

La popolazione richiede un'amministrazione efficiente

A l'avviso di Cédric Roy, capo della Segreteria dell'e-government Svizzera, progetti come l'eTrasloco dimostrano che è possibile coinvolgere i tre livelli istituzionali della Svizzera.



Il Vallese Cédric Roy è capo della Segreteria dell'e-government Svizzera fin da 2016. Foto: mad.

Signor Roy, una tesi comune afferma che la Svizzera sia in ritardo rispetto ad altri Paesi nel processo di digitalizzazione dei servizi pubblici perché, con il suo sistema federale, deve tener conto di tre livelli statali. Condividi anche lei questa opinione oppure ritiene che la collaborazione tra comuni, cantoni e Confederazione presenti addirittura dei vantaggi?

Cédric Roy: È normale che si voglia paragonare la Svizzera con dei Paesi europei più avanzati nell'ambito della digitalizzazione. Estonia e Danimarca sono spesso citate come esempi. L'Estonia è una democrazia recente (1991) e altamente centralizzata, in cui non do-

veva esistere la scelta tra una pubblica amministrazione tradizionale e un'amministrazione digitale: per ragioni di costi, l'offerta di servizi tramite sportelli veri e propri oltre che attraverso sportelli elettronici era semplicemente inconcepibile. D'altro canto, più di dieci anni fa, la Danimarca ha reso obbligatorio l'uso dei servizi digitali. Anche in questo caso la decisione è stata presa dal governo centrale. In Svizzera tali decisioni sarebbero in contrasto con il nostro federalismo. Da questo punto di vista possiamo infatti affermare che il nostro sistema costituisca un ostacolo allo sviluppo della digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche. Tuttavia,

progetti come l'eTrasloco, che finanziamo nell'ambito del nostro piano strategico, dimostrano che è possibile coinvolgere i tre livelli istituzionali. In questo caso specifico, il fattore chiave verso il successo dipende in gran parte dai comuni.

L'eGovernment Monitor 2016 – che confronta Germania, Austria e Svizzera – mostra che l'uso dei servizi di governativi elettronici è in declino nel nostro Paese. Anche se la percentuale di utenti è del 65% e notevolmente superiore al 45% della Germania, nel 2015 tale cifra si situava al 69% in Svizzera. Come spiega questo declino?

Roy: Ciò è probabilmente dovuto al fatto che le esigenze della popolazione hanno subito un'impennata. L'uso dell'e-government ancora non corrisponde alla sua grande notorietà. Esiste anche un potenziale di miglioramento in termini di contenuto e di comprensibilità linguistica dei servizi elettronici delle autorità. In generale, le barriere di accesso sembrano essere un grande ostacolo nei confronti dell'uso. Lo studio nazionale dedicato all'e-government prende in esame i collaboratori di Confederazione, cantoni, città e comuni in questo ambito. Dal punto di vista di questo target group, l'offerta online da parte delle autorità e volta a soddisfare le esigenze della popolazione dovrebbe essere ampliata del 70% nelle città e nei comuni, del 90% nei cantoni e dell'89% nell'Amministrazione federale. L'estensione dei servizi online è difficile soprattutto a causa della carenza di risorse umane, dell'ingente dispendio temporale e delle restrizioni di bilancio.

Esiste una dimensione critica minima da parte dei Comuni per l'e-government? Si tratta anche di una questione di possibilità finanziarie, no?

Roy: L'e-government ha lo scopo di offrire per via elettronica le prestazioni delle amministrazioni pubbliche alle cittadine e ai cittadini. Ora, questo approccio richiede, innanzitutto, una riflessione e una messa in questione del

funzionamento amministrativo e dei processi dell'amministrazione. Per tale scopo le dimensioni non contano. Ad esempio: ogni anno devo pagare le imposte per i cani. Perciò, devo recarmi allo sportello del mio comune per acquistare una medaglietta che non deve più necessariamente essere appesa al collare del mio cane. Non sarebbe forse più semplice inviarmi una fattura o, meglio ancora, aggiungere questo importo alla mia fattura dell'Ufficio imposte? Per quanto riguarda l'e-government in modo più diretto, esistono dei cantoni in cui non è possibile ottenere online un certificato di solvibilità, un documento indispensabile per firmare un contratto d'affitto. Fra parentesi, ci si potrebbe chiedere se non sarebbe più semplice che io permettersi a un terzo di ottenere questa informazione direttamente... Se traslascio le questioni legate al funzionamento, la verità è che la dematerializzazione ha un costo e dovrebbe essere presa in considerazione dal punto di vista della redditività economica. Anche i fornitori di servizi dei comuni hanno capito bene questa problematica e le loro offerte di pacchetti di servizi sono, a mio avviso, molti adattate alle esigenze.

