

Dare voce al cittadino e all'impresa per valutare l'efficacia dell'amministrazione pubblica. Le politiche di alfabetizzazione informatica dei cittadini, il potenziamento delle dotazioni e dei servizi nella scuola, la semplificazione degli accessi e degli adempimenti *on line* delle imprese, hanno effetti generali sulla produttività del sistema, e agevolano il contatto diretto tra amministrazione e utenti. Gli standard dei siti web pubblici, come definiti nel Codice dell'amministrazione digitale, rappresentano risorse necessarie per monitorare l'accessibilità dei procedimenti e delle informazioni.

La riduzione del “*digital divide*” tra le realtà territoriali del paese, è un obiettivo fondamentale per accompagnare il decentramento. Gli accordi con le regioni e con le realtà locali sono in linea con questa esigenza.

#### ***Risorse umane ed innovazione***

Occorre realizzare le sinergie tra efficienza delle risorse umane, loro motivazione e capacità di utilizzare l'innovazione nei processi di gestione, produzione, controllo e monitoraggio delle attività della pubblica amministrazione e delle sue interazioni con il sistema delle imprese e con i cittadini.

Le linee guida della strategia dell'innovazione sono coerenti con quelle delle risorse umane: efficienza, efficacia e trasparenza.

Il passaggio al federalismo deve avvenire senza aumenti di costi, anzi con miglioramenti qualità e di efficacia dei servizi della pubblica amministrazione. Le imprese devono operare in un contesto competitivo, per esprimere a loro volta la propria capacità innovativa e contribuire alla crescita del paese e della sua pubblica amministrazione. Ai cittadini occorre offrire servizi più semplici, più rapidi, più efficaci, e questo deve avvenire in un contesto di trasparenza che stimoli la responsabilità non solo dei cittadini, ma delle amministrazioni nel raggiungere risultati apprezzabili.

#### ***La digitalizzazione della pubblica amministrazione ed i rapporti con i cittadini***

Per ridurre i costi della “macchina pubblica” e diffondere l'uso delle nuove tecnologie il Piano industriale contempla precise misure volte ad eliminare sprechi relativi alla produzione di documenti cartacei. È stato stabilito che gli obblighi di pubblicazione degli atti o dei provvedimenti amministrativi si

intendono assolti con la pubblicazione degli stessi nei siti web delle singole amministrazioni e che dal 1° gennaio 2011 le pubblicazioni cartacee non avranno più effetto di pubblicità legale, dovendosi ritenere sostituite dalle pubblicazioni *on line* effettuate nei siti web delle varie amministrazioni.

Sempre in tema di innovazione digitale va richiamata la delega conferita al Governo per l'emanazione di decreti legislativi volti a modificare il Codice dell'Amministrazione Digitale nel rispetto di precisi criteri e principi:

- prevedere sanzioni, compresa l'inibizione dell'erogazione dei servizi disponibili in modalità digitali attraverso canali tradizionali, per le amministrazioni che non ottemperano alle prescrizioni del Codice;
- quantificare gli effettivi risparmi conseguiti dalle singole amministrazioni da utilizzare per finanziare i progetti di innovazione e per incentivare il personale coinvolto nei progetti;
- modificare la normativa in materia di firma digitale per semplificarne l'adozione e l'uso da parte della Pubblica Amministrazione, dei cittadini e delle imprese;
- prevedere il censimento e la diffusione degli applicativi informatici realizzati o utilizzati dalle Pubbliche Amministrazioni, dei servizi erogati con modalità digitali, delle *best practices* tecnologiche e organizzative adottate;
- incentivare il *project financing* quale strumento per l'accelerazione dei processi di valorizzazione dei dati pubblici;
- prevedere l'utilizzo del web nelle comunicazioni tra le amministrazioni e i propri dipendenti;
- prevedere la pubblicazione, sui siti delle Pubbliche Amministrazioni, di indicatori di *performances*.

Il Piano industriale contempla anche la definizione, da parte del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione d'intesa con la Conferenza unificata, di un Programma volto ad assicurare l'adesione di tutte le pubbliche amministrazioni al *Sistema Pubblico di Connettività* per garantire la realizzazione di progetti di

cooperazione tra i rispettivi sistemi informativi, l'interoperabilità delle banche dati e il miglioramento dei servizi erogati anche online ai cittadini e alle imprese. Per agevolare il rapporto tra cittadino e PA il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione ha promosso il Progetto “**Reti amiche**” (del cittadino), un sistema per l'erogazione di servizi pubblici attraverso i canali di distribuzione di Poste italiane, Tabaccai, ABI, Farmacie, Carabinieri, Ferrovie e Grande Distribuzione. Le Reti consentiranno di operare in condizioni di maggiore prossimità e amicalità con i cittadini, opereranno in competizione e sovrapposizione tra loro, il servizio aggiuntivo offerto dai soggetti della rete sarà a costo zero per lo Stato e a costo vivo per il cliente-utente.

