



COMUNE DI MOTTA VISCONTI
CITTA' METROPOLITANA DI MILANO
Settore Gestione del Territorio
Piazza San Rocco n. 9/A
C.A.P. 20086 - Motta Visconti
Tel. 0290008135 - fax 0290009071



E mail: tecnico@comune.mottavisconti.mi.it

Relazione sugli interventi di digitalizzazione dell'Ente "Comune di Motta Visconti" Anno 2022

Sommario

Sommario	1
Premessa	2
Fondo Innovazione	2
Sportello rilascio PIN TS-CNS.....	2
Accesso con identità digitale ai servizi pubblici	2
Sportello RAO e Sportello Digitale	3
Notifiche e pagamenti con App IO	3
Sito Istituzionale e Social Media	5
Sito web Istituzionale	5
YouTube.....	6
Telegram.....	8
Facebook	9
Piano Triennale per l'informatica nella PA	12
Conclusioni e sviluppi futuri.....	12

Premessa

Il 2022 è stato un altro anno denso di sfide ed opportunità.

Opportunità legate a tutti i bandi inerenti al “Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza” (PNRR); sfide legate alle tempistiche di analisi e gestione di tutti i progetti che devono sempre mantenere un focus molto alto riguardo privacy e sicurezza.

Fondo Innovazione

Con la pubblicazione degli avvisi PNRR, l’Amministrazione ha deciso di ritirare la candidatura al Fondo Innovazione perché economicamente svantaggioso rispetto ai contributi messi a disposizione dall’Unione Europea.

A titolo esemplificativo citiamo Misura 1.4.3 PagoPA - Missione 1 - Componente 1 del PNRR, finanziato dall’Unione europea nel contesto dell’iniziativa Next Generation EU - Investimento 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE” che da sola finanzia l’attivazione 45 tassonomie per € 38.565 ovvero circa quasi il doppio rispetto i fondi messi a disposizione fondo nazionale.

Sportello rilascio PIN TS-CNS

Lo sportello di rilascio PIN TS-CNS prosegue la sua attività nella giornata di venerdì mattina mettendo a disposizione un addetto al servizio che si divide tra questa attività e quella di RAO ovvero l’identificazione dell’individuo “de visu” per permettere il rilascio dello SPID.

Questo è il primo anno intero di operatività dello sportello.

Le attivazioni totali sono state: 165

Accesso con identità digitale ai servizi pubblici

Come richiesto dal decreto-legge 76 del 2020, c.d. Decreto Semplificazioni, convertito in legge nel settembre dello stesso anno, SPID e CIE sono stati integrati nei siti del comune di Motta Visconti già dal 2021 e sono gli unici metodi di autenticazione per effettuare pagamenti su portale “Cittadino digitale” o verificare il saldo ed effettuare le ricariche per il servizio mensa e Post-scuola.

Grazie ai fondi messi a disposizione dal PNRR con la Misura 1.4.4 - SPID CIE - Missione 1 - Componente 1 del PNRR, finanziato dall’Unione Europea nel contesto dell’iniziativa Next Generation EU - Investimento 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE” sarà possibile integrare l’**OpenID Connect (OIDC)** ai nostri sistemi di autenticazione per tutti i servizi realizzati dal fornitore APKAPPA.

L’OpenID Connect è lo standard di autenticazione attualmente utilizzato dalla quasi totalità delle moderne applicazioni web e mobile nel mondo privato (Google, Microsoft, PayPal e molti altri).

Le caratteristiche di OpenID Connect rispetto al protocollo SAML2, precedentemente usato nell'integrazione a SPID e CIE, sono:

- maggiore sicurezza;
- maggiore facilità di integrazione in sistemi eterogenei (single-page app, web, backend, mobile, IoT);
- migliore integrazione di componenti di terze parti in modalità sicura, interoperabile e scalabile.

Tra gli altri vantaggi, OpenID Connect consente: di evitare potenziali attacchi attuati mediante l'intercettazione delle comunicazioni tra i vari attori coinvolti, soprattutto nel caso di applicazioni per dispositivi mobili. Inoltre, di evitare continui inserimenti di password e migliorare la user experience nelle applicazioni mobili attraverso l'utilizzo delle cosiddette sessioni lunghe revocabili.

