

3



Città Metropolitana
di Genova

PIAO

**Allegato A – Sezione 3 -
Organizzazione e Capitale
Umano**

**Linee strategiche
per la Transizione Digitale**



Sommario

INTRODUZIONE	3
IL CONTESTO ORGANIZZATIVO INTERNO	5
IL RESPONSABILE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE	5
L'AGENDA DIGITALE METROPOLITANA	5
IL PIANO STRATEGICO BANDA ULTRALARGA	6
IL SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI	6
L'INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI RETE	6
L'INFRASTRUTTURA SOFTWARE DI GESTIONE DEI DATI	7
I SERVIZI ONLINE	10
IL SITO INTERNET E I PORTALI TEMATICI	12
LA STRATEGIA PER LA TRANSIZIONE DIGITALE	13
LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI	13
LA FORMAZIONE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE	14
L'ADEGUAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE	14
IL MONITORAGGIO DEGLI IMPATTI DELLA STRATEGIA DIGITALE	16

Introduzione

La Legge 7 aprile 2014, n. 56, recante “Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni”, assegna alle città metropolitane, enti territoriali di area vasta, non solo le competenze proprie delle province, ma alcune specifiche funzioni tra le quali la promozione e il coordinamento dei sistemi di informatizzazione e di digitalizzazione in ambito metropolitano.

L’articolo 24, comma 3, dello Statuto prevede che Città Metropolitana di Genova promuova il coordinamento dei sistemi di informatizzazione e digitalizzazione in ambito metropolitano, con specifico riferimento all’integrazione delle banche dati, alla gestione coordinata dei siti istituzionali, all’offerta di servizi ai cittadini e alle imprese, alla gestione e conservazione degli archivi su supporto informatico, in coerenza con quanto stabilito prima all’articolo 1: “La Città Metropolitana coordina la propria attività con quella dei comuni singoli o associati del suo territorio ed ispira la propria attività ai principi di sussidiarietà orizzontale e verticale nonché di collaborazione con le istanze sociali ed economiche dell’area metropolitana”.

Il Piano per la Transizione Digitale di Città Metropolitana di Genova (PT), in coerenza con l’art. 14, comma 2-bis, del Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82, Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), persegue un modello di evoluzione dei processi organizzativi, delle iniziative di co-progettazione e dei sistemi informativi basata sul principio del “digital first” (“innanzitutto digitale”). Questo nell’ottica di realizzare servizi agli utenti e ai portatori d’interesse improntati ad un primario utilizzo di processi e tecnologie digitali con l’obiettivo di favorire una diminuzione dei divari socio-economici e di competitività.

Le logiche di progettazione, gestione ed erogazione dei servizi in rete, sono pensate in termini di strategie di partecipazione, di coinvolgimento, di marketing, e in termini di sviluppo ed utilizzo di architetture multilivello interoperabili e avvicinarsi sempre di più alla gestione associata dei servizi per una governance multi-livello efficace e affidabile.

La redazione del PT ha tenuto conto degli obiettivi definiti dai documenti strategici che governano il tema della transizione digitale a livello nazionale ed europeo, dal Programma di mandato del Sindaco Metropolitano, dal Piano Strategico Metropolitano, accogliendo le principali sfide indicate.

L’impiego efficace delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione (TIC) per lo sviluppo economico e sociale del territorio non è solo una questione di infrastrutture e software, ma richiede un quadro istituzionale e normativo adeguato e lo sviluppo di competenze umane e contenuti rilevanti.

Ecco perché il processo di Transizione al Digitale per un territorio complesso come quello metropolitano genovese, deve utilizzare l’innovazione tecnologica, ma deve partire dalla costruzione di un nuovo modello di cooperazione e partecipazione che spinga il cambiamento organizzativo e la crescita professionale in tutti i settori.

Le TIC devono essere considerate quindi come un importante strumento da applicare quale parte di una più ampia strategia di sviluppo sostenibile.

Il Piano per la Transizione Digitale di Città Metropolitana di Genova si propone non solo di promuovere i processi di trasformazione digitale interni, ma di favorire e facilitare la transizione digitale nel territorio metropolitano, individuando le iniziative e le azioni idonee a superare i divari socio-economici e di competitività e dare all’ente un ruolo propulsivo per realizzare sviluppo locale in attuazione delle funzioni fondamentali ad esso assegnate dalla Legge 7 aprile 2014, n. 56.

Con Deliberazione n. 34 del 15 luglio 2015, il Consiglio metropolitano ha approvato le “Linee guida per l’assistenza e la collaborazione ai Comuni e alle Unioni di Comuni in settori determinati” disciplinando le procedure di assistenza e collaborazione con i Comuni e le Unioni di Comuni in specifici settori sulle quali la Conferenza metropolitana ha espresso parere favorevole.

Successivamente il Consiglio Metropolitano, con deliberazione n. 53 del 2 dicembre 2015, ha approvato lo schema di accordo quadro per la collaborazione istituzionale tra la Città Metropolitana, i Comuni e le Unioni dei Comuni dell’area metropolitana

L’accordo quadro che ad oggi è stato sottoscritto dal Comune di Genova e da oltre i due terzi dei Comuni del territorio prevede, tra le altre, una collaborazione volta ad ottimizzare le interazioni fra le attività svolte dalla Città Metropolitana e le funzioni proprie del Comune/dell’Unione, in particolare in tema di promozione e coordinamento dei sistemi di

informatizzazione e digitalizzazione in ambito metropolitano, con specifico riferimento alle banche dati, alla gestione coordinata dei siti istituzionali, all'offerta di servizi ai cittadini e alle imprese, alla gestione e conservazione degli archivi su supporto informatico.

Da tale accordo sono discesi protocolli operativi specifici su progetti e da ultimo sull'avvio della Piattaforma SegnalaCI.

Il contesto organizzativo interno

Il Responsabile per la Transizione Digitale

In data 27 dicembre 2017 la CM ha provveduto alla prima nomina del RTD. Da ultimo con Determinazione del Sindaco Metropolitano n. 11 del 12 febbraio 2020 è stato nominato RTD **Maurizio Torre**, responsabile della Direzione Patrimonio e Sviluppo economico, al quale sono stati affidati i compiti di conduzione del processo di transizione alla modalità operativa digitale e dei conseguenti processi di riorganizzazione, finalizzati alla realizzazione di una amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità.

