

proprie reti per la governance, spesso sviluppatasi dall'esperienza di preesistenti tavoli di lavoro sull'e-government ma, rispetto a questi, più strutturate e stabili da un punto di vista organizzativo, potrebbe essere un utile riferimento per far scalare questo modello di governance complessiva a livello nazionale, nell'obiettivo di fare sistema e mantenere la coesione territoriale.

Inoltre, un modello di governance proponibile potrebbe vedere le **Agende Digitali Regionali - a loro volta strumenti di programmazione integrata tra le politiche regionali di settore e riferimento per la programmazione di interventi di innovazione per gli enti territoriali - come declinazione e rafforzamento dell'Agenda Digitale Italiana.**

Pensiamo ad una **governance a livello di Pubblica Amministrazione** che veda riunito in un solo disegno ed in una regia unitaria l'Amministrazione centrale dello Stato e le diverse Amministrazioni locali. Riteniamo infatti che il coinvolgimento del mercato, e soprattutto dei grandi player, essenziale ed imprescindibile, debba però trovare come interlocutore una Pubblica Amministrazione coesa, che immagina e richiede servizi integrati, fra tutti i livelli istituzionali, che disegna un territorio smart tenendo presente tutti i portatori di interesse ed integrando politiche e scelte.

In sostanza siamo convinti che questa governance, nello sviluppo dell'Agenda Digitale per la concretizzazione delle smart communities, si debba articolare nella declinazione pratica di alcuni concetti/principi guida:

- **Ruoli chiari:** ogni livello istituzionale ed ogni ramo della pubblica amministrazione, centrale e locale, deve avere funzioni e svolgere attività chiare e non sovrapposte, concordate e condivise fra le parti; in questo modo è chiaro chi è l'owner, il titolare, di ogni azione e chi è responsabile di ciascun "pezzo" del sistema.
- **Standard di sistema:** anche questi condivisi, e che si sostanziano in:
  - Utilizzo di tutti gli asset disponibili: va massimizzato l'utilizzo delle infrastrutture (materiali ed immateriali) disponibili nei singoli territori;
  - Utilizzo delle piattaforme abilitanti: vanno prodotte e documentate le specifiche tecniche di integrazione delle piattaforme abilitanti cosicché le applicazioni ed i servizi possano integrarle al proprio interno;
  - Costruzione ed utilizzo del Patrimonio Informativo (Pubblico-Istituzionale, ma anche privato): è fondamentale mettere al centro della realizzazione di applicazioni e servizi il riferimento a basi dati comuni, ben descritte, metadate e disponibili per tutti gli utilizzatori; ognuno utilizzerà queste informazioni per le proprie necessità e contribuirà ad alimentarle in relazione alle funzioni possedute ed alle titolarità che gli sono attribuite;
  - Uniformazione delle modalità di accesso ai servizi: deve esistere un'unica identità digitale, gestita anche con strumenti diversi (es. documento di identità digitale, CIE/CNS, OTP, ecc.), ma soprattutto tutte le soluzioni ed i servizi devono riconoscerla ed integrarla secondo livelli di sicurezza opportunamente definiti;
  - Cooperazione applicativa e dematerializzazione: devono essere i paradigmi su cui si costruiscono applicazioni e servizi, così come previsto dal CAD, e quindi devono essere definite e rese disponibili specifiche tecniche e prassi chiare di riferimento ed utilizzo;
  - Processi di qualificazione delle soluzioni: in relazione alle specifiche definite ai punti precedenti, vanno costruiti e gestiti veri e propri percorsi per la qualificazione delle soluzioni rispetto all'effettiva *compliance* con le specifiche assegnate, così da garantire, anche nel rapporto con il mercato, il massimo impegno alla costruzione di un sistema territoriale coeso e cooperativo;

