

Presentazione progetto

La digitalizzazione dei servizi della PA: un percorso di consapevolezza sistemica

Come nasce?

La Regione Friuli Venezia-Giulia avvia il progetto SUS «sportello unico dei servizi»:

unico punto di accesso (digitale) di tutti i servizi della Regione per cittadini, imprese, o altre amministrazioni).



Quindi?



Ripensare in ottica digitale

TUTTI

i servizi della Regione...



...entro il 2020



QUINDI?

Ripensare in ottica
digitale

TUTTI

i servizi della Regione...

...entro il 2020



COME?

Centro di Competenza per la Semplificazione

Nasce per *gemmazione* dalla Segreteria del Gruppo tecnico per la gestione del portale regionale del SUAP, attiva da 7 anni (2011), già dedicata alla completa digitalizzazione e rafforzamento amministrativo degli sportelli unici comunali per le attività produttive.

Oggi si presenta come soggetto aggregatore e facilitatore di una trasformazione digitale *universale*, incentrata sul progetto di uno sportello unico dei servizi

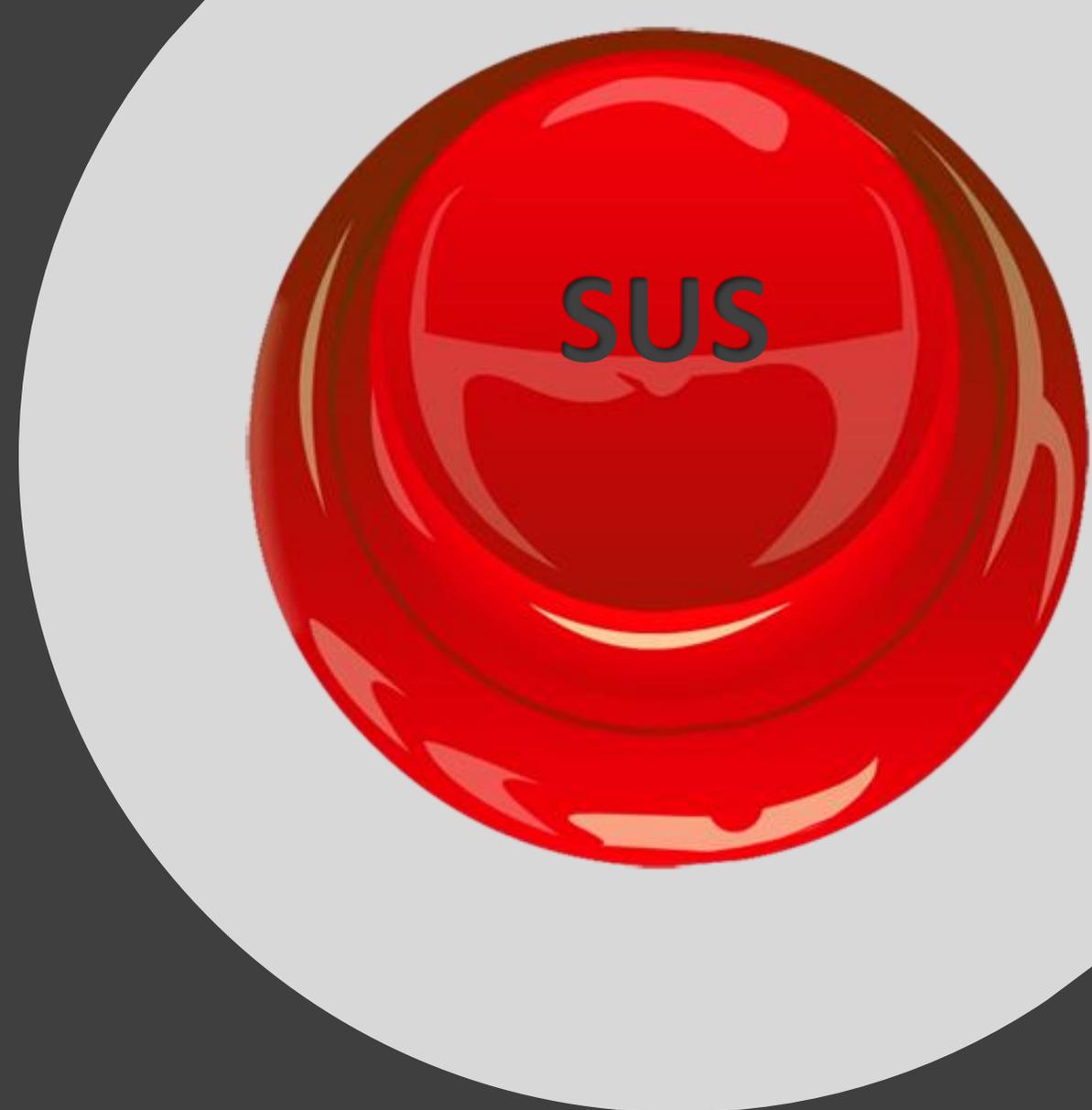
Una Strategia

- > accompagnamento formativo
- > accompagnamento alla digitalizzazione dei servizi
- > accompagnamento allo sviluppo del supporto tecnologico



Cosa viene chiesto al Centro di Competenza per la Semplificazione entro il 2020?

1. Accompagnare l'attivazione del SUS vista la sua esperienza nella gestione SUAP
2. Promuovere la revisione dei servizi in termini digitali nel personale regionale
3. Creare commitment internamente nella Regione per portare avanti questo tema
4. Fornire supporto sia a chi deve sviluppare gli strumenti tecnologici sia in chi deve rivedere i propri servizi per essere erogati con SUS



QUALE STRATEGIA?

RETE
costruire partnership con
soggetti del territorio
aventi competenze
specifiche

ComPA fvg
Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione



CONTAMINAZIONE
Promuovere azioni mirate con «chi ci crede e ci stà».
Creare un gruppo di «innovatori entusiasti» che