Oltre all'implementazione dell'OpenID Connect verrà anche realizzata l'integrazione al nodo italiano eIDAS al fine di promuovere la cooperazione transfrontaliera e l'interoperabilità dei sistemi nazionali di identificazione elettronica (eID) e facilitare l'accesso dei cittadini e delle imprese ai servizi online ai cittadini nei diversi Stati membri.

Sportello RAO e Sportello Digitale

Lo **sportello RAO**, attivato nel 2021, unito allo **Sportello Digitale** offrono un supporto completo agli utenti che intendono attivare l'identità digitale oppure vogliono imparare ad utilizzare SPID o CIE per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione.

Nel 2022 sono stati identificati 258 utenti rispetto le 98 dell'anno precedente

Lo Sportello Digitale è stato creato, in via sperimentale, nel giugno 2022 grazie ad un tirocinio formativo organizzato in collaborazione con la Fondazione "Le Vele" di Pavia.

Ogni appuntamento presso lo Sportello Digitale ha una durata media di 60 minuti durante i quali l'utente completa la procedura di attivazione dell'identità SPID ed impara ad utilizzarla accedendo a siti quali, ad esempio, Fascicolo Sanitario, INPS, Agenzia delle Entrate. L'assistenza al cittadino ha riguardato anche la stampa di avvisi di pagamento PagoPA o la prenotazione di appuntamenti per rinnovare passaporto o Carta d'Identità Elettronica.

La popolazione che si è rivolta allo Sportello nel 2022 (circa una trentina) risulta molto soddisfatta del servizio fornito.

Notifiche e pagamenti con App IO

L'applicazione IO, l'app dei servizi pubblici, è l'esito di un progetto ambizioso avviato nel 2018 e in continua evoluzione che vede un sempre maggior numero di utenti che la utilizzano.

Il grafico sottostante mostra l'andamento dei download dalla sua pubblicazione ai primi periodi del 2023.

Relazione sugli interventi di digitalizzazione dell'Ente "Comune di Motta Visconti" - Anno 2022

