

LA PAL NON USA IL WEB: 2 ENTI LOCALI SU 3 NON EROGANO SERVIZI ON LINE

Due Pubbliche amministrazioni locali (Pal) su tre non erogano alcun servizio completo tramite il web. La denuncia è sollevata dall'Ufficio studi della CGIA che ha esaminato i dati Istat riferiti all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione da parte dei nostri Enti locali (*).

Come dicevamo, i risultati di questa analisi sono sconcertanti: tra tutte le Regioni, le Province, i Comuni e le Comunità montane presenti in Italia la percentuale di enti che offre la possibilità di avviare e concludere per via telematica l'intero iter di almeno un servizio richiesto dall'utenza è pari al 33,8: praticamente solo 1 su 3 è in grado di espletarla. La tipologia di Pal maggiormente in "ritardo" è la Provincia: solo il 27,1 per cento è in grado di "dialogare" e concludere on line la procedura richiesta dai cittadini o dalle imprese; sale al 28 per cento per le Comunità montane, si attesta al 33,9 per cento nei Comuni (con punte del 63 per cento per quelli con più di 60.000 abitanti) per toccare il 59,1 per cento tra le Regioni e le Province autonome.

"Se il nostro settore manifatturiero - segnala il coordinatore dell'Ufficio studi della CGIA Paolo Zabeo - è chiamato ormai quotidianamente a misurarsi con gli effetti della 4° rivoluzione industriale che sta diffondendo sempre più l'utilizzo di macchine intelligenti, interconnesse e collegate a internet, in buona parte degli enti locali, invece, il deficit tecnologico che sconta il personale è disarmante".

Un divario, quello tra pubblico e privato, che non ha eguali tra i principali Paesi Ue.

() Istat "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella Pubblica amministrazione locale",
Roma 3 gennaio 2017*

“Se gli operai e il personale amministrativo delle imprese private operano in ambienti sempre più digitali con robot collaborativi, stampanti 3D, comunicazioni multidirezionali, cloud e big data – conclude Zabeo – gli impiegati del pubblico sono costretti a scrivere con penna e calamaio, mentre i conti continuano a essere fatti con il pallottoliere. Battute a parte, il forte ritardo nell’ utilizzo delle tecnologie informatiche della nostra Pubblica amministrazione locale deve costituire uno stimolo per recuperare il ritardo accumulato in questi ultimi anni. Altrimenti, rischiamo che il sistema paese perda quote di competitività che, a seguito dei cambiamenti in atto, potrebbero allontanarci dai nostri principali competitori stranieri”.

Va altresì ricordato che il 93,5 per cento della Pal monitorata in questa analisi ha un sito internet dove l’utenza può visualizzare e/o acquisire informazioni; scende all’85 per cento il numero di quelle dove è possibile scaricare la modulistica, mentre si abbassa al 58,3 per cento la quota di enti locali in grado di consentire ai cittadini e alle imprese di inviare on line la modulistica (vedi Tab. 1).

“Il processo di informatizzazione – dichiara il Segretario della CGIA Renato Mason - è un percorso ineludibile ma che in Italia fatica a compiersi anche perché la nostra Pubblica amministrazione non riesce a recuperare livelli di performance accettabili. In generale, comunque, il ritardo italiano è un problema culturale fortemente generazionale e geografico. La popolazione italiana ha un’età media molto avanzata che non utilizza i servizi internet, condizionando negativamente l’offerta di prestazioni on line. Nel Sud, inoltre, abbiamo competenze informatiche/digitali molto carenti che influenzano negativamente la media nazionale. Tuttavia, se la nostra Pubblica amministrazione locale arranca nel processo di informatizzazione, molto dipende anche dai mancati investimenti, in costante calo negli ultimi anni per i noti vincoli finanziari imposti dallo Stato centrale”.

Per quanto riguarda il dato nazionale riferito ai Comuni, la media è pressoché la stessa di quella registrata dalla Pal: solo il 33,9 per cento delle Amministrazioni comunali è in grado di avviare/concludere via web il servizio richiesto dall’utente. A livello territoriale i Comuni più virtuosi sono quelli ubicati nella Provincia autonoma di Bolzano, nel Veneto, in Emilia Romagna e in Toscana. Se in Alto Adige il 65,5 per cento dei Sindaci è in grado di espletare questo servizio, in Veneto il

tasso scende al 56,5 per cento, in Emilia Romagna al 54,1 per cento e in Toscana al 44,8 per cento. In coda, invece, troviamo i Comuni della Liguria (17,4 per cento), della Sicilia (16,8 per cento) e del Molise (14,7 per cento) (vedi Tab. 2).

