

Introduzione

1. Il contesto della digitalizzazione
2. Il repertorio dei servizi e dei procedimenti
3. Il repertorio su scala regionale
4. Costruire il repertorio
5. Gestire il cambiamento

IL CONTESTO DELLA DIGITALIZZAZIONE

il CAD e la nuova organizzazione digitale della P.A.
Digitalizzare nella P.A. Servizi e Procedimenti
Giovanni Gentili - giovanni.gentili+cad@gmail.com



La pubblica amministrazione oggi

- Le amministrazioni pubbliche si trovano a fronteggiare continuamente dei cambiamenti ...
 - **Organizzativi**
 - **Tecnologici**
 - **Normativi / Istituzionali**

questi cambiamenti sono tra di loro correlati, se ne cambia uno, anche gli altri devono cambiare
- Gli enti locali e territoriali sono spesso soggetti passivi nei cambiamenti istituzionali e normativi
 - *i cambiamenti avvengono gli enti rincorrono*
 - *il cambiamento “costa” sia econom.te che “umanamente”*
- Occorre strutturare questo processo di cambiamento per
 - *cogliere le opportunità che derivano dai cambiamenti*
 - *diminuire i costi intrinseci nel cambiamento*
 - *fare sì che lo sforzo di un ente si riversi facilmente negli altri*

Cosa occorre per distribuire il cambiamento

- Per diminuire gli sforzi del cambiamento bisogna
 - *avvalersi delle migliori esperienze sul territorio*
 - *interpretare da subito correttamente le novità normative*

e quindi occorre:

- 1) **Definire uno standard tecnologico** per
 - *codificare le risorse gestite all'interno dei sistemi informativi utilizzati a supporto dei procedimenti amministrativi*
- 2) **Individuare un metodo di gestione del cambiamento**
 - *definire delle prassi volte al recepimento dei cambiamenti che comportano modifiche all'organizzazione e alle modalità di svolgimento dei procedimenti all'interno degli enti*

1) Lo standard tecnologico da definire

- Lo standard tecnologico ha lo scopo di **semplificare l'aggiornamento dei sistemi informativi**
 - *istituendo punti di configurazione centralizzati e distribuiti*
 - *per ridurre gli oneri (lavoro) associati*
 - *per l'allineamento con il sistema organizzativo*
- Per potere adottare questo standard però i sistemi informativi dovranno essere basati su “**modalità di interoperabilità**” **condivise** (stack-based)
 - *minimali ma effettive*
 - *semplici da adottare (interoperabilità “leggera”)*
 - *che facilitino l'apertura del mercato delle soluzioni informatiche per la PA*

2) La modalità di gestione del cambiamento

- La gestione del cambiamento deve essere **condivisa**
 - *condivisa tra enti diversi (orizzontalmente e verticalmente)*
 - *conveniente (economicamente vantaggiosa)*
 - *produrre delle soluzioni “certificate”*
 - *dare un ruolo sempre maggiore a cittadino/impresa/professionisti ben oltre la fase dell’iniziativa o la semplice partecipazione, portandoli alla collaborazione diretta anche alla fase istruttoria*
- Deve cioè basarsi sulle **“comunità di pratica”** che
 - *producono delle interpretazioni alle norme*
 - *collaborano nella stesura degli atti di indirizzo*
 - *definiscono i procedimenti organizzativi “standard”*
 - *li traducono in un linguaggio “machine readable”*

IL REPERTORIO DEI SERVIZI E DEI PROCEDIMENTI

Cos'è il “Repertorio dei Servizi e dei Procedimenti”

- E' un contenitore di “risorse” che descrivono in modo univoco e storicizzato l'insieme dei servizi erogati dall'ente e quanto ad essi correlato per i procedimenti di una pubblica amministrazione.
- Contiene quindi le descrizioni di base e le classificazioni relative a:
 - **Servizi erogati**
 - **Tipologia utente**
 - **Interventi/Eventi**

