



LINEE GUIDA PER L'USO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NEL COMUNE DI SAN GIMIGNANO

Premessa

L'intelligenza artificiale sta diventando uno strumento di lavoro concreto, anche nella pubblica amministrazione locale. Questo documento nasce dalla consapevolezza che il Comune non può ignorare questa trasformazione, ma deve governarla con responsabilità.

Le presenti linee guida definiscono i principi e le regole per l'utilizzo degli strumenti di intelligenza artificiale nell'attività lavorativa, al fine di garantirne un impiego corretto, efficace e consapevole.

L'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale nell'ambito dell'attività amministrativa ha natura esclusivamente strumentale e di supporto all'attività umana.

La responsabilità delle valutazioni, delle decisioni e degli atti adottati dall'Ente rimane in ogni caso in capo al soggetto competente.

Nessun sistema AI può sostituire la valutazione umana nei procedimenti che producono effetti giuridici, incidono sui diritti dei cittadini o comportano responsabilità dell'Ente.

Le presenti linee guida si inseriscono nel quadro della programmazione strategica dell'Ente e sono coerenti con gli obiettivi di innovazione, semplificazione e digitalizzazione dei servizi definiti nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO). Il loro aggiornamento segue il ciclo di programmazione del PIAO.



A chi si applica

A tutti i dipendenti del Comune, a prescindere dal ruolo o dall'ufficio. L'uso di strumenti AI nell'ambito lavorativo rientra nel perimetro di queste linee guida.

Art. 1 — Principi fondamentali

L'uso dell'intelligenza artificiale da parte del Comune è fondato sui seguenti principi, coerenti con il Regolamento europeo sull'AI (AI Act, Reg. UE 2024/1689) e le indicazioni di AGID per la PA:

#	Principio	Cosa significa in pratica
1	Responsabilità umana	Il dipendente rimane sempre l'unico responsabile degli atti e delle comunicazioni che firma o emette. L'AI supporta il processo decisionale, ma non decide: ogni scelta amministrativa che produce effetti verso terzi deve essere assunta, valutata e motivata da una persona.
2	Trasparenza	I documenti prodotti con supporto AI devono essere verificati e, ove rilevante, il fatto deve essere indicato. L'Ente non può nascondere l'uso dell'AI verso i cittadini.
3	Proporzionalità	L'AI va usata dove porta un beneficio concreto. Non è richiesto l'uso sistematico di questi strumenti, ma l'ente incoraggia la sperimentazione ragionata.
4	Protezione dei dati	Dati personali, dati riservati o informazioni sensibili dell'Ente non possono essere inseriti in strumenti AI non approvati o che non garantiscano adeguate misure di sicurezza.
5	Non discriminazione	I processi supportati da AI non devono generare discriminazioni. Qualsiasi output che sembri distorto o ingiusto deve essere segnalato e non applicato.

Art. 2 — Uso degli strumenti AI

2.1 Strumenti consentiti

I dipendenti, per le attività lavorative, possono utilizzare esclusivamente strumenti AI inseriti nel catalogo degli strumenti approvati dall'Ufficio Transizione al Digitale (di seguito UTD). Tale catalogo è pubblicato e aggiornato a cura dell'UTD, che ne valuta la conformità normativa, le



condizioni di sicurezza e le modalità di trattamento dei dati prima di autorizzarne l'uso.

L'uso di strumenti AI non presenti nel catalogo è consentito unicamente per attività personali di studio e aggiornamento professionale, senza inserimento di dati, documenti o informazioni riconducibili all'Ente o a terzi.

**Catalogo
strumenti**

Il catalogo degli strumenti AI, approvato con apposita direttiva interna adottata dal responsabile dell'UTD, è disponibile nella intranet Comunale.

2.2 AI come supporto alle decisioni

L'AI può essere utilizzata come strumento di supporto al processo decisionale: per raccogliere e sintetizzare informazioni, analizzare dati, segnalare opzioni possibili, produrre bozze di provvedimenti o confrontare precedenti. In questi casi l'AI svolge una funzione istruttoria, non deliberativa.

Il principio di fondo è il cosiddetto "*human in the loop*": l'essere umano deve rimanere nel circuito della decisione in modo sostanziale, non solo formale. L'intervento umano deve essere effettivo e sostanziale e non può ridursi a una mera validazione formale dell'output generato dal sistema.