Come disposto dalla Determinazione sopracitata il RTD si avvale delle risorse e delle competenze del Servizio Sviluppo e Sistemi Informativi e può avvalersi di altre risorse e competenze presenti nell'ente costituendo specifici gruppi di lavoro che in funzione degli obiettivi e delle attività via via pianificate. Il gruppo di lavoro risponde funzionalmente al RTD.

Il RTD provvede all'approvazione del Piano Triennale per la Transizione al Digitale in coerenza con il piano triennale di AGID e con le presenti linee guida.

L'agenda digitale metropolitana

Il Programma Strategico Digitale di Regione Liguria 2019 – 2021 individua gli obiettivi strategici a valenza pluriennale per lo sviluppo digitale della regione anche attraverso iniziative di cooperazione tra Enti.

La Regione Liguria, la Città Metropolitana di Genova e il Comune di Genova, condividendo che il rafforzamento dell'Agenda Digitale sul territorio dell'area genovese e la sua digitalizzazione diffusa costituiscono strumenti fondamentali di sviluppo socio economico, di rafforzamento dell'attrattività di turisti, imprese ed investitori e di incremento della qualità di vita dei cittadini, hanno sottoscritto, nel luglio 2018, *l'Accordo Operativo di collaborazione nello sviluppo dell'Agenda Digitale dell'area genovese*, che ha per oggetto l'attuazione di iniziative svolte in forma cooperativa e coordinata, relative sia ad aspetti tecnologici che organizzativi, per la realizzazione dei comuni obiettivi di innovazione digitale delle reciproche strutture e di rafforzamento dell'Agenda Digitale nell'area genovese, evitando sovrapposizioni, diseconomie e disomogeneità nell'applicazione degli indirizzi nazionali ed europei.

Nell'ambito dei tavoli tematici avviati, la Città Metropolitana ha attivato i servizi di pagamento nell'ambito del Polo regionale pagamenti elettronici (pagoPA) della Regione Liguria e ha collaborato con quest'ultima per l'attivazione di tali servizi anche nei Comuni del territorio che non avevano ancora attivato analogo servizio rafforzando la cooperazione tra gli Enti anche con il riuso del sistema regionale da parte di Comune Genova.

La collaborazione procede con le attività per l'interfacciamento del nodo regionale PAGO PA con la APP IO, l'app dei servizi pubblici, attraverso la quale sarà inviato al cittadino l'avviso di pagamento. Tale servizio è già attivo per la Regione Liguria.

In attuazione del *Protocollo operativo per la collaborazione istituzionale sul Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014 – 2020" (PON Metro)* sottoscritto tra Città Metropolitana e il Comune di Genova è stato messo a disposizione dei comuni del territorio **SegnalaCI**, versione multiente della piattaforma SegnalaCi sviluppata dal Comune di Genova nell'ambito del suddetto PON METRO costituita da una applicazione web-app che consente ai cittadini e agli utenti di segnalare agli uffici competenti delle amministrazioni pubbliche aderenti e ai fornitori da esse individuati ed autorizzati situazioni di criticità rilevate sul territorio nell'ambito delle categorie d'intervento previste dal sistema e di formulare suggerimenti rispetto alle attività e ai servizi erogati. I primi quattro Comuni ad avviare le attività sulla piattaforma condivisa sono stati i Comuni di Borzonasca, Crocefieschi, Ronco Scrivia e Vobbia.

La Città metropolitana ha aderito al Progetto "**Biblioteche on-line**" <https://bibliometroge.sebina.it/opac/.do> promosso dal Comune di Genova tra le azioni relative all'asse 1 "Agenda digitale metropolitana" del "PON Città metropolitane 2014/2020" (PON Metro) .

Il progetto ha portato alla costituzione del sistema bibliotecario metropolitano a cui hanno aderito

- Città metropolitana
- il sistema urbano del Comune di Genova

- i Comuni di Arenzano, Avegno, Bogliasco, Borzonasca, Busalla, Camogli, Campomorone, Carasco, Casarza Ligure, Casella, Castiglione Chiavarese, Chiavari, Cogoleto, Lavagna, Masone, Mezzanego, Mignanego, Moneglia, Pieve Ligure, Recco, Ronco Scrivia, Rossiglione, Santa Margherita Ligure, Savignone, Serra Riccò, Sestri Levante, Sori, Torriglia, Uscio con le proprie biblioteche civiche
- la Polizia di Stato (per la Biblioteca Palatucci)
- la Camera di Commercio.

Il sistema metropolitano nasce per migliorare l'offerta di materiali e i servizi delle biblioteche mettendo a fattor comune la competenza professionale specialistica dei bibliotecari del sistema.

Il sistema di biblioteche metropolitano condivide da ottobre 2018 un catalogo comune, sia delle risorse librarie standard che delle risorse digitali, e un portale metropolitano di servizi.

Il finanziamento di PON Metro ha consentito l'acquisizione del software di supporto e di nuovo materiale multimediale.

Il piano strategico Banda UltraLarga

La possibilità di accedere alle nuove tecnologie digitali è un fattore sempre più importante nello sviluppo sociale, economico e culturale del territorio. Riveste quindi un'importanza strategica il piano strategico Banda UltraLarga come descritto nel Documento Unico di Programmazione.

