

Convegno

La Semplificazione Amministrativa

a favore delle Imprese per la ripresa economica del Paese

La multicanalità per facilitare l'accesso ai servizi

Relazione introduttiva

Bruno Francesconi

Responsabile Pubblica Amministrazione Centrale di BancoPosta

Poste Italiane Spa

Roma, Palazzo dei Congressi

28 maggio 2013

Lo scenario italiano della PA

- ➔ Il quadro macroeconomico presenta il rischio del prolungarsi di una **bassa crescita** segnata da una **limitata ripresa occupazionale**, specialmente per le PMI in aree svantaggiate, con i conseguenti limiti nelle azioni di impulso economico e di **capacità di spesa della PA** nel **migliorare i propri servizi**, seppur in un quadro di **ampia disponibilità di fondi UE** non sempre appieno utilizzati.
- ➔ Cittadini e Imprese, su cui pesano elevati costi in “burocrazia”, richiedono sempre più la possibilità di **accedere a servizi di qualità e più veloci**. Ciò presuppone un **elevato livello di innovazione** non solo tecnologica, soprattutto nelle modalità di interazione tra essi e le diverse Amministrazioni centrali e locali.
- ➔ Il Settore Pubblico **non può affrontare da solo un processo di cambiamento** così complesso e costoso. Al riguardo **il valore aggiunto generato** per Cittadini e Imprese può realizzare ampi margini per **nuove modalità di investimento privato e di condivisione dei ritorni economici**.
- ➔ In tal senso un rapporto **nuovo di partnership pubblico\privato** deve basarsi su un modello di servizio integrato, che non sia “o all’uno o all’altro”, ma di **cooperazione**: compiti istituzionali alla PA, attività operative esternalizzabili date in outsourcing ad un “service”.

L'approccio: agire per sistemi (1\2)

Questo scenario, considerato anche la **scarsità di risorse a disposizione** della PA, evidenzia la **necessità di “far funzionare le cose da subito”**, senza attendere che **”tutto sia da subito in rete e digitale”**, in quanto:

1. **Le procedure amministrative “tagliano” trasversalmente più Amministrazioni** a livello centrale e locale, ciò comporta che i servizi vanno gestiti come processi e non come semplici funzioni.
2. **I livelli di informatizzazione** di cittadini, imprese e PA sono **diversi** e con tempi\piani di sviluppo differenti (un conto è avere un accesso ad internet, un conto è svolgere una procedura amministrativa e pagare online).
3. Per valorizzare appieno gli strumenti disponibili (firma digitale, PEC, etc.) è necessario realizzare **adequati contenuti in termini di servizi**.

Quindi in sintesi è necessario:

Agire per sistemi, quali le Infrastrutture, la Giustizia, l'Istruzione, la Sanità,...:

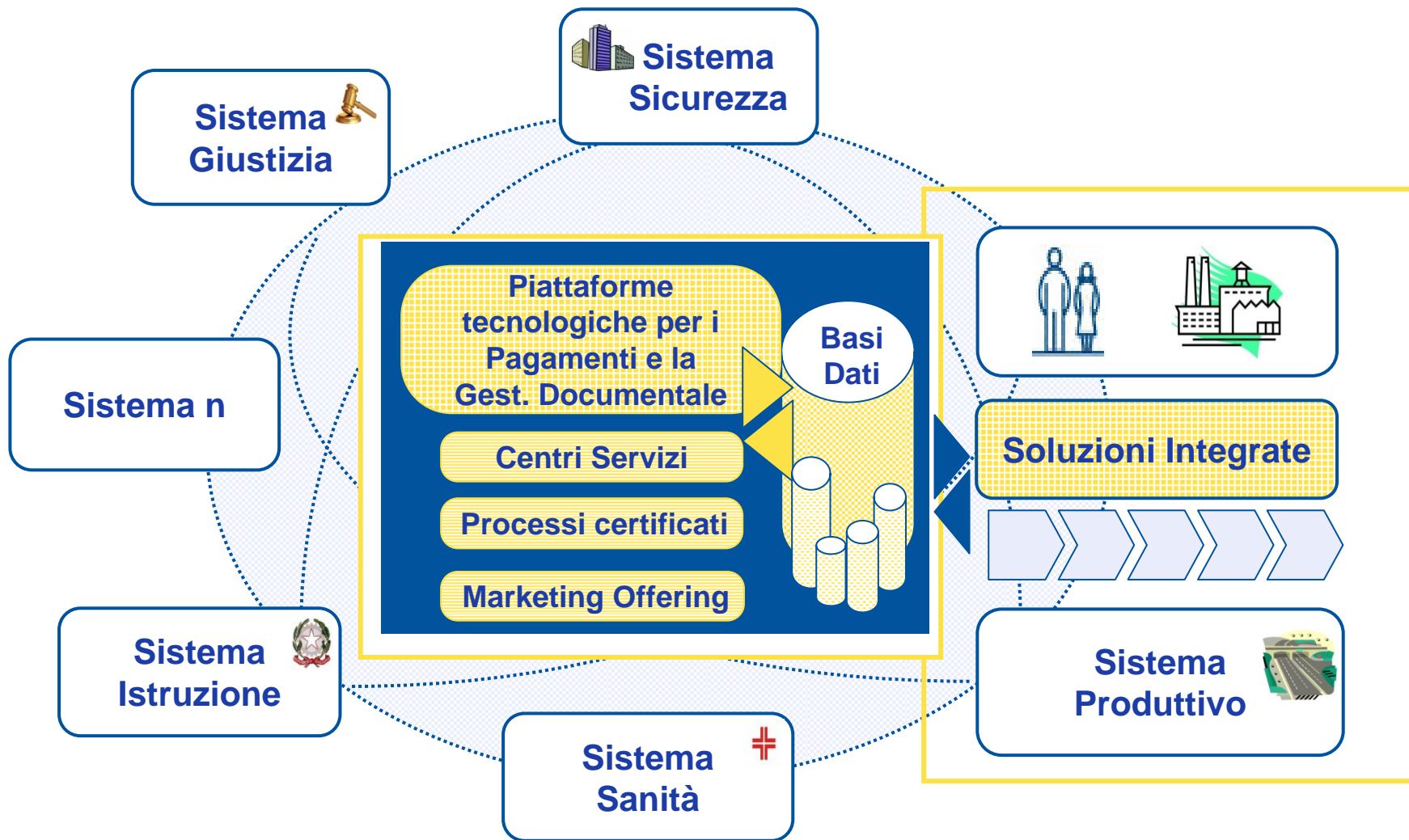
- cioè interrelazione fra Cittadini (famiglie, studenti,..), Istituzioni, Aziende