**Esempi
consentiti**

Utilizzare l'AI per sintetizzare una normativa complessa prima di redigere un parere; generare una bozza di ordinanza da sottoporre a revisione; confrontare più opzioni su un tema prima di proporre una scelta al dirigente; analizzare un dataset a supporto di una relazione tecnica.

**Esempi
consentiti**

non

Adottare automaticamente la risposta dell'AI a un'istanza del cittadino senza valutazione propria; utilizzare un punteggio generato dall'AI come unico criterio per una graduatoria; affidare all'AI la valutazione discrezionale in un procedimento sanzionatorio.

2.3 Usi consentiti

- Bozze di testi, comunicati, verbali, note interne e documenti amministrativi ordinari
- Riassunti e analisi di documenti (non contenenti dati personali di terzi)
- Supporto alla ricerca normativa, giurisprudenziale e documentale



- Trascrizioni e sintesi di riunioni interne
- Creazione di modelli, template e checklist operative
- Traduzione di documenti a uso interno

2.4 Usi non consentiti

- Inserire dati personali e/o sensibili di cittadini, dipendenti o soggetti terzi in strumenti AI non approvati
- Firmare o trasmettere documenti generati da AI senza averli verificati nel merito
- Usare l'AI per prendere decisioni che incidono sui diritti dei cittadini (es. dinieghi, sanzioni, selezioni) senza valutazione umana esplicita
- Presentare output di AI come proprie elaborazioni originali in contesti che richiedono competenza certificata
- Utilizzare strumenti AI per generare contenuti fuorvianti o non veritieri

Art. 3 — Privacy e protezione dei dati (GDPR)

Il trattamento di dati personali attraverso strumenti AI è soggetto al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003 come modificato. Il Comune, in qualità di titolare del trattamento, è responsabile di ogni dato che transita attraverso gli strumenti adottati.

3.1 Regole operative

1. Prima di utilizzare uno strumento AI con dati dell'Ente, verificare che sia incluso nell'elenco degli strumenti approvati dall'UTD e nel registro dei trattamenti.
2. I dati personali (nomi, indirizzi, situazioni economiche, dati sanitari, ecc.) non devono mai essere inseriti in strumenti AI non approvati o che non offrano adeguate garanzie contrattuali sul trattamento dei dati.
3. I documenti caricati su strumenti AI approvati per elaborazione devono essere preventivamente anonimizzati, salvo che il trattamento rientri esplicitamente nelle condizioni contrattuali stipulate dall'Ente con il fornitore.
4. In caso di dubbio sulla liceità di un trattamento, il dipendente è tenuto a consultare il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) prima di procedere.



Art. 4 — Responsabilità e governance

4.1 Responsabilità dei dipendenti

Ogni dipendente che utilizzi strumenti AI nell'ambito del proprio lavoro è responsabile di:

- Verificare l'accuratezza degli output prima di utilizzarli o trasmetterli
- Non applicare automaticamente suggerimenti dell'AI senza valutazione critica
- Segnalare eventuali anomalie, errori sistematici o rischi rilevati nell'uso degli strumenti
- Rispettare le presenti linee guida e partecipare alle attività formative previste

4.2 Responsabilità dell'Ente

Il Comune si impegna a:

- Definire un elenco aggiornato degli strumenti AI approvati
- Garantire formazione adeguata prima dell'introduzione di nuovi strumenti
- Designare un referente interno per le questioni legate all'AI (Referente AI)
- Aggiornare le presenti linee guida almeno annualmente o in seguito a cambiamenti normativi rilevanti
- Condividere buone pratiche tra gli uffici o altri Enti

4.3 Referente AI

Il Comune individua un Referente AI interno con il compito di:

- Monitorare l'uso degli strumenti AI nell'Ente
- Raccogliere segnalazioni e proporre miglioramenti
- Coordinarsi con i responsabili degli uffici
- Sviluppare e rendere disponibili soluzioni di private-AI

Art. 5 — Registro dei sistemi AI

Il Comune mantiene un registro aggiornato di tutti i sistemi AI in uso o in fase di sperimentazione, indipendentemente dall'origine (strumenti integrati nelle suite in dotazione, applicativi di terzi, soluzioni sviluppate internamente).

Il registro è gestito dall'Ufficio Transizione al Digitale ed è collegato al catalogo degli strumenti



approvati. Il suo scopo è garantire trasparenza interna, tracciabilità e supporto alle attività del DPO.