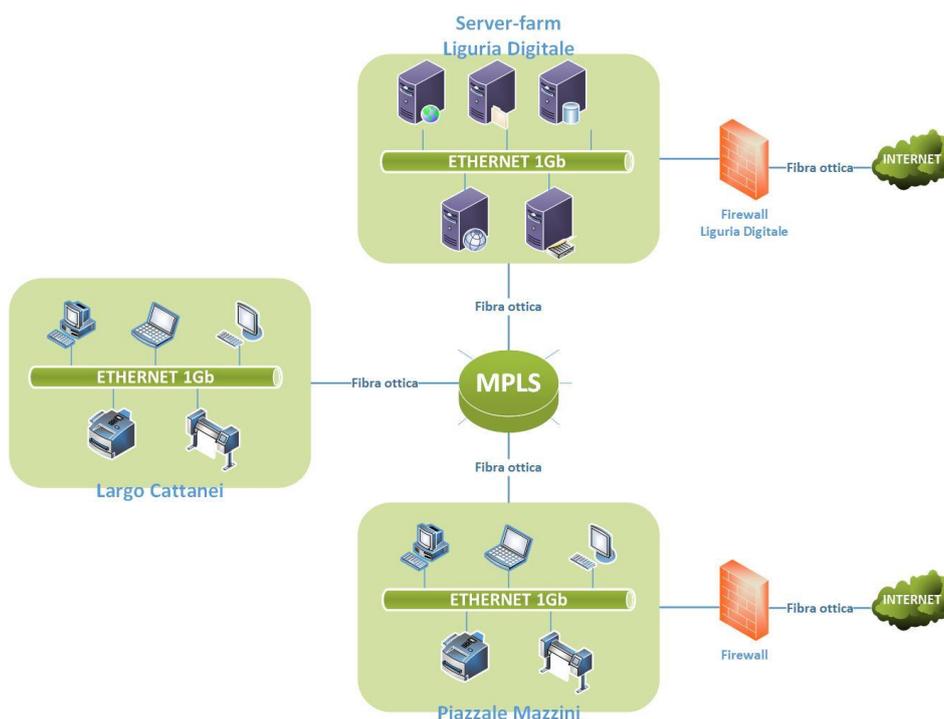
Il Servizio Sistemi Informativi

Il Servizio Sviluppo Economico e Sistemi Informativi gestisce il sistema informativo di CM GENOVA articolato nelle seguenti linee di attività:

- Infrastruttura di rete;
- Infrastruttura software di gestione dei dati
- Servizi on line
- Sito istituzionale e i portali tematici

L'infrastruttura informatica di rete

Si riporta uno schema dell'architettura di rete in tecnologia MPLS - Multiprotocol Label Switching.



Le postazioni di lavoro, che in totale sono circa 370 PC desktop e circa 200 portatili, sono tutte interconnesse tra loro e tra i server, possono quindi essere mantenute sia in loco che da remoto.

L'infrastruttura software di gestione dei dati

Il sistema informativo dell'ente prevede l'utilizzo di una varietà di sistemi informatici, da software complessi adibiti a gestire flussi informativi trasversali all'Ente fino a singole soluzioni verticali dedicate a specifici compiti. Nel seguito l'elenco dei software.

Nome	Descrizione	Ruoli
PROTOCOLLO E FLUSSI DOCUMENTALI	Gestione del protocollo generale e dei flussi documentali dell'Ente su scrivanie virtuali. Il sistema è integrato con la casella PEC ufficiale dell'Ente e con il sistema di Conservazione a norma	Segreteria Generale: funzioni di governance (protocollo generale, archivio informatico) Direzioni: gestione protocolli specifici e corrispondenza
ATTI	Gestione degli atti amministrativi dell'Ente integrato con il sistema di Conservazione a norma; pubblicazione su Albo Pretorio integrato nel sistema	Segreteria Generale: funzioni di governance, gestione degli ordini del giorno delle sedute degli organi istituzionali, pubblicazione atti Personale delle direzioni: redazione atti Dirigenti: adozione atti dirigenziali, pareri di regolarità tecnica su atti di competenza degli organi istituzionali Direzioni Risorse: visto contabile su atti dirigenziali, pareri di regolarità contabile su atti di competenza degli organi istituzionali

Nome	Descrizione	Ruoli
CONSERVAZIONE A NORMA	Gestione della conservazione a norma dei documenti protocollati, degli atti amministrativi, dei documenti fiscali e dei contratti	Sistemi informativi: funzioni di governance del sistema di conservazione Ufficio Contratti: conservazione della documentazione relativa ai contratti
GESTIONE FINANZIARIA	Gestione del bilancio e della contabilità integrato con il modulo di gestione delle risorse umane e delle buste paga e con la fatturazione elettronica	Direzione Risorse: funzioni di governance, bilancio, rendiconto, bilancio consolidato, anagrafe fornitori, mandati di pagamento, reversali d'incasso, certificazioni a fini fiscali, certificazioni di bilancio, gestione fatture, analisi e statistiche Servizio patrimonio: gestione cassa economale, gestione inventario e magazzino Direzioni: consultazione dati, accertamenti e impegni di spesa, gestione buoni d'ordine, accettazione fatture, atti di liquidazione
GESTIONE AMMINISTRATIVA E GIURIDICA DEL PERSONALE	Gestione giuridica ed economica del personale, gestione buste paga integrata con il sistema di rilevazione presenze Portale del dipendente per l'accesso alla documentazione personale (cedolini, certificazioni, dichiarazioni, ecc.)	Direzione risorse - Servizio personale e relazioni sindacali: funzioni di governance, implementazione banche dati, organigrammi Direzioni (dirigenti e posizioni organizzative): gestione delle autorizzazioni e accesso ai dati organizzativi Dipendenti: acquisizioni cedolini e certificazioni fiscali, gestione cartellino personale e relativi giustificativi
PROCEDIMENTI E ISTANZE ONLINE	Gestione online delle istanze e dei procedimenti di autorizzazione, concessione e rilascio pareri	Direzioni: gestione delle istanze, dei flussi procedurali, delle informazioni di monitoraggio delle pratiche
CONCESSIONI STRADALI	Gestione dei canoni di concessione dei passi carrabili, occupazione suolo, etc.	Direzione territorio e mobilità: gestione delle pratiche relative alle concessioni stradali
PATRIMONIO IMMOBILIARE	Gestione property e facility management, anagrafe del patrimonio immobiliare e gestione dei servizi relativi	Servizio Patrimonio: anagrafe del patrimonio, property management, contratti e utenze Servizio Edilizia: facility management, global service immobiliare

