

GRUPPO 1 - SERVIZI DIGITALI
FACILITATORE: Alberto Corò

Sono presenti responsabili sistemi informativi e uffici amministrativi dei comuni veneti, Regione del Veneto, Arsenal, camere di commercio

PREMESSA

Obiettivo: progettare e realizzare servizi ai cittadini ma in ottica di studio di fattibilità in cui è la PA che va verso cittadino. Accesso alle informazioni del cittadino sia in termini di comunicazione che di dati con cui è facile costruire i servizi

- Definizione di una linea strategica per la realizzazione e erogazione servizi
- Definizione degli elementi essenziali per costruire i servizi e una priorità di realizzazione

SPUNTI EMERSI

Semplificazione amministrativa, standardizzazione e interoperabilità

- Fornire un servizio al cittadino deve tradursi anche in una semplificazione interna all'amministrazione nella fase di gestione
 - o Semplificazione della comunicazione e dell'interazione. Semplificazione approccio alla gestione del procedimento e erogazione del servizio (della modalità con cui interagisco e del processo)
 - o Semplificazione per cittadino e per chi opera all'interno dell'amm.ne: revisione di un unico processo con diversi attori (cittadino e tutti i dipendenti PA)
Es. creare la cartella clinica tributaria e il passo successivo portarla sullo smartphone in modo veloce (inviando notifiche push sul cellulare) e semplice (semplificazione della comunicazione e dell'interazione)
- Rivisitazione delle modalità e messa a disposizione delle informazioni e dei servizi di accompagnamento ai cittadini (modulistica, base informativa, id e pagamenti)
 - o Identità Digitale
 - o Fascicolo personale del cittadino con basi informative certe (archivio, anagrafe delle persone e delle imprese) per la semplificazione e facilitazione); messa a disposizione di informazioni che facilitano l'identificazione (basi informative interoperabili) a fronte di una migliore qualità del dato (ANPR, anagrafe imprese, ecc) - collegamento anagrafe persone fisiche e imprese se sono anche amm.re impresa e oggetti territoriali (anagrafe del catasto; normalizzazione del viario e dei numeri civici; ecc)
 - o Gestione documentale (parte più complessa): il fascicolo del cittadino si alimenta degli aspetti sanitari e sociali, oltre alle istanze con un problema di visibilità del fascicolo e quindi di visione documentale ovvero di tutte le informazioni che vengono collezionate (il dato resta dove viene prodotto e gestito e viene presentato in maniera diversa al cittadino)

- Standardizzazione dei processi: modulistica (configurazione dell'istanza) e processi (razionalizzazione) - uniformità di approccio per risparmiare nelle piattaforme condivise tra tutte le PA e creazione di moduli standard online per la stessa istanza e ogni ente) es. SUAP - I sistemi devono nascere aperti e già integrati (cooperativi)
- Pagamenti elettronici: creare una cartella unica dei pagamenti - non tutti i sistemi di contabilità dialogano con MyPay [servirebbe un conto tecnico (che gestisce borsellini specifici solo quando il cittadino decide a quale servizio dedicarli) es. modello google wallet]
- elemento chiave è che i nuovi servizi digitali vengano rivisti e semplificati così le tecnologie possono essere facilmente applicate
- Interoperabilità fra i sistemi (es. fascicolo sanitario elettronico regionale e sanità a KM0)
- Creazione di un fascicolo unico in cui raccolgo tutte le informazioni e le aggrego (cittadino fa tutti i passaggi e il funzionario avvala o meno con la validazione)

Formazione

- Prevedere percorsi di formazione per i profili amm.vi che all'interno delle PA gestiscono il processo
- Formazione per i cittadini (si deve tenere conto ancora del gap anagrafico)
- La capacità di realizzare un servizio dipende dalla necessità di best practices (documentali) e dalla necessità di un gruppo di supporto per il passaggio al digitale
 - con una scuola della PA
 - strutturazione di un help desk (per cittadini), una struttura di supporto al passaggio digitale (formazione e aiuto pratico) non a costo zero - Assistenza al cittadino per supporto alla tecnologia
 - Supporto con task force agli enti pubblici per la gestione (compartecipazione anche di risorse comunali)

Coprogettazione, trasparenza e design di processo

- Design del processo interattivo con il cittadino/processo di condivisione con il cittadino: come si traduce in un processo con cui il cittadino interagisce con la PA – design collaborativo/co-design (es. sanità a KM0)
L'inserimento del digitale comporta una nuova organizzazione e rivisitazione del modo in cui supporto il cittadino (no fax)
- Riorganizzazione dell'accesso all'informazione ai cittadini (trasparenza e chiarezza) (concorrenza con soggetti terzi es. in pagoPA): processo chiaro e trasparente e con costi trasparenti a monte; il cittadino ha tutti gli elementi per decidere
 - Trasparenza per avere servizi efficaci e requisito del sistema informativo (gestione processo e messa a disposizione dell'informazione ed evasione) – processo strutturato ma efficace per il cittadino
 - Modificare anche le interazioni con il cittadino
 - I sistemi devono nascere aperti e già integrati (cooperativi)
- Verifica/audit con PA e cittadini del processo
- L'intero processo deve tener conto dell'età anagrafica della popolazione

