

LA DIGITALIZZAZIONE NEL SISTEMA PRODUTTIVO FERRARESE: PIANI, REALIZZAZIONI E PROSPETTIVE DALL'EUROPA A FERRARA



L'esperienza di Smart Working della Provincia autonoma di Trento

A cura:

dott. Luca Comper
Dirigente Generale del Dipartimento Organizzazione, personale e affari generali

dott.ssa Stella Giampietro
Dirigente del Servizio per il personale

La riforma della PA Trentino tra digitalizzazione e valorizzazione del capitale umano: un inquadramento generale



LE DIRETTRICI DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

UNA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE
ATTENTA
NELL'IMPIEGO
DELLE RISORSE

CHE PUNTA
ALL'INNOVAZIONE
SOPRATTUTTO
DIGITALE

METTENDO
SEMPRE
AL CENTRO LE
ESIGENZE DEI
CITTADINI

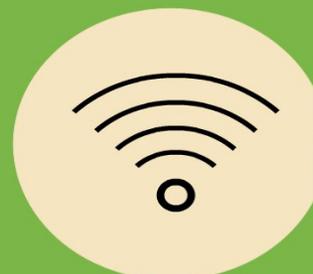
#PA RESPONSABILE
Spending review



**#PA INNOVATIVA
DENTRO**
People first
New ways of managing organisations



**#PA INNOVATIVA
FUORI**
Service Innovation



TRENTINO

LA VALORIZZAZIONE DEL PRINCIPALE ASSET: IL CAPITALE UMANO

PIANO STRATEGICO PER LO SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO



Per ripensare ed innovare le modalità di gestione delle risorse umane dando un ruolo di centralità al capitale umano nelle politiche di sviluppo.

Rappresenta un esempio concreto rispetto a quanto previsto dal "Manuale della Commissione Europea per una PA di qualità (The quality of Public Administration) - 2020.



Avviato nel 2014, attuazione entro il 2018

#PAINNOVATIVADENTRO

ALCUNE AZIONI: GESTIONE DELLA DEMOGRAFIA E SMART WORKING

AGE MANAGEMENT



Avvio a maggio 2016

Saranno assunte direttive alla contrattazione collettiva dei dipendenti **segmentate per classi demografiche** per i principali **istituti contrattuali**.

L'obiettivo è quello di **valorizzare i diversi saperi, competenze, bisogni, ambizioni e aspettative** del personale tenendo conto del filtro demografico-generazionale per **migliorare la qualità dell'invecchiamento al lavoro e la performance lavorativa**.



L'età media dei dipendenti della PAT è pari a **49,5**, quasi il 25% è over 55, meno del 4% ha un'età inferiore ai 35 anni. (4 generazioni al lavoro baby boomers, generazione X, generazione Y e iGeneration)

TELELAVORO E SMARTWORKING

TelePat 2.0 prevede l'estensione del **numero di postazioni in telelavoro** e la diffusione dello **"smart working"**, sia per dirigenti e direttori che per i funzionari con alto grado di autonomia. I vantaggi sono il contenimento dei costi di funzionamento, il miglioramento delle prestazioni, la conciliazione tempi vita-lavoro, la valorizzazione delle professionalità over 55.

3 modalità stabili (domiciliare, da telecentro e mobile) e 1 in via sperimentale (lavoro agile)

Ad **oggi** sono **270** le postazioni attivate

Luglio 2016 le postazioni domiciliari e da telecentro saranno 300, quelle mobili 45 e quelle agili 20

Obiettivo è quello di raggiungere le **400 postazioni**



Avviato a giugno 2012,
attualmente in corso

#PAINNOVATIVADENTRO

TRENTINO

IL DIGITALE AL SERVIZIO DEL CITTADINO



DALL'ANALISI DEI DATI LA PROGRAMMAZIONE DELLE AZIONI

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI



Avviato nel 2012,
attuazione in corso



Da **1216** procedimenti censiti nel **2013** a **943** nel **2016**. Da **78** a **67** giorni la **durata media del termine massimo di conclusione** (media su tutti i procedimenti). Sono questi i numeri dell'attività di razionalizzazione e accelerazione dell'attività amministrativa previste e attuate dal Piano di miglioramento.