- Declinazione operativa delle norme: non è tanto necessaria la promulgazione di nuove norme, quanto condividere e stabilizzare la loro interpretazione; è necessario interpretare la norma come un'opportunità che permette di innovare e permette di "osare" piuttosto che una barriera dietro la quale è permesso nascondersi e giustificare l'inerzia al cambiamento.
- **Animare e coltivare la partecipazione**: il cambiamento profondo non è frutto del volere di pochi, ma del pieno convincimento di molti. È quindi necessario ascoltare realmente, capire i problemi, valorizzare i contributi che portano risposte, coinvolgere direttamente ed in modo stabile, i portatori di interesse e costruire con loro le soluzioni. Vanno pertanto gestite ed animate, a livello locale, ma in coordinamento con il livello nazionale, comunità di pratiche attive sui diversi temi dell'innovazione e del cambiamento.
- **Intrecciare gli obiettivi dei programmi per le smart communities con quelli per la razionalizzazione e la semplificazione della macchina amministrativa** e dell'accesso del cittadino alla Pubblica amministrazione (e-government) e, soprattutto, con il processo in corso di ripensamento dell'articolazione delle funzioni amministrative a livello locale; una P.A. smart, è infatti componente e preconditione essenziale per una comunità che voglia esserlo; anche l'attenzione e le risorse dedicate dagli strumenti per le smart communities dovranno quindi tenerla nel debito conto;
- **Innovare e ricercare modelli, ma sempre all'insegna della replicabilità e della sostenibilità della gestione nel tempo** degli esiti ottenuti; troppo spesso, infatti, in passato si sono fatti investimenti per sperimentare modelli che hanno dato vita a progetti rimasti isolati o dai costi di gestione difficilmente sostenibili, rischio che soprattutto oggi, data la situazione della finanza pubblica, va assolutamente evitato;
- **Diffondere le buone pratiche**: il Paese è fatto di tante Autonomie, più o meno legittimate. Pensare che questa diversità/complessità sia risolvibile accentrando ed imponendo soluzioni uniche e monolitiche è profondamente sbagliato. È necessario promuovere e sostenere in modo convinto la pratica del RIUSO e per fare questo è necessario definire una vera e propria **Governance del riuso** che potrebbe avere come principi di riferimento:
  - Assumere che la PA debba erogare servizi con livelli di servizio minimo garantito e sanzionare le Amministrazioni inadempienti: questo comporta uno sforzo definitorio (come si definisce il livello minimo?) probabilmente non banale, ma utile a una molteplicità di scopi, ben oltre il contesto del riuso; sono comunque in corso, a diversi livelli (anche di Funzione Pubblica), analisi sulle modalità effettive di erogazione dei servizi da parte della Pubblica Amministrazione;
  - Individuare, certificare e qualificare le best practice: le esperienze di successo non sono *tout court* replicabili in altri contesti territoriali. È necessario costruire un vero e proprio **Kit di Riuso**, definito a livello centrale nella sua struttura, che raccolga l'intera esperienza compiuta (non solo il software prodotto) e quindi: la descrizione dei percorsi seguiti, degli errori compiuti e dei suggerimenti da seguire; l'analisi e le specifiche tecniche e funzionali alla base dello sviluppo software; il materiale formativo realizzato; la descrizione delle azioni amministrative ed organizzative che sono state agite per l'avvio del servizio con particolare riferimento alla declinazione operativa delle norme (regolamenti, circolari, organizzazione del servizio...), intendendo così il processo di riuso interessante anche per le soluzioni organizzative idonee a rendere performanti le soluzioni tecnologiche;
  - Incentivare le Amministrazioni al riuso di soluzioni qualificate: attraverso contributi o attraverso facilitazioni (ad esempio il superamento dei vincoli dovuti al patto di stabilità); è inoltre necessario proporre alle Amministrazioni interessate alle iniziative di riuso un percorso amministrativo standard per la loro attuazione, che

- renda certa l'azione degli uffici sotto il profilo della norma e permetta una reale diminuzione dei tempi necessari alla loro definizione;
- Incentivare le Amministrazioni cedenti: per la realizzazione dei “Kit di Riuso” e per supportare, in veste di tutor, il riuso presso le amministrazioni riusanti, anche in questo caso attraverso veri e propri contributi o attraverso facilitazioni, anche costituendo vere e proprie “comunità di riuso” di una soluzione in modo da poter governare i processi di evoluzione che rischiano altrimenti di divergere rapidamente;
  - Facilitare il ricorso ai fornitori delle soluzioni informatiche oggetto di riuso, sia pubblici (società in-house) sia privati, in quanto reali detentori delle competenze necessarie a rendere operative ed efficaci le iniziative di riuso. Questo intervento potrebbe essere attuato attraverso l'individuazione di condizioni standard per l'erogazione di attività e servizi da parte di tali fornitori nelle iniziative di riuso, con indicazioni da proporre alle Amministrazioni per l'inserimento nei contratti di acquisizione delle soluzioni.

**La governance del riuso e la definizione e gestione degli standard di sistema**, come si evince, **prevedono che, a livello nazionale vi sia una struttura stabile** dedicata a procedere in tal senso nel duplice rapporto con le Amministrazioni centrali, da un lato, e con il sistema delle Autonomie locali, dall'altro. Alla definizione degli indirizzi su cui focalizzare l'azione di tale struttura devono provvedere gli organismi istituzionali di concertazione, per cui si ritiene necessario proporre la costituzione, sia in seno alla Conferenza Unificata sia in seno alla Conferenza delle Regioni (CINSEDO), di una Commissione specificatamente incaricata della delega all'innovazione e informatizzazione della Pubblica Amministrazione centrale, regionale e locale, che consolidi e istituzionalizzi l'esperienza della Cabina di regia già oggi avviata. La Commissione interna al CINSEDO rappresenterebbe il collegamento diretto con le singole cabine di regia regionali, ed esprimerebbe i propri rappresentanti all'interno della Commissione nazionale che dovrebbe utilmente avvalersi anche di un organismo consultivo e di confronto formato da esperti indicati dal sistema delle imprese. La struttura di governo in questione potrebbe avere nelle Regioni i punti di snodo con il sistema territoriale, su cui evidentemente si massimizza il risultato della standardizzazione e del riuso. In particolare le Regioni potrebbero essere luoghi in cui si sviluppa quella **governance operativa** che può garantire contemporaneamente: la realizzazione dei prodotti attesi (servizi attivati in termini di soluzioni tecnologiche, in taluni casi procedurali e organizzative) e la presa in carico ed in “cura” del sistema di relazioni tra tutti i soggetti degli enti investiti dall'innovazione.

