

“La digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione: un percorso di consapevolezza sistemica” – corso direttori

Scheda di presentazione del corso di COMPA FVG



La digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione: un percorso di consapevolezza sistemica

SEDE TRIESTE

Presentazione

Negli ultimi anni l'Italia ha mostrato alcuni miglioramenti nell'attuazione dell'Agenda Digitale, miglioramenti che tuttavia non sono sufficienti a risollevarne il suo posizionamento rispetto agli altri paesi europei. Secondo l'indicatore DESI della Commissione Europea, l'Italia è relegata al 25° posto su 28 paesi.

Gli italiani hanno strumenti tecnologici per sfruttare le opportunità del digitale: l'88% ha almeno un dispositivo tecnologico tra smartphone, PC o tablet, l'85% un accesso a internet.

Dal divano di casa propria il cittadino può acquistare libri, prenotare mezzi di trasporto, alloggi, ingressi nei musei, gestire i propri conti correnti, scegliere e sottoscrivere polizze assicurative. Basti pensare al boom di siti di e-commerce di Amazon, ai servizi di Uber e di AirBnB, o alla diffusione dell'utilizzo dell'home banking: ormai tutti i principali servizi sono facilmente fruibili dal proprio smartphone.

Quali sono le strategie possibili perché la PA si allinei a questo quadro in rapida transizione?

La sfida che ci si pone di fronte ora è quella della rivisitazione dei processi interni delle PA che devono essere modificati, semplificati e finalizzati all'unico vero obiettivo: soddisfare al meglio le esigenze dei cittadini e delle imprese. Il digitale in questo offre occasioni uniche di reingegnerizzazione dei processi, fornendo gli strumenti più adatti per facilitare la fruizione dei servizi e semplificando la gestione del back office.

L'innovazione quindi è un mezzo, non un fine, essa non si focalizza solo sugli strumenti tecnologici ma soprattutto sui processi organizzativi e sul personale degli uffici coinvolti. Per semplificare e ottimizzare i servizi occorre coinvolgere fin dall'inizio tutti gli attori dei processi, sottolineando che l'innovazione serve non solo ai cittadini ma semplifica, ottimizza e facilita anche il lavoro del dipendente pubblico. Il coinvolgimento dei dipendenti della PA e dei cittadini permette di definire

e costruire servizi efficienti, efficaci e a misura di cittadino. L'attenzione ai protagonisti dei processi pone l'accento sul tema delle competenze digitali, uno degli aspetti su cui il nostro paese deve ancora percorrere molta strada e che finora ha limitato in maniera considerevole l'innovazione delle Pubbliche Amministrazioni.

La digitalizzazione di un servizio é quindi un progetto complesso, che attraversa molte tematiche e coinvolge numerose persone. Per gestire questo tipo di progetti e far sì che generino un risultato di qualità, è fondamentale organizzarsi e strutturare il lavoro con gli strumenti più adatti e secondo le metodologie più moderne.

Destinatari

- Direttori centrali
- Direttori di Servizio
- Direttori Insiel Spa;
- Direttori Enti esterni.

Finalità

Conoscere in cosa consiste e cosa comporta la digitalizzazione dei servizi

Saper seguire e motivare adeguatamente il personale coinvolto nei progetti di digitalizzazione dei servizi

Durata

3 ore, dalle h. 9,00 alle h. 12,00.

Calendario

Lunedì 28 gennaio

Sede

Palazzo della Regione Piazza Unità d'Italia, 1 – Trieste – Sala 179

Docenti

Lamberto Savino

Dottore in statistica ed informatica per la gestione delle imprese, è esperto senior nel project management di progetti complessi di natura organizzativa e informativa, con esperienza in organizzazione, project management, business process reengineering.

Luca Diracca

PhD Dottore in Matematica, è esperto senior in analisi di sistemi e dei processi informativi, nella consulenza e formazione per la pubblica amministrazione.

Milena Grion

Project Manager di progetti complessi con e per la pubblica amministrazione in cui opera come consulente e formatore dal 2002. Esperta sui temi dell'organizzazione per processi, innovazione e coordinatore dei centri di competenza ANCI fvg.

Giacomo Re

Dottore in Ingegneria Gestionale, coordinatore del Centro di Competenza Sistemi informativi di ANCI FVG, project manager di progetti relativi allo sviluppo organizzativo e all'innovazione tecnologica e digitale negli Enti Locali.

Contatti

Milena Grion: m.grion@compa.fvg.it

Giacomo Re: g.re@compa.fvg.it

**“La digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione: un percorso di consapevolezza sistemica” – corso direttori –
Slide Dott.ssa Feletig e Dott.ssa Ceschin
“Verso uno Sportello Unico dei Servizi (SUS): accesso unico per il cittadino”**



«Supporto all'operatività della riforma in materia di semplificazione»
CUP 359316009760006


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

**Verso uno Sportello Unico dei Servizi (SUS):
accesso unico per il cittadino**

Trieste, 28 gennaio 2019 - Udine, 30 gennaio 2019
A cura di **Giannina Ceschin** e **Monica Feletig**

FormezPA

Le minacce....

- Indice DESI 2018: Italia 25^a su 28 paesi UE per livello di digitalizzazione
- Burocrazia FVG : 133^o posto tra le regioni europee, ultimi nel nord-est (gennaio 2019)
- PPAA FVG: dipendenti in calo e «old age»
- Il cittadino pretende di essere al centro dell'azione amministrativa (e si ribella...) 
- Il digitale aiuta, ma non esclude l'uomo

Tar Lazio, Sez. III bis, sentenza 10 settembre 2018, n. 9227 le procedure informatiche devono essere predisposte in funzione serena rispetto al pur sempre necessario intervento del funzionario pubblico nel procedimento amministrativo, salvo ad assicurare l'osservanza degli istituti di partecipazione, di interlocuzione preadmissoriale, di acquisizione degli apporti collaborativi del privato e degli interessi coinvolti nel procedimento.

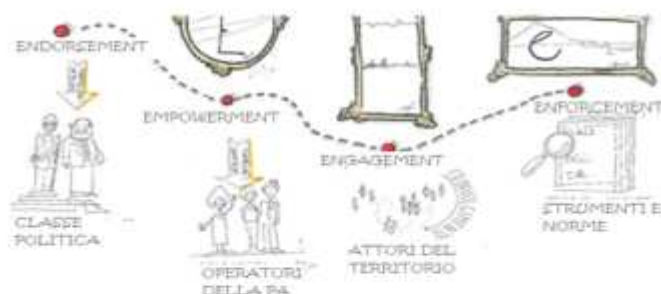
Le opportunità...

