

**“Supporto all’operatività della riforma in materia di semplificazione”**  
CUP J59J16000760006

**Webinar**  
***LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI DELLA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE: UN PERCORSO DI CONSAPEVOLEZZA  
SISTEMICA***

# **Ambasciatori digitali si diventa**

**a cura di Monica Feletig**  
coordinatore del Centro di competenza regionale per la  
semplificazione di Regione Friuli Venezia Giulia

**18 novembre 2019**

# Il punto di partenza...

Ambasciatori digitali si diventa

**Un Centro di competenza:** per reingegnerizzare processi/ procedimenti ..., rafforzando le competenze digitali

(Generalità n. 88 del 19/01/2018)

**Obiettivo SUS :** per generalizzare il concetto di sportello unico, riguardando SUAP/SUE

Generalità n. 203 del 02/02/2018)



**Il PRA:** per valorizzare l'esperienza SUAP, il progetto Sportello Unico dei Servizi, la struttura Centro di competenza

(Delibera n. 164 del 02/02/2018)

# Obiettivo SUS

Ambasciatori digitali si diventa

Di cosa si tratta?



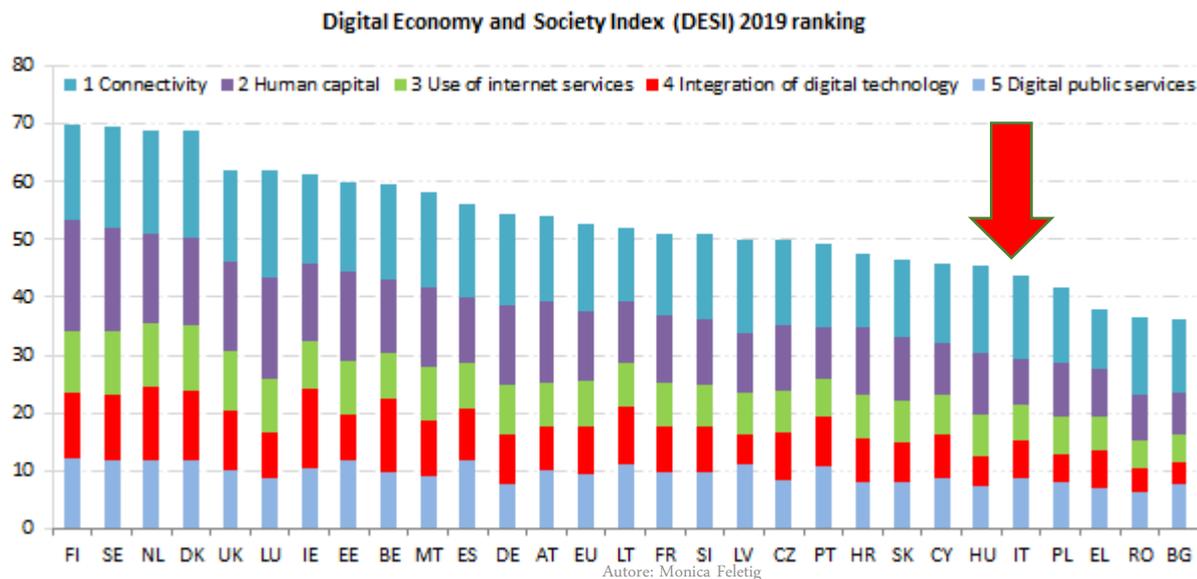
Il SUS è un punto di accesso universale, capace di ricevere e gestire qualsiasi istanza amministrativa telematica, rivolta sia alla Regione che ad altre PPAA regionali, presentata sia da cittadini che da imprese

# Le minacce: basse competenze digitali

Ambasciatori digitali si diventa

## Indice DESI: italia tra gli ultimi

Per quanto riguarda il **capitale umano**, l'Italia si piazza al **26° posto** fra gli Stati membri dell'UE. Il **livello delle competenze digitali di base e avanzate degli italiani è al di sotto della media UE**. Ciò vale per cittadini, imprese e pubblica amministrazione.



