

L'AZIONE DEL MINISTRO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E L'INNOVAZIONE

Dicembre 2010

Renato Brunetta

Indice

2

- Riforme PA e innovazione
- Riforma Brunetta (DLgs 150/09)
- Azione collettiva (DLgs 198/09)
- Il Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale
- ICT nella PA-per la Commissione europea
l'Italia è prima in e-Government
- La Nuova Legge speciale per Venezia e la sua Laguna
- Piano per la semplificazione amministrativa
2010- 2012
- Collegato semplificazione e carta dei doveri
della PA
- Riduzione dell'assenteismo nel pubblico
impiego
- Il cittadino al centro del sistema pubblica
amministrazione
- Mettiamoci la Faccia
- MiaPA
- Operazione trasparenza (dati su PA, CV,
ecc...)
- Trasparenza: auto blu
- La Posta Elettronica Certificata
- Digitalizzazione della PA: Piano e-Gov 2012
- Scuola digitale
- Università digitale
- Sanità digitale
- Giustizia digitale
- Connessioni a internet
- Reti Amiche
- Linea Amica

Renato Brunetta

Le Riforme PA e innovazione

3

Legge
15/2009

- LEGGE 4 marzo 2009, n. 15
- Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni

D.Lgs.
150/2009

- DECRETO LEGISLATIVO 27 ottobre 2009, n. 150
- Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni

D.Lgs.
198/2009

- DECRETO LEGISLATIVO 20 dicembre 2009, n. 198
- Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni

Modifica
del CAD

- Schema di Decreto Legislativo recante modifiche al Codice dell'Amministrazione Digitale ai sensi dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69 (da approvarsi entro fine 2010)

Semplificazioni e Carta
dei Doveri

- Il collegato semplificazione alla legge Finanziaria 2010 è stato approvato alla Camera ed è attualmente all'esame del Senato. Contenuti: misure di semplificazione per cittadini e imprese e la delega al Governo ad emanare la Carta dei Doveri (entro il 2011)

Riforma Brunetta (DLgs 150/09): obiettivi e strumenti

4

Obiettivi

- Conseguire una migliore organizzazione del lavoro
- Assicurare il progressivo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate al pubblico
- Ottenere adeguati livelli di produttività del lavoro pubblico e favorire il riconoscimento di meriti e demeriti dei dirigenti pubblici e del personale

Strumenti

- **Trasparenza:** intesa come accessibilità totale di tutte le informazioni concernenti la PA)
- **Valutazione della performance:** definire gli obiettivi, misurare, valutare e rendicontare (*Performance report*) per consentire un controllo interno e esterno (compresi i cittadini) → customer satisfaction
- **Meritocrazia e premialità:** viene meno la distribuzione degli incentivi “a pioggia”, sono previste fasce di merito per la distribuzione degli incentivi (25-50-25)
- **Responsabilità dirigenziale:** il dirigente è il datore di lavoro pubblico, gli è riconosciuta piena autonomia e responsabilità nella gestione delle risorse umane
- **Sanzioni disciplinari**

Azione collettiva pubblica (DLgs 198/09)

5

- La riforma ha introdotto **l'azione collettiva contro le inefficienze delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici** (DLgs 198/2009)
- **Nel 2010 cittadini e associazioni di consumatori hanno utilizzato il nuovo strumento ottenendo**, talvolta anche solo attraverso una semplice diffida, **il rispetto di tempi e standard di qualità di servizi e prestazioni pubbliche**
- Si tratta di una **svolta epocale nel rapporto “PA-cliente”**
- Con l'azione collettiva, il cittadino può pretendere:
 - ▣ La corretta erogazione di servizi e prestazioni pubbliche
 - ▣ Il rispetto di standard qualitativi ed economici
 - ▣ La trasparenza sull'attività di PA e concessionari

Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale

6

- Il Nuovo Codice dell'amministrazione digitale (CAD), approvato in via definitiva nel Consiglio dei Ministri del 22 dicembre, definisce il quadro di regole che governano il funzionamento della PA del futuro, digitalizzata, efficiente e più produttiva, in cui la carta è solo un ricordo del passato
- Nel giro di 18 mesi, attraverso computer e Internet, famiglie e imprese potranno colloquiare con tutte le amministrazioni locali e centrali
- La riduzione dei costi di transazione che risulterà da tale processo di digitalizzazione, si rifletterà in un aumento dell'offerta di lavoro e risparmi monetari
- Il nuovo CAD e la riforma della PA sono le leve fondamentali per aumentare l'efficienza e la produttività della PA, il moltiplicatore del reddito associato a queste misure raggiunge un valore di 1,7. Un incremento del 10% dell'efficienza della PA produrrà nell'arco di 20 anni un aumento cumulato del 17% del prodotto