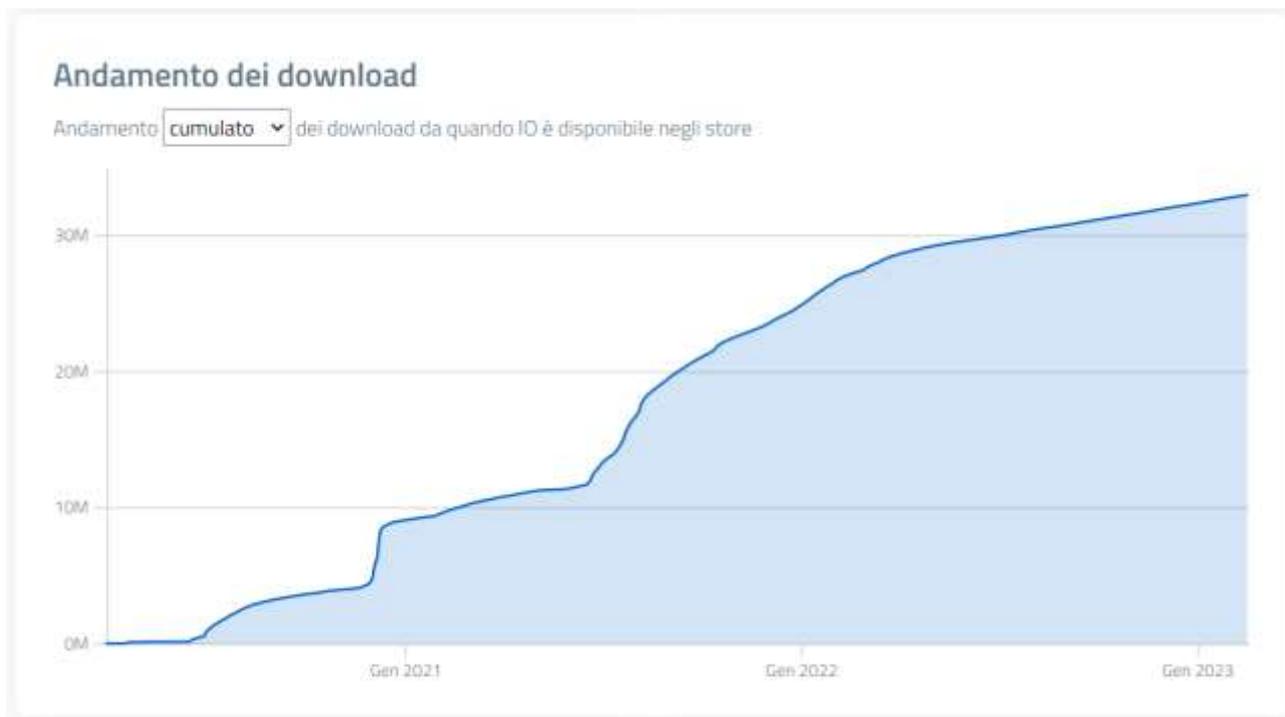


Figura 1 - andamento dei download dell'App IO

Grazie a questo innovativo strumento il Comune di Motta Visconti potrà inviare diversi tipi di notifiche.

Ai servizi già attivati l'anno scorso quali:

- essere informati sulle scadenze di pagamento;
- ricevere gli avvisi di pagamento ed effettuarli attraverso la piattaforma pagoPA;
- ricevere un promemoria della avvenuta protocollazione in Entrata o in Uscita di un documento;
- ricevere comunicazioni di carattere generale dagli uffici dell'Ente;
- ricevere un avviso dei mandati di pagamento emessi dal comune.

Se ne aggiungeranno altri che permetteranno, ad esempio, di ricevere

- l'avviso emissione pagamento TARI
- effettuare pagamenti Oneri cimiteriali & Lampade Votive
- effettuare pagamenti Rendite catastali (ICI, IMU, TUC, ecc.)
- ricevere la conferma dell'acquisizione dell'istanza da parte dell'ente e gli estremi della stessa.

Sito Istituzionale e Social Media

Sito web Istituzionale

Il sito web istituzionale, sviluppato in WordPress, risponde parzialmente ai requisiti di legge per quanto riguarda la politica del “Mobile First” ed accessibilità. Durante il 2022 è stato svolto un lavoro di aggiornamento dei contenuti e degli aspetti tecnologici senza dispendere troppe energie nello sviluppo in quanto, grazie alla partecipazione all’Avviso Pubblico “Misura 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI - COMUNI (APRILE 2022)” - M1C1 PNRR Investimento 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE” FINANZIATO DALL’UNIONE EUROPEA – NextGenerationEU, è previsto un rifacimento completo del sito con creazione di una sezione specifica dedicata alla presentazione delle istanze online.

Per quanto riguarda il servizio di web hosting è stato modificato il contratto di fornitura con Aruba da multi-dominio a mono-dominio portando ad un risparmio di circa 150€/annui.

Per quanto riguarda le statistiche di fruizione del sito, nel mese di giugno 2022, a seguito di una campagna di alcuni attivisti attenti alla privacy degli utenti (MonitoraPA), si è deciso di dismettere lo strumento precedentemente utilizzato per effettuare le analisi sull'andamento degli accessi (Google Analytics), per adottare quello previsto dal Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione ovvero il Web Analytics Italia (WAI).

Lo strumento messo a disposizione da AGID, inizialmente, ha mostrato diverse criticità soprattutto derivate dall’onboarding massivo ed inatteso generato dai possibili problemi di privacy paventati dal gruppo di attivisti.

Attualmente l'infrastruttura tecnologica sulla quale si basa questo strumento è stata potenziata ma permangono ancora problematiche legate all’intervallo di aggiornamento dei dati visualizzati che risulta essere mensile.

