15 – Obiettivo 3 – Target

### 4.3.4. Servizi digitali

Di seguito sono descritti i servizi digitali del portale Tributi che saranno oggetto della misura <https://www.tributi.regione.lombardia.it/Portale/>

Il cittadino può autenticarsi ai servizi tramite il servizio di autenticazione di Regione Lombardia (IDPC) utilizzando ai sensi del Codice dell'amministrazione Digitale la propria identità digitale SPID, Carta Nazionale dei Servizi e Carta di Identità Elettronica.

#### 4.3.4.1. Servizio digitale 1 - Tassa automobilistica

Se l'utente autenticato risiede in Regione Lombardia e possiede veicoli, o è il rappresentante legale di soggetto giuridico lombardo proprietario di veicoli, avrà accesso alla sezione dedicata alle tasse automobilistiche, che include informazioni sulle tasse correnti, future e pregresse fino a un massimo di 5 anni:

- in scadenza: data corrente compresa fra la data di decorrenza della tassa auto e la data di scadenza;
- future: data corrente precedente alla data di decorrenza della tassa auto;
- regolare: data corrente successiva alla data di scadenza della tassa auto con pagamento effettuato;
- irregolare: data corrente successiva alla data di scadenza della tassa auto in assenza di pagamento.

Per ogni veicolo, verrà mostrato l'importo della tassa, i dati tecnici impiegati nel calcolo e lo stato dei pagamenti. Sarà anche fornita l'informazione riguardante l'esistenza di un mandato di pagamento tramite domiciliazione bancaria. Inoltre, il sistema include una funzionalità di ricerca e la possibilità di esportare i risultati della ricerca in formato xls/csv.

#### 4.3.4.2. Servizio digitale 2 - Ecotassa

Se l'utente autenticato è il rappresentante legale di un impianto di incenerimento o di stoccaggio rifiuti, avrà la possibilità di accedere alla sezione dedicata ai pagamenti trimestrali dell'ECOTASSA.

Attraverso questa sezione, l'utente può:

- effettuare il pagamento dell'ECOTASSA: procedere al pagamento dell'importo trimestrale dell'ECOTASSA utilizzando i servizi integrati di PAGOPA.
- consultare l'archivio dei pagamenti: accedere all'archivio dei pagamenti pregressi, con la possibilità di scaricare le ricevute di pagamento per una gestione documentale efficiente e trasparente.

Questa funzionalità garantisce una gestione semplificata e centralizzata dei pagamenti legati all'ECOTASSA, offrendo agli utenti un accesso immediato sia per le operazioni correnti che per l'analisi delle transazioni passate.

#### 4.3.4.3. Servizio digitale 3 - Posta

Questa funzionalità permette di accedere alla sezione dedicata alle comunicazioni intercorse tra Regione Lombardia e il contribuente relative al recupero degli insoluti della Tassa Automobilistica.

Le modalità di comunicazione includono l'invio attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC) o in formato cartaceo. Documenti come Ordinanze di Ingiunzione o Accertamenti, sono caricati in questa sezione e accompagnati dalle immagini delle cartoline di ritorno (AR), le quali forniscono una prova certificata della notifica degli atti.

Un sistema di notifica intuitivo è presente nella *home page*, dove un bollino rosso indica la presenza di comunicazioni non ancora lette. All'interno di questo bollino è riportato il numero di comunicazioni non ancora consultate dall'utente.

Accedendo a questa sezione, l'utente può prendere visione di tutte le comunicazioni ricevute.

#### 4.3.4.4. Servizio digitale 4 - Assistenza

L'utente autenticato dispone di due funzioni di aiuto che lo supportano nella navigazione:

- **come fare per:** elenco di link che consentono al cittadino di accedere a funzionalità applicative o contenuti redazionali.

- **richiesta di assistenza:** maschera per richiedere assistenza sui servizi dell'area personale e di altri applicativi dell'ambito.

#### 4.3.5. Link ai servizi

Di seguito si riportano i link ai 4 servizi oggetto di intervento di riduzione delle tipologie di errore sull'accessibilità:

- **Tassa automobilistica:** <https://www.tributi.regione.lombardia.it/Portale/#/tributi>
- **Ecotassa:** <https://www.tributi.regione.lombardia.it/Portale/#/ecotasse>
- **Posta:** <https://www.tributi.regione.lombardia.it/Portale/#/messaggi>
- **Assistenza:** <https://www.tributi.regione.lombardia.it/Portale/#/assistenza>

## 5. Articolazione temporale del Progetto

Di seguito l'articolazione temporale del progetto espressa in quadrimestri:

Obiettivo	Codice WP	Descrizione	2024			2025
			Q1	Q2	Q3	Q1
<b>Obiettivo 1</b> assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità	<b>OB1-1WP</b>	Analisi del contesto e raccolta esigenze				
	<b>OB1-2WP</b>	Censimento delle tecnologie assistive noleggiate e del software acquistato già assegnati (periodo 2020-2023)				
	<b>OB1-3WP</b>	Adozione tecnologie assistive noleggio (periodo 2024-2025)				
	<b>OB1-4WP</b>	Adozione software nuovi acquisti (periodo 2024)				
<b>Obiettivo 2</b> erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità	<b>OB2-1WP</b>	Progettazione intervento formativo				
	<b>OB2-2WP</b>	Erogazione dell'intervento formativo				
<b>Obiettivo 3</b> ridurre del 50% il numero le tipologie di errore su almeno due servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente	<b>OB3-1WP</b>	Analisi ex ante				
	<b>OB3-2WP</b>	Definizione interventi				
	<b>OB3-3WP</b>	Implementazione				
	<b>OB3-4WP</b>	Verifica conclusiva				

Tabella 16 – Tempi del progetto

Le attività per la realizzazione di tutti gli obiettivi progettuali terminano entro il 30 aprile 2025.

## 6. Costi del progetto

La seguente tabella riporta i costi del progetto suddivisi per interventi e per annualità. I costi indicati si intendono IVA inclusa.

	2023 (costi relativi ad attività antecedenti alla stipula dell'Accordo)	2024	2025	Tot (IVA inclusa)
<b>Obiettivo 1</b> assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità	428.331,26 €	97.363,12 €	17.963,83 €	<b>543.658,21 €</b>
<b>Obiettivo 2</b> erogare formazione ai dipendenti di regione Lombardia e al territorio con focus specifici in tema di accessibilità	--	€ 346.341,37	--	<b>346.341,37 €</b>
<b>Obiettivo 3</b> ridurre del 50% il numero le tipologie di errore su almeno due servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente	--	€ 30.000,42	--	<b>30.000,42 €</b>
<b>TOT (IVA inclusa)</b>	<b>428.331,26 €</b>	<b>473.704,91 €</b>	<b>17.963,83 €</b>	<b>920.000,00 €</b>

Tabella 17 – Costi del progetto

Fermo restando l'impegno di garantire il corretto svolgimento del progetto, Regione Lombardia, in considerazione di eventuali fattori ad oggi non prevedibili, si riserva eventuali rimodulazioni finanziarie tra le voci previste nel quadro di finanziamento sopra riportato previo accordo con AgID, nel rispetto nelle linee guida di rendicontazione dei soggetti sub-attuatori.

## 7. Integrazione con altri interventi del PNRR

Regione Lombardia assicura che non sono effettuate attività in sovrapposizione con altri interventi del PNRR.