



Visioneroma

I Master di Visioneroma  
Rapporto Pubblico Privato



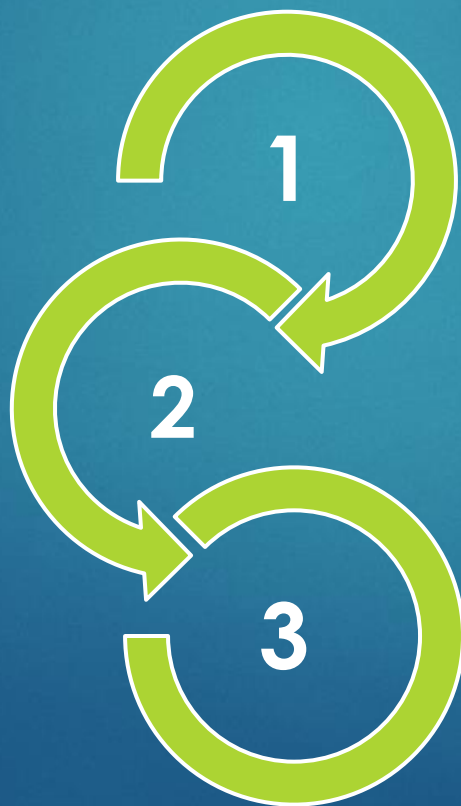
# Il rapporto pubblico privato

## Sintesi del ciclo di lezioni

# L'obiettivo

1

Rappresentare in un quadro di insieme e in una logica integrata le tre lezioni che hanno costituito il Master dedicato al «Rapporto fra Pubblico e Privato»



## Lezione 1

Sinergia fra pubblico e privato per lo sviluppo della Roma del futuro

*Prof.ssa Linda Lanzillotta*

## Lezione 2

Pubblico – Privato un'occasione a portata di mano .... pubblica

*Avv. Edovige Catitti*

## Lezione 3

La digitalizzazione del Rapporto Pubblico - Privato

*Dott. Giovanni Masia*

# I driver dell'intervento formativo

2







Visioneroma

I Master di Visioneroma  
Rapporto Pubblico Privato

# Sinergia fra Pubblico e Privato per lo sviluppo della Roma del futuro



# Sinergia fra Pubblico e Privato per lo sviluppo della Roma del futuro

I punti di evidenza 1)

- La realtà attuale evidenzia una profonda inadeguatezza delle risorse finanziarie pubbliche rispetto a quanto necessario per far fronte ai ritardi accumulati nel corso degli anni nel campo delle infrastrutture, mobilità, ambiente, etc.;
- La dotazione prevista per la città di Roma dal PNRR, pari a circa 8,2 Mld, fa principalmente a traiettorie progettuali elaborate da tempo, più indirizzate a colmare un gap rispetto alle esigenze attuali che proiettate verso una visione di città futura;
- Le esigenze progettuali attuali portano invece a stime molto più elevate delle risorse finanziarie necessarie, alle quali possono contribuire i fondi di Expo2030, laddove l'evento venga assegnato a Roma;
- Il fabbisogno è tale da rivelare la profonda inadeguatezza della finanza pubblica per far fronte a quanto necessario, rendendo pressochè inevitabile il coinvolgimento del soggetto privato;
- In quale modo e in quale forma? Il privato è una figura imprenditoriale che ha l'obiettivo di rendere profittevole il proprio coinvolgimento economico;

I punti di evidenza 2)

- Verso quale assetto far convergere l'interesse del pubblico e gli obiettivi del privato?
- Il sostegno economico non è l'unica leva per far convergere verso un obiettivo comune il pubblico e il privato: le complessità progettuali da dispiegare richiedono professionalità, competenze e capacità innovative attualmente non presenti qualitativamente e quantitativamente nel settore pubblico, che devono essere necessariamente reperite nel privato;
- Capacità di investimento e professionalità sono il collante per il rapporto sinergico fra pubblico e privato. Ma con quale rispettivo ruolo?;
- Il rapporto fra pubblico e privato deve essere reso attrattivo e trovare applicazione attraverso formule in grado di soddisfare il reciproco interesse. Una per tutte: la promozione di un partenariato pubblico – privato, attraverso lo strumento giuridico della concessione;
- Lo scenario del patrimonio comunale è emblematico del limite che il pubblico ha nell'attuare piani di investimento finalizzati ad una gestione finanziaria efficiente ma soprattutto verso la valorizzazione e il pieno utilizzo di tutti gli asset;



I punti di evidenza 3)

- Una ripartizione ragionata dei ruoli gestionali fra pubblico e privato si presenta come quella più idonea;
- **Al pubblico** l'elaborazione delle linee di indirizzo gestionale, tenendo conto della componente di socialità del patrimonio pubblico, il conferimento dei propri asset, a valle di un accertamento ricognitivo sulla propria consistenza quantitativa e qualitativa e, naturalmente, il monitoraggio dell'andamento del servizio in concessione;
- **Al privato** il compito di assicurare redditività e regolarità contrattuale nei rapporti con l'Amministrazione, avendo cura di arginare le situazioni di irregolarità e i casi di abuso e di occupazione illegittima, elaborare e implementare politiche di valorizzazione del patrimonio comunale;
- La remunerazione per il concessionario potrebbe essere riconosciuta sotto diverse formulazioni: da una forma di aggio rispetto ad indicatori di gestione definiti all'utilizzo nel tempo a scopo economico di asset di cui si è fatto carico degli investimenti realizzativi, di ristrutturazione e di valorizzazione;



I punti di evidenza 4)

- Piano di valorizzazione: Trova applicazione su Roma nel piano di valorizzazione Zevi Gualtieri, che parte da una preventiva valutazione delle opportunità diffuse sul territorio per la realizzazione, in sinergia col privato, di attività e servizi tali da rendere autosufficienti realtà territoriali di Roma e organizzati intorno a nuove forme di mobilità integrate e sostenibili per rendere i servizi fruibili nel proprio territorio e contenere gli spostamenti degli utenti;
- L'attuazione del partenariato pubblico privato trova sostegno attraverso l'istituto della concessione che può essere promossa dal privato che si fa promotore nei confronti del pubblico, fornendo opportuni indicatori per poter valutare la sostenibilità economica dell'investimento;
- I vari modelli di PPP implementabili devono essere tutti rispondenti alla legislazione vigente, alla giurisprudenza e nel rispetto delle linee guida dell'ANAC;
- I criteri a cui i PPP rispondono:
  - **Valutazione ex-ante**, ovvero la convenienza di una gestione mista pubblico privato rispetto ad una di tipo tradizionale a valenza pubblicistica;
  - **Valutazione del rischio** a carico sul privato, sia sull'aspetto esecutivo di una eventuale opera che sull'aspetto redditività;