ICT NELLA PA-PER LA COMMISSIONE EUROPEA L'ITALIA E' PRIMA IN E-GOVERNMENT

7

- **L'European e-Government benchmarking**, curato dalla Commissione Europea - DG per la Società dell'Informazione, è un'indagine che **misura i progressi dei paesi EU27 nell'e-Government confrontando la disponibilità di 20 servizi on-line attraverso analisi web**. A partire dal 2010, le valutazioni riguardano anche i servizi regionali e locali e l'efficacia dei servizi on-line per casi specifici (start-up dell'azienda, ricerca di lavoro)
- I dati contenuti *nell'European e-Government Benchmarking 2010* mostrano un significativo miglioramento del posizionamento dell'Italia. Siamo:
 - **primi** - insieme a Svezia, Austria, Portogallo e Malta - **per la disponibilità dei 20 servizi on-line base (full on-line availability)**
 - **secondi** - insieme a Germania, Svezia e Portogallo - **per livello di qualità**, la gran parte dei 20 servizi on-line base ha, infatti, raggiunto il quinto e ultimo livello di sofisticazione, quello dell'automatizzazione e personalizzazione del servizio (**on-line sophistication**)

Nuova Legge speciale per Venezia e la sua Laguna

8

- Il disegno di legge speciale per Venezia e la sua laguna, presentato nel Consiglio dei Ministri del 22 dicembre, supera la logica emergenziale e pone le basi per la rivitalizzazione dell'area e la successiva stabilizzazione di un *trend* di sviluppo per un rilancio economico, sociale, culturale della città e per il completo risanamento ambientale
- Le misure di promozione socio-economica diventano così strumentali e finalizzate a rendere sostenibili nel tempo gli interventi proposti
- La nuova Legge Speciale è un'opportunità per ripensare il sistema di risorse e finanziamenti in favore di Venezia e della sua Laguna
- Nel quadro del federalismo fiscale, la Legge Speciale è una opportunità per intervenire a favore di una maggiore responsabilità attraverso l'autofinanziamento

Il Piano per la semplificazione amministrativa 2010-2012

9

- **Tagliare i costi della burocrazia è un impegno prioritario del Ministero per la PA e l'innovazione** per eliminare vincoli e liberare risorse per lo sviluppo e la competitività delle imprese
- **L'Europa** chiede di ridurre gli oneri amministrativi per le imprese del 25% entro il 2012 (iniziativa *Cutting the red tape*) e creare un ambiente favorevole per le PMI (Small Business Act)
- **L'Italia** ha risposto con:
 - ▣ la messa a regime, a partire dal 2008, della **misurazione e della riduzione degli oneri amministrativi**, prevedendone il completamento entro il 2012. Il risparmio atteso a regime è pari a circa **17 miliardi di euro annui**
 - ▣ l'introduzione, con la manovra economica 2010, della **semplificazione mirata per le PMI ed il principio di proporzionalità**

Il Piano per la semplificazione amministrativa 2010-2012: riduzione oneri

10



Il Piano per la semplificazione amministrativa 2010-2012: Semplificazione PMI

11

- **L'obiettivo** è eliminare e semplificare gli adempimenti sproporzionati per le PMI entro il 2011
- Con la manovra economica viene introdotto, per la prima volta in Italia, il criterio di **proporzionalità nelle procedure amministrative**, per garantire **adempimenti semplificati ad hoc per le PMI e creare un ambiente a loro favorevole**
- È prevista la predisposizione di appositi regolamenti di semplificazione su proposta del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione, per la semplificazione normativa e dello sviluppo economico, sentite le associazioni imprenditoriali e le amministrazioni responsabili, anche sulla base delle attività di misurazione degli oneri amministrativi