Nome	Descrizione	Ruoli
SANZIONI AMMINISTRATIVE	Gestione delle sanzioni amministrative in materia ambientale	Ufficio Sanzioni amministrative: gestione pratiche e riscossione delle sanzioni amministrative. Direzione Ambiente: verbali di accertamento delle violazioni amministrative
GESTIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE	Gestione del ciclo della performance (DUP, PEG e sistema di valutazione)	Ufficio Performance e controlli: funzioni di governance, registrazione obiettivi e indicatori, monitoraggio e controllo dei processi, gestione dati del sistema di valutazione Direzioni: monitoraggio e controllo dei processi
POSTA ELETTRONICA	Gestione delle caselle di posta elettronica	Sistemi informativi: funzioni di governance, assegnazione caselle di posta, policy Dipendenti: gestione della casella di posta personale
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	Gestione delle caselle di posta elettronica certificata (ente e professionisti legali)	Sistemi informativi: gestione della casella di posta elettronica certificata istituzionale Professionisti legali: gestione della casella di posta elettronica certificata personale
TELEFONIA	Gestione della telefonia mobile dell'Ente (SIM ed Apparati) e rubrica interna	Sistemi informativi: gestione anagrafica degli apparati e delle SIM, assegnazione apparati e SIM Dipendenti: consultazione rubrica
VIDEOMONTAGGIO NON LINEARE	Software per il montaggio dei video realizzati con Videocamere professionali 4K	Ufficio Comunicazione:
GESTIONE IMMAGINI	Software per gestione, ritocco e classificazione immagini digitali	Direzioni
GESTIONE LAVORI DI PREVENTIVAZIONE E CONTABILITA'	Software per il computo e la contabilità dei lavori pubblici	Servizio Edilizia
GESTIONE SICUREZZA NEI CANTIERI	Software per la gestione della documentazione legata alla sicurezza sul lavoro	Direzione Territorio e Mobilità
GESTIONE AUTOMATIZZATA DI PONTI E VIADOTTI	Censimento infrastrutture e gestione del stato (ponti e viadotti)	Direzione Territorio e Mobilità: gestione dei monitoraggi e delle ispezioni
SISTEMI CAD E GIS	Attività di disegno tecnico (Computer Aided Design) e informazione geografica (Geographical Information System)	Direzioni: utilizzatori

Nome	Descrizione	Ruoli
MODELLAZIONE TRAFFICO	Sistema di supporto alle decisioni per le scelte in materia di mobilità	Direzione Territorio e Mobilità: analisi del grafo stradale e monitoraggio del traffico
CATASTO STRADE	Sistema di gestione delle strade provinciali	Direzione Territorio e Mobilità
GESTIONE VIDEO CONFERENZE	Sistema per gestione di videoconferenza coadiuvato da impianto multicamera	Ufficio Comunicazione: governance delle videoconferenze Direzioni: utilizzazione del sistema e gestione delle call
WHISTLEBLOWING	Segnalazione delle condotte illecite	Segreteria e Direzione Generale: gestione delle segnalazioni
GESTIONE PDF	Gestione avanzata dei files in formato pdf	Direzioni: utilizzatori
SUITE PRODUTTIVITA' PERSONALE	Elaborazioni di testi, gestione fogli elettronici, gestione presentazioni	Dipendenti: videoscrittura, foglio elettronico, database, presentazioni - slide show
MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE	Pianificazione e gestione delle chiamate di manutenzione hardware e software	Sistemi informativi: gestione anagrafica delle dotazioni e delle richieste di manutenzione hardware e software Dipendenti: inserimento richieste
CONTROLLO ACCESSIBILITA' DEI SITI WEB	Servizio di analisi dell'accessibilità delle pagine dei siti web	Sistemi informativi: parametrizzazione ambiente, visualizzazione report di errore, report statistici
SISTEMA ANTIVIRUS	Prevenire, rilevare ed eventualmente rendere inoffensivi codici dannosi e malware	Sistemi informativi: parametrizzazione del sistema
SISTEMI DI CONTROLLO DI SICUREZZA DELLA RETE	Software dedicati al controllo e monitoraggio della rete informatica	Sistemi informativi: parametrizzazione del sistema, gestione e controllo

I servizi online

L'Ente mette a disposizione dei Cittadini i servizi online richiesti dal Decreto-Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'amministrazione digitale (CAD). In particolare:

Nome	Descrizione
PAGOPA	Sistema di gestione dei pagamenti elettronici di CM è basato su due infrastrutture tecnologiche (Nodi dei pagamenti- SPC): <ul style="list-style-type: none"> • Nodo di Poste: per il pagamento e la rendicontazione dei canoni di pagamento dei passi carrabili • Nodo Regionale dei Pagamenti: per tutti i restanti pagamenti emessi dall'ente o effettuati spontaneamente dai cittadini

La piattaforma PagoPA è prevista all'articolo 5 del CAD. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 2, del CAD e dell'art. 15, comma 5-bis, del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla Legge 17 dicembre

2012, n. 221, per legge () tutte le Pubbliche Amministrazioni sono tenute ad aderire al sistema di pagamento PagoPA e ad utilizzarlo in via esclusiva, dismettendo altri sistemi di pagamento in incasso.

L'articolo 65, comma 2, Decreto Legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, ha stabilito il **28 febbraio 2021** quale termine ultimo per le pubbliche amministrazioni per integrare la piattaforma PagoPA nei propri sistemi di incasso.

Città Metropolitana di Genova ha introdotto la piattaforma dei pagamenti PagoPA già dal 2019. Nel corso del 2022 sono state sviluppate le adeguate interfacce per veicolare le informazioni ed i servizi online sulla piattaforma nazionale AppIO (Piattaforma di accesso ai servizi pubblici della pubblica amministrazione di cui all'articolo 64-bis del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82), per far sì che il cittadino sia sempre più al centro dell'azione dell'Amministrazione.

Nome	Descrizione
PRATICO - ISTANZE ONLINE	Sistema di presentazione delle istanze online, integrato con il sistema delle identità digitali SPID e CIE

La possibilità di presentare istanze online alla PA permette di attuare il concetto di cittadinanza digitale, come largamente promosso dal CAD.

