***E-government***

**Federalismo informatico e**

**rinnovamento delle istituzioni**

**obiettivi**

**azioni**

**modalità di attuazione**

2007

**INDICE**

Realizzato da

BACCINO

GIORGIO

Capitolo n° 1

Sintesi del documento...............................................................................................................5

1.1 L’e-government in generale

1.2 I servizi di e-government tra PAC e piccole imprese

1.3 Il piano d’azione

Descrizione del percorso........................................................................................................6

Capitolo n° 2

Linee strategiche: *verso il sistema nazionale di e-government*

2.1 Migliorare efficienza della Pubblica Amministrazione…………………………………………………………7

* Innovare i processi nella PA
* Attuare il codice della PA digitale per realizzare e semplificare i procedimenti amministrativi
* Formazione on-line per la qualificazione del personale della PA

2.2 Realizzare l’interoperabilità e la piena cooperazione fra le amministrazioni………………………7

* Definire un modello cooperativo per la PA
* Integrare le banche dati nazionali
* Integrare i registri pubblici

2.3 Migliorare la trasparenza della spesa pubblica……………………………………………………………………8

* Utilizzare l’informatica al servizio della finanza pubblica
* Accrescere l’uso della rete per l’acquisto di beni e servizi

2.4 Costruire la cittadinanza digitale…………………………………………………………………………………………8

* Realizzare l’e-democracy
* Rendere semplice e sicuro l’accesso ai servizi in rete
* Implementare le modalità dei pagamenti on-line
* Garantire qualità e accessibilità a portali nazionali e siti della PA

2.5 Un approccio sistematico per la qualità e l’efficienza nella PA…………………………………………….8

* Monitorare le iniziative della PA per misurarne l’efficienza
* Costruire la rete delle eccellenze e degli innovatori

2.6 Favorire la competitività delle imprese e la crescita dell’industria ICT………………………………...9

* Rendere le Amministrazioni promotrici dello sviluppo
* Sostenere lo sviluppo software

2.7 Rendere l’Italia protagonista del processo di innovazione amministrativa in Europa……….….9

- Rafforzare la presenza italiana nello scenario internazionale

- Attuare le strategie UE di Lisbona

Capitolo n° 3

Federalismo informatico e rinnovamento delle istituzioni

3.1 E-government, e-governance, e-democracy …………………………………………………………............10

3.2 L’accesso alle pratiche di e-government: un nuovo diritto di cittadinanza…………………………11

3.3 Il federalismo elettronico: Comuni, Province e Regioni …………………………............................11

3.4 Il ruolo del centro………………………………..................................................................................12

3.5 Il finanziamento dell’e-government ……….…..........................................................................12

Capitolo n° 4

L’e-government per un federalismo efficiente: *una visione condivisa, una realizzazione cooperativa*

4.1 Il sistema pubblico di connettività………………………………………………………….............................15

* La struttura tecnica dell’SPC
* Il sistema di qualità e di sicurezza
* Il contesto di attuazione
* La Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione
* Le reti regionali

4.2 Il sistema dei portali…………………….....................................................................................…18

* Lo stato attuale
* La necessità di un modello comune
* La necessità di un sistema di governo dei servizi fra amministrazioni
* Gli elementi su cui costruire la Visione Condivisa

4.3 Gli strumenti di accesso ai servizi on-line…………………………………………………………………….......21

* Carte per l’accesso ai servizi in rete
* Interoperabilità tra le carte per l’accesso ai servizi in rete
* Firma digitale
* Le caratteristiche dei servizi on-line per l’accesso tramite smart-card

4.4 La sicurezza dei servizi on-line…………………………………………………………………………………………..24

* Le motivazioni
* Criteri per la sicurezza dei servizi pubblici on-line
* Certificazione dei siti

4.5 Interoperabilità dei servizi on-line……………………………………………..........................................26

* Lo stato attuale
* La necessità di un modello comune
* Gli elemnti si cui costruire la Visione Condivisa

4.6 I sistemi federati ed il riuso delle soluzioni………………………………...........................................28

* Il trasferimento delle soluzioni
* Un accordo per il trasferimento delle soluzioni a livello nazionale
* L’attuazione nei territori regionali

4.7 Le strutture organizzative per l’attuazione dell’e-governmnet……….….................................30

- Le strutture di cooperazione attuali

- La gestione delle risorse condivise

- Evoluzione della Agenzia nazionale per l’innovazione tecnologica

- Consolidamento e sviluppo dei Centri regionali di competenza per l’e-government e la società dell’informazione

4.8 Verso architetture di sistema condivise……….….....................................................................32

Capitolo n° 5

L’e-government nelle Regioni e negli Enti locali: *fasi di attuazione*

5.1 Premessa………………………………………………………………………………………………………………………..…34

5.2 La prima fase di attuazione dell’e-government nelle Regioni e negli Enti locali………….….…34

* I progetti di e-government
* Il quadro di riferimento
* I CRC

5.3 Le linee di azione della seconda fase di attuazione dell’ e-government …………………………….36

* 1 Lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali e SPC
* 2 Diffusione territoriale dei servizi per cittadini ed imprese
* 3 L’inclusione dei piccoli comuni nell’attuazione dell’e-government
* 4 L’avviamento di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (e-democracy)
* 5 La promozione dell’utilizzo dei nuovi servizi presso cittadini e imprese

Capitolo n° 6

e-government: *what is it?, e-gov in England*

6.1 Development and implementation issues…………………………………………………………………………45

6.2 In England…………………………………………………………………………………………………………………………45

Capitolo n° 7

Conclusione………………………………………………………………………………………………………………………..…46

Bibliografia………………………………………………………………………………………………………………….………47

Acronimi………………………………………………………………………………………………………………........…………47

**SINTESI DEL DOCUMENTO**

Per **e-government** si intende il processo di [informatizzazione](http://it.wikipedia.org/wiki/Informatica) della [pubblica amministrazione](http://it.wikipedia.org/wiki/Pubblica_amministrazione), il quale, unitamente ad azioni di cambiamento organizzativo, consente di trattare la documentazione e di gestire i procedimenti con sistemi [digitali](http://it.wikipedia.org/wiki/Digitale_%28informatica%29), grazie all’uso delle [tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)](http://it.wikipedia.org/wiki/ICT), allo scopo di ottimizzare il lavoro degli enti e di offrire agli utenti (cittadini ed imprese) sia servizi più rapidi, che nuovi servizi, attraverso - ad esempio - i [siti web](http://it.wikipedia.org/wiki/Sito_web) delle amministrazioni interessate.

Il termine inglese *e-government* deriva da “government”, che può significare sia “governo” che “amministrazione”, mentre il prefisso “e” sta per “electronic” e viene utilizzato per designare determinate attività, quando si svolgono tramite [Internet](http://it.wikipedia.org/wiki/Internet). La traduzione più fedele di *e-government* sarebbe pertanto *amministrazione elettronica*, anziché *governo elettronico*, anche se normalmente è preferibile non tradurre affatto i neologismi legati ad ambiti tecnologici.

Se da un lato l'introduzione della [tecnologia](http://it.wikipedia.org/wiki/Tecnologia) può portare dei benefici concreti all'attività amministrativa, quali l'[interoperabilità](http://it.wikipedia.org/wiki/Interoperabilit%C3%A0), la [deburocraticizzazione](http://it.wikipedia.org/wiki/Deburocraticizzazione) delle procedure, la riduzione degli sprechi (quindi maggiore [efficienza](http://it.wikipedia.org/wiki/Efficienza)), etc., dall'altro l'implementazione di [reti](http://it.wikipedia.org/wiki/Rete), e altre tecnologie analoghe, può comportare problemi dal punto di vista della sicurezza; per evitare dunque accessi indesiderati alle informazione è dunque utile garantire una certa impenetrabilità del sistema magari attraverso l'utilizzo di [password](http://it.wikipedia.org/wiki/Password) oppure, come sta avvenendo recentemente, è possibile identificare in maniera inequivocabile l'utente che invia o accede alle informazioni attraverso la [firma digitale](http://it.wikipedia.org/wiki/Firma_digitale).

Un importante concetto nell'ambito delle applicazioni per l'e-government e della cooperazione applicativa è quello della [Porta di dominio](http://it.wikipedia.org/wiki/Porta_di_dominio).

In Italia è stato recentemente pubblicato il Codice per l'Amministrazione Digitale. Anche la pubblica amministrazione locale può usufruire dei [servizi e-government](http://it.wikipedia.org/wiki/Servizi_e-government) creati dalla Pubblica Amministrazione Centrale per dare accesso alle banche dati in suo possesso. I principali servizi offerti dalla PAC alle PAL sono S.I.A.T.E.L., [SISTer](http://it.wikipedia.org/wiki/SISTer), [InfoCamere](http://it.wikipedia.org/wiki/InfoCamere) con [Telemaco](http://it.wikipedia.org/wiki/Telemaco) e [Consip](http://it.wikipedia.org/wiki/Consip).

## I servizi di e-government tra PAC e piccole imprese (artigianato, commercio, agricoltura)

I programmi di e-government, verso le piccole e medie imprese, modernizzano le procedure degli adempimenti riducendo i tempi della burocrazia. L'obiettivo è creare un canale preferenziale di contatto tra lo [Stato](http://it.wikipedia.org/wiki/Stato) e il cittadino attraverso [Internet](http://it.wikipedia.org/wiki/Internet). Ad esempio: la compilazione della dichiarazione dei redditi ([Unico](http://it.wikipedia.org/w/index.php?title=Unico&action=edit), [Iva](http://it.wikipedia.org/wiki/Iva), [770](http://it.wikipedia.org/wiki/770), 730) avviene con invio telematico attraverso l'utilizzo di particolari [software](http://it.wikipedia.org/wiki/Software).

I servizi on-line disponibili per le piccole e medie imprese sono:

* Apertura ed esercizio d'impresa
* Fiscalità
* Sportelli unici per le imprese
* Risorse umane

L’e-government per le imprese si indica tramite il cosiddetto *G2B*, ovvero il [Government to Business](http://it.wikipedia.org/w/index.php?title=Government_to_Business&action=edit), una stretta connessione tra imprese e Pubblica Amministrazione. Una connessione che riguarda gli aspetti fiscali, economici, legislativi, ambientali che toccano da vicino le attività produttive.

Lo sviluppo dell’e-government, sia a livello centrale, per quanto riguarda i servizi tributari, sia a livello locale, nel supporto allo sviluppo delle imprese, è in continua crescita.

Le imprese possono richiedere il rilascio di autorizzazioni di tipo sanitario, commerciale, edilizio, artigianale, di servizi. Pagare on-line (con [smart card](http://it.wikipedia.org/wiki/Smart_card) o carte di credito) anche i servizi per le imprese o quelli generici, le sanzioni. Per permettere lo svolgimento delle pratiche on-line si può apporre la firma digitale.

## Il piano d’azione

Il piano di azione di e-government definito dal Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie del Governo italiano si rivolge alle autorità locali e regionali dal momento che rappresentano i livelli della Pubblica Amministrazione più vicini ai cittadini e alle imprese.

Il Competence Center, sponsorizzato da Microsoft e Intel, nasce proprio con l'obiettivo di offrire un supporto tecnico operativo agli Enti Locali nella difficile sfida per l'implementazione dei progetti promossi dal piano di e-government nazionale e dai piani regionali e stimolati dai finanziamenti nazionali ed europei.

Scopo primario del Competence Center è quindi aiutare le Amministrazioni e i loro partner nell’implementazione di progetti di e-government basati su tecnologie innovative, inclusi i relativi piani di formazione per il personale. Inoltre un altro importante obiettivo è quello di promuovere all’attenzione della comunità informatica della Pubblica Amministrazione.

L’iniziativa, si rivolge espressamente alle Amministrazioni Locali (Comuni, aggregazioni di Comuni, Province, Regioni) e ai loro partner tecnologici locali e nazionali, fornendo informazioni, training e consulenza gratuiti sulle tecnologie e-government.

**DESCRIZIONE DEL PERCORSO**

Inizialmente vengono descritti sinteticamente gli obiettivi e le linee strategiche da adottare per il raggiungimento del sistema nazionale di e-government.