Avviato nel 2012,
attuazione in corso



OPEN DATA



I dati sono la materia prima dell'economia della conoscenza. In linea con la strategia Europa2020 la valorizzazione e apertura del "patrimonio informativo pubblico" è una delle azioni per creare il Mercato Unico Digitale Europeo.

Entro il 2016 le informazioni pubblicate nei portali delle PA trentine saranno tutte potenzialmente riutilizzabili e accessibili in modalità open data dal **portale unico dati.trentino.it**

TRENTINO

#PAINNOVATIVAFUORI

LA TECNOLOGIA AL SERVIZIO DEL CITTADINO

FIRMA GRAFOMETRICA



Avviato nel,
attuazione in corso



La firma grafometrica fornisce in **un unico momento** e in un unico le **informazioni** necessarie per avviare le pratiche, con conseguente riduzione degli spostamenti e disagi e costi e con la possibilità di consultare on line le proprie dichiarazioni/domande. La firma registra in Trentino un utilizzo **superiore al 90%**. L'obiettivo è quello di ridurre ulteriormente la percentuale di utilizzo della firma autografa (dal 10% al 5%) e incrementare la tipologie di pratiche per le quali si utilizza.



Avviato
nel 2012,
attuazione
in corso

PORTALE DEI SERVIZI ONLINE PER IL CITTADINO



E' attivo dal 2012 e viene costantemente incrementato con nuovi servizi il **portale dei servizi online** per il cittadino attraverso cui la Pubblica Amministrazione trentina mette a disposizione degli utenti numerosi servizi innovativi in diversi ambiti. "Attivando" presso uno dei **200 sportelli** sparsi sul territorio la propria **CPS - Carta Provinciale dei Servizi** (tessera sanitaria), l'utente può accedere alle aree tematiche per la presentazione di domande, la consultazione dei propri dati, la stampa di documenti, l'effettuazione di operazioni on-line (es. pagamenti elettronici), l'iscrizione a scuola dei figli, la "ricetta elettronica" senza doversi recare negli uffici.

TRENTINO

#PAINNOVATIVAFUORI

COMPRARE CASA IN TRENTINO ORA E' PIU' FACILE

ISTANZA TAVOLARE TELEMATICA



In Trentino, a differenza che nel resto del Paese, vige il sistema tavolare per il trasferimento della proprietà immobiliare. E' infatti necessaria l'iscrizione al libro fondiario del contratto per renderla efficace. Oggi è stata **informatizzata completamente la banca dati** e si è ora concluso il processo digitale con la presentazione telematica della domanda tavolare volta alla richiesta iscrizione del diritto.

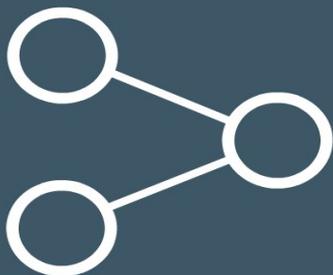
VISURA CATASTALE AUTOMATICA



Al momento dell'**acquisto dell'immobile** attraverso una procedura automatica viene **effettuata immediatamente la modifica dei dati catastali**. Il cittadino e professionista non devono quindi più recarsi negli ufficio del catasto.

DAI BISOGNI DEL CITTADINO ALLA PROGETTAZIONE DEI SERVIZI

CRM - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT



Grazie al CRM è possibile **riconoscere e gestire l'identità digitale**, profilare e personalizzare i servizi pubblici sia digitali che reali. Si passa così da un modello prevalentemente centrato sul trattamento parcellizzato delle istanze del cittadino, ad un nuovo modello "ONE STOP SERVICE" che sia in grado di **gestire in modo integrato i bisogni dell'utenza interagendo con i diversi soggetti pubblici coinvolti**.



