

# SEMINARIO ASPEN ISTITUTE ITALIA

“Riforma della Pubblica Amministrazione e semplificazione amministrativa: come vincere la sfida?”

Sessione 2: “Servizi di qualità e semplificazione amministrativa per soddisfare le imprese e i cittadini”

Roma, 11 marzo 2009  
(ore 9,30, ST. Regis Grand Hotel)

Alberto Tripi  
Presidente  
Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici

Quali gli ulteriori processi di razionalizzazione e semplificazione per far sì che la PA divenga un canale fondamentale per accrescere il benessere dei cittadini e agevolare la vita delle imprese?

In questo difficile momento di recessione per le economie nazionali, attraversate da una crisi globale che ha segnato una netta discontinuità con le crisi del passato, occorrono interventi a vari livelli.

Uno dei più incisivi riguarda senza dubbio il **ricorrere a una domanda pubblica caratterizzata da maggiore qualità e innovazione.**

Solo così potremo portare la macchina delle Pubbliche amministrazioni (centrali e locali) in un circuito virtuoso di razionalizzazione e semplificazione, efficienza e produttività con rilevanti benefici per imprese e cittadini.

Pochi sanno che la quota di PIL relativa ai costi della PA è di poco inferiore a quello del settore manifatturiero (rispettivamente: **17%**- oltre 250 MLDE - **e 23%** - circa 350 MLDE), e che la PA costa ad ogni cittadino italiano **4.500 euro l'anno** (oltre 5.000 €/anno se si considerano anche i costi intermedi che portano i costi complessivi a **300 MLDE**), ben mille euro in più rispetto al costo procapite della media dei Paesi europei. Una ulteriore razionalizzazione può derivare da una completa digitalizzazione dei processi di *back office* orientati ai servizi offerti a cittadini ed imprese.

Va ricordato che gli investimenti in tecnologie e servizi innovativi hanno un effetto moltiplicatore su tutto il sistema economico: ad esempio, negli ultimi 5 anni, le imprese del settore dei servizi innovativi hanno aumentato gli investimenti da 16 a 24 MLDE annui (pari a circa 2 punti percentuali di PIL) creando 500mila nuovi posti di lavoro ad alto profilo di conoscenza.

Questo *trend* positivo rischia ora di fermarsi senza ulteriori investimenti: già nel 2° e 3° trimestre del 2008 si sono persi oltre 100mila posti di lavoro, preannunciando, in assenza di opportuni interventi, ulteriori riduzioni occupazionali nei successivi trimestri che **comporteranno oneri, per ammortizzatori sociali, sia a carico dello Stato che delle Regioni.**

Investire nella digitalizzazione della PA diventa fondamentale anche per sostenere l'occupazione in questo importante settore.

*Si può passare dalla logica dell'offerta a quella della domanda con servizi che soddisfino i differenti bisogni di soggetti, gruppi e territori? Da "suddito" a cittadino: la customer satisfaction per un rapporto maturo e partecipativo con la PA.*

**Si può**, a patto di un impegno congiunto pubblico/privato e di un forte cambiamento strutturale che porti tutto il Paese verso lo **"switch off" dei servizi off-line.**

**Si può**, attraverso maggiori investimenti in tutte quelle tecnologie e servizi abilitanti che hanno un impatto sulla produzione delle imprese, sulla PA e sulla qualità dei servizi alle famiglie.

**Si può**, con un utilizzo intensivo dei Servizi Innovativi e Tecnologici che rappresentano la **"grande opportunità"** del Paese per fronteggiare la recessione e spingere la ripresa.

**Il cittadino-cliente e le imprese hanno diritto ad una PA con servizi "misurabili", ad una PA con più meritocrazia, valutando la qualità del lavoro sia nella parte variabile della retribuzione, sia ai fini delle carriere; una PA con salari reali e non salari "ombra" fatti di tutele "inamovibili".**

Se ponti e strade rappresentano una infrastruttura necessaria al Paese, l'innovazione tecnologica e digitale (imprese e pubbliche amministrazioni) è condizione irrinunciabile per un Paese competitivo.

*In che modo colmare il digital divide esistente tra le diverse PP.AA. italiane?*

**Interoperabilità** tra le Amministrazioni, **standardizzazione** delle procedure e **formazione** delle competenze, sono le parole chiave affinché le varie amministrazioni possano realizzare la trasformazione che auspichiamo. A queste due parole ne aggiungerei un'altra: **dematerializzazione** completa dei processi: contabili, amministrativi e fiscali nei rapporti fra imprese e PA (e utilizzo del documento digitale: certificati telematici, posta elettronica certificata, firma digitale, fattura elettronica, pagamenti *on-line*) La dematerializzazione consentirebbe un risparmio di spese almeno pari a circa il **3% del PIL** ( ad es. il solo progetto sulla fatturazione elettronica studiato per la ragioneria dello Stato garantirebbe 10 milioni di euro di risparmio annuo).