La governance operativa deve fondarsi sulla capacità delle Regioni di condurre e gestire:

- da un lato, una vera e propria rete di program management, per governare gli sviluppi ed i dispiegamenti di soluzioni e servizi fra i diversi livelli ed i diversi attori, non solo istituzionali, del cambiamento;
- dall'altro, un sistema strutturato e stabile che supporti la partecipazione attiva di tutti i soggetti coinvolti nei progetti e nei processi, creando un ambiente di condivisione della conoscenza, di scambio e valorizzazione di esperienze e creazione di innovazione.

Le Regioni, in questo disegno di governance globale, potrebbero infine essere i luoghi dove si avviano e si sperimentano azioni a diverso raggio, coerenti e convergenti con la strategia generale, anche in materia di ricerca e innovazione. In particolare riteniamo ci si debba concentrare su:

- **l'avvio di nuove progettualità** fortemente innovative ed in linea con i nuovi obiettivi europei dell'economia digitale, attraverso la progettazione di nuovi servizi regionali avanzati in tema di cloud computing, social network, web semantico, open data e eCommunities;

- **la realizzazione di laboratori territoriali interregionali**, che mediante le infrastrutture a banda larga possono anche consistere in network virtuali, su tematiche specifiche connesse alle vocazioni territoriali, con l'obiettivo di fornire test-bed per la sperimentazione di soluzioni innovative da parte di imprese, organismi di ricerca e PA, a beneficio della innovazione dei servizi, del trasferimento tecnologico e della costituzione di reti di imprese quali strutture collaborative in grado di mettere insieme capacità, competenze e capitali adeguati, nonché di aumentare i "moltiplicatori cognitivi" che derivano dallo sviluppo di pratiche di co-innovazione e dalla reciproca specializzazione;
- **la creazione di comunità virtuali** popolate da Pubbliche Amministrazioni, imprese, università e centri di ricerca, al fine di far incontrare i fabbisogni innovativi della società e le attività di ricerca e sperimentazione, per individuare potenziali soluzioni tramite azioni sinergiche tra PA, mercato e mondo della ricerca;
- **l'attivazione e la diffusione del pre-commercial procurement (PCP)** come strumento per stimolare l'innovazione nel sistema produttivo mediante la valorizzazione e qualificazione della spesa pubblica, favorendo la nascita di progetti pilota e l'eventuale costituzione di partenariati pubblico privati.

In conclusione la costruzione di una "**Smart Italy**" e di una molteplicità di "smart communities" non può prescindere dalla costruzione di tante "**Smart Region**" tra loro e al loro interno sempre più **coordinate, connesse e cooperanti**.

## GRUPPO DI LAVORO E-COMMERCE

### Premessa

Le MPMI (micro, piccole e medie imprese) rappresentano circa il 99% delle aziende italiane, producono circa il 70% del fatturato totale, dando lavoro all'80% degli occupati del nostro Paese. Le MPMI rappresentano quindi un fattore determinante della nostra economia nazionale ma, in particolare tra le piccole imprese, l'utilizzo di internet è ancora molto basso: mentre l'87% delle aziende con più di 50 dipendenti ha un sito, per quelle con meno di 10 addetti la percentuale scende sotto il 50%, con una punta negativa del 15% per le aziende con 1 o 2 dipendenti.

Tutto ciò quando il 2010 è stato in Italia l'anno della svolta della Internet Economy: con la crescita del 16% degli utenti on line, crescita del 14% dell'e-commerce di prodotti e servizi e aumento dell'11% dei domini registrati.

Quali sono le difficoltà percepite quindi dalle MPMI nell'accesso al mondo digitale, finalizzato allo scambio commerciale?

- di tipo culturale: l'e-commerce (il mondo virtuale in generale) viene visto con difficoltà sia nell'accesso ai potenziali servizi che nelle procedure informatiche legate alle transazioni;
- una percezione distorta sulla sicurezza dei metodi di pagamento con moneta elettronica;
- mancanza di contatto diretto con il cliente (lato offerta);
- insufficienza di incentivi (sgravi fiscali/contributi agevolati) da parte della Pubblica Amministrazione per sostenere costi che, soprattutto per le micro e piccole imprese, possono pesare non poco sui bilanci aziendali.

Il processo di diffusione dell'ICT presso le imprese e le amministrazioni pubbliche risulta procedere positivamente ma con priorità diverse. Entrambe mostrano una particolare attenzione all'obiettivo dell'efficienza curando la riduzione dei costi. Nel caso delle imprese questo sforzo è indotto dalla loro propensione agli scambi con l'estero che si associa a una diffusione più capillare dell'ICT.

Nel caso delle amministrazioni pubbliche accanto alla considerazione generale sull'uso dell'ICT per la gestione di ingenti masse di dati, vi è anche l'esigenza di migliorare le relazioni con i cittadini e le imprese.

Presso le imprese si è venuta a realizzare una polarizzazione fra due tipologie di diffusione delle tecnologie: una prima tipologia, che riguarda maggiormente le imprese manifatturiere, punta sulla reingegnerizzazione dei processi amministrativi interni; la seconda, diffusa invece per lo più tra le imprese dei servizi, è dominata dall'attività di e-commerce e, in particolare, dagli acquisti in rete; rimangono invece modesti i progressi delle vendite online, forse anche per lo scarso coinvolgimento delle famiglie.

