

SCHEDA DI SINTESI TESI

A. A. 2004/ 2005

TITOLO DELLA TESI:

"PROCESSI E STRUMENTI DI INNOVAZIONE NEL CAMBIAMENTO DI UN ENTE PUBBLICO: L'ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

di Patrizia Pulitani

email Patrizia Pulitani @virgilio.it

SINTESI:

La Pubblica Amministrazione ha avviato in questi anni una profonda revisione delle procedure e dei processi operativi interni, che richiedono il superamento di vecchie logiche burocratiche e un grosso cambiamento culturale; l'attuale momento è caratterizzato da un sostanziale ripensamento delle modalità di intervento del settore pubblico. Gli interventi legislativi e normativi emanati sono orientati alla semplificazione dei servizi e alla valutazione dei risultati, con l'obiettivo di realizzare una P.A. più efficace ed efficiente che risponda meglio alle esigenze dell'utenza esterna. Lo scopo principale è quello di offrire agli utenti nuovi servizi a cui accedere in modo semplice e garantire, attraverso nuove forme di contatto telematico, una vicinanza costante, capace di superare ogni lontananza territoriale ed ogni barriera fisica. Ne consegue un necessario cambiamento organizzativo in termini di ridefinizione dei ruoli, di sviluppo delle competenze, dei rapporti tra cittadini ed Enti, utilizzando, in particolare, le ICT (Information Communication Thecnology) quale supporto fondamentale per garantire il necessario scambio informativo tra attori interni ed ambiente esterno. La risposta a questa sfida si è concretizzata nel Piano di e-Government, tema fondamentale per l'ammodernamento del Paese, che coinvolge direttamente le PP.AA. .

Nell'ambito della P.A. l'Inps, si configura come uno degli Enti più sensibili e orientati ad intraprendere quei processi di cambiamento, da collocarlo come interlocutore privilegiato nello studio ed analisi delle evoluzioni sociali ed economiche risultanti dai profondi

mutamenti di questi ultimi anni. La sua rilevanza istituzionale lo ha indotto sempre più a seguire una strategia di investimenti diretta al potenziamento del proprio sistema informativo e alla diffusione della cultura della qualità dei servizi, entrambi a supporto delle politiche di sviluppo delle persone, dei processi di riorganizzazione e dell'evoluzione tecnologica.

La politica di rinnovamento dell'Inps fonda i suoi punti cardine nella centralità del cittadino-utente e nella qualità dei servizi resi. L'attuazione dei principi cardine del nuovo modello, ha evidenziato il ruolo chiave della tecnologia, come fattore abilitante e trainante del cambiamento e l'esigenza di una integrazione stretta tra tecnologia e tessuto organizzativo a livello centrale e territoriale. L'offerta dei servizi on-line ha l'obiettivo di stabilire nuove modalità di comunicazione con gli utenti esterni ed interni e le istituzioni, alcune già realizzate, altre in via di progettazione ed attuazione. Al riguardo la tesi analizza il telelavoro come forma sia di digitalizzazione della P.A., che di applicazione di lavoro flessibile nella stessa e l'estratto conto, servizio on line per l'esterno in quanto ulteriore occasione di azione rivolta ad un rapporto qualificato ed interattivo con l'assicurato.

BIBLIOGRAFIA:

Ammendola T., Il treno vuoto: storia, ideologia e immagine di una azienda di trasporto in "Rivista trimestrale di Scienza dell'Amministrazione, n.1 ,1995

Argyris-Schon D., Organizational learning: a theory of action perspective. Reading Mass., Addison wesley, 1978

Barbarulo P., Porrari F., Qualità della formazione e valutazione: l'esperienza INPS, Sistema Previdenza, n.200, 2001

Bassanini F., "La riforma della pubblica amministrazione in Italia: un bilancio a fine 2000", relazione presentata al Convegno dell'Unioncamere Le autonomie per lo sviluppo economico, Roma, 13 dicembre

Battistelli F., La cultura delle Amministrazioni fra retorica e innovazione, Franco Angeli, 2002

Battistelli F., Burocrazia e Mutamento, Franco Angeli,1998

Benvenuti F., Il nuovo cittadino, Marsilio Venezia, 1994

Buchley W., Sociology and Modern System Theory, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall (1967)

Butera F., L'orologio e l'organismo, Franco Angeli, Milano, 1992

Butera F., Donati E., Cesaria R., I Lavoratori della conoscenza, Franco Angeli, Milano, 1997

Capano G., "Le politiche amministrative: dall'improbabile riforma alla riforma permanente?", in Di Palma, Fabbrini e Freddi, Bologna , Il Mulino, 2000

Caringella F., Il procedimento amministrativo, Napoli, 1995

Censis, Le pubbliche amministrazioni negli anni '90, Milano, Franco Angeli,1989

Cerese F. P., Pubblica amministrazione: un'analisi sociologica, Carocci, Roma,1998

Cnipa, I Quaderni, nn.2,6,7, 2004

Cocozza A., La riforma Rivoluzionaria - Leadership, pruppi professionali e valorizzazione delle risorse umane nelle pubbliche amministrazioni, Franco Angeli - Milano 2004

Cocozza A., La sfida della partecipazione, Franco Angeli – Milano 1996

Confindustria, "Azioni per la competitività – Le proposte di Confindustria per lo sviluppo del Paese" , 2001

