

L'ITALIA CHE INNOVA

RACCOLTA DI CASE HISTORY

Estratto dalla pubblicazione di Milano 2012



SPECIALE: I CASI
INTRODUZIONE DELL'AREA TEMATICA

IL CASO AGENZIA DEL TERRITORIO





CAP.16 LA DIGITALIZZAZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



Pensare alla **Pubblica Amministrazione** richiama immediatamente il concetto tradizionale di burocrazia, in cui proliferano carta e "scartoffie": i documenti devono essere compilati, firmati, timbrati, copiati, spediti e archiviati. Nell'immaginario comune, un "documento" si identifica con il supporto cartaceo che viene utilizzato per annotare, memorizzare, trasmettere, condividere e archiviare informazioni. Tuttavia, sempre più spesso, le informazioni contenute nel documento cartaceo vengono registrate anche all'interno di sistemi informativi che le rendono raggiungibili e utilizzabili in modo più rapido, efficiente ed efficace.

La carta, dunque, non è (necessariamente) il supporto migliore per trasferire o immagazzinare le informazioni, ma solo quello "inventato per primo", quindi il più pervasivo e, va detto, apparentemente, anche più "rassicurante". Il quadro normativo attuale, tuttavia, consente ormai di liberare serenamente le informazioni dalla carta e le opportunità della dematerializzazione si sono dimostrate molteplici - sia nel pubblico sia nel privato. I benefici che la "digitalizzazione dei processi" può portare, dunque, soprattutto nel contesto pubblico, meritano di essere presi in seria considerazione.

Il risparmio derivato dalla digitalizzazione dei processi della PA italiana, infatti, è quantificabile in oltre 40 miliardi di Euro. Questo risparmio proviene dall'impatto delle tecnologie digitali su diversi ambiti (acquisti, relazioni con i fornitori ecc.) in cui oggi lo Stato impiega - e in alcune circostanze è "costretto a impiegare" - un numero considerevole di risorse. Alla definizione di questa stima concorrono due macro-tipologie di benefici: "interni" e "indotti". Vediamo più nel dettaglio come si arriva a stima questo valore.

I benefici "**interni**" fanno riferimento agli impatti sul processo di acquisto e, più in generale, al tema della produttività del personale della PA. La spesa annuale della PA italiana per acquisti di beni e servizi è pari a circa 120 miliardi di Euro. Ipotizzando che si arrivi a gestire almeno il 30% di questa somma (una percentuale assolutamente

raggiungibile, come dimostrano sia esempi di altri paesi in Europa e nel mondo, sia le esperienze di alcune Regioni italiane) con strumenti ICT a supporto all'acquisizione di beni e servizi - come per esempio aste e gare online, mercati elettronici e negozi digitali, le cosiddette soluzioni di eSourcing ed eProcurement - e assumendo che questi strumenti portino a un risparmio medio sul totale acquistato pari al 10% (stima estremamente ragionevole, dato che diversi esempi di esperienze della PA sia italiana sia internazionale portano a percentuali anche molto superiori), si arrivano a stimare i primi 4 miliardi di € di risparmio annuo.

L'**aumento di produttività nella gestione dei processi** è la seconda fonte di beneficio della digitalizzazione nella PA: tramite azioni mirate (digitalizzazione dei pagamenti, dematerializzazione, uso di posta elettronica certificata, sanità digitale, pagamenti multicanale, fascicoli penali elettronici, cloud computing ecc.) la PA potrebbe ridurre significativamente i propri costi. Nel caso specifico, data la forte incidenza dei costi relativi al personale - corrispondenti all'85%-90% dei costi di processo della PA - la stima dei benefici derivanti dalla digitalizzazione può essere associata ai vantaggi in termini di produttività del personale. Sono molteplici gli esempi empirici - nelle realtà "private" ma anche in quelle "pubblico-private" - a dimostrare come i progetti di digitalizzazione abbiano aumentato la produttività interna media almeno del 20%. Il risparmio medio per la PA può essere prudenzialmente

stimato pari al 10% della spesa totale: un valore mediato tra un risparmio pari allo 0% per le componenti della PA "poco" aggredibili (per esempio la scuola e l'esercito) e al 20% ottenibile, invece, in altri contesti (dipendenti di ministeri, Regioni ed Enti locali). Considerato che la spesa totale sostenuta oggi dalla PA per il personale è pari a 150 miliardi di Euro all'anno, questa voce potrebbe liberare circa altri 15 miliardi di € all'anno.