- Generalità 88 del 19-01-2018 [*Istituzione Centro di Competenza regionale per la semplificazione*]
- Generalità n. 203 del 2-02-2018 [*Verso il SUS*]
- Il Centro a supporto di SIEG e DDCC, per un SUS «agile»
- SUS nel piano triennale ICT e nel PRA
- Dal SUAP [es di *switchoff-digitale*] al SUS
- Piano della prestazione 2019: la *semplificazione* è obiettivo trasversale
- Generalità 25-01-2019 [*Formazione quale strumento abilitante per la trasformazione digitale*]
- **Nessuno si salva da solo: team-building, formazione e digitalizzazione**



Modello delle quattro «E»

Nuovi modelli di amministrazione che si fondino sulle quattro «E» per facilitare il processo del passaggio dalla cultura burocratica alla cultura dello stato condiviso



Endorsement

La politica deve sostenere questi processi è importante che chi governa il territorio passi dal ruolo di rematore al ruolo di timoniere, è fondamentale la formazione e impegno della classe politica



Empowerment



Devono crescere le competenze di chi, dentro le istituzioni, deve portare avanti questo cambiamento, gli operatori della PA a vari livelli devono formarsi e crederci

centro di competenza regionale
per la semplificazione

Engagement

(Governare con la rete) coinvolgimento del territorio, i vari attori territoriali partecipano ad un processo condiviso di innovazione

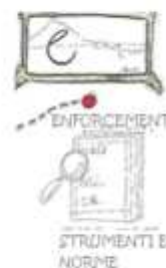


centro di competenza regionale
per la semplificazione

Enforcement

L'innovazione non va proposta attraverso leggi e decreti, oramai abbiamo normato tutto, dobbiamo a livello territoriale trasformare il quadro normativo in linee guida e best practise, fornire to do list, ed indicazioni chiare, applicare delle misure di verifica dell'attuazione.

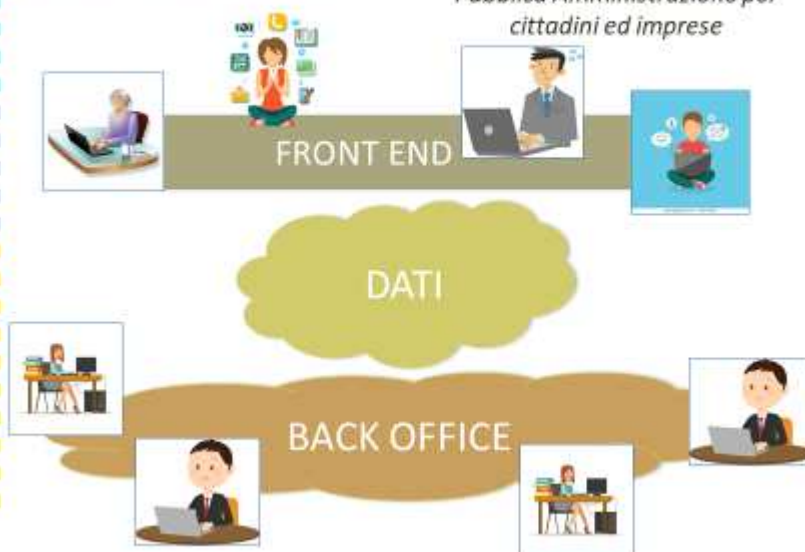
Servono meno leggi e più manuali; più ingegneri economisti ed esperti di lavoro in rete; più coraggio per un'apertura vera delle amministrazioni alla collaborazione con il mercato e con i cittadini.



L'architettura

Un'unica piattaforma

di accesso a tutti i servizi della
Pubblica Amministrazione per
cittadini ed imprese

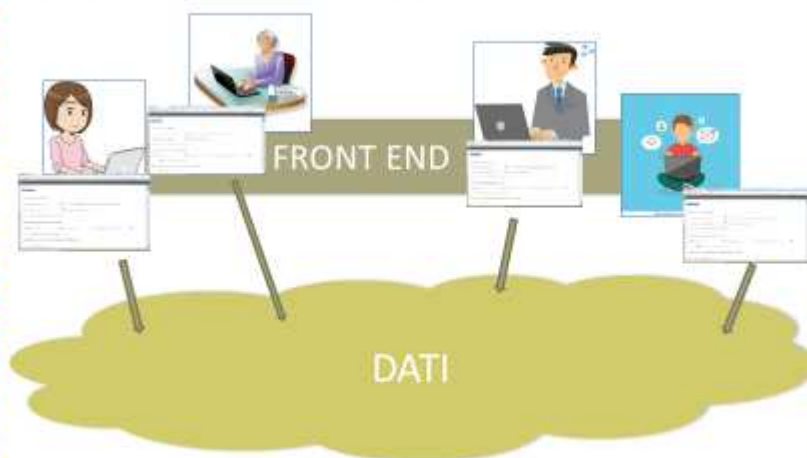


Il patrimonio della PA: I DATI

Per sfruttare le potenzialità dell'immenso patrimonio dei dati raccolti e gestiti dalle PA è necessario attuare un cambio di paradigma nella loro gestione dobbiamo **superare la "logica a silos"** in favore di una **visione sistemica**.

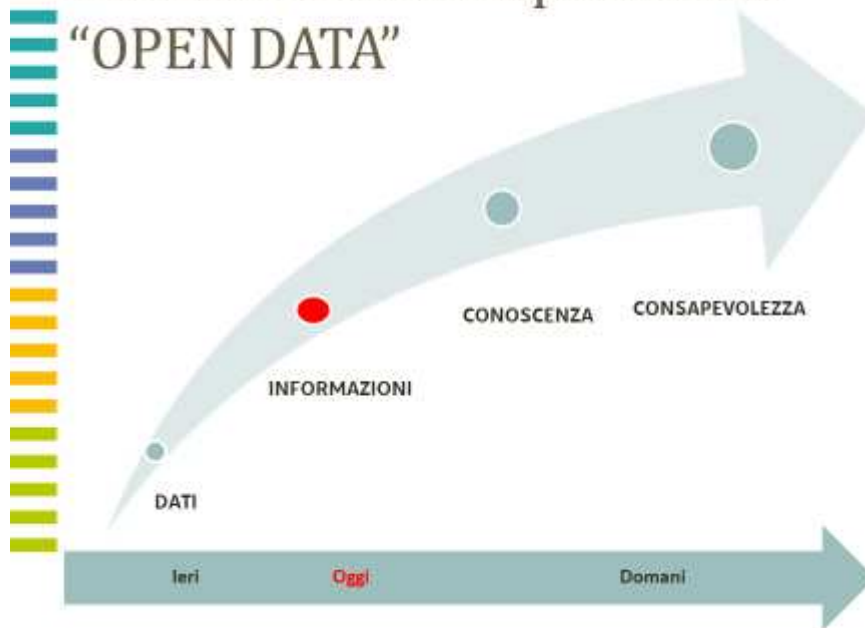


Raccolta dei DATI



I dati devono essere raccolti in base ad ontologie condivise, devono essere strutturati e catalogati per poter essere facilmente scambiati ed elaborati

Dal dato alla consapevolezza: "OPEN DATA"



Nuovo modello di PA



*Il cambiamento organizzativo
deve partire
dall'attenzione alle persone e ai loro
diritti e
non può prescindere dalla trasformazione
digitale.
I due cambiamenti necessari si potenziano
se sono sinergici,
sono destinati a sicuro insuccesso se sono
visti separatamente.*

**Non devono più esistere due "organizzazioni" una
analogica e l'altra digitale**



Un sogno è solo un sogno.
Un obiettivo è un sogno con
un progetto e una scadenza.