Collegato semplificazione alla Legge Finanziaria 2010

12

- Il **collegato semplificazione alla Legge Finanziaria 2010** che è stato approvato alla Camera ed è attualmente all'esame del Senato contiene importanti misure di semplificazione e la delega al Governo ad emanare la Carta dei Doveri
- **Entro il 2011 con la Carta dei Doveri** avremo un testo normativo in cui è compreso **tutto ciò che il cittadino ha diritto di aspettarsi dall'Amministrazione e ciò che la Pubblica Amministrazione ha il dovere di fare**
- Con l'approvazione, entro il 2011, della **Riforma costituzionale** (artt. 41, 97 e 118) la **qualità, l'efficienza e la tempestività delle amministrazioni diventeranno principi costituzionali**

Riduzione dell'assenteismo nel pubblico impiego

13

- A quasi trenta mesi dall'approvazione della legge antifannulloni la **riduzione media delle assenze per malattia procapite dei dipendenti pubblici è pari a -35%**, che corrisponde a **65.000 dipendenti in più ogni anno sul posto di lavoro**, valore superiore a tutta la popolazione residente del Comune di Viterbo
- Siamo riusciti a portare le assenze nel pubblico impiego su livelli fisiologici, riallineando i tassi di assenteismo del settore pubblico a quelli del settore privato
- È un successo che si traduce, per ogni cittadino, in una maggiore qualità e quantità dei servizi erogati da tutta la pubblica amministrazione

Riforma Brunetta: per una nuova pubblica amministrazione

14

IL CITTADINO È AL CENTRO DEL SISTEMA

- Con la customer satisfaction i **“clienti” della PA possono esprimere il loro giudizio relativamente alla qualità del servizio**
- L’iniziativa **“Mettiamoci la faccia”** promuove l’utilizzo degli emoticon (le tre **faccine verde, gialla e rossa**) per **raccogliere in tempo reale il giudizio del cittadino sul servizio ricevuto**
- Le amministrazioni possono intervenire con tempestività sui disservizi per far sì che le segnalazioni degli utenti non vengano dimenticate in un cassetto

- È l'iniziativa, realizzata dal Dipartimento della Funzione Pubblica in partnership con enti nazionali ed amministrazioni locali, per rilevare attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (emoticon) la soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici erogati agli sportelli, al telefono o via web
- Nel complesso **gli sportelli dotati di emoticon sono ormai più di 1.589, dislocati in quasi 400 sedi diffuse** su tutto il territorio nazionale. **Oltre 4.981.323 i giudizi espressi.** I risultati continuano a essere largamente positivi: **le 'faccine' sorridenti sono infatti largamente prevalenti in tutti i canali: 91% per gli sportelli, 80% per il telefono e 77% per il web**
- **800 amministrazioni** hanno aderito nei primi 18 mesi fra cui: 700 comuni (compresi Roma, Milano, Torino e Venezia), 12 Aziende sanitarie ospedaliere, 2 Autorità indipendenti (Antitrust e Gas), ACI, Enpals, Inail, Inpdap, Inps, Unioncamere, Poste Italiane, Unicredit Spa, 5 Ministeri, 6 Università, 4 società di servizi pubblici locali, 6 forme associative tra enti locali, Agenzia delle Entrate e Agenzia del Territorio
- **Entro la fine del 2010** si prevede un incremento delle sedi e dei relativi sportelli a conferma degli impegni presi con i grandi enti
- **Per il 2011** si prevede: l'estensione dell'iniziativa ad alti enti e settori, tra cui: università e sanità. Sarà proposta una maggiore applicazione di MLF al canale web e al telefono

mettiamoci la faccia I primi 18 mesi at a glance

16

Dal 23 marzo 2009 al 30 novembre 2010

- ❑ Sedi di sperimentazione: da 5 a 398 attive
- ❑ Sportelli: da 26 a oltre 1.589 avviati
- ❑ Totale feed-back raccolti: da 8.300 (nel primo mese) a 4.981.323 (al 30.10.10)
- ❑ Feed-back medi settimanali: da 8.146 (nel primo mese) a 86.460 (al 30.10.10)
- ❑ Tasso di partecipazione medio su tutti i canali: sportello 15% ; telefono 4%; web 4%
- ❑ Giudizio aggregato prevalente in media: soddisfazione per l'80%
- ❑ Giudizio prevalente in media su sportello, web e telefono, rispettivamente 91%, 77% e 80% positivi
- ❑ Motivo prevalente di insoddisfazione per sportello, web e telefono, rispettivamente “tempo di attesa”, “informazioni non aggiornate”, “risposta negativa”