Un'ulteriore "fonte di beneficio" può derivare, infine, dal **risparmio indotto nel sistema delle imprese e per i cittadini**, stimato, sempre in ottica prudentiale, considerando i costi della burocrazia e gli oneri derivati dal ritardo dei pagamenti della PA. Secondo una ricerca del Censis, il costo della burocrazia per le imprese italiane è pari a 70 miliardi di Euro. Escluso un terzo di questi costi, tipicamente fisiologico, i due terzi rimanenti possono essere oggetto di azioni di miglioramento: sia attraverso la semplificazione della normativa attualmente vigente (un cantiere su cui lavorare, ma non correlato alla digitalizzazione della PA), sia attraverso la reingegnerizzazione dei processi favorita dall'adozione di tecnologie informatiche. Quest'ultima azione, singolarmente, può impattare su un terzo dei costi attuali, portando un beneficio di circa altri 23 miliardi di Euro, risparmiabili annualmente dalle imprese che si relazionano con la PA.

Con riferimento ai ritardi di pagamento, oggi la PA ha un debito verso le imprese pari a 70 miliardi di Euro. Il tempo medio di pagamento è pari a 130 giorni, con punte ancora più alte a volte superiori ai 300 giorni. (una Direttiva Europea che presto anche il nostro Paese dovrà recepire prevede che le PA paghino a 30 giorni). Con un costo del denaro dell'8% circa, considerando 100 giorni medi di ritardo, le imprese pagano, in termini di interessi, 1,5 miliardi di Euro all'anno. Mediante strumenti digitali a supporto dello scambio di documenti - dall'ordine alla fattura, fino ai pagamenti (come dimostrano anche interessanti progetti regionali finalizzati a controllare i tempi di pagamento della Sanità) - i ritardi potrebbero essere ridotti di almeno il 50%. La significativa diminuzione dei tempi di pagamento si traduce in una riduzione degli oneri da interessi, pari a 750 milioni di Euro all'anno.

A completamento dell'analisi che, ha evidenziato, pur con ipotesi estremamente prudenti, ordini di grandezza pari a quelli di alcune Finanziarie, dovrebbero essere stimati anche i risparmi indotti dalla digitalizzazione dei processi della PA nelle relazioni verso i cittadini. La diversificazione e l'entità dei benefici per i cittadini rendono estremamente complessa la quantificazione di questo dato che risulta intrinsecamente difficile da elaborare.

IL CASO AGENZIA DEL TERRITORIO



IL BONIFICO ON LINE PER OTTIMIZZARE IL COMPLESSO CICLO DELLA RENDICONTAZIONE PER LA CONTABILITÀ STATALE



L'AZIENDA

L'Agenzia del Territorio, istituita a seguito della riforma del Ministero dell'Economia e delle Finanze, ed operativa dal 2001, è un ente pubblico dotato di personalità giuridica e ampia autonomia regolamentare, amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria. L'ente è costituito da 7 Direzioni Centrali di cui 3 preposte alla gestione dei servizi, con sede a Roma, da 15 Direzioni Regionali e da 103 Uffici provinciali che garantiscono una capillare presenza su tutto il territorio nazionale. L'Agenzia eroga servizi catastali, cartografici e di pubblicità immobiliare. È attiva nella costituzione e nell'aggiornamento dell'anagrafe integrata dei beni immobiliari esistenti sul territorio nazionale e nell'integrazione delle attività in materia catastale con quelle attribuite agli enti locali grazie all'attività di un totale di 9 mila dipendenti.

L'APPLICAZIONE

In seguito all'accordo Quadro ABI - Agenzia del Territorio (AdT) sottoscritto nel 2009 per espletare attività di reciproco interesse istituzionale, come il miglioramento dei servizi immobiliari e quello della raccolta dati, l'AdT ha intrapreso con il **Consorzio CBI** il progetto 'Pagamenti telematici da portale Agenzia del Territorio al fine di realizzare un modello efficiente di collaborazione tra il

portale Web dell'Ente e il complesso sistema bancario nazionale. Per facilitare l'accesso ai servizi bancari dispositivi ed informativi, incentivando un'ulteriore forma di pagamento via Web a disposizione della propria utenza, l'AdT ha attivato a partire da aprile 2012 il servizio di bonifico bancario on line per gli utenti convenzionati, che possono così effettuare il pagamento della prestazione prescelta direttamente dalla piattaforma Sister, il portale dell'Agenzia dedicato ai servizi telematici. Per tali servizi on line è richiesto il pagamento di specifici tributi; per questo, l'Ente è soggetto alle regole della contabilità di Stato. In conformità alla normativa vigente, tali pagamenti con versamento anticipato devono essere riversati allo Stato in tempi rapidi e certi, di norma, entro un giorno dal ricevimento della somma richiesta. Ad oggi, grazie ad un intervento normativo, l'AdT ha ottenuto di poter differire il versamento di tali tributi fino ad un massimo di 3 gg lavorativi dalla riscossione. In un primo momento, l'Ente permetteva tali pagamenti on line tramite il portale di Poste italiane. Per estendere il servizio anche all'utenza che intendeva eseguire il versamento on line usufruendo del proprio conto corrente bancario, ampliando così il target dei fruitori di riferimento, al servizio di Poste Italiane è stato affiancato quello del bonifico telematico. In tal modo, ad esempio, il geometra che deve effettuare l'accatastamento di un palazzo, verificate le modalità di attivazione del servizio presso la propria banca, si collega