(Harvey B. Mackay)

Grazie per l'attenzione

**“La digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione: un percorso di consapevolezza sistemica” – corso direttori –
Slide Dott. Mauro Vigni
“Etica e organizzazione”**

etica e organizzazione

Dott. Mauro Vigni

direttore centrale per particolari funzioni

Responsabile della trasparenza e della prevenzione
della corruzione dell'amministrazione regionale

Trieste, 28 gennaio 2019

“La digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione: un percorso di consapevolezza sistemica” – corso direttori –



Ambrogio Lorenzetti
Allegoria del buon governo

«Diligite iustitiam qui iudicatis terram»

etica 1

- studio dei fondamenti razionali che permettono di assegnare ai comportamenti umani uno status deontologico
- studio razionale delle regole che consentono di distinguere i comportamenti umani in buoni (giusti) o cattivi (sbagliati)
- criterio che consente di giudicare i comportamenti propri e altrui rispetto al bene e al male

etica 2

- insieme di norme e valori che regolano il comportamento dell'uomo in relazione agli altri
- complesso dei principi di comportamento pubblico e privato che un individuo o un gruppo scelgono e seguono

morale

- insieme di valori e principi ideali in base ai quali l'individuo decide liberamente il proprio comportamento
- facoltà dell'uomo di poter valutare, individuare, realizzare nella pratica di vita i valori fondamentali dell'esistenza

etica e morale

- *etica*
 - razionale
 - collettiva o pubblica
 - esterna
 - pratica applicazione
- *morale*
 - spirituale
 - personale e soggettiva
 - complesso dei principi intimi
 - privata

etica o morale?

- cosa serve di più a un'organizzazione?
- cosa prevale oggi nella nostra organizzazione?
- su cosa possiamo intervenire?

valori

- efficienza
- efficacia
- trasparenza
- economicità
- qualità

(Regolamento di organizzazione, art. 1)

... ma anche

- collaborazione
- motivazione
- propositività
- lealtà
-

integrità

- valori ➤ convincimento
- norme ➤ comportamento

attuazione dei valori

- non abbiamo un Codice etico
che dichiari come vogliamo rapportarci con il mondo
- siamo consapevoli della *mission*?
il motivo per cui stiamo su questo pianeta
- siamo consapevoli della *vision*?
come vediamo il nostro futuro

problemi e conseguenze

- perdita della visione d'insieme
- perdita della prospettiva

caduta di senso

si fanno le cose senza sapere in quale *direzione*, ovvero perché bisogna farle, cioè si fanno *adempimenti*

rimedi

- possiamo affidarci alla morale
ma la morale è spirituale, personale, soggettiva, privata
- dobbiamo recuperare un'**etica**

per ritrovare **SENZO**

- cioè **significato e direzione**

dove si fonda un'etica della p.a?

- art 97 Costituzione
«i pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione»
- art. 98 Costituzione
«i pubblici impiegati sono al servizio esclusivo della Nazione»

principi

- buon andamento
 - il migliore utilizzo delle risorse
- servizio
 - senso, significato e direzione

abbiamo tanti problemi

- età media
- cultura di ente
- senso di appartenenza
- giungla legislativa e normativa
- ritardi su organizzazione
- informatica così così

... ma il più grosso è **darwiniano**, questione di sopravvivenza

serviamo o non serviamo?

- *siamo utili?*
- *siamo al servizio?*

diventare ciò che il mondo chiede che siamo

- *tutto quello che ha una direzione, una concatenazione, uno scorrimento (quindi un senso), è etico*
- *tutto quello che non è necessario, si spezzetta, si frammenta e si disperde non è etico*

due alleati potenti

- ragionare per flussi
- digitalizzazione

*occuparci/investire sull'organizzazione è un dovere!
(articoli 97 e 98 Costituzione)*

ETICA

- cornice di riferimento dei comportamenti
- status deontologico
- intento razionale di fondare una morale non soggettiva



«Amate la giustizia voi che governate la terra» (Sap 1,1)

Ambrogio Lorenzetti
Allegoria del buon governo

«Diligite iustitiam qui iudicatis terram» (Sap 1,1)

**“La digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione: un percorso di consapevolezza sistemica” – corso direttori –
Slide Dott. Luca Diracca e Dott. Lamberto Savino
“La digitalizzazione della pubblica amministrazione”**



La Digitalizzazione nella Pubblica Amministrazione

Trieste, Gennaio 2019

Luca Diracca - Quasar

Lamberto Savino - Eupragma

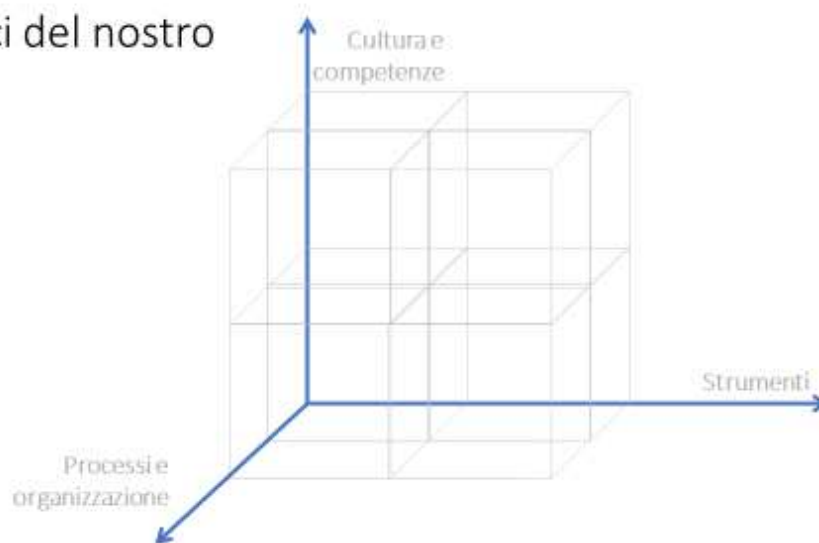


Obiettivo
dell'incontro

- Digitalizzazione servizi: una panoramica
- Stimolare una riflessione sui principi della digitalizzazione
- Fornire una cornice di senso sul percorso di digitalizzazione



Le direttrici del nostro intervento



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Concetti Chiave

- Digitalizzazione
- Change Management
- Visione per processi
- Project Management

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione ≠ Dematerializzazione

I processi di **dematerializzazione** hanno come obiettivo ultimo la “conversione” di un documento cartaceo in un documento informatico.