MiaPA
La tua voce per migliorare
la Pubblica Amministrazione

Social check-in: MiaPA

17

- È un'iniziativa realizzata dal FORMEZ in partnership con FORUM PA e Mobnotes.com
- È il primo servizio al mondo di applicazione estesa degli strumenti di *social check-in* in ambito pubblico
- È un **nuovo canale di ascolto** per dare voce ai cittadini, alla quale si può accedere sia dal telefono cellulare sia del web. Si aggiunge ai canali: "Mettiamoci la faccia" e "Linea Amica"
- È coerente con l'evoluzione verso il web 2.0 e **migliora l'accessibilità ai servizi**: permette ai cittadini di individuare sul territorio i servizi pubblici e di condividere commenti e valutazioni
- Si basa sui **principi open data** definiti a livello internazionale, mettendo a disposizione dei cittadini e degli operatori i dati prodotti in un formato che ne consente il riutilizzo
- Crea **opportunità di collaborazione tra soggetti pubblici e privati**, aprendo scenari di sviluppo per business innovativi
- In linea con gli obiettivi prefissati, **30.000 indirizzi inseriti al 31.12.2010**. Progressiva alimentazione con ulteriori indirizzi di uffici pubblici relativi a servizi chiave quali la scuola, l'Università, i beni culturali e la sicurezza

Trasparenza: consulenze, collaborazioni e curricula dei dirigenti

18

- ❑ **Chiunque**, collegandosi a innovazionepa.gov.it e “cliccando” su “**Operazione trasparenza**”, può conoscere i dati e le informazioni sulla PA
- ❑ Sono on-line i dati (2009) relativi a: **consulenze e collaborazioni esterne affidate dalla PA**: circa **300 mila incarichi** per circa **1,4 miliardi di euro**. Nel 2008 sono stati conferiti inoltre **quasi 200.000 incarichi retribuiti ai dipendenti della PA per un costo stimato in circa 300 milioni di euro**
- ❑ I cittadini possono conoscere per la **totalità dei dirigenti dei Ministeri e delle Regioni** i dati relativi a: **curriculum, stipendi, e-mail e numeri di servizio, nonché i tassi di assenteismo dei singoli uffici**. Anche per la **quasi totalità dei dirigenti di Province e Comuni Capoluogo** questi dati sono consultabili
- ❑ Il **personale di sportello è oggi obbligato a indossare un cartellino di riconoscimento**, in questo modo l'amministrazione, mettendoci realmente la faccia, crea un rapporto paritetico tra il cittadino che si presenta allo sportello e l'operatore che lo accoglie

Trasparenza: auto blu

19

- Grazie alla **prima vera opera di censimento mai avvenuta nel nostro Paese** si è ottenuto un **quadro esaustivo del parco macchine della PA, composto da circa 85.000 auto**, in particolare: circa **5 mila auto di rappresentanza** per un costo medio annuo di 138 mila euro; circa **10 mila auto di servizio con autista** per un costo medio annuo di 80 mila euro; circa **70 mila auto di servizio senza autista** per un costo medio annuo di 16 mila euro
- **Si è stimato un costo complessivo annuo di oltre 3 miliardi di euro**
- **Entro tre anni, verranno ridotti i costi relativi all'intero parco macchine della PA** attraverso iniziative come: *car sharing*; limitazione e regolamentazione dell'utilizzo delle auto blu; limitazione delle cilindrata superiori a 1.400 cc; convenzioni con le case automobilistiche per locazione con costi prefissati per chilometri
- **È in corso di presentazione il disegno di legge per la trasparenza, la razionalizzazione, l'ottimizzazione e la riduzione delle autovetture di servizio utilizzate dalle pubbliche amministrazioni**



- **La PEC è un indirizzo di posta elettronica che garantisce al mittente l'effettiva consegna del messaggio al destinatario e fornisce lo stesso valore legale di una lettera inviata a mezzo raccomandata con ricevuta.** L'obiettivo è consentire la **dematerializzazione** dei documenti necessari alle procedure amministrative
- **Il numero di cittadini che hanno richiesto l'attivazione del servizio Postacertificat@ è pari a 620.000**
- **Oltre 1,2 milioni di professionisti** ha una casella PEC
- Il numero **di imprese** dotate di PEC supera quota **500.000**
- **Oltre 15.000 amministrazioni** hanno almeno una casella PEC. Le caselle PEC della PA dedicate prevalentemente alle comunicazioni con il cittadino sono oltre 19.000
- La posta elettronica certificata produrrà **un risparmio a regime di 200 milioni di euro** per la riduzione delle raccomandate della pubblica amministrazione ai cittadini, **senza contare la riduzione dei tempi e degli spazi di archiviazione**