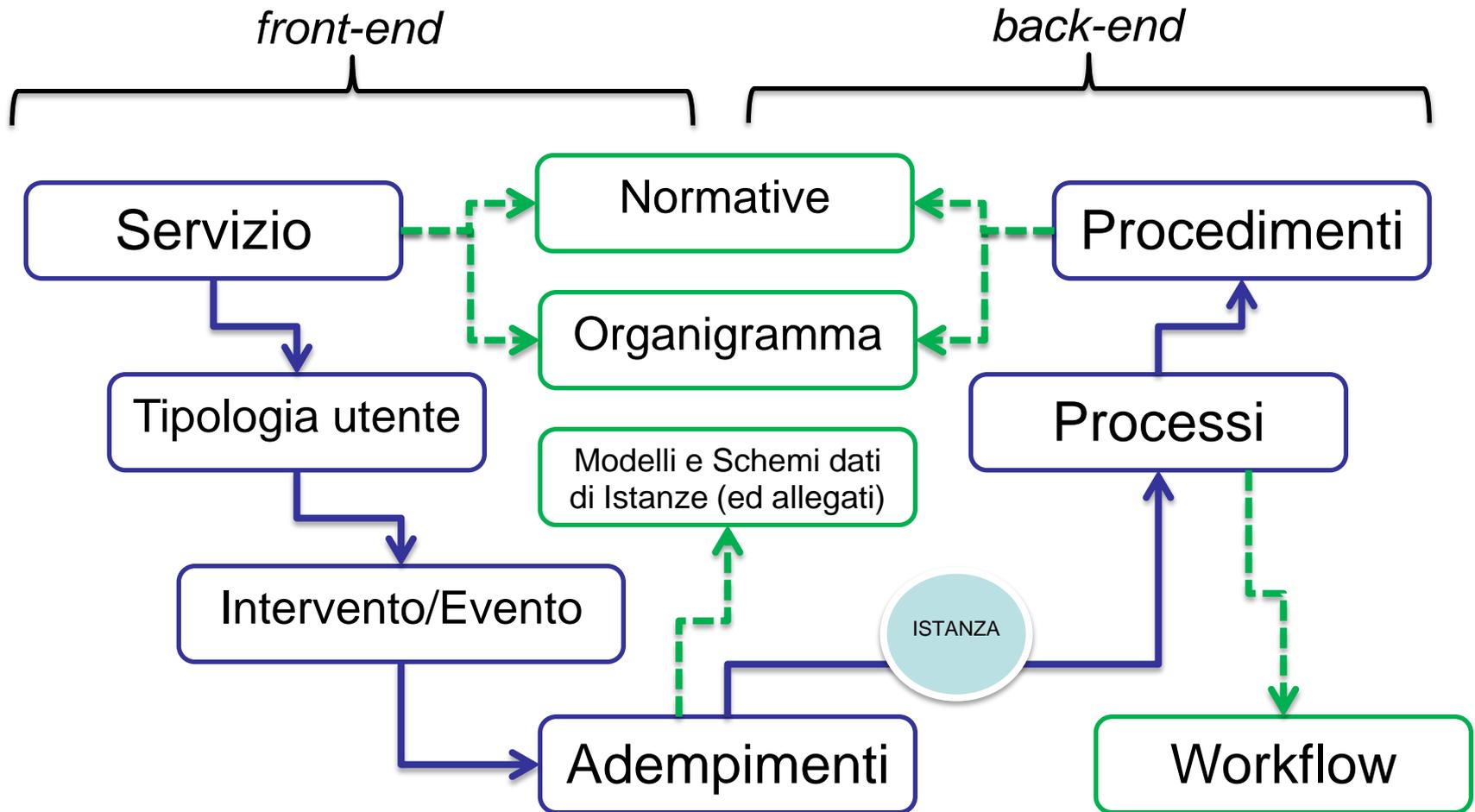
 - **Adempimenti**
 - **Schema delle Istanze (XSD)**

