



III° CONVEGNO NAZIONALE

"PUBBLICO & PRIVATO" Decentramento e Tecnologia

L'EVOLUZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

- R O M A -

16 Novembre 2001

Ergife Palace Hotel

Ore 10,00

L'agenzia di Pratiche Amministrative, da sempre cerniera tra Pubblica Amministrazione ed Impresa, Professionista, cittadino utente, ha negli anni passati iniziato la propria evoluzione.

La trasformazione irrevocabile del nostro Paese, porta anche la nostra categoria a fare scelte epocali e determinanti per la nostra futura sopravvivenza e sviluppo.

Partendo dal nulla, con un netto svantaggio, dettato anche da lacune normative, da mancanza di conoscenza, scarsa crescita professionale, l'Agenzia, ha comunque intrapreso la propria rivoluzione.

La tecnologia, le semplificazioni, la presa coscienza della nostra situazione, hanno dato una spinta alla nostra trasformazione.

Oggi, l'Agenzia, vuole per la prima volta presentarsi a supporto reale della Pubblica Amministrazione. Certa oltretutto di poter dare un contributo attivo, grazie alla propria esperienza quotidiana dell'assistenza all'Utente, da sempre considerato per l'Agenzia "CLIENTE".

La categoria, non ancora matura per molti versi, ha però raggiunto la consapevolezza ed il coraggio di farsi avanti, di mettere in luce i propri difetti, ma di evidenziare con tutti i mezzi i propri pregi e potenzialità.

I punti di forza su cui poter contare sono vari, conoscenza normativa e professionalità, capillarità sul territorio, adeguamenti strutturali e tecnologici continui, incremento di personale qualificato, soprattutto, consapevolezza di giocare in questa partita il nostro futuro.

20156 Milano V.le Espinasse 67 tel. 02/38003306 – fax 02/33480462

Internet: www.unappa.com
e-mail: info@unappa.com

E' nostra la carenza di non aver saputo coinvolgere nel nostro sviluppo la Pubblica Amministrazione, di non aver saputo presentare la nostra categoria compatta e pronta a fare proposte concrete di sviluppo reciproco, situazione oggi compresa e sul quale l'Agenzia sta lavorando

L'Agenzia, in questi anni ha fatto esperienze che hanno maturato la propria capacità di discutere con la Pubblica Amministrazione, Telemaco, Firma Digitale, operatività continua e sempre in aumento con le Camere di Commercio, oltre che con tutti gli altri Enti per essa oggetto di lavoro quotidiano.

I risultati ottenuti hanno fatto raggiungere la consapevolezza di poter essere realmente UTILI, modificando però il modo di presentare la nostra categoria.

E' ha questo proposito che è oggi intenzione di Unappa, presentare il proprio progetto di collaborazione con la Pubblica Amministrazione oltre al miglioramento di collaborazione storico con il mondo dell'Utente in generale.

SEMPLIFICAZIONI E DECENTRAMENTO DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI.

L'Agenzia, può entrare di diritto in questo processo. La propria capillarità sul territorio, oltre alla ricettività delle proprie strutture, agevola un effettivo decentramento che non deve dimenticare l'UTENTE, che vuole sempre avere un interlocutore a cui rivolgere i propri dubbi, quesiti, fiducia, che da sempre dall'Agenzia vengono forniti.

Non sottovalutiamo l'aspetto pratico; capacità, professionalità, conoscenza, riconosciuti dal mercato quotidianamente. Risultati, sulla base dei quali l'Agenzia ha creato delle Imprese VIVENTI, che hanno partecipato all'economia globale del nostro Paese apportando sicuro gettito all'Erario, occupazione, che non vogliono scomparire.

Semplificare e decentrare, vuole dire andare sempre più in contro al cittadino/Utente, che, anche grazie all'Europa, deve divenire obbligatoriamente **CLIENTE**.

LE NUOVE TECNOLOGIE NEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Come anche rimarcato dal nostro titolo, le tecnologie evolvono i servizi. L'agenzia, da sempre alla ricerca di miglioramento per la propria attività, non poteva mancare a questo appuntamento obbligato, e, chiunque lo facesse, sarebbe destinato ad essere travolto.

Su questo argomento infatti, la categoria è frammentata, possiamo sicuramente dire che tutti coloro che hanno aderito ad UNAPPA, hanno fatto della tecnologia un'arma importante.