Mentre è venuto meno il divario regionale nella diffusione dell'ICT, si conferma quello connesso con il settore di appartenenza e la dimensione di impresa. In particolare appaiono in ritardo le imprese dei settori tradizionali della manifattura (es. alimentari e tessili), quelle dei settori dei trasporti e degli altri servizi.

Le imprese mostrano un rifiuto nei confronti dei servizi forniti in rete se non sono obbligate dalle loro controparti.

### Leggi ed incentivi regionali in materia di e-commerce

Si fornisce, a titolo esemplificativo, il richiamo al contributo di alcune Regioni sulla materia del commercio, in particolare sulle forme di incentivo allo sviluppo dell'e-commerce.

#### *Regione Lazio*

Nella modifica della legge regionale n.33/1999 (Disciplina relativa al settore commercio), in fase di approvazione, viene dedicato un articolo del Capo II (Politiche attive di sostegno) ai "Contributi per

lo sviluppo del commercio elettronico, la certificazione di qualità, l'ammodernamento di immobili e impianti, l'acquisto di beni strumentali e l'introduzione di sistemi di sicurezza".

In questo ambito, le PMI commerciali possono ottenere contributi in conto interessi o in conto capitale anche per:

- a) investimenti in hardware e software per la creazione di siti web orientati al commercio elettronico BTB e BTC;
- b) investimenti in hardware e tecnologia rivolti al miglioramento e innovazione dei sistemi di sicurezza della connessione alla rete internet;
- c) investimenti per l'acquisto di hardware per la creazione di un servizio di provider e hosting a supporto del commercio elettronico;
- d) investimenti per la costituzione di sistemi di secure payment attraverso convenzioni con sistemi bancari o gestori di carte di credito o di debito;
- e) investimenti per la creazione di software prodotti interamente sul territorio regionale e finalizzati alla gestione del commercio elettronico.

Sono stati cofinanziati anche bandi volti al sostegno dello sviluppo dell'utilizzo della moneta elettronica come, ad esempio, la Legge n.289/2002 ("Contributi alle Pmi Commerciali per il Potenziamento degli Apparatati di Sicurezza"). I Bandi pubblicati sono stati tre (2006-2007-2008) per un totale di contributi erogati pari ad € 4,5 mln c.a.

La Regione Lazio ha inoltre previsto, in alcune normative a sostegno di talune categorie produttive, incentivi per l'utilizzo dei sistemi di pagamento elettronico. Ad esempio, la Legge Regionale n.32/1997 (Incentivi al settore del servizio taxi ed autonoleggio con conducente), dove è stata incentivata l'installazione sulle auto di servizio di apparecchi POS attraverso un contributo regionale pari al 50% dell'investimento realizzato. Il fabbisogno finanziario su questo specifico investimento è stato, mediamente, nel corso degli anni di c.a. € 800.000,00 l'anno con una media di domande presentate a valere sull'investimento di c.a. 600/700 l'anno fino al 2010 (ultimo esercizio finanziato). Inoltre, a valere su questa legge, era previsto un criterio di priorità per le imprese che investivano in tali apparecchiature. Dal 2011 la l. regionale 32/1997 non è più finanziata.

La richiesta di contributo è stata alta, soprattutto negli anni 2004-2008, ma è poi scesa in maniera importante nel corso degli ultimi due anni finanziati (2009 e 2010), a causa di diversi fattori tra i quali, presumibilmente, la drastica riduzione di fondi regionali a disposizione. Gli ultimi due bandi hanno visto soddisfatto solo il 15-20% della domanda.

#### *Regione Friuli Venezia Giulia*

Nella legge regionale 29/2005, la disciplina amministrativa del commercio elettronico è contenuta negli articoli 23 e 27. Tale attività non costituisce oggetto di monitoraggio da parte dell'Osservatorio regionale del commercio, in quanto qualificabile come attività esercitata fuori dai locali commerciali, essendo di conseguenza irrilevante ogni metratura di superficie. Per quanto concerne i contributi, gli articoli 100 e seguenti della stessa legge regionale prevedono una serie di disposizioni volte a incentivare l'introduzione, l'uso e lo sviluppo del commercio elettronico.

In particolare, l'articolo 100 dispone che le micro, piccole e medie imprese commerciali, turistiche e di servizio possono ottenere contributi in conto capitale nella misura massima del 50% della spesa ammissibile per l'effettuazione di programmi d'intervento riguardanti:

- a) investimenti in hardware e software per la creazione di siti web orientati al commercio elettronico;
- b) investimenti per l'acquisto di hardware per la creazione di un servizio di providing o hosting a supporto del commercio elettronico;
- c) investimenti in hardware e tecnologie rivolti al miglioramento dei sistemi di sicurezza della connessione alla rete Internet;

- d) investimenti per la costituzione di sistemi di Secure Payment attraverso convenzioni con istituti bancari o gestori di carte di credito o di debito;
- e) investimenti per la promozione del sito di commercio elettronico (shop-site);
- f) investimenti per corsi di formazione, al netto delle eventuali spese di trasferta, del personale destinato alla gestione, manutenzione, controllo dei siti orientati al commercio elettronico;
- g) investimenti per la creazione di software prodotti interamente sul territorio regionale e finalizzati alla gestione del commercio elettronico.

