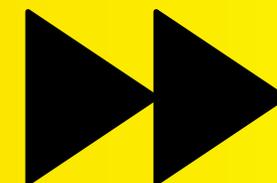


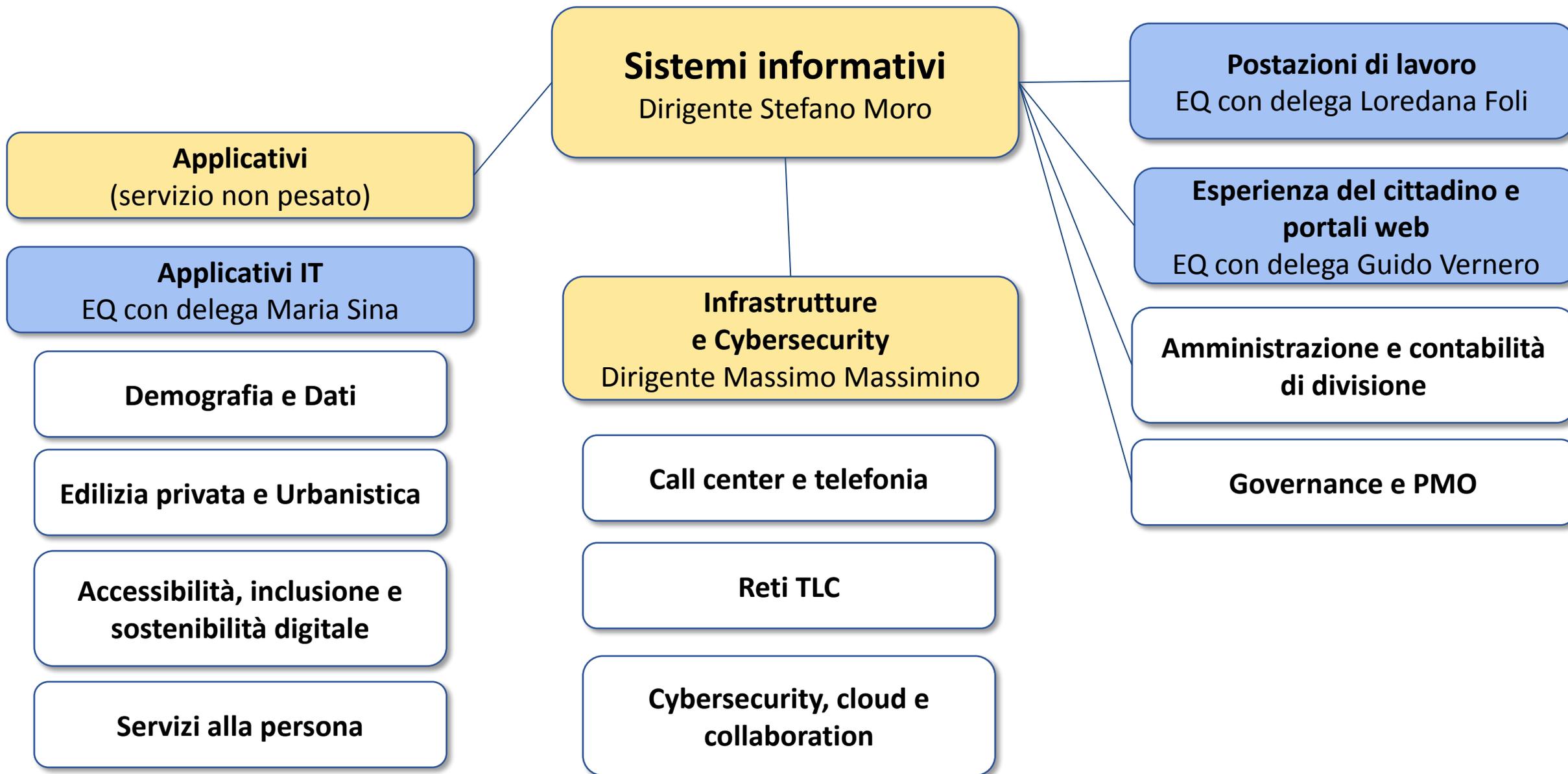


CITTA' DI TORINO

I Servizi digitali della Città di Torino

Maggio 2025





Una strategia digitale:
perché è necessaria?

- Grazie alle fonti straordinarie di finanziamento in essere, la transizione digitale della PA ha in questi anni un “boost” senza precedenti
- Una strategia digitale per un Ente della PA è elemento decisivo per indirizzare e accompagnare la transizione digitale e le persone, amministratori, dipendenti e cittadini/e
- Una strategia digitale serve se è in grado di garantire che la transizione digitale porti VALORE

Il caso della Città di Torino

La Strategia digitale 2024-2028 è stata elaborata dalla Città di Torino per indirizzare il processo di Trasformazione Digitale.