Riportiamo alcuni grafici esemplificativi dell'andamento del sito nel 2022



Figura 2 - Riepilogo visite

Etichetta	Visite	Azioni nel sito	Numero massimo di azioni in una visita	Durata totale delle visite (in secondi)	Rimbalzi	Visitatori unici (somma giornaliera)
Motori di ricerca	182	540	13	45819	63	167
Ingressi Diretti	135	321	25	10041	69	115
Siti web	6	13	8	344	5	6
Social Networks	3	3	1	0	3	3

Figura 3 - Tipologie di canale utilizzate per giungere al sito istituzionale

Etichetta	Visualizzazioni uniche	Visualizzazioni pagina	Durata totale visite (sec)	Entrate	Uscite
/home	199	240	20825	193	117
/orari/	28	30	2178	9	17
/uffici/	25	31	2406	9	8
/contatti/	23	29	515	6	17
/servizi-scolastici/	16	17	862	5	15
/suap/	14	18	201	4	10
/amministrazione-comunale/	12	13	151	2	4
/residenza-sanitaria-assistenziale/	8	10	1367	6	8
/settore-gestione-del-territorio/	8	8	530	1	2
/smaltimento-rifiuti-raccolta-differenziata/	8	8	136	7	7

Figura 4 - Pagine più visitate

Non è possibile effettuare un raffronto con l'anno precedente in quanto sono stati utilizzati due strumenti differenti.

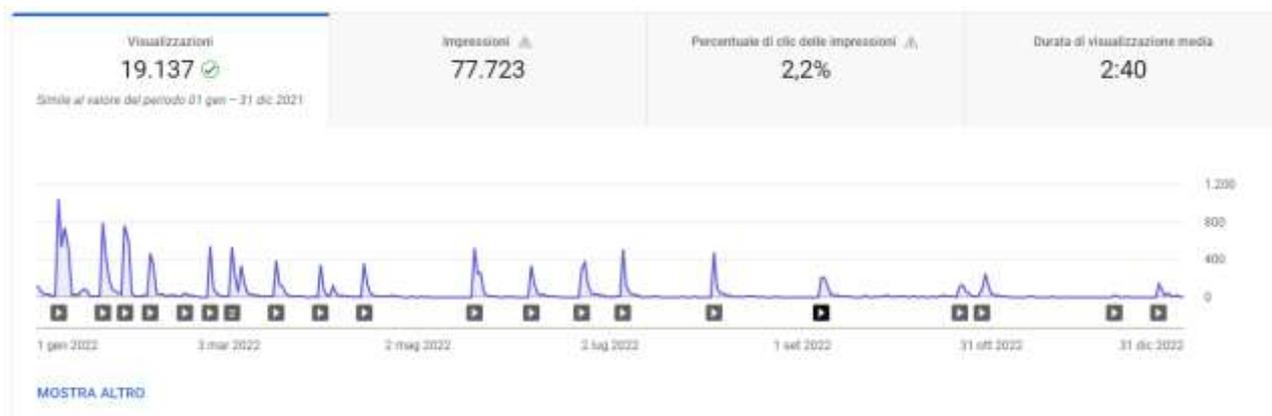
YouTube

Durante il 2021 si è convenuto che i contenuti video prodotti dall'Ente venissero pubblicati sulla piattaforma YouTube e successivamente condivisi tramite link su sito istituzionale, canale Telegram e Facebook. Gli iscritti al canale sono passati da 93 a 154 segnando quindi un +58 ma molti dei video vengono visualizzati senza che l'utente si sia iscritto al canale.