Studio di fattibilità nel 2015, attuazione in corso

CENTRALE UNICA DI RISPOSTA

NUMERO UNICO DI EMERGENZA

112

Tra la fine di giugno e gli inizi del prossimo luglio per la provincia di Trento, e dal gennaio 2017, per quella di Bolzano, partirà l'attivazione del sistema del **Numero Unico di Emergenza 112** attraverso la realizzazione di una **Centrale Unica di Risposta** che raccoglierà le chiamate di emergenza indirizzate ai numeri 112, 113, 115 e 118.

#PAINNOVATIVAFUORI

NELL'ANNO 2012 NASCE IL PROGETTO TELEPAT assi strategici



Monitoraggio Questionari Novembre 2015

Questionari inviati	238
Questionari compilati	215
Da telecentro	99
Domiciliare	116

% di RISPOSTE → **90,33%**



8,83



8,90

Valore medio di gradimento
(scala di valutazione da 1 a 10)

8,84

Questionari inviati	118
Questionari compilati Con telelavoro mobile 23	73

% di RISPOSTE → **61,02%**



Aderenti telelavoro mobile
7,65

Valore medio di gradimento
(scala di valutazione da 1 a 10)

Non aderenti telelavoro mobile
6,06

6,56

Monitoraggio del progetto

Informazioni

ricavabili dalle banche dati interne



Indicatori qualitativi e quantitativi

delle attività svolte in telelavoro

In fase di definizione di indicatori sempre più analitici



Questionari

a telelavoratori e telelavoratrici e ai responsabili dirigenti e direttori) delle strutture in cui sono presenti telelavoratori

In entrambi i casi sono stati compilati on line in maniera anonima



Focus group

di un campione significativo di quanti e quante stanno sperimentando il telelavoro



RISULTATI PER OGNI ASSE

Risparmio economico

servizio mensa

spazi

straordinario

missione

progetti informatici



tempo costo spostamenti

orario di lavoro

congedi ed aspettative

malattia breve

vita familiare



Conciliazione

e-works – e-phone

sviluppo nuove competenze

fibra ottica

I.C.T.



RISULTATI AD OGGI PER OGNI ASSE

inquinamento atmosferico

Comunità e ambiente

benessere individuale e sociale

*viabilità
comunità*

partecipazione

sinergie territoriali



riduzione emissioni Co2

Impatto organizzativo

cambio cultura nell'Organizzazione

sviluppo di maggiore flessibilità

produttività aumentata o invariata

corrispondenza tra obiettivi

concordati e

raggiunti

*riduzione tempi di risposta ed
evasione delle pratiche*



Age management

*particolare riguardo
all'invecchiamento del Personale*

NEL DICEMBRE 2015 NASCE TELEPAT 2.0

Accordo sottoscritto con **OOSS**
il *22 dicembre 2015*

Il telelavoro è **sempre più** considerata
una **MISURA ORGANIZZATIVA**
più che di WELFARE