contamineranno di curiosità e entusiasmo gli altri
Coinvolgere i «vertici» per avere una forte «sponsorship»

LOGICA INCREMENTALE: BOTTOM-UP
Progetto formativo limitato a poche azioni
per un piccolo gruppo ma aperto a
raccogliere, accogliere e realizzare nuove
proposte e espandere la platea dei destinatari



PROGETTAZIONE

Interpreti - approccio



Lo sponsor:

Assessore regionale Sebastiano Callari



PM

Giacomo Re e Milena Grion



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



Centro di Competenza per
la Pubblica Amministrazione



Referente Regione:
Monica Feletig



Collaboratori

Lamberto Savino e Luca Diracca

PROGETTAZIONE: azioni



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

Destinatari

Funzionari della Direzione Ambiente ed Energia RA FVG, del SIEG RA FVG, di INSIEL

Finalità

Coordinare l'avvio e la successiva gestione del processo di digitalizzazione dei servizi offerti dalla Regione FVG relativi alla propria area e supportare la diffusione della logica e cultura digitale fra i propri collaboratori e colleghi di altre aree/direzioni.

Obiettivi

- 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

Programma: contenuti e modalità

Il corso si articola in 4 moduli. In ogni modulo sarà sviluppato un tema chiave attraverso un'introduzione teorica che costituisce la base per il successivo lavoro in cui saranno coinvolti i partecipanti durante due workshop.

servizi della pubblica amministrazione

strumenti nell'attuazione dell'Agenda Digitale, migliorare il suo posizionamento rispetto agli altri paesi della Commissione Europea, l'Italia è relegata al 25° posto

La opportunità del digitale: l'88% ha almeno un computer, l'85% un accesso a internet.

Le opportunità del digitale: l'88% ha almeno un computer, l'85% un accesso a internet. Fare libri, prenotare mezzi di trasporto, alloggi, biglietti e sottoscrivere polizze assicurative. Basti pensare ai servizi di Uber e di Airbnb, o alla diffusione dei servizi che sono facilmente fruibili dal proprio