Tra la trentina di servizi offerti on line monitorati, il 24,5 per cento dei Comuni italiani consente di soddisfare compiutamente per via telematica le esigenze dell'utenza con il SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive) e il 14,5 per cento con la DIAP (Dichiarazione di Inizio Attività Produttive) (vedi Tab. 3).

Va altresì ricordato che a livello di servizi offerti dalla Pal si nota un generale miglioramento visto che la percentuale di enti che consentono di completare on line le procedure è salita dal 7,6 del 2009 al 33,8 per cento del 2015. Tuttavia, la classifica europea dei Servizi pubblici digitali evidenzia un certo ritardo da parte del nostro Paese.

Se teniamo conto della percentuale degli utilizzatori di eGovernment (utenti internet che si sono collegati con la Pa e hanno restituito format compilati on line), la precompilazione di dati, il completamento dei servizi on line e gli open data, tra i 28 paesi dell'Ue il nostro paese nel 2017 si colloca al 21° posto con un indice pari a 44,5: 10,4 punti in meno della media Ue. Rispetto alla rilevazione eseguita nel 2014, l'Italia è scesa di 6 posizioni (vedi Tab. 4).

Analizzando le singole voci che compongono l'indice generale, solo quello relativo al completamento dei servizi on line è superiore (di 1,7 punti) al dato medio europeo. Tutti gli altri, invece, ci vedono pesantemente in "ritardo": di 17,2 punti rispetto agli utilizzatori di eGovernment, di 16,3 punti nella precompilazione di dati e di 6,8 punti sugli open data (vedi Tab. 5).

Tab. 1 - SERVIZI OFFERTI ON LINE DALLE AMMINISTRAZIONI LOCALI IN ITALIA (*)
(anno 2015)

Tipo di Amministrazione Locale (Rank per colonna D)	% DI PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CHE CONSENTONO DI:			
	Visualizzare e/o acquisire informazioni on line (A)	Acquisire modulistiche (download) (B)	Inoltrare on line la modulistica (C)	Avviare/concludere per via telematica l'intero iter relativo al servizio richiesto (D)
Regioni e Province Autonome	100,0	86,4	77,3	59,1
Comuni	93,7	85,3	58,7	33,9
Comunità Montane	79,7	65,3	38,1	28,0
Province	95,3	86,0	47,7	27,1
Totale Amministrazioni locali	93,5	85,0	58,3	33,8

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati ISTAT

(*) Dati della rilevazione censuaria (ad esclusione del caso del Veneto e della Puglia dove la rilevazione è stata di tipo campionario) dell'ISTAT sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella pubblica amministrazione locale. I risultati ottenuti si basano complessivamente su 7.429 risposte validate; si tratta di un numero molto vicino a quello degli 8 mila comuni italiani. La tabella fa riferimento ai servizi offerti on line dalle pubbliche amministrazioni locali ed è stata ordinata secondo il maggior grado di interazione possibile tra la PA e i cittadini, cioè la possibilità di avviare e concludere interamente per via telematica un servizio (colonna D).

Dal momento che la numerosità dei comuni rappresenta la quasi totalità delle amministrazioni locali i risultati dei comuni sono praticamente in linea con quelli del totale amministrazioni locali.

Si fa riferimento a 30 servizi che spaziano da quelli anagrafici, alle visure catastali, allo sportello unico per l'edilizia alle pratiche fiscali ecc.

Tab. 2 - SERVIZI OFFERTI ON LINE DAI COMUNI: LA CLASSIFICA REGIONALE
(anno 2015)