L'eliminazione del *digital divide* deve essere un impegno forte del Governo, perché la spinta federativa rende ancora più necessario il corretto funzionamento della rete della PA.

*Come ottenere più servizi di qualità e a costi minori anche grazie al contributo dell'innovazione tecnologica?*

**I benefici dell'innovazione sono notevoli, soprattutto sotto il profilo dei costi.** In base alle esperienze in corso, in una media regione italiana,

con una spesa sanitaria pari a 8 miliardi di Euro annui i risparmi ottenibili grazie agli interventi innovativi sono stimabili **tra il 9% e il 13%** della spesa sanitaria stessa (senza contare i benefici in termini di efficienza per i cittadini).

Un altro esempio: dalla corretta gestione del patrimonio immobiliare pubblico si potrebbe ottenere una riduzione della spesa energetica del 30%.

Il sistema delle imprese italiane dell'offerta di ICT e Servizi Innovativi è in grado di fornire soluzioni all'avanguardia per una realizzazione a 360 gradi dell'*e-Government*, a tutto vantaggio del sistema produttivo e delle famiglie: questo ricco patrimonio di *know how* è solo parzialmente utilizzato dalle PP.AA., con la conseguenza di un Sistema Paese in forte ritardo di modernizzazione rispetto ai nostri *competitor*.

### Quali le altre misure per incrementare l'utilizzo dell'e-Gov?

**Il “Piano e-GOV 2012” del Ministro Brunetta** deve rappresentare un forte *drive* per la penetrazione delle tecnologie nelle famiglie e nelle imprese mediante lo *switch-off* dei servizi tradizionali per la realizzazione di una Pubblica Amministrazione *all digital*. Solo così si potrà coniugare un miglior controllo della spesa pubblica, maggiore produttività della PA e qualità dei servizi offerti. È importante finanziarlo (1.380 ML€ a fronte di una disponibilità di 248 ML€) e realizzarlo nella sua completezza. Ma per fare questo, occorre una forte spinta a livello centrale, per coinvolgere con decisione le amministrazioni pubbliche locali in un'ottica di collaborazione piena.

La diffusione della larga banda è condizione essenziale per l'incremento dell'e-Gov: più accesso ai servizi di rete (privati e pubblici) con notevoli benefici e risparmi per cittadini ed imprese ed un migliore rapporto con la PA. Gli interventi per la banda larga nelle reti pubbliche e private delle aree sottoutilizzate vanno accelerati per colmare il *digital divide* e per lo *switch-off* dei servizi tradizionali intervenendo sia sul fronte finanziario che su quello amministrativo e procedurale.

### Quali strumenti innovativi per garantire al cittadino servizi di qualità?

Sono strumenti innovativi la **fatturazione elettronica** (e digitalizzazione di tutta la documentazione connessa ai fini amministrativi e fiscali); lo **sviluppo della sicurezza delle reti** e fiducia da parte dell'utenza (individuale e *business*); la **moneta e i pagamenti elettronici**; l'**e-Commerce** e l'**e-Business**; la **posta elettronica certificata**; gli interventi di **sensibilizzazione e formazione**.

### La PA a supporto della famiglia: quali le iniziative e quali le risorse necessarie?

“**Reti Amiche**” come strumento operativo e di alfabetizzazione per avvicinare imprese e cittadini alla PA è un *driver* molto importante. In questa direzione sono auspicabili le intese previste, come la recente adesione di ABI al Progetto “Reti amiche”, perché vanno nella direzione di una maggiore diffusione dei servizi pubblici fra imprese e cittadini

attraverso canali innovativi, contribuendo notevolmente alla penetrazione dei servizi della Società dell'Informazione.

Questo presuppone il superamento di ogni forma di *digital divide*:

- nei servizi di *e-Government*
- nell'uso di Internet e delle tecnologie di rete
- nella diffusione della banda larga (fissa, mobile e satellitare)
- nel divario generazionale e culturale
- nelle differenze geografiche
- nella digitalizzazione della scuola (oggi c'è un PC ogni 10 alunni).

### La PA a supporto delle imprese: quali nuove facilitazioni?

Basterebbe eliminare alcune “distorsioni” cui sono soggette le imprese italiane, per le quali è, invece, importante avere come interlocutore una PA trasparente, con regole certe e costanti nel tempo.

**Riduzione dell'in-house**: lo Stato-padrone oggi possiede ben 8.000 società pubbliche: va superato in tempi brevi il fenomeno degli affidamenti diretti senza gara (*in-house*) sia di servizi che di infrastrutture della PA, obbligando le Amministrazioni ad operare solo negli spazi che sono loro propri (fuori dalle aree dove già operano mercati aperti e concorrenziali). Il superamento dell'*in-house* non comporta oneri sul bilancio dello Stato, anzi è in grado di generare esternalità positive per la maggiore efficienza, non solo finanziaria, della gestione privata delle attività interessate e perché “crea mercato” alle imprese.

