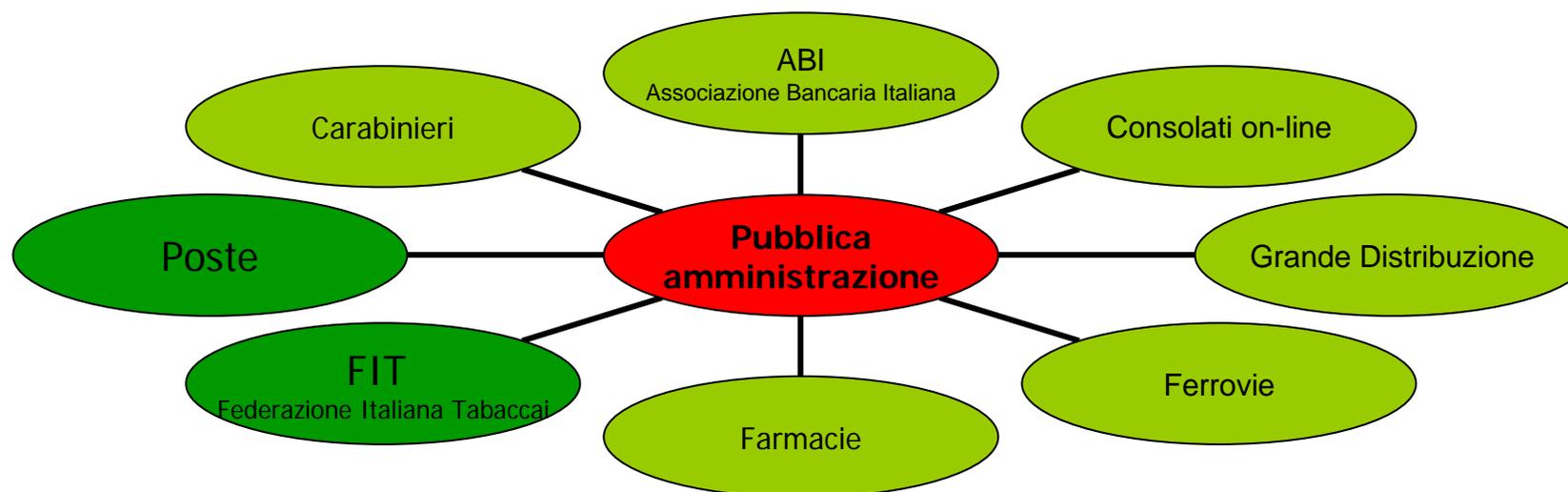




Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Ministero per la Pubblica Amministrazione  
e l'Innovazione*

## Progetto “Reti Amiche”



# Indice



Executive Summary	slides 3 - 6
La Filosofia Del Progetto “Reti Amiche”	slides 8 - 12
I Servizi Da Subito Disponibili	slides 13 - 21
I Prossimi Sviluppi Del Progetto	slides 22 - 25

# EXECUTIVE SUMMARY



# Progetto “Reti Amiche”



“Reti Amiche” sono **reti capillarmente diffuse** da utilizzare:

- ➔ per **agevolare** il rapporto fra **il cittadino** e la Pubblica Amministrazione;
- ➔ per consentire a **fasce marginali** della popolazione di **usufruire dei vantaggi** offerti da **Internet** e dalle **nuove tecnologie dell’informazione**.

# “Reti Amiche”: Cosa Sono?



Le Reti amiche sono **un sistema per l'erogazione di servizi pubblici** attraverso i canali di distribuzione di:

- Poste Italiane;
- Tabaccai;
- Associazione Bancaria Italiana (ABI);
- Farmacie;
- Carabinieri;
- Ferrovie;
- Grande Distribuzione (GD).

Le reti sono in **competizione** o **sovrapposizione** tra loro. Il servizio è **a costo zero per lo Stato** e **a costo vivo per il cliente**, consentono di operare in condizioni di **maggior prossimità ed amicalità con i cittadini**.