In seguito si espone il “Federalismo informatico e il rinnovamento delle istituzioni”: e-government e-governance e-democracy, l’acceso alle pratiche di e-gov, la validazione del CF, il federalismo elettronico (comuni, Provincie e Regioni), il ruolo del centro, e il finanziamento dell’e-gov.

Viene poi trattato in generale l’argomento “L’e-government per un federalismo efficiente”: descrivendo il sistema pubblico di connettività, il sistema dei portali, gli strumenti di accesso ai servizi on-line, la loro sicurezza e la loro interoperabilità, i sistemi federati ed il riuso delle soluzioni, le strutture organizzative per l’attuazione, e le architetture di sistema condivise.

Si parla inoltre delle fasi di attuazione del progetto e-gov nelle Regioni e negli Enti locali: i risultati ottenuti nella I fase (2001-2003), e le linee d’azione della II fase (2003-2005).

Infine si discute dell’e-government in lingua inglese e della relativa situazione e-gov nel Regno Unito.

# **Linee Strategiche**

# “Verso il sistema nazionale di e-government”

***Obiettivo 1: Migliorare l’efficienza della Pubblica Amministrazione***

**Innovare i processi nella PA**

L’innovazione è un processo che deve integrare tutte le leve disponibili (sistema normativo, tecnologie, riorganizzazione dei processi, capitale umano), in un contesto di forte coordinamento tra Amministrazioni centrali e locali, al fine di semplificare e ridurre tempi e costi dei procedimenti. In tal senso deve leggersi la recente Direttiva sulla qualità.

**Attuare il codice della PA digitale per realizzare e semplificare i procedimenti amministrativi**

Per la piena attuazione del codice sono stati attivati tavoli di lavoro per l’emanazione delle regole tecniche, al fine di dare completa attuazione alla normativa vigente e dare avvio a iniziative progettuali di impatto significativo in termini di riorganizzazione e automazione dei processi.

**Formazione on-line per la qualificazione del personale della PA**

Per garantire in modo sostenibile la formazione continua al personale pubblico, si utilizzeranno in modo mirato e ben ponderato le metodologie e gli strumenti dell’e-learning, garantendo al contempo una costante e qualificata produzione di contenuti digitali e realizzando una rete per la loro condivisone.

***Obiettivo 2: Realizzare l’interoperabilità e la piena cooperazione fra le amministrazioni***

**Definire un modello cooperativo per la PA**

La semplificazione guidata dalle tecnologie ICT richiede una revisione complessiva dei processi di lavoro delle PA, basata sulla messa a punto di un modello cooperativo, nel quale siano chiaramente definiti i servizi e le prestazioni forniti da ciascuna amministrazione.

La piena interoperabilità tra le Amministrazioni sarà completata attraverso il consolidamento degli strumenti e delle infrastrutture di base: Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione; gestione dei flussi documentali; sistemi di autenticazione; firma digitale; archiviazione digitale.

**Integrare le banche dati nazionali**

Le banche dati delle Amministrazioni saranno rese disponibili, per l’accesso reciproco, in base a regole d’accesso condivise, in modalità standard e con descrizioni dei dati e dei servizi che siano omogenee, esaustive e rigorose (“ontologie”).

**Integrare i registri pubblici**

Saranno avviate collaborazioni tra le Amministrazioni che consentano una gestione integrata delle

informazioni presenti in alcuni importanti registri pubblici quali ad esempio il Catasto, nel passaggio di gestione dall’Agenzia del Territorio ai Comuni; il Registro delle Imprese, per gli Sportelli unici; la Motorizzazione Civile e il Pubblico Registro Automobilistico, per i passaggi di proprietà.

***Obiettivo 3: Migliorare la trasparenza della spesa pubblica***

**Utilizzare l’informatica al servizio della finanza pubblica**

Sarà pienamente attuata l’informatizzazione dei pagamenti, della PA e verso la PA, per un effettivo

monitoraggio dei conti pubblici.

Con la Legge Finanziaria 2007 sono state introdotte innovazioni di processo in vari ambiti (sanità, lavoro, contabilità economica, fisco) che consentiranno, con maggiore efficacia, di contenere la spesa pubblica e controllare le entrate.

**Accrescere l’uso della rete per l’acquisto di beni e servizi**

Saranno resi trasparenti i processi di acquisizione di beni e servizi della PA attraverso l’incremento

significativo dell’utilizzo degli strumenti elettronici di acquisto di beni e servizi da parte delle Amministrazioni (“e-procurement”).

***Obiettivo 4: Costruire la cittadinanza digitale***

**Realizzare l’e-democracy**

L’e-democracy costituisce un importante strumento per rivalutare e accrescere la partecipazione alla vita pubblica. Il primo passo per realizzarla è il superamento del “divario digitale”, sia per quanto riguarda le infrastrutture di banda larga - per le quali il settore pubblico deve svolgere un ruolo attivo, non lasciando che il mercato faccia da solo - sia rispetto alle differenze socio-culturali e generazionali, per le quali va attuata una più attenta progettazione dei servizi ed una loro diffusione su canali differenziati.

**Rendere semplice e sicuro l’accesso ai servizi in rete**

Per consentire ai cittadini di usufruire dei servizi on-line delle PA, occorre un sistema nazionale di

identificazione in rete che possa supportare, ad un tempo, le esigenze della sicurezza e quelle della

modernizzazione, garantendo la continuità dei sistemi già in uso.

**Implementare le modalità dei pagamenti on-line**

Gestire in modalità telematica i rapporti con le imprese e consentire ai cittadini di completare on-line le procedure che prevedono l’effettuazione di pagamenti.

**Garantire qualità e accessibilità a portali nazionali e siti della PA**

L’integrazione e la qualità dei portali nazionali e dei siti della PA, si raggiungerà razionalizzando gli investimenti e favorendo un ruolo più attivo delle Amministrazioni nello sviluppo di contenuti e servizi interattivi. Sarà garantita l’accessibilità dei siti ai cittadini diversamente abili, colmando il divario tra la normativa esistente e la sua applicazione effettiva, mediante l’introduzione di misure incentivanti e sanzionatorie.

***Obiettivo 5: Un approccio sistemico per la qualità e l’efficienza nella PA***

**Monitorare le iniziative della PA per misurarne l’efficienza**

Ogni azione della PA sarà valutata sia in termini qualitativi sia quantitativi, con un approccio multilivello ed integrato (approccio sistemico), con riferimento alle fasi di “*Pianificazione – Attuazione – Monitoraggio – Miglioramento*”.

**Costruire la rete delle eccellenze e degli innovatori**

Sarà creata una rete di competenze scientifiche, tecnologiche e amministrative attraverso il coinvolgimento anche di Università, Centri di eccellenza, centri di competenza e di ricerca, finalizzata a consentire che le singole “eccellenze” producano un miglioramento generale della PA “mettendo a sistema” le migliori pratiche.

***Obiettivo 6: Favorire la competitività delle imprese e la crescita dell’industria ICT***

**Rendere le Amministrazioni promotrici dello sviluppo**

La PA deve creare un ambiente favorevole all’innovazione e diventare “driver” di mercato, mediante la committenza di prodotti e servizi avanzati. In tale ottica sarà attivato un “tavolo per l’innovazione” con la partecipazione delle imprese allo scopo di acquisire suggerimenti e proposte recepibili in fase di programmazione.

**Sostenere lo sviluppo di software**

Lo sviluppo del software, incentrata sulla promozione, incentivazione e sostegno all’innovazione di prodotto, anche attraverso la qualificazione della domanda e l’integrazione tra la rete delle conoscenze e il mondo produttivo è una chiave di sviluppo del Paese. In tale contesto, vanno sostenuti anche approcci di tipo Open Source, promuovendo iniziative di gestione, scambio di esperienze e sviluppo collaborativo tra PA, centrali e locali.

***Obiettivo 7: Rendere l’Italia protagonista del processo di innovazione amministrativa in Europa***

**Rafforzare la presenza italiana nello scenario internazionale**

Il Paese deve rafforzare il proprio impegno a livello internazionale, sia per integrare più strettamente il Sistema di e-government nazionale con quello europeo, sia per svolgere un ruolo più attivo e propositivo sui temi della società dell’informazione.

**Attuare le strategie UE di Lisbona**

La Strategia di Lisbona dell’UE per la crescita e l’occupazione si sta attuando mediante quattro obiettivi prioritari: modernizzare la PA; innovare settori strategici come la scuola, la sanità, il turismo, l’infomobilità e il riconoscimento elettronico; favorire l’innovazione tecnologica nell’industria; ridurre il digital divide.

**Federalismo informatico**

**rinnovamento delle istituzioni**

***1. E-government, e-governance, e-democracy***

Le tecnologie della informazione e della comunicazione (le ICT) costituiscono un **elemento-chiave di ogni strategia di ammodernamento delle amministrazioni e dei servizi pubblici**. Esse sono in grado di modificare radicalmente il funzionamento degli apparati pubblici.

L’aumento della accessibilità da parte dei cittadini e delle imprese, le possibilità di condivisione delle informazioni tra le pubbliche amministrazioni, l’incremento di trasparenza derivante dalla piena automatizzazione di molte procedure, sono solo alcuni dei molti argomenti addotti da chi sostiene la necessità di accelerare lo sviluppo dell’*e-government* come tassello essenziale di una strategia di riforma dello Stato e del suo modo di operare.

Il dibattito internazionale mette in luce potenzialità ancora più radicali. L’applicazione delle ICT al settore pubblico appare gravida di conseguenze non solo per quanto attiene alla riforma dei servizi pubblici, nella logica di un aumento di efficacia, efficienza, trasparenza e accessibilità. Essa rende anche possibile, da un lato, la trasformazione del modo stesso di essere dell’autorità pubblica favorendo, come è stato detto, una tendenza alla **deconcentrazione del potere**, e dall’altro il pieno coinvolgimento dei cittadini e delle formazioni sociali nel processo di formulazione e di decisione delle politiche pubbliche.

Sotto il primo profilo – la prospettiva della e-governance – ciò che rileva è la possibilità di un’amplissima condivisione delle informazioni tra una pluralità di soggetti pubblici e privati. Ciò trasforma radicalmente la logica tradizionale di funzionamento degli apparati amministrativi nella quale la rigida settorializzazione dei flussi informativi era funzionale al sistema di comando e controllo tipico delle organizzazioni gerarchiche. Ciò allarga le possibilità di decentramento e di delega dell’autorità (sia verso l’alto che verso il basso), rende più labili i confini tra il settore pubblico e il resto della società, trasforma potenzialmente tutte le istituzioni in reti di organizzazioni e tutte le organizzazioni in reti di nuclei elementari. Questa tendenza alla orizzontalità, ben simboleggiata dallo sviluppo stesso di Internet, costituisce in qualche modo la **base tecnologica della sussidiarietà sia verticale che orizzontale.**

Sotto il secondo profilo – la prospettiva della e-democracy – la diminuzione dei costi di transazione nelle relazioni tra i cittadini, le formazioni sociali, gli apparati amministrativi e le istituzioni politiche apre prospettive inedite e inesplorate ai modi di funzionamento della democrazia.

***2. L’accesso alle pratiche di e-government: un nuovo diritto di cittadinanza***

Il tema del *digital divide* può essere declinato in molti modi differenti. Un punto è però sicuro: se l’*e-government* (ed a maggior ragione la *e-democracy* e la *e-governance*) sono effettivamente in grado di mantenere le promesse di trasformazione radicale del rapporto tra cittadini ed amministrazione, ne consegue quasi automaticamente che alle pratiche relative deve essere **garantito l’accesso di tutti i cittadini.** Ci troviamo di fronte cioè ad un vero e proprio diritto che non basta enunciare in modo più o meno retorico, ma al quale occorre dare effettività, il che comporta in primo luogo individuare gli strumenti più adatti per farlo: non devono essere trascurate delle porzioni del territorio nazionale (il Mezzogiorno, le aree montane, i “comuni polvere”, ecc) usufruendo delle nuove tecnologie a **banda larga** e/o linee telefoniche per la comunicazione ad alta velocità. Questo per evitare fenomeni di *digital divide* tra aree geografiche del Paese (Nord e Sud) e tra aree metropolitane e rurali, impoverendo progressivamente le aree svantaggiate ed aumentando il divario esistente tra aree sviluppate ed aree a basso tasso di industrializzazione.