I punti di evidenza 5) il quadro regolatorio

- Prende il via nel 2001 nel settore delle costruzioni, delle infrastrutture, dell'ambiente e dei trasporti, attraverso una specifica direttiva UE;
- Trova via via consolidamento negli anni successivi:
  - In materia di Lavori Pubblici, attraverso l'Art. 180 del Codice degli Appalti 2016, poi modificato nel 2017 e da ultimo con l'introduzione, sempre nel 2017, della disciplina del Terzo Settore\_;
  - Per quanto riguarda i Beni Culturali, attraverso gli artt. 112 e 115 del Codice dei beni culturali;
  - Per la gestione dei Servizi Pubblici Locali, le numerose Direttive europee e dei Decreti legislativi del 2016.

# Sinergia fra Pubblico e Privato per lo sviluppo della Roma del futuro

I punti di evidenza 6)

- Livello di diffusione del PPP in Italia: l'istituto è monitorato dall'Osservatorio del Partenariato Pubblico Privato, che registra un sensibile sviluppo dei casi di applicazione: dalle 332 iniziative del 2002 alle 40 del 2018, con una prevedibile sensibile impennata negli ultimi 2 anni su impulso delle iniziative PNRR;
- Un punto di attenzione evidenziato dallo stesso Osservatorio riguarda la farraginosità delle procedure di gara e la difficoltà del mercato a percepire il nuovo istituto come una sana iniziativa imprenditoriale, nonché le resistenze, anche dalla politica, a percepirlo come un tentativo mascherato di privatizzazione;
- Un istituto di significativa complessità, che trova applicazione in un territorio molto esteso ha necessità di essere monitorato e controllato, e quindi risulta necessaria una struttura di governance ad alta specializzazione che oltre ai compiti di controllo fornisca anche servizi di supporto alle strutture centrali e territoriali dell'organizzazione comunale coinvolte nelle iniziative;



I punti di evidenza 7)

- I più rilevanti servizi in concessione scaturiti dai rapporti di PPP, evidenziano una forte carenza nella fase di esecuzione del servizio, e consiste in una carenza di vigilanza e controllo che fa sì che impegni assunti dal concessionario, specialmente sugli aspetti manutentivi delle opere realizzate, vengano sistematicamente disattesi, a discapito della tutela nel tempo del ciclo di vita e dell'efficienza di quanto realizzato ma, soprattutto in termini di impatto sociale e di incidenti con altro tributo di vite umane;



Visioneroma

I Master di Visioneroma  
Rapporto Pubblico Privato



# **Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano**

# Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

12

Forme di applicazione del partenariato pubblico - privato

Il contratto di partenariato è a titolo oneroso e assume diverse tipologie;

- ▶ **Finanza di progetto;**
- ▶ **Concessione di costruzione e gestione;**
- ▶ **Concessione di servizi;**
- ▶ **Locazione finanziaria di opere pubbliche;**
- ▶ **Contratto di disponibilità**



# Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

Partenariato pubblico privato: uno use case

Il comune è proprietario di un vecchio edificio di circa 3.000 mq in zona Tiburtina, a poca distanza dalla fermata metro Rebibbia. L'obiettivo è realizzare nell'area individuata un Ostello della Gioventù attraverso una radicale ristrutturazione del manufatto esistente, in stato di fatiscenza.

I punti di attenzione e i vincoli;

- ▶ L'operazione prospetta dei costi di investimento elevati;
- ▶ Sarebbe possibile vendere l'area dopo averla destinata l'area ad uso alberghiero;
- ▶ Le prospettive di vendita dell'immobile non evidenziano possibilità di un ricavato tale da conseguire gli obiettivi proposti.

Dovranno essere necessariamente valutate altre ipotesi di intervento

# Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

14

## Partenariato pubblico privato: uno use case - prima ipotesi 1)

Costituzione di una società fra Comune e un'operatore immobiliare già presente nel settore;

Capitale sociale:

- ▶ Il comune contribuisce con il valore dell'immobile;
- ▶ Il privato attraverso un apporto di liquidità.

Il costo della costruzione vedrà un apporto di finanziamento dal sistema bancario, con rimborso del credito attraverso il ricavato dalla gestione;

La società proprietaria affiderà la gestione di quanto realizzato ad un soggetto terzo che operi nel settore previa definizione di un accordo sulle modalità di gestione, sul corrispettivo da riconoscere alla proprietà e sui meccanismi di revisione periodica del corrispettivo.

Al completo rimborso del finanziamento ricevuto, l'utile sarà ripartito pro-quota fra i soci

# Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

15

Partenariato pubblico privato: uno use case - prima ipotesi 2)

**Elementi di attenzione e di complessità;**

- ▶ Utilizzabilità dell'immobile per altri scopi;
- ▶ Capienza dei ricavi rispetto al finanziamento;
- ▶ Scelta del finanziamento fra il tasso fisso o variabile;
- ▶ Previsione del tasso e compatibilità con i ricavi ipotizzati;
- ▶ Liquidità residua necessaria alla successiva fase di manutenzione;
- ▶ Caratteristiche del contratto di gestione.



## Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

Partenariato pubblico privato: uno use case - prima ipotesi 3)

**Razionali di non convenienza;** Coinvolge il Comune in tutti i rischi di impresa

- ▶ costruzione;
- ▶ Incremento dei costi;
- ▶ Contrazione dei ricavi;
- ▶ Tasso di finanziamento;
- ▶ Inadempimento verso il sistema creditizio;
- ▶ Mancata vigilanza;
- ▶ Mala gestione;
- ▶ Fallimento o procedura concordataria.

# Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

17

## Partenariato pubblico privato: uno use case - seconda ipotesi 1)

Il Comune avvia una procedura di gara per la concessione della costruzione e gestione di un ostello della gioventù da realizzare presso l'area vicina alla stazione metro di Rebibbia.

Punti fondamentali del bando:

- Utilizzo dell'area e di quanto realizzato da parte del concessionario per 20 anni;
- Restituzione dell'area al Comune al termine del periodo concessorio.

# Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

18

## Partenariato pubblico privato: uno use case - seconda ipotesi 2)

Punti di attenzione per il soggetto concedente, il Comune:

- ▶ Onerosità o gratuità della concessione nell'arco di tempo stabilito;
- ▶ Stima oculata dei costi e ricavi e il possibile profitto;
- ▶ Esigenza di un piano Economico Finanziario;
- ▶ Individuazione di una soglia di redditività adeguata della gestione economica della concessione.



# Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

## Partenariato pubblico privato: uno use case - seconda ipotesi 2)

Le necessarie valutazioni:

- ▶ La congruità della remunerazione, ovvero la convenienza economica dell'intervento rispetto ai costi da sopportare;
- ▶ L'incidenza di eventuali costi di finanziamento stimabili intorno al 5%;
- ▶ Una remunerazione vicina ai costi del finanziamento non rende economicamente conveniente l'iniziativa:

# Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

20

## Partenariato pubblico privato: uno use case - seconda ipotesi 3)

I fattori di rischio da considerare 1):

- ▶ Rischio di costruzione;
- ▶ Prezzi bloccati;
- ▶ Aumento dei costi;
- ▶ Difficoltà di approvvigionamento dei materiali e ritardi nei tempi di consegna;
- ▶ Variazioni ai progetto originario e in corso d'opera.

# Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

21

## Partenariato pubblico privato: uno use case - seconda ipotesi 3)

I fattori di rischio da considerare 2):

- ▶ Ritardi nei finanziamenti;
- ▶ Aumento dei tassi di interesse;
- ▶ Mancato o ridotto utilizzo del bene;
- ▶ Aumento dei costi;
- ▶ Mancata o ritardata corresponsione del canone di concessione;
- ▶ Eventuali contenziosi fiscali.



# Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

22

## Partenariato pubblico privato: uno use case - seconda ipotesi 3)

La gestione dei fattori di rischio: **valorizzazione puntuale dei parametri di incidenza e attenzione ai parametri di incidenza.**

- ▶ Stima oculata della remunerazione del capitale investito;
- ▶ Fissare al 4% il tasso di interesse sulle somme finanziate;
- ▶ Flussi di cassa coerenti con i parametri prima indicati;
- ▶ Attualizzazione dei flussi di cassa.

# Pubblico – Privato, un'occasione a portata di ..... mano

23

## Partenariato pubblico privato: i fattori di mitigazione dei rischi

- ▶ Piano economico – finanziario accurato e relativi meccanismi di aggiornamento e monitoraggio;
- ▶ Accuratezza dei contratti con terze parti in ordine a tempistiche e penalità per inadempienze;
- ▶ Meccanismi di attualizzazione degli aspetti economici;
- ▶ Presenza di clausole risolutive e di recesso.



Visioneroma

I Master di Visioneroma  
Rapporto Pubblico Privato



# Digitalizzazione pubblico – privato



# Un affinamento concettuale

0

## ► La digitalizzazione del rapporto pubblico privato



*Insieme di processi organizzativi, normativi, adempimenti e regole che trovano nella tecnologia abilitante l'elemento di attuazione di un modello di relazione evoluto in grado di dare speditezza, qualità e trasparenza all'interazione continua fra cittadini e imprese e la Pubblica Amministrazione*

Chi coinvolge

Cittadini

Imprese

Istituzioni

# I driver che hanno fatto muovere i primi passi delle soluzioni di dialogo fra cittadini, imprese e mondo produttivo :

- ▶ Evoluzione tecnologica delle soluzioni di base
- ▶ Abbattimento della distanza fisica fra i siti coinvolti vista la notevole estensione territoriale di Roma;
- ▶ Crescita dell'orientamento al digitale degli attori coinvolti;
- ▶ riduzione fino al quasi azzeramento dei front end fisici di stampo tradizionale;
- ▶ Esigenza di crescita del livello di servizio da parte di cittadini e imprese.



# Elementi critici del percorso evolutivo

- ▶ Focus sbilanciato sulla tecnologia e non giusta attenzione sulla attualità dei processi tecnico amministrativi;
- ▶ Attrazione verso i servizi di pubblicazione e non giusta attenzione alla componente di back office;
- ▶ Aspetto poco curato dei modelli di comunicazione sull'offerta di servizi
- ▶ Significativo peso dei canali di dialogo tradizionali ancora in uso;
- ▶ Servizi transazionale non «end to end» con piena definizione di un servizio utente in più fasi;
- ▶ Asincronia fra servizi tecnologicamente avanzati e processi non opportunamente adeguati



# Elementi ulteriori con forte incidenza sull'evoluzione del modello

1

**Stile di vita e lavoro  
significativamente  
trasformati dagli effetti della  
pandemia da COVID-19**

2

**Persistenza degli aspetti  
di rigidità e aggravio di  
costi introdotti dalla  
burocrazia**

# Gli effetti prodotti dalle restrizioni da Covid-19

- ▶ Forte ridimensionamento delle forme tradizionali di relazione fra cittadino ed Amministrazione e accelerazione verso modalità di erogazione di servizi on line sempre più sostenuti da attività di backoffice condotte in modalità Agile;
- ▶ Adeguamento a tappe forzate delle infrastrutture tecnologiche che garantiscono la raggiungibilità dei servizi da parte degli addetti in smart working con conseguente consolidamento delle condizioni per l'innalzamento della qualità e del livello di copertura dei servizi on line;