# Quante e Quali Reti



Sono potenzialmente molti i soggetti che possono candidarsi a sviluppare questo **approccio nuovo e rivoluzionario**:

- **tutti i soggetti che hanno rapporti particolari, di concessione o di diretta colleganza, con lo Stato;**
- **quanti hanno un contatto quotidiano e costante con moltissimi cittadini, come i protagonisti della grande distribuzione.**

**Il progetto parte con due reti già pronte al servizio:**

- **Poste Italiane;**
- **Tabaccai.**

La prima è **un'azienda dello Stato**, i secondi sono **imprenditori privati legati allo Stato** da un rapporto di concessione in esclusiva per la vendita dei tabacchi e dei valori bollati.

**Le “Reti Amiche” consentono un risparmio per le casse pubbliche**, dando la possibilità di chiudere gli uffici pubblici a basso traffico, **senza per questo danneggiare i cittadini.**

# “Reti Amiche”: Obiettivi



Vengono realizzati i seguenti obiettivi:

- ➔ **Semplificazione** dei rapporti tra amministrazione pubblica e cittadini;
- ➔ **Riduzione dei costi e dei tempi** dei cittadini nelle relazioni quotidiane con la PA;
- ➔ **Possibilità di accesso da parte di tutte le fasce della popolazione** ai vantaggi di Internet e delle tecnologie ICT;
- ➔ **Presenza capillare della PA nel Paese, diminuendo al contempo i costi di gestione;**
- ➔ **Riduzione della mobilità fisica a vantaggio di quella virtuale.**

# **LA FILOSOFIA DEL PROGETTO “RETI AMICHE”**



# L'idea del Progetto (1/2)



Il sistema “Reti Amiche” si ispira a **logiche di mercato**, mettendo in concorrenza tra loro reti diverse, di operatori diversi, e assicura **standard uniformi** attraverso la supervisione dell'amministrazione pubblica.

Il sistema non parte dall'individuazione della tecnologia o dell'operatore che erogherà il servizio ma dall'idea di **raggiungere in maniera user friendly ampie fasce di popolazione civile.**

Il modello reti amiche **si inserisce nel processo più ampio di riforma della PA** che, partendo da una riorganizzazione interna dell'apparato amministrativo, arriva a **trasformare le logiche con cui l'amministrazione dialoga con il cittadino.**

# L'idea del Progetto (2/2)



## Il progetto mira a:

- **alleggerire gli uffici pubblici** di una parte dei contatti con gli utenti **liberando spazi e orari per nuovi servizi** e, quindi, **per riconvertire produttivamente la “rete” della PA;**
- Introdurre **una logica *demand driven*** dove **sono le esigenze dei cittadini-clienti a guidare le tipologie di beni e servizi pubblici e le modalità con cui questi sono erogati.**

## Le Reti Amiche garantiscono:

- **capillarità** del servizio,
- **economicità** di gestione,
- **qualità** del servizio,
- **riduzione delle condizioni di marginalità** e “vicinanza” al cittadino.

Si tratta di una vera e propria **rivoluzione culturale.**

# Una Sfida Culturale



La sfida consiste nel **mettere in Rete il più alto numero di dati e contenuti**, in modo che **il cittadino possa disporre** senza doversi fisicamente recare negli uffici pubblici (assai spesso collocati in luoghi che penalizzano la mobilità, privi di adeguati collegamenti e parcheggi, per loro natura non particolarmente accoglienti e veloci nel rispondere alle domande).

**Si passa dalla cultura del “numeretto” e della fila a quella della passeggiata e del contatto personalizzato.**

Mano a mano che **cresceranno i contenuti** messi a disposizione:

- **crescerà anche il valore della Rete e dei suoi singoli nodi;**
- si attiverà un **circolo virtuoso**, dove la **semplicità dell'accesso**, la qualità e velocità del servizio creeranno nuova domanda, inducendo nuovi soggetti ad entrare nel mercato.