### ***Gli indirizzi di legislatura***

Il Governo, oltre ad avviare una serie di operazioni immediate, ha parallelamente messo a punto il quadro logico-programmatico con cui inquadrare l'azione in materia di innovazione da impostare e portare avanti durante tutta la legislatura. È, infatti, intenzione di questo esecutivo di superare i limiti in termini di definizione degli obiettivi, canalizzazione degli sforzi e coordinamento dell'azione amministrativa emersi dall'esperienza degli ultimi anni.

La nuova strategia si prefigge di orientare l'“offerta” di risorse tecnico-finanziarie del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione in funzione della domanda di innovazione che emerge ai diversi livelli di governo. In particolare, il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione si propone di assecondare e governare attivamente i processi che emergono nelle diverse sedi in cui la politica dell'innovazione si manifesta, mettendo a disposizione di questa domanda risorse finanziarie, competenze tecniche, capacità di coordinamento e di aggregazione.

L'obiettivo è attivare un'azione di programmazione per progetti, avviando un confronto sulle priorità e le opzioni tecniche tra i diversi attori dell'intervento innovativo (il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, le altre amministrazioni centrali, le regioni e gli enti locali). Ciò al fine sia di definire quali interventi realizzare e quante risorse finanziarie dedicare a essi, che di stabilire ruoli e responsabilità dei diversi attori.

Le innovazioni dei processi interni alle amministrazioni e le misure per accrescere l'efficienza restano, dunque, di competenza dei singoli Dicasteri, mentre il coordinamento sarà affidato al Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, con il supporto del DIT e del CNIPA.

In presenza di progetti rilevanti e complessi, il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, anche attraverso il contributo del CNIPA, si occuperà anche della progettazione e dell'attuazione dell'intervento.

Il piano verrà operativamente realizzato sia tramite la sottoscrizione di opportune Convenzioni, sia con la definizione di nuovi Accordi di programma quadro con le diverse Regioni, ovvero con la rimodulazione di quelli già in essere. In concreto è previsto il coinvolgimento diretto dei Ministeri, delle Regioni e delle città capoluogo di Regione. Ciascuna Convenzione avrà il suo cronogramma di implementazione ben definito, verificabile e trasparente, secondo uno schema a geometria variabile, in grado di adattarsi alle diverse specificità ed esigenze.

La definizione di esigenze standard da parte delle amministrazioni e di requisiti chiari e condivisi di interoperabilità tra i diversi livelli, indicherà alle imprese una strategia precisa della domanda pubblica, che agevola la crescita delle competitività sia interna sia a livello internazionale, stimolando gli investimenti che, proprio in questo contesto, richiedono indirizzi di lungo termine.

L'impatto delle azioni innovative e delle politiche deve poter essere valutato, contribuendo per tale via alla crescita della trasparenza e dell'*accountability* dell'intervento pubblico. Al tal fine si darà voce al cittadino e all'impresa per valutare l'efficacia dell'amministrazione pubblica.

Infine, importante è che l'azione in materia di innovazione sia coerente con l'azione che il Governo sta promuovendo sul fronte del federalismo, promuovendo un reale decentramento dei sistemi governance e la rimozione del *digital divide* in atto tra le diverse realtà territoriali del Paese. A tal fine garantirà la massima interoperabilità tra le diverse amministrazioni coinvolte.

### ***Le azioni trasversali***

La Ue dà una definizione prestazionale e non tecnica della banda larga, individuandola come l'insieme di reti e servizi che consentono l'interattività a

velocità confortevole per l'utente. Per convenzione, oggi una connessione è "confortevole" e quindi a banda larga se la velocità di trasporto è superiore a 512 kbps.

Seguendo tale definizione, la banda larga è quindi un insieme di tecnologie (fibra ottica, *xDSL*, *wireless-WiFi*, *HiperLan*, *WiMax* e satellite, ma anche UMTS e HSDPA), come ricordato recentemente da AGCOM (l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni).

