



Città metropolitana
di Venezia

Verso la transizione digitale. A ogni territorio il suo Responsabile. Un confronto dimensionale

Franca Sallustio

Dirigente Servizio Informatica e Responsabile per la transizione digitale

Città metropolitana di Venezia


Trento – 28 marzo 2019



La prima regola di ogni tecnologia è che l'automazione applicata ad un'operazione efficiente ne aumenterà l'efficienza.

La seconda è che l'automazione applicata ad un'operazione inefficiente ne aumenterà l'inefficienza.

(Bill Gates)

- 
- ▶ CAD (2005) → 29 aggiornamenti
 - ▶ Albo on line
 - ▶ Trasparenza
 - ▶ Fatturazione elettronica
 - ▶ Conservazione a norma
 - ▶ Contratti digitali
 - ▶ Dematerializzazione, firma digitale, fascicolo digitale
 - ▶ Protocollo informatico
 - ▶ Pagamenti on-line
 - ▶ SPID, Identità digitale
 - ▶ Obbligo di utilizzare piattaforme d'acquisto
 - ▶ Piano triennale AgID 2017-2019
 - ▶ Sicurezza
 - ▶ Privacy
 - ▶ Appalti on-line
 - ▶ Cloud
 - ▶ Piano triennale AgID 2019-2021
 - ▶ ...

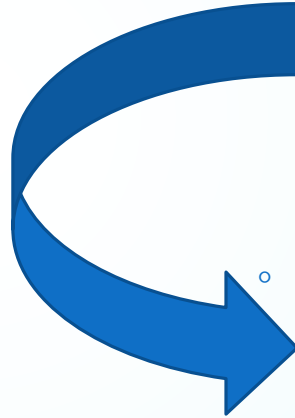
- ▶ Responsabile della gestione dei documenti informatici
- ▶ Responsabile della conservazione
- ▶ Responsabile per la transizione digitale
- ▶ Difensore civico per il digitale
- ▶ ...

...eppure.....



► Commissione parlamentare d'inchiesta sul livello di digitalizzazione delle PA (ott_2017) ha rilevato:

- Scarse competenze tecniche, in primis nei vertici
- Resistenza al cambiamento
- Scarsa conoscenza degli strumenti informatici
- Diffidenza verso gli strumenti informatici
- Procedimenti ancora soggetti a timbri e bolli
- Scarsa interoperabilità dei sistemi
- Difficoltà di gestione dei rapporti con i fornitori
- Inesistente presenza di adeguati indicatori di performance relativi alla digitalizzazione
- Scarse risorse dedicate alla formazione digitale




◦ Probabilmente perché tutti i singoli passaggi al digitale sono stati considerati a sé stanti invece che passi coerenti con un disegno sistematico di ripensamento dell'organizzazione finalizzata al passaggio alla modalità digitale

◦ È necessario un cambiamento culturale ed organizzativo basato su un meccanismo virtuoso di formazione, competenza e fiducia



La transizione digitale è un processo lungo

- 
- **Revisione del modello organizzativo**
 - **Reingegnerizzazione** dei processi e dei procedimenti amministrativi
 - Scoprire l'inefficienza migliorando la performance
 - Prendere le distanze dal modello cartaceo
 - Monitorare e premiare lo sviluppo tecnologico
 - Accompagnare gli uffici nel processo di reingegnerizzazione
 - **Adeguamento regolamentare**
 - **interoperabilità e interconnessione delle banche di dati**
 - Ridefinizione dei front-end
 - Ridefinizione dei back-end

