

## **Talep 2006 : tecnologie per e-Partecipation: La risposta toscana alle sfide dell'innovazione e della semplificazione**

Le sfide imposte dalla globalizzazione e il progressivo imporsi dei profondi cambiamenti sociali, demografici, culturali che caratterizzano il nuovo secolo ci spingono a far un'attenta valutazione dei paradigmi finora utilizzati per affrontare i temi dello sviluppo economico, della creazione di sistemi di welfare, delle stesse modalità con la quale la società agisce e partecipa.

Il PRS 2006-2010 accoglie queste sfide tracciando nelle linee di azione per il prossimo quinquennio un significativo elemento di discontinuità, con l'obiettivo di favorire cambiamenti che siano **rilevanti** e **selettivi**. Quello al quale stiamo puntando è un nuovo dinamismo economico e sociale e un'elevata qualità della crescita.

Bisogna, rimettersi in gioco, sia sul piano nazionale che su quello europeo e internazionale. Questa esigenza, d'altra parte, è ben avvertita a tutti i livelli: a partire da quello europeo e da quello nazionale. Da quest'ultimo ci attendiamo un nuovo e più forte impegno: un nuovo ciclo dell'innovazione che si caratterizzi per un più efficace livello di rapporti istituzionali basati sul dialogo, il confronto in un contesto di fiducia e riconoscimento reciproco fra governo, regioni e sistema delle autonomie, finalizzato allo sviluppo di una strategia e di azioni comuni per sostenere il ruolo che la P.A. locale può giocare per la competitività dei territori e di tutto il paese.

D'altra parte tutti gli indicatori europei sono concordi nell'affermare che le singole regioni, per competere a livello internazionale, devono possedere buone politiche locali – ed il PRS si colloca a nostro giudizio tra esse – ma anche essere inserite in un quadro nazionale di per sé competitivo ed in grado di supportare e far valere le buone pratiche delle singole regioni.

La regione Toscana investirà nell'azione di cambiamento e di sviluppo che il PRS introduce una fetta significativa delle risorse regionali e comunitarie, in tutto almeno **48 milioni di euro**, previste nei progetti integrati dedicati allo sviluppo della società dell'informazione e dell'e-government, nonché alla promozione dell'efficienza e della semplificazione.

Seppur in questi anni, abbiamo registrato indubbi miglioramenti nei servizi e nelle relazioni, la situazione della Toscana si presenta ancora a macchia di leopardo, con significativi margini di ulteriore crescita per quanto riguarda, per esempio, la copertura dei servizi, i tempi dei procedimenti, l'utilizzo prioritario delle tecnologie in rete in tutti i rapporti amministrativi.

Forte è, infatti, ancora il bisogno di semplificazione, di snellimento dei rapporti tra PA e imprese e cittadini, di ampliamento e qualificazione dei servizi anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie informatiche.

Nel giro di pochissimi mesi sono già partite attività di grande rilievo, che non potranno non avere riflessi **sui rapporti tra le imprese e la pubblica amministrazione toscana**. In particolare, sono stati assegnati incarichi alle università di Firenze e Siena per studiare possibili interventi normativi, relativi in particolare agli sportelli unici. Un tavolo, costituito assieme all'università, a un gruppo di comuni e al Foromez ha lavorato per individuare le buone pratiche nella gestione dei suap ed il loro lavoro sarà presentato domani a Firenze c/o la Presidenza in sala Foresteria.

Sul piano delle **infrastrutture** la Regione ha già realizzato i servizi per collegare le pubbliche amministrazioni della Toscana che prevedono: un sistema di connettività avanzato coerente con il Sistema Pubblico di Connettività, una infrastruttura regionale a chiave pubblica in grado di erogare i servizi di posta certificata, di firma, di autenticazione con carte nazionali dei servizi. Ma anche una infrastruttura completa per lo scambio di informazioni in cooperazione applicativa ed un archivio di sintesi delle imprese utile per le applicazioni che consentono l'utilizzazione della modulistica on line.

