

Le attività dell'Osservatorio, hanno contribuito al miglioramento della gestione delle comunicazioni con i cittadini/clienti, così come all'approfondimento di tematiche connesse al lavoro pubblico.

L'attività è stata svolta nell'ambito di un significativo avvicinamento al cittadino, nell'ottica di un'amministrazione che pone il "*citizen first*", come raccomandato anche in sede comunitaria.

PAGINA BIANCA

Capitolo 8

L'innovazione e la digitalizzazione della pubblica amministrazione

CAPITOLO 8

L'INNOVAZIONE E LA DIGITALIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Premessa

In questo capitolo vengono illustrate le attività condotte dal Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica (di seguito denominato DDI), durante l'anno 2010, conformemente alla struttura del Piano *e-Gov* 2012, documento che, ispirato alle linee strategiche dell'Unione Europea, racchiude il programma d'azione del Governo italiano per l'ammodernamento del Paese. Ciascuna macro attività è declinata in base ai progetti ad essa facenti capo nelle seguenti sezioni:

- nella prima (paragrafo 8.1) viene fornito un quadro delle linee strategiche entro le quali si sostanzia la funzione e l'azione del DDI, con particolare riferimento al piano operativo di interventi per lo sviluppo della Società dell'informazione;
- nella seconda (paragrafi 8.2, 8.3) sono descritti e aggiornati i principali progetti sviluppati dal DDI nel corso del 2010 per il perseguimento degli obiettivi prioritari previsti dal Piano *e-Gov* 2012 (Salute, Scuola, Università, Giustizia, Rapporto cittadino-PA, Sistema pubblico di connettività, Trasparenza ed efficienza della PA);
- nella terza (paragrafo 8.4) vengono presentate le attività condotte dal DDI in collaborazione con i principali organismi internazionali per favorire l'utilizzo delle tecnologie ICT e la diffusione dell'innovazione;
- nella quarta (paragrafo 8.5) viene riassunto il piano di interventi realizzati nell'ambito del Programma Operativo Nazionale *Governance* e Assistenza Tecnica (POAT), nonché quelli svolti a sostegno della digitalizzazione nel settore dei beni culturali e di alcuni uffici del Ministero degli Affari esteri e del Ministero dell'Interno.

8.1 La visione strategica

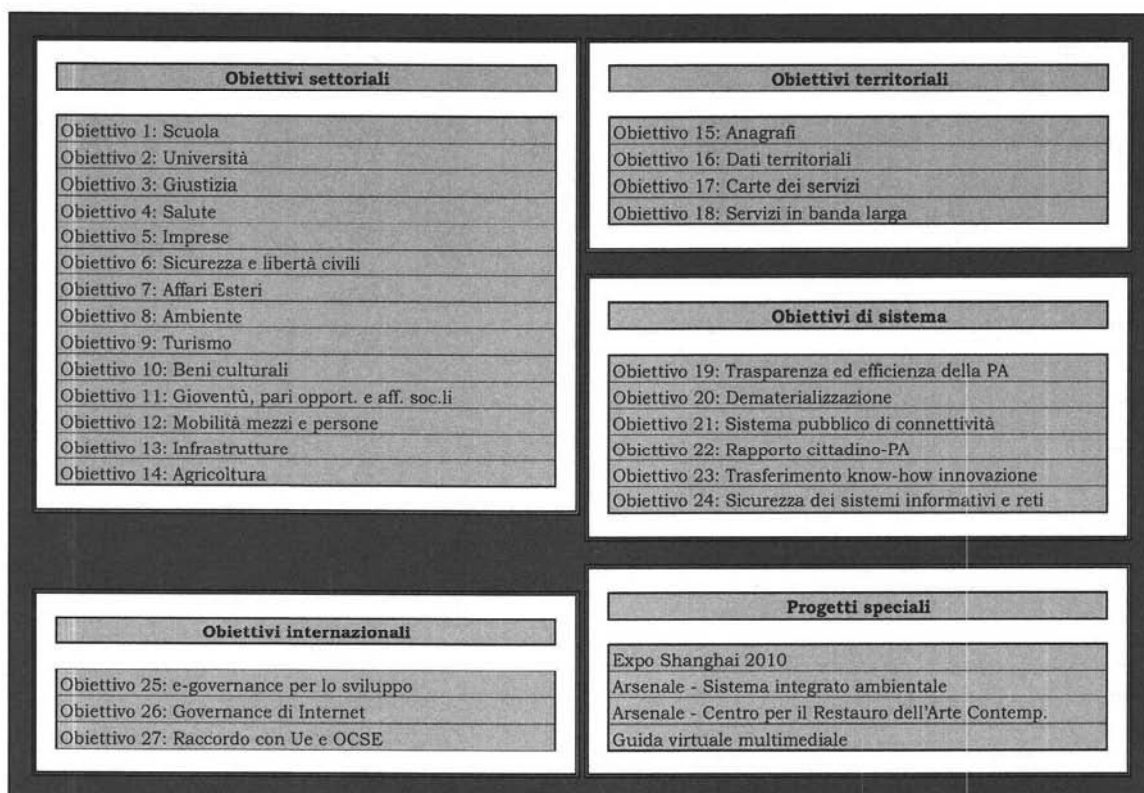
Sia la *Digital Agenda*, erede della strategia i2010 lanciata nel 2005 dalla Commissione Europea per promuovere la società dell'informazione e dei media, sia la *Innovation strategy*, promossa dall'OECD per identificare nell'innovazione l'elemento chiave per lo sviluppo economico internazionale dei prossimi anni, puntano all'apertura del mercato europeo e alla creazione di nuove opportunità di servizi *on-line*, come scelte necessarie per accelerare la diffusione delle nuove tecnologie e per migliorare la competitività.

