

Missione e Ruolo di Formez PA nel PNRR

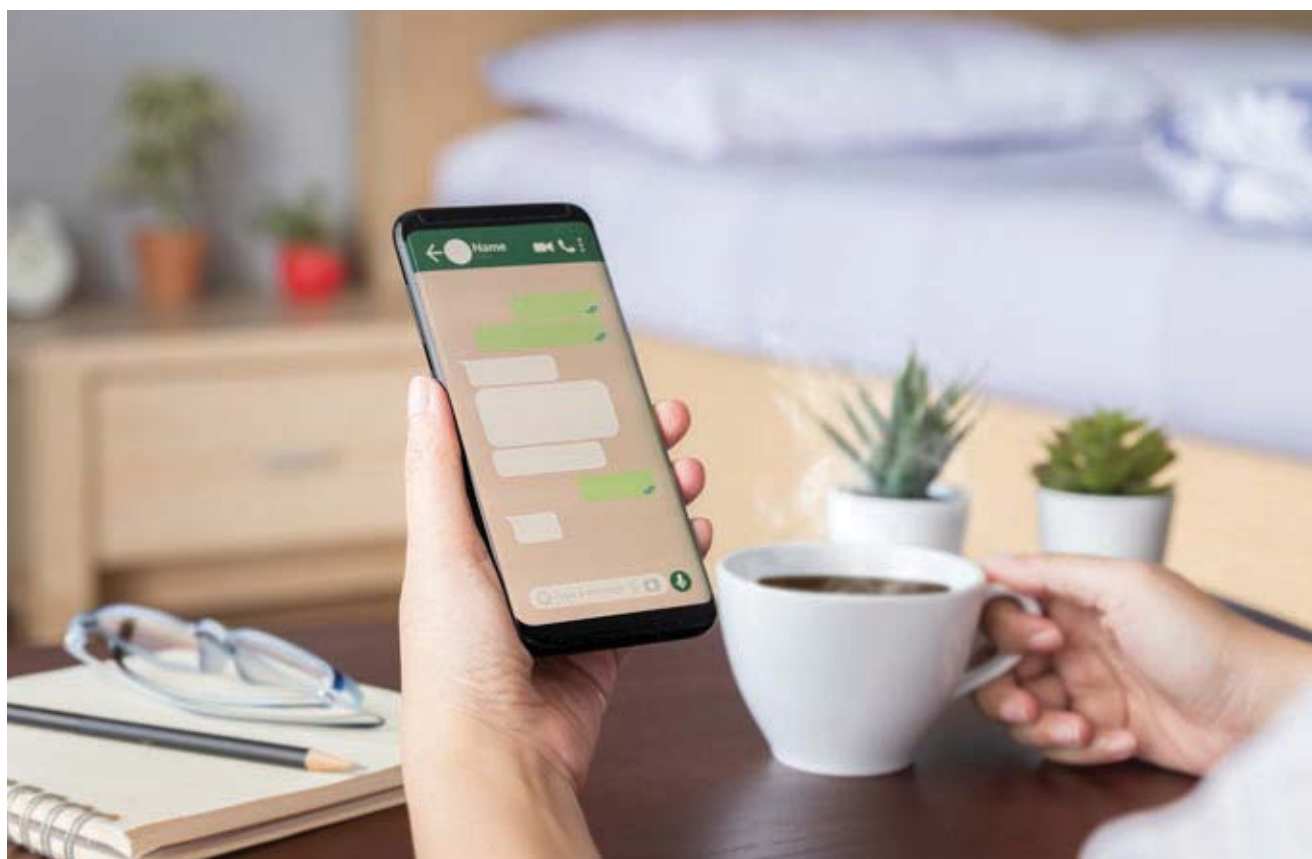
Donatella Parracino, Antonella Lombardi, Giorgio Giorgi