I processi di **digitalizzazione** attengono – più propriamente – al **ripensamento**, alla **riorganizzazione**, alla “reingegnerizzazione” e all’**efficienza** dei procedimenti e dei **servizi** resi disponibili **on line** agli utenti.

agendadigitale.eu

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione

La trasformazione digitale della PA è un meta-progetto di innovazione che deve concentrarsi sull’**identificare**, **pianificare** e **governare** tutti i sotto-progetti, avendo in mente che l’**obiettivo vero** è la **semplificazione della vita del cittadino**, traendo vantaggio dalle tecnologie digitali, e non, come purtroppo spesso accade, una conversione al digitale di processi antiquati e lontani dalle esigenze della popolazione.

agendadigitale.eu

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione

Informatizzare un processo che non funziona è come ingessare una frattura scomposta



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione

Digitalizzare vuol dire:

Offrire un servizio da remoto



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione

Digitalizzare vuol dire:

Offrire un servizio a qualsiasi ora / giorno



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione

Digitalizzare vuol dire:

Offrire un servizio più efficacemente



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione

Digitalizzare vuol dire:

Condividere i dati



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione

Digitalizzare non vuol dire:

Risparmiare personale



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione

Digitalizzare non vuol dire:

Affidare il processo agli informatici



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione

Informatizzare un processo che non funziona è come ingessare una frattura scomposta



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Digitalizzazione

Digitalizzare non vuol dire:

Potersi togliere un peso



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione



Chi vuole il CAMBIAMENTO?



Chi vuole CAMBIARE?

q e

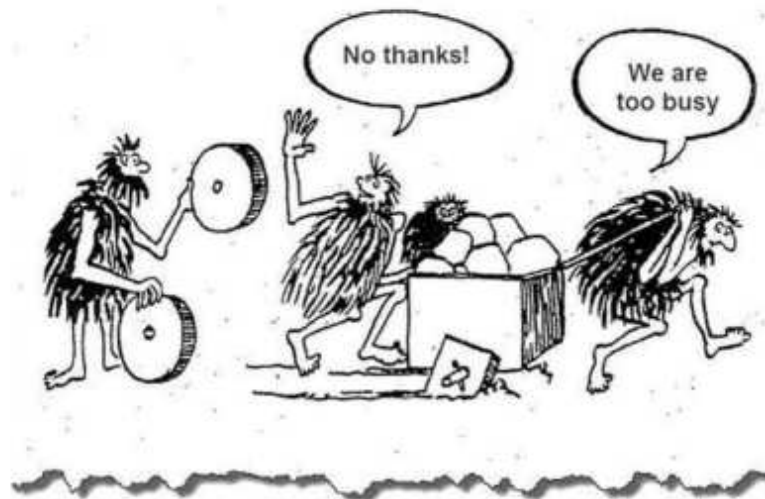
ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Le 8 fasi del cambiamento - Kotter



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per la Pubblica Amministrazione



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per la Pubblica Amministrazione

Cause del cambiamento

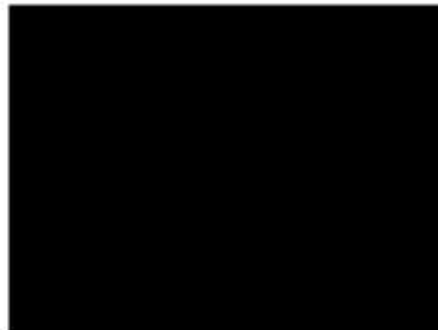
Tra le più tipiche se ne possono segnalare 3:

- La **crisi sistemica/strutturale del modello esistente** che richiede un ripensamento globale della missione della struttura e di conseguenza una revisione globale dei suoi obiettivi, dei suoi processi, della sua organizzazione.
- A causa di necessità indotte da un **evento esterno**, come ad esempio un cambiamento normativo, il crollo della domanda di un particolare mercato, oppure **interno** come il venire a meno improvviso di una competenza/risorsa cruciale, alla quale la struttura non è in grado di rispondere.
- Per la comparsa di **nuove opportunità** alle quali non siamo preparati a rispondere. Ad esempio la comparsa di una nuova tecnologia

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

L'organizzazione nell'epoca del caos



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Prima del caos



- Blu #2266A1
- Lunghezza: 31.8mm
- Larghezza: 15.8mm
- Altezza: 11.2mm
- Peso: 6g
- Opalescenza: 100%
- Griglia incastri: 2X4
- Vita attesa: 32 anni

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

La crisi e l'introduzione del caos

Edward Norton Lorenz

- Nel 1917 nasce a West Hartford nel Connecticut
- Studia matematica al Dartmouth College e all'Harvard University
- Durante la Seconda guerra mondiale lavora come meteorologo per l'United States Army Air Corps.
- Costruisce un modello matematico dell'aria che si muove nell'atmosfera terrestre
- Deterministic Nonperiodic Flow: mostra un sistema di equazioni relativamente semplice che dà come risultato un'infinita serie di soluzioni di estrema complessità che mostrano una sensibile dipendenza dai dati iniziali

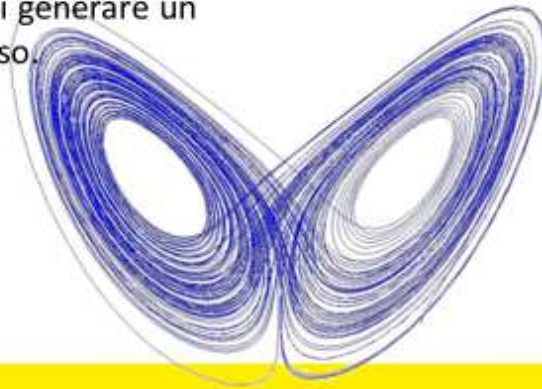


q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

La crisi e l'introduzione del caos

L'attrattore di Lorenz fu il primo esempio di un sistema di equazioni differenziali a bassa dimensionalità in grado di generare un comportamento complesso.