I fondi destinati agli interventi sopra ricordati sono assegnati annualmente dalla Regione in via anticipata a favore dei Centri di assistenza tecnica alle imprese (CAT) autorizzati, che effettuano l'istruttoria, l'assegnazione e la liquidazione dei contributi secondo le indicazioni della Direzione competente in materia di commercio e il regolamento di esecuzione emanato con DPR n. 22 dicembre 2006, n. 400/Pres.

#### *Regione Lombardia*

Nell'ambito del bando "Innova Retail" per il sostegno all'innovazione tecnologica delle micro e piccole imprese del commercio e dei servizi, pubblicato sul BURL n. 39 del 10 ottobre 2010, la Regione Lombardia ha finanziato la misura n. 4 denominata "Investimenti per l'installazione di apparecchiature di pagamento sicuro per conto delle PA".

Tale misura era rivolta a sostenere i costi di acquisto delle attrezzature necessarie per facilitare e migliorare, nell'ambito del circuito "Reti amiche" riconosciute dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, l'accesso dei cittadini ai servizi di pagamento sicuro verso enti e società pubbliche.

Oggetto del finanziamento pubblico era l'acquisto di un terminale multifunzione per il pagamento con moneta elettronica e l'addebito di utenze e servizi finanziari presso pubbliche amministrazioni.

#### **Linee d'azione**

Per poter diffondere il commercio elettronico in modo efficace e non traumatico è, a parere delle Regioni, necessario:

- incoraggiare e facilitare le micro e piccole imprese a operare in internet, attraverso una alfabetizzazione digitale (accompagnata da una adeguata campagna pubblicitaria in tal senso) e una formazione specifica sia degli utenti privati (i possibili futuri consumatori dei servizi on line), sia degli operatori economici, con particolare riguardo ai piccoli operatori. Anche dal lato dell'offerta di servizi on line è indispensabile, infatti, a livello Paese, preparare gli operatori per competere in internet con i professionisti (soprattutto esteri) dell'e-commerce puro, che sta già erodendo mercato alle aziende italiane e, conseguentemente, quote di export all'Italia;
- prevedere specifici incentivi, integrabili ad es. tra incentivi statali e regionali, che incoraggino le imprese ad utilizzare questi strumenti.
- accompagnare le imprese a ripensare i propri processi organizzativi e la modalità con cui si pongono sul mercato, per investire realmente e riposizionarsi sul mercato digitale, non limitandosi ad aprire una 'vetrina sul web'.

Infine, sarà da tener presente la funzione di incentivazione e di promozione che potrà avere la crescente diffusione dei pagamenti elettronici anche nei confronti della P.A., a partire dalle esperienze in atto, che le Regioni possono valorizzare e diffondere.

## INIZIATIVE STRATEGICHE FONDANTI

### INIZIATIVA: INTEROPERABILITA' E COOPERAZIONE APPLICATIVA

#### 3.1. Obiettivo/ visione

Diffondere l'uso della cooperazione applicativa per l'automazione dei principali procedimenti inter-amministrativi.

#### 3.2. Descrizione dell'iniziativa

L'utilizzo della cooperazione applicativa nello sviluppo dei sistemi informativi è prescritto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e deve avvenire secondo le specifiche del Sistema Pubblico di Connettività e cooperazione (SPC).

Le Regioni e Province Autonome hanno realizzato, coinvolgendo tutte le Regioni e Province Autonome italiane, in quest'ambito i progetti ICAR e ICAR+.

Il progetto ICAR, che ha definito il modello e attivato l'infrastruttura per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa in rete tra i sistemi informativi di diverse amministrazioni pubbliche secondo le specifiche SPCoop, è stato completamente sviluppato, mentre il progetto ICAR+ relativo al dispiegamento della cooperazione applicativa è in corso di completamento secondo tempi e modi diversi caratteristici per ogni territorio.

E' necessario ora individuare i procedimenti inter-amministrativi più rilevanti sia in termini di oneri per l'utenza (cittadino ed impresa) che per l'Amministrazione. Pertanto, attraverso la definizione di ontologie condivise, occorre predisporre gli accordi di servizio necessari per poter procedere rapidamente verso l'operatività reale e completa. In questo processo dovranno essere superati gli eventuali vincoli normativi.

L'interoperabilità, così come definita negli standard, deve essere effettivamente attuata anche nei processi inter-amministrazione che coinvolgono le amministrazioni centrali. Ad esempio, dovrebbe essere data attuazione alla completa dematerializzazione dei documenti DURC (Documento Unico di Regolarità Contabile) e della certificazione antimafia, obbligando le amministrazioni competenti ad aprire i propri servizi alle altre pubbliche amministrazioni, secondo gli standard della Interoperabilità e Cooperazione Applicativa.

#### 3.3 Già fatto

Iniziative progettuali: ICAR e ICAR+

I progetti sono stati entrambi cofinanziati dallo Stato e dalle Regioni e Province Autonome, per un investimento complessivo pari ad Euro 25.061.693 (di cui Euro 9.547.124 quale quota di cofinanziamento statale) per il Progetto ICAR, ed Euro 2.116.600 per il Progetto ICAR+.