La disponibilità di banda larga è considerata una condizione abilitante per poter realizzare una moderna Società dell'Informazione e la Pubblica Amministrazione è uno dei volani per la diffusione di questa tecnologia, sia in quanto può attivare il settore privato orientando l'offerta, sia perché può finanziare progetti concreti tesi a superare il *digital divide* in Italia.

L'Italia pur avendo compiuto dei notevoli progressi nella diffusione della larga banda con 10.100.000 accessi censiti al 31 dicembre 2007, con un incremento annuale del 18 per cento, presenta una particolarità legata alla diffusione capillare di cittadini ed imprese nel territorio. Al momento, 4.203 comuni hanno una reale copertura dei propri cittadini (superiore al 95 per cento) mentre i restanti hanno una copertura parziale e 2.026 comuni ne sono esclusi con una copertura inferiore al 5 per cento. Infine, per completare lo scenario solo 1.571 dispongono di accessi ad alta velocità oltre i 7 Mbit/sec.

Gli importi complessivi relativi ai solo ai punti 1 e 2 sono pari a 1058 ml € di cui 611 ml già impegnati.

### ***Il sistema SPC***

Il Sistema Pubblico di Connettività è ora disponibile come infrastruttura che connette le Pubbliche Amministrazioni – la più grande in Europa - e occorre ora procedere alla graduale costruzione di quella rete logica che colleghi e renda tra loro interoperabili le Pubbliche Amministrazioni, nell'ottica dell'*one stop shop*. È importante sottolineare come il disegno di SPC sia parte di, ed anzi abiliti, una visione federale condivisa del Sistema-Paese. Non a caso, il Governo di SPC è affidato dal CAD alla Commissione di Coordinamento del SPC che è un organo

paritetico fra PAC e PAT. In tal senso, è da realizzare compiutamente la trasformazione del SPC in una “rete federale”, compatibile con le reti delle regioni, province, comuni, comunità montane e i altri enti locali, mettendo in contatto e facendo interoperare tutte le amministrazioni pubbliche del Paese.

SPC si pone poi come luogo privilegiato per avviare servizi innovativi nella logica degli “*shared Services*” e dei “*web services*”. L’architettura dei servizi di cooperazione applicativa definita in SPC abilita, infatti, e facilita, questo tipo di servizi ed è disegnata in aderenza agli standard internazionali della SOA (*Service Oriented Architecture*). Alcuni importanti progetti cooperativi recentemente sviluppati sono già in linea con il modello tra questi si possono ricordare i Progetti ICAR ed il sistema del lavoro.

#### ***Il VoIP per risparmiare subito***

La realizzazione della rete SPC ha già consentito un risparmio per la PA sulle spese annuali correnti destinate al trasporto (da 130 milioni di euro a 54 milioni di euro con capacità di banda triplicata) liberando risorse economiche che le amministrazioni possono destinare all’ICT. In particolare, i servizi opzionali, inseriti nell’Accordo Quadro CNIPA che disciplina i servizi di rete, prevedono la fornitura chiavi in mano degli impianti di fonia a fronte di un canone annuo di noleggio e manutenzione per postazione di lavoro.

Il CNIPA ha stimato, sulla base di dati di mercato, in prima approssimazione, in 120 milioni di euro il risparmio per anno per la PAC, a regime, derivante dall’introduzione obbligatoria del VoIP.

L’integrazione e l’interoperabilità tra i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni, nel rispetto delle singole autonomie e responsabilità, è un passaggio fondamentale per:

- una effettiva semplificazione dei rapporti dell’amministrazione verso i cittadini e le imprese;
- una riduzione dei costi di acquisizione e di gestione del complesso dei dati pubblici;

- la disponibilità dei dati medesimi per lo sviluppo di servizi e per l'aumento della qualità degli stessi.

Gli ambiti di intervento che, pur con le proprie specificità, richiedono una integrazione sono molteplici e attraversano tutti i settori (ambiente, fiscalità, giustizia, governo del territorio, sviluppo economico, trasporto e mobilità, turismo, tutela del patrimonio artistico-culturale).

### *Oltre il CAD*

Il “Codice dell'amministrazione digitale”, ovvero il decreto legislativo n. 82 del 2005, e successive modificazioni e integrazioni, costituisce il quadro legislativo generale entro cui può e deve attuarsi la digitalizzazione dell'azione amministrativa.

