

La Posta Elettronica Certificata: opportunità per i cittadini e obblighi per le Pubbliche Amministrazioni

FORUM PA - 18 maggio 2010

GIULIO BLANDAMURA

Direttore Centrale Sistemi Informativi - INPS

In INPS stiamo vivendo l'esperienza della Posta Elettronica Certificata non solo dal momento in cui è stato sottoscritto l'accordo con ACI e con il Ministero della Pubblica Amministrazione e dell'Innovazione, ma da due/tre anni a questa parte. Di PEC si parla adesso con una certa insistenza, ma si tratta di uno strumento che è stato promosso almeno cinque anni fa. L'obiettivo dell'Istituto nel prenderlo in considerazione è stato quello di allargare la gamma differenziata dei canali di comunicazione con l'utente. Se le nostre circa 500 sedi distribuite sul territorio restano ovviamente il canale di comunicazione privilegiato con l'utente, parallelamente stiamo cercando di spostare sempre di più sul canale digitale alcuni servizi che eroghiamo oggi nei nostri sportelli. In quest'ottica abbiamo spostato l'asse dei nostri servizi verso internet, verso il call center e verso la PEC. Nel 2006/2007, omologando l'architettura gerarchica del protocollo informatico, abbiamo distribuito circa 580 caselle di Posta Elettronica Certificata, una per ogni Area Organizzativa Omogenea. Sostanzialmente abbiamo fornito una casella di PEC per ogni sede distribuita sul territorio. In quel momento avevamo la necessità di rendere più profonda all'interno dell'Area Organizzativa Omogenea la certificazione del messaggio che arrivava al livello di protocollo informatico. Avevamo anche la necessità di certificare il passaggio della stessa informazione all'interno dei diversi settori delle nostre sedi (non ogni settore possedeva una casella di Posta Elettronica Certificata). Questa necessità l'abbiamo soddisfatta istituendo una sorta di Authority certificatrice interna e delle caselle di PEI (Posta Elettronica Istituzionale), che rappresentavano il canale certificato interno verso i Responsabili di Processo. In questo modo il messaggio certificato dall'esterno poteva arrivare direttamente sulle scrivanie dei nostri Responsabili di Processo (coloro che ad esempio firmano i provvedimenti di liquidazione delle pensioni). Il tutto l'abbiamo seguito e monitorato attraverso un sistema di controllo di gestione, perché una PEC è un'istanza che proviene dall'esterno e come tutte le istanze deve essere trattata. Siccome abbiamo un sistema di monitoraggio interno in funzione del quale attribuiamo anche l'elemento accessorio delle retribuzioni (in base alla produttività delle strutture sul territorio), abbiamo dovuto forzatamente procedere a un sistema che "contabilizzasse" lo sforzo che la sede compieva a seguito delle istanze ricevute. Questa era l'architettura organizzativa e di processo che abbiamo impiantato dal 2007. Avevamo realizzato questa struttura interna, ma di PEC ne arrivavano ben poche.

Nel 2009, a seguito dell'accordo di settembre/ottobre con il Ministero della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e con l'ACI, abbiamo cominciato a distribuire in

maniera capillare e gratuita le CEC PAC. Ad oggi ci risultano essere arrivate circa 110mila richieste di Posta Elettronica Certificata; si tratta di un processo lento che porteremo avanti finché non confluiamo verso le CEC PAC di Funzione Pubblica. A fronte di queste 110 mila richieste di PEC, ne abbiamo consegnate circa 55mila. Sapevamo che uno dei problemi della PEC era la modalità di consegna, ovvero il fatto che la PEC dovesse essere consegnata *de visu*. È normale che con questi numeri un fattore del genere sollevi delle criticità. Abbiamo cercato di risolvere in parte questo problema con il sistema di identificazione attraverso cui già da parecchio tempo rendevamo disponibile il catalogo dei servizi digitali a seconda dei diversi segmenti di utenza, ovvero con il famoso PIN. Il processo di consegna del PIN soddisfa in parte quello che viene richiesto per la PEC. Sui circa 3 milioni e mezzo di PIN che abbiamo distribuito nei diversi anni, circa 200mila sono stati nel tempo consegnati da INPS secondo la modalità *PEC compliance*. Attraverso una campagna di outbound siamo riusciti a raggiungere il numero di 55mila. Rimane comunque una criticità che segna un cambiamento culturale, perché – checché se ne dica – le persone sono ancora abituate a lavorare con la carta, ma noi siamo pronti ad accettare questa sfida. Una seconda criticità che avevamo in termini di distribuzione della PEC era la capillarità sul territorio. Noi abbiamo circa 500 strutture presenti sul territorio, ma in Italia esistono circa 8100 Comuni. Se questo è il rapporto, è normale che recarsi in un’Agenzia dell’INPS rappresenti una criticità.