N.B.
Nota Bene

LE MODALITA' PREVISTE AD OGGI



**TELELAVORO
STRUTTURATO**

**TELELAVORO
DOMICILIARE**



**TELELAVORO DA
TELECENTRO**



**TELELAVORO
ORGANIZZATIVO**

**TELELAVORO
MOBILE**



LAVORO AGILE



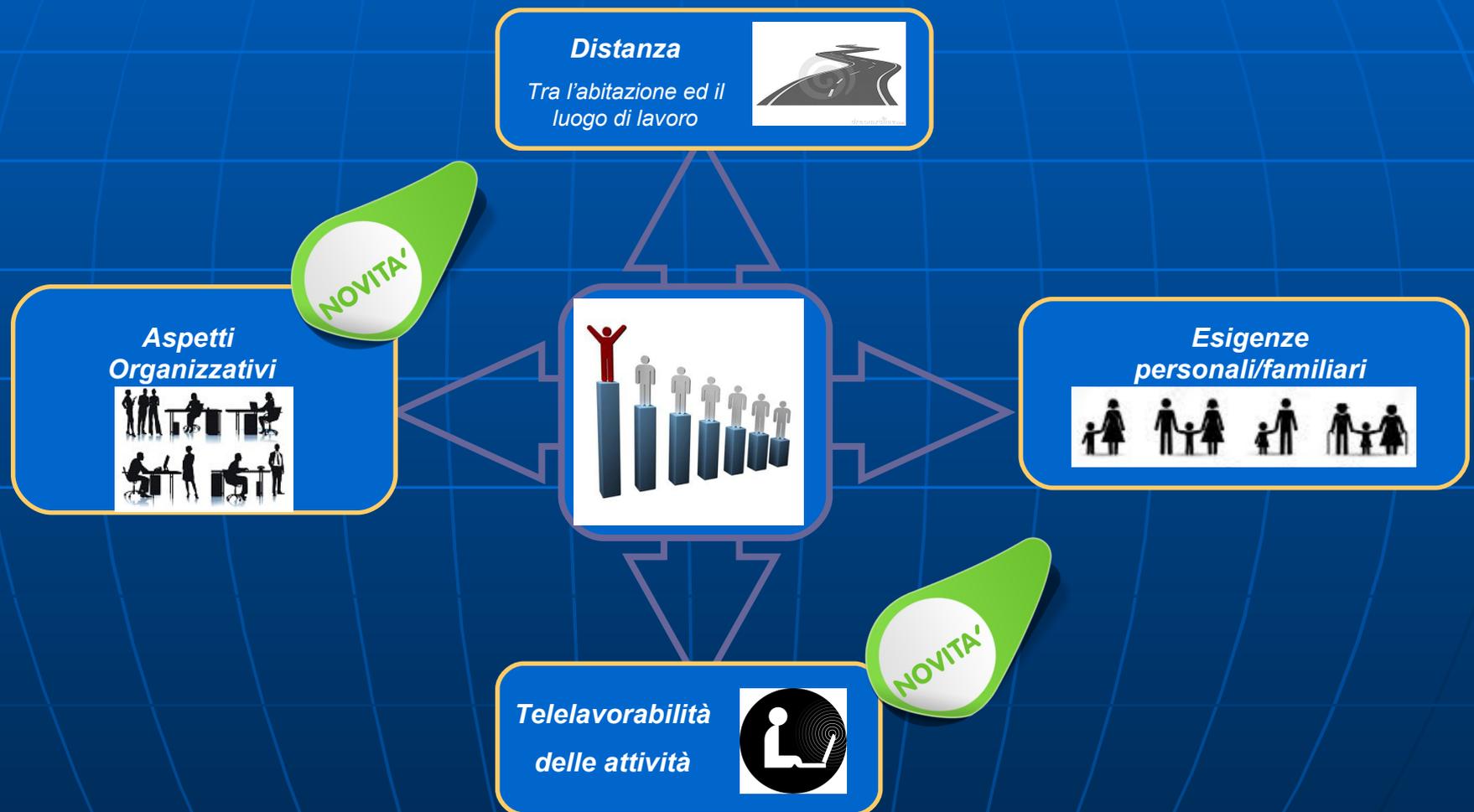
PUNTI PRINCIPALI TELEPAT 2.0

Telelavoro presso Telecentro e domiciliare



Assegnazione postazioni	Graduatoria con cadenza biennale
Graduatoria	Unica per telelavoro domiciliare e presso telecentro
Durata dell'incarico	2 anni
Dirigenti e direttori	Ruolo chiave che autorizza il telelavoro, individua la modalità, assegna la categoria oraria e stabilisce le giornate di rientro/telelavoro. Inoltre valuta se le opportunità offerte dal telelavoro rappresentano un valido strumento di miglioramento organizzativo contribuendo al punteggio nella graduatoria
Straordinario	Non permesso
Connessione ad Internet	Se ne richiede il possesso al momento di presentazione della domanda con i requisiti minimi dedotti da apposito test