al portale dell'AdT e richiede il pagamento tramite bonifico bancario indicando il conto corrente sul quale effettuare l'addebito e firmando digitalmente l'ordine. L'AdT tramite portale compone la richiesta di pagamento secondo lo standard CBI "Disposizioni di pagamento XML SEPA" e tramite il servizio di Nodo CBI la invia alla Banca indicata dall'utente, verificando che quest'ultima sia aderente al servizio. Di seguito, la Banca dell'utente esegue l'operazione di addebito del conto corrente dell'utente, eseguendo eventuali ulteriori controlli sulla disposizione ritenuti opportuni secondo policy interne ed invia l'esito di avvenuto addebito al portale dell'AdT tramite il servizio di Nodo CBI nel formato previsto dalla funzione "Esiti di addebito bonifico/distinta ordinario XML verso l'ordinante". Successivamente, la Banca dell'utente esegue il bonifico verso la Banca di accredito che comunica al portale dell'AdT l'avvenuta ricezione fondi. A tal punto, a pagamento riscosso, il portale dell'Ente rilascia al geometra/utente il servizio richiesto.

Tale servizio, al quale hanno già aderito circa 40 grandi banche nazionali, permette all'Ente di svolgere e gestire la rendicontazione in tempo reale con una modalità completamente automatica, garantendo di avallare tempestivamente le cifre accreditate versando in giornata il corrispettivo all'erario nel completo rispetto della normativa in atto. L'attuale servizio di pagamento on line elimina l'onere dei controlli di riconciliazione periodici per una maggior efficienza e un migliore livello di servizio ai fruitori convenzionati in termini di trasparenza e sicurezza.

I BENEFICI

Grazie all'attuale servizio di bonifico on line che rientra nei "Pagamenti telematici da portale Agenzia del Territorio", è possibile da parte degli utenti abituali di Sister - ad oggi un totale di circa 60 mila fruitori convenzionati - eseguire il versamento anticipato a mezzo bonifico telematico per le visure catastali, le ispezioni ipotecarie e la presentazione dei documenti di aggiornamento direttamente sul portale.



IL PARTNER TECNOLOGICO

CONSORZIO CBI



VEDI INFO PAG. 192

SERVIZIO DI NODO CBI PAGAMENTI DA PORTALE AGENZIA DEL TERRITORIO'

Tra i vari servizi offerti dal Consorzio CBI risulta peculiare il ruolo del Servizio di Nodo che permette alla Pubblica Amministrazione di interfacciarsi con tutti gli Istituti Finanziari in modalità integrata, dematerializzando ed efficientando il rapporto con cittadini e imprese.

Sulla base di tale servizio, il Consorzio CBI ha attivato - dal 2 aprile 2012 - con l'Agenzia del Territorio (AdT) il progetto "Pagamenti telematici da portale Agenzia del Territorio" per facilitare l'accesso ai servizi bancari dispositivi ed informativi per i professionisti, le imprese e i privati che utilizzano i servizi di SISTER per le visure catastali, le ispezioni ipotecarie e la presentazione di documenti di aggiornamento. Il progetto permette di effettuare bonifici on line per i propri pagamenti direttamente sul portale SISTER (sister2.agenziaterritorio.it).

Il modello di servizio prevede:

1) L'utente, verificate le modalità di attivazione del servizio presso la propria banca, si collega al Portale AdT e richiede il pagamento tramite bonifico bancario indicando il c/c sul quale effettuare l'addebito e firmando

digitalmente l'ordine;

2) Il Portale AdT compone la richiesta di "Disposizioni di pagamento XML SEPA" CBI e, tramite il Servizio di Nodo CBI, la invia alla Banca indicata dall'utente, verificando che quest'ultima sia aderente al servizio;

3) La Banca esegue l'operazione di addebito del c/c dell'utente, oltre ad ulteriori controlli sulla disposizione, ed invia l'esito di avvenuto addebito al Portale AdT tramite il Servizio di Nodo CBI;

4) La Banca dell'utente esegue il bonifico verso la Banca di Accredito;

5) La Banca di Accredito comunica al Portale AdT l'avvenuta ricezione dei fondi;

6) Il Portale AdT rilascia all'utente il servizio richiesto.

Tutte le informazioni utili per i clienti sono disponibili, oltre che sul portale SISTER, anche su quello del Consorzio CBI (www.cbi-org.eu).