Formez PA è un istituto di assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle Pubbliche Amministrazioni *in house* alla Presidenza del Consiglio - Dipartimento della Funzione pubblica ed alle Amministrazioni associate. Oggi l'attività del Formez è focalizzata sull'attuazione delle politiche di riforma e modernizzazione della PA, sulla strategia di promozione dell'innovazione

e di rafforzamento della capacità amministrativa, prevista dalle politiche di sviluppo dell'Unione europea, promossa dal Dipartimento della Funzione pubblica, attraverso attività di accompagnamento ed assistenza tecnica. I progetti gestiti dall'istituto sono riconducibili ai seguenti quattro ambiti d'intervento: 1) Supporto all'attuazione delle riforme, promozione dell'innovazione e della digitalizzazione. 2)

Supporto per le attività di coordinamento. 3) Selezione ed accesso al comparto pubblico. 4) Sviluppo ed attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. Il D.L. 80/2021 "decreto reclutamento" ha rafforzato la *mission* dell'istituto, che assume ora un ruolo centrale a supporto delle Pubbliche Amministrazioni nell'attuazione del PNRR; nel dettaglio, è stata modificata la composizione degli organi sociali di Formez PA

a vantaggio della maggiore rappresentatività delle amministrazioni associate nell'organo di amministrazione e della maggiore qualificazione del suo organo di gestione. "Il punto di forza che rende il Formez unico - ha affermato il Ministro della PA - è vedere rappresentato in assemblea tutto il mondo della PA. Ne abbiamo potenziato la struttura e le risorse, per metterlo in grado di svolgere al meglio le sue nuove funzioni:





supporto alle attività di coordinamento, sviluppo e attuazione del PNRR, alle procedure per il reclutamento del personale, allo sviluppo del processo di digitalizzazione dei procedimenti amministrativi. Basti ricordare che circa il 60% delle risorse del PNRR, passerà per Regioni, Province e Comuni”. “Per questo motivo – sempre secondo il Ministro – è stato qualificato e rafforzato Formez PA come agenzia di supporto e valorizzazione per i governi locali; un nuovo Formez per le sfide che il PNRR richiede alle Pubbliche Amministrazioni, dai concorsi alle semplificazioni, fino alla digitalizzazione. Formez e

Scuola Nazionale dell’Amministrazione sono al centro della prima fase delle riforme abilitanti per l’intero PNRR: il loro rilancio e rafforzamento è necessario per catalizzare l’attuazione del Piano e fornire servizi sempre più efficienti a cittadini e imprese”.

Dieci Guide al PNRR

Questo importante passaggio normativo, che ha collocato Formez PA al centro delle attività per il PNRR, è stato sottolineato anche dal Presidente Bonisoli: “L’esecutivo, tramite il Decreto 80/2021, ha ampliato

la *mission* dell’istituto e ha conferito a Formez PA un ruolo centrale a supporto e per le attività di coordinamento, sviluppo e attuazione del PNRR”. Secondo Bonisoli, per poter cogliere a pieno l’occasione delle risorse del PNRR occorre spiegare bene il contenuto, gli strumenti a disposizione e le opportunità a tutte le pubbliche amministrazioni che ne sono destinatarie: “Per questo motivo è stato ripristinato e riattivato un importante servizio come quello di Linea Amica Digitale; il Formez, tramite LAD, fornisce tutte le informazioni necessarie e dettagliate ai rappresentanti delle PA per poter comprendere le

possibilità legate al PNRR”; inoltre, abbiamo realizzato dieci Guide al PNRR con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile”. “Infatti, non tutti hanno l’esperienza e la preparazione necessaria per poter comprendere cosa possa significare e quanti miglioramenti possa portare, nel loro operato quotidiano, uno strumento importante come il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza”. Le dieci guide sono state denominate “il PNRR in sintesi” e sono disponibili *online* sui siti ufficiali, essendo state realizzate dall’istituto d’intesa con il ministro per la Pubblica amministrazione e il dipartimento del-

la Funzione pubblica per rappresentare un racconto dettagliato del Piano Nazionale, che è centrale per la ripartenza dell'Italia". "Le dieci guide sono illustrate e costituiscono un grande aiuto alla comprensione del PNRR, che diventa più fruibile per la collettività; in tal modo l'istituto avvicina i cittadini al mondo della pubblica amministrazione, utilizzando un linguaggio semplice".