Spostarsi dalla funzione amministrativa al processo amministrativo, per una maggior *certezza dell'esito*:

- quindi un interlocutore unico per le Imprese e per i Cittadini

Superare il digital divide iniziale, attraverso l'integrazione transitoria fra flussi documentali \ finanziari tradizionali ed elettronici:

- “ponte” fra logistica fisica e flussi informativi



Il ruolo di Poste Italiane

Tramite l'offerta di **servizi a valore aggiunto fortemente integrati con i processi**, Poste Italiane si pone come:

facilitatore

dei rapporti tra la Pubblica Amministrazione, le Aziende e il Cittadino ed

integratore

delle diverse modalità di gestione delle comunicazioni e dei flussi finanziari, contribuendo a semplificare l'accesso e la fruizione dei servizi erogati dalle P.A.



Attraverso la valorizzazione dei propri asset, tra cui la **forte presenza capillare** sul territorio, interconnessa da una **rete tecnologica e logistica** nazionale, Poste Italiane si pone i seguenti obiettivi:

- ▶ **rappresentare per i cittadini e le imprese un interlocutore privilegiato** per la Pubblica Amministrazione - Centrale e Locale - in grado di realizzare un canale preferenziale di contatto tra PA e Aziende\Cittadini.
- ▶ **consentire la completa gestione integrata di tutte le forme di comunicazione** - cartacee, ibride ed digitali (anche in mobilità) **e di incasso – pagamento** in modalità contanti da Sportello, su internet, tramite POS, da smartphone e con la propria emissione di varie tipologie di Carte multifunzione.

I servizi della PA: una evoluzione possibile

As is: Servizi "one to one"

- ▶ **Compiti istituzionali: non esternalizzabili**
- ▶ **Attività operative: esternalizzabili**

Disponibilità limitata di risorse



Imprese e Professionisti

- tempi di attesa non in linea con le aspettative
- molti interlocutori
- disomogeneità dei canali di accesso e dei livelli di informatizzazione

To be: Servizi Integrati

- ▶ **Compiti istituzionali: in carico alla PA**

- ▶ **Attività operative: in outsourcing**

«Service» esterno, con spese a carico dell'utente finale e senza oneri aggiuntivi per la PA

