

Una cornice per i servizi pubblici digitali

10 ottobre 2022

La sessione pomeridiana “Una cornice per i servizi pubblici digitali” presieduta da Silvia Ringolfi di ART-ER, con Matteo Bolis nel ruolo di facilitatore (ADER) e Valeria Dusmet nel ruolo di verbalizzatrice (ART-ER), ha visto la partecipazione di dieci rappresentanti di enti locali del territorio regionale.

Obiettivo del gruppo: Definire un **metodo condiviso di misurazione di due indicatori** di DESIER legati ai servizi pubblici digitali attraverso un lavoro di analisi comune, da proseguire successivamente nell’ambito delle attività delle comunità tematiche.

La sessione si è aperta con la presentazione della **metodologia** posta alla base della costruzione dei due indicatori oggetto di analisi:

- **Indice di interattività comunale**, espressione sintetica di 140 procedimenti amministrativi di competenza comunale distribuiti su 12 aree tematiche, con un focus specifico sull’area tematica “Istruzione e diritto allo studio”
- **Indice di utilizzo dei servizi interattivi**, con un focus sui pagamenti on line dopo l’avvento di PagoPA

Indice di interattività comunale

Il primo lavoro di gruppo si è concentrato sull’analisi dettagliata dell’area tematica “Istruzione e diritto allo studio”.

Sono state esaminate una per una le righe dei 9 procedimenti amministrativi facenti parte di questa area tematica con l’obiettivo di verificare, insieme a tutti i presenti, la correttezza e la completezza di quanto proposto.

In particolare ci si è soffermati sull’identificazione dell’applicabilità delle fasi on line e di eventuali condizioni di inesistenza del servizio fisico.

Il gruppo ha espresso le seguenti indicazioni generali, riferite ai procedimenti amministrativi dell’area tematica oggetto di analisi:

- Estensione della “**condizione di non applicabilità**” a molti dei procedimenti comunali analizzati, in quanto la presenza o meno dei relativi servizi “fisici”, sono frutto di una ben precisa scelta politica fatta dagli amministratori locali. In alcuni casi, come ad esempio per il trasporto scolastico, tale scelta può essere legata alle specifiche territoriali dei Comuni.
- Il gruppo di lavoro suggerisce due strade per ricostruire lo stato dell’arte, relativamente a tutti i 140 procedimenti comunali:
 - La verifica puntuale del **regolamento comunale** sulla presenza o meno del servizio sul proprio territorio. È un’attività piuttosto dispendiosa da fare dall’esterno, pertanto si suggerisce di procedere tramite...
 - La somministrazione di un **questionario** da inviare agli enti, attraverso le ComTem dedicate (non tramite pec di ART-ER)

- Parallelamente il gruppo di lavoro è concorde nel suggerire di lavorare sulla **tassonomia** dei servizi, partendo da quanto già fatto/in corso per il bando PNRR. Anche in questo caso occorre mettere in campo le Com Tem. Il lavoro andrebbe fatto in ottica “utente”, posto che la sezione "come fare per" che si trova sul sito, non sempre è a misura di cittadino

Indice di utilizzo dei servizi interattivi

Il secondo argomento affrontato dal gruppo di lavoro riguarda l'indice di utilizzo dei servizi interattivi, con un focus sui pagamenti online.

Silvia Ringolfi ha esposto la metodologia di raccolta dei dati, che avviene:

- tramite richiesta di compilazione di un file excel inviato da ART-ER agli enti (responsabili dei servizi specifici).
- Tramite accesso ai dati del cruscotto Payer.

Con l'avvento di PagoPA sono però emerse delle difficoltà nella definizione di ciò che è da intendersi come pagamento “digitale”, fra le varie modalità integrate in PagoPA.

Quindi al gruppo di lavoro è stato chiesto di focalizzarsi sui seguenti aspetti:

- ✓ definire le “domande tipo” per raccogliere i dati sui pagamenti on line
- ✓ esistenza di eventuali codifiche di pagamento (p. es. “cruscotti” interni di accesso ai flussi di pagamento) che consentono di avere dati coerenti con le esigenze di rilevazione
- ✓ se non disponibili, possibilità di concordare con i diversi fornitori di piattaforme autonome di pagamento, una modalità di fornitura di queste informazioni tramite un report o un'esportazione ad hoc
- ✓ in che modo è possibile recuperare i dati sui pagamenti on line realizzati tramite la piattaforma PagoPA nazionale

Il gruppo concorda sui seguenti aspetti:

- nell'analisi del servizio di pagamento, emerge la necessità di **conoscere e monitorare le % di utilizzo delle varie modalità di pagamento**, sia on line che non. Solo conoscendo la dimensione del fenomeno è possibile infatti poter successivamente indirizzare eventuali politiche mirate, utili a favorire l'utilizzo dei servizi di pagamento on line
- Se PagoPa fornisse i dati ai Comuni si riuscirebbe a capire quanti pagamenti transitano su quale canale (psp/portale, canali bancari, satispay, app io...). Si è in attesa della verifica presso PagoPA annunciato da Patrizia Saggini
- Data la complessità dell'argomento trattato e il ruolo di PagoPA si ritiene opportuno affrontare il tema **del monitoraggio dei canali di PagoPa in sede di ComTem**

Una cornice per i servizi pubblici digitali - CONCLUSIONI DA RIPORTARE IN PLENARIA

Portavoce:

Alessandro Cantelli

Conclusioni sull'indice di interattività:

- **Lavoro comune in ComTem per la definizione della tassonomia dei servizi on line per cittadini e imprese, partendo dallo schema di indice di interattività che faccia anche il matching con il bando PNRR.**
- **Sarebbe quindi utile somministrare un questionario agli enti per capire se hanno o meno il servizio (di nido, di mensa, di trasporto...) come prodotto della Comtem**

Indice di Utilizzo - focus pagamenti on line

- **Sarebbe utile conoscere le % di utilizzo dei vari pagamenti on line e non per poter poi indirizzare le politiche da utilizzare per favorire l'utilizzo dei servizi di pagamento on line**
- **Se PagoPa fornisse i dati ai Comuni si riuscirebbe a capire quanti pagamenti transitano su quale canale (psp/portale, canali bancari, satispay, app io...)**
- **Riteniamo opportuno affrontare il tema del monitoraggio di canali di PagoPa in sede di ComTem**