5.1 Cosa contiene il registro

Per ogni sistema AI, il registro riporta le informazioni essenziali:

Campo	Descrizione
Nome del sistema	Denominazione interna o commerciale
Finalità d'uso	A cosa serve (es. supporto redazionale, analisi dati, protocollazione)
Dati personali trattati	Sì / No / Parziale — con indicazione della tipologia se Sì
Livello di rischio	Minimo / Limitato / Alto (secondo AI Act e Linee Guida AGID)
Stato	Attivo / In test / In valutazione / Dismesso

Aggiornamento	<i>Il registro è aggiornato almeno annualmente dal Referente AI, in occasione della revisione del PIAO, e ogni volta che viene adottato o dismesso un sistema AI.</i>
---------------	---

Art. 6 — Regole di comportamento per i dipendenti

Le presenti regole integrano il Codice di Comportamento e si applicano a chiunque utilizzi strumenti AI nell'esercizio delle proprie funzioni.

6.1 Prima di usare uno strumento AI

- Il dipendente verifica che lo strumento sia incluso nell'elenco approvato dall'UTD
- Il dipendente valuta se i contenuti da inserire contengano dati personali o informazioni riservate dell'Ente: in caso affermativo, procede alla loro anonimizzazione o si astiene dall'utilizzo dello strumento
- In caso di dubbi sul trattamento dei dati, il dipendente consulta il DPO o il Referente AI prima di procedere

6.2 Durante l'uso

- Il dipendente mantiene sempre un ruolo attivo e sostanziale nel processo: l'AI supporta e



suggerisce, ma la valutazione e la decisione finale spettano esclusivamente alla persona

- Gli output dell'AI non sono accettati acriticamente: il dipendente verifica fatti, citazioni normative e dati numerici prima di utilizzarli
- Quando l'AI è usata a supporto di una decisione amministrativa, il dipendente deve essere in grado di motivarla autonomamente, senza fare riferimento all'AI: un atto la cui motivazione non possa essere spiegata in modo indipendente dallo strumento non soddisfa il requisito di supervisione umana
- Il dipendente non utilizza l'AI per produrre contenuti che non sarebbe in grado di sottoscrivere e difendere personalmente
- Nelle interazioni con i cittadini, le risposte generate dall'AI non sono presentate come valutazioni professionali proprie senza previa verifica e validazione

6.3 Usi vietati

Indipendentemente dallo strumento utilizzato, sono sempre vietati:

- L'uso dell'AI per produrre documenti falsi, fuorvianti o alterati
- L'inserimento di dati personali di terzi in strumenti non approvati o privi di adeguate garanzie contrattuali
- L'uso dell'AI per automatizzare decisioni che incidono sui diritti dei cittadini senza supervisione umana esplicita
- L'uso di strumenti AI personali (account privati, versioni gratuite consumer) per attività lavorative che coinvolgono dati dell'Ente

Art. 7 — Trasparenza verso i cittadini

L'uso dell'AI nella pubblica amministrazione non è un fatto interno: produce effetti sui cittadini e sulla qualità dei servizi. Il Comune si impegna a garantire che i cittadini siano informati quando l'AI ha avuto un ruolo rilevante nelle comunicazioni e nei servizi che li riguardano.

Questo obbligo deriva direttamente dall'art. 50 dell'AI Act, che vieta di indurre in errore le persone sul fatto che stiano interagendo con un sistema automatizzato, e dall'art. 14 della L. 132/2025, che richiede che l'uso dell'AI da parte delle PA sia conoscibile e tracciabile.

7.1 Obblighi di segnalazione esterna

- Quando sistemi di intelligenza artificiale sono utilizzati per generare automaticamente comunicazioni o interazioni rivolte ai cittadini senza intervento umano sostanziale, il



Comune rende riconoscibile la natura automatizzata del servizio o della comunicazione. Non costituisce utilizzo rilevante ai fini del presente articolo l'impiego dell'AI come mero supporto redazionale, linguistico o organizzativo, quando il contenuto finale è definito, verificato e assunto integralmente dal dipendente.

- I servizi digitali che utilizzano chatbot o sistemi automatizzati di risposta devono rendere riconoscibile la natura automatizzata dell'interazione
- Nei provvedimenti amministrativi non deve comparire mai la menzione dell'AI come fonte della motivazione: la motivazione è sempre e solo umana

7.2 Registro pubblico

L'Ente pubblica sul proprio sito istituzionale una sezione dedicata agli strumenti AI in uso, con indicazione sintetica della loro finalità e del livello di supervisione umana previsto. La sezione è aggiornata annualmente dal Referente AI.