Dal punto di vista dei cittadini l’uso delle ICT incontra talvolta, soprattutto per le generazioni più anziane, ostacoli di tipo culturale. E’ compito delle amministrazioni pubbliche mettere in opera adeguati programmi educativi e formativi che rimuovano tale vincolo, e progettare un’architettura organizzativa ed istituzionale che permetta a coloro che non sono in grado di accedere direttamente ai servizi on-line di usufruire ugualmente dell’integrazione tra differenti amministrazioni che le nuove tecnologie consentono.

***3. Il federalismo elettronico: Comuni, Province e Regioni***

L’assetto che appare di gran lunga preferibile è quello in cui allo sportello – fisico e virtuale – del Comune il cittadino possa chiedere la prenotazione delle analisi cliniche e l’iscrizione agli esami universitari non meno che il cambio di residenza, possa pagare l’IRPEF e l’abbonamento ai trasporti pubblici non meno che la tassa sui rifiuti, ottenere il rinnovo della carta di identità, ma anche del passaporto o della licenza di pesca. Per quanto riguarda cittadini ed imprese, dal 2007 è possibile compensare il versamento dell’ICI al Comune competente con crediti derivanti da denuncia dei Redditi (IRPEF - IRES) attraverso l’utilizzo del modello F24.

Si tratta di un passaggio essenziale per lo sviluppo dei servizi di *e-government* nell’interesse dei cittadini e delle imprese e non delle burocrazie pubbliche. Come già detto, occorre incentivare l’integrazione dei servizi e la condivisione delle basi dati più in basso possibile, perché a livello locale sono i servizi anagrafici, di cui tutti gli altri servizi hanno bisogno.

È possibile immaginare che la gestione dei sistemi informatici comunali sia fatta in *outsourcing* da imprese private vincitrici di gare a livello comunale o provinciale, che si impegnino a garantire il “servizio universale” e che siano retribuite sulla base del numero di transazioni effettuate *on-line*, ovviamente anche da parte degli sportelli fisici comunali per conto dei propri cittadini.

E’ importante sottolineare come la scelta che si propone non sia né ovvia né indolore. Vi saranno resistenze da superare a tutti i livelli di governo e di amministrazione nei confronti di un’impostazione, quella dell’integrazione dal basso dei servizi, che verrà vista come una “espropriazione” del patrimonio informativo, e del front-office, da parte di tutte le amministrazioni che attualmente erogano quei servizi.

***4. Il ruolo del centro***

E’ lecito chiedersi, a questo punto, che cosa resta da fare al Governo ed all’amministrazione centrale. Non molto, in verità, ma tutte cose importanti.

In primo luogo, e soprattutto, il Governo dovrebbe insistere, con molta più determinazione e coerenza di quanto non sembri fare oggi, sul processo di **riforma della amministrazione**: rendere effettiva la devoluzione dei poteri alle Regioni; sviluppare il decentramento dei compiti amministrativi agli enti locali (ovviamente accompagnato dal trasferimento di risorse adeguate e/o dei relativi poteri fiscali); rendere effettivi il controllo di gestione, la valutazione delle performance, e la responsabilità dei dirigenti per i risultati; proseguire speditamente sulla strada della semplificazione procedurale, per quanto di propria competenza; procedere alla riorganizzazione delle amministrazioni centrali dello Stato e delle loro articolazioni periferiche.

Si tratta di vere e proprie **precondizioni per l’instaurazione di un effettivo sistema di** governance **multi-livello, che, a sua volta è una delle componenti essenziali del passaggio all’**e-government. Ovviamente, poi, è compito del Governo centrale assicurarsi che i ministeri e gli enti pubblici nazionali operino fattivamente e velocemente per adeguare la loro struttura alle esigenze di una amministrazione che dovrà operare principalmente attraverso la rete telematica.

Il compito principale che deve restare a livello centrale riguarda l’esigenza di **garantire l’unicità degli standard di interconnessione e la sicurezza e la qualità dei dati.** Tuttavia non basta enunciare questo principio, in sé fondamentale.

Occorre in primo luogo precisare che le modalità attraverso le quali vanno soddisfatte le esigenze di interoperabilità, di sicurezza e di qualità dei dati immessi nel sistema non possono essere quelle, tradizionali, dell’imposizione dall’alto: le norme, se e quando sono necessarie, mai come in questo caso debbono essere il frutto di un consenso diffuso nella comunità professionale di riferimento.

Il compito del centro è innanzitutto quello di generare questo consenso e solo in maniera del tutto secondaria di emanare regolazioni stringenti per gli operatori pubblici e privati. E’ il “funzionamento a rete” dei soggetti in possesso delle necessarie competenze tecniche a livello nazionale, regionale e locale che deve garantire lo sviluppo del sistema. Di una nuova AIPA, che si autoproclami motore immobile dell’*e-government,* francamente non si sente affatto il bisogno.

In secondo luogo, per una efficace strategia di e-government è necessario porre in termini chiari la questione degli standard informatici da adottare, al fine di evitare che il processo di definizione e di mantenimento degli standard (soprattutto se legato alla emanazione di norme tecniche di natura legislativa) diventi un impedimento allo sviluppo dei sistemi delle amministrazioni, piuttosto che un fattore abilitante.

***5. Il finanziamento dell’e-government***

L’introduzione accelerata dell’*e-government* nella pubblica amministrazione italiana avrà senza dubbio bisogno di ingenti investimenti.

Il primo compito da affrontare è quello di operare una **stima**, anche di larga massima, **delle risorse necessarie per lo sviluppo di un piano di** e-government che vada al di là delle dichiarazioni ad effetto e delle iniziative di facciata.

E’ urgente riuscire a **costruire dei Piani regionali,** ampiamente condivisi, che riconoscano e valorizzino il ruolo di tutti gli attori e che non si limitino a promuovere l’innovazione tecnologica, ma la finalizzino al processo di riforma complessiva: e cioè aiutino a ridisegnare competenze, ruoli, banche dati, software, attraverso la definizione di obiettivi misurabili e scadenze certe. Al finanziamento di tali piani può e deve partecipare il Governo centrale, ma essi debbono innanzitutto rappresentare il modo attraverso il quale le amministrazioni presenti sul territorio, e quindi anche le articolazioni periferiche dei servizi nazionali, perseguono gli obiettivi di **integrazione dei servizi e di condivisione delle banche dati** che costituiscono lo scopo ultimo dell’intero esercizio.

L’uso delle ICT deve essere finalizzato non solo all’aumento dell’accessibilità e, tanto meno, a costituire un semplice fattore di qualità: esso deve servire a costruire un sistema amministrativo che funzioni meglio e costi meno. Quindi il finanziamento delle iniziative di *e-government* deve anche venire **dai risparmi che la riorganizzazione deve prefiggersi**.

Occorre prestare molta attenzione alla **formazione del personale** a contatto con le nuove tecnologie: è **parte integrante del processo** da innescare e non un aspetto da gestire separatamente.

Lo sviluppo dell’*e-government* è un **gigantesco processo di ristrutturazione degli apparati pubblici** e **va trattato come tale**, con tutte le conseguenze che sono normali nei processi di ristrutturazione.

# **L’e-government per un**

# **federalismo efficiente:**

# una visione condivisa

# una realizzazione cooperativa

**Note di riferimento per lo sviluppo dell’e-government**

**nelle Amministrazioni centrali, nelle Regioni e negli Enti locali.**

1

**Il sistema pubblico di connettività**

*L’interconnessione tra le pubbliche amministrazioni*

E’ convinzione largamente condivisa che l’interconnessione tra tutte le pubbliche amministrazioni, centrali e locali, rappresenta una condizione abilitante per la realizzazione dell’e-government nel nostro paese, ed un fattore di promozione per le politiche di sviluppo della Società dell’informazione.

Tale condizione è oggi in fase di avanzata realizzazione sia a livello centrale, mediante la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione, sia a livello locale mediante la realizzazione delle reti regionali e territoriali. Particolarmente significative sono le attuali interazioni tra reti regionali e Rete unitaria della Pubblica Amministrazione e la cooperazione avviata tra le reti regionali.

Lo sviluppo del mercato delle telecomunicazioni e la necessità di fornire alle diverse reti oggi realizzate ed a quelle in via di realizzazione un’aggiornata visione comune di riferimento richiedono oggi di definire congiuntamente le caratteristiche di quello che definiamo il Sistema pubblico di connettività (SPC). La realizzazione del Sistema pubblico di connettività ha tra i suoi principali obiettivi quello di valorizzare le esperienze regionali avviate, di promuovere l’interazione tra le reti regionali e territoriali e le reti delle pubbliche amministrazioni centrali, di conseguire economie di scala nell’utilizzo dei servizi di rete, di promuovere il mercato dei servizi di telecomunicazione a livello nazionale e locale, di sostenere lo sviluppo delle reti territoriali nelle zone del paese ancora prive di tali infrastrutture, di garantire l’inclusione nel sistema di tutte le Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, di assicurare l’interoperabilità e standard comuni di funzionalità e di sicurezza.

L’assenza di tale sistema in grado di garantire l’interconnessione tra tutte le Pubbliche Amministrazioni, farebbe mancare allo sviluppo dell’e-government una risorsa indispensabile generando crescenti costi organizzativi e di realizzazione.

***La struttura tecnica dell’SPC***

L’architettura tecnica dell’SPC, a livello concettuale, prevede l’utilizzo di servizi di interconnessione qualificati forniti da diversi operatori del mercato (ISP); in particolare saranno abilitati a fornire servizi all’SPC i fornitori che si impegneranno a garantire nel tempo, servizio per servizio, i livelli di prestazione definiti da regole tecniche elaborate e condivise da tutte le amministrazioni.

Sull’effettiva idoneità del singolo ISP a fornire servizi all’SPC, saranno effettuate verifiche periodiche.

I servizi di connettività, per rispondere ai requisiti di sicurezza, utilizzeranno tecnologie consolidate quali ad esempio reti private virtuali (VPN) che consentono di realizzare infrastrutture dedicate e sicure utilizzando infrastrutture fisiche condivise. Gli accessi all’SPC saranno realizzati attraverso punti o porte rispondenti agli standard definiti dalle regole tecniche sulla sicurezza di rete.

Dovrà essere garantita la standardizzazione di queste porte di erogazione dei servizi e dovrà essere prevista una procedura di omologazione allo standard definito.

***Il sistema di qualità e di sicurezza***

Particolare attenzione verrà posta per garantire la qualità e la sicurezza delle comunicazioni all’interno del Sistema Pubblico di Connettività. La definizione, la realizzazione, il monitoraggio ed il governo di specifici requisiti di qualità e di sicurezza per i servizi erogati caratterizzano infatti l’SPC rispetto ad altre opportunità di interconnessione.

Gli aspetti di qualità e di sicurezza saranno quindi definiti da specifiche regole tecniche a livello nazionale elaborate in accordo con tutti gli attori coinvolti e che saranno per essi vincolanti. A titolo esemplificativo si elencano alcune caratteristiche del SPC che saranno oggetto di definizione nell’ambito delle regole tecniche.

1. La struttura organizzativa

2. L’architettura tecnica del sistema

3. I servizi di trasporto

4. I servizi di accesso e di rete

5. I servizi di sicurezza di rete

6. I servizi applicativi

7. Le regole di sicurezza

8. Le regole generali per la fornitura dei servizi

9. La metodologia di qualificazione delle imprese

10. Le modalità di apertura ai servizi commerciali

***Il contesto di attuazione***

La definizione e la realizzazione del Sistema Pubblico di Connettività si realizzerà in un contesto caratterizzato dall’esistenza di processi di interconnessione già avviati e operanti sia a livello di amministrazioni centrali, sia a livello di regioni e di amministrazioni locali.

Elementi di riferimento di tale contesto sono la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione (RUPA), che opera a livello di amministrazione centrale, e le Reti Unitarie della Pubblica Amministrazione Regionale (RUPAR), che operano a livello di territorio regionale.

Sono inoltre presenti reti di interconnessione tra singoli enti o amministrazioni centrali ed enti locali: ciò avviene ad esempio nel caso dell’INPS, del Ministero delle Finanze, del Ministero dell’Agricoltura. Tali reti, nate nel tempo sulla base di specifiche esigenze applicative, dovranno essere dismesse, e convergere nell’ambito del Sistema Pubblico di Connettività.