Regione di appartenenza o classe di popolazione (rank per colonna D)	% COMUNI CHE CONSENTONO DI:			
	A- Visualizzare e/o acquisire informazioni on line	B- Acquisire modulistiche (download)	C- Inoltare on line la modulistica	D- Avviare/concludere per via telematica l'intero iter relativo al servizio richiesto
Prov. di Bolzano	99,1	97,4	85,3	65,5
Veneto (*)	97,4	95,1	82,1	56,5
Emilia-Romagna	97,5	95,9	84,0	54,1
Toscana	100,0	96,8	74,6	44,8
Lombardia	95,5	89,7	68,8	43,5
Sardegna	93,4	89,1	61,9	37,4
Friuli-Venezia Giulia	99,5	95,3	69,7	37,1
Marche	93,9	86,2	55,2	33,4
Umbria	100,0	96,7	70,7	31,5
Prov. di Trento	95,0	89,5	59,6	29,8
Piemonte	93,1	85,3	51,7	29,5
Basilicata	86,3	67,9	51,2	28,2
Valle d'Aosta	97,3	93,2	41,9	27,0
Calabria	87,8	74,4	51,9	26,9
Campania	91,2	77,7	48,7	21,8
Lazio	89,2	75,5	46,1	21,8
Puglia (*)	94,2	81,3	41,6	19,6
Abruzzo	89,5	73,0	38,2	19,1
Liguria	92,6	78,6	37,0	17,4
Sicilia	90,8	73,1	39,9	16,8
Molise	84,6	74,3	40,4	14,7
ITALIA	93,7	85,3	58,7	33,9
Oltre 60.000 abitanti	99,0	97,1	87,7	63,1
20.001 - 60.000 abitanti	97,8	93,3	73,4	49,1
10.001 -20.000 abitanti	97,8	92,7	71,4	48,4
5.001 -10.000 abitanti	96,8	91,6	68,2	41,7
2.000 - 5.000 abitanti	94,7	87,0	62,3	36,0
fino a 1.999 abitanti	90,6	79,3	48,2	24,5

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati ISTAT

(*) Dati della rilevazione censuaria (ad esclusione del caso del Veneto e della Puglia dove la rilevazione è stata di tipo campionario) dell'ISTAT sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella pubblica amministrazione locale. I risultati ottenuti si basano complessivamente su 7.429 risposte validate; si tratta di un numero molto vicino a quello degli 8 mila comuni italiani.

Tab. 3 - TIPI DI SERVIZI OFFERTI ON LINE DAI COMUNI
(anno 2015)

RANK	30 SERVIZI	% DI COMUNI CHE CONSENTONO DI:
		Avviare/concludere per via telematica l'intero iter relativo al servizio richiesto
1	SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive	24,5
2	Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	14,5
3	Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	7,2
4	SUE – Sportello Unico per l'Edilizia	6,5
5	Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	5,7
6	Autorizzazioni ambientali	4,2
7	Bandi di gara	3,9
8	Servizi di mensa scolastica	3,9
9	Imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)	3,8
10	Contravvenzioni	3,0
11	Certificati anagrafici	2,5
12	Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARI)	2,1
13	Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP)	1,5
14	Visure catastali	1,3
15	Iscrizione asilo nido	1,0
16	Servizi cimiteriali	0,8
17	Assegno nucleo familiare	0,7
18	Concorsi pubblici	0,7
19	Servizio pagamento parcheggi	0,6
20	Rich. finanz. per recupero/restauro edifici pubblici/culto	0,5
21	Prenotazione servizi turistici	0,5
22	Carta d'identità	0,4
23	Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	0,4
24	Contrassegno di invalidità	0,3
25	Richiesta di concessione di beni del demanio	0,3
26	Scelta medico di base	0,3
27	Iscrizione a corsi di formazione professionale	0,3
28	Rilascio patentino fitosanitario	0,2
29	Richiesta esenzione ticket	0,2
30	Offerte di lavoro in banca dati	0,2
ALMENO 1 SERVIZIO		33,9

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati ISTAT

Tab. 4 - LA CLASSIFICA DEI SERVIZI PUBBLICI DIGITALI IN EUROPA (*)

