

MOZIONE

Per un'amministrazione digitale vicina al cittadino

del 18 settembre 2023

Introduzione

L'avvento dell'era digitale ha portato profonde trasformazioni nella società, nell'economia e nell'amministrazione pubblica. In questo contesto, è fondamentale che il nostro Cantone si ponga all'avanguardia nell'adozione delle (nuove) tecnologie digitali al fine di migliorare l'efficienza, l'accessibilità e la qualità dei servizi resi ai cittadini. La trasformazione digitale rappresenta un'opportunità di crescita economica, oltre che un modo per semplificare le procedure amministrative, sia interne che esterne all'Amministrazione cantonale, e rendere la vita dei cittadini più semplice. Ecco perché è necessario che anche lo Stato offra i propri servizi in modalità digitale, anziché cartacea, applicando quindi il principio "Digital First".

Che la digitalizzazione sia sempre più presente in ogni ambito della nostra vita quotidiana lo conferma pure lo stesso Consiglio di Stato nel proprio Messaggio n. 8079¹ in merito alla Modifica della Legge sul notariato; in effetti *"dalla fine degli anni Ottanta del secolo scorso si sta assistendo nei rami di attività più disparati a un sempre più vorticoso sviluppo della digitalizzazione alimentato dalle accresciute esigenze dell'economia e dell'utenza in generale tese a una maggiore efficienza e tempestività"*

Nel recente mese di agosto 2023 sono stati intrapresi alcuni passi che si integrano perfettamente con il presente atto parlamentare; in effetti, il 10 agosto 2023 il Consiglio di Stato ha avviato la procedura di consultazione relativa all'Avamprogetto di regolamento sulla comunicazione per via elettronica nell'ambito di procedimenti amministrativi (RCE-LPAm)² e più recentemente è stato promosso il sondaggio sulla fruizione online dei contenuti e dei servizi del portale dell'Amministrazione cantonale³.

Efficienza ed accessibilità

La digitalizzazione delle prestazioni permette una gestione più rapida ed efficiente dei processi amministrativi. I cittadini avrebbero, quindi, la possibilità di accedere ai servizi online in qualsiasi momento, evitando lunghe attese e spostamenti per chi abita nelle zone periferiche del nostro Cantone. La riduzione dei processi cartacei e la semplificazione delle procedure tradizionali porterebbero a un indiscutibile risparmio di tempo e di risorse sia per i cittadini che per l'amministrazione; in effetti, la digitalizzazione può contribuire in questo modo alla sostenibilità sia ambientale che finanziaria.

Insegnamenti recenti

L'emergenza sanitaria per il coronavirus ha dimostrato quanto sia importante avere sistemi digitali per garantire la continuità dei servizi pubblici anche in situazioni di crisi. Gli insegnamenti tratti dalla pandemia evidenziano dunque la necessità di investire nella digitalizzazione.

Allineamento con la strategia della Confederazione

Anche la Confederazione ha avviato sforzi significativi per promuovere la digitalizzazione dei

¹ Messaggio nr. 8079 del 10 novembre 2021 sulla modifica della Legge sul notariato del 26 novembre 2013 e della Legge sulla tariffa notarile del 26 novembre 2013 concernente la digitalizzazione del settore notarile: https://www4.ti.ch/user_librerie/php/GC/allegato.php?allid=141034

² Comunicato stampa del 10 agosto 2023: https://www4.ti.ch/tich/area-media/comunicati/dettaglio-comunicato?NEWS_ID=225869&cHash=15f2156bd02276d50c44dba6692439ca

³ Comunicato stampa del 24 agosto 2023: https://www4.ti.ch/tich/area-media/comunicati/dettaglio-comunicato?NEWS_ID=226689&cHash=b3c2d28267653fa4b431bf8858b4e3d1

servizi pubblici adottando la strategia "Svizzera digitale"⁴. È fondamentale che il nostro Cantone faccia la sua parte, allineandosi quindi a questa direzione al fine di contribuire in modo coeso alla modernizzazione del paese.

Conclusioni

La creazione di un catalogo delle prestazioni digitali nel Cantone del Ticino, basato sul principio "digital first", rappresenta un passo fondamentale per sfruttare appieno le potenzialità offerte dalla trasformazione digitale.

Questo passo non solo migliorerà l'efficienza e l'accessibilità dei servizi, ma contribuirà anche al risparmio di risorse e alla creazione di una pubblica amministrazione moderna e al passo coi tempi, nonché amica dei propri cittadini. Alla luce degli insegnamenti recenti e dell'importanza di un'azione coordinata a livello nazionale, è fondamentale che il Cantone del Ticino assuma un ruolo attivo in questo processo.

Fatte queste considerazioni, convinta delle opportunità offerte dalla digitalizzazione nonché ritenuto il ruolo importante che il nostro Cantone possa giocare a livello nazionale, la sottoscritta deputata chiede dunque al Consiglio di Stato di allestire – sulla base di un'analisi della situazione attuale in Ticino e di un confronto con gli altri Cantoni – un piano d'azione in cui sia dato atto (i) dei processi che si vogliono e possono digitalizzare, (ii) in quali processi si intende introdurre l'intelligenza artificiale (IA) al fine di velocizzare i servizi al cittadino e semplificare i processi produttivi interni, (iii) delle priorità di attuazione con l'indicazione delle tempistiche (breve, medio e lungo termine), (iv) dei settori dell'Amministrazione cantonale che attualmente accusano maggior ritardo nella trasformazione digitale, (v) delle modalità di attuazione e delle conseguenze operative e finanziarie di questa attuazione.

Per il Gruppo PLR
Alessandra Gianella

⁴ Strategia Svizzera digitale: <https://digital.swiss/it/>