# Le minacce: hard skill vs soft skill....

Ambasciatori digitali si diventa

I top manager  
pubblici sono  
“obsoleti»

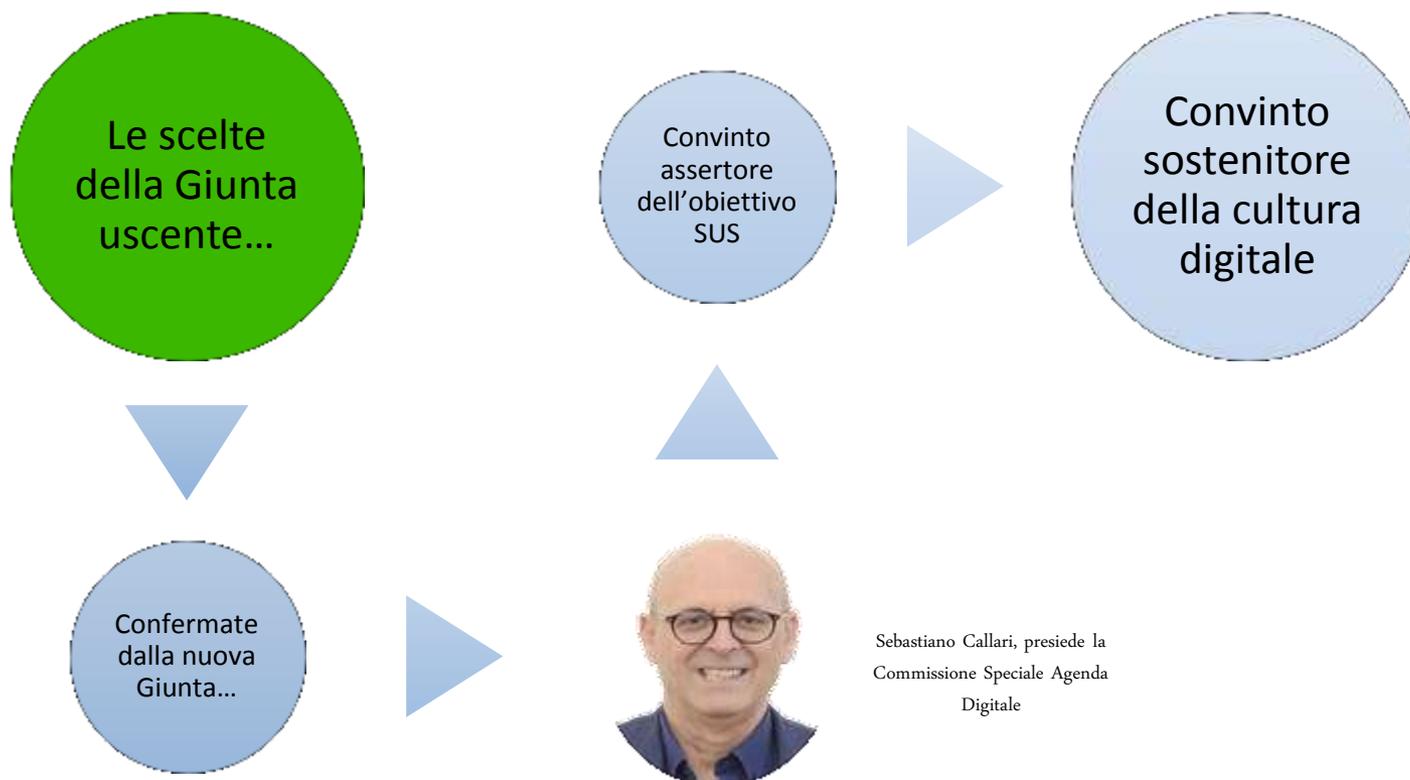
Future of Jobs: le 10  
soft skill fondamentali  
nel 2020

1. capacità di risolvere problemi complessi (problem solving)
2. pensiero critico
3. creatività
4. gestione delle persone
5. coordinamento con gli altri
6. intelligenza emotiva
7. ragionamento e prendere decisioni
8. orientamento ai servizi (service orientation)
9. negoziazione
10. flessibilità cognitiva



# Le opportunità: continuità del mandato

Ambasciatori digitali si diventa



# La nostra strategia difensiva

Ambasciatori digitali si diventa



Approccio per processi

Engagement

Abbattimento silos

Approccio  
win-win

Coltivare  
ambasciatori

Verso il  
single digital  
gateway

# Da una fase sperimentale...

Ambasciatori digitali si diventa



# A una fase di consolidamento...

Ambasciatori digitali si diventa



«Supporto all' operatività della riforma in materia di semplificazione»  
CUP J59J16000760006



IL VALORE E' GENERATO DAI  
PROCESSI, NON DALLE  
TECNOLOGIE

Grazie per l'attenzione!

Monica Feletig, coordinatore del Centro di competenza regionale per la semplificazione Regione FVG