

*Illustrissima Signora Ministro,*

la grave situazione che stiamo vivendo in questi giorni, relativamente alla diffusione del coronavirus con i suoi potenziali devastanti effetti, deve indurre le Autorità ad apportare una serie di modifiche all'organizzazione delle attività delle Pubbliche Amministrazioni al fine di preservare la salute degli utenti e degli impiegati.

Questo particolare momento, però, può anche essere l'occasione per adottare soluzioni più moderne per la gestione dei rapporti con i cittadini. Basti pensare che, aldilà dei rischi connessi all'epidemia in atto, non è pensabile che si continui con l'apertura di sportelli fisici finalizzati a fornire informazioni o al ritiro e al deposito di carte, in un'epoca in cui gli strumenti informatici consentono soluzioni molto più agevoli per Cittadino o per gli Operatori qualificati.

L'utente, infatti, per poter ottenere informazioni o ritirare documenti, è costretto a recarsi presso gli Uffici, sacrificando talvolta giornate di lavoro, laddove potrebbe raggiungere i suoi scopi, in modo comodo e sicuro, attraverso efficienti Call Center e Sportellerie virtuali.

È anacronistico pensare che, in questo campo, si possa procedere in continuità con il passato: l'INPS, ad esempio, gestisce da sempre pratiche burocratiche con soggetti contagiati dalla TBC attraverso sportelli dedicati, scarsamente protetti.

Crediamo che, a parte il periodo particolare, sarebbe opportuno ripensare in chiave più moderna la gestione delle diverse linee di contatto fra Cittadini e P.A.

In ogni caso, durante questo delicato momento, auspichiamo che nelle metropoli, specie in quelle in prossimità delle zone colpite dal virus, si attivi il telelavoro e lo Smart Working al fine di evitare la concentrazione in ambienti fisici e favorire lo sfollamento dei mezzi pubblici.

In tale direzione, accelerando il più volte preannunciato processo di modernizzazione e informatizzazione della P.A., chiediamo un incisivo e rapido intervento della S.V.O.

Cordiali saluti

*Giancarlo Barra*

Roma, 24/02/2020



---

All'on. **Fabiana Dadone** - Ministro della P.A.  
[ministropa@governo.it](mailto:ministropa@governo.it)  
[protocollo\\_dfp@mailbox.governo.it](mailto:protocollo_dfp@mailbox.governo.it)

**SEDE NAZIONALE**

Via Giuseppe Bagnera, 29 - 00146 Roma; tel.: +39 065590699; fax: +39 0681156896; cell. +39 3771813085  
[www.dirpubblica.it](http://www.dirpubblica.it) - [sede@dirpubblica.it](mailto:sede@dirpubblica.it) - [dirpubblica@pec.it](mailto:dirpubblica@pec.it)  
C.F.: 97017710589 - Partita I.V.A.: 04919551004