L'esperienza INFOCAMERE, che ci vede oggi forse tra i primi utilizzatori di servizi telematici, oltre che Soggetti più che attivi sulla FIRMA DIGITALE di cui si parla oramai da anni, e, che oggi si avvia alla concretezza e partenza con il presunto 9 Dicembre 2001, o in seguito, oramai non cambia il risultato, sono una esperienza importante.

L'Agenzia, ha potuto testare la propria capacità di adattamento. Questo, ha richiesto sacrifici, investimenti, cambi di strategia ed adeguamenti alle nuove esigenze, ma hanno messo in evidenza chiaramente le nostre potenzialità.

E' stato il mezzo con cui abbiamo potuto farci notare, e, con il quale dovremo aumentare tale considerazione.

20156 Milano V.le Espinasse 67 tel. 02/38003306 – fax 02/33480462

Internet: www.unappa.com
e-mail: info@unappa.com

Rammentiamolo, è solo un valore aggiunto al nostro lavoro, a beneficio della nostra professionalità e del CLIENTE/UTENTE.

GLI OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE

Non vi è dubbio. L'Agenzia di Pratiche Amministrative, vede oggi minato il proprio futuro. Molto tempo è stato perso per mancanza di aggregazione della categoria, di non conoscenza della nostra realtà imprenditoriale da noi rappresentata da parte delle Istituzioni, da tutti i fattori che possono concorrere a mettere in discussione la sopravvivenza delle nostre aziende e delle famiglie a cui le stesse danno sostentamento.

E' un fattore da non dimenticare, il nostro lavoro è la nostra vita, e, per questo dobbiamo adottare ogni accorgimento per dare alla nostra attività la continuità che merita.

- Crescita professionale anche grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie.
- Disponibilità da parte della Pubblica Amministrazione a consentirci la fornitura di altri servizi a favore dell'UTENTE/CLIENTE.
- Investimenti che diamo possibilità di rimanere nel mercato, grazie allo sviluppo di progetti concreti di gestione dei servizi attuali e futuri della Pubblica Amministrazione.
- Ricerca di nuova legislazione sulla nostra categoria.
- Aumento dell'occupazione nel settore, che soffre la carenza di operatori.

UNAPPA Unione Nazionale Professionisti Pratiche Amministrative

Il Presidente *Nicola Testa*

UNAP.P.A.

Unione Nazionale
Professionisti
Pratiche Amministrative

**III° CONVEGNO
NAZIONALE
"PUBBLICO &
PRIVATO"**

Decentramento e

Tecnologia

R O M A

Ergife Palace Hotel

16 novembre

2001

L'evoluzione dei
servizi
amministrativi

RIASSETTO STRUTTURALE DI U.NA.P.P.A.

Per chiarire meglio a tutti gli associati, anche di nuova iscrizione, è fondamentale partire con alcuni cenni sulla nostra Associazione.

Possiamo infatti dividere in tre momenti la nostra vita associativa.

STORIA, ATTUALITA', FUTURO.

Questi sono i tre punti fondamentali che non bisogna mai perdere di vista, e, che tutti dobbiamo necessariamente comprendere a fondo per poter dare una seria valutazione ai problemi che andremo illustrando.

LA NOSTRA STORIA

Unappa, è nata attivamente alcuni anni fa, quando ha iniziato a capire che era necessario far notare la propria presenza sul mercato dei servizi amministrativi.

Anni di attività, non avevano ancora plasmato la nostra figura professionale, che lavorava nell'ombra senza creare interesse nell'opinione pubblica. La Pubblica Amministrazione, diretta interlocutrice di tutti Noi, ci vedeva, ed in alcuni casi ci vede ancora, come un antagonista fastidioso al quale non concedere nulla, anzi, da boicottare in ogni modo e momento.

Si è allora iniziato a lavorare per cambiare questo clima di sfiducia. Fu all'inizio molto faticoso, in quanto effettivamente la nostra nascita e crescita negli anni d'oro, derivava da una disfunzione della macchina P.A., che presa coscienza di questo fatto, ha iniziato il proprio percorso di Semplificazione, Ammodernamento, e, in linea generale di miglioramento.

Tutti Noi sappiamo che realmente il processo di evoluzione è iniziato.

Dopo anni di lavoro si arrivò al primo successo, TELEMACO, che ci vedeva fiduciari della CCIAA, anche se in maniera parziale e molto frammentata, ancora ad oggi in alcuni casi questo è un problema riscontrabile.

