

## LO SPORTELLO VIRTUALE E LE NUOVE FORME DI DIALOGO CON IL CITTADINO

*Aldo Lupi (esperto di protezione dati personali e di progetti ad alta innovazione tecnologica.)*

Nel 2020 possiamo individuare due snodi fondamentali nel rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione:

- Il 29 marzo 2020, la protezione civile prescrive l'erogazione alle famiglie di risorse per sostegno alimentare, intervento in capo ai singoli Comuni a cui i soggetti in difficoltà possono segnalare una circostanza di disagio per poter disporre di un conseguente beneficio;
- L'8 dicembre 2020 la società PagoPA lancia il Cashback, un'iniziativa che riconosce un vantaggio economico a tutti coloro che accetteranno di registrare il proprio IBAN sulla APP IO e tracciare i propri pagamenti elettronici.

Sono due momenti che hanno lanciato dei segnali inequivocabili, che vanno tenuti in considerazione:

- 1) I cittadini sono aperti a forme avanzate (anche complesse...) di dialogo con la Pubblica Amministrazione, specie se da tali interazioni possono derivare dei vantaggi. Nel caso del Cashback si sono dimostrati anche disposti a rinunciare a parte della loro privacy per un beneficio economico;
- 2) Le PA, di contro, hanno palesato poca confidenza con gli strumenti tecnologici, ed ancora di più con la conseguente reingegnerizzazione dei processi. Oltre ai noti disservizi sorti in fase di attivazione del Cashback (in fase pilota per tutto il mese di dicembre 2020), il supporto alimentare ha evidenziato un passo falso per molti Comuni, che non hanno saputo organizzare in breve tempo un servizio on line efficace; e se la situazione emergenziale può costituire un ottimo alibi per il secondo trimestre 2020, è preoccupante rilevare che alcune amministrazioni (poche, per fortuna) ancora accettano le istanze solo tramite invio alla PEC, con esclusione delle email "ordinarie", rendendo veramente complicato per i cittadini in difficoltà richiedere il sostegno.

Il prossimo snodo cruciale si avrà il 28 febbraio 2021, scadenza entro la quale le PA dovranno attivare le chiavi magiche per aprire le porta ai cittadini: i pagamenti attraverso PagoPA, l'autenticazione ai servizi con SPID e la notifica di eventi relativi a servizi sulla APP IO.

L'obbligo di ricorso al PagoPA è un déjà-vu (è importante ricordare che il primo vincolo di legge di ricorso a PagoPA risale al 1° gennaio 2016), ma questa volta viene da pensare che le circostanze favoriranno notevolmente la concreta attivazione di tali infrastrutture e di servizi avanzati correlati.

Anzitutto, il periodo emergenziale e i vari periodi di *lockdown* hanno risvegliato nei cittadini una forte indole digitale: vista l'impossibilità di ricorrere agli sportelli fisici per fruire dei servizi pubblici, il ricorso agli strumenti tecnologici è aumentato notevolmente. Un grosso contributo (letteralmente parlando) lo ha apportato anche la società PagoPA, che con l'iniziativa del Fondo Innovazione riconoscerà un contributo economico ai Comuni che attiveranno tali sistemi.

La differenza sulla qualità dei servizi resi al cittadino la farà – come sempre – la scelta fra un approccio organizzativo o il mero adempimento normativo: il dilemma, quasi amletico, tra governare l'innovazione o subirne passivamente gli effetti è un elemento ricorrente nella storia della PA locale, ed il modo in cui i Comuni hanno reagito all'emergenza sanitaria è stato solamente un altro episodio di questa epopea.

Già alcuni enti hanno svolto la parte del protagonista, cogliendo le opportunità seminate dalle malaugurate circostanze del 2020: nel periodo di chiusura degli uffici pubblici al pubblico – ed anche ai dipendenti – c'è chi ha pensato a riorganizzare il rapporto con il cittadino e le imprese, per offrire servizi più efficienti e aderenti con i loro tempi di vita.