La Regione ha inoltre recentemente istituito, unitamente a Unioncamere Toscana, **l'Osservatorio Regionale per la Semplificazione, con l'obiettivo di uscire dalle logiche autoreferenziali** tipiche della pubblica amministrazione, ascoltare le imprese ed i professionisti che operano con la pubblica amministrazione, raccogliere le loro esigenze di cambiamento e di efficienza, trasformare le loro richieste **in azioni di innovazione delle normative, delle procedure e dei rapporti.**

L'Osservatorio, a cui sono chiamati a collaborare alcune Università toscane e gli esperti dei Comuni che operano concretamente nei rapporti con le imprese, ha il compito di avanzare proposte condivise per accelerare la semplificazione e la burocratizzazione delle norme, dei regolamenti e delle procedure amministrative della regione ma anche degli enti locali; promuove occasioni di confronto e reti nelle quali sono messe in comune competenze e possibili soluzioni; si impegna a far conoscere e a diffondere le migliori pratiche regionali e nazionali, riferite in particolare alle attività degli sportelli unici per le imprese.

Molti altri sono i progetti nei quali si può misurare l'impegno della regione basti vedere quelli co-finanziati sul programma regionale **e-toscana**. In particolare, merita ricordare: il sistema archivi anagrafici, l'invio telematico di comunicazioni da parte di cittadini ed imprese al sistema della pubblica amministrazione e fra organizzazioni pubbliche e private, lo sviluppo dei servizi territoriali on line alle imprese, la Rete Regionale dei Suap, i servizi per la promozione del territorio e del tessuto produttivo locale, i programmi che consentono il monitoraggio dei finanziamenti alle imprese, la gestione delle pratiche di commercio, i servizi degli sportelli unici per le imprese, i servizi di e.procurement.

Su proposta di Confcommercio, Confartigianato, Confesercenti e CNA stiamo sperimentando un progetto (RT.AGE.IMP) molto interessante che ha l'ambizione di creare un tavolo di concertazione elettronico. Ovvero si sta cercando di creare una piattaforma tecnologica per la gestione della governance delle iniziative che le Associazioni sviluppano sul territorio in integrazione con la politica regionale, con il Piano Regionale di Sviluppo e la PA locale.

Le "Politiche di Sviluppo Locale" della Regione Toscana, rappresentano gli elementi di base forniti dalla PA per alimentare il sistema. Le scelte politiche, condivise sul Portale, si traducono negli obiettivi strategici ed operativi che le attueranno sul territorio. La comunicazione e l'interazione tra la PA e le Imprese avverrà in modo continuo, anche attraverso le Associazioni di rappresentanza. tra i principali benefici dell'approccio proposto sono:

- Sviluppo della partecipazione dei soggetti decisori ed attuatori e dei soggetti portatori di interessi collettivi;
- Miglioramento della comunicazione e aumento della comprensione e della trasparenza;
- Miglioramento dell'efficacia politica delle strategie adottate.

Attraverso il **Programma per lo sviluppo della Società dell'Informazione e della Conoscenza**, che ha già preso formalmente l'avvio dal Consiglio Regionale su iniziativa della Giunta, e la annunciata Legge Regionale di Settore, sarà possibile costruire insieme gli strumenti per consolidare i risultati raggiunti e lavorare su nuovi obiettivi.

Il programma assume due finalità principali, in grado di sistematizzare, connotare e raccogliere obiettivi ed azioni: il primo a favore dell'**inclusione** e dei **diritti di cittadinanza**, il secondo per la crescita e lo **sviluppo della competitività**. Con particolare attenzione alla partecipazione e all'inclusione sociale, gli obiettivi che la regione si è data sono:

1. **Contrastare il digital divide, ovvero:**

- favorire le azioni e i progetti di e-gov realizzati dai piccoli comuni, in particolare da quelli collocati in aree rurali e montane;

- moltiplicare e rendere accessibili i canali di accesso alla rete, per ridurre il divario digitale delle minoranze linguistiche e dei disabili;
- accrescere la consapevolezza nei giovani sulle possibilità della rete, accrescendo la capacità critica nella selezione delle fonti.