Punteggio da 0-100 e posizionamento rispetto ai 28 Paesi dell'UE

RANK su INDICE 2017	PAESI UE	INDICE 2014 Punteggio (0-100)	INDICE 2017 Punteggio (0-100)	Punti di var. del Punteggio 2017-2014	Nel 2014 era al posto nr. ?	Posizioni guadagnate (+) o perse (-) rispetto al 2014
1	Estonia	62,2	83,8	+21,6	7	+6
2	Finlandia	72,7	81,5	+8,9	1	-1
3	Paesi Bassi	68,1	76,7	+8,6	3	0
4	Danimarca	70,3	73,8	+3,6	2	-2
5	Austria	60,0	73,1	+13,1	8	+3
6	Spagna	65,2	72,5	+7,3	4	-2
7	Irlanda	53,2	67,5	+14,2	9	+2
8	Svezia	62,2	65,4	+3,1	6	-2
9	Francia	52,6	64,9	+12,3	11	+2
10	Portogallo	63,9	64,9	+1,0	5	-5
11	Lituania	48,8	62,2	+13,4	14	+3
12	Malta	51,7	61,4	+9,6	12	0
13	Belgio	52,9	57,3	+4,5	10	-3
	UE (28)	45,3	54,9	+9,6		
14	Polonia	51,2	52,7	+1,5	13	-1
15	Lettonia	31,8	51,3	+19,5	22	+7
16	Slovenia	40,4	51,1	+10,7	17	+1
17	Cipro	37,1	50,1	+13,0	19	+2
18	Regno Unito	42,0	49,9	+7,9	16	-2
19	Lussemburgo	25,0	48,6	+23,6	26	+7
20	Germania	40,2	46,2	+6,1	18	-2
21	ITALIA	45,0	44,5	-0,6	15	-6
22	Repubblica Ceca	25,3	44,4	+19,1	25	+3
23	Slovacchia	29,5	42,5	+13,0	23	0
24	Grecia	29,4	40,7	+11,3	24	0
25	Bulgaria	33,6	39,8	+6,2	21	-4
26	Croazia	22,9	35,7	+12,8	27	+1
27	Ungheria	34,7	35,5	+0,8	20	-7
28	Romania	17,9	26,5	+8,6	28	0

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Commissione Europea (Indice DESI)

(*) Indice riferito all'anno precedente (ad es. INDICE 2017 = anno 2016) che misura la digitalizzazione dei servizi pubblici (eGovernment). L'**indice dei Servizi Pubblici Digitali è ottenuto come mix di 4 indicatori:**

1) Utilizzatori di eGovernment (percentuale di utenti di Internet che sono entrati in contatto con la pubblica amministrazione e hanno restituito format compilati on-line);

2) Precompilazione di dati (indica la misura in cui i dati già noti all'amministrazione pubblica sono pre-compilati nei format presentati all'utente);

3) Completamento dei servizi online (misura l'entità in cui le varie fasi di un'interazione con l'amministrazione pubblica possono essere eseguite completamente online; si fa riferimento ai principali eventi della vita, ad esempio l'apertura di un'impresa, il possesso di un'auto, avviare una piccola disputa ecc.);

4) Open data (indicatore composito che valuta in che misura i paesi hanno una politica di dati "aperti", l'impatto politico, socio-economico stimato di questi e le caratteristiche del portale dati nazionale; indicatore non presente nell'indice 2014; in quell'occasione nell'indice 2014 erano invece inserite le prestazioni elettroniche nella sanità).

Tab. 5 - GAP ITALIA-UE nei SERVIZI PUBBLICI DIGITALI, analisi per indicatore (*)

INDICE SERVIZI PUBBLICI DIGITALI E SUE COMPONENTI	DATI RELATIVI ALL'INDICE DESI 2017			
	ITALIA	UE	Gap ITALIA-UE (se + Italia in vantaggio su UE)	Posizionamento ITALIA (su 28 PAESI UE)
INDICE 2017 - SERVIZI PUBBLICI DIGITALI (*) (punteggio da 0 a 100)	44,5	54,9	-10,4	21-esima
di cui: 1) Utilizzatori di eGovernment (% utilizzatori internet)	16,4	33,6	-17,2	25-esima
di cui: 2) Precompilazione di dati (punteggio da 0 a 100)	32,5	48,8	-16,3	19-esima
di cui: 3) Completamento servizi online (punteggio da 0 a 100)	83,8	82,1	+1,7	16-esima
di cui: 4) Open data (% rispetto a massimo punteggio)	51,9	58,7	-6,8	19-esima

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Commissione Europea (Indice DESI)

(*) Indice riferito all'anno precedente (ad es. INDICE 2017 = anno 2016) che misura la digitalizzazione dei servizi pubblici (eGovernment). L'**indice dei Servizi Pubblici Digitali è ottenuto come mix di 4 indicatori:**

1) Utilizzatori di eGovernment (percentuale di utenti di Internet che sono entrati in contatto con la pubblica amministrazione e hanno restituito format compilati on-line);

2) Precompilazione di dati (indica la misura in cui i dati già noti all'amministrazione pubblica sono pre-compilati nei format presentati all'utente);

3) Completamento dei servizi online (misura l'entità in cui le varie fasi di un'interazione con l'amministrazione pubblica possono essere eseguite completamente online; si fa riferimento ai principali eventi della vita, ad esempio l'apertura di un'impresa, il possesso di un'auto, avviare una piccola disputa ecc.);

4) Open data (indicatore composito che valuta in che misura i paesi hanno una politica di dati "aperti", l'impatto politico, socio-economico stimato di questi e le caratteristiche del portale dati nazionale).