Un ripensamento e riordino degli enti agenzie facenti capo al Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione sarà necessario per renderli pienamente funzionali ai suoi piani d'azione ed al ruolo che esso dovrà svolgere nel sistema di *governance* dell'innovazione. Un ruolo che vedrà crescere l'esigenza di un supporto tecnico di valutazione e formulazione di programmi a servizio non solo dell'azione amministrativa del Ministero stesso più in generale del complesso del sistema pubblico.

La possibilità di trasformare le Università pubbliche in Fondazioni private, introdotta dal Governo in carica, è un esempio tipico di provvedimento potenzialmente ad alto impatto, positivo, sul sistema dell'innovazione. Potendo garantire, a parità di finanziamento pubblico, la flessibilità necessaria a favorire l'interazione virtuosa con il sistema delle imprese nel campo sia della ricerca sia dell'alta formazione.

Il sistema delle fondazioni potrebbe favorire una maggiore cooperazione anche tra Università, pubbliche e private, e pubblica amministrazione, con il coinvolgimento flessibile delle diverse componenti della Pubblica Amministrazione, centrale e locale, in base ad obiettivi di formazione del capitale umano e di ricerca applicata consistenti con i processi di innovazione che esse si prefiggono.

***Le prime iniziative in campo internazionale***

Sul fronte internazionale la strategia del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione risponde da un lato all'esigenza di assicurare un costante raccordo e confronto con gli altri principali *partners* internazionali, in particolare in ambito europeo, sui temi della modernizzazione amministrativa, dell'innovazione e dello sviluppo della società dell'informazione, e dall'altro all'obiettivo di mettere a disposizione dei Paesi in via di sviluppo e di quelli cosiddetti "emergenti" le soluzioni, le professionalità e i migliori modelli italiani nei settori dell'*e-government*, dell'ICT e dell'innovazione tecnologica, in modo da sostenere i loro processi di modernizzazione e di sviluppo.

Secondo questa logica, le iniziative intraprese hanno seguito tre assi tematici strategici:

- a. il rilancio della cooperazione con i PVS ed i paesi emergenti nel settore della governance pubblica;
- b. la collaborazione in ambito Ue ed OCSE nel settore dell'innovazione e della modernizzazione della P.A.;
- c. il coordinamento con l'ONU sui temi della governance di internet.

***Il rilancio della cooperazione con i PVS ed i paesi emergenti***

Nel corso della presidenza italiana del G8 nel 2001, l'Italia ha promosso un'iniziativa per il superamento del *digital divide* (*Genoa Action Plan for Digital Divide*).

L'Italia ha lanciato e sviluppato il programma "*e-government per lo sviluppo*" nel cui ambito sono stati realizzati 26 progetti in 18 paesi e nei Caraibi, in collaborazione con il Ministero degli esteri.

Sono infine state sostenute l'iniziativa dell'OCSE per promuovere la "*good governance*" nei paesi arabi del medio oriente e nord africa e quella dell'UNDESA per diffondere l'uso delle ICT nei Parlamenti dei PVS (la cabina di regia è a Roma).

Per mantenere il ruolo internazionale acquisito, il Governo ha deciso di promuovere nel contesto del prossimo G8 un'ampia azione di cooperazione e partenariato con i PVS e i paesi emergenti. La definizione di una strategia condivisa sui Paesi e sulle aree di intervento in modo da sviluppare partnership che rappresentino un quadro in cui il sistema Italia possa muoversi con certezza, costanza ed efficacia.

***La collaborazione in ambito Ue e OCSE nel settore dell'innovazione e della modernizzazione della PA***

L'iniziativa i2010 per la società dell'informazione in Europa costituisce parte integrante della Strategia di Lisbona per la crescita, la competitività e l'occupazione e rientra tra gli argomenti oggetto dei Piani di Riforma Nazionali che ogni anno gli Stati membri predispongono nell'ambito della Strategia stessa.

In questo ambito, l'azione del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, che partecipa al Consiglio TLC e Società dell'informazione, è prioritariamente orientata ad assicurare, in sinergia con le azioni degli stati membri e della Commissione, uno sviluppo delle politiche e degli interventi nei settori dell'interoperabilità dei servizi pubblici, in particolare di *eGovernment* e *eHealth*; della riduzione del *digital divide* attraverso l'attivazione di strategie di *e-inclusion* (accessibilità, domotica per categorie deboli, alfabetizzazione informatica); dei contenuti digitali.

Particolare attenzione verrà riservata all'obiettivo di favorire standard di interoperabilità a livello europeo ed internazionale accrescendo la partecipazione italiana (amministrazioni, enti e imprese) ai progetti pilota europei lanciati e cofinanziati attraverso il "*Competitiveness and Innovation Programme (CIP)* nel settore ICT".