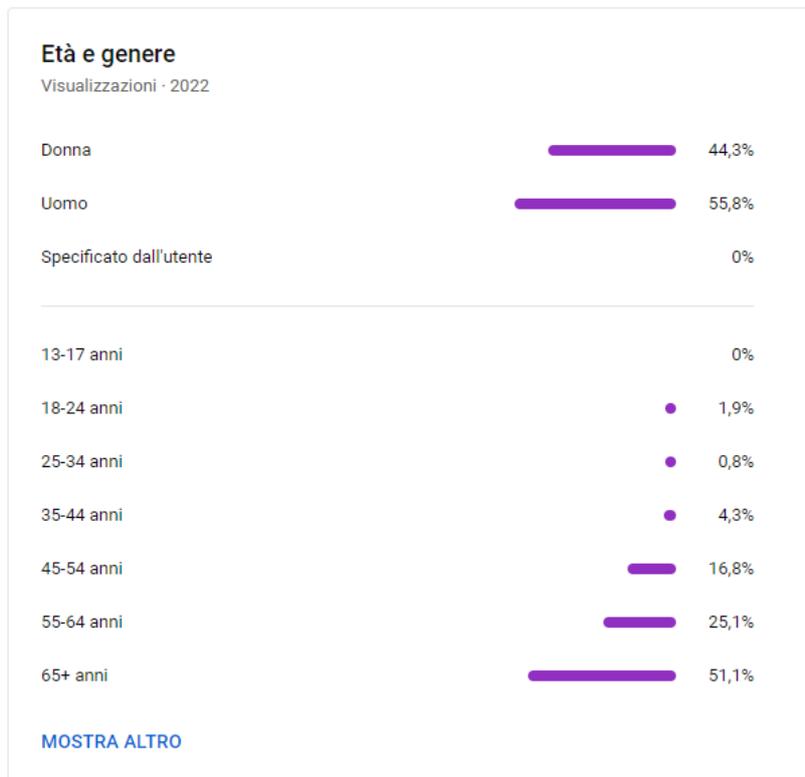
Le playlist create l'anno precedente non sono state aggiornate.

Nella tabella vengono mostrati i video più riprodotti. La durata media di visualizzazione è di 2 minuti e 40 secondi

Titolo video	Ora pubblicazione video	Visualizzazioni	Durata di visualizzazione media
Videomessaggio del 8 gennaio 2022	Jan 8, 2022	2989	0:01:57
Videomessaggio del 22 gennaio 2022	Jan 22, 2022	1621	0:02:00
Videomessaggio del 29 gennaio 2022	Jan 29, 2022	1420	0:01:40
Videomessaggio del 20 maggio 2022	May 20, 2022	1169	0:02:48
Videomessaggio del 6 febbraio 2022	Feb 6, 2022	1036	0:06:11
Videomessaggio del 23 giugno 2022	Jun 23, 2022	961	0:03:29
Videomessaggio del 4 marzo 2022	Mar 4, 2022	839	0:03:03
Videomessaggio del 6 luglio 2022	Jul 6, 2022	791	0:01:59
Videomessaggio del 4 agosto 2022	Aug 4, 2022	786	0:03:28
Videomessaggio del 18 marzo 2022	Mar 18, 2022	748	0:03:58
Videomessaggio del 25 febbraio 2022	Feb 25, 2022	703	0:03:41
Videomessaggio del 15 aprile 2022	Apr 15, 2022	690	0:02:20
Videomessaggio del 07 settembre 2022	Sep 7, 2022	649	0:03:04
Videomessaggio del 7 giugno 2022	Jun 7, 2022	649	0:02:59
Videomessaggio del 1 aprile 2022	Apr 1, 2022	644	0:01:38
Videomessaggio del 07 marzo 2022	Mar 7, 2022	590	0:02:27
Videomessaggio del 28 ottobre 2022	Oct 28, 2022	559	0:02:29
Videomessaggio del 29 dicembre 2021	Dec 30, 2021	439	0:01:58
Videomessaggio del 21 ottobre 2022	Oct 21, 2022	383	0:03:40
Processione sul fiume 2017 - Motta Visconti	Sep 25, 2017	254	0:03:51



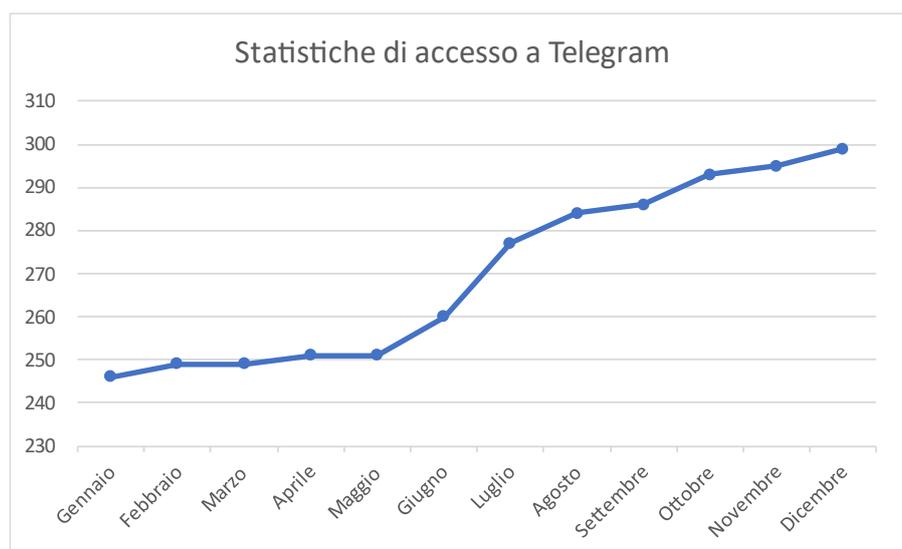
I video vengono visualizzati soprattutto da utenti di genere maschile con età superiore ai 55 anni.