 - **Processi**
 - **Procedimenti**
 - **Schemi dei Workflow (XPDL)**

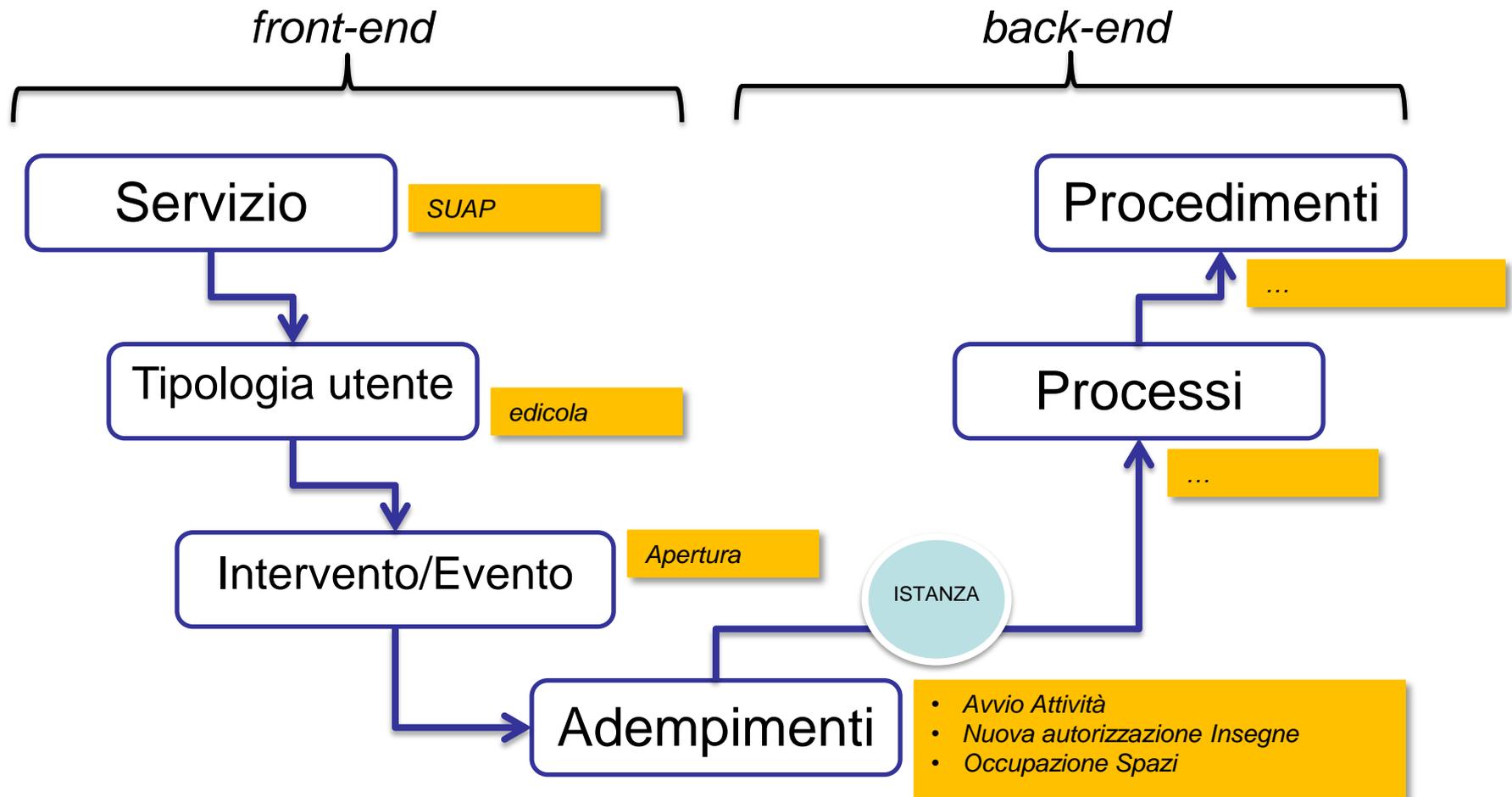
 - **Articolazione degli Uffici (Organigramma)**

 - **Normative di riferimento**

Dai Servizi ai Procedimenti (1)



Dai Servizi ai Procedimenti (2)



Definizioni di base (1)

- **Servizio pubblico** (es. “SUAP”)
 - *l’attività con cui, mediante l’esercizio di un potere autoritativo o l’erogazione di una prestazione, un’amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti (CIViT n.88/2010)*
- **Servizio intermedio** (anche: servizio strumentale)
 - *l’attività con cui un’amministrazione pubblica rende un servizio ad un utente intermedio (d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11, comma 4 e d.lgs 7 agosto 1997, n. 279, articolo 10, comma 5)*

Definizioni di base (2)

- **Tipologia utente**
 - *classificazione delle collettività differenziate di utenti del servizio*
- **Attività produttiva** (es. “tipologia utente” nel caso SUAP)
 - *esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi (DPR 160/2010, articolo 2, comma 1)*
 - classificazione amministrativa dell’ente
 - classificazione ATECO
- **Intervento produttivo** (es. “intervento/evento” nel caso SUAP)
 - *azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle attività produttive (DPR 160/2010)*