Costanzo A., Le nuove frontiere (e le sfide) dell'Ente Pubblico, Romana Editrice, 1998

D'Albergo -Vaselli, "Un'amministrazione imprenditoriale?" Il cambiamento nel sistema pubblico fra apprendimento e ipocrisia, Seam, Roma, 1997

De Michelis G., La learning organization nelle pubbliche amministrazioni strutturate a rete, Sistema Previdenza, n.180, 1997

Decreto Presidente Consiglio dei Ministri, 21 dicembre 1995 (Schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei Servizi pubblici del Settore Previdenziale e Assistenziale)

Dente B., In un diverso Stato, Bologna, Il Mulino,1995

Di Gregorio R., La formazione intervento nelle organizzazioni, Ed. Guerini & Associati, Milano, 1994

Dipartimento della Funzione pubblica (2001 a), La Riforma, Roma

Fedele M., Come cambiano le amministrazioni pubbliche, Laterza, Bari,1998

Fedele M., Il management delle politiche pubbliche, Laterza, Bari, 2002

Fiorentini G., Amministrazione Pubblica e cittadino, E.G.E.A. S.p.A., Milano,1990

Fiorentini G., Meneguzzo M., Zangrandi A., "La pubblica amministrazione da sistema burocratico a network di servizi, Etas Libri, Milano, 1987

Gherardi e Mortara, "Può il concetto di cultura organizzativa contribuire allo studio della pubblica amministrazione ed al suo mutamento?", in Rivista trimestrale di scienza dell'amministrazione, n.1, 1987).

Guazzini G., L'Inps: verso un superamento del modello burocratico, Sociologia del Lavoro n.57,1995

Hinna L., Pubbliche Amministrazioni: cambiamenti di scenario e strumenti di controllo interno, Cedam, Padova, 2002

Lanzalaco L., Istituzioni, organizzazioni e potere, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1995

Legge 9 marzo 1989, n.88 "Ristrutturazione dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale e dell'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro"

March - Olsen, Riscoprire le istituzioni. Le basi organizzative della politica, tr.it. Il Mulino, Bologna, 1992

Merton R.K., Teoria e Struttura Sociale, Bologna, Il Mulino 1966

Mintzberg H., La struttura organizzativa: moda o coerenza? in " Problemi di gestione", n.6, 1983

Mintzberg H., La progettazione dell'organizzazione aziendale, Il Mulino, Bologna, 1985

Olsen J. P., I programmi di modernizzazione visti in prospettiva: l'analisi istituzionale del cambiamento organizzativo, tr. It. In Problemi di Amministrazione Pubblica, XVII, 1, 1992

Ongaro E., L'organizzazione per processi delle Amministrazioni Pubbliche - Sviluppo e Organizzazione , n.182 Milano 2000

Osborne - Gaebler, Dirigere e governare, Garzanti, Milano, 1995

Porrari F., Organizzazione e formazione: sintonizzare per poter cambiare, in Rassegna Stampa INPS , 1991

Porrari F., Vergondi O., La formazione nei processi di lavoro da FOR " Rivista per la formazione", n.38, 1999

Porrari F., Vergondi O., Verso una formazione integrata sul posto di lavoro, da FOR "Rivista per la formazione",nn.29-30, 1998

Rebora G., Un decennio di riforme. Nuovi modelli organizzativi e processi di cambiamento delle amministrazioni pubbliche, Roma, Guerrini, 1999

Rivista, "Pubblica 2000"

Sepe S., Amministrazione e Cittadini in " Stato Legale e Stato Reale" tratto da Speciali e Dossier del quotidiano Il Sole 24 ore, 1999

Stanca L., Ministro per l'innovazione e le tecnologie - Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione nella legislatura, 2002

Statuto dei Lavoratori, Legge 20 maggio 1970 n.300 (Legge Brodolini)

Tivelli L., Masini S. , Un nuovo modo di governare (L'e-government e il cambiamento della Pubblica Amministrazione), Fazi, Roma, 2002

Torchia L., Gli interessi affidati alla cura delle autorità

indipendenti in " I garanti delle regole" (a cura di S. Cassese e C. Franceschini), Bologna, il Mulino, 1996

Torchia L., La responsabilità dirigenziale, Cedam Padova 2000

- *Weber M.*, Economia e Società, Comunità, Milano, 1961

Principali atti normativi:

Legge n.142/1990

Legge n.241/1990

Legge n.421/1992

D.Lgs. n.29/1993

Legge finanziaria n.537/1993

D.Lgs.n.77/1995

D.L. n.163/1995

Legge n.59/1997

Legge n.127/1997

Rapporto Giannini 1979

Quaderni Cnipa

Linee Guida CIV 2003/2007

Linee Guida CIV 2004/2007

Inps - Direzione Generale – Piano pluriennale 2005/2007

Commissione delle Comunità Europee

La Governance Europa – Un libro bianco

Rapporto OCSE 2001

Linee Guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione

Siti internet consultati:

www.cantieripa.it

www.funzionepubblica.it

www.innovazione.gov.it

www.Confindustria.it

www.oecd.org

www.forumpa.it

www.compa.it

www.inps.it

www.altrapa.it

www.governo.it

www.interlex.it

www.parlamento.it

www.ct.rupa.it

www.cantieri.it

www.aranagenzia.it

www.censis.it

www.formez.it

www.europa.eu.int

Inps – Intranet