



Sanità

MENO COSTI PIÙ RISULTATI
COSÌ LA PEC CAMBIA LA PA

MARIO GARIONI* E ANDREA ROSIN*

Quando si cominciò a parlare di Pec, all'A.Ulss 10 di S. Donà, nel Veneto Orientale, presero la cosa molto sul serio. Risale a ottobre 2009 l'attività di sperimentazione di un utilizzo completamente integrato tra servizi di Pec e di protocollo interno, ipotizzando un percorso completamente digitale per i documenti in entrata ed in uscita dall'ente.

Nel caso specifico il primo test venne condotto con il Comune di Jesolo, utilizzando per trasmettere la documentazione: la Pec, il proprio software gestionale di protocollo, e gli standard previsti nella comunicazione di messaggi interoperabili. I due enti si sono dotati di una casella di Posta elettronica certificata, di un certificato di firma e hanno provveduto a rendere compatibile il software di protocollo alla gestione dei messaggi interoperabili; infine hanno provveduto all'iscrizione nell'Ipa, Indice delle Amministrazioni pubbliche e delle Aree Organizzative Omogenee, ognuno per rendere pubblico il proprio punto di contatto sia per le altre PA che per i privati.

Il flusso di comunicazione per i due enti coinvolti riguarda sia la posta in entrata che quella in uscita: una volta che il protocollo di uno dei due soggetti coinvolti ha ricevuto e protocollato il messaggio interoperabile, invia una comunicazione di avvenuta protocollazione all'altro soggetto con la comunicazione del numero di protocollo che è stato assegnato al documento inviato.

I vantaggi che si ottengono con



Il «modello veneto» dall'e-mail certificata ha determinato sensibili vantaggi economici e di gestione dei processi documentali

l'implementazione dell'interoperabilità dei sistemi sono senza dubbio rilevanti se consideriamo la velocità di invio e ricezione e la certezza di ricezione delle comunicazioni. Inoltre il valore aggiunto che si ottiene con l'interoperabilità, attraverso l'utilizzo della Pec, sta nel fatto che tutte le comunicazioni assumono valore legale e probatorio, esattamente come una raccomandata con ricevuta di ritorno. Grazie al sistema di riceveva di invio e di consegna dei messaggi, previste nella Posta elettronica certificata, è inoltre possibile sapere in qualsiasi momento se la posta è stata consegnata e ricevuta, in quale data ed in quale ora.

La corrispondente procedura «analogica» prevede: un documento inviato a mezzo raccomandata in media impiega due giorni per arrivare al destinatario, a cui bisogna aggiungere un giorno per lo smistamento; nel caso in cui l'invio avvenga attraverso i normali servizi di posta, i tempi di ricezione aumentano da 3 a 4 giorni, a cui bisogna aggiungere un giorno per lo smistamento.