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

La crisi e l'introduzione del caos

Può, il batter d'ali di una farfalla in Brasile, provocare un tornado in Texas?



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Il caos

Un sistema dinamico è definito come caotico se presenta

- sensibilità alle condizioni iniziali
- imprevedibilità a lungo termine
- orbite periodiche dense

[...]

In generale, tutti i sistemi dinamici non lineari con più di due gradi di libertà (**come accade a molti sistemi biologici, geofisici o economici**) mostrano un comportamento di tipo caotico sul lungo periodo

Enciclopedia Treccani

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

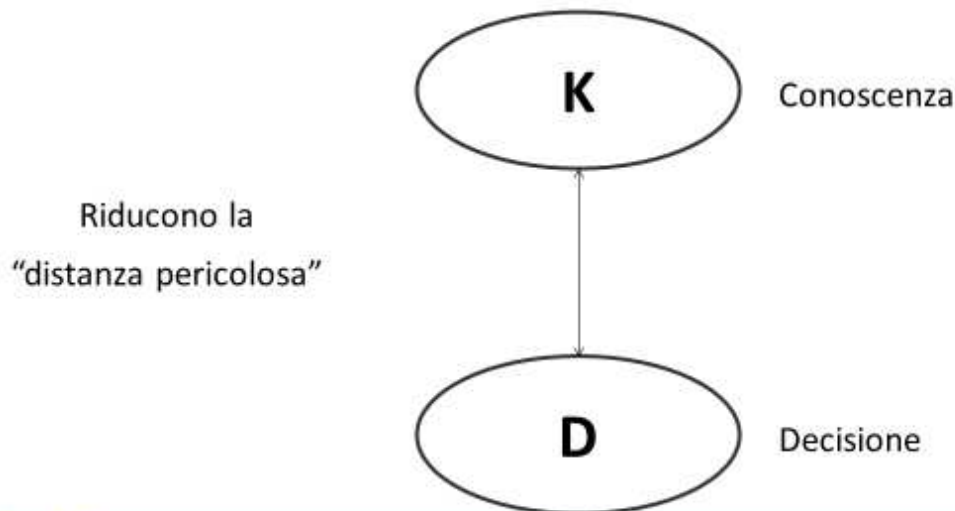
Dalla letteratura: qualche principio generale per mantenere il sistema sui binari

- Analisi dei rischi
- Piccoli gruppi auto-organizzati
- Potere decisionale delegato
- Monitoraggio continuo
- Pianificazione leggera
- Interazione continua
- Approccio del *good enough*

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Che hanno in comune queste cose?



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Ma cosa è la conoscenza?

- È la capacità diffusa di sapere cosa è cosa e sapere cosa fare e come
- *Non* è la sola informazione
- È dispersa tra tutti gli attori dell'organizzazione
- Non sempre è consapevole
- Non può essere trasmessa
- Può essere
 - Creata
 - Resa consapevole
 - Fatta circolare



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Il paradigma $K \leftrightarrow D$

Se è vero che piccoli scostamenti iniziali possono portare grandi mutamenti nell'evoluzione del sistema
(effetto farfalla)

**ALLORA PIÙ CONOSCENZA È
CONCENTRATA NEL LUOGO IN
CUI SI PRENDE UNA DECISIONE
MENO RISCHIO SI CORRE**



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Come posso ridurre $K \leftrightarrow D$?

- Portando la conoscenza verso il vertice [*monitoraggio continuo, interazione densa*]
- Portando la decisione verso la conoscenza [*delega*]
- Facendo emergere e circolare la conoscenza [*piccoli team a interazione densa*]
- Riducendo il tempo tra una decisione e l'altra [*iterazioni brevi*]
- Ponendo paletti chiari per rimanere dentro l'attrattore [*obiettivi chiari ai team, analisi dei rischi*]
- Non decidendo quando non c'è sufficiente conoscenza [*just in time, progettazione Agile*]

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Due visioni dell'organizzazione



VISIONE MECCANICISTICA

In quest'ottica l'organizzazione viene vista come un **meccanismo** da determinare in modo razionale e poi da mantenere efficiente, integro e funzionante, per produrre la performance desiderata.



Il cambiamento è un problema!

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Due visioni dell'organizzazione



VISIONE ORGANICISTICA

L'organizzazione è vista come un **organismo vivente**, intelligente, costantemente impegnato a cercare la strategia di adattamento più efficace e meno costosa in riferimento all'ambiente mutevole che lo circonda.



Il cambiamento è un a condizione normale!