Piano triennale di Formez PA

La conferma del ruolo dell'istituto rispetto al PNRR si è avuto con l'approvazione del Piano triennale di Formez PA, che il 10 febbraio 2022 ha ricevuto il parere favorevole della Conferenza Unificata; nella sostanza, il nuovo Piano triennale prevede l'assistenza alla digitalizzazione dei procedimenti, l'assistenza tecnica alle amministrazioni ed il supporto al PNRR, la definizione di modelli per l'implementazione di nuove modalità di accesso alle amministrazioni per l'attuazione dei progetti del PNRR, lo sviluppo di forme di coordinamento per la realizzazione di progetti del PNRR, la promozione di analisi, ricerche e studi utili all'impiego delle risorse del PNRR, l'elaborazione di modelli di lavoro flessibile con particolare riguardo al digitale. Allo stesso tempo, Formez sta ampliando la base di rappresentanza con la partecipazione di Regioni, Province e Comuni ag-

giuntivi fra le amministrazioni associate, divenendo sempre più l'"agenzia" al servizio delle amministrazioni pubbliche per quanto riguarda la formazione, il reclutamento del personale, l'accompagnamento alle attività sul PNRR.

Selezioni e nuove assunzioni

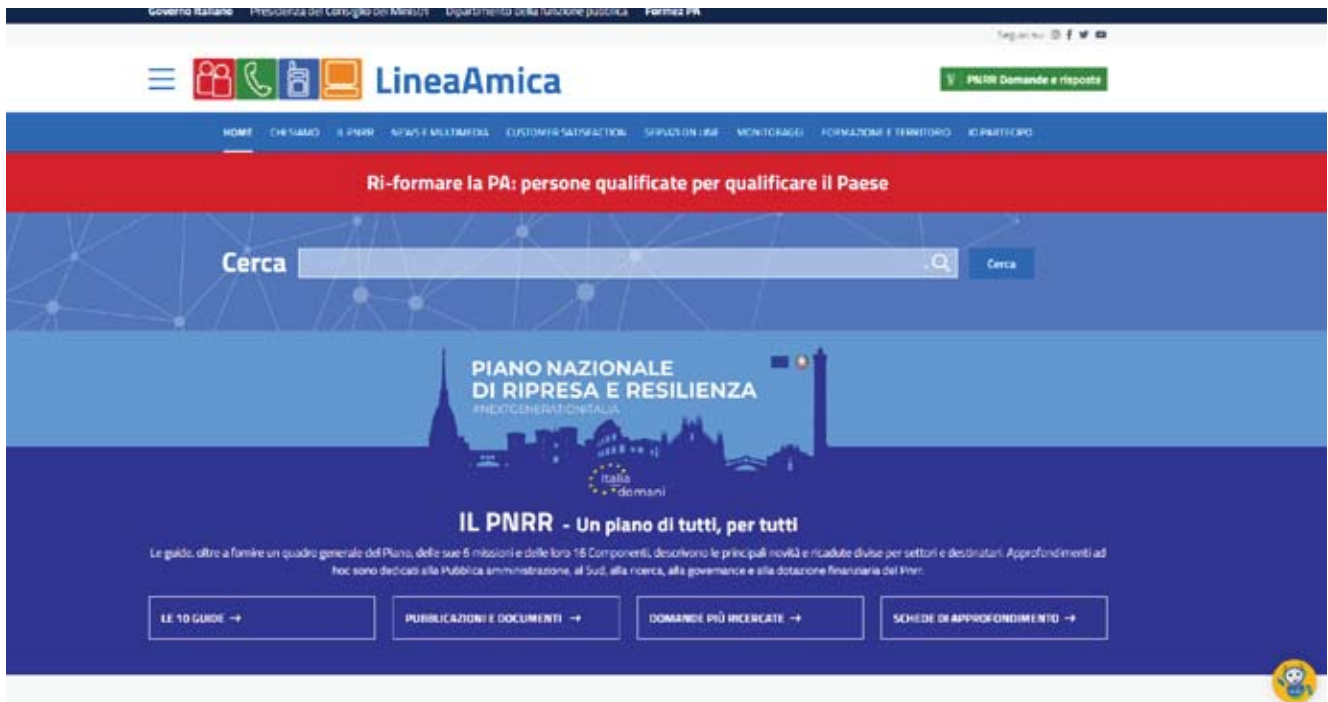
Lo stretto rapporto fra Formez PA e PNRR è confermato dall'articolo 10 del Decreto 44/2021 che, da maggio 2021 ha permesso, alla ripresa dei concorsi in presenza, di velocizzare l'iter tramite la completa digitalizzazione delle selezioni, con la sparizione della carta, in modo che si possano concludere le procedure entro 100 giorni (con una forte accelerazione rispetto al passato). La semplificazione opera anche per il reclutamento del personale che le Pubbliche amministrazioni hanno assunto, e stanno assumendo, per poter cogliere appieno l'opportunità storica dei fondi del PNRR; ad esempio, tra coloro che sono già stati selezionati e contrattualizzati a tal fine ci sono le 500 unità per il MEF e le Amministrazioni Centrali titolari degli interventi PNRR, nonché i 1000 esperti per la semplificazione delle procedure complesse nelle Regioni. Con il concorso MEF, è stato assunto personale che si sta occupando delle attività di *governance* del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza presso i Ministeri e la Presidenza