La platea degli utenti che si rivolgono all’INPS raggiunge il volume di circa 35 milioni di soggetti. Tra loro ci sono circa 20 milioni di lavoratori dipendenti tra attivi e silenti, circa 4 milioni di lavoratori autonomi e più di 16 milioni di pensionati. Le categorie spesso si intersecano tra loro, ma si tratta comunque di 35 milioni di utenti che hanno una visione dell’INPS che rispecchia il proprio profilo di utilizzo e il proprio fabbisogno. Abbiamo aperto un canale diretto con le sedi che hanno un contatto frontale con l’utenza e abbiamo creato una PEC che istaura un rapporto diretto con il cittadino, ma sappiamo che buona parte dei rapporti che noi abbiamo con l’utenza vengono intermediati. I consulenti del lavoro, ad esempio, rappresentano circa l’85% dell’intero bacino di utenza che si riferisce alle aziende. Un patronato quando inoltra una richiesta rappresenta anche trecento domande di pensione, mentre un cittadino ne rappresenta una, quindi per forza di cose noi abbiamo dovuto creare un percorso privilegiato nei confronti dei soggetti intermediari. Se vogliamo utilizzare la PEC come strumento digitale di interazione tra l’utente e INPS, ci troviamo al momento con un problema di differenziazione dei canali. Noi, come servizio di tecnologia informatica, dobbiamo dare una mano alle sedi per creare quei filtri opportuni che rendano più facile il lavoro svolto attraverso il canale digitale della PEC. Noi sappiamo, ad esempio, qual è il provider di Posta Elettronica Certificata dei consulenti del lavoro, quindi abbiamo fatto in modo di canalizzare tutte le mail che provenivano dai consulenti del lavoro verso uno specifico percorso. In questo modo abbiamo tentato di indirizzare più velocemente alle scrivanie dei colleghi che devono gestire le pratiche quella particolare tipologia di documentazione.

Abbiamo visto che tra le 55mila richieste di PEC che abbiamo evaso, la popolazione dei richiedenti si concentra nella fascia d'età dei prossimi alla pensione. Ma noi non facciamo solamente le pensioni, svolgiamo anche una serie di altri servizi che di fatto coinvolgono una serie di soggetti che vanno dai 18 ai 65 anni. Il fatto che la popolazione richiedente sia prevalentemente quella metropolitana prossima alla pensione deve indurre a fare delle riflessioni sullo strumento.

Da queste 55mila caselle consegnate, nei primi 4 mesi dell'anno abbiamo ricevuto circa 50mila PEC. Queste 50mila e-mail via PEC hanno dato origine ad altrettanti procedimenti, anche se spesso sembrava si trattasse solo di una prova da parte dell'utente. Abbiamo allargato un canale, ma il collo di bottiglia è rimasto sempre quello: dietro gli sportelli ci sono sempre le stesse persone che lavorano. Questo canale di massima flessibilità nei confronti del cittadino rischia dunque di trasformarsi in un boomerang perché chi sta nel back office non riesce a soddisfare il volume dei servizi richiesti. Bisogna raggiungere il giusto equilibrio fra le richieste che vengono dal cittadino e ciò che un'organizzazione flessibile può restituire a fronte di queste richieste.