### 3.4 Da Fare

Rendere completamente interoperabili in cooperazione applicativa secondo le regole tecniche previste dal CAD i 5 procedimenti inter-amministrazioni (centrali e locali) che si ritengono prioritari per efficientare la Pubblica Amministrazione.

Le Regioni propongono le seguenti priorità: DURC (Documento Unico di Regolarità Contabile), certificazione antimafia, ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente),

Soggetti coinvolti	Tempi di attivazione	Durata (in mesi)	Costo di attivazione	Fabbisogno finanziario annuo
Regioni Amministrazioni Centrali	12 mesi	12	2 Milioni di euro	-

### 3.5 Fonti e Strumenti di Finanziamento

-

### 3.6. Riferimenti normativi

Codice Amministrazione Digitale.

Regole tecniche del CAD.

### 3.7. Ulteriori osservazioni

## INIZIATIVA: CARTA NAZIONALE SERVIZI - IDENTITA' DIGITALE E SERVIZI ONLINE

### 3.1. Obiettivo/ visione

Le Regioni e Province Autonome hanno creduto e investito nella Carta Nazionale Servizi, in quanto primo strumento di larga diffusione disponibile e sostenibile per garantire servizi ai cittadini in diverse modalità.

Nella visione delle Regioni la CNS è lo strumento di accesso ad un sistema di servizi che, completato con un sistema di gestione delle identità digitali, abilita la creazione di veri servizi digitali al cittadino e quindi la vera innovazione della Pubblica Amministrazione.

Per il risultato finale, l'individuazione e la fornitura di uno o più strumenti operativi da garantire a cittadini e imprese (CIE, CNS/CRS, altri) è un elemento fondamentale, che deve però trovare immediatamente corrispondenza con un sistema di gestione delle identità digitali. Quest'ultimo dovrà essere caratterizzato da un modello organizzativo, architetturale e soprattutto normativo in cui gli Identity Provider si specializzano nel rilascio di documenti d'identità digitale e nell'asserzione dell'identità dell'utente ai Service Provider di una federazione, così che sia possibile l'erogazione dei servizi on-line, anche con riferimento alla trasmissione di documenti digitali alla PA attraverso la PEC. La federazione degli Identity Provider dovrà garantire la circolarità dell'identificazione, a prescindere dallo strumento operativo utilizzato, su tutto il territorio nazionale, consentendo al cittadino di operare con un'unica identità digitale per l'accesso a tutti i sistemi e servizi della PA. La copertura del servizio dovrà poter essere estesa anche al settore privato come fattore di sviluppo.

### 3.2. Descrizione dell'iniziativa

Raccordare il progetto (rinnovato) sulla CIE/CNS/TS (Documento Unificato) con il processo in corso di diffusione della CNS, evitando o limitando i costi aggiuntivi per le Regioni e Province Autonome sia diretti che indiretti (di natura organizzativa), ai fini della salvaguardia degli ingenti investimenti effettuati a livello regionale e nazionale.

Il Documento Unico e le CNS, tra l'altro, fanno riferimento alle anagrafiche INA-SAIA, tributaria e assistiti, che non sono completamente allineate; si evidenziano pertanto i costi aggiuntivi inutilmente sostenuti dall'ente pubblico a fronte di emissioni non corrette (questo è un effetto negativo di una non completa realizzazione della circolarità anagrafica o di allineamento dei dati anagrafici gestiti dai diversi enti erogatori di servizi), e quindi bisogna prevedere un allineamento completo in tempi brevi delle due anagrafi.

Consentire agli Identity Provider accreditati di rilasciare asserzioni d'identità digitale di vario tipo, secondo uno spettro di possibili livelli di sicurezza. Per la circolarità delle asserzioni sull'identità degli utenti sarà necessario realizzare un Registro pubblico degli Identity Provider accreditati e tra loro federati (già previsto dal CAD e da SPC e denominato GFID). Grande efficacia potrebbe avere il riuso di un canale unico di contatto diretto con l'utente (riconoscimento e consegna delle credenziali) nel processo di provisioning e, più in generale, dell'intero ciclo di vita delle credenziali.

Garantire l'erogazione di un insieme di servizi minimi online a tutti i cittadini dotati di strumento di accesso (attuale CNS o Documento Unico).

### 3.3 Già fatto

Sono state finora distribuite 25 milioni di TS/CNS/CRS (che diventeranno 30 milioni a fine 2012). Si sottolinea come queste carte sono “effettivamente” utilizzate, tra l’altro, per l’accesso ai servizi online messi a disposizione dalle pubbliche amministrazioni dei territori. E quindi la garanzia di continuità del processo di adozione delle CNS è un requisito fondamentale per assicurare e abilitare l’accesso sicuro da parte dei cittadini ai servizi della PA in rete, che sia, non solo sulla carta “a portata di chip”.