del Consiglio; questi neoassunti hanno un profilo economico, giuridico, statistico-matematico, informatico e ingegneristico e sono stati destinati anche alle attività di monitoraggio e rendicontazione delle risorse presso le amministrazioni titolari degli interventi. Inoltre, Formez PA, oltre ad aiutare le amministrazioni ad assumere il personale specifico, che serve per non perdere l'opportunità del PNRR, provvede alla formazione, con specifici progetti e con webinar *ad hoc*, assistendo e fornendo informazioni tramite Linea Amica Digitale.

Linea Amica Digitale

Sergio Talamo, Direttore Comunicazione e Relazioni con le PA del Formez, ricorda che "Linea Amica nacque nel 2009 da un'intuizione del ministro Brunetta, ed aveva come obiettivo principale quello di elevare lo standard di servizio della risposta al pubblico; ed, in effetti, ottenemmo livelli elevatissimi di *customer satisfaction*, 1300 enti in rete ed oltre 40 milioni di contatti per anno". "Attualmente abbiamo ripreso questo progetto, focalizzandolo in questa prima fase su due aspetti, l'assistenza alla PA nella gestione del PNRR ed il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai nuovi servizi pubblici". "In questi mesi, il Formez ha analizzato il PNRR producendo 10 Guide di facile consultazione e circa 600

Domande e Risposte (FAQ); grazie a questo lavoro, oggi il nostro portale è interrogabile, sia attraverso il motore di ricerca sia attraverso il *chatbot* di Linea Amica, con la possibilità, in caso di risposta insoddisfacente, di aprire un *ticket* o di chattare in simultanea con un operatore". "Queste attività descrivono l'importante servizio rivolto alle PA, ma anche a tutta la collettività, volto ad aiutare ed assistere tutti i soggetti interessati alla comprensione ed al miglior utilizzo possibile delle risorse del PNRR". Pertanto, Linea Amica Digitale si connota per essere un progetto innovativo portato avanti dal Formez, su impulso del Dipartimento della Funzione pubblica, per essere ancora più vicino ai cittadini ed al servizio delle PA, in particolare delle amministrazioni locali, per la fruizione della storica occasione delle risorse europee del PNRR. Ripresa appunto da un'esperienza di successo, che ha visto Linea Amica protagonista nel panorama della PA italiana dal 2009 al 2015 come centro di ascolto, network, e rilevazione di *customer satisfaction*; nel 2021, il *brand* è rientrato in pista con una nuova missione: realizzare un efficace servizio di comunicazione digitale integrata, dedicato al supporto delle pubbliche amministrazioni, partendo dalle innovazioni introdotte nel nostro Paese grazie al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. Con lo spirito creativo di una start-up, la visione di LAD si lega alla creazione ed allo sviluppo