2. **Promuovere la partecipazione e la democrazia**, attraverso :

- Coinvolgimento dei cittadini e delle associazioni nel processo di formazione delle politiche pubbliche;
- Impiego della tecnologia per rafforzare la comunità attraverso l'attivazione di strumenti elettronici di partecipazione alla vita pubblica e rivolti alla crescita della cittadinanza attiva e della democrazia sulle diverse tematiche di interesse sociale e culturale.
- Rimozione degli ostacoli che impediscono l'accesso dei cittadini agli strumenti ed ai contenuti, tramite azioni indirizzate in modo prioritario alla promozione di sistemi aperti, nel software, nella documentazione (*open source, open standards, open content*) e alla attivazione di iniziative di sensibilizzazione ed educazione per l'utilizzo consapevole del patrimonio informativo e statistico pubblico.

3. **Promuovere i diritti dei cittadini e dei consumatori**, con i seguenti obiettivi:

- difendere i diritti dei cittadini attraverso l'informazione e la facilitazione all'accesso ai servizi;
- sostenere e difendere i diritti dei consumatori attraverso strumenti e piattaforme tecnologiche in grado di organizzare e consentire la risoluzione stragiudiziale di contese;
- promuovere l'integrazione degli immigrati, attraverso l'orientamento al sistema della giustizia italiana;
- sostenere il sistema giustizia, come garanzia di un'effettiva cittadinanza.

4. **Promuovere la cultura della privacy nella comunità regionale toscana:**

- Diffondere nella comunità toscana la consapevolezza dei diritti dei cittadini e di come esercitarli nei confronti delle amministrazioni pubbliche;
- far acquisire agli operatori delle pubbliche amministrazioni toscane la cultura della privacy e adeguate competenze nell'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali;
- promuovere processi di revisione dei modelli organizzativi delle amministrazioni pubbliche in conformità alle nuove regole per il trattamento dei dati;
- promuovere e coordinare nel sistema regionale modalità organizzative e strumenti tecnologici in grado di assicurare lo sviluppo di sistemi informativi adeguati e idonei a garantire la tutela della riservatezza e la sicurezza dei dati.

5. **Gli Sportelli informativi per il cittadino:**

- Diffondere una piattaforma metodologica comune, servizi e strumenti di lavoro comuni in rete, a cui tutti gli Sportelli Informativi della Toscana possano riferirsi.
- Diffondere un front office che permetta alle amministrazioni di erogare servizi su più canali di accesso (fisici e virtuali) attraverso l'interazione cittadino-URP.
- Garantire una maggiore fruibilità delle informazioni predisposte in base all'ottica del cittadino e non alla logica interna dell'amministrazione, collegando tale azione con quella relativa all'accessibilità e usabilità.
- Individuare i bisogni espressi e latenti dei segmenti di utenza e misurare la customer satisfaction.

## **6. I Punti di Accesso Assistito ad Internet:**

- Ampliare la struttura attuale della Rete dei PAAS con particolare attenzione ai territori montani e alle zone agricole, dove è emersa in maniera più evidente la domanda di strumenti per la rimozione del divario digitale e dove è più sentito il bisogno di accesso ai servizi telematici.
- Dotare i piccoli comuni di Punti di Accesso Assistiti, facendone strutture di riferimento per l'accesso ad Internet e ai servizi pubblici e di supporto alle attività di alfabetizzazione informatica.
- Mantenere e potenziare le funzioni e l'operatività dei PAAS, favorendo un loro sviluppo in base a caratterizzazioni e specificità locali definite, per esempio, sulla base della diversa tipologia di utenza, delle associazioni e degli operatori coinvolti e della loro collocazione geografica.
- Armonizzare le opportunità offerte dai PAAS con le altre iniziative presenti sul territorio.
- Fare dei PAAS dei veri e propri punti per l'espressione e la partecipazione della comunità digitale (e-community) che può incontrarsi e prendere attivamente parte ad aspetti della vita pubblica.