Il CAD, agli articoli 7, 12 e 15, ha disciplinato il tema:

- l'art. 7 ha sancito il diritto di chiunque di fruire dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione, in forma digitale e in modo integrato, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle stesse anche attraverso dispositivi mobili;
- l'art. 12 ha previsto che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per l'effettivo riconoscimento dei diritti dei cittadini e delle imprese.
- l'art. 15 ha previsto che la riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni, volta al perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 12, comma 1, avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione.

Il portale PRATICO, attivato da Città Metropolitana di Genova nel 2021, risponde a questa esigenza consentendo la presentazione di istanze online mediante l'accesso alla propria area riservata mediante identità digitale (sistemi SPID e CIE).

Inoltre è stata realizzata una interfaccia per rendere interoperabile il portale PRATICO con il portale IMPRESA IN UN GIORNO.

Nome	Descrizione
SINTEL	Piattaforma di e-procurement SINTEL di Regione Lombardia utilizzata per l'espletamento delle proprie procedure di gara in modalità telematica

L'e-procurement promuove la domanda pubblica di innovazione mirando alla semplificazione, digitalizzazione e trasparenza delle procedure di aggiudicazione e gestione dei contratti pubblici.

In data 18 ottobre 2018 è entrato in vigore l'obbligo per le stazioni appaltanti di utilizzare, nell'ambito delle procedure di gara, mezzi di comunicazione telematica, così come previsto dall'articolo 40, in combinato disposto con l'articolo 52 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

Città Metropolitana di Genova nello mese di ottobre 2018 ha prontamente adeguato le modalità gestionali delle procedure di gara all'intervenuto obbligo normativo di gestione telematica delle comunicazioni inerenti gli appalti aderendo alla piattaforma "Sintel" messa a disposizione da ARCA – Azienda Regionale Centrale Acquisti S.p.A, centrale di committenza di Regione Lombardia.

Il sito internet e i portali tematici

L'Ente organizza il proprio sito istituzionale (<https://www.cittametropolitana.genova.it/>) per informare i cittadini in merito all'attività politica istituzionale e alle attività legate alle competenze della Città Metropolitana. Inoltre cura la comunicazione istituzionale e quella di servizio. Le informazioni relative alle diverse tematiche sono organizzate in portali tematici con indirizzi internet di terzo livello sul dominio istituzionale *cittametropolitana.genova.it* (ad esempio <https://ambiente.cittametropolitana.genova.it>)

L'organizzazione in portali tematici risponde ad una esigenza di modularità dell'intero sistema ma viene comunque garantita l'unitarietà dell'informazione attraverso **la non duplicazione della stessa e l'interoperabilità dei dati** dove necessaria.

Il portale istituzionale veicola l'utente finale su tutti i portali tematici anche se esiste la possibilità di accedere direttamente al portale tematico.

Portali tematici:

Nome	Descrizione
AMBIENTE	https://ambiente.cittametropolitana.genova.it/ Portale dedicato al settore Ambiente per illustrarne la governance, le autorizzazioni che rilascia ed i controlli che effettua negli ambiti di sua competenza
BICIPLAN DI GENOVAMETROPOLI	https://biciplan.cittametropolitana.genova.it/ Portale dedicato al Piano Urbano della Mobilità Ciclistica della Città Metropolitana di Genova
DATI APERTI (OPENDATA)	https://dati.cittametropolitana.genova.it/ Portale dedicato alla pubblicazione dell'Albero della Trasparenza secondo il paradigma degli open data.
ISTRUZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO	https://istruzione.cittametropolitana.genova.it/ Portale dedicato all'offerta formativa degli istituti superiori dell'intero territorio provinciale per aiutare le famiglie e i giovani nelle scelte di formazione dopo la terza media
MARKETING TERRITORIALE	https://fuorigenova.cittametropolitana.genova.it/ Portale dedicato al marketing territoriale e allo sviluppo economico della Città Metropolitana di Genova
PIANO STRATEGICO METROPOLITANO	https://pianostrategico.cittametropolitana.genova.it/ Portale dedicato al Piano Strategico della Città Metropolitana di Genova approvato nel 2017 e alla Agenda per la sostenibilità di Genova Metropoli
PUMS DI GENOVAMETROPOLI	https://pums.cittametropolitana.genova.it/ Portale dedicato al Piano urbano della Mobilità Sostenibile della Città Metropolitana di Genova, approvato nel 2019
STAZIONE UNICA APPALTANTE	https://sua.cittametropolitana.genova.it/ Portale dedicato alla Stazione Unica Appaltante per la gestione dei bandi di gara, manifestazioni di interesse ed aste immobili

La strategia per la transizione digitale

L'Agenda Digitale Metropolitana l'obiettivo della digitalizzazione attraverso tre linee di indirizzo

- (1). lo sviluppo di un nuovo rapporto tra amministrazione e cittadini, attuato mediante azioni di promozione e diffusione della digitalizzazione dei servizi e azioni di sensibilizzazione e facilitazione dell'utenza
- (2). il cambio della cultura e dei paradigmi di lavoro interni all'organizzazione che consenta di massimizzare le potenzialità e le opportunità dell'informatizzazione dei servizi in termini di economia dei processi, condivisione delle informazioni e degli strumenti, semplificazione delle procedure e dei processi decisionali
- (3). la realizzazione in ambito territoriale della condivisione delle esperienze e dei sistemi promuovendo la cooperazione tra gli enti, la messa a fattor comune delle innovazioni, quale anello di congiunzione e di completamento delle linee strategiche di cui sopra allo scopo di dare valore aggiunto ai sistemi utilizzati dalle singole amministrazioni.

La strategia si declina su quattro linee di azione:

- A. La digitalizzazione dei servizi
- B. La formazione per la transizione digitale
- C. L'adeguamento delle infrastrutture
- D. Il monitoraggio dell'efficacia dei sistemi

La digitalizzazione dei servizi

Per migliorare la trasparenza nel rapporto con l'utenza, Città Metropolitana ha realizzato i due portali PRATICO: procedimenti e istanze online e SegnalaCI Genova Metropoli.