Ciò consentirà rilevanti economie per gli enti e le amministrazioni centrali che le gestiscono, e permetterà alle Regioni ed agli enti locali una significativa semplificazione nell’interconnessione con gli enti e le amministrazioni centrali.

***La Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione***

Allo scopo di rendere possibile un processo di integrazione tra i sistemi informativi delle singole amministrazioni pubbliche per migliorare l’efficienza interna ed i servizi per i cittadini, l’Autorità per l’informatica ha realizzato nel 1996 uno studio di fattibilità che indicò come primo passo essenziale la realizzazione di una rete che consentisse l’interscambio dei dati tra tutte le amministrazioni pubbliche, con adeguati requisiti di efficienza, economicità e sicurezza.

A partire da tale studio di fattibilità sono stati identificati dall’Autorità per l’informatica due insiemi di servizi, considerati necessari per avviare la realizzazione della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione (RUPA): i servizi per il trasporto dei dati, ed i servizi per l’interoperabilità dei sistemi delle pubbliche amministrazioni.

La selezione dei fornitori per tali insiemi di servizi è stata oggetto, nel 1999, di procedure di gara, a seguito delle quali sono stati stipulati i contratti quadro con le due società aggiudicatici.

Al Centro Tecnico della Presidenza del Consiglio dei Ministri spetta il compito, fra gli altri, di condurre attività di revisione dei costi dei servizi di trasporto dati; la contrattazione con il fornitore si svolge sulla base di dati obiettivi rilevati dai contratti reperiti sul mercato e stipulati alle migliori condizioni tecnico/economiche.

In ottemperanza alle vigenti leggi, attualmente a RUPA aderiscono la quasi totalità delle amministrazioni centrali dello Stato e, avendone la facoltà, anche alcune regioni ed amministrazioni locali.

***Le reti regionali***

Parallelamente alla RUPA sono state realizzate infrastrutture regionali (RUPAR) per la connessione di tutta la PA locale presente sul territorio. Tali reti hanno permesso l’interconnessione sia tra enti locali e regioni di riferimento, sia tra pubblica amministrazione locale, cittadini ed imprese, sia, in alcuni casi, l’interconnessione, tramite la RUPA, con le amministrazioni centrali.

Elemento di riferimento nella realizzazione delle RUPAR è stata la consapevolezza, da parte delle Regioni, del ruolo decisivo delle infrastrutture telematiche regionali come condizione abilitante per l’esercizio dei crescenti compiti di governo territoriale.

In particolare le reti regionali, per la diversa tipologia dei soggetti che ad esse fanno riferimento, e per la rilevanza degli aspetti organizzativi che le caratterizzano, possono essere definite come reti di comunità (community network), cioè comunità di soggetti che appartengono in modo dinamico ad una stessa rete organizzativa, ovvero, in termini informatici, ad uno stesso dominio applicativo.

In questo contesto alcune regioni hanno promosso tra loro ulteriori livelli di cooperazione per realizzare l’interconnessione di un numero significativo di reti regionali (RUPAR). E’ possibile definire tale interconnessione come una “community network delle regioni”.

2

**Il sistema dei portali**

*Definizione delle caratteristiche di un sistema integrato di portali a livello nazionale*

***Lo stato attuale***

L’erogazione dei servizi on-line ai cittadini ed alle imprese avviene prevalentemente attraverso i siti istituzionali delle amministrazioni o attraverso “portali” aggregatori di servizi.

Esiste quindi una molteplicità di portali pubblici ad ogni livello istituzionale prodotto della prima fase di utilizzo di Internet da parte delle amministrazioni.

Tale molteplicità è spesso non governata e quindi disorienta l’utente, allontanandolo dall’utilizzo dei nuovi servizi e non garantendo qualità, affidabilità ed omogeneità di interazione con la pubblica amministrazione.

***La necessità di un modello comune***

Tendenzialmente i cittadini e le imprese devono poter accedere con la stessa modalità di interazione a tutti i servizi di ogni pubblica amministrazione, qualunque sia il canale di erogazione.

E’ necessario governare la necessaria articolazione dei portali pubblici a diversi livelli (portali nazionali, portali locali, portali settoriali) mediante una rete di relazioni reciproche che facilitino l’utilizzatore e promuovano l’integrazione dei servizi.

E’ necessario definire un modello comune di interazione on-line con le pubbliche amministrazioni, che valorizzi la “visibilità” in rete e la specificità di ogni erogatore di servizi, ed assicuri, nello stesso tempo, unitarietà di interazione e certezza nell’identificazione del “fornitore” di servizi.

Il modello di interazione deve prevedere adeguati livelli di accessibilità per tutte le categorie di utenti (ad esempio i disabili) per garantire adeguati diritti di accesso ai servizi digitali.

Il modello di interazione deve contenere anche le specifiche dei servizi erogati in termini di nomenclatura, dizionari dei termini, processi e modulistica associati al servizio stesso.

***La necessità di un sistema di governo dei servizi fra amministrazioni***

Molti servizi pubblici, per poter essere forniti, richiedono l’interazione di diverse pubbliche amministrazioni. Tali servizi vengono generalmente chiamati servizi “multi ente”. Spesso viene richiesto al cittadino o all’impresa di farsi carico dell’integrazione delle diverse amministrazioni. Un aspetto cruciale per migliorare la qualità dei servizi multi-ente è quindi l’effettiva possibilità di integrare i processi di back-office delle amministrazioni coinvolte nel servizio.

Il processo di innovazione ed integrazione dei back-office non deve essere fine a sé stesso e rispondere solo a obiettivi di miglioramento interno dell’efficienza dell’amministrazione.

Tale processo deve sempre partire dal *servizio finale* da offrire agli utenti e alle altre amministrazioni e deve essere indirizzato a migliorare l’offerta e la qualità dei servizi forniti all’utenza del servizio (cittadini, imprese e altre amministrazioni).

In tale ottica, ruolo fondamentale, nel definire le regole ed i criteri su cui attivare l’integrazione, è giocato dalle amministrazioni di front-office dei servizi, ossia prevalentemente dalle amministrazioni locali responsabili dei servizi verso i cittadini e le imprese.

E’ necessario che gli enti e le amministrazioni centrali, le regioni e gli enti locali forniscano, secondo modalità predefinite, l’accesso alle proprie risorse informative alle altre amministrazioni, esponendo sulla propria porta di dominio i servizi attraverso cui operare l’interscambio dei dati.

***Gli elementi su cui costruire la Visione Condivisa***

Gli elementi di base su cui costruire una visione condivisa allo scopo di integrare il sistema dei siti/portali possono essere raggruppati nei seguenti temi-chiave:

**1. Struttura del Portale**

I siti/portali delle amministrazioni devono contenere informazioni e servizi quanto più possibile chiaramente presentati, raggruppati in modo organico per gli utenti e facilmente raggiungibili dalla pagina web principale.

Il sito/portale deve essere principalmente un punto di erogazione di servizi ai cittadini ed alle imprese piuttosto che una vetrina informativa dell’amministrazione.

I siti/portali devono essere facilmente navigabili, e strutturati in modo tale da permettere al navigatore di reperire facilmente le informazioni richieste.

La presentazione delle informazioni e dei servizi deve garantire l'utilizzo universale; quindi tutti i siti devono essere accessibili a tutte le diverse categorie di utenti (ad esempio: disabili).

I servizi devono essere implementati in modo da garantire, quanto più possibile, il completamento della pratica amministrativa.

Nel sito/portale devono essere facilmente reperibili i riferimenti relativi alle persone responsabili dei diversi settori, gli orari di apertura al pubblico degli uffici, gli indirizzi ed i numeri di telefono i fax e le e-mail dei diversi uffici.

Possono anche essere previsti spazi di interazione con i cittadini tramite Forum di discussione, mailing list, newsgroup, eventualmente moderati.

Questo peraltro non deve rappresentare il contenuto principale del sito, che deve essere focalizzato sulla erogazione di servizi all'utente.

**2. Metafora di organizzazione dei servizi, nomenclatura e ontologia semantica per la definizione dei servizi**

Al fine di fornire ai cittadini ed alle imprese un’interfaccia omogenea di accesso ai diversi servizi erogati, questi potrebbero essere organizzati, da un punto di vista logico, sulla base della metafora di comunicazione per *eventi della vita.*

**3. Elenco dei servizi disponibili**

La effettiva possibilità, da parte delle amministrazioni, di mettere i propri servizi a disposizione di un sistema dei portali integrato sul territorio nazionale, è legata alla disponibilità di registri dei servizi.

I registri di servizi sono lo strumento tramite cui trovare:

* le amministrazioni che erogano un determinato servizio su rete;
* le specifiche modalità di colloquio con la porta di dominio dell’amministrazione che eroga il servizio;
* la specifica descrizione del servizio, tramite cui interfacciarsi con esso.

In accordo con la possibilità offerta dalle attuali tecnologie di lavorare secondo una struttura federata, i registri possono essere realizzati in modo da contenere o le informazioni necessarie per l’utilizzo dei servizi offerti da *tutti* i portali delle amministrazioni, o, in alternativa, possono contenere i “puntatori” a registri territoriali.

**4. Interfacce per la cooperazione applicativa tra le diverse amministrazioni**

La molteplicità di soluzioni architetturali presenti sul territorio nazionale rende necessario trovare una soluzione che preservi l’autonomia delle scelte delle amministrazioni e che, allo stesso tempo, consenta ai diversi sistemi di interoperare fra loro per erogare servizi integrati agli utenti.

L’interoperabilità fra amministrazioni deve svilupparsi sulla base di standard omogenei e condivisi in modo tale che siano identificati **i servizi ed i dati** che ogni amministrazione deciderà di rendere disponibili sulla rete tramite il proprio sito istituzionale.

Poiché lo scambio di dati e servizi delle amministrazioni avviene tra entità di pari livello, lo scopo dell’architettura cooperativa è permettere l’integrazione dei processi e dei dati di amministrazioni diverse.

**5. Autenticazione degli utenti**

Lo sviluppo di nuove modalità di interazione fra cittadini e pubblica amministrazione, basate sulla disponibilità di servizi telematici, rende disponibili diverse modalità di autenticazione degli utenti al momento in cui accedono ai servizi di un portale.

Il livello di autenticazione richiesto, per ciascun servizio erogato, può variare da:

* nessuna autenticazione, laddove, soprattutto per servizi di tipo informativo, l’utente non deve in alcun modo dichiarare e certificare la propria identità;
* un’autenticazione debole, tipicamente effettuata tramite l’inserimento di un user-id ed una password;
* un’autenticazione forte, tipicamente basata sull’utilizzo di smart card, sia per accedere ai servizi in rete messi a disposizione sia per firmare digitalmente quanto richiesto dal servizio.

Ogni Amministrazione, che intenda erogare servizi che richiedono l’identificazione degli utenti, può scegliere in piena autonomia quale tipo di autenticazione richiedere ai propri cittadini.

Il livello di autenticazione scelto per i servizi multi-ente deve essere concordati fra gli enti co-responsabili dell’erogazione del servizio.

**6. Infrastruttura di sicurezza degli enti e dei canali di accesso**

Un sistema di portali di servizi delle amministrazioni, distribuito su tutto il territorio nazionale e gestito da una molteplicità di attori paritetici, ha la necessità di assicurare un adeguato livello di sicurezza al suo funzionamento.

Le motivazioni che spingono verso l'aumento dei livelli di sicurezza nel sistema dei portali pubblici sono:

* la crescita del numero di servizi erogati tramite i portali e di utenti che ne fruiscono che conferisce a questo settore un ruolo strategico;
* la necessità di tutelare la fiducia degli utenti nell’autorevolezza istituzionale della PA anche nel nuovo ruolo di erogatore di servizi on-line attraverso i canali innovativi.

La realizzazione di un modello di sicurezza è un obiettivo strategico anche in funzione del superamento delle diffidenze di cittadini ed imprese nei confronti dei servizi transattivi in rete, soprattutto quando si interfacciano con la Pubblica Amministrazione e può costituire un elemento propulsivo favorevole allo sviluppo dei servizi on-line anche in settori diversi dalla pubblica amministrazione.

