

DIGIDAL

1° Forum
Internazionale
sull'identificazione
digitale

21-22
giugno
2007

**Innovazione tecnologica e
modernizzazione amministrativa:
soluzioni e strumenti per semplificare.**

Ioletta Pannocchia
Direzione studi, Progetti e Ricerche
PROMO P.A. FONDAZIONE

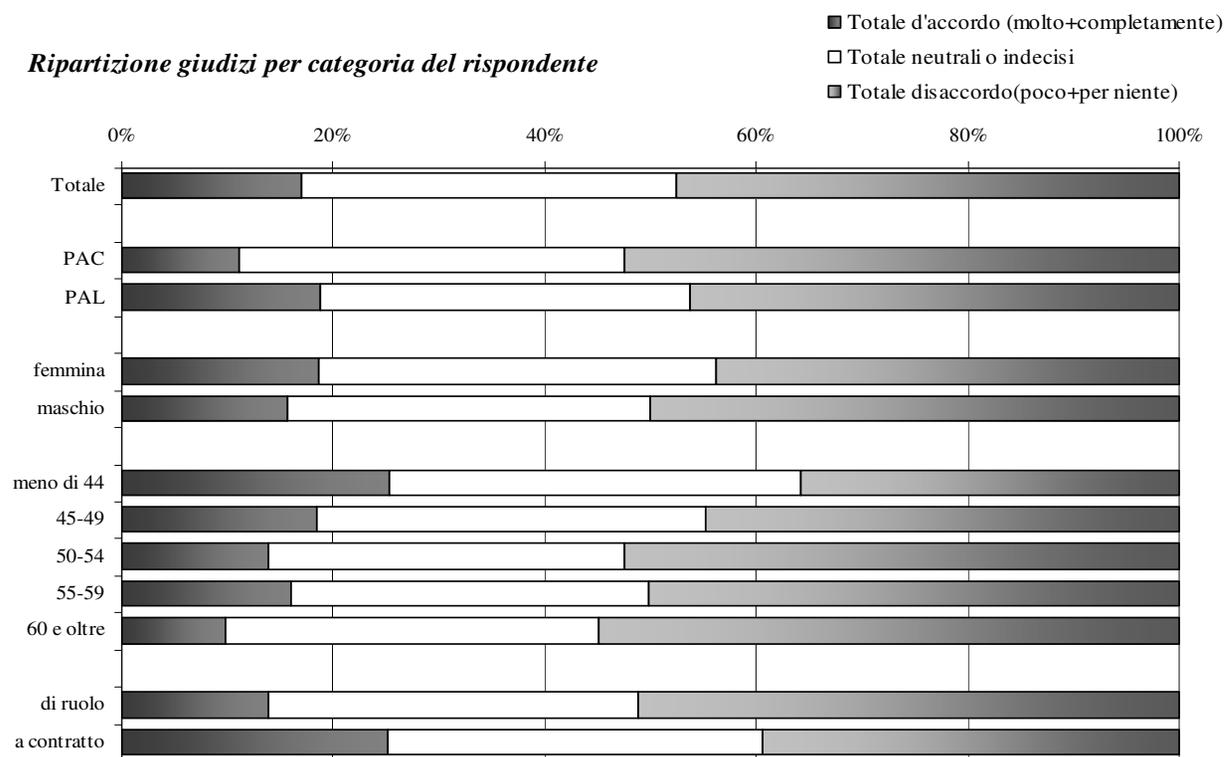
www.promopa.it



Indagine esplorativa: la PA vista da chi la dirige

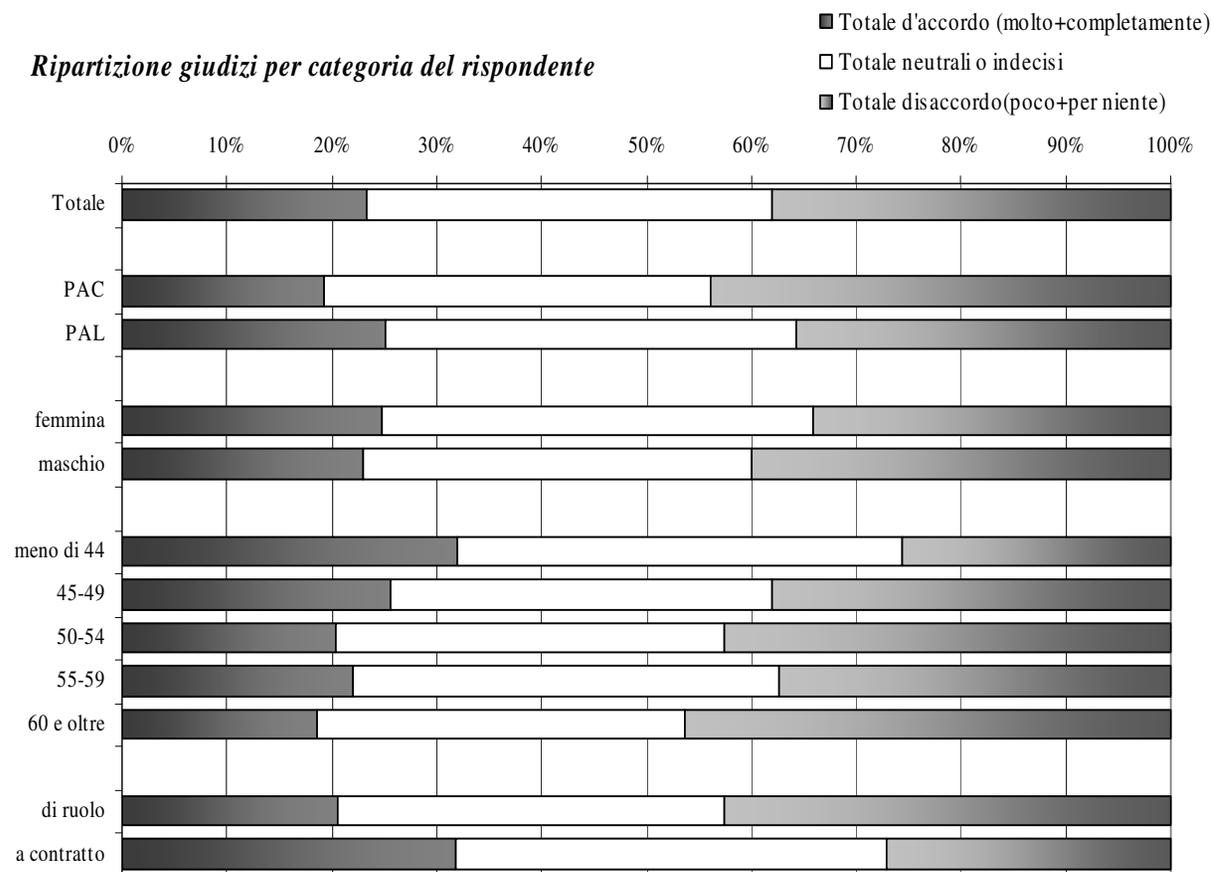
Nella mia P.A. i dirigenti sono incentivati ad introdurre innovazioni tecnologiche? (16)

Ripartizione giudizi per categoria del rispondente



In questi ultimi 10 anni nella mia PA è cresciuto il livello di professionalità e managerialità dei dirigenti (15)

Ripartizione giudizi per categoria del rispondente



Opportunità:

- Ridurre costi;
- Maggior celerità nell'erogazione dei servizi a cittadini e imprese;
- Velocizzazione degli scambi PA - cittadino;
- No code agli sportelli;
- No spostamenti fisici;
- No carta;
- Erogazione servizi in modalità multicanale.