PRATICO ha le funzioni primarie di semplificare al massimo i rapporti tra l'Amministrazione e cittadini, professionisti ed imprese; migliorare le interfacce di comunicazione; rendere trasparenti le diverse fasi di procedimenti anche complessi.

Il modello organizzativo adottato è stato studiato sulla base della rilevazione di tutti i procedimenti amministrativi esistenti all'interno della Città Metropolitana e la forte collaborazione tra tecnici, funzionari e dirigenti coinvolti.

Per realizzare tale nuova modalità di lavoro l'Amministrazione ha riorganizzato completamente le procedure degli uffici, informatizzando tutti i procedimenti. Ed è proprio dall'informatizzazione che derivano enormi vantaggi ai cittadini che - da oggi - possono presentare le istanze online, verificare su internet lo stato di avanzamento della propria pratica/istanza, dal momento in cui entra in PRATICO fino a quando l'autorizzazione, concessione o parere viene completata ed erogata. Inoltre l'Amministrazione ha uniformato la modulistica, rendendola tutta in formato elettronico e scaricabile.

Da questo portale cittadini, professionisti ed imprese possono ricevere informazioni sui procedimenti di competenza dell'Ente, scaricare i moduli, conoscere le normative, presentare online le istanze e monitorare le proprie pratiche. Il tutto in piena trasparenza, in sicurezza e senza costi aggiuntivi.

Il portale **SegnalaCI Genova Metropoli**, realizzato in collaborazione con i Comuni del territorio, permette l'invio di due tipi di messaggi:

- La segnalazione finalizzata alla prevenzione di stati di rischio e/o alla soluzione di situazioni di pericolo, disservizio rilevati sul territorio quali ad esempio problemi di illuminazione pubblica, buche stradali, segnaletica deteriorata, pericolo crolli, etc.
- La comunicazione finalizzata all'invio di suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi erogati dagli Enti del territorio

Città Metropolitana nel proprio cammino verso la trasformazione digitale ha l'obiettivo di invitare cittadini ed imprese ad utilizzare sempre più il canale online per il dialogo con l'amministrazione con una attenzione particolare alle persone diversamente abili proponendo, annualmente, obiettivi di accessibilità al fine di mantenere accessibili i propri portali anche attraverso la formazione dei propri dipendenti per la creazione di contenuti che non abbiano impedimenti per le disabilità.

L'attenzione alla trasformazione digitale del Paese promossa dal Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione garantisce il costante allineamento dell'Ente alle altre istituzioni per la promozione della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione.

La gestione digitale delle pratiche dovrà assicurare la condivisione delle informazioni tra le amministrazioni e il riuso dei dati laddove funzionale e opportuno.

La formazione per la transizione digitale

La formazione a supporto dell'innovazione e della transizione al digitale è tesa a strutturare un insieme di interventi formativi rivolti a tutto il personale che tenga conto delle competenze digitali possedute al fine di consentirne il miglioramento.

Nell'ambito del progetto Syllabus, con cui il Dipartimento della Funzione Pubblica ha inteso definire un set di competenze digitali chiave per il dipendente pubblico, l'Ente ha partecipato tra le Amministrazioni pilota alla fase sperimentale 2020/21 di somministrazione del test di assessment su un campione del proprio personale e ha aderito a febbraio 2022 al Piano strategico per la valorizzazione e lo sviluppo del capitale umano "Ri-formare la PA. Persone qualificate per qualificare il Paese". Attraverso questo programma di formazione digitale per le PA, è stata pianificata la progressiva mappatura delle competenze digitali del personale, per la rilevazione sistematica e omogenea dei gap esistenti in relazione alle competenze digitali generali, all'esito della quale verranno proposti interventi formativi calibrati.

Alla mappatura e formazione sulle competenze digitali verrà affiancata una specifica promozione della cultura cyber e gestione dei rischi per la sicurezza informatica, con l'obiettivo di:

- Aumentare la consapevolezza dei rischi connessi all'uso di strumentazioni digitali
- Fare comprendere l'importanza dei comportamenti nel concorrere alla sicurezza delle strumentazioni e delle reti aziendali dell'ente.

Sono state previste inoltre tre linee di formazione interna al fine di accompagnare i processi di inserimento lavorativo del personale neo assunto e trasferire conoscenze di carattere tecnico, normativo e procedurale strettamente legate all'operatività del ruolo, oltre che ad aggiornare le competenze esistenti per lo sviluppo professionale dei dipendenti nel loro insieme:

1. pacchetti formativi per i neo assunti sui sistemi informativi – informatici dell'ente
2. programmi di formazione office automation mirata per categorie di inquadramento e profili professionali
3. programmi di formazione sui sistemi gestionali interni finalizzati non solo all'introduzione/attivazione ma anche di richiamo e promozione periodica

Partendo dalle esperienze già fatte, verranno sviluppati e migliorati i prodotti interni rendendoli accessibili attraverso una piattaforma con accesso continuo ai diversi corsi erogati.

L'adeguamento delle infrastrutture

Le nuove esigenze di lavoro agile e di facilitazione dello smart working hanno portato CM ad adeguare le proprie strutture al fine di renderle coerenti con le regole di sicurezza e la normativa sulla privacy.

Si elencano le principali componenti e configurazioni adottate:

- Connessione remota alla VPN aziendale.

La modalità di connessione remota alla VPN aziendale segue ora gli standard di collegamento con interfaccia https, via browser. Ciò comporta che il pc remoto (privato, quindi non inserito nel parco HW dell'ente) non sia direttamente connesso alla rete bensì sfrutti il protocollo https per gestire, da remoto, il PC posto nell'ufficio del dipendente

interessato, il quale sarà direttamente connesso alla rete CM e sotto diretto controllo dei tecnici. Questa modalità risulta più semplice da configurare e da utilizzare da parte del personale non tecnico non avendo alcuna necessità di installazioni sul PC remoto.