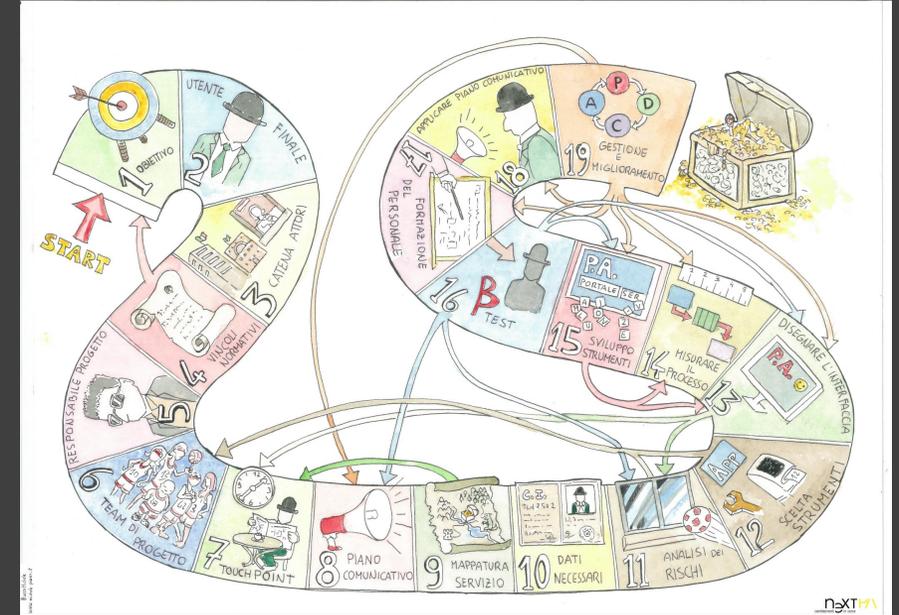
La digitalizzazione dei processi interni delle PA che devono perseguire il vero obiettivo: soddisfare al meglio le esigenze dei cittadini. È un'occasione unica di reingegnerizzazione dei processi per migliorare la fruizione dei servizi e semplificando la

La digitalizzazione non si focalizza solo sugli strumenti tecnologici ma coinvolge anche il personale degli uffici coinvolti. Per semplificare e coinvolgere tutti gli attori dei processi, sottolineando che la digitalizzazione ottimizza e facilita