Fu però indubbiamente un riconoscimento importante. Questo però pesò in maniera elevata, anche economicamente su le spalle dei Pochi Associati, che fino allora avevano creduto ed appoggiato la nostra idea di cambiamento.

E' iniziata pertanto la gestione, spesso familiare di servizi agli associati, non tralasciando nel contempo decine di iniziative di carattere istituzionale a favore dell'associazione. Incontri, Convegni, Assemblee locali e regionali, visite a Enti e Responsabili Istituzionali, e decine di altre attività, proselitismo sfrenato è generalizzato. E' iniziato l'interesse nei nostri confronti; da parte di nuovi associati attratti dai Servizi, e, da parte di alcune istituzioni, che, a torto o a ragione hanno cominciato a prendere coscienza della nostra esistenza.

EVOLUZIONE ED ATTUALITA'

I servizi, hanno pertanto dato una nuova arma per accrescere l'interesse dei potenziali nuovi associati che si sono avvicinati all'Unappa, consci anche del fatto che qualcosa intorno a tutti Noi stava minando il nostro futuro.

Sono aumentati i soci, i servizi forniti, la gestione degli stessi. Unappa, che ha sempre operato su **base volontaria**, ha avuto bisogno di creare una piccola struttura stabile con personale addetto, per dare un cenno ai propri iscritti e, per poter continuare sulla strada della propria attività istituzionale associativa. Nacque la vera e propria Segreteria Nazionale.

Malgrado queste difficoltà oggettive, Unappa, come ben sapete è giunta ad essere Ufficio di Registrazione per la famosa Firma Digitale. In questo ha giocato a proprio favore l'esperienza Telemaco, che ha posto in risalto il nostro lavoro e che ci vede oggi forse i più attivi su questo progetto, che trasformerà effettivamente e definitivamente il nostro lavoro.

I servizi forniti però, hanno nel giro di poco tempo monopolizzato il tempo a disposizione e oberato la nostra struttura operativa, che è giunta ad oggi nel giro di circa un anno alla paralisi totale.

Aumento di richieste, numero crescente di associati, crescita esponenziale di problemi, anche di carattere pratico, hanno portato Unappa ad una fase di stallo.

FUTURO

E' infatti sotto gli occhi di tutti, che malgrado gli sforzi sovrumani fatti dalla Segreteria, dai Soci Volontari, da tutti i collaboratori Unappa, non si riesce più a dare un supporto serio e giusto al nostro associato, ne a fare politica associativa seria.

Malgrado tutto, il sistema ha continuato a funzionare, a dare i propri risultati. La nostra immagine è sicuramente cresciuta e l'interesse intorno a Noi è certamente aumentato. Nel Bene e nel Male, abbiamo iniziato ad esistere.

Sono aumentati i soci, molte Istituzioni cominciano a riceverci, il mercato inizia a conoscerci ed in molti casi ad avere timore e interesse nei nostri confronti.

Siamo riusciti a mettere a segno un punto importante e a creare una linea di partenza.

Spesso siamo stati criticati, boicottati, aiutati e osannati, ma il sistema non è ancora sicuramente pronto per accettarci a pieno titolo.

Ora ci vengono chiesti sforzi maggiori e reali. Ci viene richiesto di dimostrarci concretamente una vera categoria produttiva, in grado di assumersi le proprie responsabilità, i propri rischi, come ogni altro soggetto simile a Noi.

E' necessario crescere per mettere in risalto le nostre potenzialità e capacità, che al di là dei discorsi soggettivi che ognuno di Noi può vantare, nella generalità non sono considerati da nessuno, **MA, CHE** potranno essere rivalutati solo stando fianco a fianco tutti Noi.

CONSIDERAZIONI

Ebbene, oggi siamo davanti ad un bivio. Non possiamo tornare più indietro, dobbiamo per forza di cose guardare avanti. Il futuro delle nostre attività e delle nostre famiglie, dipende dalle nostre decisioni.

UNAPPA, ha pertanto delineato quello che è il percorso sul quale confrontarsi nel prossimo futuro.

Fondamentale la nostra **PROGETTUALITA'**, la crescita **PROFESSIONALE**, la **VISIBILITA'**, e quello che più conta la nostra **CREDIBILITA'**.

Tutti punti che non possono svilupparsi se non abbiamo una organizzazione reale e stabile.

PROGETTUALITA'

La nostra categoria ha una grossa potenzialità, che deve riuscire ad esprimere non solo a parole ma anche nei fatti.