**Maggiore diffusione dello strumento dell'*outsourcing*** poco utilizzato soprattutto dalla PA (spesso inferiore al 5% delle sue attività).

**Qualità nelle gare pubbliche:** è necessario ridurre il numero delle stazioni appaltanti (almeno 20.000 in Italia) e qualificare le Commissioni di gara (almeno 100.000), per migliorare la qualità dei beni e soprattutto dei servizi acquistati (valutando l'offerta più vantaggiosa e non quella con il "massimo ribasso") e ridurre l'incidenza dei ricorsi.

**Risolvere il problema dei ritardati pagamenti della PA:** attualmente lo *stock* di credito vantato dalle imprese nei confronti delle PA è di circa 60/70 MLD€, di cui 5 MLD€ nei servizi innovativi. È inaccettabile che in Europa 1 impresa su 3 fallisca a causa dei ritardati pagamenti. Oltre a diminuire lo *stock* di debito, occorre definire modalità e procedure per la certificazione del credito (es. fattura elettronica) per consentire e facilitare operazioni di sconto fatture, *factoring* e cessione. Procedure estenuanti, mancata informatizzazione dei meccanismi di controllo e lenta autorizzazione della spesa fanno sì che il tempo che intercorre dall'inizio di messa in opera di una fornitura da parte di un'impresa fino alla conclusione dell'iter con il pagamento da parte della PA sia di all'incirca di **500 giorni** (300 giorni circa per realizzare la fornitura ed ulteriori 200 per ottenere il pagamento). Gli stipendi le imprese li pagano a fine mese.

### *Come ricreare nella società la cultura amministrativa?*

La cultura amministrativa si può ricreare solo producendo risultati tangibili in ogni settore dell'azione pubblica, e investendo in settori

verticali. **Prioritari sono sanità, giustizia, istruzione e sicurezza e l'attuazione delle "sinergie del mondo previdenziale".**

Il controllo della **spesa sanitaria** e la misurazione della qualità del servizio erogato richiedono che diventi operativo su tutto il territorio nazionale e, non solo in alcune regioni come la Lombardia, il **fascicolo sanitario elettronico**, che garantendo una assoluta garanzia della privacy, assicuri la digitalizzazione di tutte le interazioni tra cittadino e sanità: dalla prescrizione medica alla erogazione della prestazione. L'intervento comporterà una riduzione degli sprechi, una conoscenza tempestiva dell'andamento della spesa e un monitoraggio della qualità del servizio erogato.

La **giustizia** è un altro settore che dovrebbe essere oggetto di un ampio intervento di digitalizzazione che possa rendere fluide le comunicazioni tra i vari uffici dell'amministrazione giudiziaria, tra le procure e le forze di polizia e, infine, tra amministrazione e cittadini. Oggi spesso in accordi internazionali le imprese si trovano a stipulare contratti che prevedano come fori competenti quello svizzero piuttosto che quello inglese, un sintomo di quanto un'amministrazione giudiziaria inefficiente divenga una barriera agli investimenti esteri e allo sviluppo economico.

Infine per quanto attiene la **sicurezza** è necessario monitorare i flussi migratori garantendo la digitalizzazione delle informazioni relative agli immigrati che lavorano sul nostro territorio e gli scambi telematici tra il Ministero dell'Interno, gli enti Previdenziali e i Comuni, rendendo più semplice e sicuro l'inserimento e la permanenza degli immigrati regolari nel mondo del lavoro.

Sono infine molto importanti le **sinergie** che verranno attuate nel mondo **degli enti previdenziali**. Gli enti previdenziali, come l'amministrazione fiscale, sono stati una costante fonte di innovazione e di semplificazione

dei rapporti con il mondo dell'impresa. Questa spinta si è rallentata negli ultimi anni e così come la "fatturazione elettronica" rappresenta la rinnovata spinta innovativa per l'amministrazione fiscale, ci aspettiamo che la smaterializzazione completa dei rapporti tra cittadini imprese e amministrazione previdenziali insieme alla digitalizzazione di tutti i documenti sia un contributo ad una radicale riduzione dei costi.

### *Come ridare orgoglio alla PA e rinsaldare il rapporto con i cittadini?*

Restituire orgoglio alla PA significa assicurare al cittadino-cliente i servizi di cui ha bisogno, senza pesi burocratici e lentezze "vessatorie". Una PA moderna ed efficiente dà soddisfazione ai suoi "clienti" (imprese e famiglie) ma ripaga di soddisfazioni anche i pubblici dipendenti che possono trovare nuove motivazioni ed orgoglio nel loro lavoro reso più efficiente ed utile dai processi innovativi.

### **Concludendo**

La piena attuazione del Piano Brunetta rappresenta una *best practice* che potrebbe esserci invidiata dagli altri Paesi, ma è anche una opportunità che il nostro Paese non può permettersi di perdere.