Art. 8 — Qualità dei dati

L'affidabilità degli output dell'AI dipende direttamente dalla qualità dei dati che la alimentano. Un sistema AI addestrato o interrogato con dati incompleti, obsoleti o errati produce risultati inaffidabili o distorti — il cosiddetto principio "*garbage in, garbage out*".

L'adozione di sistemi AI rende ancora più rilevante la qualità del patrimonio informativo dell'Ente, favorendo il miglioramento dei dati e delle banche dati utilizzate nelle attività amministrative.

8.1 Impegni dell'Ente

- Prima di adottare un sistema AI che utilizza dati interni dell'Ente, il Referente AI e l'ufficio responsabile verificano la completezza, l'aggiornamento e la correttezza dei dati che saranno utilizzati
- Gli output dell'AI che si basano su banche dati interne devono essere valutati anche in funzione della qualità della fonte: un risultato apparentemente preciso generato da dati inaffidabili è più pericoloso di un risultato evidentemente approssimativo
- Il Comune promuove una cultura della cura del dato come prerequisito per qualsiasi uso responsabile dell'AI

8.2 Responsabilità operative

Ogni ufficio che alimenta banche dati utilizzate da sistemi AI è corresponsabile della qualità di quei



dati. La segnalazione di errori, incongruenze o lacune nei dati è un atto dovuto, non discrezionale.

Art. 9 — Tutela dei lavoratori

L'utilizzo di strumenti AI da cui possa derivare, anche indirettamente, un controllo a distanza dell'attività dei lavoratori è disciplinato ai sensi dell'art. 4 della Legge 20 maggio 1970, n. 300 (Statuto dei Lavoratori). L'AI non può essere utilizzata per monitorare in modo sistematico le prestazioni individuali dei dipendenti, né per raccogliere dati comportamentali, in assenza di accordo sindacale con le rappresentanze dei lavoratori o, in mancanza, di autorizzazione della sede territoriale dell'Ispettorato del Lavoro, oltre che di idonea informativa e base giuridica ai sensi del GDPR.

9.1 Principi a tutela dei dipendenti

- L'introduzione di nuovi strumenti AI che incidono sull'organizzazione del lavoro è preceduta da un'informativa alle rappresentanze sindacali, ove presenti, e da un confronto con i dipendenti interessati
- L'AI non può essere usata per valutare, classificare o selezionare i dipendenti senza che la decisione finale sia rimessa a una persona e senza che il lavoratore ne sia informato
- Nessun dipendente può essere sanzionato per aver segnalato un uso improprio o una criticità di un sistema AI

9.2 Garanzie per i dipendenti nell'utilizzo dei sistemi AI

L'obiettivo dell'Ente non è ridurre il personale attraverso l'AI, ma liberare tempo per attività di maggior valore: relazione con i cittadini, ragionamento complesso, gestione delle eccezioni. Questo cambiamento richiede accompagnamento, non imposizione.

Art. 10 — Gestione degli incidenti

Per "incidente AI" si intende qualsiasi evento in cui un sistema AI produce un output errato, dannoso, discriminatorio o non conforme alle presenti linee guida, con potenziale impatto su cittadini, dipendenti o sull'Ente.

La segnalazione degli incidenti è finalizzata a consentire l'analisi delle cause, l'adozione delle misure correttive e il miglioramento delle modalità di utilizzo dei sistemi AI. I dipendenti sono tenuti a segnalare tempestivamente eventuali incidenti o anomalie riscontrati.



10.1 Cosa costituisce un incidente

- Output palesemente errati o fuorvianti utilizzati in atti o comunicazioni ufficiali
- Trattamento non autorizzato di dati personali attraverso strumenti AI
- Decisioni amministrative adottate in modo automatico senza supervisione umana
- Uso di strumenti AI non approvati per attività lavorative che coinvolgono dati dell'Ente
- Output discriminatori o lesivi della dignità di persone

10.2 Procedura di segnalazione

5. Il dipendente che rileva un incidente lo segnala tempestivamente al Referente AI e, se coinvolti dati personali, al DPO
6. Il Referente AI valuta la gravità e attiva, se necessario, la sospensione temporanea dello strumento coinvolto
7. L'incidente viene documentato nel registro dei sistemi AI con indicazione della natura, delle cause e delle misure adottate
8. Se l'incidente ha prodotto effetti verso cittadini o terzi, il Responsabile competente valuta le eventuali comunicazioni e misure correttive necessarie
9. Gli incidenti sono oggetto di analisi periodica da parte del Referente AI per identificare pattern e proporre miglioramenti

Art. 11 — Acquisti e contratti con fornitori AI

Un numero crescente di applicativi software integra funzioni di intelligenza artificiale in modo non sempre esplicito: sistemi di protocollazione, gestionali, piattaforme documentali. Quando il Comune acquista o rinnova questi strumenti, deve sapere cosa sta comprando dal punto di vista AI.