3

**Gli strumenti di accesso ai servizi on-line**

*Descrizione degli strumenti per l’accesso sicuro ai servizi erogati tramite rete*

La trasformazione dei servizi della pubblica amministrazione in servizi on-line, che è l’obiettivo principale dei progetti di e-government avviati, richiede modalità di accesso sicure, facili e utilizzabili per i servizi di tutte le amministrazioni.

L’evoluzione degli stili di vita e l’ampliamento dei mercati anche per le piccole imprese implica che cittadini e imprese siano utenti potenziali dei servizi di una pluralità di pubbliche amministrazioni, e richiede che l’accesso a tali servizi sia garantito quale che sia lo strumento di identificazione digitale utilizzato dall’utente.

Parallelamente è necessario che sia evitata la proliferazione di strumenti di identificazione digitale per l’accesso ai servizi (carta di identità elettronica, carta sanitaria, carta tributaria, carte regionali dei servizi, carte cittadine dei servizi etc.) e sia garantita la convergenza verso uno standard unitario, le cui caratteristiche di realizzazione, distribuzione e gestione siano largamente condivise, rapidamente attuabili su tutto il territorio nazionale ed economicamente sostenibili. (L’attuale scarsità di risorse destinate all’e-government rende quanto mai necessario eliminare ogni duplicazione non necessaria di strumenti di emissione e di gestione).

L’elemento unificante può essere individuato nella **validazione da parte dell’Anagrafe Tributaria del codice fiscale contenuto nei certificati di firma**: il codice fiscale è infatti da tempo riconosciuto come chiave di accesso agli archivi delle amministrazioni.

La pubblica amministrazione locale può giocare un ruolo fondamentale nella distribuzione di questi strumenti, sia ricorrendo alle Autorità di Certificazione operanti sul mercato sia, ove lo ritenga preferibile, gestendo in proprio le funzioni di identificazione e registrazione degli utenti ai fini del rilascio dei certificati di autenticazione.

***Carte per l’accesso ai servizi in rete***

Si tratta di diverse tipologie di smart card che hanno in comune le seguenti caratteristiche:

* sono emesse da un ente pubblico che convalida le informazioni di rilevanza sociale in esse contenute;
* hanno requisiti di sicurezza che permettono di utilizzare in rete queste informazioni con la massima garanzia di sicurezza e tutela dei diritti personali.

Con questi strumenti si supera quindi il modello di interazione tradizionale che costringeva gli utenti a fornire alla controparte numerose informazioni di carattere personale o riservato in ambiente rischioso quale la rete pubblica Internet.

Le carte per l’accesso ai servizi in rete sono riconducibili a due tipologie:

* la Carta d’Identità Elettronica, emessa dai comuni in sostituzione della carta d’identità tradizionale;
* le altre carte per accedere ai servizi in rete (carta sanitaria, carta tributaria, carte regionali dei servizi, carte cittadine dei servizi etc.), che devono essere conformi ad un unico standard denominato “Carta Nazionale dei Servizi”.

**Carta d’Identità Elettronica**

La Carta di Identità Elettronica (CIE), si basa su tre principi ispiratori:

* la sicurezza dello strumento;
* l'utilizzo della carta d'identità elettronica come carta servizi;
* l'interoperabilità a livello nazionale.

Il primo requisito risponde all’esigenza di produrre uno strumento sicuro sotto i diversi aspetti della produzione, rilascio nonché utilizzo da parte del titolare.

La sicurezza non solo deve accompagnare tutti i flussi informatici necessari al circuito di emissione, ma deve anche essere presente sul supporto fisico al fine di scoraggiare facili contraffazioni, nonché di consentire un’identificazione certa da parte delle istituzioni competenti.

Il secondo requisito costituisce una novità importante rispetto alla versione attuale della carta di identità cartacea e consiste, nel rispetto della normativa vigente, nell'utilizzo del documento di identità come carta per l’accesso ai servizi pubblici on-line, attraverso l'utilizzo di tecniche di autenticazione opportunamente combinate alla specificazione di un codice personale di identificazione (PIN).

Il terzo requisito è relativo alla necessità di dover disporre di un supporto in grado di funzionare allo stesso modo e su tutto il territorio nazionale nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni Centrali. La richiesta di un servizio ad una Pubblica Amministrazione Centrale deve essere uguale in tutti i Comuni e le diverse modalità di richiesta, a parte i contenuti specifici del servizio coinvolto, devono conservare, ai fini dell'usabilità da parte dell'utente, le stesse caratteristiche di rappresentazione.

**Carta Nazionale dei Servizi**

In maniera sintetica si può affermare che la CNS rappresenta uno standard per le carte di accesso ai servizi in rete rilasciate dalla Pubblica amministrazione.

La CNS è dunque una carta a microprocessore che, per quanto concerne la parte elettronica, presenta le stesse caratteristiche funzionali della CIE, ma mentre quest’ultima contiene gli elementi di sicurezza necessari per il riconoscimento a vista del titolare (in particolare gli ologrammi prodotti dall’Istituto Poligrafico dello Stato e la banda ottica inserita sul retro della carta), la CNS non contiene gli elementi “esterni” tipici di una carta d’identità.

Questa semplificazione permette di adottare un circuito di emissione più snello e flessibile di quello della CIE, infatti gli enti emettitori potranno rivolgersi a strutture esterne accreditate per quanto attiene le attività di produzione/inizializzazione delle smart card e di emissione dei certificati digitali. Infine, l’apertura al libero mercato delle smart card avrà come immediata conseguenza le economie indotte dalla concorrenza e della molteplicità delle offerte.

La CNS è principalmente uno strumento di identificazione in rete. La rapida evoluzione tecnologica dei circuiti integrati permette comunque di aumentare la capacità di memorizzazione dei dati, per cui la CNS è in grado di ospitare le informazioni necessarie per altre funzionalità.

La CNS dovrà infine ospitare il servizio di firma digitale, fornendo al titolare la possibilità di sottoscrivere documenti elettronici.

***Interoperabilità tra le carte per l’accesso ai servizi in rete***

Per assicurare la fruizione dei servizi pubblici on-line a prescindere dal particolare contesto d’uso della carta, è necessario che:

1. con qualunque carta (CIE o CNS) sia possibile accedere a qualunque servizio pubblico on-line;
2. l’utente non sia vincolato ad utilizzare la propria carta esclusivamente in un particolare ambiente elaborativo.

Questi due requisiti sono assicurati dal soddisfacimento degli standard che qualificano le carte CIE e CNS.

Il primo requisito è raggiunto attraverso la standardizzazione delle modalità di interazione tra le funzioni della carta e quelle dei portali che permettono l’erogazione dei servizi on-line. Il certificato di autenticazione presente sulle carte ha un tracciato standard e contiene le informazioni “chiave” che possono essere utilizzate nel rapporto cittadino-istituzioni. Anche le informazioni memorizzate all’interno della carta seguono una struttura standard (file system).

***Firma digitale***

La firma digitale è stato il primo strumento introdotto per la semplificazione dei processi amministrativi. Il compito di questo strumento è quello di consentire la stipula di atti basati su processi informatici, fornendo evidenza e prova della sottoscrizione, da parte del firmatario, degli atti, fatti o dati che il documento firmato rappresenta.

La firma digitale è dunque soprattutto uno strumento amministrativo, ma è anche in grado di assicurare l’integrità del documento firmato, infatti protegge il documento da contraffazioni anche se quest’ultimo viene conservato in un ambiente non sicuro.

La firma digitale è dunque uno strumento chiave dei processi di e-government e trova proficua applicazione in tutti i casi in cui il servizio sfocia in un atto amministrativo.

L’importanza di questo strumento e la sua valenza giuridica rendono comunque sconsigliabile l’estensione del suo utilizzo ad altre funzioni come, ad esempio, l’identificazione ed autenticazione in rete. Per queste ultime sono state infatti concepite le carte per l’accesso ai servizi in rete.

***Le caratteristiche dei servizi on-line per l’accesso tramite smart-card***

Per assicurare la fruizione dei servizi garantendone la sicurezza e l’interoperabilità è necessario non solo che l’utente disponga di strumenti per l’identificazione in rete, ma anche che i servizi siano progettati e realizzati secondo precise regole che permettono di garantire il rispetto dei principi di sicurezza enunciati.

A regime i servizi di e-government si baseranno in larga misura sull’interazione tra i processi responsabili dell’erogazione dei servizi e gli strumenti di identificazione in rete.

Tuttavia, nonostante il Governo stia dando forte impulso alla diffusione di CIE e CNS, non è al momento opportuno vincolare del tutto l’accesso ai servizi al possesso di una smart card e di un lettore.

La realizzazione dei servizi pubblici on-line dovrà dunque basarsi sui criteri esposti di seguito:

* tutti i servizi di e-government devono essere progettati e realizzati in modo da utilizzare le possibilità di identificazione ed autenticazione offerte da CIE e CNS;
* in via transitoria l’identificazione ed autenticazione potrà avvenire anche con strumenti tradizionali, quale l’identificativo utente (user-id) e la password, o mediante altra tipologia di carta;
* quest’ultima modalità di accesso ai servizi pubblici on-line non potrà essere utilizzata per funzioni con elevati requisiti di sicurezza, quali, ad esempio, quelle che consentono di venire a conoscenza di dati personali sensibili.

4

**La sicurezza dei servizi on-line**

*Definizione dell’infrastruttura necessaria all’erogazione sicura di servizi su rete*

Un sistema pubblico di e-government non può prescindere dalla sicurezza. La promozione dell’utilizzo dei servizi di e-government presuppone, infatti, che sia alta la fiducia che gli utenti, cittadini e imprese, nutrono nei confronti dei nuovi servizi dell’amministrazione.

Un sistema interconnesso di servizi di e-government, distribuito su tutto il territorio nazionale e animato da una molteplicità di attori, pone di per sé stesso la necessità di assicurare un adeguato livello di sicurezza al suo funzionamento.

Come è noto, inoltre, la sicurezza di un sistema si misura sulla componente più debole del sistema, dalla quale dipende la sicurezza dell’intero sistema.

Occorre quindi definire un insieme di standard minimi condivisi di sicurezza per ogni attore del sistema e promuovere il conseguimento di tali standard mediante azioni di sostegno a livello nazionale e locale.

***Le motivazioni***

Sono tre le leve che spingono verso l'aumento degli standard relativi alla sicurezza nel campo dei servizi pubblici veicolati on-line:

* l'aumento del numero di servizi e di utenti che ne fruiscono che conferisce a questo settore il ruolo di ambito strategico in chiave attuale e nel medio periodo;
* il fatto che la PA abbia messo in campo l'autorevolezza del servizio pubblico per incentivare lo sviluppo di servizi e l'ampliamento del bacino d'utenza degli stessi;
* la necessità di garantire la riservatezza dei dati personali (privacy) nelle interazioni tra cittadini e pubblica amministrazione, secondo quanto previsto dalla legge 675/96.

La realizzazione di un modello di sicurezza e la capacità di comunicarlo efficacemente all'esterno è anche un obiettivo strategico in funzione del superamento delle diffidenze di cittadini e imprese verso il concetto di transazione in rete soprattutto nel campo dell'interrelazione con la Pubblica Amministrazione.

***Criteri per la sicurezza dei servizi pubblici online***

L’interazione tra cittadino ed istituzioni deve avvenire assicurando la protezione dei dati scambiati ed il pieno rispetto dei diritti relativi alla riservatezza delle informazioni personali.

Le regole per l’uso sicuro dei servizi di e-government possono essere riepilogate nei seguenti punti:

1. deve essere assicurata l’integrità e la riservatezza delle informazioni che transitano in rete;
2. le fonti di erogazione dei servizi devono essere affidabili e certificate;
3. le informazioni di carattere personale devono essere consultabili esclusivamente dal legittimo proprietario dei dati;
4. nell’interazione con i sistemi di e-government, l’utente deve fornire il minor numero possibile di informazioni di carattere personale e quest’ultime devono essere utilizzate esclusivamente per verificare il diritto ad accedere ai servizi;
5. l’abilitazione all’accesso ai servizi deve poter essere concessa in funzione di specificità dell’utente (cittadinanza, appartenenza a categorie professionali, ecc.) attestate dagli organismi competenti.

