Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento
Piazza Dante 15, 38122 Trento
Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615
uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 2745 del 29/12/2016

Oggi la Giunta, su proposta del presidente Rossi, ha approvato la fase pilota del progetto

"Io, Trentino": si va verso un sistema unico di accesso del cittadino alla PA digitale

"Lo abbiamo messo nel nostro Programma di legislatura: lo snellimento delle procedure burocratiche, ovvero la modernizzazione della pubblica amministrazione, è uno dei nostri obiettivi - spiega il governatore Ugo Rossi -. 'Io, Trentino' punta proprio a superare la frammentazione e la complessità dell'organizzazione pubblica e a creare un unico sistema integrato per la comunicazione e la relazione con i nostri cittadini. Le nuove tecnologie ormai ce lo consentono, come anche la dotazione infrastrutturale del territorio con la dorsale in fibra ottica collegata agli edifici della pubblica amministrazione, alle scuole e alle utenze private aziendali. E' arrivato il momento di valorizzare queste scelte strategiche attraverso una adeguata innovazione nei servizi che offriamo ai nostri cittadini".
Con la deliberazione approvata oggi dalla Giunta provinciale viene quindi approvato il progetto "Io, Trentino. Nuovo sistema di comunicazione e relazione del sistema trentino verso cittadini, imprese e utenti territoriali", e viene contestualmente autorizzata la prima fase pilota.

Il progetto “Io, Trentino” non è il punto di arrivo bensì il punto di partenza per la futura pubblica amministrazione che si dovrà fare parte attiva dei bisogni e delle richieste dei cittadini, delle imprese e dei professionisti e del territorio nel suo complesso. Oggi è il privato a muoversi verso la pubblica amministrazione per trovare risposte ai propri bisogni e alle proprie esigenze, in prospettiva tale dinamica andrà ribaltata e vedrà la pubblica amministrazione intercettare in tempo reale le esigenze del privato e, grazie ad un flusso automatico controllato ed aggiornato, inviare al privato le informazioni generali sui servizi a disposizione e le relative risposte e/o i servizi attesi. Tale rapporto non è solo la visione futuristica delle pubblica amministrazione di domani, ma è la sintesi logica della lettura dell’evoluzione della tecnologia digitale e del cambiamento epocale tra utente (cittadino, imprese e professionisti) ed ente pubblico. Una modalità che è ormai realtà nel settore privato avanzato.

Questi i focus di intervento del progetto:

1. relazione personalizzata con il cittadino/utente attraverso il riconoscimento e la gestione dell'identità digitale;
2. partecipazione attiva dei cittadini al miglioramento della qualità dei servizi attraverso il tracciamento delle interazioni con la Provincia autonoma di Trento e gli altri enti coinvolti nell’erogazione degli stessi, identificazione di nuovi indicatori per misurare la percezione della qualità e la soddisfazione;
3. piena esigibilità del servizio da parte del cittadino attraverso un unico punto di contatto e la multi-canalità.

Il nuovo sistema di comunicazione e di interazione con il cittadino proposto vuole garantire i seguenti benefici:

per il cittadino

- riferimento unico per l’utente, attualmente costretto in diversi casi a svolgere la funzione di “integratore” tra le diverse istanze della Pubblica Amministrazione;
- possibilità di accedere attraverso un'unica interfaccia ai diversi servizi di supporto erogati da entità pubbliche, private convenzionate e del terzo settore;
- risparmio di tempo, energie e denaro, evitando gli spostamenti sul territorio per recarsi in diversi uffici che comportano costi sia per il privato che per la pubblica amministrazione;
- ampliamento della partecipazione dei cittadini che collaborano alla definizione dei contenuti del servizio e della modalità della sua erogazione, attraverso questionari di customer satisfaction, tracciamento o richiesta diretta di suggerimenti.

per la pubblica amministrazione

- *per quanto riguarda il processo di relazione con il cittadino:* maggiore livello di conoscenza dei bisogni dei cittadini e delle loro modalità di fruizione dei servizi attraverso la profilazione e stratificazione dell'utenza;
- *per quanto riguarda il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia:* riduzione dei costi operativi ed ottimizzazione del rapporto di costo/servizio dell’infrastruttura ICT esistente, attraverso la sostituzione e/o integrazione degli attuali sistemi e canali di comunicazione (portali, call centers, applicazioni di sportello/self service, dispositivi mobili, etc.); potenziamento del lavoro per processi interdipartimentali e tra diversi Enti pubblici con una particolare priorità ai processi di gestione dell'informazione e della conoscenza.

(at)

(at)