11.1 Cosa verificare prima di un acquisto

- Se il software integra componenti AI, queste devono essere esplicitamente dichiarate dal fornitore con indicazione della loro funzione
- Il contratto deve specificare dove vengono elaborati e conservati i dati, chi vi ha accesso e per quanto tempo
- Deve essere possibile sottoscrivere un Accordo di trattamento dei dati (DPA) conforme al GDPR



- Il fornitore deve garantire che i dati dell'Ente non vengano utilizzati per addestrare modelli AI propri o di terzi, salvo esplicito consenso
- Per sistemi classificabili ad alto rischio ai sensi dell'AI Act, il fornitore deve fornire la documentazione tecnica prevista dal Regolamento

11.2 Clausole da inserire nei contratti

Nei capitolati e nei contratti relativi a forniture software con componenti AI, l'Ente include:

- Obbligo di notifica in caso di modifiche sostanziali alle funzioni AI del prodotto
- Diritto di audit sulle modalità di trattamento dei dati
- Clausola di portabilità dei dati e di cancellazione a fine contratto
- Dichiarazione esplicita del livello di rischio AI del sistema, secondo la classificazione dell'AI Act

Ruolo dell'UTD

L'Ufficio Transizione al Digitale supporta gli uffici acquirenti nella valutazione delle componenti AI dei software e nella redazione delle clausole contrattuali appropriate. Nessun acquisto di software con funzioni AI rilevanti è completato senza il parere dell'UTD.

Art. 12 — Formazione e cultura digitale

L'Ente riconosce che l'uso responsabile dell'AI richiede competenze che non si acquisiscono spontaneamente. La formazione non è un optional, ma una condizione necessaria per un'adozione sicura ed efficace.

12.1 Formazione continua

L'Ente garantisce un percorso di formazione continua sull'intelligenza artificiale, aperto a tutti i dipendenti a prescindere dal ruolo, dall'ufficio di appartenenza o dall'effettivo utilizzo corrente di strumenti AI. Entro 12 mesi dall'approvazione di queste linee guida, l'Ente garantisce a tutti i dipendenti:

- Formazione sui rischi connessi all'uso dell'intelligenza artificiale, inclusi errori, distorsioni (bias), uso improprio dei dati e limiti degli strumenti
- Formazione specifica sugli strumenti AI approvati e in uso nell'Ente
- Un aggiornamento periodico (almeno annuale) sulle novità normative e sulle buone pratiche



La partecipazione alla formazione è garantita a tutto il personale, incluso quello con contratti a tempo determinato o part-time, individuando modalità di erogazione compatibili con le diverse esigenze organizzative.

12.2 Modalità

La formazione può essere erogata in modalità mista: e-learning (es. tramite piattaforme INPA, Syllabus PA, Google per la PA), affiancamento interno o workshop di ufficio. Si valorizzano le competenze già presenti all'interno dell'Ente, favorendo la condivisione orizzontale tra colleghi.

Art. 13 — Disposizioni finali

13.1 Aggiornamento

Le presenti linee guida hanno validità immediata. Saranno riviste entro 12 mesi dall'adozione, in sede di aggiornamento del PIAO, e ogniqualvolta intervengano modifiche normative rilevanti o nuove indicazioni di AGID.

13.2 Segnalazioni e dubbi

I dipendenti che abbiano dubbi sull'applicazione di queste linee guida o che rilevino situazioni problematiche sono incoraggiati a segnalarle al Referente AI o al proprio responsabile di ufficio. Le segnalazioni sono esaminate dal Referente AI ai fini dell'aggiornamento delle presenti linee guida e del miglioramento delle procedure interne.

13.3 Riferimenti normativi

- Regolamento UE 2024/1689 (AI Act)
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
- D.Lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale — CAD)
- Legge 300/1970 (Statuto dei Lavoratori)
- Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) dell'Ente
- Linee guida AGID sull'uso dell'AI nella PA
- L. 132/2025 — Disposizioni in materia di intelligenza artificiale