La Strategia è stata sviluppata su un modello «*Citizen-Centric*», in cui la Trasformazione Digitale dell'Amministrazione è concepita come strumento per la creazione di valore per tutti gli utenti che vivono la città: cittadini, professionisti e imprenditori, turisti, lavoratori, dipendenti del Comune, portatori di interesse, associazioni.



Ponendo l'utente al centro del processo di Trasformazione Digitale, la Città di Torino intende considerare gli strumenti e le tecnologie digitali come fattori abilitanti nella creazione di valore in termini di:

1. Semplificazione delle interazioni con l'Ente
2. Trasparenza nelle attività dell'Ente e tra Ente e cittadino
3. Efficientamento dei processi interni all'Ente
4. Miglioramento della qualità di lavoro nell'Ente
5. Innovazione e competitività per le imprese
6. Contributo alla sostenibilità ambientale della Città

Le parole chiave
opportunità, inclusione, qualità della vita, sostenibilità,
competitività, innovazione, trasparenza, semplificazione

La strategia digitale
della Città di Torino
2024-2028



4 obiettivi



Centralità della persona e relazione con il territorio

Semplificare l'interazione con gli utenti, accrescere le competenze digitali e creare nuovi servizi digitali



Valore dei Dati per la Città

Investire su qualità, aggiornamento e governo dei dati per supportare le decisioni e coinvolgere cittadini e imprese



Sicurezza e resilienza dei servizi digitali

Potenziare infrastrutture e cybersecurity per garantire la sostenibilità e continuità dei servizi digitali



Amministrazione Digitale

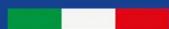
Completare la digitalizzazione della "macchina comunale" e dei suoi processi



linee di finanziamento

Piano Nazionale
di Ripresa e Resilienza

#NEXTGENERATIONITALIA



PNRR e risorse complementari



Programma Operativo Nazionale Città
Metro Plus (PN Metro Plus)



7 programmi operativi



Servizi digitali alla persona

Digitalizzazione e potenziamento dei servizi rivolti alle persone che vivono la città quotidianamente, tra cui cittadini e turisti.



Servizi digitali a imprese e professionisti

Rinnovamento dei sistemi gestionali della Città ed efficientamento dei servizi pubblici digitali rivolti a imprese, professionisti e altre amministrazioni



Competenze digitali e contrasto al Digital Divide

Adozione di misure mirate allo sviluppo delle competenze digitali e al coinvolgimento di tutta la cittadinanza, con particolare attenzione alle fasce più fragili colpite dal *digital divide*.



Gestione della relazione con cittadini e imprese

Introduzione di un sistema di Citizen Relationship Management (CzRM) e sviluppo di servizi web orientati a un'esperienza utente sempre più vicina ai bisogni degli utenti.



Condivisione, trasparenza e governo dei dati

Realizzazione di una data governance strutturata e di strumenti per l'elaborazione e la condivisione delle informazioni, ottimizzando l'utilizzo dei dati per comprendere meglio la Città ed efficientare i processi decisionali.



Evoluzione infrastrutturale e Cybersecurity

Migrazione dei servizi dell'Ente su architettura cloud e potenziamento della qualità e della sicurezza, con attenzione ai benefici in termini di sostenibilità ambientale.



Digitalizzazione e Change Management

Adozione di un programma di completamento della digitalizzazione della «macchina comunale», basato su efficientamento dei processi e interoperabilità applicativa. Attivazione di un programma parallelo di Change Management per supportare il personale interno durante il percorso di trasformazione digitale, che prevede l'evoluzione e l'ampliamento del parco applicativo della Città in tutti gli ambiti.



oltre **50** iniziative avviate
per attuare la Strategia digitale,
di cui seguono alcuni esempi

PUNTI DI INCLUSIONE DIGITALE

A CHI È RIVOLTO

Anziani, stranieri e
persone fragili



SOLUZIONE TECNOLOGICA

Dotazioni digitali per
biblioteche e PIU



PAROLE CHIAVE

Inclusione, digital divide



OBIETTIVO

Colmare il divario digitale per
accompagnare la transizione
digitale della Città con
un'azione di supporto ad
anziani, stranieri e fragili
attraverso corsi e sportelli
attivati in centri di facilitazione
digitale, biblioteche e PIU.



UNA NUOVA PIATTAFORMA PER LA MANUTENZIONE DEL SUOLO

OBIETTIVO

Dotare la Città di una piattaforma integrata per la manutenzione del verde e delle strade, per la programmazione dei cantieri e degli eventi.