Definizioni di base (3)

- **Adempimenti necessari**

- *insieme di procedimenti da attivare, ed altre operazioni da compiere, per lo svolgimento di una attività o di un intervento nel rispetto delle norme previste (DPR 160/2010, articolo 4, comma 3)*

- **Istanza**

- *richiesta presentata ad un'amministrazione, attraverso la compilazione dei necessari quadri informativi previsti ai fini di un certo servizio.*

NB può essere presentata 1) compilando un “modello cartaceo” oppure essere presentata in via telematica 2) compilando un “modello informatico” (ad es. word) oppure come 3) “documento informatico strutturato” (as ed. XML via sito web)

Definizioni di base (4)

- **Processo**

- *insieme di attività (ovvero “task”) finalizzate alla creazione di un output, sulla base di input e facendo uso di risorse. Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e prevedere diverse varianti;*

- **Procedimento**

- *“una serie di atti e di operazioni, funzionalmente collegati ed in funzione del compimento di un provvedimento conclusivo, pur essendo posto in essere da più soggetti nell'esercizio di funzioni diversificate, ma tutte tese al raggiungimento di un unico effetto finale” (A. Sandulli).
“Ove il procedimento consegua obbligatoriamente ad un'istanza, ovvero debba essere iniziato d'ufficio, le pubbliche amministrazioni hanno il dovere di concluderlo mediante l'adozione di un provvedimento espresso” (L. 241/1990 art.2). In ogni caso, si considera procedimento anche quello che non ha un provvedimento conclusivo espresso;*

Definizioni di base (5)

- **Natura del procedimento**
 - *SCIA, atto autorizzativo, conferenza di servizi, ecc;*
- **Endo-procedimento**
 - *procedimento connesso ad altro procedimento;*
- **Quadro informativo**
 - *insieme di elementi informativi da compilare unitariamente in un documento informatico strutturato;*
- **Schema dati predefinito**
 - *definizione informatica di elementi e quadri informativi di riferimento per la formazione di un documento informatico strutturato e per la sua validazione secondo uno standard (ad esempio XSD);*

IL REPERTORIO SU SCALA REGIONALE

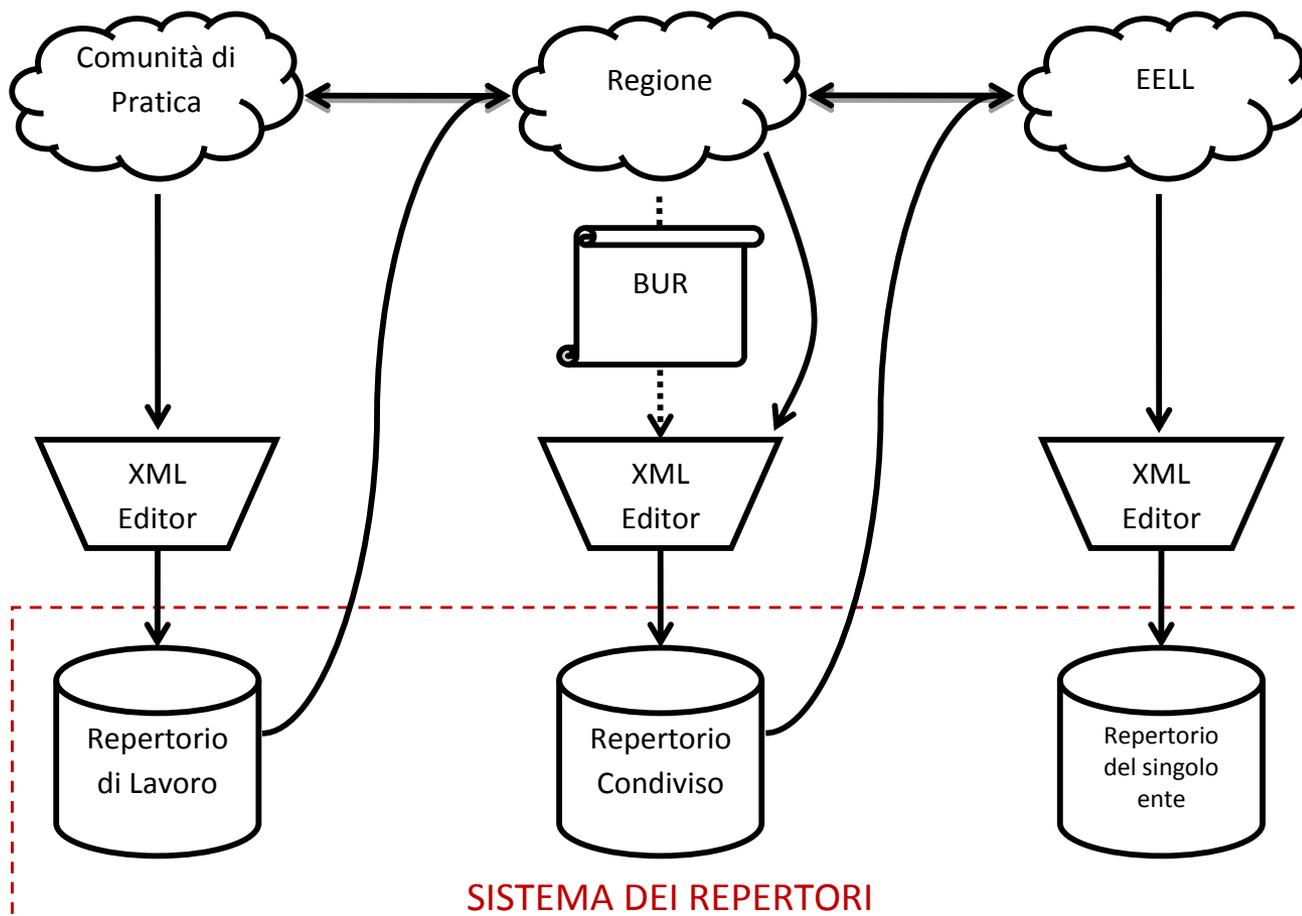
il CAD e la nuova organizzazione digitale della P.A.
Digitalizzare nella P.A. Servizi e Procedimenti
Giovanni Gentili - giovanni.gentili+cad@gmail.com