anche il lavoro dei dipendenti della PA e dei cittadini permette di definire e implementare processi adatti. L'attenzione ai protagonisti dei processi e agli aspetti su cui il nostro paese deve ancora lavorare in maniera considerevole l'innovazione delle

Il processo è molto complesso, che attraversa molte tematiche e richiede la realizzazione di molti progetti e far sì che generino un risultato di valore per il lavoro con gli strumenti più adatti e secondo le

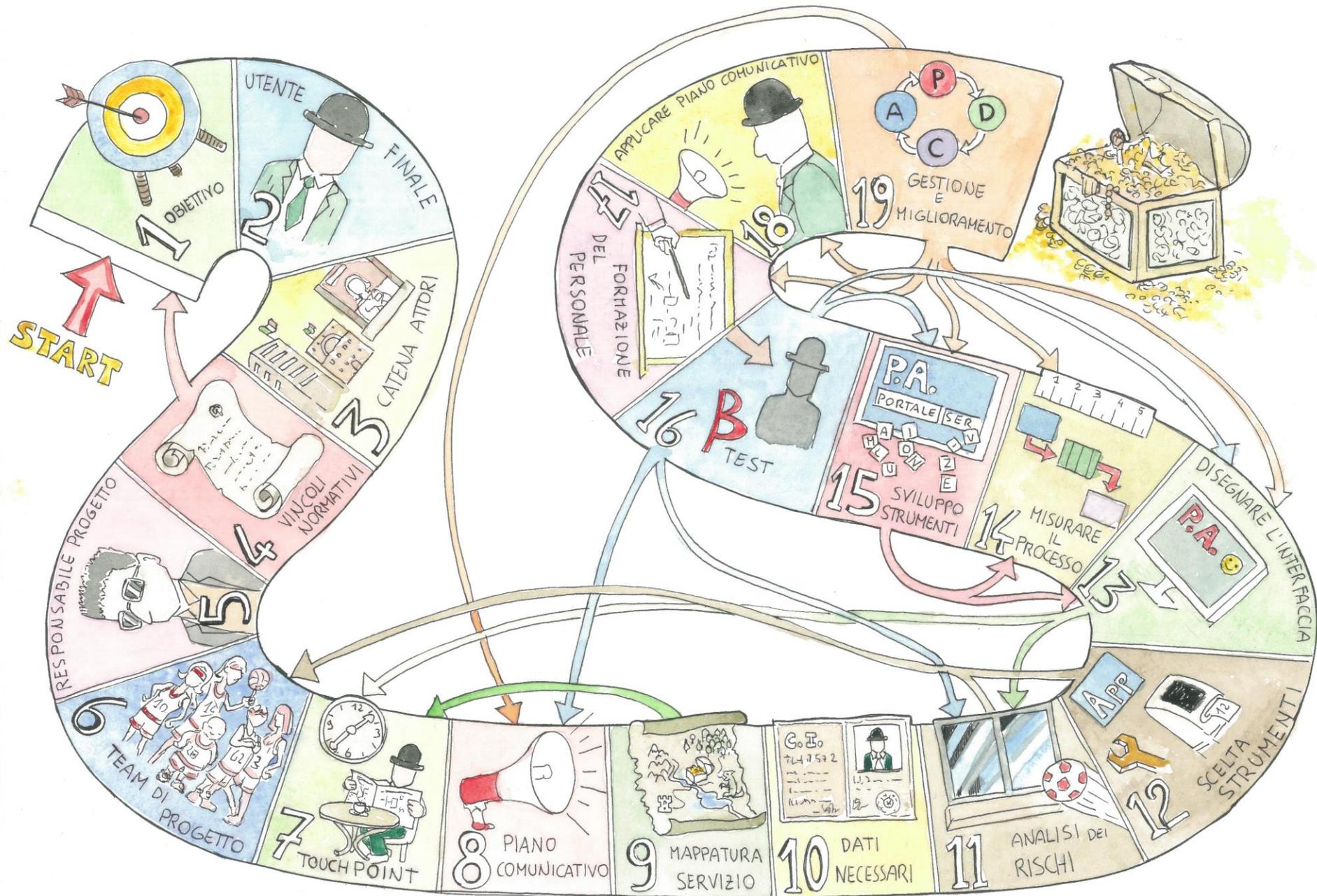
Un percorso per la digitalizzazione...