All'interno di questo quadro programmatico il Governo, nei primi mesi del suo insediamento, dopo aver definito il Piano industriale per la pubblica amministrazione³² e dopo aver avviato alcuni interventi di immediata realizzazione, ha messo a punto un programma, confluito nel Piano *e-Gov* 2012 con cui è stata delineata l'azione in materia di innovazione.

Tale documento programmatico, che assume come scenario di riferimento operativo il Piano di azione europeo sull'*e-Government*, è stato lanciato a gennaio 2009 dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione Renato Brunetta. Esso definisce un insieme di progetti di innovazione digitale che si propongono di modernizzare, rendere più efficiente e trasparente la pubblica amministrazione (PA), migliorare la qualità dei servizi erogati a cittadini e imprese e diminuirne i costi per la collettività.

³² Il Piano industriale si basava su quattro pilastri che costituiscono la struttura portante della nuova PA a cui punta il Governo: meritocrazia, efficienza, trasparenza e innovazione. Il Piano industriale contemplava 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 (SPC) 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 *on-line* ai cittadini e alle imprese.

Figura 1 – Il Piano e-Gov 2012



L'esigenza di programmare un set di azioni chiave nasce dalla consapevolezza che l'assenza di obiettivi chiari e di direttrici ben definite, lungo cui canalizzare gli sforzi ai diversi livelli di governo, possono condurre alla dispersione di ingenti risorse. Questa è la ragione che ha sollecitato la definizione – in una logica coordinata e coerente – di un piano operativo di interventi allo scopo di innescare quel processo di modernizzazione di cui il Paese ha bisogno.

Punto centrale della nuova strategia per l'innovazione è rappresentato dall'intento 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.

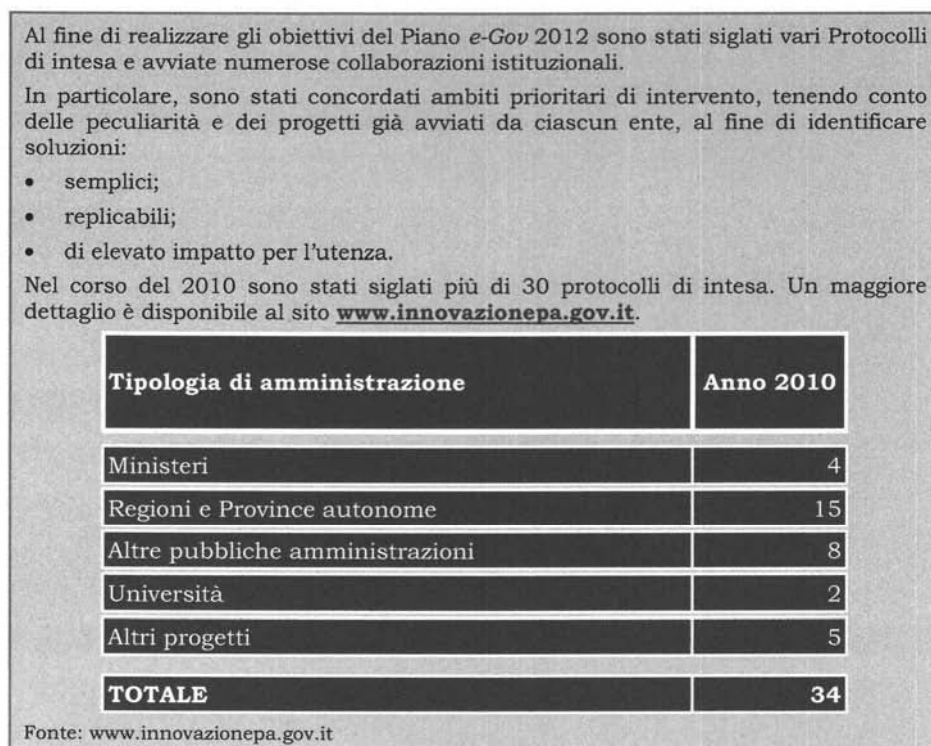
Il Piano – monitorato in modo puntuale dal DDI – contiene circa 80 progetti aggregati in 4 ambiti di intervento e 27 obiettivi di Governo da raggiungere entro la legislatura. Ogni progetto si propone di produrre risultati misurabili ed è scadenziato da momenti di verifica intermedi che permettono una valutazione trasparente del suo stato di realizzazione.