2008
novembre

- È obbligatorio per tutte le nuove aziende creare un account PEC, mentre le società già esistenti avranno tempo fino a novembre 2011 per adeguarsi

2009

- Le agenzie pubbliche pubblicano i loro indirizzi di Posta Elettronica Certificata nei loro siti web (pena il congelamento di tutti i bonus per i manager)

2009
novembre

- Tutti i professionisti sono tenuti ad attivare un account di Posta Elettronica Certificata

2010
aprile

- È disponibile, a titolo gratuito, il servizio PEC al Cittadino con l'obiettivo di fornire ai cittadini gli accounts postali certificati per le comunicazioni con la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione della PA

Piano e-Gov 2012

- Il **Piano e-Gov 2012** del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione ha l'**obiettivo di realizzare al 2012 una PA** :
 - ▣ **innovativa e digitalizzata in cui la “carta” è il passato e le comunicazioni e i servizi on-line sono lo standard**
 - ▣ **moderna ed efficiente** che migliori la qualità dei servizi erogati a cittadini e imprese e che **diminuisca i costi per la collettività**

- Sono 4 i settori prioritari: **scuola, università, sanità, giustizia**

Scuola digitale

- Il piano di e-Government mira a **innovare la formazione e l'architettura di insegnamento** delle scuole italiane per facilitare la comunicazione tra le scuole e le famiglie, per garantire l'accesso ai contenuti digitali e a offrire servizi innovativi e strumenti per la digitalizzazione del sistema universitario italiano
- A oggi, le **scuole collegate in rete sono 4 mila (40% del totale)**, l'obiettivo al 2012 è collegare tutte le scuole del Paese

- Alcuni numeri:
 - ▣ distribuite **oltre 25 mila lavagne interattive multimediali**
 - ▣ **coinvolti** circa **500 mila studenti** e **80 mila docenti**
 - ▣ diffusi **oltre 1.200 contenuti digitali per la didattica** nel **Portale Innovascuola** www.innovascuola.gov.it