Le Regioni hanno sostenuto importanti investimenti finanziari e organizzativi per i progetti di diffusione di carte regionali/provinciali dei servizi, sia connessi alle Convenzioni con l’Agenzia delle Entrate per la fornitura e la personalizzazione delle tessere, che relativi all’adozione dei sistemi di card management system per la gestione del ciclo di vita delle Tessere Sanitarie-Carte Regionali di Servizi, oltre che per lo sviluppo dei portali di servizi online.

Iniziative progettuali: ICAR INF-3, SPC GFID, TS-CNS, Portali di servizi online

### 3.4 Da Fare

Individuare e implementare i servizi online prioritari da garantire ad ogni cittadino dotato di documento di accesso (CNS o Documento Unico), rendendo fruibili alcuni di essi anche con strumenti mobili.

Soggetti coinvolti	Tempi di attivazione	Durata (in mesi)	Costo di attivazione	Fabbisogno finanziario annuo
Regioni Comuni Amministrazioni Centrali	-	36 mesi	In corso di definizione	-

### 3.5 Fonti e Strumenti di Finanziamento

-

### 3.6. Riferimenti normativi

Codice Amministrazione Digitale.

Regole tecniche del CAD.

### 3.7. Ulteriori osservazioni

## INIZIATIVA: CIRCOLARITA' ANAGRAFICA

### 3.1. Obiettivo/ visione

Realizzare la completa circolarità anagrafica nelle modalità previste dal CAD delle principali anagrafi, eliminando le ambiguità normative nel processo di interscambio di informazioni anagrafiche tra le pubbliche amministrazioni.

### 3.2. Descrizione dell'iniziativa

Inquadrare normativamente, nell'ambito di SPCoop, tutto lo scambio telematico di informazioni certificate tra le amministrazioni pubbliche, compresi i comuni.

Dare piena attuazione agli accordi già sottoscritti fra le Regioni e Province Autonome e il Ministero dell'Interno.

Nel quadro degli impegni convenuti in Conferenza Unificata, che ha deliberato nel febbraio 2011 l'approvazione dello Schema di Convenzione tra il Ministero dell'Interno/Regione/Provincia Autonoma per il collegamento all'Indice Nazionale delle Anagrafi, ed a fronte dell'intervenuta pubblicazione del nuovo Regolamento di gestione dell' INA, che amplia i dati contenuti nell'Indice, al fine di rendere immediatamente disponibili alle PA collegate al CNSD/Ministero dell'Interno ulteriori informazioni anagrafiche indispensabili per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali, è assolutamente prioritario garantire le risorse finanziarie da parte dello Stato per la prosecuzione delle attività di messa in produzione del sistema di circolarità anagrafica (ai fini sanitari in prima applicazione, ma guardando agli altri ambiti di applicazione da subito).

La completa realizzazione del sistema di interscambio anagrafico, nel rispetto della funzione di vigilanza ed indirizzo in capo al Ministero dell'Interno, permetterà altresì di ottemperare quanto previsto dalla legislazione anagrafica, in particolare in riferimento al divieto di costituzione di banche dati anagrafiche sovracomunali, o la trasmissione in tempo reale degli aggiornamenti anagrafici dai comuni ad altre pubbliche amministrazioni ancorché queste ultime ne facciano un uso esclusivo di pubblica utilità.

Rispetto all'attendibilità dei dati presenti in INA-SAIA e al conseguente disservizio derivante dalle incongruenze tra dati registrati e dati reali, preme porre in evidenza che nell'ambito della rilevazione ISTAT relativa all'ultimo censimento della popolazione, sono state censite 600.000 posizioni anagrafiche non presenti in INA e, per converso, è stata rilevata la presenza di 1,6 milioni di cittadini in INA che non dovrebbero fare parte dell'Indice. Tale considerazione può ovviamente avere ricadute anche sui processi relativi all'allineamento delle anagrafi sanitarie regionali, che possono costituire un riferimento efficace per un'erogazione sicura di servizi al cittadino in ambito sanitario.

Sviluppo e diffusione delle Anagrafi degli studenti, sulla base del confronto e dell'accordo fra le Regioni ed il MIUR, e delle Anagrafi dell'Edilizia Scolastica.

### 3.3 Già fatto

Condivisione specifiche tecniche, accordi con le amministrazioni centrali e sperimentazioni tecniche.

Iniziative progettuali: ICAR AP2, Convenzione Conferenza Stato Regioni

### 3.4 Da Fare

Mettere in produzione i sistemi sperimentati, ottimizzando i sistemi coinvolti.

Soggetti coinvolti	Tempi attivazione di	Durata (in mesi)	Costo attivazione di	Fabbisogno finanziario annuo
Regioni Province Comuni Amministrazioni centrali	20 mesi	36	5 Milioni di euro	3,7 Milioni di euro

### 3.5 Fonti e Strumenti di Finanziamento

Residui fondi UMTS

### 3.6. Riferimenti normativi

Codice Amministrazione Digitale.

Regolamento INA.

Regolamento anagrafiche scolastiche.

### 3.7. Ulteriori osservazioni

Rimane da definire il ruolo che si vuole dare all'INA: sarebbe meglio che fosse abilitato solamente come indice dei residenti per poi definire opportune norme per l'interscambio delle informazioni tra le varie amministrazioni. Così facendo si può ipotizzare un intervento mirato che può portare a reali sviluppi. Se invece si intende privilegiare la scelta di fare dell'INA non solo un indice ma un DB nazionale, probabilmente passerà molto tempo prima di vedere qualcosa di funzionante, specie in assenza di finanziamenti.

