

ALESSANDRO SERVOLI

L'innovazione dell'Ente e i progetti per lo sviluppo della società dell'informatizzazione

L'innovazione è uno degli elementi principali della crescita e dello sviluppo delle società modernamente organizzate. Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono presenti in un numero sempre crescente di attività economiche e sociali e costituiscono un veicolo necessario di innovazione; non a caso le economie dei paesi che hanno avuto migliori livelli di prestazioni e crescita economica sono anche i paesi che hanno fatto uso in modo sempre più crescente e pervasivo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Lo scenario dei prossimi anni vede accentuarsi la tendenza alla integrazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione: il numero di utenti collegati in internet continuerà ad aumentare, aumenta la velocità dei collegamenti, aumentano i servizi e l'offerta di contenuti sulla rete, il tutto in un rapporto prezzo-prestazione sempre più conveniente. L'evoluzione dell'ICT porterà significativi impatti sui cittadini, sulle imprese e sulla pubblica amministrazione: soluzioni che oggi appaiono all'avanguardia diventano progressivamente accessibili a tutti. L'Amministrazione Comunale negli ultimi anni è stata particolarmente attenta all'innovazione e all'uso dell'informatica. Da una situazione di partenza che contemplava una infrastruttura tecnologica inesistente, si è raggiunta oggi la situazione ideale che prevede un computer e un telefono su ogni scrivania. La dotazione delle tecnologie necessarie ha permesso il miglioramento dell'efficienza interna dell'Ente, si sono ridotti i costi di gestione, quindi migliorate la capacità di governo, con conseguente fornitura di migliori servizi ai cittadini e alle imprese. L'impiego dell'infrastruttura tecnologica dell'Ente consentirà la diffusione dei servizi di telefonia evoluti in uso nel Comune di Todi anche alle scuole materne elementari e medie; queste verranno anche fornite di macchinari che, opportunamente configurati (attraverso l'impiego di software Open Source), favoriranno la diffusione della cultura dell'informatizzazione e della conoscenza. L'informatizzazione degli uffici, la statuizione del servizio informatico, la adozione di servizi telefonici avanzati di contact center, supporteranno l'Ente per i prossimi anni nel suo sviluppo tecnologico con il fine ultimo di migliorare il rapporto con il cittadino per consentire anche attraverso le nuove tecnologie un processo organico di ascolto che scaturirà necessariamente in servizi specializzati e mirati a target identificati e/o in servizi di rilevazione della soddisfazione degli utenti. Un esempio deriva dalla messa in esercizio di un servizio di contact center a sostegno del Servizio Turistico e del Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico, questo dispositivo attraverso particolari configurazioni, creerà la prima molecola di un più complesso sistema di gestione delle relazioni con i cittadini a supporto dell'Amministrazione (C.R.M.). Per quanto concerne l'efficienza interna, si prevede l'introduzione di strumenti che consentiranno la gestione digitale dei documenti (firma digitale e posta elettronica certificata) utili all'analisi delle informazioni e dei dati gestiti dall'Ente in modo da ampliare l'efficienza, semplificando processi e aumentando la flessibilità organizzativa. Tra le tante iniziative (attivazione delle applicazioni per l'automazione del processo Sportello Unico dell'Edilizia e Sportello Unico per l'Impresa consultabili direttamente via Internet) è previsto lo sviluppo di un

portale interno per la condivisione delle informazioni e per l'accesso ai servizi informativi interni. Attraverso un più incisivo impiego del Sistema Informativo Territoriale (digitalizzazione delle mappe ecografico catastali) si consolideranno gli obiettivi iniziali di diffusione della conoscenza del territorio come supporto alla pianificazione e al controllo delle attività che in esso insistono, soprattutto grazie ad un forte investimento volto a valorizzazione le competenze tecnico-organizzative della struttura interna. Lo strumento verrà impiegato anche per erogare servizi web dedicati ai professionisti del territorio (consultazione del P.R.G.). Un sistema organizzato in questo modo non potrà prescindere dalla creazione di una infrastruttura tecnologica per lo scambio dati tra Agenzia del Territorio e l'Ente che consentirà di poter fruire di dati catastali aggiornati, indispensabili nell'ambito di numerosi processi dell'Amministrazione. Si prevede la pubblicazione su Internet di alcuni fondamentali uffici quali: Rilascio certificato di agibilità, rilascio certificato destinazione urbanistica, denuncia di inizio attività nel caso dei servizi urbanistici, sistema diretto di pagamento tributi, degli asili e accesso diretto agli atti afferenti attività commerciali, professionali. Questa Amministrazione intende proseguire nella strada intrapresa, rilanciando ulteriormente il tema dell'innovazione. Una strategia che non può prescindere dal considerare i numerosi elementi di complessità legati alla concreta attuazione dei cambiamenti richiesti e dal cercare di dare una risposta ai numerosi elementi di criticità che sembrano strutturali nella organizzazione del Comune di Todi. L'elemento fondamentale, al di là dei contenuti specifici, sono le modalità con cui questa strategia si deve formare ed attuare, perché sia il più possibile condivisa ed accettata. Da un lato, per permettere di pianificare congiuntamente le iniziative, razionalizzare gli investimenti e contrastare il digital divide anche tra i diversi uffici, è fondamentale il ruolo di indirizzo e di governo di tipo top-down svolto dall'Amministrazione Comunale sulle indicazioni della Regione dell'Umbria e dal Ministero per L'Innovazione Tecnologica. Dall'altro è importante valorizzare la spinta progettuale, di tipo bottom-up, che favorisca le spinte innovative autonome dei singoli servizi, più a stretto contatto con i cittadini e i loro bisogni. Una strategia che agirà anche a livello orizzontale, favorendo la collaborazione tra Enti diversi per individuare obiettivi comuni nel rispetto delle indicazioni concettuali e attuative dello Sportello Unico della Pubblica Amministrazione. Si intende proprio affrontare pacatamente la sfida più difficile in cui la moderna Pubblica Amministrazione locale è impegnata: rendere disponibili servizi efficienti, la cui implementazione rispetti i budget prestabiliti nei piani di bilancio in sinergia con tutte le componenti pubbliche e private che agiscono nel nostro territorio.