Telegram

Gli iscritti al canale Telegram sono passati da 246 a 299..

1° del mese	Utenti
Gennaio	246
Febbraio	249
Marzo	249
Aprile	251
Maggio	251
Giugno	260
Luglio	277
Agosto	284
Settembre	286
Ottobre	293
Novembre	295
Dicembre	299



Nel 2022 è stata offerta la possibilità agli utenti di fornire un feedback tramite emoji precedentemente selezionate dagli amministratori.

Nel 2023 si potrebbe pensare di permettere di commentare le notizie pubblicate.

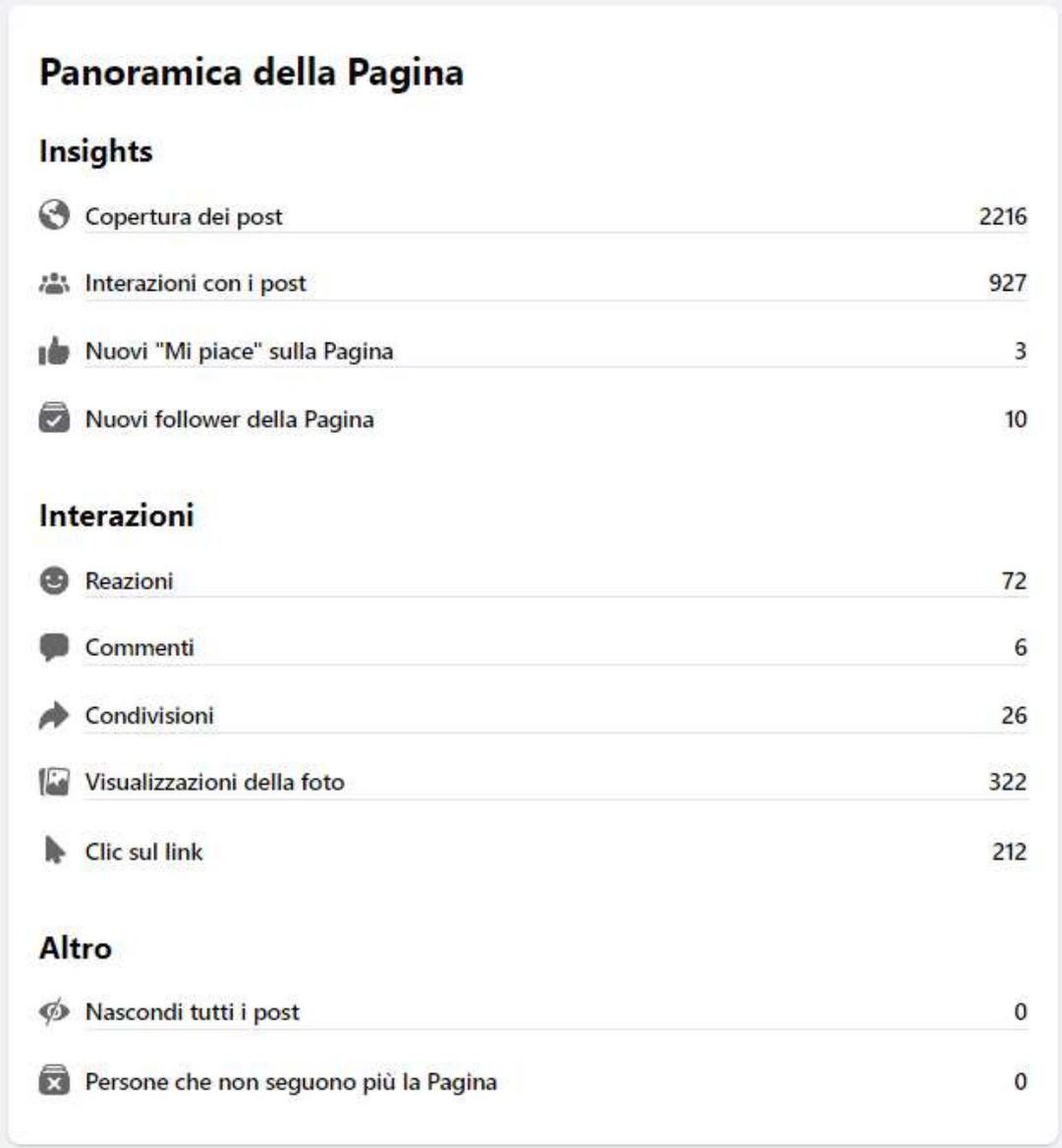
Relazione sugli interventi di digitalizzazione dell'Ente "Comune di Motta Visconti" - Anno 2022