# La Competizione Virtuosa



## Il progetto promuove:

- **una competizione virtuosa pubblico-privato**, tale da consentire efficace valutazione dell'attività svolta dalle diverse strutture di servizio;
- **una logica di mercato nel rapporto con la PA, trasformando effettivamente (e non per slogan) il cittadino in cliente**, avviando un'innovazione destinata a trasformare il modo stesso in cui la PA concepisce se stessa.

# **I SERVIZI DA SUBITO DISPONIBILI**



# Le Reti Amiche Disponibili “Da Subito”



Le “Reti Amiche” (del cittadino) si basano su:

- **strutture telematiche in grado, da subito, di decentrare i servizi;**
- **interlocutori ben delineati** in grado di parlare con una sola voce e **di garantire il trattamento di dati sensibili** (come ad esempio quelli riguardanti i pagamenti e le riscossioni).

Il progetto parte con **due reti già pronte** ad erogare il servizio e fornite da:

- **Poste Italiane;**
- **Federazione Italiana Tabaccai (FIT).**

La prima è **un’azienda dello Stato**, i secondi sono **imprenditori privati legati allo Stato da un rapporto di concessione** in esclusiva per la vendita dei tabacchi.

# Lo “Sviluppo Modulare” del Progetto



Le reti si estenderanno **in maniera modulare** a partire da:

- **5.740** punti “Sportello Amico” per Poste Italiane;
- **oltre 20.000** punti per la Federazione Italiana Tabaccai.

A regime il progetto coprirà l'intero territorio nazionale.

# La Rete Telematica di Poste



La rete di Poste Italiane è costituita da:

- **13.893 uffici** presenti in maniera **capillare e uniforme** su tutto il territorio;
- **151.470 dipendenti** (media annuale, 2006);
- circa **2.700 ATM** (*Automated Teller Machine* - sportello per il prelievo automatico di denaro contante);
- **38.000 POS** (*Point of sale* - apparecchiatura automatica per pagamenti con tessere magnetiche o con microcircuito).

I ricavi totali nel 2006 sono stati pari a oltre 17 miliardi di euro con un utile netto pari a 675,7 milioni di euro.

# Il Protocollo d'Intesa con Poste Italiane (1/3)



**Il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e Poste Italiane S.p.A.** hanno sottoscritto un **Protocollo d'Intesa** per la realizzazione di **servizi avanzati per il cittadino** volto a:

- **promuovere e potenziare un insieme di servizi, già oggi disponibili**, al fine di migliorare il livello dei servizi offerti dalla PA, garantendo il raggiungimento degli obiettivi di efficienza;
- **estendere la diffusione e l'erogazione di un insieme di servizi, già oggi attivi ancorché in fase sperimentale**, in specifiche aree geografiche o su classi limitate di attività, che rivestono un interesse primario per l'Amministrazione nel perseguimento degli obiettivi efficienza e di servizio verso il cittadino;
- **definire ulteriori servizi e attività da erogare a favore del cittadino.**

# Il Protocollo d'Intesa con Poste Italiane (2/3)



## LA PROMOZIONE DEI SERVIZI GIA' ATTIVI

- A. Rientrano tra i servizi già attivi o da potenziare e promuovere le attività relative al:
- **Rilascio e Rinnovi di Passaporti;**
  - **Permessi di Soggiorno** (già attivo su tutto il territorio nazionale);
  - **Riscossione Contributi Previdenziali;**
  - **Riscossione Bollettini Infortuni Domestici;**
  - **INPS Card.**

Per questi servizi Poste Italiane si impegna a garantire una **immediata e piena operatività per 5.700 uffici** dotati di "Sportello Amico".