Nuove modalità di assegnazione: 4 assi di riferimento



PUNTI PRINCIPALI TELEPAT 2.0



modalità di lavoro per rispondere ad **esigenze di flessibilità organizzativa e personale dei dirigenti e direttori** senza essere vincolato da una definizione rigida dei tempi, dei luoghi e dei modi di prestazione dell'attività

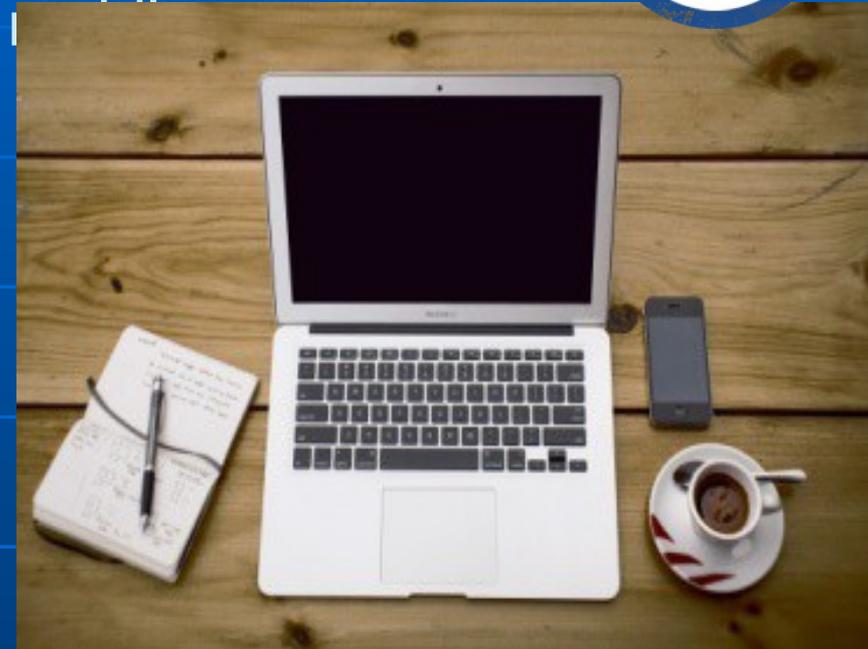
36 ore mensili

inserite in apposito programma di gestione giustificativi

le domande possono essere presentate **ogni 4 mesi**

Formazione obbligatoria in materia di sicurezza

Possibilità di utilizzare propri **device**



Flessibilità spaziale, sulla base di precise policy aziendali

Punti principali TelePat 2.0 Sperimentazione Lavoro agile



modalità **simile** al telelavoro mobile

per figure professionali con attività non routinarie ed esigenze di flessibilità organizzativa (**categoria D base ed evoluto**) con già pc portatile dell'Amministrazione

previsto per **21 ore mensili**

le domande possono essere presentate **ogni 4 mesi**

Flessibilità spaziale, sulla base di precise policy aziendali

Rimane lo **stesso orario di lavoro** e l'eventuale straordinario

Formazione obbligatoria in materia di sicurezza



Situazione del personale a tempo indeterminato in telelavoro



**TELELAVORO
STRUTTURATO**

**TELELAVORO
ORGANIZZATIVO**

**TELELAVORO
DOMICILIARE**

180



**TELELAVORO
MOBILE**

73



**TELELAVORO da
TELECENTRO**

100



**LAVORO
AGILE**

36



Dislocazione sul territorio delle postazioni strutturate del telelavoro ad oggi