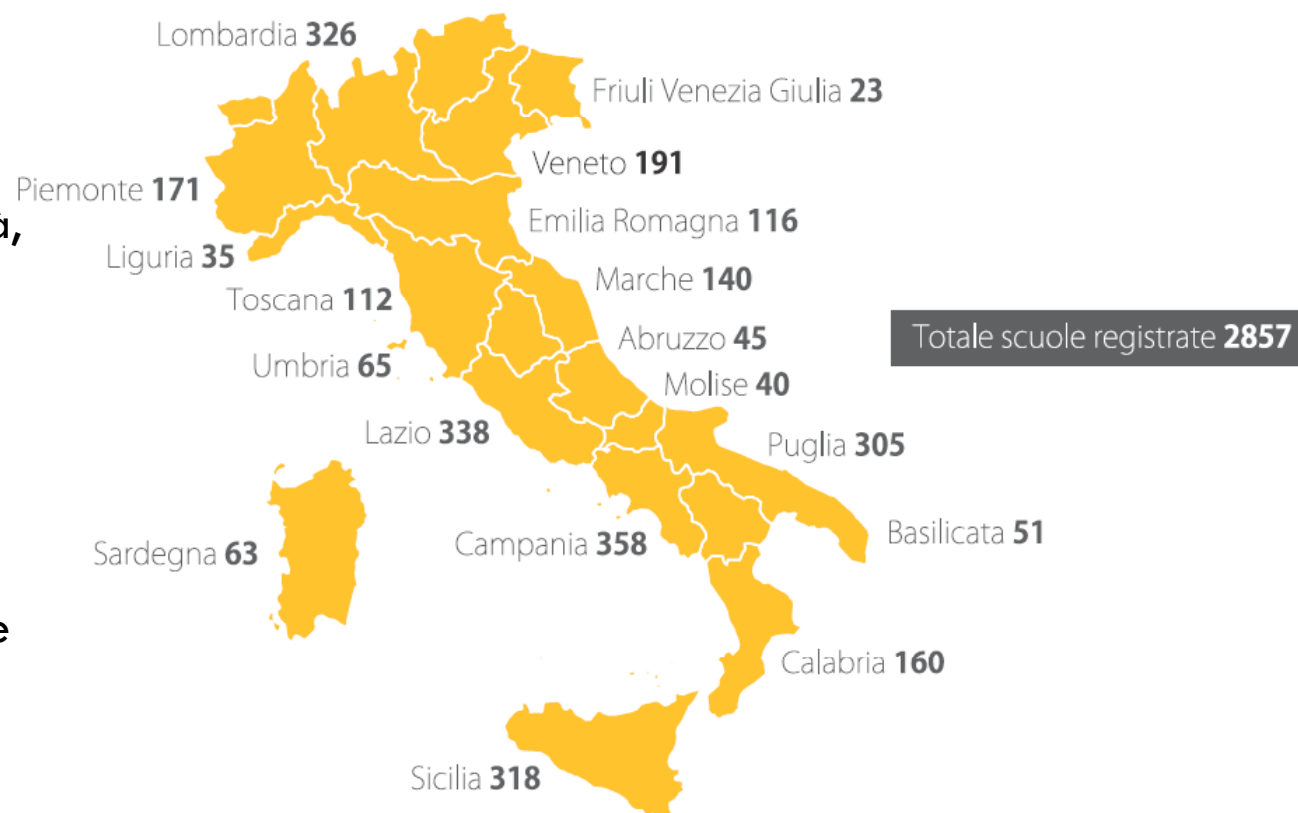
Scuola digitale: ScuolaMia

- scuole registrate al servizio-



24

Con **Vivi Facile – ScuolaMia** la comunicazione digitale scuola - famiglia è realtà, sia tramite telefono mobile che attraverso internet. È possibile infatti richiedere e ricevere documenti e certificati, ricevere avvisi su assenze e ritardi, prenotare (o disdire) colloqui con i docenti e infine ricevere la pagella.



Renato Brunetta

Obiettivi

- **Digitalizzazione dei processi amministrativi e gestionali** nel sistema universitario per semplificare i processi amministrativi, razionalizzare l'erogazione dei servizi a studenti, docenti, personale tecnico e amministrativo attraverso l'eliminazione progressiva della "carta"
- **Diffusione di Internet**, anche attraverso reti *WiFi*, di servizi di telefonia VoIP
- **Tutte le soluzioni sono caratterizzate dall'elevata replicabilità**

Risultati

- **Il 65% delle università**, comprendente circa **il 90% degli studenti**, hanno **servizi e reti WiFi**
- Il progetto **incrementa la copertura WiFi negli atenei del Centro-Nord di oltre il 50%** e la **raddoppia negli atenei del Mezzogiorno**
- L'obiettivo minimo al **2012** è raggiungere una **copertura media WiFi dell'80%**

Risultati

Grazie al programma di digitalizzazione delle università:

- **L'innovazione digitale dei processi amministrativi e gestionali nel sistema universitario italiano è stata avviata in 4 atenei pilota – le Università di Roma (La Sapienza, Roma 3 e Tor Vergata) e l'Università dell'Aquila – e, da gennaio 2010, il progetto è attivo in ulteriori 23 università**
- **Nel complesso il progetto interessa oltre 950.000 studenti che ora hanno procedimenti amministrativi digitalizzati (fascicolo elettronico personale dello studente), possono iscriversi on-line, verbalizzare elettronicamente gli esami**

Sanità digitale

- **L'innovazione digitale dei processi sanitari è un passaggio fondamentale per migliorare il rapporto costo-qualità** dei servizi sanitari, limitare sprechi e inefficienze, innovare le relazioni di *front-end* per migliorare la qualità percepita del cliente

Certificati di malattia on-line

- **Oggi oltre l'85% dei medici di famiglia può inviare per via elettronica i certificati di malattia.** Finora sono stati **trasmessi digitalmente all'INPS 2,2 milioni di certificati di malattia**
- La percentuale dei documenti telematici del 2010 rispetto ai cartacei del 2009 è infatti passata dal 20% di agosto, al 45% di settembre, al 56% di ottobre, al 57% di novembre. Questo trend positivo sembra essere confermato dalle prime stime di dicembre, secondo le quali la percentuale dei certificati telematici è pari all'81%