A CHI È RIVOLTO

Decisori, tecnici comunali, stakeholder, imprese, professionisti



SOLUZIONE TECNOLOGICA

Piattaforma di programmazione integrata



PAROLE CHIAVE

Manutenzione verde, strade, regia cantieri, eventi



UN GEMELLO DIGITALE DELLA CITTÀ

OBIETTIVO

Un gemello digitale della città, georeferenziato e tridimensionale, permette di mappare tutto il territorio e i dati che lo riguardano, simulare scenari di cambiamento, pianificare e prendere decisioni consapevoli degli impatti.



A CHI È RIVOLTO

Decisori, cittadini



SOLUZIONE TECNOLOGICA

Digital twin



PAROLE CHIAVE

Decision making, pianificazione urbanistica, simulazione eventi calamitosi, protezione civile, pianificazione della viabilità, mobilità



CYBERSECURITY PER UNA CITTÀ RESILIENTE

OBIETTIVO

Rafforzare la resilienza della città, garantendo la business continuity dei servizi del Comune, grazie ad azioni organizzative, tecnologiche e formative sulla cybersecurity.



A CHI È RIVOLTO

Interno ed esterno dell'Ente



SOLUZIONE TECNOLOGICA

Webinar, disaster recovery, tecnologie di sicurezza informatica



PAROLE CHIAVE

Cybersecurity, resilienza



TUTTE LE PRATICHE E LE INFORMAZIONI IN UN UNICO PUNTO

A CHI È RIVOLTO

Cittadini/e, imprese e professionisti



SOLUZIONE TECNOLOGICA

Citizen Relationship Management (CzRM)



PAROLE CHIAVE

CzRM, relazione con l'utente, intelligenza artificiale



OBIETTIVO

Cambiare profondamente la gestione della relazione della Città con i suoi cittadini e i suoi stakeholder, grazie a una tecnologia che permette di riconoscere l'utente, informarlo su richieste e pratiche in corso, rispondere a domande, chiarimenti e segnalazioni.



SCUOLA DIGITALE

OBIETTIVO

Potenziare la digitalizzazione rivolta alle famiglie di bambine e bambini utenti delle scuole comunali e introdurre sperimentazioni di didattica digitale per la fascia 0-6.



A CHI È RIVOLTO

Famiglie e bambine/bambini utenti delle scuole comunali



SOLUZIONE TECNOLOGICA

Servizi Torinofacile e dotazioni digitali per le scuole (tecnologie immersive, portatili, grandi schermi e proiettori)



PAROLE CHIAVE

Scuola digitale, didattica innovativa



L'AI nella PA: principi e prime opportunità



i principi



la tracciabilità

L'utente deve essere informato sul funzionamento e sulla tracciabilità dell'utilizzo dell'AI



il principio antropocentrico

Funzione strumentale e di supporto all'attività provvedimento, nel rispetto dell'autonomia e del potere decisionale della persona



la sovranità digitale

La governance in capo al DTD della Presidenza del Consiglio dei ministri e i server su territorio nazionale



efficienza

L'obiettivo è incrementare l'efficienza della PA e ridurre i tempi di definizione dei procedimenti



le prime opportunità



il CRM

Semplificare l'interazione con gli utenti, rendere più efficienti le risposte alle richieste e l'aggiornamento della KB, senza rinunciare al presidio "umano"



i dati

Investire su qualità, aggiornamento e governo dei dati per supportare le decisioni e la pianificazione grazie a analisi e simulazioni basate su AI



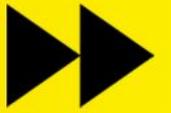
il digital twin

Una copia digitale della città, georeferenziata e tridimensionale, per mappare il territorio e i dati che lo riguardano, simulare scenari di cambiamento e prendere decisioni



collaboration e produttività

aumentare la produttività dell'Ente, sfruttando l'AI per automatizzare, correlare, effettuare analisi e generare contenuti, anche multilingue



punti di attenzione per la PA

l'impatto etico, sociale e ambientale dell'AI

il coinvolgimento dei big data e gli effetti sulla privacy

i costi per un utilizzo di sistema in un Ente

le competenze interne alla PA

il fattore umano



le sfide per la PA

trovare un equilibrio sempre più delicato tra innovazione, regole e diritti dei cittadini

mitigare gli impatti negativi con un efficace impianto di norme a livello europeo e nazionale / esperienza del board etico a Torino

individuare policy e processi per una corretta governance all'interno degli Enti (regole e organizzazione)

onboarding di competenze specialistiche e formazione del personale