di un servizio del tutto nuovo, per rafforzare costantemente le competenze delle amministrazioni, offrendo loro modalità innovative per l'acquisizione e la fruizione di informazioni sul PNRR e su temi strategici a sostegno delle transizioni del Piano, attraverso canali di comunicazione interattivi ed integrati, per un decisivo passo in avanti nell'impiego delle tecnologie digitali di ultima generazione. In *front-end*, LAD è un portale *web* di ultima generazione; un *chatbot* che gestisce conversazioni, consentendo agli utenti di interagire come se stessero comunicando con una persona reale; un *form* dove inserire la propria richiesta, una *library* costantemente aggiornata sul PNRR e su tutti i temi di impatto ed interesse (come il Piano Ri-formare la PA), sezioni

tematiche che raccolgono documenti ufficiali, schede di approfondimento, *FAQ*, *news*, monitoraggio di prodotti multimediali e di *social media*. In *back-end*, si articola in un servizio specializzato di assistenza consulenziale, *online* ed *offline*, dedicato alle PA relativamente ai temi del PNRR e delle innovazioni introdotte dal Piano negli ambiti ad esso collegati. Il *team* assume le vesti di un *contact center* innovativo, che unisce personale qualificato, intelligenza artificiale, *machine learning* e *chatbot*, consentendo a tutti gli utenti di riuscire ad ottenere una consulenza personalizzata in modo semplice e veloce. Gli operatori sono professionisti ed esperti di settore, che hanno l'opportunità di raggiungere un numero di utenti in costante aumento grazie alla

vetrina *online* creata *ad hoc* sulla pagina *web* di Linea Amica Digitale e sui canali social. LAD gestisce anche i *feed-back* ed il livello di soddisfazione degli utenti, accompagnandoli fino all'esito positivo della richiesta, migliorando costantemente le proprie performance di servizio, comunicazione e processo, ai fini della rilevazione dei giudizi degli utenti e della *citizen satisfaction*.

Un'opportunità per la PA

Il PNRR rappresenta una concreta opportunità per la PA di recuperare *engagement*, identità e coesione organizzativa, nei confronti di se stessa, dei cittadini e delle imprese; in questo contesto Linea Amica Digitale sta accompagnando i

Comuni italiani, anche attraverso la costruzione di percorsi di formazione *ad hoc*, focalizzati sulla comprensione delle procedure attuative del Piano, sull'approfondimento di tematiche tecniche specifiche relativamente ai temi trattati nel PNRR, sul loro impatto nell'ambito degli *open data* e della comunicazione digitale. La creazione di percorsi formativi avrà anche la finalità di favorire la creazione e lo scambio di valore tra le PA, che vogliono ottenere informazioni sul PNRR e sui temi strategici a sostegno delle transizioni ambientale e digitale, e che vorranno entrare a far parte del *network* di Linea Amica Digitale.

Donatella Parracino
Antonella Lombardi
Giorgio Giorgi
 Area Comunicazione Formez PA.



**PREMIO ECCELLENZA
DELLA FORMAZIONE**

AIF

PARTECIPA ALLA VII EDIZIONE DEL PREMIO PEF AIF

Il bando di concorso è rivolto a Aziende, PA, Università e Scuole, Fondazioni e Associazioni, Agenzie formative, Studi professionali e Formatori Professionisti.

Sono candidabili i Progetti Formativi elaborati nel 2021.

Scadenza 30 aprile 2022

La tua eccellenza riconosciuta AIF



Per informazioni e iscrizioni:
www.associazioneitalianaformatori.it



AIF
Associazione Italiana
Formatori