SINTESI

- Esigenze emerse per riuscire ad erogare i nuovi servizi digitali:
 - a) elemento chiave è che vengano rivisti e semplificati così le tecnologie possono essere facilmente applicate (creazione di standard)
 - b) formazione di chi gestisce il processo
 - c) interoperabilità fra i sistemi (es. fascicolo sanitario elettronico regionale e sanità a KM0)
 - d) fornire un servizio al cittadino deve tradursi anche in una semplificazione interna all'amministrazione nella fase di gestione
 - Semplificazione della comunicazione e dell'interazione. Semplificazione approccio alla gestione del procedimento e erogazione del servizio (della modalità con cui interagisco e del processo)
 - Semplificazione per cittadino e per chi opera all'interno dell'amm.ne: revisione di un unico processo con diversi attori (cittadino e tutti i dipendenti PA)
Es. creare la cartella clinica tributaria e il passo successivo portarla sullo smartphone in modo veloce (inviando notifiche push sul cellulare) e semplice (semplificazione della comunicazione e dell'interazione)
- Rivisitazione delle modalità e messa a disposizione delle informazioni e dei servizi di accompagnamento ai cittadini (modulistica, base informativa, id e pagamenti)
 - Identità Digitale
 - Fascicolo personale del cittadino con basi informative certe (archivio, anagrafe delle persone e delle imprese) per la semplificazione e facilitazione); messa a disposizione di informazioni che facilitano l'identificazione (basi informative interoperabili) a fronte di una migliore qualità del dato (ANPR, anagrafe imprese, ecc) - collegamento anagrafe persone fisiche e imprese se sono anche amm.re impresa e oggetti territoriali (anagrafe del catasto; normalizzazione del viario e dei numeri civici; ecc)
 - Gestione documentale (parte più complessa): il fascicolo del cittadino si alimenta degli aspetti sanitari e sociali, oltre alle istanze con un problema di visibilità del fascicolo e quindi di visione documentale ovvero di tutte le informazioni che vengono collezionate (il dato resta dove viene prodotto e gestito e viene presentato in maniera diversa al cittadino)
 - Standardizzazione dei processi: modulistica (configurazione dell'istanza) e processi (razionalizzazione) - uniformità di approccio per risparmiare nelle piattaforme condivise tra tutte le PA e creazione di moduli standard online per la stessa istanza e ogni ente) es. SUAP - I sistemi devono nascere aperti e già integrati (cooperativi)
 - Pagamenti elettronici: creare una cartella unica dei pagamenti - non tutti i sistemi di contabilità dialogano con MyPay [servirebbe un conto tecnico (che gestisce borsellini specifici solo quando il cittadino decide a quale servizio dedicarli) es. modello google wallet]
- Design del processo interattivo con il cittadino/processo di condivisione con il cittadino: come si traduce in un processo con cui il cittadino interagisce con la PA – design collaborativo/co-design (es. sanità a KM0)
L'inserimento del digitale comporta una nuova organizzazione e rivisitazione del modo in cui supporto il cittadino (no fax)
- Riorganizzazione dell'accesso all'informazione ai cittadini (trasparenza e chiarezza) (concorrenza con soggetti terzi es. in pagoPA): processo chiaro e trasparente e con costi trasparenti a monte; il cittadino ha tutti gli elementi per decidere

- Trasparenza per avere servizi efficaci e requisito del sistema informativo (gestione processo e messa a disposizione dell'informazione ed evasione) – processo strutturato ma efficace per il cittadino
- Modificare anche le interazioni con il cittadino
- I sistemi devono nascere aperti e già integrati (cooperativi)
- La capacità di realizzare un servizio dipende dalla necessità di best practices (documentali) e dalla necessità di un gruppo di supporto per il passaggio al digitale
 - con una scuola della PA
 - strutturazione di un help desk (per cittadini), una struttura di supporto al passaggio digitale (formazione e aiuto pratico) non a costo zero - Assistenza al cittadino per supporto alla tecnologia
 - Supporto con task force agli enti pubblici per la gestione (compartecipazione anche di risorse comunali)
- Creazione di un fascicolo unico in cui raccolgo tutte le informazioni e le aggrego (cittadino fa tutti i passaggi e il funzionario avvallo o meno con la validazione)
- L'intero processo deve tener conto dell'età anagrafica della popolazione
- Verifica/audit con PA e cittadini del processo