Modello organizzativo CM-Ve

- Gestione distribuita delle competenze - gli uffici eseguono in autonomia:
 - gli impegni di spesa e gli accertamenti di entrata, che il servizio finanziario poi ratifica;
 - le liquidazioni;
 - la protocollazione in uscita e quella in entrata: ogni ufficio è dotato di proprio indirizzo PEC e mail; l'ufficio Protocollo processa solo ciò che arriva alla PEC identificativa dell'Ente;
 - L'impostazione delle variazioni di bilancio, poi approvate dall'Amministrazione;
 - la fatturazione elettronica: ogni ufficio è dotato di proprio codice identificativo, riceve, lavora e liquida le proprie fatturePA, infine le fascicola.
- 'Formazione continua' a dirigenti e dipendenti sull'evoluzione dell'organizzazione e delle tecnologie;
- Condivisione 'stretta' delle scelte applicative e responsabilizzazione degli uffici committenti.

Modello organizzativo CM-Ve

- ▶ Sono invece centralizzati presso il Servizio Informatica:
 - ▶ Le scelte tecniche ed architetture,
 - ▶ l'inventario, la manutenzione e lo spostamento delle attrezzature informatiche,
 - ▶ tutti gli acquisti di hardware e software; i capitolati sono costruiti attivando gruppi di lavoro che comprendono i funzionari dei servizi coinvolti,
 - ▶ i contratti di manutenzione di HW e SW e la loro gestione,
 - ▶ il monitoraggio degli SLA informatici ed eventuali contenziosi,
 - ▶ La gestione delle linee dati.
- ▶ La **regia della crescita digitale** è pure affidata al Servizio Informatica che inserisce la programmazione degli interventi nel DUP, nel PEG e nella programmazione degli acquisti di beni e servizi;
- ▶ Tutti gli stanziamenti relativi alla digitalizzazione sono nel centro di costo del Servizio Informatica;
- ▶ Con atti organizzativi viene stabilito l'impegno di gruppi di lavoro intersettoriali (acquisizione di nuove soluzioni informatiche, implementazione siti web, formazione,...).

Modello organizzativo CM-Ve

➤ Governance dei processi → INTERNA



- Necessità di poter incidere sui processi organizzativi e decisionali (RTD);
- Necessità di creare un rapporto di fiducia con gli uffici interni.

➤ Gestione PdL e Applicativi gestionali → ESTERNA



- Capacità di gestione di procedure di gara e contratti di fornitura;
- Conoscenza procedure MePA.

Digitalizzazione – modalità operative

- ▶ Tutti gli atti e i rispettivi iter burocratici sono digitali - dal 2001 si firma digitalmente, dal 2008 non si produce più la versione cartacea
 - ▶ ogni soggetto con potere di firma è dotato di firma digitale, rilasciata dal personale interno munito di patentino RAO (Registration Authority Officer) rilasciato da Infocert
- ▶ Tutti i documenti firmati digitalmente sono conservati a norma e trasmessi via web service con flusso giornaliero a PARER
- ▶ Tutti gli applicativi in gestione se non integrati funzionalmente, lo sono almeno, via web service, con il sistema di protocollo e con la firma digitale
- ▶ Con atto organizzativo del 2008 sono state eliminate le comunicazioni interne cartacee, in favore di quelle digitali
- ▶ In ambito di trasparenza, ove la pubblicazione è manuale, questa è gestita in base ad un provvedimento organizzativo che definisce chi è il proprietario del dato e 'chi fa cosa' .

Digitalizzazione - Criticità

- Presidio puntuale dei contratti di fornitura: non sempre i fornitori sono disponibili ad onorare dettagliatamente i contratti
- Conseguente necessità di gestione di controversie ed eventuali contenziosi
- Difficoltà di far comprendere ai vertici politici ed amministrativi sia il valore semantico delle soluzioni digitali, sia la loro complessità
- Problematicità nell'incidere sull'organizzazione
- Necessità di creare un rapporto di fiducia con gli altri uffici da mantenere nel tempo
- Necessità di costante aggiornamento tecnico e tecnologico
- Sopravvalutazione da parte degli utenti delle potenzialità del digitale
- Difficoltà di mettere in campo nuove risorse per 'svecchiare' il gruppo di lavoro