PROGETTAZIONE



...nell'epoca
del CAOS

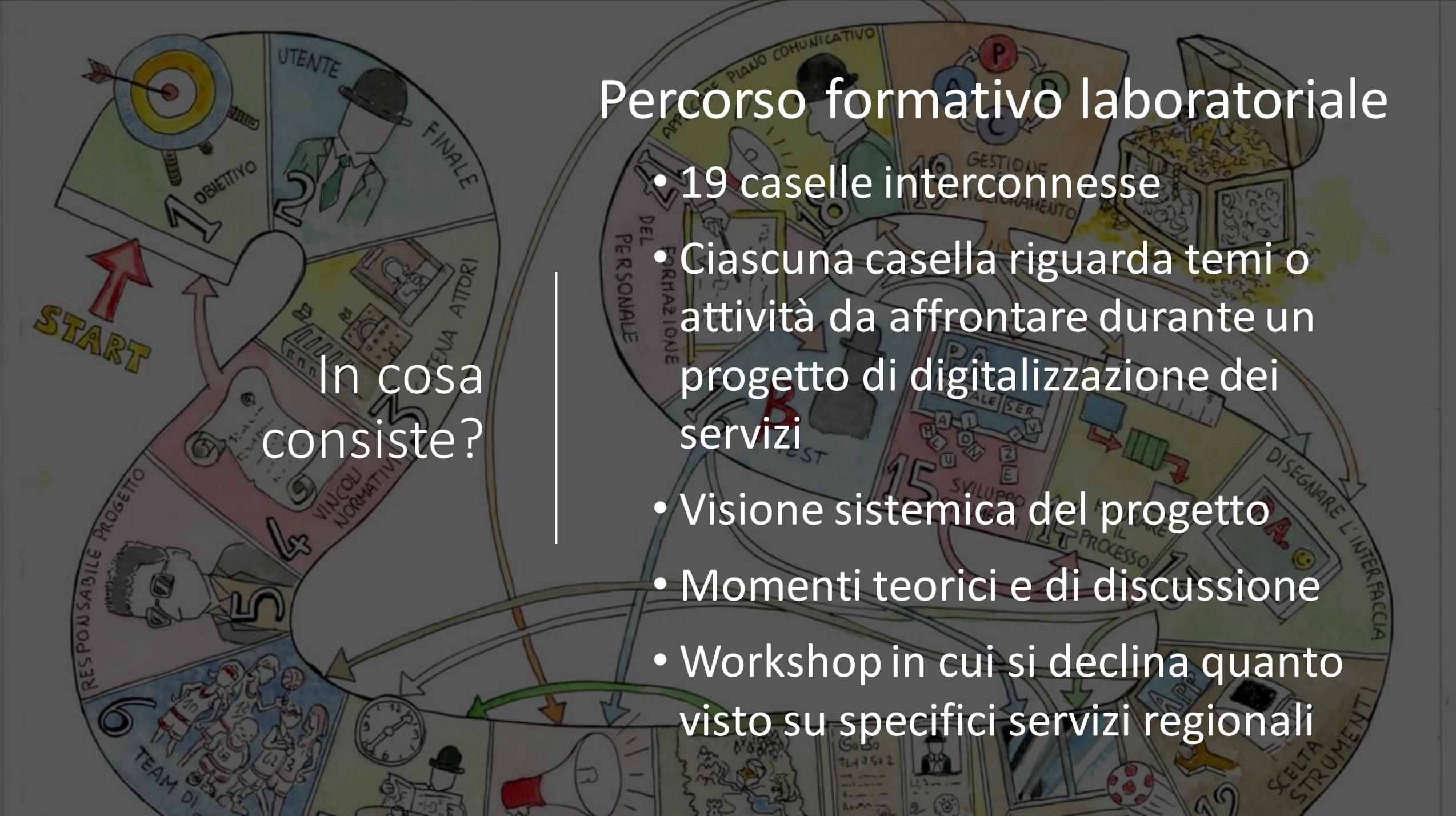
Percorso formativo



Percorso formativo laboratoriale

- 19 caselle interconnesse
- Ciascuna casella riguarda temi o attività da affrontare durante un progetto di digitalizzazione dei servizi
- Visione sistemica del progetto
- Momenti teorici e di discussione
- Workshop in cui si declina quanto visto su specifici servizi regionali

In cosa consiste?





Tematiche
affrontate

Miglioramento continuo

Basi di dati

Web app

Focus sul cliente finale

Qualità

AGILE

Monitoraggio

Analisi dei rischi

Sponsor

Reingegnerizzazione

TEAM

Input

Efficienza

Project

Obiettivi SMART

Pianificazione

Comunicazione

Indicatori

management

Efficacia

Touchpoint

Partnership

Analisi dei processi

Formazione

Stakeholders

Output

Sviluppo software

Cosa avviene
durante i
corsi?





I numeri di quanto già realizzato...



...e di quanto realizzeremo nei
prossimi mesi

Feedback dei partecipanti

- Utilità dei contenuti
- Format e strumenti utilizzati
- Quadro d'insieme con cui vengono presentati gli argomenti
- Interattività e informalità della docenza

Workshop senza posizioni
autonome a ~~tre~~ fissate
concetti tecnici ed a incasellarli
giusta sequenza all'interno

LEZIONI
ASSOCIATE
ad ESERCITAZIONI

RISPETTO DEI RITMI DELLE LEZIONI
ALTERNANZA TEORIA/PRATICA

PERCORSO CHIARO
CONVINCENTE

MODALITA' FORMATIVA ADEGUATA

MATERIALE COMPLETO CHE OFFRE MOLTI SPUNTI DI APPROFONDIMENTO
CHIARO, USABILE

CORSO DI FORMAZIONE IN UN'OTTICA INNOVATIVA
CONTENUTI

CHIAREZZA ESPOSITIVA, COMPETENZA, SINTETICITA'

COMPONENTI DEL CORSO (TROPPE PERSONE DELLA STESSA DIR. CENTRALE)