Il focus dell'*Innovation Strategy* dell'OCSE è orientato su ciò che i governi devono guardare per anticipare le sfide del cambiamento e delle questioni globali, in particolare le politiche strutturali che si devono mettere in atto per creare le condizioni favorevoli – dal lato delle imprese e dei consumatori – all'innovazione in coerenza con gli obiettivi di lungo termine per uno sviluppo sostenibile della società.

PAGINA BIANCA

## INDICE

## VOLUME I

## Prima parte

## Le strutture

## 1. L'organizzazione

## 1.1 Il perimetro e le dimensioni pubbliche

## 1.1.1 Le definizioni

## 1.1.2 Le dimensioni

1.2 Il quadro dei compiti e delle funzioni delle amministrazioni:  
l'analisi della spesa per funzione economica

## 1.3 Gli strumenti di valutazione della spesa pubblica

1.3.1 La *spending review*

## 1.3.2 La recente riforma del bilancio dello Stato

1.4 L'organizzazione dello Stato tra autonomia e capacità di  
elaborare e implementare le politiche pubbliche

## 1.4.1 La tendenza all'autonomia

1.4.2 Autonomia e *policy capacity*: un possibile *trade - off*

## 1.5 La riorganizzazione dell'amministrazione centrale dello Stato

## 1.6 Gli Enti pubblici nazionali e le Agenzie

## 2. Le risorse umane

## 2.1 La struttura del personale: un quadro d'insieme

## 2.1.1 La struttura del personale

- 2.1.2 Le dinamiche del personale: *turn-over* e mobilità
- 2.2 La regolazione e la gestione della dinamica del personale: reclutamento, trattamento giuridico, mobilità e *turn - over*
  - 2.2.1 Il reclutamento
  - 2.2.2 Il rapporto di lavoro del personale dirigenziale e non dirigenziale
  - 2.2.3 Le procedure di conferimento degli incarichi dirigenziali generali nelle amministrazioni dello Stato
  - 2.2.4 La mobilità
  - 2.2.5 L'Anagrafe delle prestazioni
  - 2.2.6 Il contenzioso
  - 2.2.7 Misure per attuare parità e pari opportunità tra uomini e donne nelle pubbliche amministrazioni.
- 2.3 Le relazioni sindacali delle pubbliche amministrazioni
  - 2.3.1 Quadro normativo generale
  - 2.3.2 La tornata contrattuale 2006-2009
  - 2.3.3 Il sistema della previdenza complementare
  - 2.3.4 La rappresentatività sindacale e gli scioperi
  - 2.3.5 L'andamento delle retribuzioni: il confronto retributivo pubblico-privato
- 2.4 La Formazione e il rafforzamento della capacità amministrativa
  - 2.4.1 Le attività ed i progetti maggiormente rilevanti per il supporto allo sviluppo delle capacità amministrative

## Seconda parte

### Le politiche

- 3. Le attività e i processi
  - 3.1 Semplificazione amministrativa e riduzione degli oneri burocratici: i primi risultati della misurazione e degli oneri amministrativi
    - 3.1.1 Le attività e la metodologia di misurazione
    - 3.1.2 I risultati delle attività di misurazione: una stima degli oneri gravanti sulle imprese
  - 3.2 La pianificazione strategica e la programmazione finanziaria

### 3.3 I sistemi di valutazione

### 3.4 Le partecipazioni delle pubbliche amministrazioni a consorzi e a società

#### 3.4.1 La banca dati CONSOC

#### 3.4.2 I risultati del primo anno di operatività della banca dati

#### 3.4.3 Le partecipazioni a consorzi e a società

#### 3.4.4 Le caratteristiche dei consorzi e delle società

### 3.5 L'attività ispettiva

## 4. Le politiche per un'amministrazione di qualità

### 4.1 Lo scenario

### 4.2 Le tematiche e le iniziative avviate

#### 4.2.1 Il miglioramento continuo: CAF - *Common Assessment Framework* e il Premio qualità 2007-2008

#### 4.2.2 La *customer satisfaction*: l'indagine sullo stato di attuazione della Direttiva del Ministro per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 e la valutazione dei servizi on line

#### 4.2.3 La multicanalità nell'erogazione dei servizi pubblici

#### 4.2.4 La partecipazione dei cittadini alle politiche pubbliche: analisi di pratiche e valutazione civica dei servizi comunali e scolastici

### 4.3 Le azioni per la valorizzazione di funzioni e strutture della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni.