Ci viene richiesto di progettare sfruttando la nostra esperienza, che ci vede forse unici veri interlocutori in questo momento di trasformazione della Pubblica Amministrazione.

Conosciamo le esigenze del Cliente e quelle dell'Ufficio. Sappiamo come mediare tra Uno e l'Altro, arrivando ad un risultato soddisfacente per ambedue.

Il mercato ci riconosce questo.

Progettare però, vuol dire lavorare per creare, sfruttare il meglio della nostra capacità intellettuale, investire, rischiare, per poter proporre soluzioni ideali e attuabili.

- Sportello Unico
- Decentramento reale
- Utente come Cliente
- e altri ancora

Abbiamo sicuramente le capacità per farlo, dobbiamo concretizzarla, investendo in questa attività nuova per la maggior parte di Noi.

PROFESSIONALITA'

Non avremo mai una reale visibilità della nostra attività se non riusciremo a far capire l'utilità del nostro lavoro.

Per fare questo avremo bisogno di creare interesse. Di rivolgere sempre più l'attenzione alla Pubblica Amministrazione, discutendo con Lei per risolvere problemi e non crearne di nuovi.

Professionalità, vorrà però dire, investire sul nostro tempo, per aggiornarci, formare nuove figure, allargare le nostre conoscenze e capacità.

- Corsi di formazione
- Gruppi di studio
- Sviluppo di programmi comuni
- e non solo

VISIBILITA'

Sarà fondamentale creare maggiore interesse intorno a Noi. Dovremo smetterla di

occuparci solo ed esclusivamente di NOI, ma dovremo aprirci anche ad altri.

Fino ad oggi non abbiamo mai guardato al di fuori del nostro Ufficio. Da domani sarà necessario confrontarci con altre categorie, trovare alleanze o sinergie, essere presenti in ogni luogo.

Saremo obbligati a darci regole comuni di comportamento, di deontologia, di modalità operative, di standard qualitativi, che metteranno sicuramente in risalto la nostra categoria.

- Comunicazione
- Organizzazione costante di manifestazioni
- Statistica e ricerca di mercato per cogliere ogni opportunità o tendenza

CREDIBILITA'

Dovremo iniziare a parlare la stessa lingua. Seppur in un regime di libera ma corretta concorrenza, nel nostro mercato dovremo proporre ogni genere di garanzia per il cliente che entrerà nelle nostre Agenzie.

Dovremo essere comprensivi, nel contempo determinati e irremovibili nel prendere decisioni, anche drastiche nei confronti di coloro che non si attengono alle regole.

L'opinione pubblica e la Pubblica Amministrazione, dovrà vedere in noi, non speculatori di Disfunzione Amministrativa, ma collaboratori attivi ed attenti a risolvere i problemi.

COME CERCHEREMO DI RISOLVERE I PROBLEMI E RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI CHE CI SIAMO PREFISSATI E' UN PUNTO SU CUI TUTTI NOI DOVREMO RAGIONARE CON LA MASSIMA ATTENZIONE.

CONSIDERAZIONI

Proposte dalla Segreteria Nazionale in sede di Consiglio Direttivo e approvate all'unanimità

Dopo aver verificato la impossibilità oggettiva a proseguire in questa attività associativa, che si è immobilizzata negli ultimi mesi per un aumento di problematiche relativo la gestione dei servizi agli associati, si propone :

- creazione di una struttura operativa autonoma che gestisca i servizi attuali e quelli futuri dell'associazione in favore dell'Associato Unappa
- struttura che potrà essere interna o esterna all'associazione, ma sotto il proprio controllo.

POSSIBILITA E VANTAGGI

Per l'associato

- Migliore fornitura dei servizi a tutti gli associati, anche accentrati con minore aggravio organizzazione ed economico interno all'agenzia, che rimarrà comunque autonoma nella gestione e nel controllo.
Esempio : emissione di tutte le smart card.....
- Con l'aiuto della tecnologia, possibilità di attuare soluzioni innovative e risolutive per i problemi delle agenzie, con accentramento di costi ed investimenti.
Esempio : costruzione di software con unico gestore del servizio.....
- Possibilità di investimento per creazione di progetti nella gestione di servizi destinati alla Pubblica Amministrazione.
Esempio : gestione dello Sportello Unico alle Imprese
- Migliore capacità finanziaria
Esempio : aumento dei servizi accentrati per autofinanziamento
- Sviluppo di nuovi servizi da proporre sul mercato
- Creazione di una propria rete da utilizzare sul mercato dei servizi al Pubblico e al Privato

Per l'associazione

- Possibilità di svolgere con maggiore tempestività l'attività di associazione richiesta oggi dal mercato in generale e dalle istituzioni
- Sviluppo e crescita della base associativa
- Possibilità di intervento nei confronti della Pubblica Amministrazione nella richiesta di concessioni od autorizzazioni a fornitura di servizi di utilità Pubblica.
- Maggiore capacità di intervento alla struttura associativa in ogni occasione necessaria

Sono solo alcuni dei punti sui quali poter sviluppare le nostre discussioni, che dovranno portarci necessariamente alla soluzione del nostro problema.