Per chi non farà uso della modalità di collegamento appena descritta si è provveduto all'acquisto di 50 licenze annuali (espandibili) del client VPN con richiesta di accesso a doppio fattore. Previa installazione di app scaricabile dai vari store sul cellulare di servizio o sul proprio, avviene la ricezione di una richiesta da approvare per poter confermare l'accesso con relativa sicurezza che l'accesso alla rete è effettivamente stato richiesto da personale certificato.

- Collegamenti ed interconnessioni tra le reti.

Per ampliare le possibilità di collegamento tra le diverse reti gestite dai sistemi informativi, in questo caso tra la l'infrastruttura di rete principale, attestata nella sede di Piazzale Mazzini, e la rete a servizio della sala consiglio, sfruttando le varie antenne presenti per i collegamenti wi-fi, si è creato un nuovo SSID al quale connettersi per avere la connessione diretta alla sala consiglio da qualsiasi postazione se opportunamente abilitata. Ciò ha comportato una maggiore fruibilità dei collegamenti, in particolare l'interconnessione della sala giunta, posta al piano 2 e della sala stampa posta al piano 5 della sede principale. Il servizio è reso sicuro dalla configurazione ed uso delle VLAN per ogni necessità.

- HW portatile.

Per il personale dipendente con necessità di collegamenti remoti (cantieri, case private, uffici remoti, in mobilità, etc.) sono stati acquistati PC portatili. Questi, essendo compresi nella infrastruttura di rete dell'ente, sono configurati e gestiti dai tecnici dei servizi informativi, possono quindi utilizzare il client VPN standard con accesso a doppio fattore tramite token per il collegamento diretto senza l'utilizzo del protocollo descritto in precedenza (https).

- Rete WI-FI

Nella sede di piazzale Mazzini è stata installata e configurata una rete WI-FI, connessa alla rete esistente, con 62 punti di accesso interconnessi (antenne) che gestiscono automaticamente gli spostamenti degli apparati collegati, consentendo, una volta effettuato il collegamento, di spostarsi tra i vari piani, sia con eventuale cellulare di servizio che di PC portatile senza necessità di ricollegarsi alla infrastruttura di rete.

La creazione della rete WI-FI permette inoltre, per i PC che sono provvisti di scheda di rete wireless, una più semplice collocazione nei vari uffici non avendo necessità di collegamento con cavo di rete.

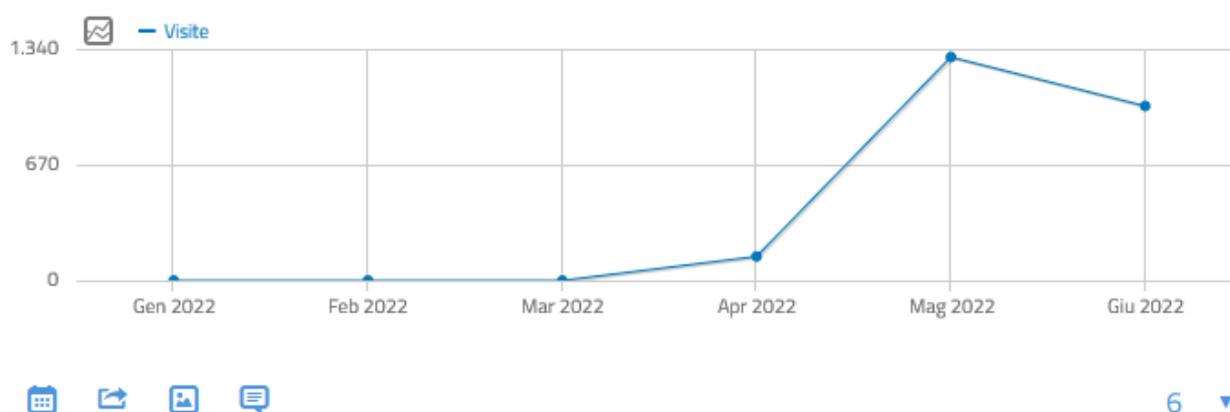
Il monitoraggio degli impatti della strategia digitale

Il portale PRATICO

Il monitoraggio dell'impatto della strategia digitale attuata viene effettuato attraverso diversi strumenti. Innanzi tutto Città Metropolitana aderisce a **Web Analytics Italia (WAI)** ottenendo, per ogni proprio servizio, informazioni di dettaglio sull'utilizzo dello stesso.

Figura 4 - Portale PRATICO dati di utilizzo dalla data di avvio

Visite nel Periodo



Dai dati emerge chiaramente come il portale abbia avuto un netto incremento delle visite nei mesi di maggio e giugno. Non sono ancora disponibili i dati di luglio e agosto. Tale informazione sarà da tenere monitorata nel prossimo semestre.

Altro dato interessante è l'analisi dei dispositivi utilizzati per la fruizione dalla quale emerge una netta prevalenza del desktop rispetto e solo in percentuale nettamente inferiore dello smartphone.

NOTA: Come dichiarato da Web Analytics Italia <https://webanalytics.italia.it/#comunicazione-potenziamento> al momento, alcuni indicatori/widget presenti nella dashboard di back office di WAI, potrebbero non funzionare correttamente e quindi non mostrare gli analytics. I dati vengono comunque acquisiti e conservati dalla piattaforma. Saranno fruibili non appena verrà potenziata l'infrastruttura. A partire da gennaio 2023 AGID rilascerà una nuova versione di Web Analytics Italia che consentirà alle amministrazioni di monitorare regolarmente i propri siti web.