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

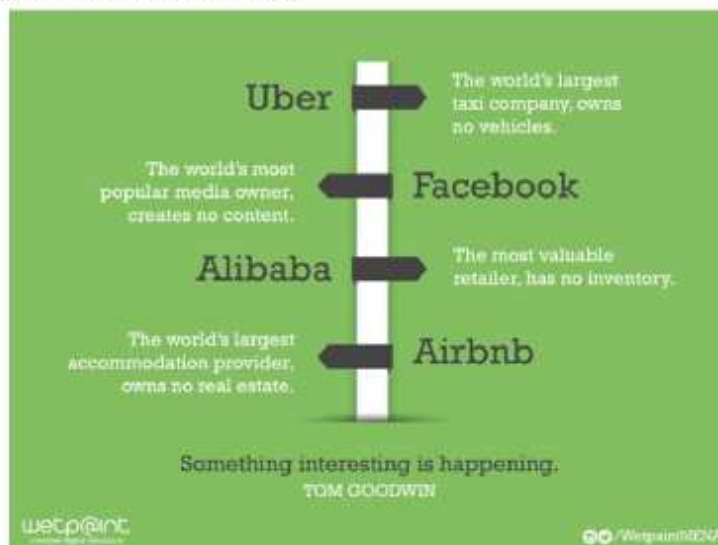


Cambiano le abitudini quotidiane

q e

ComPA fvg
 Centro di Competenza per
 la Pubblica Amministrazione

Rivisti i modelli di business



q e

ComPA fvg
 Centro di Competenza per
 la Pubblica Amministrazione



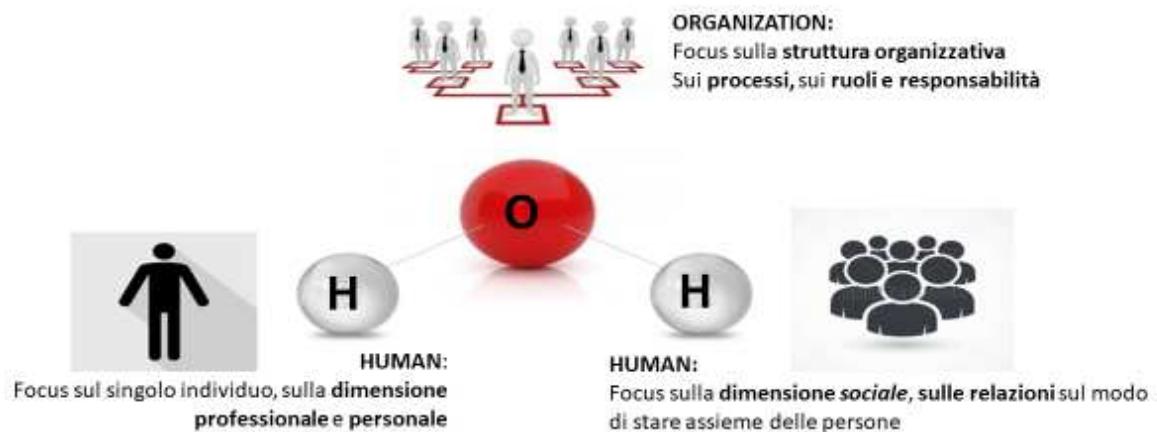
“Non vediamo le cose per come sono, ma per come siamo”.

Carl Gustav Jung

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

H₂O: un modo di approcciare l'organizzazione



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Organizzazione

“E’ l’artefatto umano finalizzato al raggiungimento di uno o più obiettivi” (A. Strati)

“E’ fondata sui seguenti presupposti:

- ✓ l’esistenza di uno scopo (mission);
 - ✓ la razionalità cosciente (vision);
 - ✓ la complessità dei compiti (complexity);
 - ✓ la dimensione (dimension)”
- (P. Carducci)

“E’ una **convenzione** necessaria all’uomo, finalizzata al **governo** dello svolgimento di attività concatenate tra loro secondo **processi**, mirati ad un dato **scopo**” (eupragma)

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Processi

Se da un lato l’organizzazione può essere rappresentata come una convenzione necessaria all’uomo per il governo di dati processi ...

...dall’altro i **processi** non rappresentano un aspetto convenzionale ma sostanziale, essendo di fatto il concatenarsi logico-causale sincronizzato delle attività necessarie ad ottenere un dato obiettivo (prodotto, servizio, risultato, etc.).

I Sistemi e le reti automatici (sistemi meccanici, sistemi informativi, sistemi robotici) si basano ugualmente sullo svolgimento di predefiniti processi complessi, senza la necessità di convenzioni organizzative atte a permetterne lo svolgimento.

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Le competenze chiave per agire in modo efficace nell'organizzazione oggi

- ✓ Visione per processi e sistemica
- ✓ Capacità relazionale
- ✓ Pro-attività e Problem Solving

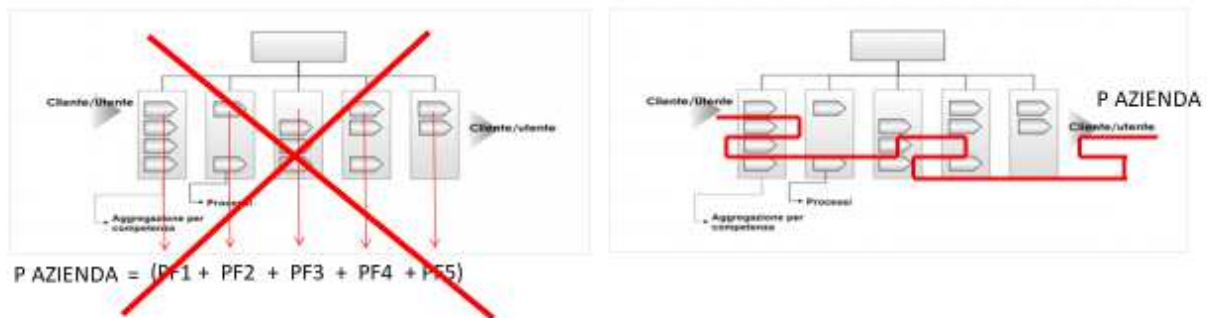
39

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

VERSO UNA VISIONE PER PROCESSI E SISTEMICA

La prestazione aziendale non è data dalla sommatoria delle prestazioni di ogni singola funzione. È piuttosto il frutto dell'integrazione sistemica delle prestazioni delle varie funzioni.



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Capacità relazionale

Saper **stare in relazionale con gli altri**, collaborare, esprimersi efficacemente, ascoltare, negoziare soluzioni.



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Perché la dimensione relazionale è importante?



Con alcune persone il **feeling** si crea in modo **naturale e automatico** (senza sforzo).

Con altre, al contrario, sono richiesti **impegno e competenza**. Per questo dobbiamo essere preparati.



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Pro-attività e Problem Solving

Aver un **atteggiamento proattivo e positivo** alle situazioni problematiche, **avvicinarsi con metodo** al processo di **problem solving**.



q e



«Quanto agli effetti che potrebbe determinare la quarta rivoluzione industriale con l'automazione di molte attività, l'analisi delle professioni con saldo positivo nell'ultimo quinquennio porta ad affermare che, al netto dell'effetto di crescita dei singoli settori, i fattori vincenti sono il **problem solving**, la **creatività**, l'**autonomia**, l'attenzione alla **qualità** dei prodotti e ambienti di lavoro che privilegiano la **compartecipazione ai processi** sulla competitività. »

Il sole 24 ore – 28 settembre 2017

q e



Cos'è il Project Management

Il **Project Management** è l'applicazione di **conoscenze, competenze, strumenti e tecniche** alle attività del progetto per raggiungere gli **obiettivi** del progetto.

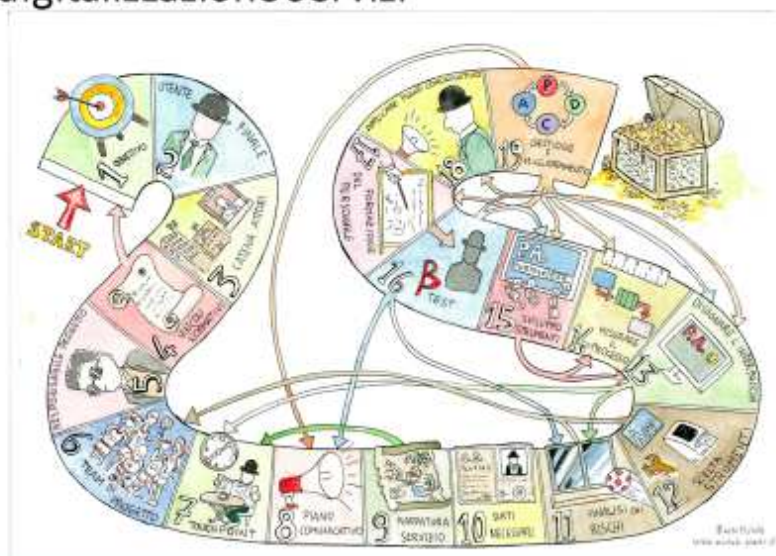
La professione del Project Manager

Il **Project Manager** è la persona **responsabile** del raggiungimento degli **obiettivi** del progetto nel rispetto dei **tempi** e dei **costi**.