Siamo certi di aver fornito un quadro esaustivo della nostra situazione attuale e futura, e, con l'occasione rinnovandovi l'impegno a portare avanti i nostri progetti, chiediamo a tutti Voi la Vostra fiducia.

UNAPPA

Il Presidente

Nicola Testa



Provincia di Roma

Il Presidente

Roma 6.11.01
Prot. 310

Egregio Presidente,

sono lieto di comunicarLe, in esito alla Sua richiesta, di aver disposto la concessione del patrocinio della Provincia di Roma al Convegno "Pubblico e Privato Decentramento e Tecnologia. L'evoluzione nei Servizi Amministrativi", che si svolgerà a Roma il giorno 16 novembre p.v.

Le comunico inoltre, che questa Presidenza concederà l'utilizzazione del logo, e, pertanto, La prego di prendere contatto con l'Ufficio Cerimoniale (Tel. 06/67662330) per il ritiro dello stesso.

Colgo l'occasione per inviarLe i miei più cordiali saluti.

Silvano Moffa

Sig. Nicola Testa
Presidente U.N.A.P.P.A
Viale Espinasse 67
20156 - Milano



*Il Ministro per la Funzione Pubblica
e per il Coordinamento dei Servizi
di Informazione e Sicurezza*
Prot. 3593/01/11/01 -36

Roma,

12 NOV. 2001

Gentile Presidente Testa,

come comunicato telefonicamente alla sua segreteria in data 31 ottobre ribadisco che non mi sarà possibile partecipare al Convegno del 16 novembre.

Augurando la migliore riuscita del Convegno, invio cordiali saluti.


Franco Frattini

Dott. Nicola TESTA
Presidente UNAPPA
Viale Espinasse, 67
20156 MILANO



*Il Capo della Segreteria Particolare
del Ministro per la Funzione Pubblica
e per il Coordinamento dei Servizi
di Informazione e Sicurezza*

Roma, 07 OTT. 2001

Ill.mo Presidente,

La ringrazio dell'invito ad intervenire, in qualità di relatore ed ospite, al Convegno "Pubblico e Privato"-Decentramento e Tecnologia previsto per il giorno 16 novembre 2001 presso l'Ergife Palace a Roma.

Ma a causa di improcrastinabili impegni precedentemente assunti non potrò partecipare.

Colgo l'occasione per augurare a Lei e a tutti i partecipanti un proficuo lavoro per l'ottima riuscita dell'importante convegno.

Un cordiale saluto.

Fabio Schettini

^^

Ill.mo Presidente
Dott. Nicola Testa
UNAPPA
V.le Espinasse, 67
20156 Milano

*Il Presidente
della Giunta Regionale del Lazio*

Prot. n. 169908

Roma li

14 NOV. 2001

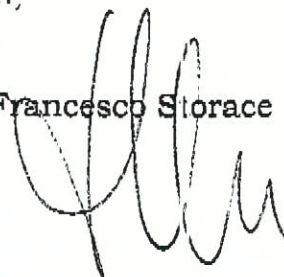
Caro Ulan

in riferimento alla Sua richiesta, Le comunico la concessione del patrocinio a nome della Regione Lazio per il Convegno Nazionale U.N.A.P.P.A. dal titolo "Pubblico e Privato. Decentramento e Tecnologia. L'evoluzione nei Servizi Amministrativi" in programma per il 16 novembre c.a. a Roma.

Considerando le interessanti tematiche che verranno affrontate, formulo vive congratulazioni per l'iniziativa assunta ed invio a tutti i presenti i miei più sinceri saluti ed auguri di buon lavoro.

Con le migliori espressioni di cordialità,

Francesco Storace



Signor Roberto Mancuso
Segretario Regionale U.N.A.P.P.A.
Viale Espinasse, 67
20136 Milano
Fax 02.45409080