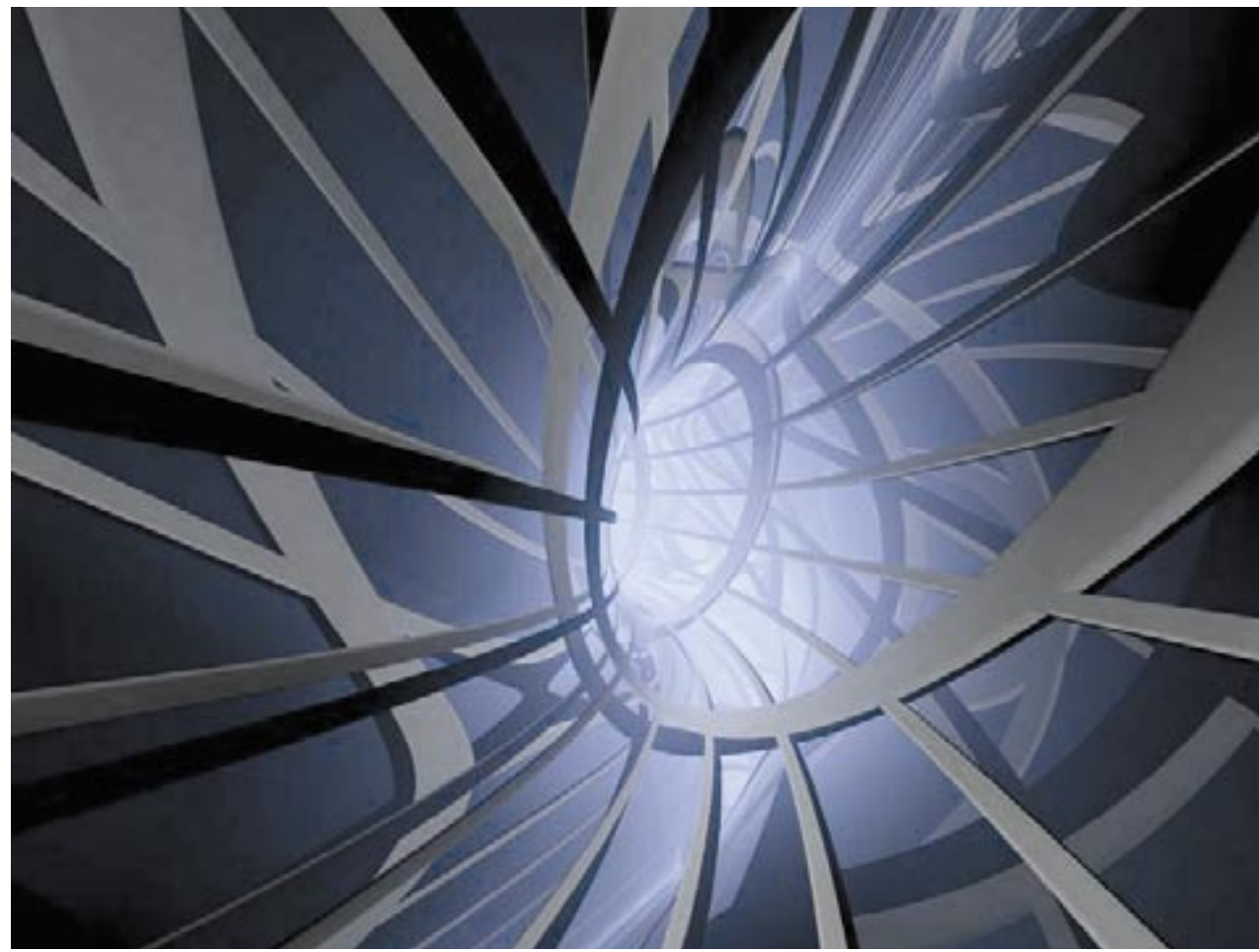
Utilizzando la procedura «digitale», l'invio di un qualsiasi documento prevede la ricezione e la sua assegnazione in tempo reale. Per quanto riguarda la componente costi, si è stimato che l'Azienda invii in un anno una media di circa 1.500 raccomandate verso le pubbliche amministrazioni, il cui costo «standard» è di 3.40 euro: le spese di spedizione assommano a euro 5.100. Si è previsto

inoltre che l'Azienda invii in un anno una media di circa 6.385 comunicazioni di posta ordinaria verso le amministrazioni, il cui costo è di 0,60 euro: le spese di spedizione assommano a euro 3.831. Se consideriamo anche il fattore umano nella «filiera» di produzione, prevedendo anche la consegna della lettera o raccomandata alla posta, dobbiamo considerare anche le fasi previste dopo la protocollazione, ovvero: la stampa, imbustamento, scrittura indirizzo destinatario, consegna all'ufficio che gestisce la posta in uscita, pesatura della busta, affrancatura, consegna in posta: il tempo necessario complessivo in tutte queste fasi da parte dell'operatore è stimato per difetto in 8 minuti per lettera. Considerando poi l'invio di 7.885 comunicazioni (raccomandate e lettere) e moltiplicandolo per 8 minuti, otteniamo 63.080 minuti, ovvero 1051 ore o 29 settimane lavorative.