COORDINAMENTO DEI RELATORI, ANCHE NELL'ALTERNARE GLI ARGOMENTI

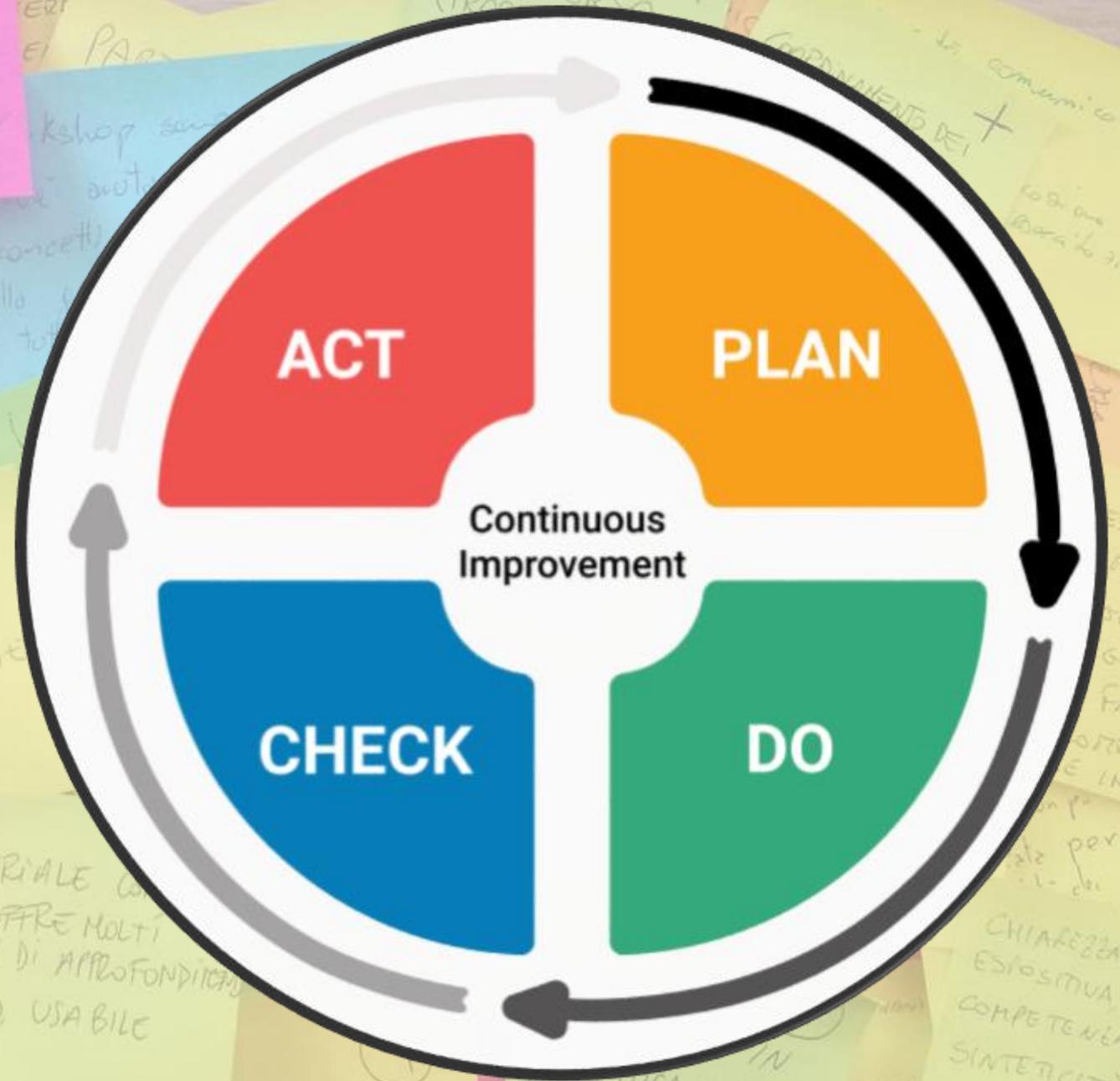
PRESENTARE ESEMPI DI PROGETTI ESEGUITI PER FAR CAPIRE LA COMPLESSITA' DELLE INTERAZIONI

RELATORI (BRAVI!)