Facebook

La pagina Facebook del comune è attualmente seguita da **2271** utenti 554 in più rispetto l'anno precedente (persone che hanno messo "Mi Piace").

Seguendo il suggerimento esposto l'anno precedente il canale di messaggistica istantanea di Facebook è stato chiuso e chi scrive un messaggio su Messenger riceve la seguente risposta: *"Gentile nomeUtente, il canale Messenger è stato chiuso. Per informazioni, domande e segnalazioni ti suggeriamo di scrivere una mail o telefonare agli uffici di competenza. Qui <https://comune.mottavisconti.mi.it/contatti/> trovate tutti i recapiti del Comune. Grazie per la tua collaborazione"*

Pubblichiamo alcuni dati riepilogativi



Panoramica della Pagina	
Insights	
 Copertura dei post	2216
 Interazioni con i post	927
 Nuovi "Mi piace" sulla Pagina	3
 Nuovi follower della Pagina	10
Interazioni	
 Reazioni	72
 Commenti	6
 Condivisioni	26
 Visualizzazioni della foto	322
 Clic sul link	212
Altro	
 Nascondi tutti i post	0
 Persone che non seguono più la Pagina	0

Risultati

Copertura della Pagina Facebook ⓘ

18.901 ↓ 57,2%



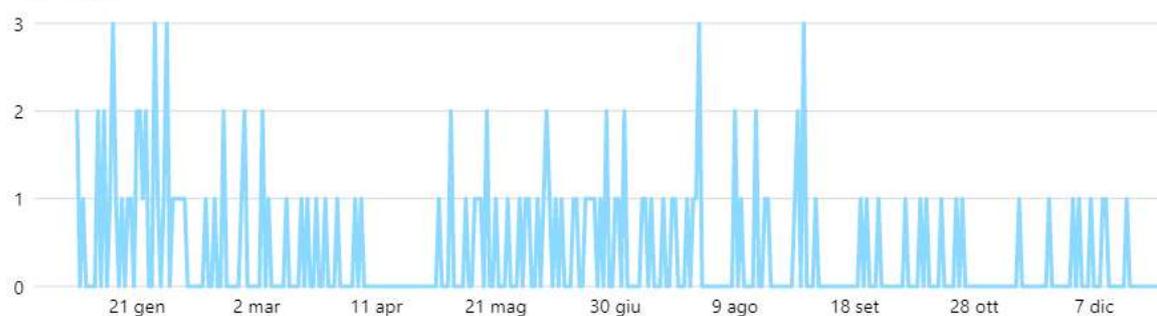
Visite alla Pagina Facebook ⓘ

10.800 ↓ 46,9%



Nuovi "Mi piace" sulla Pagina Facebook ⓘ

129 ↓ 43,9%



Tutti i contenuti

Contenuti recenti ↑	Tipo	Coper...	↓
 <p>L'Amministrazione Comunale è liet... 9 ago 2022</p>	Post	Metti in e...	5252
 <p>Domenica 4 settembre 2022 - Intit... 25 ago 2022</p>	Post	Metti in e...	3284
 <p>4 ZAMPE 2022 - Evento esposizion... 15 mar 2022</p>	Post	Metti in e...	3140
 <p>Il Comune di Motta Visconti, in sin... 7 ott 2022</p>	Post	Metti in e...	2823
 <p>Sono aperte le iscrizioni per le pri... 14 ott 2022</p>	Post	Metti in e...	2291
 <p>Questo post non contiene testo 14 mar 2022</p>	Post	Metti in e...	2276
 <p>Questo post non contiene testo 4 mar 2022</p>	Post	Metti in e...	2207
 <p>AVVISO Si comunica che fin... 7 lug 2022</p>	Post	Metti in e...	2184
 <p>Questo post non contiene testo 22 giu 2022</p>	Post	Metti in e...	2077
 <p>Un giorno, un piccolo pappagallo v... 23 mar 2022</p>	Post	Metti in e...	2057
 <p>Questo post non contiene testo 20 giu 2022</p>	Post	Metti in e...	2049
 <p>Si informa che, a partire dal mese d... 3 giu 2022</p>	Post	Metti in e...	2049

Piano Triennale per l'informatica nella PA

Nel 2022 il Comune di Motta Visconti ha elaborato ed adottato, per la prima volta, il Piano Triennale per l'informatica nella PA. Il documento, corposo sia dalla sua prima stesura, tocca diverse tematiche fornendo un approccio pratico basato su obiettivi e linee d'azione facilmente misurabili che permetteranno di valutare, concretamente, l'attuazione della digitalizzazione nella PA.