Due sono le direttrici su cui si sono sviluppate le nuove forme di interazione:

- A. **Una direttrice asincrona**, in cui i cittadini possano dialogare con la PA attraverso servizi on line che consentano una gestione dei procedimenti completa. Non solo la presentazione di istanze, ma l'intera gestione della pratica attraverso gli stessi strumenti. In questo contesto, l'autenticazione univoca su tutti gli uffici pubblici basata su SPID semplifica alle PA il processo di autenticazione, che "delegano" la fase di riconoscimento alla piattaforma abilitante. In più, con la notifica degli eventi attraverso la APP IO i cittadini possono centralizzare in un unico luogo virtuale tutte le proprie vertenze aperte con la PA (posizioni tributarie, richieste di documenti, istanze per servizi alla persona, ecc.). Il vantaggio per l'Amministrazione è indiscusso: attraverso un procedimento automatizzato, il cittadino carica già in forma strutturata le informazioni, che possono essere gestite in maniera massiva dagli uffici; questo approccio è molto performante quando si devono gestire molte pratiche omogenee, come ad esempio le richieste di servizi a domanda individuale (in cui la componente istruttoria può richiedere anche diverse informazioni classificate) o la gestione delle fasi di un concorso (per le quali i momenti di interazione con i candidati – dall'acquisizione delle informazioni alla gestione delle comunicazioni relative a graduatorie intermedie o convocazioni per le varie prove – possono essere automatizzati). Tutto un altro mondo rispetto alla gestione "old style", caratterizzato dalla ricezione di pratiche tramite posta elettronica che devono poi essere processate manualmente dagli uffici competenti. La gestione telematica delle richieste di sostegno alimentare è stata una cartina tornasole importante, per distinguere le amministrazioni organizzate da quelle che hanno affrontato l'incombenza con un approccio "manuale" destrutturato. La differenza si è vista eccome, in termini di efficienza ed efficacia del servizio reso.
- B. **Una direttrice sincrona**, che sicuramente assume i più rilevanti elementi di novità. Se l'informatizzazione dei procedimenti era una pratica già in via di sviluppo, l'emergenza sanitaria e il distanziamento sociale hanno portato a sperimentare nuove modalità di contatto e di dialogo con i cittadini. L'avvento dello smart working e delle piattaforme di web conference hanno fatto il resto: la necessità di garantire il servizio senza la possibilità di assicurare un presidio in loco ha aperto le porte dello sportello virtuale, in cui l'utenza prenota un appuntamento in videoconferenza con un operatore per la gestione delle proprie richieste. Nei periodi di *lockdown* più critico l'operatore ha lavorato esclusivamente in smart working garantendo - con le inevitabili inefficienze delle soluzioni emergenziali del primo periodo - una continuità di servizio minimale. Ma nel periodo successivo le tecnologie disponibili si sono affinate, così come le scelte strategiche: gli amministratori più lungimiranti hanno capito che lo sportello virtuale riduceva l'afflusso di persone presso le sedi dell'ente, con minor rischio di contagio per i cittadini e gli stessi operatori comunali. Non solo: organizzando gli appuntamenti, si potevano distribuire più organicamente i carichi di lavoro, consentendo agli uffici di organizzare meglio il servizio ed alternare momenti in smart working (in cui gestire gli appuntamenti remoti) alla normale attività in presenza. Si sono così introdotti incentivi per invogliare i cittadini a ricorrere allo sportello virtuale, favorendo le pratiche gestite da remoto.

È importante rilevare che in questo genere di interventi la tecnologia costituisce solo un fattore abilitante, mentre il vero plusvalore è la riorganizzazione del servizio stesso, sfruttando i vantaggi dei nuovi strumenti per costruire un processo documentale del tutto nuovo.

Uno degli elementi cruciali è l'organizzazione del tempo, che deve passare da una metrica espressa in giornate/uomo ad una commisurata sui tempi del procedimento, e sulla capacità di ridurre tali tempi automatizzandone il più possibile le fasi. La vera efficienza non si misura sul tempo necessario per gestire una pratica, ma sulla capacità reattiva di rispondere alle esigenze dei cittadini minimizzando gli sforzi di entrambe le parti.

La differenza la farà la capacità di saper guardare con occhi diversi il procedimento amministrativo: il management che saprà individuare quelle fasi ripetitive e a basso contenuto (es. la raccolta e la catalogazione delle informazioni, la loro aggregazione, il raffronto con altre banche dati, la rendicontazione, il riscontro alle istanze, la calendarizzazione degli eventi) potrà automatizzarle e dedicare le risorse disponibili per le fasi ad alto valore aggiunto, che qualificano la qualità del servizio reso.

Gli *smartphone* e le piattaforme abilitanti (PagoPA, SPID e la APP IO) hanno messo in mano ai cittadini degli strumenti avanzati, ma al contempo di utilizzo comune (se non subito in breve tempo, vista la massiccia spinta propulsiva verso la virtualizzazione della situazione contingente), ora spetta alle amministrazioni usarli per rivedere i propri processi amministrativi a vantaggio di tutti.

Articolo pubblicato sul sito [comunidigitali.it](http://comunidigitali.it)