

**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 della 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)