Il soddisfacimento di questi requisiti può essere raggiunto con diversi strumenti e tecniche, ma per raggiungere questi obiettivi su scala nazionale è necessario disporre di uno strumento agile e flessibile che risponda a standard capaci di garantire l’utilizzo di servizi diversi a prescindere dal contesto organizzativo e tecnologico.

Le carte per l’accesso ai servizi in rete – Carta d’Identità Elettronica e Carta Nazionale dei Servizi – rispondono appunto a questa esigenza(1).

***Certificazione dei siti***

I siti responsabili dell’erogazione dei servizi di e-government dovranno essere dotati di un certificato di autenticazione del server di tipo SSL, emesso da un certificatore accreditato.

SSL è sostanzialmente una libreria di programmi che consentono di realizzare un canale di comunicazione che gode delle caratteristiche di: riservatezza del contenuto dei messaggi; integrità dei messaggi; mutua autenticazione delle parti coinvolte.

La certificazione del sito è necessaria per autenticare il sistema che eroga servizi pubblici on-line durante un processo di mutua autenticazione SSL.

I browser correnti verificano automaticamente l’autenticità del server tramite il certificato memorizzato nel client. Affinché ciò sia possibile, è però necessario che sul browser dell’utente siano installati i certificati digitali dei certificatori accreditati.

La responsabilità di quest’ultima operazione è a carico dell’utente, così come la responsabilità della verifica che le transazioni protette stiano utilizzando un certificato “corretto”.

Per facilitare l’utilizzo dei servizi di e-government da parte dei cittadini saranno predisposte delle procedure che semplificheranno la gestione dei certificati; tuttavia è necessario che l’utente abbia un livello “base” di conoscenza delle problematiche di autenticazione dei siti attraverso certificati digitali.

5

**Interoperabilità dei servizi on-line**

*Il processo di decentramento territoriale dei sistemi informativi della Pubblica Amministrazione*

***Lo stato attuale***

Il processo di federalismo trasferisce competenze e poteri alle Regioni ed alle amministrazioni locali.

In molti settori questo implica la riorganizzazione dei preesistenti sistemi informativi centrali e lo sviluppo di nuovi sistemi informativi a livello locale.

Lo sviluppo verso un modello di stato federale implica quindi, in molti casi, il decentramento di sistemi informativi in precedenza centralizzati, per realizzare il quale le amministrazioni devono riorientare in maniera significativa i propri sistemi:

* le amministrazioni centrali devono riorientare i propri sistemi dalla gestione operativa al supporto alle decisioni;
* le amministrazioni regionali devono sviluppare sistemi per la decisione e l’indirizzo;
* le amministrazioni provinciali e locali devono rendere operativi sistemi di supporto all’erogazione dei servizi.

***La necessità di un modello comune***

E’ necessario fornire all’insieme di questi processi un quadro di riferimento comune che garantisca informazioni affidabili per la decisione e l’indirizzo ai diversi livelli di governo e, soprattutto, che garantisca l’estensione dei servizi su tutto il territorio nazionale.

Il processo di decentramento dei sistemi deve consentire:

* la distribuzione a livello territoriale e sulla base delle specifiche competenze di una notevole mole di dati e di servizi prima mantenuti centralmente;

* il colloquio fra i diversi sistemi decentrati e lo scambio e la condivisione delle risorse informative;
* la gestione di un ampio numero di utenti del sistema, anche di tipologie diverse ed appartenenti a livelli istituzionali diversi (centrale, regionale, locale);
* la disponibilità di servizi che fanno riferimento all’intero territorio nazionale e che vengono erogati con la partecipazione di un ampio numero di utenti del sistema.

***Gli elementi su cui costruire la Visione Condivisa***

Stabilire una visione condivisa sugli aspetti chiave è l’elemento indispensabile per garantire con successo la realizzazione di sistemi di servizi interoperabili sul territorio nazionale.

Il livello di autonomia dei diversi livelli territoriali deve essere scelto sulla base della specifica tipologia di sistemi e di servizi erogati.

In molti casi il livello territoriale più idoneo a costituirsi quale punto di governo dei sistemi è il livello regionale.

Possono comunque esistere situazioni in cui i livelli territoriali sub-regionali (provinciali, locali) possano diventare parte del sistema in parallelo o in assenza del livello regionale.

Gli elementi su cui costruire la visione condivisa sono quindi:

1. I livelli di governo coinvolti e le responsabilità nella definizione degli aspetti essenziali dei sistemi;
2. La titolarità dei dati disponibili e dei servizi erogati;
3. La localizzazione dei dati, delle informazioni, dei servizi disponibili;
4. Le modalità di accesso ai dati, alle informazioni, ai servizi locali, riguardo a:
5. l’identificazione del sistema locale che gestisce specifici dati o che mette a disposizione specifici servizi;
6. le primitive di accesso e scambio dei dati e dei servizi: una volta identificati i dati ed i servizi di interesse, devono essere definite in modo standard le modalità di accesso a questi.
7. Le politiche di adesione al sistema, anche da parte di enti “terzi” e di soggetti privati.

**Le modalità di accesso ai dati e ai servizi**

Per consentire lo scambio di dati, è necessario che vengano stabilite le modalità attraverso cui i dati di interesse possano essere individuati e le modalità attraverso cui possano essere acceduti.

Essenzialmente si tratta di definire l’interfaccia con cui i diversi sistemi/organizzazioni “presentano” i propri dati e servizi. La definizione di queste interfacce (il cui elemento tecnologico è la porta di dominio) consente di organizzare un Canale di Interscambio e di Cooperazione per i dati ed i servizi delle diverse amministrazioni. Questo approccio garantisce il minimo impatto economico ed organizzativo sulle scelte tecnologiche già effettuate dai diversi enti coinvolti.

La realizzazione ed il funzionamento del Canale di Interscambio implicano la realizzazione di un sistema di Gestione che garantisca l’interfaccia con i diversi sistemi interoperanti.

Le modalità organizzative per la realizzazione e gestione di questo sistema saranno oggetto di specifici approfondimenti nell’ambito della definizione delle architetture di sistema.

**Le politiche di adesione al sistema da parte di soggetti terzi**

Il progressivo affermarsi della possibilità che i servizi (o alcuni di essi) vengano erogati da soggetti privati, rende necessario stabilire le politiche di adesione e di partecipazione degli enti privati al sistema.

Tali politiche hanno lo scopo di salvaguardare la specificità del ruolo di tali enti privati nel sistema di erogazione dei servizi, ed in particolare delle informazioni che essi possono/devono fornire al sistema stesso. In questo contesto è molto importante anche il rapporto con enti privati che detengono informazioni importanti per il sistema e che assumono nei confronti del sistema stesso il ruolo di fornitori di informazioni.

6

**I sistemi federati ed il riuso delle soluzioni**

*Le modalità per la piena realizzazione dei sistemi federati*

La seconda fase di attuazione dell’e-government avrà come obiettivo principale la realizzazione, in tutto il territorio nazionale, dei più importanti “sistemi federati”.

Definiamo “sistema federato” il sistema informativo di supporto ai processi di servizio relativi ad un settore profondamente coinvolto nella riorganizzazione amministrativa derivante dall’attuazione della riforma federalista. Sono ad esempio sistemi federati il sistema del lavoro, della sanità, del fisco, della cultura, dell’ambiente, della formazione.

La piena realizzazione di tali sistemi prevede il coinvolgimento di amministrazioni centrali, di regioni e di amministrazioni locali, ognuno coinvolto a diversi livelli di responsabilità di attuazione e di gestione.

Per piena realizzazione si intende:

1. Il completamento di tutti i servizi che ogni tipologia di amministrazione deve realizzare per rendere pienamente operativo il sistema sul suo territorio.

.

1. La diffusione in tutto il territorio nazionale delle soluzioni mediante il riuso di quanto già realizzato e l’adattamento ad ogni specifico contesto organizzativo.

***Il trasferimento delle soluzioni***

E’ possibile affermare che i sistemi federati di settore, e, più in generale le soluzioni di e-government, hanno un alto grado di replicabilità nei diversi territori regionali, cioè che è possibile trasferire le soluzioni realizzate per una amministrazione, in un’altra amministrazione dello stesso tipo (ad esempio il sistema informativo di un centro per l’impiego, il sistema informativo per il monitoraggio della spesa sanitaria di una regione, il sistema informativo per l’erogazione di una tipologia di servizi comunali o provinciali).

Il trasferimento non riguarda prevalentemente il livello delle soluzioni applicative e degli strumenti tecnologici, ma soprattutto quello delle architetture di sistema, dei modelli di definizione e di utilizzo delle informazioni, delle competenze e delle esperienze necessarie alla realizzazione.

Il trasferimento delle soluzioni ha effetti significativi sia sulla possibilità di massimizzare il rapporto costi benefici, generando significative economie di realizzazione, sia sulla promozione della standardizzazione delle soluzioni che rende meno onerosi i costi della interoperabilità dei sistemi delle diverse amministrazioni.

Il trasferimento delle soluzioni è però necessariamente limitato, ovvero occorre tenere conto delle caratteristiche specifiche di ogni amministrazione, e quindi operare i necessari adattamenti alla soluzione trasferita.

Il costo del processo di adattamento non riguarda soltanto gli aspetti tecnologici del riuso delle soluzioni informatiche, ma coinvolge soprattutto gli aspetti organizzativi, cioè la necessità che la soluzione trasferita non implichi soluzioni organizzative predefinite, ma sia tale da potersi adattare con flessibilità al contesto organizzativo e professionale nel quale sarà utilizzata.

***Un accordo quadro per il trasferimento delle soluzioni a livello nazionale***

E’ auspicabile che il trasferimento delle soluzioni, che rappresenterà una delle modalità di attuazione per l’utilizzo dei fondi di e-government destinati alle regioni ed agli enti locali, possa avvenire mediante un accordo quadro a livello nazionale con regioni, comuni, province e comunità montane.

Tale accordo quadro sarà articolato, a livello nazionale, secondo azioni di settore, che vedano, per ogni settore, la condivisione delle amministrazioni centrali di riferimento, delle regioni, dei comuni, delle province e delle comunità montane.

I settori coinvolti saranno quelli relativi ai principali sistemi federati, quali ad esempio il sistema del lavoro, della sanità, del fisco, della cultura, dell’ambiente, della formazione.

Tali azioni avranno come riferimento lo sviluppo ed il rafforzamento delle logiche di cooperazione già promosse ed attuate nei progetti avviati con il primo avviso di e-government e dovranno consentire:

* Il coinvolgimento di tutte le amministrazioni pubbliche, mediante l’inclusione anche di quelle che non sono attualmente coinvolte nella realizzazione dei progetti di e-government. A tale proposito particolare attenzione verrà posta nel favorire la partecipazione, in forma associata, dei piccoli comuni.
* La piena valorizzazione delle esperienze in corso di attuazione, con particolare riferimento a quelle che rappresentano già oggi esempi significativi di cooperazione tra regioni, comuni, province e comunità montane.
* L’individuazione per ogni settore della o delle soluzioni di riferimento nell’ambito di quelle già in corso di realizzazione.

***L’attuazione nei territori regionali***

Nella cornice di tale accordo quadro si collocano gli accordi di programma con le regioni, relativi all’attuazione dell’e-government in ogni singolo territorio regionale, che è auspicabile avviare in tempi brevi.

Tali accordi dovranno avere, tra le altre, le seguenti caratteristiche:

* Prevedere un insieme di azioni relative all’attuazione o al riuso dei principali “sistemi federati” di settore, secondo la logica di condivisione indicata precedentemente. Obiettivo di questo insieme di azioni sarà il completamento di processi innovativi avviati con i progetti di e-government, sia per ciò che riguarda la copertura dei servizi prioritari, sia per ciò che riguarda le amministrazioni coinvolte.
* Prevedere la condivisione e la partecipazione attiva di tutte le tipologie di enti locali del territorio: comuni, province, comunità montane.
* Prevedere forme di cofinanziamento e garantire adeguate strutture di attuazione e gestione delle azioni previste, anche mediante l’utilizzo dei centri regionali di competenza per l’e-government e la società dell’informazione.

Nei territori regionali nei quali non si verifichino le condizioni indicate, saranno previste modalità sussidiarie di intervento con l’obiettivo di garantire comunque il trasferimento delle soluzioni agli enti locali del territorio.

