



LA CASA DEL CITTADINO:

Un progetto di sistema per la PA centrale e locale

Identità, accesso in mobilità, app, design
innovativo dei servizi, pagamenti: come garantire
i diritti di cittadinanza digitale

Il punto di vista di Cesena



IL QUESITO DEL CONVEGNO

I SERVIZI ON LINE CI SONO MA NON SONO USATI

PER GARANTIRE I DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALE

- ✓ **Semplificare i servizi on line erogati ai cittadini partendo dalle esigenze dei cittadini**
- ✓ **Il cittadino deve essere al centro della progettazione**
- ✓ **Ripensare la progettazione e organizzazione dei servizi**
- ✓ **Rivedere le architetture partendo dagli accessi al Mobile**



QUALCHE RIFLESSIONE.....

1. ESISTE UN PROGETTO DI SISTEMA PER LA PAC E LA PAL?

(Dal decentramento informatico alla circolarità del dato fino alle banche dati di interesse nazionale)

2. POSSIAMO USARE LO STESSO MODELLO ?

(Un punto di accesso unico ai servizi – art. 64 bis del CAD)

3. MANCANO LE NORME A SOSTEGNO DEI SERVIZI ON LINE?

4. MANCANO GLI STRUMENTI PER ACCEDERE?

5. COME SI COLLEGA UN SERVIZIO ON LINE AD UNA GESTIONE DIGITALE DI UN PROCEDIMENTO? (La carta esiste ancora)

6. PERCHE' ALLE PA DEVE INTERESSARE SE I CITTADINI ESERCITANO DEI DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALE?

(Preoccupiamoci dei nostri processi produttivi)



COSA CI RACCONTA L'ISTAT

**REPORT «LE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA
COMUNICAZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE LOCALE
(3 gennaio 2017 – Anno 2015)**

93,5 % PAL pubblicano le proprie informazioni sui servizi

85% PAL hanno moduli «scaricabili»

58,3% PAL accettano un modulo inoltrato on line (Deficit Organizzativo e Formativo)

33,8% PAL consentono una transazione interamente on line (Deficit Organizzativo e Formativo)

22,4% PAL dialogano via SMS con il cittadino (Deficit di Analisi delle aspettative dell'utenza)

30,9% PAL utilizzano i social

51,8% PAL ha punti wi-fi sul territorio



COSA CI RACCONTA L'ISTAT

**REPORT «LE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA
COMUNICAZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE LOCALE
(3 gennaio 2017 – Anno 2015)**

Miglioramenti nell'uso ICT (Efficienza interna.....)

63,2% Organizzazione dell'Ente

61,5% Interazione tra settori

54,9% Competenze del personale

69,4% Ampiezza delle informazioni per gli uffici

64% Iter dei procedimenti

55,6% Durata dei procedimenti

59,8 Qualità dei Servizi offerti

65,1% Gestione Finanziaria dell'ente



COSA CI RACCONTA L'ISTAT

Tipologia di Servizio on line offerto per PAL

(Servizi **obbligatori** o **finanziati con le entrate dirette dei cittadini.....**)

80,3% IMU/ICI

79,5% BANDI DI GARA

74,6% SUAP

72,3% TARI

68,5% SCIA/DIA

63,5% TOSAP/COSAP

58,7% Certificati

58,6% Concorsi

57,6% Dichiarazioni di inizio attività produttive

51,4% SUE



COSA CI RACCONTA L'ISTAT

Barriere (Risorse e Competenze.....)

67,5% Risorse finanziarie

60,7% Carenza staff qualificato in ICT

50,2% Carenza formazione

32,8% Spesa troppo elevata ICT

13,7% Resistenza al cambiamento nell'organizzazione

9,3% Mancata integrazioni nelle applicazioni

9,1% Carenza strategia

9,1% Mancanza leadership nella promozione ICT

7,7% Resistenza al cambiamento del personale

6,9% Mancanza coordinamento

6,2% Difficoltà a trattenere il personale



COSA CI RACCONTA L'ISTAT

La PAL (per creare un sistema partiamo da qui.....)

