

La Carta Regionale dei Servizi

a cura di Sabina Pugliese

L'introduzione della Carta Regionale dei Servizi ha portato numerosi miglioramenti ai servizi erogati dalla PA: ecco cosa dobbiamo attenderci nel prossimo futuro

Da quando il Consiglio europeo si è riunito, nel 2000, ed ha fissato degli obiettivi da perseguire entro il 2010 nell'ambito della Pubblica Amministrazione, abbiamo assistito ad uno sviluppo esponenziale nel settore dell'ICT. Le tecnologie informatiche si sono evolute in modo consistente, fornendo la possibilità di apportare notevoli benefici sia ai cittadini che agli operatori del settore. Le Pubbliche Amministrazioni hanno investito molte risorse sull'e-government con lo scopo di fornire ai cittadini un sistema unificato di informazione globale i cui punti cardine sono l'**interoperabilità** e lo scambio di informazioni in modo sicuro e controllato.

L'accesso on-line ai servizi delle Pubbliche Amministrazioni è reso possibile dalla Carta Regionale dei Servizi, una tessera a microchip individuale che ne consente l'abilitazione.

La diffusione della Carta sul territorio nazionale

La Regione Lombardia ha prodotto e distribuito la **Carta Regionale dei Servizi** già nel 2003, limitatamente alla Provincia di Milano in funzione sperimentale, seguita poi dalle altre province della regione. Altre regioni (Friuli Venezia Giulia, Sicilia) hanno sviluppato autonomamente il progetto negli anni seguenti (è divenuto operativo nel 2006), mentre altre ancora considerano le CRS come un progetto futuro, ma comunque realizzabile grazie anche all'apporto fornito dall'Agenzia delle Entrate e dalle strutture sanitarie nazionali e locali. Proprio queste ultime, infatti, hanno rappresentato il settore pilota del progetto.

I **Sistemi Informativi Socio-Sanitari** presentano una serie di problematiche complesse, soprattutto per quanto concerne l'erogazione dei servizi. Le CRS semplificano i processi di distribuzione di tali servizi e l'accesso ai dati degli assistiti (minori tempi di attesa, abbattimento dei costi). Ad oggi, la CRS ha soprattutto valenza di Tessera Sanitaria Nazionale, Codice Fiscale e Tessera Europea di Assicurazione Medica (valida quindi anche nei paesi dell'Unione Europea), pertanto grazie alla carta è ora possibile richiedere e ricevere cure mediche, oppure ritirare esami specialistici e farmaci.

In alcuni comuni del Friuli Venezia Giulia e a Milano è inoltre possibile, semplicemente presentando la CRS al proprio medico curante, prenotare visite ed esami al CUP (Centro Unico di Prenotazione), ottenere una copia della propria anamnesi, visionare i risultati di esami specialistici senza averli precedentemente ritirati agli sportelli.

Naturalmente molti di questi dati sono estremamente sensibili, pertanto si è reso necessario adottare delle procedure di autenticazione molto sicure che coinvolgessero non soltanto i cittadini ma anche gli operatori. Sono state quindi emesse delle ulteriori carte digitali che certificano non solo l'identità dell'individuo ma anche il ruolo e il livello di accesso ad informazioni confidenziali distribuite in diverse strutture all'interno di una extranet.

Problemi ed opportunità di sviluppo

Tuttavia l'obiettivo della CRS stabilito dalle regole di e-government è di consentire ai cittadini la massima autonomia ed indipendenza dalle strutture fisiche delle Pubbliche Amministrazioni. Ciò

che oggi è limitato all'ambito sanitario, domani sarà esteso a tutti i settori pubblici: per ottenere in modo semplice e rapido certificati anagrafici o di altro genere presso uffici comunali, provinciali e regionali, l'INPS, l'INAIL, o presso altri enti locali, come ad esempio le camere di commercio, le scuole, ecc.

Questo processo di implementazione richiederà sicuramente molto tempo: da circa trent'anni, ormai, le Pubbliche Amministrazioni gestiscono in modo autonomo i loro dati, e questo significa un'eterogeneità di informazioni e di software spesso tra loro incompatibili.

Un esempio interessante è dato dal software di gestione delle card adottato dalla Regione Friuli Venezia Giulia.

Naturalmente per utilizzare la carta personale dal proprio pc è necessario richiedere l'apposito lettore di smart-card, attraverso un modulo on-line. I lettori di **smart-card** vengono distribuiti gratuitamente, nella misura di uno per ogni nucleo familiare che ne fa esplicita richiesta.

Nella fase iniziale della diffusione delle schede, il software per la gestione del lettore non era compatibile con sistemi operativi diversi da Windows XP. La regione ha garantito da subito che il problema sarebbe stato risolto ed effettivamente oggi sono disponibili anche le versioni per Windows Vista e Linux.

Versione originale: <http://www.pubblicaamministrazione.net/e-government/articoli/80/la-carta-regionale-dei-servizi.html>

Copyright 2007 HTML.it | La vendita, il noleggio, il prestito e la diffusione del contenuto di questa pagina sono vietate, tranne nei limiti specificati nella pagina <http://www.pubblicaamministrazione.net/note-legali.html>.