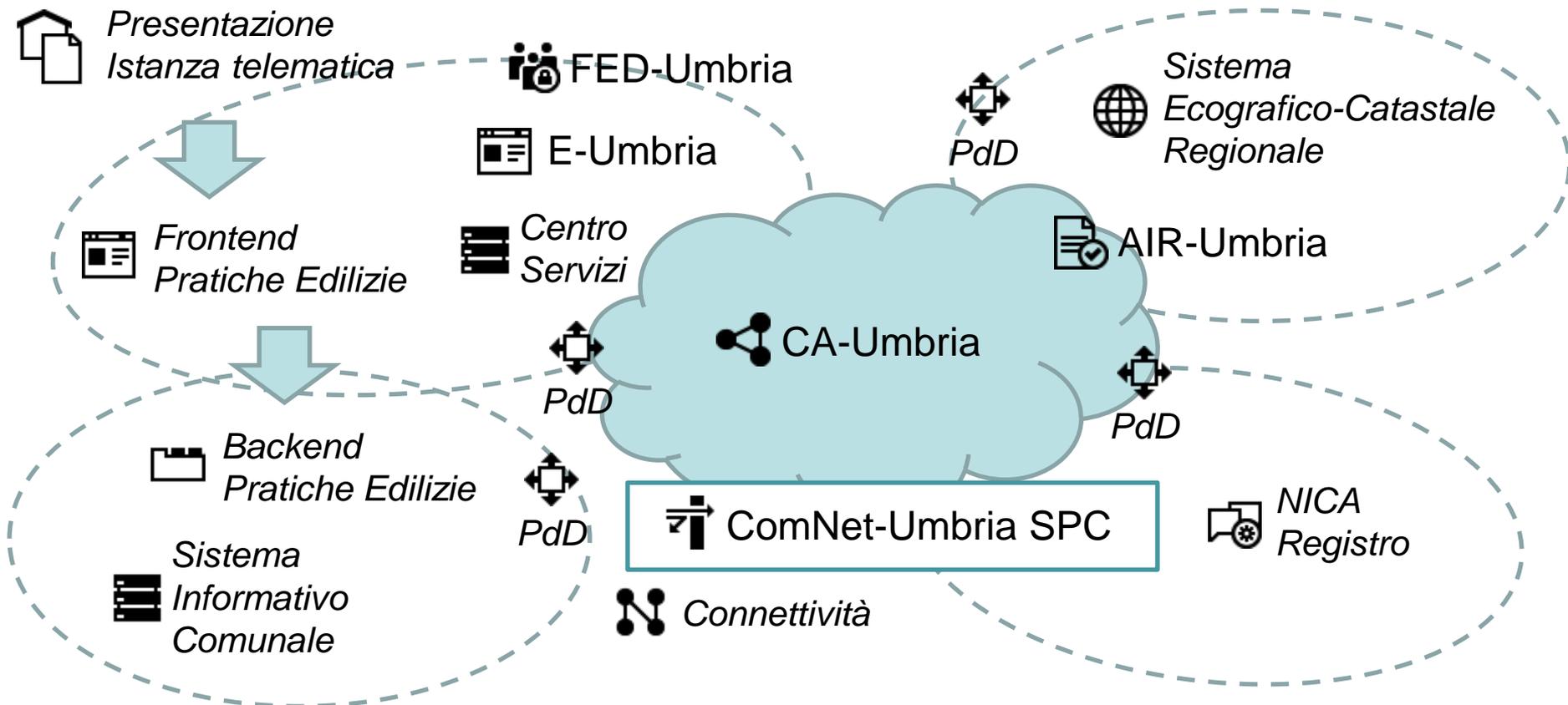
Il repertorio regionale condiviso ed il repertorio del singolo Ente