All'interno del Piano e-Gov 2012, inoltre, sono definiti (sulla base dell'impatto sul cittadino e sul sistema e del livello di fattibilità) alcuni "obiettivi prioritari" dell'azione di Governo così suddivisi:

- obiettivi settoriali (Salute, Scuola, Università, Giustizia);

- obiettivi di sistema (Rapporto cittadino-PA, Sistema pubblico di connettività e Trasparenza ed efficienza della PA).

Figura 2 – I Protocolli di intesa



Nel 2010 il DDI ha curato la realizzazione del primo Rapporto annuale sullo stato dell'*e-Gov*, con la consapevolezza che la misurazione a livello territoriale dei risultati delle *policy* rappresenta un passo importante per realizzare una concreta e valida strategia di cambiamento. Il Rapporto è nato in seno ai lavori della Commissione permanente per l'innovazione delle Regioni e negli enti locali³³. Il Volume è il risultato della collaborazione fra Governo centrale, Regioni e altri attori istituzionali e fotografa per la prima volta lo stato di avanzamento dell'*e-Gov* in Italia nella sua declinazione territoriale.

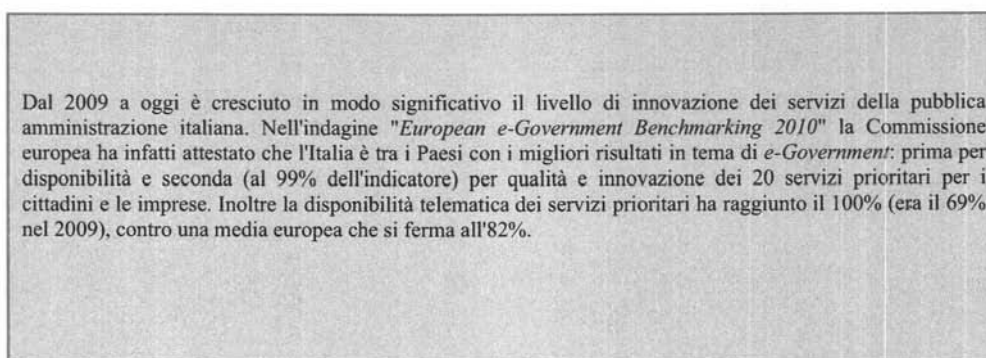
Oltre alla definizione e al monitoraggio di una strategia concreta per la modernizzazione della pubblica amministrazione, il Governo ha promosso la realizzazione di due importanti

³³ La Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle Regioni e negli Enti locali, istituita dall'art. 14, comma 3-bis, del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale), nella riunione del 10 dicembre 2009 ha incaricato il Dipartimento e DigitPA di curare, con il concorso delle amministrazioni centrali dello Stato, delle Regioni e degli Enti locali, una "Indagine sullo stato delle dei processi e dei servizi digitali di maggiore impatto sui cittadini, le imprese e la pubblica amministrazione, e delle relative infrastrutture ICT abilitanti". Il Volume, pubblicato anche in lingua inglese, è stato curato dal Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione e da Digitpa con il supporto di Between S.p.a.



riforme: la prima (c.d. “riforma Brunetta”, decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150) avvia il processo di rinnovamento, introducendo nella pubblica amministrazione principi quali meritocrazia, premialità, trasparenza e responsabilizzazione dei dirigenti; la seconda (il nuovo Codice dell’Amministrazione Digitale - CAD, decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235) completa il percorso, introducendo nuove regole per la digitalizzazione della pubblica amministrazione³⁴.

Figura 3 – I risultati dell’*European e-Government Benchmarking 2010*



Il nuovo CAD costituisce un insieme organico di norme che creano le condizioni giuridiche e organizzative perché si possa finalmente completare il passaggio da un’amministrazione basata su carta e sul riconoscimento *de visu* dei cittadini a una “amministrazione digitale”, ispirata a modelli operativi e strumenti di comunicazione in grado di sfruttare appieno i vantaggi e le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.



La norma contiene chiare indicazioni sulla validità e sull’efficacia probatoria del documento elettronico e rimanda a specifiche regole tecniche per la creazione, la tenuta e la conservazione del documento digitale.

³⁴ Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 10 gennaio 2011, n. 6, il nuovo CAD rinnova il quadro normativo in materia di amministrazione digitale definito nel 2005 con il Decreto legislativo n. 82, da un lato, aggiornando le regole rispetto a un panorama tecnologico che in cinque anni ha subito profondi cambiamenti e, dall’altro, dando forma ed effettività a quell’universo di principi e regole che hanno segnato il percorso di trasformazione, rinnovamento in atto da qualche anno nella PA e nell’intero Paese.