

Sistema MIPG WEB. Problematiche operative e iniziative in atto.

Con riferimento all'oggetto, si forniscono i seguenti elementi informativi.

La Direzione Centrale dei servizi tecnico-logistici e della gestione patrimoniale, interessata al riguardo, ha preliminarmente evidenziato che, nell'ambito di un'importante attività di ammodernamento tecnologico dei sistemi informativi in uso alla Polizia di Stato e di innalzamento dei livelli di sicurezza, è stata promossa la reingegnerizzazione del sistema *Mipg Web*, in uso presso tutte le articolazioni centrali e territoriali della Polizia di Stato.

In particolare, la predetta Direzione Centrale ha segnalato che le problematiche riscontrate sono riconducibili, sostanzialmente, a quattro tipologie di criticità, ovvero la carenza di formazione, la maggiore complessità, i malfunzionamenti e la lentezza del sistema.

1. In merito alla **carenza di formazione**, è stato precisato che il progetto in parola è stato accompagnato, nel corso dell'anno 2022, da un'intensa e mirata attività formativa condotta sull'intero territorio nazionale, anche da parte di qualificato personale della stessa Direzione Centrale. Nello specifico, oltre alle sessioni di aggiornamento professionale dei c.d. *Super Tutor*, tenutesi presso l'Istituto per Ispettori di Nettuno e, "a cascata", dei *Tutor* sul territorio nazionale, sono stati erogati corsi per la formazione di ulteriori 33 *Super Tutor* e 130 nuovi *Tutor*, nonché sono stati programmati corsi per *Tutor Mipg* per un totale di 80 nuovi *Tutor*. Sul versante della formazione, sono stati, inoltre, resi disponibili n. 4 moduli *e-learning* fruibili sulla piattaforma SISFOR, diramando specifiche circolari recanti indicazioni operative in ordine all'avvio in esercizio della nuova versione del sistema;
2. per quanto concerne la **maggiore complessità riscontrata**, vero è che le evoluzioni riguardanti alcune funzionalità necessitano di un periodo di adattamento da parte degli utenti, prima di poterne apprezzare i vantaggi. Il *team* di analisti del progetto, comunque, sta analizzando le diverse, preziose, segnalazioni pervenute dal territorio per migliorarne ulteriormente la fruibilità. In particolare, i lavori si stanno soffermando sull'esperienza utente relativa alle funzionalità più utilizzate, specificatamente su quelle relative alla protocollazione della corrispondenza, alla gestione delle assegnazioni e delle decretazioni e, più in generale, alla gestione dei documenti digitali dalla loro creazione, gestione e archiviazione. Attività queste che fanno parte di un processo continuo di evoluzione del sistema, già previste dal contratto in essere;

3. con riferimento ai **malfunzionamenti**, è stato osservato che alcuni di questi sono da ritenersi fisiologici nella prima fase del ciclo di vita di un sistema informatico estremamente complesso come il *Mipg Web*. In ogni caso, quasi tutte le anomalie sinora segnalate, attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione degli utenti (*help desk* e *e-mail* istituzionale di supporto), sono state prontamente risolte anche attraverso l'intervento di personale specializzato della società con cui è in atto un contratto di servizi professionali di sviluppo applicativo e manutenzione, sui cui livelli di servizio la stessa Direzione Centrale dei servizi tecnico-logistici e della gestione patrimoniale svolge un accurato, costante, monitoraggio, anche ai fini dell'applicazione di eventuali penali;

4. la lamentata **eccessiva lentezza del sistema**, riscontrata negli ultimi giorni e che, da verifiche svolte, è addebitabile al malfunzionamento di alcuni apparati di rete interna del CEN di Napoli, è stata pressoché superata, grazie ad una serie di attività di riconfigurazione a cura di personale specializzato. Allo scopo di migliorare le prestazioni, è stata infatti avviata una serie di attività di potenziamento dei sistemi *hardware* e di rete, secondo un approccio "*scalabile*", in linea con le più moderne prassi di gestione delle risorse digitali. Al momento, sono in corso attività di monitoraggio volte a superare le residuali problematiche che, seppure occasionalmente, ancora si manifestano, creando i disservizi segnalati. In particolare, a partire dallo scorso 7 febbraio e per la durata di 15 giorni, un *team* di esperti di rete ha avviato un'analisi dell'intera infrastruttura tecnologica presso il CEN di Napoli, al fine di adottare gli interventi di potenziamento necessari a rendere il sistema *Mipg Web* pienamente efficiente.

Tanto si rappresenta, significando che alla questione è riservata la massima attenzione da parte di questa Amministrazione.

--

Segreteria del Dipartimento della Pubblica Sicurezza
Ufficio V - Relazioni Sindacali della Polizia di Stato