

**#ToscanaDigitale**



Regione Toscana



# **TouchPA: storie di Pubbliche Amministrazioni digitali**



## Il principio del Digital First

- Erogazione dei servizi ai cittadini e imprese in digitale e switch off dei processi analogici
- La qualità dei servizi può essere **garantita** e **resa sostenibile** solo attraverso un uso consapevole della tecnologia che agisce come leva per una riforma culturale della PA

## Centralità dell'utente

- La digitalizzazione della pubblica amministrazione deve essere progettata in un'ottica centrata sull'utente
- Modernizzazione della PA attraverso la revisione dei processi basandosi sui bisogni e sulla esperienza degli utenti
- Superare l'approccio basato sulle procedure
- Diritto dei cittadini di interagire con la PA in modo digitale



## Uso dei servizi digitali

- Adattare i servizi ai comportamenti degli utenti e ai nuovi strumenti offerti dalla tecnologia, in primis quelle *mobile*
- Le Linee Guida per il design dei servizi digitali della PA: "favorire un'esperienza di utilizzo dei servizi piacevole e appagante, dove il design è di ausilio a trasparenza e chiarezza".



## Fare sistema

- Azioni avviate non "dall'amministrazione" ma da "tutte amministrazioni pubbliche" in una logica di sistema
- Realizzazione di soluzioni che integrino asset e componenti di PA diverse
- Per le app :accorpare e unificare i servizi disponibili sulla singola app, aggregando l'offerta anche su base territoriale, in modo da raggiungere la massa critica di utenti necessaria a garantire il successo dell'applicazione.



## Utilizzo delle infrastrutture abilitanti e sviluppo di servizi innovativi

- I servizi devono essere disponibili e fruibili in modo affidabile
- Documenti e dati devono essere sempre reperibili
- Deve essere garantita la sicurezza e rispetto della privacy del cittadino
- Il cittadino non deve fornire dati già in possesso della pa

## Infrastrutture abilitanti

- Cloud
- Interoperabilità
  - integrare banche dati in uso ai vari processi per consentire al cittadino di visualizzare dati e documenti che lo riguardano in modo uniforme (Fascicolo del cittadino- I miei dati)
  - utilizzo di dati certificati da altre PA nella realizzazione dei servizi per minimizzare la richiesta di info al cittadino



## Infrastrutture abilitanti

- SPID
  - Identificazione certa (sicurezza, rispetto della privacy etc..)
  - Valore delle istanze e le dichiarazioni dei soggetti autenticati secondo norma
- Domicilio digitale e notifica
- Pagamenti
- Open data della PA





## RT per la PA

- piattaforme abilitanti condivise
- integrate e coerenti con le analoghe piattaforme nazionali
- arricchite, ove il caso, facilitate e costantemente aggiornate

## RT per la PA

- Sistema Cloud Toscana
  - Luogo dei servizi trasversali e delle piattaforme abilitanti condivise con gli enti del territorio
- CART si è arricchito di nuove funzioni che abilitano le PA , con la stessa sicurezza , affidabilità e controllo, ad esporre interfacce applicative (API) per lo sviluppo di nuovi servizi a valore aggiunto
- ARPA/SPID
- Opendata
- IRIS

## Competenze

- Per realizzare servizi a valore aggiunto, affidabili sicuri e facilmente accessibili occorrono competenze professionali
  - In grado di disegnare servizi che mettano al centro della progettazione il cittadino e non il procedimento amministrativo
  - In grado di comprendere come l'utilizzo delle infrastrutture abilitanti possa incidere sulla realizzazione del servizio
  - Aperti al confronto con soluzioni analoghe e al contempo rispettare gli standard
  - In grado di comprendere come la condivisione di dati, processi, ed esperienze favorisca lo sviluppo di soluzioni di qualità



# Obiettivo possibile

- Condivisione delle infrastrutture
- Creazione di centri di competenza che possano analizzare e dare risposte a domande comuni



## Circolo virtuoso

- La diffusione di cultura digitale fra i cittadini pa e imprese stimola offerta innovativa e qualificata di servizi in un circolo virtuoso
- Follow up, partecipazione, strumenti di una amministrazione aperta in grado di agire in sintonia con i cittadini