Sanità digitale

- **Ricette mediche digitali:** da gennaio 2010 è disponibile il sistema per la trasmissione dei dati delle prescrizioni farmaceutiche. Da luglio la normativa attribuisce valore legale alla ricetta trasmessa telematicamente, eliminando così di fatto il cartaceo. Attraverso la digitalizzazione del ciclo prescrittivo (medico-paziente-farmacie) si stima una riduzione di **almeno il 25% della spesa farmaceutica** a carico del SSN (equivalente ad un risparmio di circa **5/6 miliardi di euro**)

I prossimi interventi riguarderanno:

- **Centri unici di prenotazioni on-line:** diffusione di sistemi sovra-regionali per la prenotazione delle prestazioni sanitarie, si avrà una sensibile diminuzione dei tempi di attesa
- **Fascicolo Sanitario Elettronico:** realizzazione e diffusione di una soluzione federata di fascicolo sanitario elettronico del cittadino in linea con lo scenario internazionale

Giustizia digitale

- In fase di attivazione, e forte espansione, il progetto di digitalizzazione dei procedimenti presso le amministrazioni giudiziarie.
- Tale iniziativa mira alla **semplificazione delle notifiche e alla velocizzazione nell'accesso agli atti processuali per i cittadini e gli avvocati**

Giustizia digitale

Risultati

- Velocizzazione di tutti i procedimenti coinvolti nella digitalizzazione, più qualità della vita e dignità del lavoro per gli operatori della giustizia
- Notificazioni telematiche:
 - circa 25 mila comunicazioni al mese a 6.400 avvocati presso il tribunale di Milano
 - diminuzione di un anno dei tempi d'attesa e abbattimento dei rinvii d'udienza per errata o mancata notifica
- **È in corso l'iter di adozione del Decreto del Ministro della Giustizia, di concerto con il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, che disciplina le regole tecniche per il “processo telematico”**
- Si tratta delle regole da adottare nel processo civile e penale **per sostituire il fascicolo cartaceo con quello informatico ed effettuare tutte le comunicazioni nell'ambito del processo con strumenti telematici**

Giustizia digitale

stato di avanzamento

Progetto	Note
Notificazioni telematiche	Notificazioni telematiche relative al processo civile presso il Tribunale di Milano, Deposito telematico a valore legale per il procedimento di ingiunzione in 18 tribunali
Rilascio telematico di certificati giudiziari	Realizzato in alcuni tribunali, in corso di diffusione su tutto il territorio
Trasmissione telematica delle notizie di reato	Realizzazioni pilota
Registrazione telematica degli atti giudiziari civili	Progetto preliminare
Accesso pubblico via rete alle sentenze	Accesso di avvocati ai dati dei procedimenti civili , agli atti e alle sentenze, per gli uffici dove è attivo il processo telematico
Razionalizzazione infrastrutture ICT	Acquisizione del sistema di gestione documentale, sviluppo del nuovo processo civile telematico
Dematerializzazione degli atti processuali	Presso il Tribunale di Roma dematerializzazione degli atti processuali, resi disponibili agli avvocati in un formato che consente la ricerca su testo libero e l'indicizzazione dinamica.
Servizi ai cittadini	Sperimentazione dell'utilizzo della Carta Regionale dei Servizi della Lombardia (CRS) per fornire servizi ai cittadini quali l'accesso a informazioni sullo stato dei procedimenti e il rilascio di certificati
Pagamenti on line	Applicazioni pilota presso i Tribunali di Genova e Napoli per il pagamento telematico del Contributo Unificato e della marca da 8 €

Connessioni a internet

- Lo scorso aprile, sono stati stanziati e destinati 20 milioni di euro di **contributi governativi che prevedono uno sconto di 50 euro per l'acquisto di un abbonamento a Internet veloce**
- Gli incentivi erano riservati ai cittadini di età compresa tra i 18-30 anni (o alle famiglie di cui fanno parte)
- Le risorse stanziare sono state esaurite già a poche ore dall'avvio del procedimento e sono state così registrate 400 mila nuove utenze
- Grazie agli ulteriori 26 milioni di euro di incentivi stanziati a novembre, la banda larga è stata accordata a 530 mila utenze
- Sommando le 400 mila nuove utenze di aprile con le 530 mila, si ha una iniezione di quasi 1 milione di nuovi utenti giovani e tendenzialmente stabili nel mercato