7

**Le strutture organizzative per**

**l’attuazione dell’e-government**

*La cooperazione come fattore abilitante*

L’attuazione dell’e-government nel contesto di una profonda riorganizzazione dell’amministrazione pubblica in senso federale, richiede necessariamente una intensa ed efficace cooperazione fra tutte le diverse tipologie di amministrazione pubblica.

Tale cooperazione, per essere efficace, non deve limitarsi al livello della concertazione politica, ma deve trasferirsi nei processi di attuazione e di gestione, mediante la costituzione di specifiche strutture organizzative condivise.

Si descrivono di seguito le diverse tipologie di cooperazione, per ognuna delle quali si indicano le strutture di supporto ad oggi disponibili.

***Le strutture di cooperazione attuali***

Si individuano i seguenti tipi di cooperazione:

**Cooperazione tra amministrazioni ed enti centrali**

Tale cooperazione è oggi promossa, indirizzata e sostenuta dalla Autorità per l’informatica nella Pubblica Amministrazione e dal Centro Tecnico per la Rete unitaria della Pubblica Amministrazione.

La legge 3/2003 ha definito la costituzione della Agenzia Nazionale per L’Innovazione Tecnologica che eredita le competenze attualmente attribuite alle predette istituzioni.

**Cooperazione tra Amministrazioni ed Enti centrali e Amministrazioni locali**

Sono oggi attivi, sui temi dell’ e-government e della società dell’informazione:

* La Commissione permanente per l’Innovazione e le Tecnologie, costituita il 21 marzo 2002 tra i Presidenti delle Regioni ed il Ministro Stanca.
* Il Comitato permanente per l’Innovazione e le Tecnologie costituito il 12 novembre 2002 tra l’Unione delle province Italiane (UPI) ed il Ministro Stanca
* La Commissione permanente per l’Innovazione e le Tecnologie nei comuni, costituita il 19 dicembre 2002 tra l’Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI) ed il Ministro Stanca E’ inoltre attivo, sui temi dell’attuazione del piano di e-government:
* Il Tavolo congiunto permanente, previsto dal DPCM 14 febbraio 2002 del quale fanno parte rappresentanti delle regioni, dei comuni, delle province, delle comunità montane e delle amministrazioni centrali coinvolte nell’attuazione del piano.

A tali strutture si affiancano, con modalità spesso non coordinate, strutture di concertazione nei più diversi settori, quali ad esempio:

* Il tavolo tecnico costituito nell’ambito del Sistema Informativo del Lavoro
* La cabina di regia costituita nell’ambito del Sistema Informativo della Sanità

**Cooperazione tra regioni**

La cooperazione tra regioni sui temi dell’e-government è oggi sostenuta dal CISIS “Centro Interregionale per il Sistema Informatico ed il Sistema Statistico” nell’ambito del quale opera il Coordinamento dei responsabili dei sistemi informativi delle Regioni.

**Cooperazione nell’ambito di ogni territorio tra Regioni ed Enti locali**

La cooperazione nell’ambito di ogni territorio tra regione ed enti locali è oggi sostenuta da:

* Comitati di coordinamento tra la Regioni e gli Enti Locali del territorio, istituiti per lo sviluppo dei piani regionali per la società dell’informazione, e articolati secondo la specificità di ogni regione.
* Centri regionali di competenza per l’e-government e la società dell’informazione (CRC). Nelle regioni in cui sono presenti e operanti i Comitati di coordinamento sopra descritti, i CRC svolgono funzione di supporto tecnico a tali comitati.

***La gestione delle risorse condivise***

L’attuazione dell’e-government in un contesto federato richiede necessariamente una efficace gestione delle risorse condivise tra i diversi attori del sistema.

La descrizione delle risorse condivise e le caratteristiche organizzative per una loro gestione efficace saranno definite nell’ambito delle architetture di sistema e saranno oggetto di specifici gruppi di lavoro.

Ricordiamo, a titolo di esempio:

* Il funzionamento del Sistema Pubblico di Connettività richiede la gestione delle funzioni che garantiscono la qualità e la sicurezza di tutte le sue articolazioni
* Il funzionamento del canale di gestione della interoperabilità dei sistemi informativi delle diverse amministrazioni, necessario ad assicurare lo scambio di informazioni a livello nazionale, richiede la gestione delle funzioni di “interfacciamento” tra i diversi sistemi.
* L’attuazione dell’e-government nelle diverse amministrazioni centrali e locali richiede la disponibilità di un quadro di riferimento tecnico, organizzativo e normativo in grado di indirizzare e sostenere i processi innovativi. Tale quadro normativo deve essere costantemente aggiornato sia in relazione alla rapida evoluzione della tecnologia, sia in relazione alle modifiche della normativa nazionale ed europea.

***Evoluzione della Agenzia nazionale per l’innovazione tecnologica***

Per le considerazioni esposte nei paragrafi precedenti, è necessario prevedere una possibile evoluzione della Agenzia nazionale per l’innovazione tecnologica verso una struttura condivisa con le regioni e gli enti locali in grado di assicurare:

* La gestione delle risorse condivise di cui al punto precedente.
* La promozione della cooperazione tra amministrazioni centrali e locali, anche mediante una razionalizzazione delle strutture e degli organismi descritti in precedenza.

***Consolidamento e sviluppo dei Centri regionali di competenza per l’e-government e la società dell’informazione***

Particolare importanza riveste la necessità di consolidare e sviluppare la rete dei centri regionali di competenza (CRC).

La fine della prima fase del progetto ( 31 luglio 2003) consente di formulare un primo bilancio positivo sulla utilità di tali strutture e sulla necessità di un loro consolidamento e sviluppo.

Questo dovrà avvenire mediante la definizione di un progetto di durata almeno biennale, che preveda:

* La definizione dell’insieme di attività che ogni CRC deve svolgere per essere il nodo di una rete di cooperazione a livello nazionale (ad esempio: osservatorio a livello regionale sostegno all’attuazione dei progetti di e-government e per la società dell’informazione presidio di competenze specifiche).
* La definizione per ogni CRC, sulla base delle necessità del territorio, di uno specifico piano di attività e delle risorse necessarie alla sua attuazione.
* Il potenziamento e la strutturazione della rete di cooperazione a livello nazionale, gestita mediante uno staff centrale, in termini di funzioni svolte e di servizi resi.
* Strutture condivise di governo del progetto.

8

**Verso architetture di sistema condivise**

A partire da una visione condivisa a livello strategico è necessario approfondire e definire le principali caratteristiche delle architetture condivise di sistema.

La definizione delle architetture di sistema dovrà comprendere sia aspetti tecnici, sia aspetti organizzativi relativi alle modalità di gestione delle risorse condivise necessarie alla realizzazione ed alla gestione delle soluzioni.

Il percorso per la definizione delle architetture di sistema vedrà la costituzione di gruppi di lavoro costituiti da esperti designati dalle amministrazioni centrali, dalle regioni e dagli enti locali.

Tali gruppi di lavoro opereranno sulla base di una chiara e condivisa definizione dei risultati da conseguire, delle modalità di lavoro e di validazione dei risultati, dei tempi necessari al raggiungimento degli obiettivi.

1. Un primo gruppo di lavoro avrà come oggetto **l’interconnessione tra tutte le pubbliche amministrazioni ed i requisiti per garantire la sicurezza dei sistemi di e-government**. Per la sua costituzione sono stati già designati i rappresentanti delle regioni, delle province e dei comuni.
2. Un secondo gruppo di lavoro avrà come oggetto **gli strumenti di accesso ai servizi erogati sul canale telematico, le modalità di erogazione dei servizi su tale canale, le architetture di cooperazione che garantiscono l’interoperabilità dei servizi sul territorio nazionale e l’erogazione di servizi tra amministrazioni**.
3. Un terzo gruppo di lavoro approfondirà gli aspetti relativi al **riuso delle soluzioni per la realizzazione dei sistemi federati** ed alle **strutture organizzative necessarie allo sviluppo dell’e-government in un contesto di amministrazione pubblica orientata al federalismo**.

# **L’e-government nelle Regioni e negli Enti locali**

# “Fasi di attuazione”

**“L’e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa”** è il documento di riferimento che descrive obiettivi, azioni e modalità di realizzazione relative alla fase di attuazione dell’e-government per le Regioni e gli Enti locali che segue l’avvio dei progetti selezionati in base all’avviso del 4 aprile 2002.

***La prima fase di attuazione dell’e-government nelle Regioni e negli Enti locali***

La prima fase di attuazione dell’e-government nelle Regioni e negli Enti locali si è sviluppata, tra ottobre 2001 ed aprile 2003, secondo tre linee di azione tra loro fortemente interrelate:

**1.** la promozione di **progetti di e-government** presso le Regioni e gli Enti locali volti allo sviluppo di servizi infrastrutturali (principalmente Regioni e Province) e di servizi finali per cittadini e imprese (principalmente comuni e comunità montane);

**2.** la definizione di un comune **quadro di riferimento** tecnico, organizzativo e metodologico per la realizzazione dei progetti di e-government;

**3.** la creazione, articolata su tutto il territorio nazionale, di **centri regionali di competenza (CRC) per l’e-government**, costituiti in collaborazione con Regioni ed Enti locali, ed aventi come principale obiettivo il sostegno alle Regioni ed agli Enti locali alla preparazione ed alla realizzazione di progetti di e-government.

***1) I progetti di e-government***

La prima linea di azione si è realizzata mediante l’emissione di un **Avviso per il cofinanziamento di progetti di e-government** presentati da Regioni ed Enti locali. Sono stati presentati circa 400 progetti e ne sono stati finanziati 134, per una valore complessivo di circa 500 mila euro ed un cofinanziamento pari a circa 120 mila euro. Di tali progetti circa 40 hanno come obiettivo la realizzazione di servizi infrastrutturali nelle Regioni e nelle Province, e circa 94 hanno come obiettivo la realizzazione di servizi on-line per cittadini e imprese.

I progetti che hanno come oggetto la realizzazione di servizi coprono circa la totalità dei servizi indicati come prioritari nell’avviso in risposta al quale sono stati presentati. I servizi infrastrutturali, a loro volta, coprono tutte le tipologie di servizi infrastrutturali, da quelli relativi ai servizi di trasporto, a quelli relativi ai servizi di interoperabilità, di cooperazione applicativa, di sicurezza ed autenticazione e di accesso ai servizi tramite carte digitali.

Una delle caratteristiche fortemente sollecitata dall’avviso di e-government è stata la presentazione dei progetti non da parte di singole amministrazioni, ma da insiemi di amministrazioni che partecipavano alla realizzazione dei progetti anche semplicemente per il riuso dei risultati di essi. Tale requisito ha consentito forme estese di cooperazione sia orizzontale (tra comuni, tra province etc.) sia verticale tra i diversi livelli amministrativi, ed ha favorito una estesa partecipazione ai progetti.

Partecipano infatti ai progetti di attuazione tutte le Regioni, tutte le Province, 240 Comunità Montane e circa 3400 Comuni. Poiché però non tutte le amministrazioni sono coinvolte in tutti i progetti, ne deriva la parzialità nella realizzazione dell’e-government nei diversi territori, e la non partecipazione di un numero ancora significativo di comuni, per lo più di piccole dimensioni.

***2) Il quadro di riferimento***

La definizione di un comune **quadro di riferimento tecnico, organizzativo e metodologico** ha prodotto i documenti che sono stati forniti come allegati tecnici alla presentazione dei progetti, ed ha quindi orientato i progetti verso architetture e requisiti tecnici ed organizzativi comuni. Tale quadro di riferimento, definito sulla base di un lavoro comune svolto con i rappresentanti di Regioni, Province, Comuni e Comunità Montane, ha rispecchiato lo “stato dell’arte” delle tecnologie e dei processi di cooperazione quale era definito alla fine del 2001.

Tale stato dell’arte ha subito rilevanti sviluppi sia in base agli sviluppi delle tecnologie, sia in base alla crescente consapevolezza delle reciproche implicazioni tra attuazione dell’e-government e riorganizzazione dello stato in senso federale, sia in base ai contenuti tecnologici dei progetti presentati e cofinanziati, che costituiscono un patrimonio di soluzioni e di architetture tecnologiche di significativa qualità e rilevanza.