Analisi MIT

Costi:

- lettera inviata con sistemi tradizionali = 20 Euro
- stesso invio tramite e-mail = 2 Euro
- Ministero degli Esteri: passaggio telegrammi da carta a e-mail ha diminuito la carta di 17 tonn.



CIE: punto di criticità

- Carta Identità cartacea = 5 euro
- CIE 25 euro

?



Realizzare le potenzialità connesse all'identificazione digitale:

L'utente della rete potrà richiedere servizi esclusivamente **in base alle proprie esigenze:**

- **indipendentemente da ogni vincolo di competenza** (amministrativa, territoriale o di residenza);
- non dovrà **conoscere come lo Stato è organizzato** per l'erogazione dei servizi o a quali amministrazioni si deve rivolgere, non dovrà più richiedere servizi in base alla conoscenza di quale amministrazione fa che cosa.
- **non dovrà più fornire** alcuna informazione che lo riguardi già in possesso di una qualche amministrazione.



Un unico profilo per il cittadino

- Una volta che sia stato **identificato**, il sistema informativo di *front-office* deve essere in grado di reperire, direttamente presso ogni amministrazione che le possiede, tutte le informazioni che consentono di autorizzare la erogazione del servizio richiesto.
- Il cittadino dovrà poter **comunicare solo una volta** all'Amministrazione, nel momento in cui si verificano, le **variazioni** che corrispondono ad eventi della vita propria o, quando ne ha titolo, della vita di terzi. Questa comunicazione produrrà automaticamente tutti gli effetti conseguenti.
- L'Amministrazione manterrà **un profilo per ogni cittadino**, che le consente di notificare la variazione a tutti gli enti interessati e di attuare i conseguenti servizi.



Rischi

- Un treno troppo veloce per una PA ingessata e lenta a reagire che non sta dietro al mercato dei servizi erogati da privati (sistema bancario usa strumenti di autenticazione deboli meno sicuri ma che funzionano; Acquisto biglietto aereo).
- Errore interpretativo: che non si colga l'opportunità dello strumento perché si consideri la tecnologia come fine.
- Non si lavora sulle procedure, sui processi: razionalizzazione e reingegnerizzazione dei procedimenti.
- Si informatizza l'esistente. La complessità.



Rapporto sul grado di soddisfazione delle Piccole e Micro Imprese nei confronti della PA: *E-government*

Diffusione di servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio).

<i>Grado d'importanza</i>	<i>Grado di soddisfazione</i>	<i>Ranking</i>
7,2	4,8	VIII - molto basso

Facilità di ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito Internet.

<i>Grado d'importanza</i>	<i>Grado di soddisfazione</i>	<i>Ranking</i>
7,7	4,8	VI - basso



Aspettative

(Dall'item "Condivisione di suggerimenti"): potenziare l'utilizzo di Internet per le pratiche relative alle Aziende?

<i>Non so/n. i.</i>	Condivide	<i>Non condivide</i>
14,00%	71,2%	14,81%

Incognite

Su quali fattori si deve agire perché la PA utilizzi a pieno le potenzialità dello strumento tecnologico ???



Soluzioni

1. Diffondere la cultura dell'innovazione (formazione);
2. Valorizzazione e coinvolgimento della dirigenza, assegnazione degli obiettivi-valutazione dei risultati;
3. Competenza nella gestione dei bandi per acquisizione di strumentazioni e servizi (maggior autonomia dai fornitori-ufficio gare e contratti);
4. Riorganizzazione del FO e BO che tenga conto delle potenzialità delle ICT;
5. Tavoli di lavoro per concertare l'effettivo scambio dei dati tra amministrazioni diverse.



Un modello da seguire: Tilburg

- “In Comune come al Supermercato”;
- Uffici = negozi, servizi = prodotti, cittadini = clienti;
- *Front office* multicanale;
- 25 % delle transazioni *on line*;
- Pagamenti tramite bancomat;



Grazie per l'attenzione!!

www.promopa.it

www.promopa.it