## Gli ostacoli della **burocrazia**

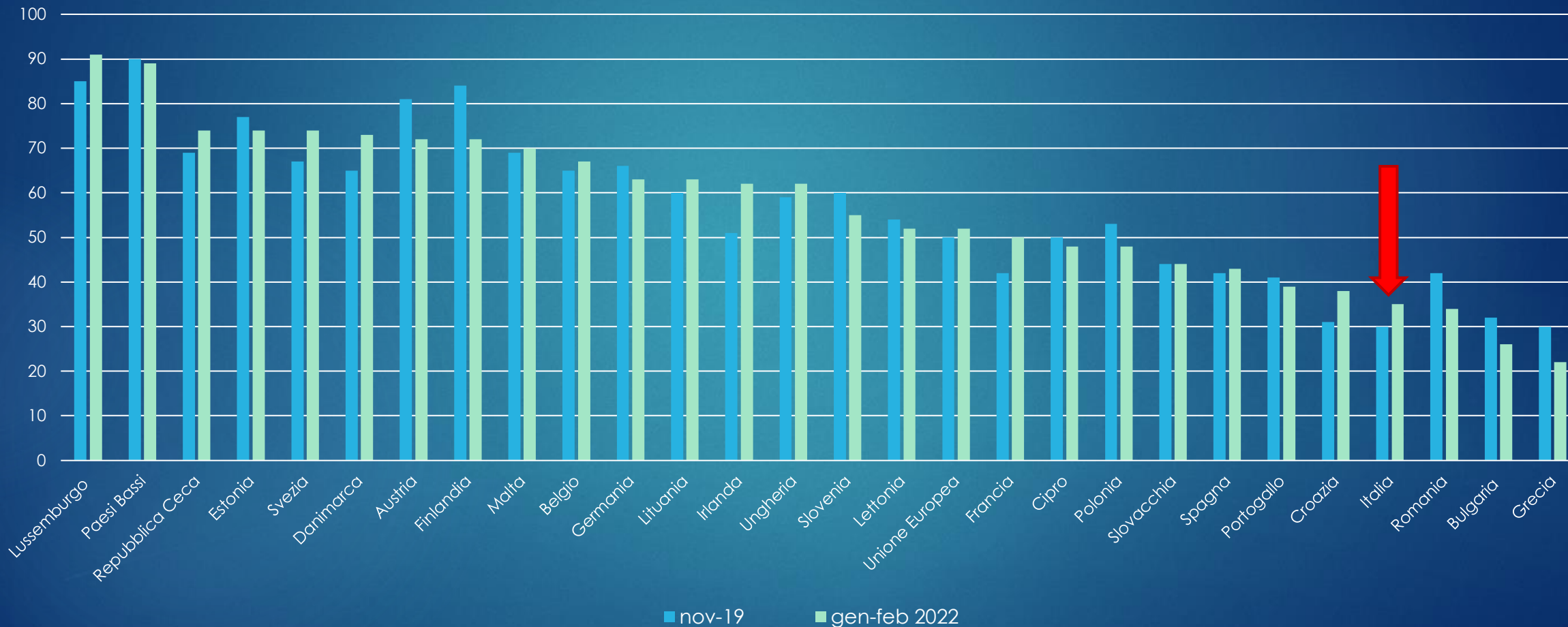


# Gli ostacoli della burocrazia

***“Un'azienda può impiegare fino a 312 ore all'anno per compilare documenti e completare pratiche amministrative. Il costo per l'apertura di una nuova attività nel nostro Paese può ammontare fino a 20mila euro”***

# Ranking indicatore di efficienza

7



Fonte: CGIA Mestre su analisi condotte da Istituto Ambrosetti e Deloitte

# ITALY- EQI 2021

## Indice europeo qualità istituzionale

Rank (su 208 territori)	Regione	INDICE EQI 2021 (*)	Tema Qualità	Tema Imparzialità	Tema Corruzione
100	Prov. Trento	<b>+0,01</b>	+0,66	-0,35	-0,28
104	Friuli Venezia Giulia	<b>-0,06</b>	+0,36	-0,42	-0,11
109	Veneto	<b>-0,15</b>	+0,41	-0,65	-0,19
117	Prov. Bolzano	<b>-0,25</b>	+0,32	-0,73	-0,32
126	Toscana	<b>-0,36</b>	+0,03	-0,63	-0,44
127	Emilia Romagna	<b>-0,39</b>	+0,33	-0,91	-0,54
132	Piemonte	<b>-0,52</b>	-0,26	-0,83	-0,40
133	Valle d'Aosta	<b>-0,52</b>	+0,01	-0,77	-0,76
142	Liguria	<b>-0,63</b>	-0,50	-0,83	-0,49
148	Umbria	<b>-0,73</b>	-0,33	-1,13	-0,66
149	Marche	<b>-0,75</b>	-0,61	-0,99	-0,56
156	Lombardia	<b>-0,81</b>	-0,24	-1,22	-0,89
173	Abruzzo	<b>-1,11</b>	-1,01	-1,25	-0,94
181	Lazio	<b>-1,21</b>	-1,09	-1,24	-1,16
182	Molise	<b>-1,22</b>	-1,32	-1,29	-0,92
186	Sardegna	<b>-1,27</b>	-1,16	-1,57	-0,93
190	Puglia	<b>-1,35</b>	-1,39	-1,41	-1,09
191	Sicilia	<b>-1,36</b>	-1,10	-1,51	-1,34
196	Basilicata	<b>-1,44</b>	-1,32	-1,64	-1,20
206	Campania	<b>-1,93</b>	-2,11	-1,57	-1,90
207	Calabria	<b>-2,09</b>	-2,14	-2,24	-1,65





# Effetti della burocrazia sulla qualità dei servizi:

- ▶ Complessità normativa i cui orientarsi;
- ▶ Difficoltà di accesso alle informazioni;
- ▶ Eccesso di adempimenti



Ai quali potremmo aggiungere



- ▶ L'assenza di percorsi codificati da seguire;
- ▶ Problemi di "orientamento" nella complessità organizzativa con la quale ci si interfaccia;
- ▶ Mancanza di un adeguato livello di cooperazione fra l'utenza e l'Amministrazione;
- ▶ Strumenti di dialogo frammentari e limitati al mero scambio di informazioni.