BUONA

MIGLIORAMENTO CONTINUO

I feedback dei partecipanti, raccolti al termine di ciascuna edizione, hanno permesso di ricalibrare tempistiche, dedicare più tempo ad alcune tematiche, affinare i format, migliorando e perfezionando le edizioni successive





Risultati raggiunti - committente

- Forte entusiasmo nei confronti del corso (richieste di dare un seguito) e più in generale del progetto SUS
- Forte partecipazione e interesse per le attività svolte nei workshop
- I partecipanti hanno acquisito consapevolezza e hanno iniziato ad utilizzare sul posto di lavoro alcune metodologie/strumenti (es. la mappatura e reingegnerizzazione dei processi)

Possibili sviluppi

- Nuove edizioni dei corsi sia per il personale Regionale che Comunale
- Corsi ad-hoc per direttori completa ma con impegno orario light (tipo 16 h) + laboratori misti Direttori-PO per reingegnerizzazione processi e riorganizzazione interna
- Supporto analisi e reingegnerizzazione processi nelle aree
- Supporto ad altri progetti d'innovazione/semplificazione della Regione
- Creazioni di collaborazioni durature sui temi dell'innovazione digitale



Lezioni apprese

Superare le logiche cliente fornitore verso l'ottica di partner

Sostituire le pianificazioni "monstre" con pianificazioni snelle e di breve periodo, ripetute e affinate nel tempo

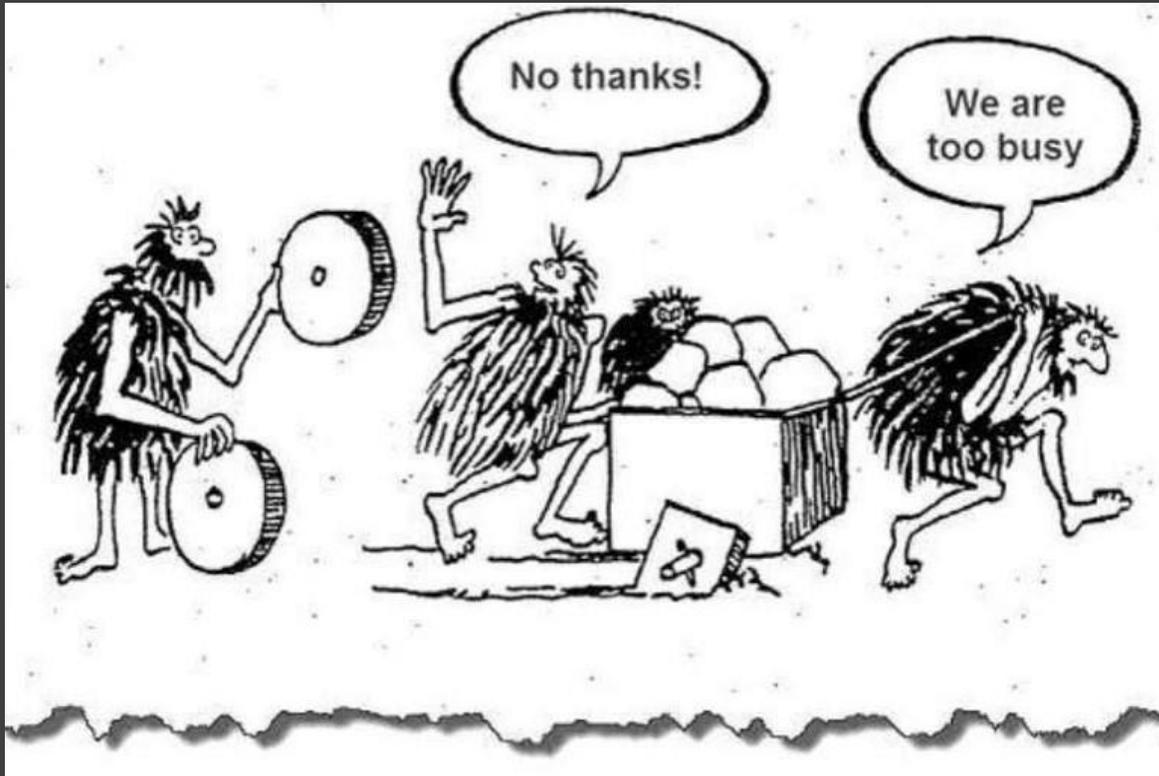
Si valutano i processi, non le persone

Progettazione!!!!

Eliminare gli alibi al cambiamento

Saper cambiare in corsa

Fondamentali i contenuti "attraenti": cura l'estetica del materiale



Se continui a fare quello che hai sempre fatto, continuerai ad ottenere ciò che hai sempre avuto.

(Warren G. Bennis)