- Il repertorio è **una opportunità, non un obbligo** per gli EELL
 - *standard definito a livello regionale*
- Gli EELL hanno concreti benefici dall'adesione volontaria al modello
 - *riduzione degli oneri*
 - *accelerazione del cambiamento*
 - *adozione / riutilizzo di best-practices*
 - *garanzia di interoperabilità*
- L'adesione **non vincola l'ente all'adozione di specifiche soluzioni tecnologiche** per gli applicativi gestionali dei singoli procedimenti
- L'adozione può essere **graduale e selettiva**: non è necessario descrivere ed utilizzare tutte le risorse del repertorio

Come si crea e mantiene aggiornato



Coinvolgimento dei servizi infrastrutturali



il CAD e la nuova organizzazione digitale della P.A.

Digitalizzare nella P.A. Servizi e Procedimenti

Giovanni Gentili - giovanni.gentili+cad@gmail.com



COSTRUZIONE DEL REPERTORIO

Rilevare servizi, processi e procedimenti

- Per costruire il repertorio è necessario partire da una **mappatura della risorse esistenti** (*servizi, processi, ecc*) a livello macro, dettagliato ma senza parcellizzare troppo e senza cercare di sistematizzare tutto subito
- Vanno costituite “**comunità di pratica**” (*dentro l'ente/tra enti*) per trovare risposte comuni ai problemi inerenti l'esercizio del proprio lavoro.
- Vanno definiti, condivisi ed approvati dall'ente i **rischi connessi all'innovazione**
- Si avvia il **lavoro di revisione** dei processi/procedimenti con attenzione al *change management*

Le comunità di pratica

- Le “comunità di pratica” sono gruppi sociali che hanno come obiettivo finale il **generare conoscenza organizzata e di qualità** cui ogni individuo **può avere libero accesso**. In queste comunità gli individui mirano a un **apprendimento continuo** e hanno consapevolezza delle proprie conoscenze. **Non esistono differenze di tipo gerarchico**: tutti hanno uguale importanza perché il lavoro di ciascuno è di **beneficio all'intera comunità**.
 - *La finalità è il miglioramento collettivo.*
 - *Chi entra nella comunità mira quindi alla condivisione;*
 - *Non esistono spazi privati o individuali, tutti condividono tutto.*
 - *Chi ha conoscenza e la tiene per sé... è come se non l'avesse.*

it.wikipedia.org

- *“(..) nel regime della tecnologia elettrica il compito dell'uomo diventa quello di imparare e di sapere; tutte le forme di ricchezza derivano dallo spostamento d'informazione”* Marshall McLuhan *“Gli strumenti del comunicare”* (1964)

Grazie

Dott.Ing. Giovanni Gentili
giovanni.gentili+cad@gmail.com



*presentazione rilasciata sotto Licenza Creative Commons
“Attribuzione-Non commerciale-Condividi allo stesso modo 2.5 Italia”
per visualizzare una copia della licenza visitare il sito
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it>*

*Le icone utilizzate nella presentazione sono state realizzate
e rilasciate sotto CC by-sa da Melih Bilgil - <http://picol.org>*