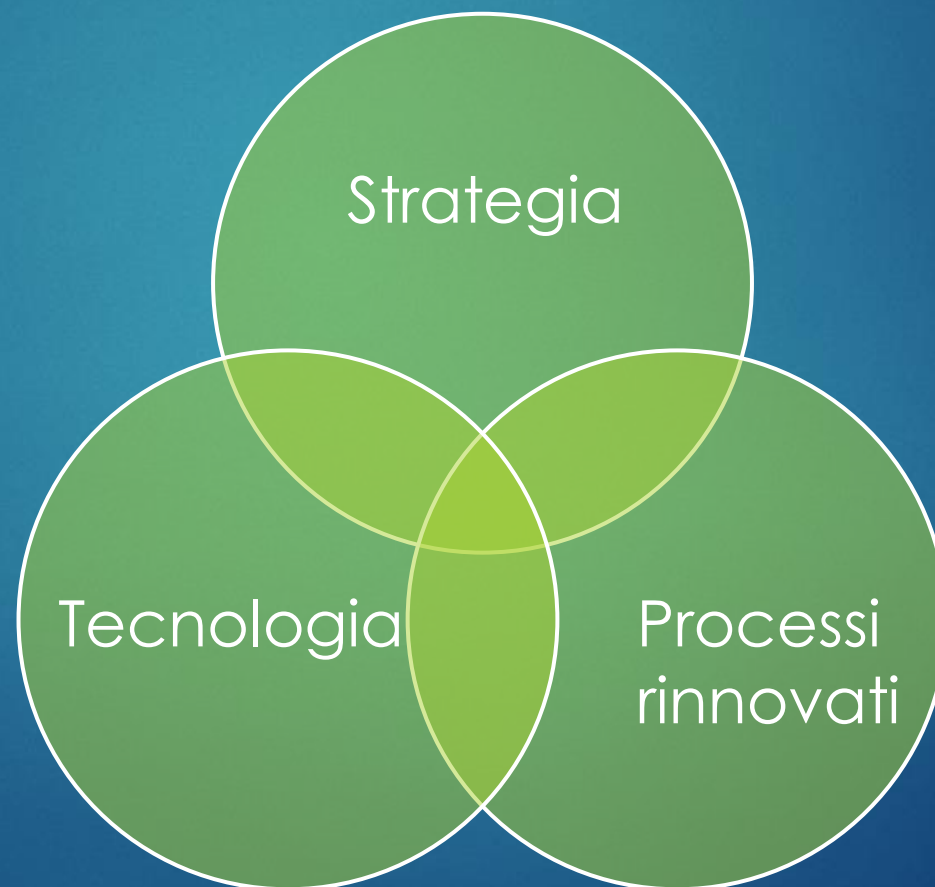


**Modello a tendere della relazione fra cittadini,  
imprese & PA**

# La visione del futuro

11

Il processo di realizzazione di un modello di relazione pubblico – privato, innovativo e in linea con i tempi e con gli indirizzi PNRR e Industria 4.0 ingloba tre elementi:

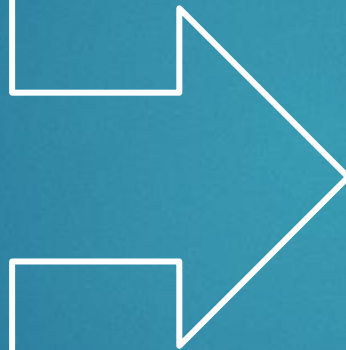




L'Amministrazione



Assume un ruolo proattivo nella elaborazione di proposte di servizi a valore aggiunto per incidere sulla attrattività del territorio romano



In che modo

- ▶ Classifica e pone a sistema dati e notizie info che caratterizzano la potenzialità del tessuto socio economico romano;
- ▶ Classifica opportunità di finanziamento e disponibilità di risorse a cui il tessuto produttivo può accedere per investire a Roma e su Roma;
- ▶ Realizza un punto di incontro fra domanda e offerta e semplifica al massimo la gestione delle istanze attraverso la raccolta in automatico dei dati richiesti, la precompilazione e la verifica in tempo reale dei requisiti formali e di congruenza

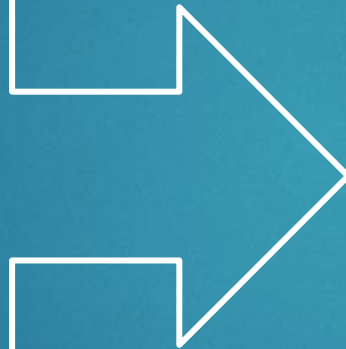
# Strategia: *Abbattimento tempi e costi*

13

L'Amministrazione



Punta all'abbattimento dei tempi e costi amministrativi per dare certezze a cittadini e imprese sui tempi di definizione



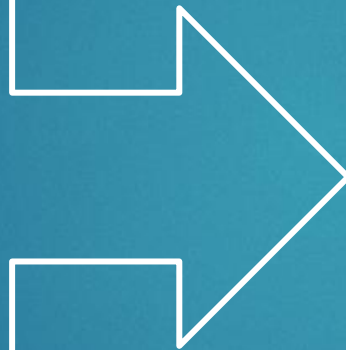
In che modo

- ▶ Imposta procedimenti chiari, non ambigui e di semplice lettura;
- ▶ Limita gli step procedurali allo stretto necessario
- ▶ Crea percorsi di orientamento per guidare il privato nell'attivazione di quanto di interesse;
- ▶ Rende fruibile il patrimonio informativo di cui dispone e limitando la richiesta di dati allo stretto indispensabile;
- ▶ Costruisce dinamicamente form di istanze di interscambio automatico di dati

L'Amministrazione



Punta a conoscere i propri interlocutori per definire una offerta di servizi mirata



In che modo

- ▶ Sfrutta il potenziale informativo in proprio possesso per profilare cittadini e imprese rispetto alla propria posizione nei confronti dell'Amministrazione;
- ▶ Espone le varie possibilità/opportunità per l'utenza di gestire al meglio il proprio rapporto con l'AC (i.e. definizione agevolata, ravvedimento operoso e rateizzazioni in campo tributario);
- ▶ Comunicazioni «collaborative» di scadenze o sensibilizzazione ad intraprendere comportamenti virtuosi;



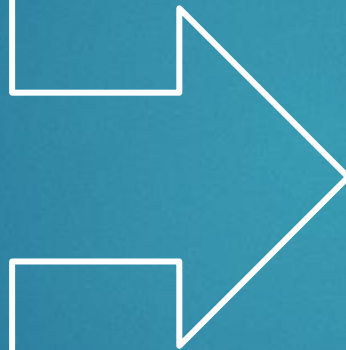
# Strategia: *Compartecipazione al procedimento*