Conclusioni e sviluppi futuri

Le statistiche dimostrano che gli sportelli di assistenza ai cittadini siano importanti e necessari in uno scenario in così rapida evoluzione.

Sarebbe auspicabile che nel 2023 si possa attivare in maniera stabile lo sportello digitale grazie all'impiego di qualche giovane aderente al bando sul Servizio Civile Universale oppure grazie ad un tirocinio formativo. Qualora la risorsa non si trovasse sarebbe molto difficile realizzare questo servizio per carenza di tempo da parte di chi si occupa dei servizi informativi all'interno del Comune (attualmente 1 risorsa PT).

Molto bisogna fare in termini di pubblicità: nonostante post su Facebook, manifesti affissi nelle vetrine dei negozi ed informative su Telegram e sito istituzionale molti non sono a conoscenza dei vari servizi offerti o non ne comprendono la qualità. Molti utenti si sono rivolte agli sportelli grazie al "passa parola".

Nel 2023 verranno organizzati corsi formativi al personale comunale per illustrare le funzionalità offerte dai nuovi strumenti di lavoro quali App IO e PagoPA: l'invio di notifiche personalizzate, ed il riscontro sull'avvenuta ricezione delle stesse, permetterà di offrire messaggi mirati e scoprirne l'efficacia.

In maniera speculare, grazie ai fondi del PNRR, verranno effettuate campagne di sensibilizzazione rivolte ai cittadini sull'uso delle stesse funzionalità sperando che queste possano aiutarli e favorire il più possibile la loro inclusione digitale.

Bisognerebbe fare una riflessione sull'utilità di ripristinare le postazioni di lavoro che si trovano presso la Biblioteca e pubblicizzarne l'esistenza per permettere, anche a chi non ne ha le possibilità, di utilizzare un computer. Nonostante lo smartphone sia lo strumento più utilizzato per consultare siti Web ed App, non tutti riescono a scrivere documenti o mail utilizzando questo mezzo che mostra spesso schermi troppo ridotti per gran parte dell'utenza.

Infine, si evidenzia come, nonostante l'imminente utilizzo di una piattaforma per la notifica digitale degli atti, molti cittadini siano ancora sprovvisti del proprio domicilio digitale oppure non l'hanno ancora dichiarato.

Questo ultimo dato ci dimostra quanto molti progetti siano presenti solo a livello di idea e quanto resti ancora da fare per realizzarle.