A suo parere, quali sono i servizi più improrogabili che i comuni devono offrire online alle proprie cittadine e ai propri cittadini?

Roy: Lo studio che abbiamo condotto quest'anno dimostra che i cittadini si aspettano innanzitutto informazioni pratiche come ad esempio gli orari di apertura (proprio così!), con relativi contatti e responsabilità. Anche la possibilità di concordare un appuntamento o l'inoltro della dichiarazione d'imposta rientrano tra le prime aspettative dei cittadini. Come si può notare, la popolazione richiede meno servizi online per un'amministrazione più efficiente.

Qual è il bilancio intermedio della sua sede operativa per quanto riguarda la realizzazione dei punti chiave?

Roy: Dopo un primo anno in cui le varie parti interessate hanno lasciato i loro segni, i progetti stanno ora avanzando. Sono pochi i cantoni che non hanno ancora pianificato la messa in servizio dell'eTrasloco entro il 2019. Molti cantoni propongono il voto elettronico alla popolazione residente all'estero e l'identità elettronica ha superato la prima tappa della consultazione. La strategia che stiamo attuando sarà riesaminata di nuovo in ottobre e, anche se sarà riconfermata, stiamo già pensando a rinnovarla.

«Lo studio che abbiamo condotto quest'anno dimostra che i cittadini si aspettano innanzitutto informazioni pratiche come gli orari di apertura.»

Per le cittadine e i cittadini un accesso online privo di complicazioni e a qualsiasi ora ai servizi del proprio comune è naturalmente una richiesta comprensibile. Dei semplici atti amministrativi non costituiscono la vera vita di un comune. Per tale ragione, dal punto di vista dell'Associazione dei Comuni Svizzeri, sarebbe meglio se l'e-government contribuisse a una vera e propria interazione tra autorità e popolazione. Cosa ne pensa dell'idea di una strategia nazionale che consenta la partecipazione dei cittadini tramite un'app?

Roy: Nella nostra democrazia l'opinione della popolazione è fondamentale e

l'uso di nuove tecnologie per raccogliere questo parere va in questa direzione. È proprio ciò che abbiamo fatto attraverso il nostro studio nazionale sulla «ciber-amministrazione», i cui risultati saranno pubblicati nel mese di novembre. Tuttavia, questa è solo una delle sfaccettature di una possibile futura strategia di e-government da parte di Confederazione, cantoni e comuni. Per quanto riguarda se un'app o un'altra tecnologia renderà possibile lo scambio o il dialogo, occorre sviluppare una soluzione ottimale e specifica.

*Intervista: Denise Lachat
Traduzione: CoText*

Pubblicità



INDUMENTI USATI NELLA NUOVA OPSR

L'ordinanza sulla prevenzione e lo smaltimento dei rifiuti (OPSR) assegna grande importanza alla prevenzione, alla riduzione e al riciclaggio finalizzato dei rifiuti. Dopo un periodo transitorio, quest'ordinanza entrerà definitivamente in vigore il 01.01.2019.

Gli indumenti usati sono rifiuti urbani e quindi indicati esplicitamente dalla nuova ordinanza (all'articolo 13): «I Cantoni provvedono affinché le frazioni riciclabili contenute nei rifiuti urbani, come vetro, carta, cartone, metallo, rifiuti vegetali e **tessili**, siano per quanto possibile raccolte separatamente e riciclate.» Da 35 anni TEXAID sostiene numerosi comuni nell'attuazione del riciclaggio ecologico dei tessili. Offre ai comuni sistemi di raccolta individuali e assicura la valorizzazione professionale dei tessili conferiti.

Saremmo lieti di aiutarvi a individuare una soluzione su misura per il vostro comune.

contatto: info@texaid.ch / 041 874 54 00