## 5. L'innovazione tecnologica

### 5.1 Il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie

### 5.2 Le attività e i progetti

#### 5.2.1 Progetti nel settore della sanità elettronica

#### 5.2.2 Progetti nel settore scuola e università

#### 5.2.3 Progetti nel settore delle imprese

#### 5.2.4 Progetti nel settore della sicurezza

#### 5.2.5 Progetti con Regioni ed Enti locali

#### 5.2.6 Progetti nel settore della Giustizia

#### 5.2.7 Progetti per la Società dell'Informazione

### 5.2.8 Attività della struttura di missione “*e-government* per lo sviluppo”

#### 6. La cooperazione a livello europeo ed internazionale

6.1 L'attività internazionale svolta dal Dipartimento della funzione pubblica

6.2 I rapporti bilaterali

6.3 La cooperazione europea

6.4 L'attività ONU e OCSE

#### ALLEGATI

Rilevazione dei distacchi e dei permessi sindacali retribuiti, delle aspettative e dei permessi sindacali non retribuiti e delle aspettative e permessi per funzioni pubbliche (anno 2007).

## VOLUME II

### Capitolo 1: Le carenze strutturali del sistema-Italia

- 1.1. Modernizzare il paese: le priorità
- 1.2. L'importanza di una strategia

### Capitolo 2: La pubblica amministrazione

- 2.1. Luci e ombre
- 2.2. L'azione intrapresa dal Governo nei primi mesi
  - 2.2.1 La strategia d'azione
  - 2.2.2 Riorganizzare la P.A.: il "Piano industriale"
  - 2.2.3 Operazione trasparenza
  - 2.2.4 L'assenteismo nel pubblico impiego: il monitoraggio delle assenze
  - 2.2.5 Premiare le eccellenze: l'iniziativa "Non solo fannulloni" e il concorso "Premiamo i risultati"
  - 2.2.6 L'Operazione semplificazione
- 2.3. La riforma del pubblico impiego
  - 2.3.1 I diritti e i doveri del dipendente pubblico
  - 2.3.2 La mobilità delle funzioni e del personale
  - 2.3.3 La contrattazione collettiva nel pubblico impiego
  - 2.3.4 La manovra retributiva del Governo per il biennio 2008-2009
  - 2.3.5 Il nuovo modello contrattuale: punti acquisiti
  - 2.3.6 Il federalismo contrattuale

## 2.4. La valutazione della *performance*

2.4.1 La valutazione dei dirigenti e del personale: una nuova politica del merito

2.4.2 La valutazione delle amministrazioni pubbliche

2.4.3 Qualità e *customer satisfaction*: il ruolo del cittadino

Appendice: interventi normativi in materia di P.A.

## Capitolo 3: L'innovazione

### 3.1. La politica del Governo per l'innovazione

3.1.1 Il piano d'azione

3.1.2 Un approccio di sistema

3.1.3 Il ruolo dell'azione di governo

### 3.2. L'azione del Governo nei primi mesi

3.2.1 La digitalizzazione della pubblica amministrazione e i rapporti con i cittadini

3.2.2 Reti amiche

3.2.3 Gli indirizzi di legislatura

### 3.3. I progetti di sistema

3.3.1 Il sistema Sanità

3.3.2 Il sistema Giustizia

3.3.3 Il sistema Istruzione

### 3.4. Le azioni trasversali

3.4.1 La banda larga

3.4.2 La rete pubblica

### 3.5. Una nuova organizzazione per il sistema dell'innovazione

Appendice 1: interventi normativi in materia di innovazione

Appendice 2: le prime iniziative in campo internazionale

## INDICE BOX

Le indicazioni sulla *public governance* dell'OCSE

I costi sostenuti dalle imprese per oneri amministrativi

I “numeri” della modernizzazione del Paese

La strategia europea per l'innovazione

Il riordino delle agenzie

Operazione graffiti: puliamo le città

Un riferimento oggettivo per la dinamica delle retribuzioni di fatto

Il ruolo della valutazione nel ciclo di *governance*: alcune esperienze

Il servizio anticorruzione

La *Delivery unit*

La legge finanziaria 2009

Il Protocollo d'intesa per l'Esposizione Universale di Shanghai 2010

I Protocolli di intesa con Microsoft

Il Progetto Università digitale

Servizi in rete per le scuole

Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione

PAGINA BIANCA