Digitalizzazione - Applicativi trasversali

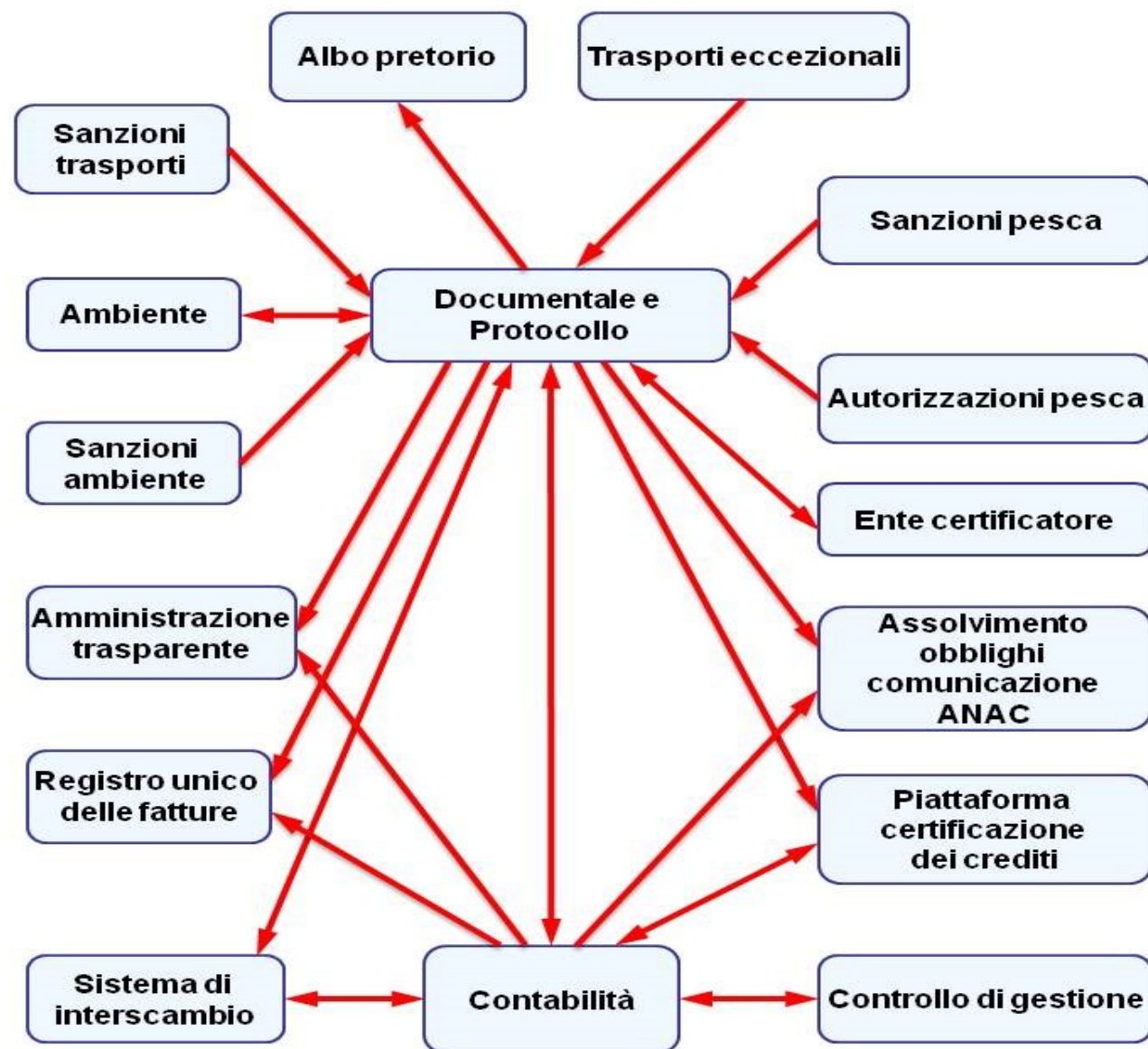
- ▶ Documentale: gestione del protocollo informatico e degli atti amministrativi: delibere, determine, atti di accertamento, ordinanze, decreti, note di addebito, contratti, scritture private, verbali, comunicazioni in uscita;
- ▶ Contabilità, pagamenti e flussi tramite SIOPE+;
- ▶ Ciclo passivo delle fatture: validazione del documento contabile o suo rifiuto, raccolta dei vari visti approvativi, generazione dell'atto di liquidazione con firma digitale e creazione automatica del fascicolo contenente i documenti coinvolti nel processo;
- ▶ Bollo virtuale (convenzione con Agenzia Entrate);
- ▶ Trasparenza (revisione regolamento accesso e nuovo regolamento sulle pubblicazioni on-line);
- ▶ DUP, PEG e controllo di gestione;
- ▶ Gestione presenze;
- ▶ FUNZIONI&PROCESSI: gestionale per la mappatura, generazione e pubblicazione della carta dei servizi e dei procedimenti amministrativi e per il monitoraggio dei tempi dei procedimenti;
- ▶ Pagamenti alla Città metropolitana;
- ▶ Contratti digitali e scritture private;
- ▶ Procedimenti provenienti dal SUAP.