15

L'esigenza congiunta



Intervenire sul  
procedimento in forma  
partecipata e  
collaborativa



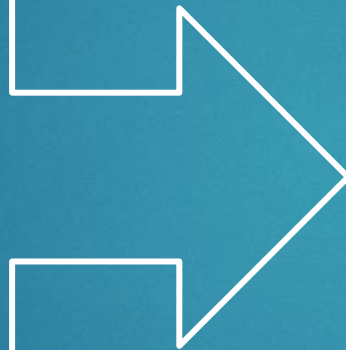
In che modo

- ▶ Interagire in tempo reale fino alla definizione del procedimento in una sola sessione;
- ▶ Mettere a disposizione, esponendole le informazioni in proprio possesso, validandole in tempo reale;
- ▶ Accettare a priori un perimetro di propria competenza con carattere di flessibilità;
- ▶ Condivisione di un workflow di processo predefinito

# Strategia: Modello di comunicazione efficace

16

L'esigenza congiunta



In che modo

- ▶ Rappresentare puntualmente l'offerta aggiornata di servizi digitali disponibile;
- ▶ Puntare a far giungere il messaggio alla più vasta platea di potenziali fruitori dei servizi;
- ▶ Attraverso l'attrattività del messaggio, sempre in grado di esprimere o fare intuire i vantaggi di un dialogo digitale;

# Processi rinnovati & Tecnologie





# Processi rinnovati & Tecnologie

18

## Una nuova fase di rapporto

- ▶ Alla base deve esserci una maturata consapevolezza che privato e PA non sono realtà contrapposte ma elementi di una soluzione votata al soddisfacimento di un bisogno comune. La messa a punto della soluzione di dialogo deve necessariamente rispecchiare una cresciuta consapevolezza verso la reciproca collaborazione e un processo amministrativo orientato al soddisfacimento di una esigenza comune.
- ▶ Le soluzioni tecnologiche di dialogo non vanno viste in modo asincrono rispetto ad una “maturità di procedimento o comportamentale”. Tecnologia e spirito collaborativo devono crescere insieme e riflettersi reciprocamente in un dialogo digitale orientato al risultato, ovvero **AL MIGLIOR SERVIZIO RESO**.

# Processi rinnovati

19

Devono essere il frutto di:

Indipendenza del processo rispetto alla struttura in cui è incardinato, con capacità di sviluppo orizzontale

Affermazione della logica di processo rispetto a quella della competenza

Condivisione tra soggetti mediante logiche collaborative per concorrere automaticamente in modo sinergico alla definizione di un procedimento

Sviluppo di competenze e professionalità nuove in linea culturalmente e tecnicamente con un bisogno rinnovato



# Moduli Funzionali

Il profilo tecnologico del modello evoluto di dialogo fra cittadini e imprese e PA può essere così schematizzato





# Moduli funzionali

21

In che modo interagiscono le componenti del modello

<b><i>Publication</i></b>	<b>E' il punto di contatto con il fruitore del servizio ed è essenziale che si proponga in modo esaustivo, con linguaggio chiaro, intuitivo. E' inoltre lo strumento di restituzione del s</b>
<i>Collaboration</i>	Gestisce in tempo reale l'iterazione della relazione, funzionale ad un accesso ad un servizio o alla definizione di una istanza fra cittadino e istituzione
<b><i>Big Data</i></b>	<b>Garantisce lo strato di conoscenza funzionale alla definizione di un procedimento e a sostenere un percorso di analisi e valutazione. Abilita a simulazioni di scenario e alla creazione di modelli predittivi</b>
<i>Artificial Intelligence</i>	Specifici servizi funzionali alla rappresentazione automatica di dati, alla risoluzione di tematiche operative ricorrenti e ad estendere specifici contenuti informativi;

# Modulo funzionale – Pubblicazione

22

- ▶ Avvio il dialogo on line fra i soggetti coinvolti a partire dallo specifico servizio che si intende attivare;
- ▶ Acquisisce ed espone le informazioni necessarie;
- ▶ Attiva i moduli core complementari in base a specificità operative emerse in sede di dialogo;
- ▶ Fornisce info in progress di processo nonché possibili segnalazioni d'errore;
- ▶ Propone Form strutturati per acquisire informazioni per alimentare automaticamente la BD;
- ▶ Fornisce evidenza dello stato d'avanzamento del processo gestito;
- ▶ Trasferisce al backoffice per il consolidamento in banca dati le informazioni in possesso dei necessari requisiti di forma e di congruità.

**Punto di attenzione:** L'elemento di pubblicazione può generare un ripudio e nel medio termine disaffezione qualora:

- ▶ Non consenta all'utente di orientarsi in modo adeguato e di intraprendere l'azione giusta;
- ▶ Non sia intuitivo o funzionale alla generalità di utenti

# Modulo funzionale – Collaboration

23

Schema logico

Supera la storica rigidità di ruolo e vede allineati in ottica compartecipativa cittadini e istituzione nell'esecuzione di un procedimento con possibile regolazione attraverso soluzione di Workflow;

Ridefinisce il perimetro di interazione fra cittadino e PA in ottica 'Citizen centric' ponendo la qualità del servizio reso al primo posto attraverso una compartecipazione attiva fra strutture coinvolte e richiedente che, interattivamente e dinamicamente e con una integrazione e flessibilità di ruolo, portano a definizione un procedimento in un unico step;



Implementa una flessibilità di apporto delle parti esclusivamente nell'interesse comune regolabile attraverso workflow



# Modulo funzionale – Collaboration

24

Potenzialità di impiego su i processi amministrativi di Roma Capitale

In termini organizzativi dispiega i suoi effetti praticamente su le strutture di linea del Comune, ognuna delle quali, in ambiti funzionali diversi, intrattiene significative interazioni con cittadini e imprese, Nel seguito quelle più importanti:

- ▶ Dipartimento Risorse Economiche, per tutti gli adempimenti/obblighi relativi alla Fiscalità immobiliare e generale e al processo sanzionatorio per le violazioni al Codice della Strada ed ai Regolamenti Comunali e alle Leggi Speciali;
- ▶ Dipartimento Sviluppo Economico e Attività Produttive per tutti gli aspetti legati all'esercizio di attività economiche sul territorio, sia in sede fissa che mobile;
- ▶ Dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana in cui il rapporto con operatori in campo energetico e TLC attiene il procedimento autorizzativo alla posa di cavi nel sottosuolo o in gallerie di servizio;
- ▶ Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica, per tutti gli aspetti legati alla programmazione degli sviluppi del territorio e dei relativi interventi di trasformazione;
- ▶ Dipartimento Valorizzazione e Politiche abitative per le dinamiche di accesso ai servizi alla collettività in materia abitativa;
- ▶ Dipartimento Politiche Sociali e salute per tutti gli aspetti di relazione che la gestione del welfare nelle sue molteplici rappresentazioni sviluppa sul territorio comunale;

# Modulo funzionale – Collaboration

25

In che modo si estrinseca la relazione fra cittadino/Impresa con Roma Capitale

Volendo assumere a punto di riferimento la gestione di un iter comunicativo o di una istanza .....

- ▶ La potenzialità della tecnologia e la ricchezza del patrimonio informativo oggi disponibile in forma digitale per l'Amministrazione, offre la possibilità di profilare il cittadino e l'impresa, ad esempio sulla propensione al corretto adempimento in materia tributaria, offrendo servizi mirati di comunicazione e proposte preventive di adesione a misure agevolate quali la rateizzazione o il ravvedimento operoso;
- ▶ Il dato a disposizione dell'Amministrazione deve costituire la base per la costruzione di una istanza automatica che l'utente deve limitarsi a confermare o aggiornare per poter essere immessa direttamente in banca dati;
- ▶ Istanza quindi automatica, con controlli in tempo reale sulla forma e congruenza dei dati presenti per poter essere immediatamente immessa in un circuito di processo;

# Le tecnologie abilitanti

Oltrechè funzionali agli obiettivi dichiarati le tecnologie abilitanti non possono non essere compliant con gli indirizzi nazionali di riferimento:

- ▶ Piano ICT triennale;
- ▶ Standard AgId;
- ▶ Codice dell'Amministrazione Digitale,;
- ▶ Migrazione al Cloud

nonché abilitanti al conseguimento degli obiettivi in materia di digitalizzazione indicati dal PNRR.

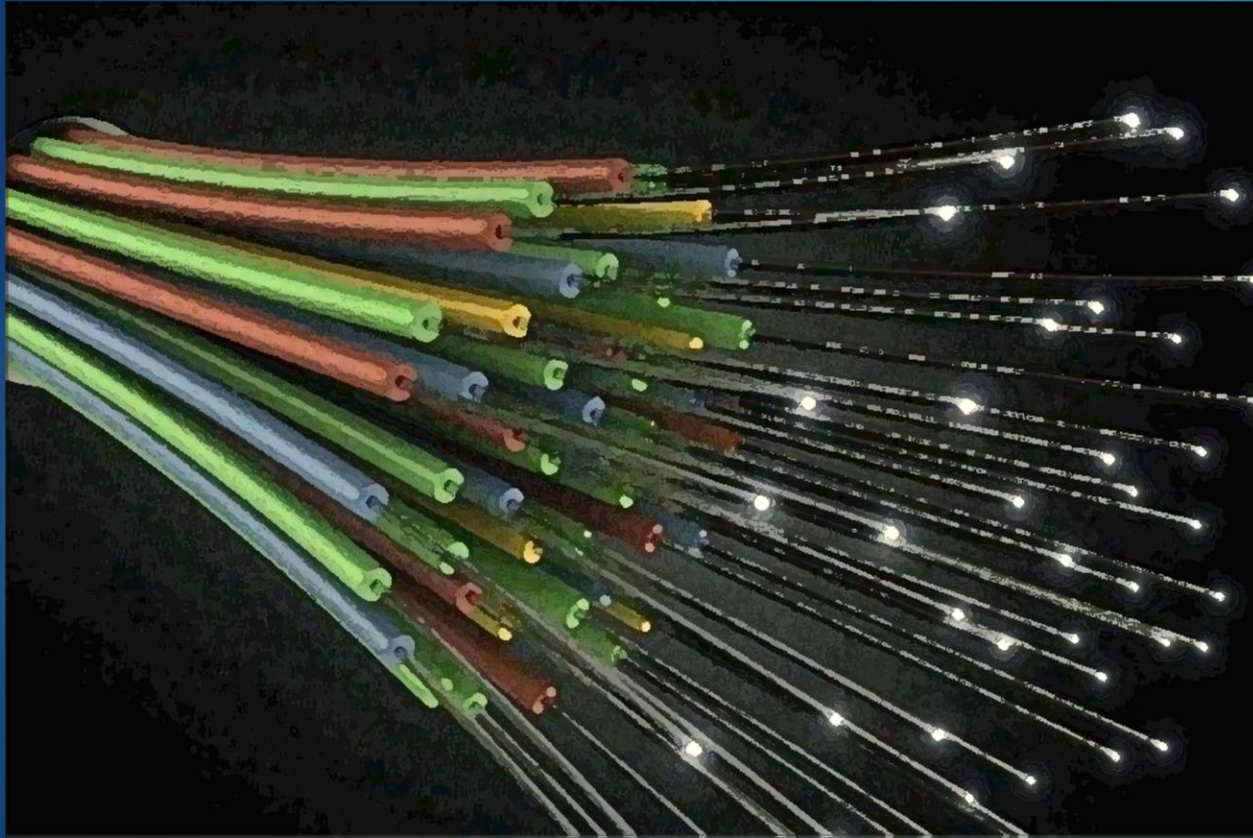


## Big Data

Set informativo di rilevanti dimensioni con capacità di catturare, organizzare, correlare, estrarre ed analizzare dati di potenziale interesse.

Da sottolineare l'asset dell'Amministrazione capitolina in ambito Fiscalità rappresentato dal sistema della Conoscenza Seicon





## Rete a banda Larga

Infrastruttura fondamentale per un mondo interconnesso in cui il volume dei dati scambiati cresce in modo esponenziale, viaggiano dati di formato diverso (multimediali) ma soprattutto non si scambiano solo dati ma addirittura servizi finiti (IoT con 5G).