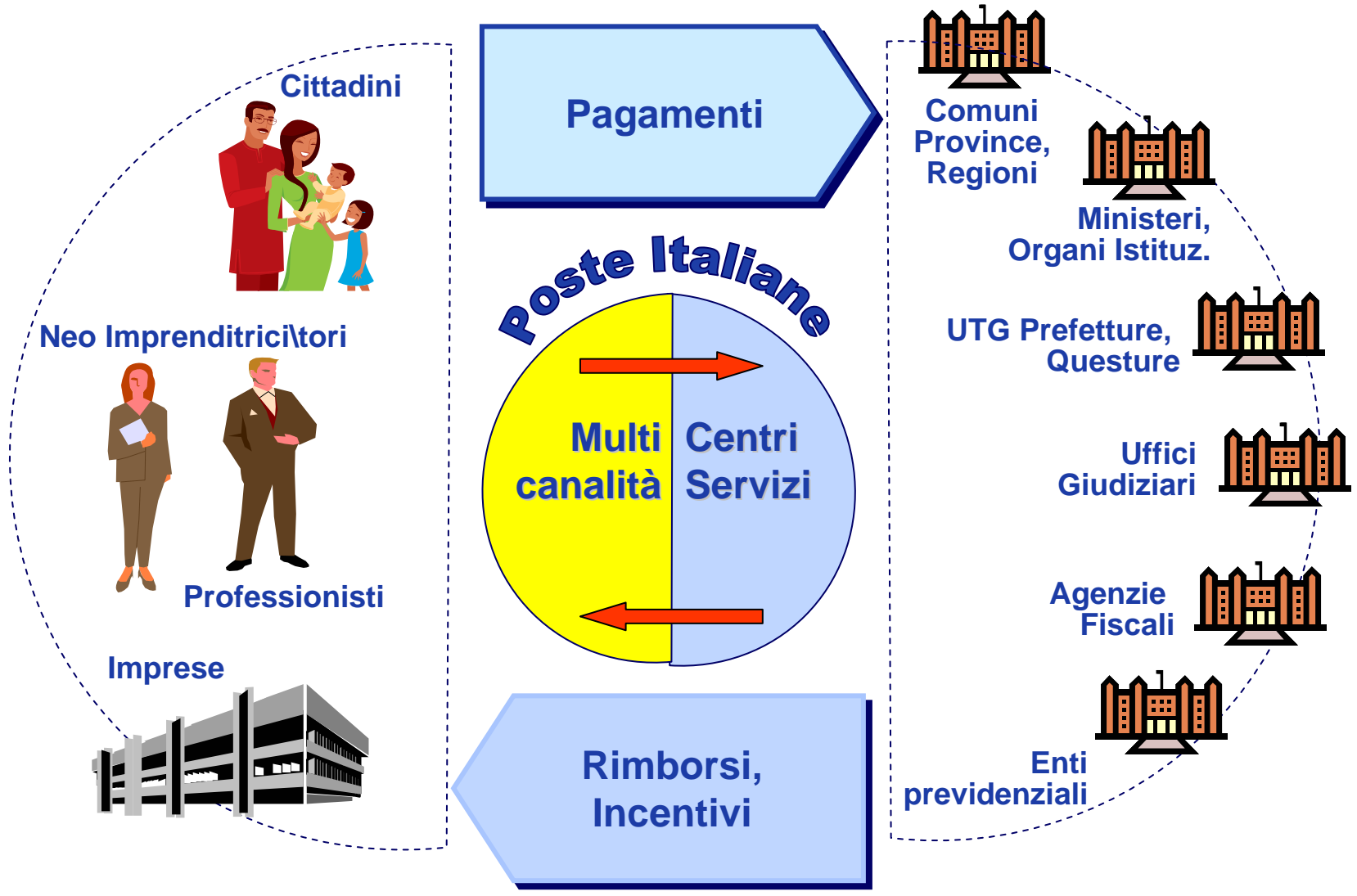


Imprese e Professionisti

- tempi ridotti
- unico interlocutore sull'intero iter amministrativo
- multicanalità integrata (fisico - digitale)



Il modello operativo "ibrido fisico-digitale"





I servizi per il SUAP: integrazione dei canali



Imprenditori

**Accettazione
pratica e pagamenti**

**Uffici
Postali**

Posteimpresa

Pick up



**Lavorazioni al
Centro Servizi**

Check list

**Fascicolo
elettronico-PEC**

Flussi finanziari €



**Inoltro agli Enti e
gestione ritorni**



Comune**



ASL



**Vigili del
Fuoco ***

* Uno studio cofinanziato da Unindustria Roma, Viterbo, Frosinone, Rieti e Camera di Commercio di Roma, ha già concluso una prima fase con l'analisi di un modello di servizio, che valorizza soprattutto il canale online come modalità per erogare vari servizi a valora aggiunto a supporto delle Imprese. (www.progettosemplifica.it).

Attualmente il servizio è attivo in fase pilota a Fiumicino per il canale fisico dell'UP; sono in corso approfondimenti per l'estensione agli altri Enti coinvolti

** Portale Suap in «house», in delega Camere Commercio, Agenzie delle Imprese

Posteitaliane

**« La clef c'est:
regarder, observer, voir, imaginer,
inventer, créer. »**

(Le Corbusier)