

Pubblica amministrazione. L'iniziativa Reti Amiche inaugura una serie di partnership con i privati per i servizi al cittadino

La burocrazia esce dall'ufficio

Anche agli sportelli delle Poste rilascio del passaporto e permesso di soggiorno

Francesca Barbiero

Il ticket sanitario e la prenotazione della visita specialistica ospedaliera in farmacia, il controllo della posizione contributiva della colf allo sportello del bancomat, il ritiro del certificato di nascita alle Poste. Bello, comodo e possibile, se non oggi, sperabilmente a breve. Per ora (e non è poco) i servizi sono quelli della tabella qui a destra che coinvolgono Poste e tabaccai e vanno dal rilascio del passaporto presso gli sportelli postali al pagamento dei contributi per il riscatto della laurea in tabaccheria.

Il progetto "Reti amiche", un'iniziativa lanciata qualche settimana fa dal ministero della Funzione pubblica per semplificare l'accesso dei cittadini alla pubblica amministrazione, sta vivendo una popolarità superiore alle aspettative dello stesso ministero. Dalla Coldiretti ai carabinieri, dai farmacisti a banche come Unicredit, dalla grande distribuzione ai notai, sono moltissime le realtà pubbliche e private che hanno chiesto di aderire al progetto, per mettere a disposizione la propria rete oppure per beneficiare di un ulteriore front office con il cittadino.

A oggi è possibile andare in uno dei 5.740 "Sportelli amici" di Poste italiane e richiedere il rilascio e il rinnovo dei passaporti e dei permessi di soggiorno. Ma anche il versamento dei bollettini relativi ai contributi previdenziali e di quelli per l'assicurazione contro gli infortuni domestici, l'incasso delle pensioni e delle prestazioni di natura assistenziale, il pagamento delle prestazioni dei collaboratori occasionali, il rilascio e il rinnovo delle tessere regionali e locali di libera circolazione.

Per quanto riguarda i tabaccai, è già operativo il pagamento del riscatto della laurea e dei contributi alle colf presso gli esercizi che aderiscono alla **Itti** (Federazione italiana tabaccai), che gestiscono anche i servizi di pagamento del bollo auto, del canone televisivo e di alcuni tributi locali.

Sempre con i tabaccai partirà a gennaio un'iniziativa satellite di Reti amiche, "Municipio diffu-

Le prestazioni delle Reti Amiche



SERVIZIO	DOVE	COSTO
Rilascio e rinnovo passaporti	In ogni 'Sportello Amico'	20 euro + 44,66 euro (32 pagine) o 45,62 euro (48 pagine) per il pagamento del bollettino per il rilascio del passaporto elettronico + marca da bollo da 40,29 euro
Rilascio e rinnovo permesso di soggiorno elettronico	In ogni 'Sportello Amico'	30 euro (costo dell'assicurata) + 27,50 euro per il pagamento del bollettino relativo al rinnovo/rilascio del permesso di soggiorno elettronico
Pagamento contributi all'Inps (riscatti di laurea, contributi per colf e badanti)	In tutti gli uffici postali e online; nelle tabaccherie	1,55 euro in tabaccheria; 1,10 euro alle poste (0,77 cent. per gli over 70)
Bollettini in conto corrente: pagamento all'Inail per assicurazione casalinghe/infortuni domestici	In tutti gli uffici postali e online	1,10 euro alle poste (0,77 cent. per gli over 70)
Pagamento pensioni	In tutti gli uffici postali	Gratuito
Emissione InpsCard per accreditato pensione	In tutti gli uffici postali	Gratuito
Bollo auto, bollette, multe	In tutti gli uffici postali; nelle tabaccherie	1,00 euro in tabaccheria; 1,10 euro alle poste (0,77 cent. per gli over 70)
Prenotare e ritirare certificati e modulistica attraverso lo sportello "Fuori orario" del Comune	In 125 tabaccherie del Lazio da gennaio	Gratuito

so". In otto comunità montane del Lazio saranno allestiti 125 "Punti in Comune" all'interno di altrettante tabaccherie dove i cittadini potranno prenotare e ritirare certificati attraverso lo sportello "Fuori orario", negli stessi orari e nei giorni di chiusura al pubblico degli uffici comunali. La sperimentazione coinvolgerà circa 350mila cittadini.

Le controindicazioni per l'utente? Su alcuni servizi il costo in più e i tempi d'attesa prevedibilmente allungati. È il caso della richiesta di rinnovo e rilascio del passaporto che costa 20 euro in più rispetto alla questura e impone un'attesa media di almeno un mese contro i 15/20 giorni abituali. È infatti prevista la possibilità che le reti possano applicare dei prezzi di accesso ai servizi commisurati ai costi di gestione sostenuti.

Per il resto l'iniziativa non ha costi aggiuntivi a carico del bilancio dello Stato, in quanto i soggetti coinvolti non partecipano a "Reti amiche" in funzione di una presenza di finanziamenti pubblici, ma solo in ragione di considerazioni di mercato: miglioramento dell'immagine, migliore comunicazione istituzionale, sviluppo di mercati complementari.

LE CRITICITÀ

Costi maggiori e tempi allungati anche del doppio sono le controindicazioni per gli utenti in alcuni servizi

INTERVISTA Mario Dal Co

«Un network per l'efficienza»

Mario Dal Co è un economista, consigliere del ministro della Funzione pubblica **Brunetta** sui temi dell'innovazione della pubblica amministrazione.

La nuova frontiera sarà dunque una rete sempre più diffusa e capillare?

È quello a cui stiamo lavorando. L'obiettivo è avvicinare la burocrazia al cittadino, moltiplicando i punti di accesso grazie alla collaborazione tra Stato e privati che dispongono di reti in contatto continuo e quotidiano con milioni di clienti. Il nostro scopo è far nascere una competizione virtuosa tra pubblico e privato, che consenta di evidenziare le migliori pratiche organizzative, tecniche e relazionali e di produrre servizi sempre più efficienti e capillari sulle esigenze degli utenti. Reti amiche consente di superare il digital divide.

Come si sta sviluppando il network?

Noi non diamo le soluzioni ma



il contenitore. In altre parole, non siamo noi che suggeriamo, per esempio al sistema bancario, cosa fare, sono loro che devono inventarsi qualcosa. La rete privata ha tutto l'interesse a offrirsi sul mercato come erogatrice di servizi efficienti. Per l'ente pubblico, d'altra parte, avere a disposizione una pluralità di reti agevola la burocrazia. È il caso delle Regioni che nei prossimi anni riceveranno molte competenze ma non hanno un *front office* con il cittadino. Per le Regioni Reti amiche può diventare una straordinaria opportunità per creare una presenza capillare sul territorio senza pensare a sportelli di tipo Urp.

E le difficoltà tecniche?

La necessità di un **sistema pubblico di connettività** non è una novità di oggi, ma già da tempo l'obiettivo da perseguire è quello di spingere le amministrazioni a parlarsi tra di loro. Aprirsi alle reti private rafforza moltissimo le reti pubbliche a spingersi nella direzione dell'innovazione. Il dialogo funziona da *moral suasion* a fare meglio. Quando noi mettiamo la rete di Lottomatica in contatto con l'Inps, la spingiamo ad aprirsi anche dal punto di vista tecnologico. E in futuro la pubblica amministrazione sarà sempre più diffusa e capillare. La risposta all'iniziativa è stata altissima e abbiamo richieste di adesioni anche da reti per transazioni internazionali, dalle ferrovie e dalla grande distribuzione.

F. Bar.