Reti Amiche

33

- **Reti Amiche** è un'iniziativa del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione per ampliare e facilitare i punti di accesso dei cittadini-clienti alla PA e per ridurre i tempi di attesa. Attraverso una competizione virtuosa tra pubblico e privati (aziende, reti, associazioni) è stato possibile moltiplicare senza costi per lo Stato gli sportelli in rete della PA
- **I canali attivi sono:** Uffici, Bancomat, Rete internet, Telefonia e Grande distribuzione. I posti di lavoro, attraverso la Rete intranet con l'**iniziativa "R.A. on the job"** è possibile accedere ai servizi della P.A. on the job direttamente dal posto di lavoro
- **I servizi:** Pagamenti (contributi colf), Sportello di prossimità della PA (certificato anagrafico), Semplificazione (circolarità anagrafica, posta elettronica), Informazioni (Campagne di promozione attivate con il Ministero dei Beni Culturali)



Reti Amiche

34

- **Oggi, gli accordi siglati, assicurano reti composte da:**
 - **60.000 sportelli**, attraverso punti vendita e bancomat
 - **Oltre 25 milioni di utenti potenzialmente raggiunti** grazie all'estensione della rete su nuovi canali di distribuzione, quali telefonia, posta elettronica e utenti della GDO
 - **Circa 90.000 dipendenti** che potenzialmente grazie all'accordo Reti Amiche on the Job possono usufruire del servizio direttamente dal posto di lavoro

- **Linea Amica**, attivata nel gennaio 2009 e gestita da FORMEZ PA, **fornisce ai cittadini informazioni e assistenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione**, mettendo al centro della sua azione l'ascolto, la cortesia e l'accompagnamento del cliente sino alla soluzione del problema
- Il contact center di Linea Amica è formato da un **gruppo di front office** che risponde immediatamente alle richieste di facile risoluzione e da un **gruppo di back office** che analizza le domande più complesse, contatta la P.A. competente e richiama il cittadino fornendo una prima risposta entro 48 ore. **Le domande e risposte più frequenti vengono standardizzate e pubblicate sul sito alimentando la conoscenza del front office**
- Linea Amica ha attivato un **canale informativo per l'Abruzzo** sin dai primi giorni dopo il sisma dell'aprile 2009. Da allora il contact center di Roma e il presidio di operatori a L'Aquila supporta i cittadini delle zone terremotate su ogni esigenza in cui siano coinvolte le P.A. (oltre 115.000 contatti registrati relativi a Linea Amica Abruzzo)

- Oltre **460.000 contatti registrati**, oltre **210.000 casi risolti (99%)**, di cui il 76% dagli operatori di Front Office. Tempo medio di attesa risposta telefonica: circa 40''
- Circa **1.050 strutture di contatto coordinate dal Network** (partner principali sono INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia Entrate, Comuni di Roma e di Milano ecc.). Stimati **oltre 110 milioni di contatti sviluppati dal Network**, di cui oltre 70 milioni con operatore
- Portale web www.lineaamica.gov.it (oltre 690mila visitatori): 2.900 domande e risposte raccolte e 1.800 pubblicate, 13.400 numeri della PA e 1780 numeri verdi
- **92,2% il gradimento** rilevato da sistema telefonico e 86,5% da portale
- Avviato **“Easy Italia - Linea Amica Turismo”**, servizio di risposta e assistenza multilingue ai turisti sui loro diritti e sui rapporti con le P.A. (www.easy-italia.com)

- **2.071 news utili** pubblicate sul sito, 86 edizioni Radio PA Amica, 40 edizioni “PA senza barriere”, **773 video** pubblicati sul canale youtube “Linea Amica Video - La PAchesivede” (oltre 80mila visualizzazioni)
- 1.800 operatori di front office della PA formati, in aula o a distanza

FASE 2: collegamento V.O.I.P. fra i centri di risposta della PA

- La FASE 2 di Linea Amica, avviata nel mese di novembre 2010, prevede che call center e uffici di risposta al pubblico siano collegati tra di loro, interscambiandosi così, dati, informazioni. L’obiettivo è ridurre, fino ad eliminare del tutto, la frase “non è di mia competenza”, che di fatto equivale ad un disservizio