Digitalizzazione - Applicativi settoriali

- Gestione Ambiente: autorizzazioni aria, rifiuti, acqua e relative sanzioni;
- Autorizzazioni e sanzioni caccia e pesca;
- Tributi viabilità;
- Gestione cantieri;
- Manutenzione edifici;
- Gestione ricettività turistica;
- Trasporti eccezionali: applicativo sviluppato internamente e concesso in riuso ad altre organizzazioni;
- Gestione giuridica del personale, gestione stipendi, gestione pensioni;
- Gestione attività polizia metropolitana, verbali e sala operativa;
- Albi fornitori.

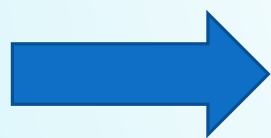
A lato lo schema dei principali applicativi in gestione ed integrazioni fra loro e con le piattaforme ministeriali

Applicativi e integrazioni



Servizi in convenzione ai sensi dell'art. 1 comma 44 lettera f) e comma 85 lettera d) della legge 7 aprile 2014 n. 56.

- Servizi web e di posta elettronica a comuni scuole associazioni no-profit (dal 1996)
- Formazione tecnica ai comuni e al personale delle scuole (dal 1996)
- Sistema Informativo Territoriale Metropolitano (SITM), sviluppato in collaborazione con i comuni mediante caricamento di layer tematici su un unico geodatabase, utilizzando strumenti open (dal 2016)



Creazione di una rete Open Community multitema

Creazione della rete dei referenti

- Razionalizzazione data center dei comuni in attuazione del piano triennale AgID (progetto in via di sviluppo partito nel 2017)

Consolidamento delle relazioni con i comuni e della fiducia nella qualità dei servizi erogati

Struttura Servizio Informatica CM-Ve

- ▶ Il Servizio Informatica della Città metropolitana di Venezia ha un organico di 13,5 persone (su 309)
 - ▶ 1 dirigente (responsabile anche di altri servizi)
 - ▶ 5 funzionari (di cui 2 PO e una AP)
 - ▶ 6 istruttori
 - ▶ 1,5 collaboratori (uno in part-time 50%)8 di queste sono laureate.
- ▶ La capacità di impegno di spesa a titolo I e II è di circa 1.150.000euro/anno (910.000 TIT I e 240.000 tit II).



**.....Baratterei tutta la mia tecnologia per una
serata con Socrate.....
(Steve Jobs)**

GRAZIE!!!!

franca.sallustio@cittametropolitana.ve.it - tel. 041.2501950