In conseguenza di ciò i dati sono mostrati solo fino a Giugno 2022

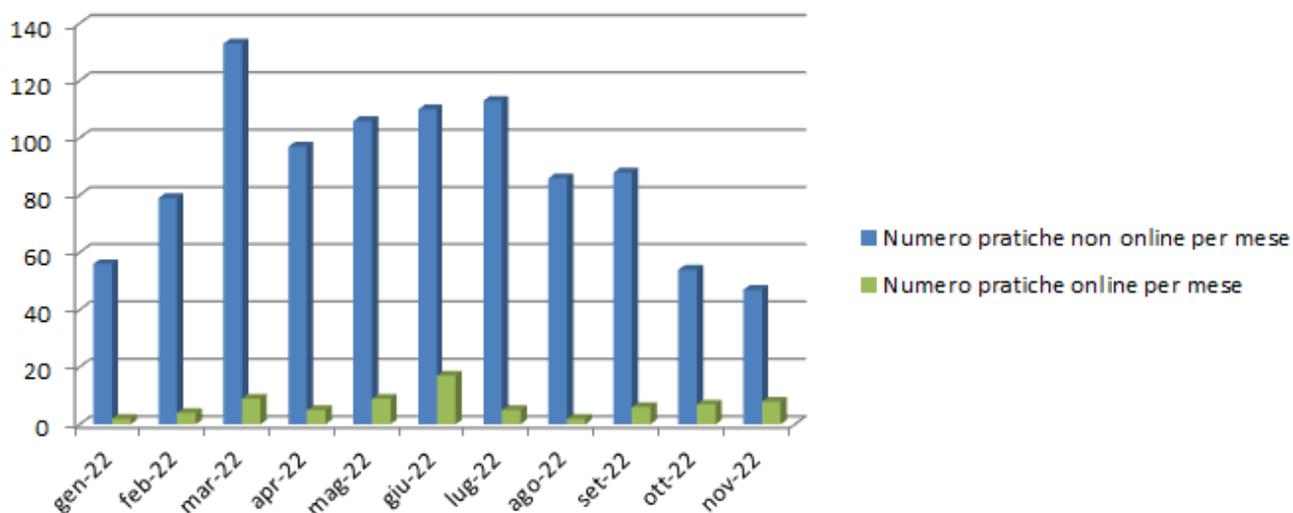
Figura 5 - Portale PRATICO dati relativi ai canali di accesso

Tipo di dispositivo

TIPO	VISITE
Desktop	748
Smartphone	231
Phablet	24
Tablet	7

Dall'analisi delle visite si è poi passati all'analisi dell'utilizzo del portale. Nel grafico sono evidenziate le pratiche per mese e il numero di pratiche presentate online.

Figura 6 – Rapporto on line su totale pratiche per mese



Nei primi undici mesi di utilizzo le pratiche presentate online sono state 74 su 1.043 pratiche totali sono attestate su un valore pari a circa il 7%, ma ancora più interessante è analizzare il trend della percentuale di pratiche presentate online nei diversi mesi:

Mese	Numero pratiche online per mese	Numero pratiche totali per mese	Percentuale pratiche online per mese	Percentuale pratiche online sul totale
Gennaio 2022	2	58	3%	3%
Febbraio 2022	4	83	5%	4%
Marzo 2022	9	142	6%	5%
Aprile 2022	5	102	5%	5%
Maggio 2022	9	115	8%	6%
Giugno 2022	17	127	13%	7%
Luglio 2022	5	118	4%	7%
Agosto 2022	2	88	2%	6%
Settembre 2022	6	94	6%	6%
Ottobre 2022	7	61	11%	7%
Novembre 2022	8	55	15%	7%

dal quale emerge che detta percentuale passa dal 3% di gennaio al 13% di giugno e al 15% di novembre a dimostrazione di un aumentato utilizzo del servizio online, a parte una fisiologica diminuzione nel periodo estivo.

Il portale SEGNALACI

Il portale SegnalaCI è in fase di avvio. Anche sul portale SegnalaCI è stato attivato Web Analytics Italia (WAI) che permetterà in futuro di analizzare le visite del sito.

Il portale prevede inoltre al suo interno una sezione “statistiche” per il monitoraggio delle segnalazioni.

Statistiche sui servizi in rete

Nella sezione “Servizi in rete” di Amministrazione Trasparente sono indicati i servizi online della Città Metropolitana di Genova <https://dati.cittametropolitana.genova.it/it/dataset/servizi-rete> .

Per ogni servizio vengono riportate le statistiche di utilizzo in termini di numero visite ed risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione da parte degli utenti.

Figura 8 - Risultati relativi portale PRATICO per gli anni 2021 e 2022

Servizio	Anno	Visite	Voto positivo	Voto neutro	Voto negativo
Portale Pratico Il servizio ha funzioni primarie di semplificare al massimo i rapporti tra l'Amministrazione ed i cittadini, professionisti ed imprese; migliorare le interfacce di comunicazione; rendere trasparenti le diverse fasi di procedimenti anche complessi. https://pratico.cittametropolitana.genova.it/	2021	1.617	6	2	6
Portale Pratico Il servizio ha funzioni primarie di semplificare al massimo i rapporti tra l'Amministrazione ed i cittadini, professionisti ed imprese; migliorare le interfacce di comunicazione; rendere trasparenti le diverse fasi di procedimenti anche complessi. https://pratico.cittametropolitana.genova.it/	2022	5.194	1	0	4

Figura 9 - Risultati relativi portale PRATICO - Sezione istanze online per gli anni 2021 e 2022

Servizio	Anno	Visite	Voto positivo	Voto neutro	Voto negativo
Pratico - Presentazione istanze online Il servizio ha la funzione di consentire all'utente di presentare istanze online dopo essersi autenticato con SPID. La votazione ed il numero di visite fanno riferimento all'area riservata all'utente https://pratico.cittametropolitana.genova.it	2021	357	10	7	3
Pratico - Presentazione istanze online Il servizio ha la funzione di consentire all'utente di presentare istanze online dopo essersi autenticato con SPID. La votazione ed il numero di visite fanno riferimento all'area riservata all'utente https://pratico.cittametropolitana.genova.it	2022	707	13	7	9

Figura 10 – Dati relativi al servizio di presentazione online delle domande di concorso

Servizio	Anno	Visite	Voto positivo	Voto neutro	Voto negativo
Concorsi online Servizio online per la partecipazione ai concorsi pubblici della Città Metropolitana di Genova https://bandicm-spid.regione.liguria.it	2021	2.716	24	2	5
Concorsi online Servizio online per la partecipazione ai concorsi pubblici della Città Metropolitana di Genova https://bandicm-spid.regione.liguria.it	2022	2.809	38	8	5

La sezione riporta i dati di tutti i servizi / portali della Città Metropolitana.