# Il Protocollo d'Intesa con Poste Italiane (3/3)



## I NUOVI SERVIZI SULLA “RETE AMICA” POSTE

- B. Poste Italiane si impegna a rendere progressivamente disponibili presso la propria rete di sportelli i seguenti servizi:
- Servizi di Sportello Avanzato
    - **Servizio Gestione Concorsi Pubblici**
    - **Visti Passaporto**
    - **Certificati Anagrafici**
    - **Estratti Conto INPS**

# La Rete Telematica dei Tabaccai



- **I Tabaccai**, omogeneamente distribuiti sul territorio nazionale, **sono 57.870**;
- **i Tabaccai collegati alla rete telematica sono 34.463**;
- il fatturato complessivo è di 50 miliardi di euro;
- la FIT assicura che, **a partire dai primi mesi del 2009, circa 10.000 tabaccherie** (nodi) saranno attrezzati con terminali tecnologicamente avanzati che consentiranno **servizi più sofisticati**, con **l'accertamento dell'identità e la trasmissione per via telematica di documenti**.

# Tabaccai: un esempio di concreta ed immediata innovazione il “Bancomat delle Pensioni””



Per i **pensionati a basso reddito**, che costituiscono la maggioranza dei casi, **recarsi a ritirare la pensione è già un rischio**, sottoposti come sono alla giostra degli **scippi**.

L'**accredito sul conto corrente** riguarda invece una minoranza e risulta difficile a quanti domiciliavano in Comuni diversi da quelli di erogazione.

Per loro - in virtù dell'**accordo tra l'Inps e i Tabaccai** - **si può attrezzare un servizio personalizzato, tipo bancomat:**



*in qualsiasi posto si trovino sarà possibile recarsi presso un punto della Rete e chiedere di prelevare cifre anche modeste fino a 10€ annullando i rischi.*

# I PROSSIMI SVILUPPI DEL PROGETTO



# Non solo Pensioni...



Altri esempi di servizi:

- E' noto che i **lavoratori domestici regolarizzati comportano un pagamento di contributi Inps**. Una procedura simile a quella cui sono sottoposte le aziende ma che **pesa sulle spalle delle famiglie**, naturalmente assai meno attrezzate. **Quest'operazione potrà essere svolta presso uno qualsiasi dei punti della Rete (Tabaccai e Poste), con le stesse modalità e impiego di tempo necessari per giocare dei numeri al Lotto o spedire una raccomandata.**
- **La Rete**, inoltre, potrà essere **utilizzata per pagamenti periodici o saltuari (una bolletta)** di terzi cui si sono affidati incarichi di lavoro, come ad esempio i ***lavoratori stagionali***.

Tutto questo porta con sé una **semplificazione e deburocratizzazione dei rapporti fra il cittadino e lo Stato**, lasciando immutati i doveri di ciascuno ma **cancellando l'onere aggiuntivo della scomodità e della perdita di tempo** (si pensi al doversi obbligatoriamente recare presso uffici pubblici, spesso collocati in luoghi senza parcheggio).

# ...ma anche



Una volta avviata sia la collaborazione con le Reti sia la competizione tra di loro, **questo schema potrà essere allargato** fino comprendere la gran parte dei rapporti tra cittadini e amministrazioni pubbliche quali:

- **l'anagrafe;**
- **il catasto;**
- **le public utilities locali;**
- **ecc. ecc.**

**Il vantaggio per la PA sarà anche di tipo economico.**

Il diffondersi ed il sovrapporsi delle Reti crea una **complementarietà e alternatività** oggi sconosciuta senza oneri per il bilancio dello Stato.

Questo consentirà due conquiste:

- **l'uso polivalente di strutture aperte al pubblico oggi utilizzate esclusivamente per scopi dedicati;**
- **la possibilità di ridurre gli uffici dedicati a basso traffico, fin qui sopravvissuti proprio perchè privi di alternative.**

# Le altre “Reti Amiche”



- Il progetto “Reti Amiche” non è limitato a Poste e Tabaccai.
- Sono stati avviati dei gruppi di lavoro con **ABI, Farmacie, Ferrovie e Grande Distribuzione** al fine di verificare le possibili interazioni con i servizi della PA.
- Un'altra rete da agganciare è quella dei “**Consolati on-line**” attraverso i quali raggiungere i cittadini all'estero e fornire servizi alle aziende che intendono andare all'estero o assumere personale dall'estero.
- **L'altra PA:** ciascun terminale di un pezzo della PA interroga ed eroga servizi dell'intera PA.