Prendendo infine in considerazione che il lavoro sia svolto da un impiegato di livello C, il cui costo medio annuo è di 36.500 euro per 40 settimane, il costo/uomo assomma ad euro 26.462,50. Il risparmio complessivo di costi, stimato nel caso dell'A.Ulss 10, assomma quindi a 35.393,50 euro all'anno, se proiettiamo le cifre a livello nazionale, otteniamo valori che sono nell'ordine dei milioni di euro. ▲

*Membro Comitato tecnico per lo sviluppo di E-gov 2012, presso il Ministero della PA e Innovazione.

*Referente del progetto Pec A.Ulss 10 Veneto Orientale



Privacy

Telemarketing
Istruzioni per l'uso

«L»e offriamo un pacchetto completo, le permetterà di risparmiare parecchio rispetto al vecchio contratto. Lo accetti: è un'offerta appositamente dedicata». Chi non è mai incappato, magari all'ora di pranzo o a cena, nella telefonata di un operatore che voleva proporgli un'offerta che non poteva rifiutare? Sono una miriade le promozioni che vengono presentate ai cittadini, soprattutto d'età avanzata, attraverso il telemarketing. Pratica che registrerà un decisivo incremento appena entrerà in vigore il decreto Ronchi, che ne sancisce la liberalizzazione, mandando in fumo il lavoro svolto dal Garante privacy a tutela dei cittadini.

Le disposizioni contenute nel decreto disciplinano l'attività di telemarketing, senza consenso dell'interessato, prevedendo l'istituzione di un registro a cui deve iscriversi chi non

teranno gli utenti per fare promozioni e offerte commerciali dovranno utilizzare solo banche dati effettivamente costituite sulla base degli elenchi telefonici precedenti il primo agosto 2005. E non potranno chiedere il consenso agli interessati per futuri contatti, né potranno cedere i dati che utilizzano a terzi.

Queste regole, consentite a suo tempo dal decreto «Milleproroghe» del 2008, restano dunque valide ancora per ulteriori sei mesi previsti dalla legge di conversione del decreto Ronchi, oppure, se istituito in questo periodo, fino alla realizzazione del registro pubblico delle opposizioni.

Nel provvedimento l'Autorità invita gli operatori telefonici a specificare agli abbonati per quale società chiamano, a ricordare i loro diritti e a registrare l'eventuale contrarietà dell'abbonato a essere nuovamente contatta-

to. L'utente che non intende essere più disturbato ha il diritto di conoscere l'identificativo dell'operatore al quale ha comunicato la sua volontà. Inoltre, i dati presenti nelle banche dati devono essere utilizzati solo a fini promozionali e non possono essere usati per acquisire nuove informazioni. Il mancato rispetto del provvedimento comporta una sanzione che va da 30mila a 180mila euro e che, nei casi più gravi, può raggiungere anche i 300mila euro.

Tutto cambierà con l'entrata in vigore del decreto Ronchi. Anche chi ha già manifestato la sua opposizione a ricevere comunicazioni commerciali dovrà iscriversi nel registro delle opposizioni per non essere disturbato. L'operatore dovrà prima consultare l'elenco ed evitare di contattare i soggetti presenti in lista. Anche in questo caso la violazione delle disposizioni comporterà l'applicazione di pesanti sanzioni pecuniarie. ▲



intende essere disturbato. Intanto, in attesa dell'entrata in vigore del decreto, il Garante della privacy ricorda, con un provvedimento diffuso il 30 dicembre scorso, che fino alla costituzione del registro continuano a valere le vecchie regole emanate dall'Autorità nel marzo 2009: aziende e call center che contat-

teranno gli utenti per fare promozioni e offerte commerciali dovranno utilizzare solo banche dati effettivamente costituite sulla base degli elenchi telefonici precedenti il primo agosto 2005. E non potranno chiedere il consenso agli interessati per futuri contatti, né potranno cedere i dati che utilizzano a terzi.