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Percorso digitalizzazione servizi



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione



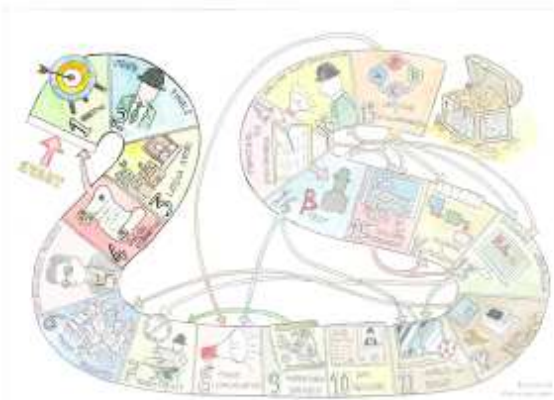
Obiettivo del corso

- Sviluppare la capacità di analisi delle attività e servizi relativi alla propria area in termini di processo
- Individuare gli elementi fondamentali del processo e identificarli per i processi relativi ai servizi della propria area
- Identificare l'utilizzatore finale (prospettiva del cliente) del servizio per ogni processo, riconoscere e analizzarne i bisogni
- Ridefinire il servizio in termini di processo seguendo una logica digitale
- Utilizzare i principi e le indicazioni previsti dalle linee guida, gli strumenti, i modelli prodotti dagli enti di riferimento nazionali in tema di digitale (AGID, Team Digitale,...) per la definizione del processo e l'attivazione della digitalizzazione del/dei servizio/i.
- Sviluppare la cultura del dato ovvero della "costruzione" e gestione dello stesso
- Utilizzare le nuove tecnologie per risolvere le criticità organizzative dei servizi

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per la Pubblica Amministrazione

Conoscere il servizio



In questo tratto di percorso parleremo di:

- Partire dai bisogni dei cittadini
- Soluzione del problema / completamento del procedimento
- Obiettivo / output
- Individuare e conoscere utente e stakeholder del servizio
- La catena di uffici coinvolti e la collaborazione organizzativa
- Mappare i vincoli normativi che insistono sul servizio e identificare modalità per rispettare i vincoli normativi ma non usarli come base operativa

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per la Pubblica Amministrazione

Costruire il Team



In questo tratto di percorso parleremo di:

- Ruolo del Project Manager e competenze necessarie
- Strumenti a sua disposizione
- Team work come competenza
- Le fasi del lavoro in team
- Identificazione delle figure chiave

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Raggiungere l'utente



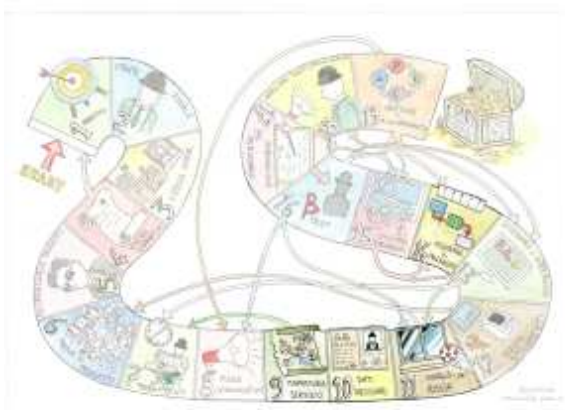
In questo tratto di percorso parleremo di:

- Definizione dell'utente in funzione del servizio
- Dove trovo il mio utente?
- Principi di comunicazione
- Comunicazione interna ed esterna
- Quali sono gli strumenti di comunicazione

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Riprogettare il servizio



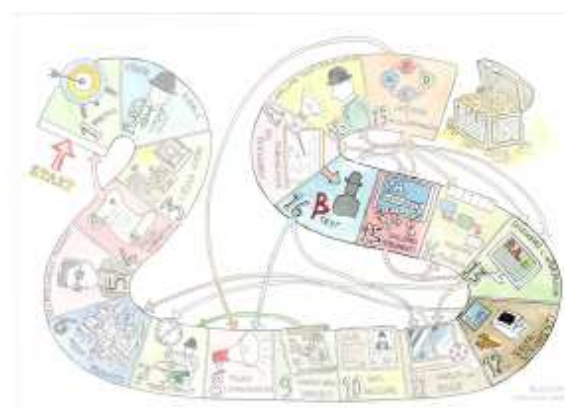
In questo tratto di percorso parleremo di:

- Cos'è un processo
- Cosa vuol dire e cosa serve mappare
- Cosa vuol dire reingegnerizzare
- Definire, valutare e mappare i dati necessari al servizio
- Analizzare le conseguenze in termini di interoperabilità e Open data
- Analisi dei rischi: cos'è, a cosa serve e come si usa
- Scegliere e usare uno strumento di analisi dei rischi
- Definire gli indicatori di progetto e di processo

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Costruire gli strumenti



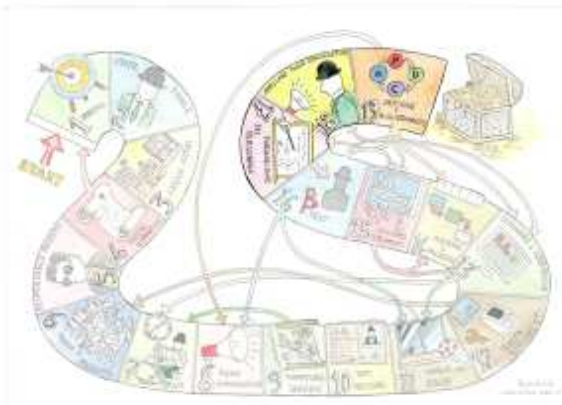
In questo tratto di percorso parleremo di:

- Valutare gli strumenti possibili
- Fare un bilancio di costi, benefici e rischi di ogni strumento
- Scegliere il corretto strumento per l'obiettivo e l'utente
- Disegnare le interfacce sulla base dei principi base e sulla base degli utenti del servizio
- Sviluppo software e attività di testing (unitario, funzionale e di usabilità)

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

In Scena !