## INIZIATIVA: GEOREFERENZIAZIONE (INFRASTRUTTURA DATI TERRITORIALI O CATASTO TERRITORIO)

### 3.1. Obiettivo/ visione

Sviluppare la cooperazione applicativa per lo scambio delle informazioni territoriali.

### 3.2. Descrizione dell'iniziativa

La disponibilità di una Infrastruttura Nazionale per i Dati Territoriali rappresenta una esigenza di enorme rilevanza per l'attuazione di qualsiasi progetto di innovazione digitale. Sia in relazione ai temi della fiscalità, sia in relazione ai temi del controllo e della pianificazione del territorio.

Su questo tema le Regioni e le Province Autonome hanno sviluppato una notevole mole di lavoro, anche relativa allo sviluppo di infrastrutture di dati territoriali a livello regionale.

E' necessario affermare la priorità di questo tema e l'esigenza dell'accelerazione dello sviluppo della IDT nazionale (tutto il lavoro collegato all'attuazione della Direttiva comunitaria INSPIRE), affrontando e superando gli ostacoli di natura organizzativa che ne stanno rallentando l'attuazione.

Sono inoltre prioritari la definizione di accordi di servizio idonei ad agevolare lo scambio di informazioni territoriali attraverso l'infrastruttura di cooperazione applicativa nazionale ed interregionale e il dispiegamento sui territori regionali dei sistemi già realizzati per l'integrazione delle informazioni territoriali, geografiche e catastali e per la lotta all'evasione fiscale.

### 3.3 Già fatto

Iniziative progettuali: SIGMATER, sistemi per l'integrazione delle informazioni territoriali, geografiche e catastali e per la lotta all'evasione fiscale.

Azione continuativa del tavolo di lavoro interregionale per la formalizzazione e la diffusione degli standard cartografici europei e nazionali, comprese le sperimentazioni sull'interscambio di informazioni strutturate cartografiche.

### 3.4 Da Fare

Dispiegare i sistemi già sperimentati in singoli ambiti e completare i servizi disponibili.

Soggetti coinvolti	Tempi attivazione	Durata (in mesi)	Costo attivazione	Fabbisogno finanziario annuo
Regioni Comuni Province Amministrazioni Centrali	12 mesi	36	19 milioni di euro	1,5 milioni di euro

### **3.5 Fonti e Strumenti di Finanziamento**

Residui fondi UMTS

### **3.6. Riferimenti normativi**

### **3.7. Ulteriori osservazioni**

## INIZIATIVA: AMMINISTRAZIONE DIGITALE SENZA CARTA

### 3.1. Obiettivo/ visione

Dematerializzare gli archivi delle amministrazioni e conseguentemente tutto il procedimento amministrativo sia interno all'amministrazione che inter-amministrativo. Identificazione dell'archivio digitale come principale base informativa certificata degli Enti.

### 3.2. Descrizione dell'iniziativa

L'approccio organizzativo ai progetti di dematerializzazione, che si focalizza sulla gestione dell'intero Ciclo di Vita documentale e comporta la capacità di astrarsi, sia rispetto alla disponibilità di soluzioni tecnologiche, sia rispetto alla facile tentazione di ridisegnare in elettronico un modello di funzionamento adatto ad un mondo manuale, può essere l'occasione di modellare nuovi processi e nuovi flussi informativi, implementabili a fronte di standard logici stabili e integrati, disponibili tramite soluzioni architettoniche ed applicative orientate ai servizi ed all'interoperabilità. Tali buone pratiche vanno replicate e diffuse ad ampio spettro nell'ambito di un percorso armonico e coerente con i fabbisogni dei procedimenti e degli Enti, in una scala temporale realistica e condivisibile anche dagli elementi più "deboli" del sistema, come ad esempio i piccoli Enti Locali.

Ulteriore obiettivo è la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi attraverso la definizione di processi di facile attuazione, norme chiare e standard condivisi come quello relativo al documento ed al fascicolo digitale strutturati. La "dematerializzazione" non deve essere considerata quindi come mera acquisizione digitale di documenti cartacei ma come creazione di una base informativa costituita dal contenuto informativo del singolo documento.

Solo così sarà possibile sviluppare applicazioni e sistemi che possano elaborare il dato presente in tale base informativa, senza dover ricorrere ad interventi manuali da parte di un operatore.

I sistemi così definiti saranno implementati convenientemente anche attraverso soluzioni di cloud computing, così come definite dalle recenti linee guida di DigitPA e dalle raccomandazioni del Garante.

### 3.3 Già fatto

Iniziative progettuali: PRODE e diverse iniziative regionali

### 3.4 Da Fare

Dispiegare a livello territoriale il modello comune definito e promuovere gli standard elaborati al livello di condivisione nazionale.

Soggetti coinvolti	Tempi di attivazione	Durata (in mesi)	Costo di attivazione	Fabbisogno finanziario annuo
Regioni Province Comuni Amministrazioni	15 mesi	36 mesi	25 Milioni di euro	2,5 Milioni di euro