16,8% Comuni con un Ufficio ICT autonomo

19,4% Comuni hanno organizzato corsi di formazione ICT

7,7% Dipendenti che hanno effettuato almeno un corso ICT

66,4% Comuni che gestiscono la ICT con personale interno

94,2% Comuni usufruiscono dei servizi ICT Privati



CONSIDERAZIONI

1. **DIGITAL FIRST** - E' per il cittadino ma è anche per la PA. Per il primo è un diritto, per il secondo un dovere
2. **CLICK AND BRICK** - Sportelli Fisici e Multicanalità. Attenzione ai nostri cittadini digitali nativi ma non dimentichiamo i nostri genitori.....
3. **MANCANO GLI INCENTIVI E LE SANZIONI EX ART. 1 Legge 124/2015 – Carta della Cittadinanza Digitale in particolare Incentivi e Sanzioni per il Digital First**
4. **LO STATO FACCIAMO LO STATO NEL RISPETTO DEI TERRITORI.** Manca un progetto in cui lo Stato, a livello sussidiario fa quello che la Costituzione già gli dice. Garantire i diritti (digitali) a tutti i cittadini. (art. 118 cost)



CONSIDERAZIONI

5. ITALIA LOGIN – La Casa del Cittadino

Non può essere solo un sito-indice

La Casa del Cittadino deve seguire il modello SUAP, SCUOLE o FISCO. I comuni devono essere autonomi ma chi non si adegua deve adottare il portale nazionale

5. IL DESIGN DEI SERVIZI

Il design è importante così come le integrazioni delle banche dati e strumenti. ANPR, Domicilio Digitale, CIE sono alla base

6. QUALE RUOLO PER L'ICT.

L'ICT deve essere uno strumento non il fine. La base è la capacità organizzativa

7. SCENARI FUTURI. Le PA devono snellirsi e lo potrebbero fare nel settore di erogazione dei servizi (nel front office). Questo avverrà grazie a progetti come La Casa del Cittadino e ANPR.



DA DOVE PARTIRE PER LA SVOLTA?

- ✓ I **SERVIZI DEMOGRAFICI** sono un'area amministrativa particolare (TRA STATO E COMUNI).
- ✓ I **SERVIZI DEMOGRAFICI** si occupano dei servizi essenziali del cittadino che riguardano i suoi eventi principali, dalla nascita, al matrimonio, dalle unioni civili ai divorzi, dalla residenza alla carta d'identità, ed i servizi elettorale
- ✓ Tutti sono entrati almeno una volta in ufficio Anagrafe
- ✓ I servizi intercettano la generalità dei cittadini, di ogni fascia di età, cittadinanza e ceto sociale. I **SERVIZI DEMOGRAFICI**, sono il luogo ideale in cui misurare la qualità prodotta dalla nostra **DIGITALIZZAZIONE ITALIANA**.
- ✓ **Attenzione.** La tecnologia può riavvicinare il Paese ma lo può ulteriormente dividere. Tra chi ha risorse e chi no. Occorrono:
 1. Lo **STATO** ma con la partecipazione degli enti locali virtuosi
 2. La **COMPETENZA ORGANIZZATIVA - MANAGERIALE**



CESENA e i suoi Servizi on line: Avvio 2002

- Servizi on line implementati: 111
- Utenti FEDERA: 9077 (10% della popolazione)
- Autorizzazioni ZTL on line per Hotel:100,00%
- Centri Estivi: 71,75%
- Nidi: 59,47%
- Scuole dell'Infanzia: 65,53%
- Mense: 70,95%
- Servizi Pre-Scolastici: 68,54%
- Servizi Post-Scolastici: 70,97%
- Corsi del Centro Educativo: 100,00%
- SUAPER: 100,00%
- Certificati on line: 6525 (38% dei certificati totali)
- Visure anagrafiche: 23800



CESENA e la nuova generazione di Servizi on line

Livello 1 – Servizi Informativi

Livello 2- Moduli download

Livello 3 – Inoltro moduli on line

Livello 4 – Tutto l'iter on compreso il pagamento

I Servizi livello 5

I Servizi «confezionati» e personalizzati sugli attributi socio-demografici del singolo cittadino. Servizi accessibili via mobile I

Tutorial

WELCOME CESENA



LA CASA DEL CITTADINO:

Un progetto di sistema per la PA centrale e locale

Identità, accesso in mobilità, app, design
innovativo dei servizi, pagamenti: come garantire
i diritti di cittadinanza digitale

Grazie

Alessandro Francioni