## Cloud

Centralizza in una infrastruttura (Polo) risorse Hw, tlc e di sicurezza per renderle disponibili alle organizzazioni aderenti secondo cataloghi di servizio offerti e relativi Livelli di servizio garantiti.

Genera per le organizzazioni aderenti:

- una forte contrazione dei costi infrastrutturali interni con risorse dirottate verso servizi a valore aggiunto
- variabilità dei costi, dipendenti da quali e quanti servizi acquisisce .





## ..... A proposito di partenariato pubblico privato in ambito tecnologico

E' stata aggiudicata la Gara per la realizzazione del Polo Strategico Nazionale, ovvero l'infrastruttura tecnologica che ospiterà dati e sistemi della P.A. italiana. La gara nasce su iniziativa del Dipartimento per la Trasformazione Digitale nel 2021 con la formula del partenariato pubblico privato.

Il valore a base d'asta, ovvero il valore dei servizi che la compagine aggiudicataria garantirà alle diverse articolazioni della PA, è di 4,4 Miliardi di Euro.

A dimostrazione della potenzialità dello strumento di partnership individuato, oltre all'importo, basta citare il rilievo dei due schieramenti partecipanti:

- Sogei – Cassa Depositi e Prestiti Equity – Leonardo – TIM;
- Aruba – Fastweb.

# Intelligenza Artificiale - AI

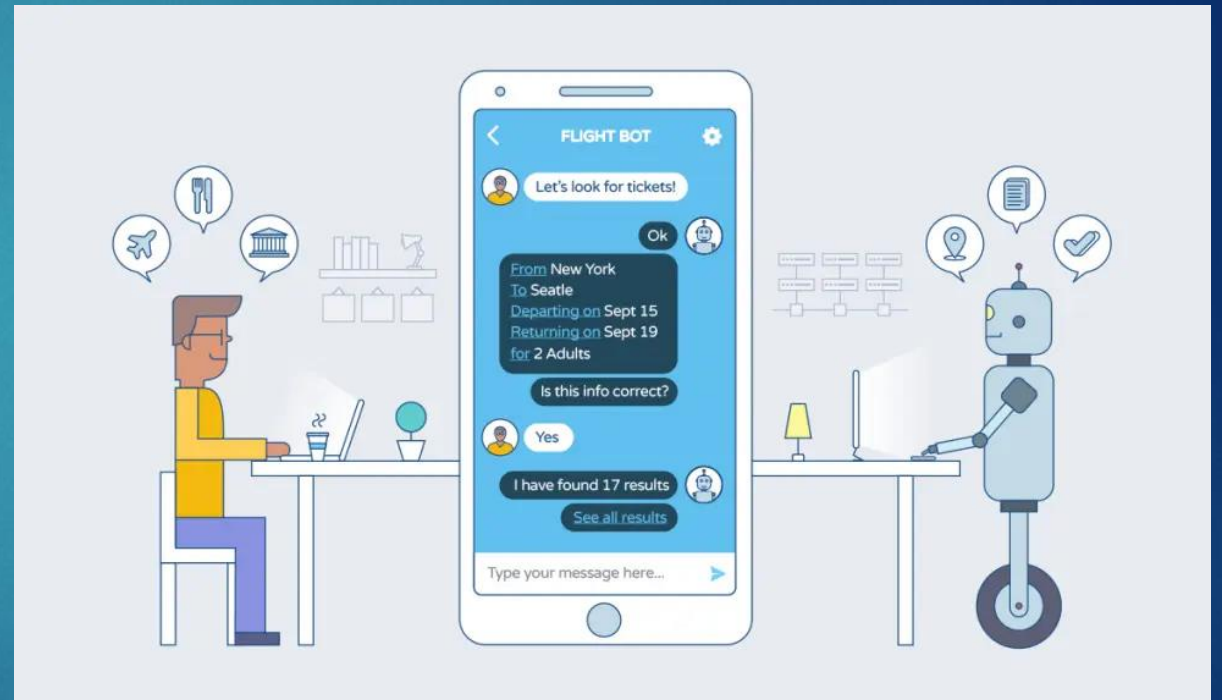
Alcune applicazioni mirate hanno dimostrato l'utilità e la convenienza di soluzioni fortemente innovative a sostegno e integrate con processi tradizionali di business.

Genera forte contrazione dei costi infrastrutturali interni con risorse dirottate verso servizi a valore aggiunto.

## Chat bot o Assistente Virtuale

Soluzione di assistenza interattiva automatica all'utente per supportarlo nell'esecuzione di azioni o comportamenti in larga misura predefiniti.

Rappresenta già una consolidata soluzione alternativa al tipico supporto umano fornito dai Contact Center.







## Robot Process Automation (RPA)

Processi di automazione che si attivano in automatico all'interno di un processo complesso, al verificarsi di determinate condizioni per superare situazioni di errore o velocizzare il processo.

Di particolare utilità in realtà caratterizzate da un interscambio informativo rilevante in termini di volumi per intervenire sulla qualità dei dati trattati e non interrompere processi elaborativi strategici.

## Elaborazione del Linguaggio umano

L'elaborazione del linguaggio naturale è una sottobranca di linguistica, informatica e intelligenza artificiale che tratta l'interazione tra i computer e il linguaggio umano. Trova già diffuso campo di applicazione nell'interpretazione di testi destrutturati, nell'estrapolazione di stringhe di caratteri di interesse, nel mail dispatching.



## Speech to te text

Soluzione di trasferimento in tempo reale della voce in formato testo attraverso tecniche di Machine Learning. Rappresenta una delle soluzioni di supporto nelle attività di Contact Center e in funzioni assembleari con contenuti da verbalizzare.





# Considerazione finale

36

Gli argomenti trattati evidenziano come in realtà la PA abbia chiara la direzione da intraprendere e cosa occorra fare.

Il problema è il

## COME?

**Un intervento di digitalizzazione ha sempre un contesto di riferimento. Focalizzarsi sulla soluzione tecnica senza analizzare e valutare gli elementi a contorno, processi, norme e regolamenti e senza un metodo di intervento, è la strada diretta per rincorrere con fatica l'obiettivo, non per raggiungerlo**