

L'OBIETTIVO

Il grande sogno della Pa a portata di telefonino

di Fabiana Dadone

Una Pubblica amministrazione con le persone al centro, che si riprogetta grazie al contributo attivo del suo capitale umano e di coloro che sono capaci di disegnare il presente: stakeholder, corpi intermedi, realtà associative e nondimeno singoli cittadini. Il dialogo e la partecipazione come metodo di lavoro per gettare le basi di ciò che conduce a un netto miglioramento collettivo, sia per chi usufruisce dei servizi sia per chi li eroga.

In famiglia ho avuto l'esempio di persone che ritenevano il lavoro per lo Stato motivo di orgoglio, quindi non cercherò alibi. La dirigenza deve dare l'esempio, ad ogni livello, ed accompagnare milioni di servitori dello Stato sul percorso che porterà alla digitalizzazione dei servizi, alla sburocratizzazione delle procedure e a un nuovo modo di concepire il lavoro. Ho riassunto questi obiettivi parlando più volte di "Pa in uno smartphone".

Semplificare non significa banalizzare, quindi le amministrazioni saranno chiamate a uno sforzo notevole. Ciò che il cittadino percepirà come "semplice" sarà frutto di accordi trasversali, pianificazione e problem solving. Concretamente parlo di "once only", per fare un esempio: un documento che ho consegnato alla Pubblica amministrazione non dovrà essermi più richiesto. Questo significa interconnettere le banche dati, avere un costante dialogo tra enti diversi. Molti pensano alla digitalizzazione come implementazione di tecnologia, ma la vera svolta avverrà con un cambio di passo culturale, nell'approccio alle reti e nell'interconnessione dei dati.

La grande sfida è soprattutto quella della formazione continua. Sfida che parte da linee guida centrali focalizzate innanzitutto sulla dirigenza stessa e poi sui vari livelli del pubblico impiego. Il gap è anche legato all'età avanzata dei dipendenti e il nodo del ricambio che ci attende, la grande opportunità dei concorsi pubblici, non può essere sottovalutata. Competenze digitali, trasversali, capacità di risolvere problematiche complesse dovranno essere affiancate ai requisiti usualmente richiesti. Non devo entrare nella Pa perché non trovo lavoro, devo entrare nella Pa perché sono eccellenza.

Le persone al centro, dicevamo. La citizen satisfaction non può essere liquidata elargendo qui e lì qualche sporadico feedback. Non a caso, abbiamo lanciato a dicembre "Parteci-Pa", la prima piattaforma online del Governo per le consultazioni pubbliche, da cui provengono costantemente spunti importanti per la nostra azione riformatrice.

L'emergenza Covid rappresenta una tragedia senza precedenti nella storia recente del Paese, ma ci ha consentito di accelerare quei processi che avevamo già impostato in avvio di mandato. Lo smart working, divenuta modalità ordinaria di lavoro, promuove in modo naturale un allargamento del ventaglio di servizi erogati in formato digitale. Pensiamo a quale sarebbe stata l'entità dell'emergenza se avessimo avuto diffusi contagi negli uffici pubblici. Abbiamo ribaltato una situazione di sfavore in maniera ineccepibile e più volte ho parlato della capacità dei dipendenti di adattarsi a questa situazione, continuando ad adempiere

al proprio dovere.

Abbiamo bisogno del contributo delle società Ict per la strumentazione digitale: con le in house delle Regioni sto lavorando alacremente anche per colmare il gap digitale che interessa soprattutto le amministrazioni più piccole. Ho espresso la necessità di avere in tempi rapidissimi un pacchetto di tool a supporto degli enti e devo dire che ho avuto risposte celeri.

Da Roma stiamo anche definendo le semplificazioni amministrative in grado di abbattere velocemente la percezione di una Pubblica amministrazione lenta, intervenendo sui troppi passaggi burocratici oggi richiesti. Sulla banda larga, ad esempio, il "diritto alla connessione", finita l'emergenza, dovrà tornare al centro dell'agenda politica e divenire prerogativa costituzionale dell'individuo.

La "Pa in uno smartphone" è obiettivo a portata, ma richiede ancora duro lavoro. Invece di mantenere posizioni ideologiche, le amministrazioni, la dirigenza, persino la politica devono sfruttare l'occasione per trovare un punto di caduta. Abbiamo già fatto moltissimo, ma se dalla testa di questa complessa struttura sapremo mostrare umiltà e capacità di sintesi, sarà naturale rendere ancora più efficienti ed essere fieri dei milioni di servitori dello Stato.



Ministro della Pubblica amministrazione
Fabiana Dadone



SOLE 24 ORE INSERTI

30/05/20

Estratto da pag. 90



Palazzo Vidoni.
La sede del ministero della Pubblica amministrazione