In questo tratto di percorso parleremo di:

- Formazione del personale
- Applicazione del piano comunicativo
- Rendersi conto che la casella 19 è solo l'inizio del percorso
- Fare partire il meccanismo del miglioramento continuo
- Consegnare le «chiavi della macchina» al process owner

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Question time!



q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

Fine dell'introduzione

Grazie per l'attenzione fin qui

q e

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione

“La Conferenza Di Servizi Dopo La “Riforma Madia” E Il Rappresentante Unico Dell’amministrazione”
” – corso destinato ai dipendenti della Regione FVG–
Docenti: Dott. Luca Ferrara e Ing. Ilaria Scarso – rispettivamente Dirigente e Funzionario della Regione Lazio presso l’ufficio “Rappresentante Unico E Ricostruzione, Conferenze Di Servizi” della Struttura Del Segretario Generale Della Giunta Regionale

SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO FORMATIVO 2019

Si prega di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di restituirla via mail a uff.corsi@regione.fvg.it entro il 25 ottobre p.v. indicando nell’oggetto:
RILEVAZIONE NUOVI FABBISOGNI FORMATIVI 2019

DIREZIONE CENTRALE	Direzione centrale ambiente ed energia; Area tutela geologico-idrico-ambientale
SERVIZIO	Servizio autorizzazioni uniche ambientali e disciplina degli scarichi
COGNOME E NOME	Ing. Paolo De Alti
TITOLO DEL CORSO	LA CONFERENZA DI SERVIZI DOPO LA “RIFORMA MADIA” E IL RAPPRESENTANTE UNICO DELL’AMMINISTRAZIONE
SINTESI DEI CONTENUTI DIDATTICI	<p>LA CONFERENZA DI SERVIZI QUALE STRUMENTO DI SEMPLIFICAZIONE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- NORMATIVA E FUNZIONAMENTO DELLE CONFERENZE DI SERVIZI 2- IL RAPPRESENTANTE UNICO NELL’ESPERIENZA DELLA REGIONE LAZIO <p>LA CONFERENZA DI SERVIZI NELLE PROCEDURE DI VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3- IL PROCEDIMENTO EX ART. 27-BIS DEL CODICE DELL’AMBIENTE 4- IL PAUR NELLA REGIONE LAZIO

	5- WORKSHOP FINALE: analisi dell'assetto organizzativo della Regione Friuli-Venezia Giulia ed elaborazione di proposte di revisione
DURATA	DURATA: 7 ORE : 3 e mezza LA MATTINA (9,30 – 13,00) con pausa h. 11,00 di 15 minuti; 3 e mezza IL POMERIGGIO (14,00 – 17,30);
PROGRAMMAZIONE PER IL PERIODO	25 febbraio 2019
DESTINATARI	<p>Personale afferente alla:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direzione centrale ambiente ed energia; - Direzione finanze, patrimonio, coordinamento e programmazione politiche economiche e comunitarie area patrimoniale - Direzione centrale infrastrutture e territorio - Direzione generale - Direzione centrale risorse agricole, forestali e ittiche - Tutti gli uffici della Regione che rilasciano nulla osta, autorizzazioni, concessioni, pareri
NOMINATIVI DEI POTENZIALI DOCENTI	<p>DOTT. FERRARA LUCA – DIRIGENTE ING. SCARSO ILARIA – FUNZIONARIO TECNICO</p> <p>REGIONE LAZIO UFFICIO “RAPPRESENTANTE UNICO E RICOSTRUZIONE, CONFERENZE DI SERVIZI” DELLA STRUTTURA DEL SEGRETARIO GENERALE DELLA GIUNTA REGIONALE.</p>

“Workshop: reingegnerizzazione di un processo ambientale nell’ottica del progetto Sportello Unico dei Servizi “

– corso destinato ai dipendenti della Regione FVG–

Docenti:

Monica Feletig – Centro Competenza regionale per la semplificazione – Regione Friuli Venezia Giulia

Giannina Ceschin – SIEG - Regione Friuli Venezia Giulia

Arianna Maria Risso – Formez Pa

Docente Insiel – Insiel Spa

SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO FORMATIVO 2019

Si prega di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di restituirla via mail a uff.corsi@regione.fvg.it entro il 25 ottobre p.v. indicando nell’oggetto:

RILEVAZIONE NUOVI FABBISOGNI FORMATIVI 2019

DIREZIONE CENTRALE	Direzione centrale funzione pubblica e semplificazione
SERVIZIO	Servizio sistemi informativi ed e-government Direzione centrale funzione pubblica e semplificazione - Struttura stabile per la semplificazione e il coordinamento normativo, amministrativo e digitale in materia di sportello unico, sede in Udine
COGNOME E NOME	Luca Moratto Francesco Forte
TITOLO DEL CORSO	Workshop: reingegnerizzazione di un processo ambientale nell’ottica del progetto Sportello Unico dei Servizi

SINTESI DEI CONTENUTI DIDATTICI	<p>L'obiettivo del workshop è reingegnerizzare un processo/servizio ambientale attivato dal cittadino – utente con la finalità di semplificarlo e digitalizzarlo.</p> <p>1° GIORNATA (8 ore)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Introduzione al progetto SUS. 2) Perché è necessario digitalizzare i servizi. 3) La visione per processi e sistemica all'interno di una organizzazione; 4) Composizione del team di progetto per il lavoro di gruppo; 5) Visione per processi / Business process reengineering –BPR <ol style="list-style-type: none"> 1) Descrizione processo come è oggi [lavoro di gruppo] 2) Analisi vincoli normativi 3) Dati e strumenti necessari per erogare il servizio. <p>2° GIORNATA (4 ore)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Laboratorio con “metodologia agile”. 5) Chiusura
DURATA IPOTETICA IN ORE / ORGANIZZAZIONE DELLE DIVERSE EDIZIONI	<p>Per ogni edizione il corso consiste di una giornata e mezza di formazione (12 ore totali) da erogarsi nell'ambito della stessa settimana.</p> <p>Ripetibilità: 4 edizioni previste.</p> <p>4 giornate intere (8 ore ciascuna) e 4 mezze giornate (4 ore ciascuna): 48 ore di formazione - azione erogata in totale.</p>
LUOGO	Presso le Direzioni coinvolte
NUMEROSITA' CLASSI	Massimo 15 partecipanti per edizione;
PROGRAMMAZIONE PERIODO	Entro giugno 2019
DESTINATARI	Personale della Direzione ambiente
NOMINATIVI DEI POTENZIALI DOCENTI	<p>Monica Feletig [docente interno]</p> <p>Giannina Ceschin [docente interno]</p> <p>Arianna Maria Risso [docente temporalmente interno]</p> <p>Docente Insiel – Insiel Spa</p>