Deriva anche da queste considerazioni l’utilità e la necessità di aggiornare il quadro tecnologico ed organizzativo di riferimento preliminarmente allo sviluppo della seconda fase di attuazione dell’e-government, per favorire una maggiore e più stringente convergenza delle soluzioni. E’ anche a tale scopo che è stato elaborato e prodotto il documento **“L’e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa”** ed è in corso il suo sviluppo in specifici gruppi tecnici di lavoro.

***3) I CRC***

La creazione dei **centri regionali di competenza (CRC)** ha prodotto la costituzione di tali organismi in quasi tutte le Regioni italiane. Essi sono costituiti da risorse messe a disposizione dal MIT e da personale delle amministrazioni regionali e locali. La loro attività, nel corso della prima fase di attuazione dell’e-government è stata rivolta in primo luogo alla loro costituzione e trasformazione in strutture effettivamente operative, in secondo luogo, ed in misura diversa in relazione alla maturità dei processi di e-government in ogni territorio regionale, allo svolgimento di attività di comunicazione, osservatorio e assistenza alle amministrazioni che hanno partecipato alla preparazione ed all’avviamento dei progetti di e-government.

E’ possibile considerare i CRC come una rete diffusa sul territorio nazionale, in grado di contribuire a sostenere i processi di innovazione relativi all’e-government ed alla società dell’informazione, e funzionante mediante forti modalità di cooperazione orizzontale.

***Le linee di azione della seconda fase di attuazione dell’e-government***

La seconda fase dell’e-government ha come prerequisito la definizione di una visione strategica comune tra stato, Regioni ed Enti locali, che è contenuta nel documento **“L’e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa”**.

Per garantire la condivisione attiva degli Enti locali ai progetti previsti dagli Accordi di Programma Quadro (APQ), verrà promossa una adeguata attività di comunicazione e di coinvolgimento preliminare alla sottoscrizione dell’accordo. A tal fine è necessaria la costituzione, ove non già costituiti, di tavoli permanenti di concertazione tra le Regioni e le diverse tipologie di Enti locali e/o delle loro rappresentanze.

La seconda fase di attuazione dell’e-government ha come obiettivo principale l’allargamento alla maggior parte delle amministrazioni locali dei processi di innovazione già avviati, sia per ciò che riguarda la realizzazione dei servizi per cittadini e imprese, sia per ciò che riguarda la realizzazione di servizi infrastrutturali in tutti i territori regionali.

Essa prevede anche la realizzazione di servizi on-line per promuovere la cittadinanza digitale e specifiche misure per l’inclusione dei piccoli comuni, per la promozione dell’utilizzo dei servizi on-line e per la formazione e l’assistenza agli Enti locali.

Essa prevede pertanto la realizzazione di cinque linee di azione, illustrate nei capitoli seguenti:

**1. Lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali (SPC)**

**2. Diffusione territoriale dei servizi per cittadini ed imprese**

**3. L’inclusione dei comuni piccoli nell’attuazione dell’ e-government**

**4. L’avviamento di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (e-democracy)**

**5. La promozione dell’utilizzo dei nuovi servizi presso cittadini e imprese**

1

**Lo sviluppo dei servizi infrastrutturali**

**locali e SPC**

*Obiettivo*: conseguire, in tutti i territori regionali, la disponibilità di servizi infrastrutturali adeguati. Per servizi infrastrutturali si intendono tutti quei servizi che una amministrazione regionale o provinciale rende disponibili per gli Enti locali del suo territorio di riferimento, e la cui disponibilità è necessaria per la realizzazione dei progetti di e-government finalizzati alla erogazione di servizi finali.

Sono tali ad esempio i servizi delle reti regionali e/o territoriali e le strutture per la loro gestione, i servizi di gestione delle carte di servizi a livello regionale, i servizi per l’interoperabilità dei protocolli e della gestione documentale.

Nell’ambito di tali servizi emergono due necessità fondamentali: la prima riguarda la copertura territoriale di tutto il Paese, la seconda l’adeguamento dei servizi infrastrutturali in corso di attuazione presso le Regioni e le Province alle indicazioni che emergono dal tavolo tecnico che sta definendo le specifiche del Sistema Pubblico di Connettività.

In ambito di infrastrutture, il “riuso” delle soluzioni si presenta come condivisione dei servizi infrastrutturali tra più territori, cioè sostanzialmente come ampliamento dell’utenza di tali servizi.

2

**Diffusione territoriale dei servizi per**

**cittadini ed imprese**

Non si ritiene conveniente, nella seconda fase di attuazione, promuovere la realizzazione di nuovi progetti di e-government mediante nuovi bandi. I progetti di e-government attualmente cofinanziati prevedono infatti la realizzazione di tutti i servizi prioritari che erano stati indicati come riferimento. La realizzazione in corso però non coinvolge tutte le amministrazioni in modo omogeneo, non include molti piccoli e medi comuni.



**Figura 1: Copertura territoriale dei servizi prioritari ai cittadini (Numero di Comuni sul totale)**

****

**Figura 2: Copertura territoriale dei servizi prioritari alle imprese (Numero di Comuni sul totale)**

*Obiettivo*: l’allargamento alla maggior parte delle amministrazioni locali dei servizi per cittadini e imprese in corso di realizzazione con i progetti di e-government.

Tutti i progetti avviati, ed in misura maggiore quelli più rilevanti economicamente, prevedono la partecipazione di numerose amministrazioni, molte delle quali riutilizzano soluzioni e applicazioni prodotte da altre amministrazioni. Ci si propone di valorizzare queste modalità di riuso delle soluzioni, estendendole ad altre amministrazioni, realizzando così significative economie di scala e promuovendo una standardizzazione delle soluzioni su tutto il territorio nazionale.

3

**L’inclusione dei piccoli comuni**

**nell’attuazione dell’e-government**

*Obiettivo*: l’avvio di esplicite attività di sostegno verso i piccoli comuni, per garantirne la partecipazione piena ai processi di innovazione dell’e-government.

I comuni con meno di 5000 abitanti (definiti “piccoli comuni”) sono oggi 5.836, ed in essi risiedono più di 10 milioni di abitanti. La linea di azione, per essere efficace, deve però ampliare il suo raggio di intervento e coinvolgere comuni con popolazione fino a 20.000 abitanti (“comuni medio-piccoli”). Questa scelta deriva dal fatto che molte delle condizioni di debolezza organizzativa e di scarsità di risorse destinabili all’innovazione sono comuni anche a comuni di dimensione più ampia, e che il coinvolgimento di comuni più grandi può dare maggiore solidità ai processi di raggruppamento tra amministrazioni che sono alla base di questa linea di azione.



Tre sono, tra gli altri, gli elementi di criticità per i comuni piccoli e medio-piccoli:

· L’impossibilità di ottenere economie di scala nella realizzazione dei processi innovativi.

· La mancanza delle competenze adeguate a sostenere l’innovazione.

· La carenza in termini di infrastrutture tecnologiche.

**Partecipazione al 1° avviso da parte dei comuni con meno di 5.000 abitanti**



A fronte di tali criticità, che rischiano di allontanare le amministrazioni più piccole dall’attuazione dell’e-government, aggravando i fenomeni negativi dalla marginalità territoriale, alcune realizzazioni di eccellenza, localizzate proprio in comuni di piccole dimensioni, mostrano la straordinaria utilità della partecipazione ai processi di e-government, non soltanto per garantire uguali condizioni di servizio a tutti i cittadini, quale che sia la loro residenza, ma per promuovere, proprio attraverso l’e-government, l’inclusione delle piccole amministrazioni nelle opportunità di sviluppo fornite dalle tecnologie ICT.

La linea di azione prevede di favorire la cooperazione e l’associazione dei comuni “piccoli” e “medio-piccoli”, coerentemente con quanto sta avvenendo in altri settori, al fine di costituire **Centri di servizio territoriali (CST).** Tali strutture di servizio sovra-comunali avranno il compito di avviare i processi di e-government, garantendone la gestione e fornendo alle amministrazioni partecipanti le risorse umane e tecnologiche necessarie.

Particolarmente rilevante sarà il ruolo che le Regioni, le Province e le Comunità montane svolgeranno nella promozione e nella realizzazione dei CST tra gli Enti locali del loro territorio di riferimento.

4

**L’avviamento di progetti per lo sviluppo**

**della cittadinanza digitale (e-democracy)**

*Obiettivo:* promuovere progetti di utilizzo delle tecnologie ICT come strumento per promuovere la partecipazione dei cittadini alla vita delle amministrazioni pubbliche ed alle loro decisioni. In un contesto di evoluzione critica del rapporto tra cittadini e amministrazioni pubbliche, le ICT possono infatti rafforzare processi di partecipazione già operanti, o creare l’opportunità per realizzarne di nuovi.

In particolare si concentrerà l’attenzione sui processi di decisione pubblica, con l‘obiettivo di migliorarne l’efficacia, l’efficienza, e la condivisione da parte degli attori coinvolti. La crescita di complessità dei sistemi amministrati aumenta infatti la complessità delle decisioni pubbliche e la necessità di coinvolgere le competenze e le esperienze diffuse nella società.

Destinatari dei processi di partecipazione saranno quindi non solo i singoli cittadini, nella loro veste di titolari di diritti di cittadinanza, ma anche le associazioni e i soggetti sociali, culturali e produttivi coinvolti nelle decisioni pubbliche.

I progetti dovranno prevedere analisi del contesto organizzativo, sociale e culturale nel quale si colloca il progetto, l’utilizzo di tecnologie adeguate in termini di affidabilità ed accessibilità, la promozione della partecipazione attiva dei cittadini, la garanzia del coinvolgimento effettivo dei decisori pubblici, la valutazione dei risultati del processo di partecipazione.

5

**La promozione dell’utilizzo dei nuovi**

**servizi presso cittadini e imprese**

*Obiettivo*: la promozione dell’uso dei nuovi servizi presso cittadini e imprese. La realizzazione di servizi on-line è condizione necessaria ma non sufficiente per l’utilizzo degli stessi. E’ necessario infatti spostare fasce consistenti di utenza dall’uso tradizionale dei servizi all’uso dei servizi mediante le nuove modalità di erogazione.

A tale scopo ogni amministrazione dovrà prevedere sul proprio territorio una efficace azione di comunicazione verso la propria utenza. Tali attività di comunicazione faranno riferimento a formati, strumenti e risorse di comunicazione definite per l’insieme dei progetti di e-government, con l’obiettivo di comunicare non solo la disponibilità di un nuovo servizio, ma l’attuazione di un vasto programma di innovazione realizzato congiuntamente da tutte le amministrazioni.

**E-GOVERNMENT**



**What is it?**

**e-gov in England**

**E-government** (from [electronic](http://en.wikipedia.org/wiki/Electronics) [government](http://en.wikipedia.org/wiki/Government), also known as e-gov, digital government, online government or in a certain context transformational government) refers to government’s use of [information technology](http://en.wikipedia.org/wiki/Information_technology) to exchange information and services with citizens, businesses, and other arms of government.

E-government may be applied by the [legislature](http://en.wikipedia.org/wiki/Legislature), [judiciary](http://en.wikipedia.org/wiki/Judiciary), or [administration](http://en.wikipedia.org/wiki/Public_administration), in order to improve internal efficiency, the delivery of public services, or processes of democratic [governance](http://en.wikipedia.org/wiki/Governance). The primary delivery models are Government-to-Citizen or [Government-to-Customer](http://en.wikipedia.org/wiki/G2C) (G2C), [Government-to-Business](http://en.wikipedia.org/wiki/G2B) (G2B) and [Government-to-Government](http://en.wikipedia.org/wiki/Government-to-Government) (G2G). The most important anticipated benefits of e-government include improved efficiency, convenience, and better accessibility of public services.

While e-government is often thought of as "online government" or "Internet-based government," many non-Internet "electronic government" technologies can be used in this context. Some non-internet forms include telephone, fax, [SMS](http://en.wikipedia.org/wiki/Short_message_service) text messaging, [MMS](http://en.wikipedia.org/wiki/Multimedia_Messaging_System), wireless networks and services, [Bluetooth](http://en.wikipedia.org/wiki/Bluetooth), identity cards, [smart cards](http://en.wikipedia.org/wiki/Smart_cards) and other; polling station technology (where non-online [e-voting](http://en.wikipedia.org/wiki/E-voting) is being considered), TV and radio-based delivery of government services, email, [online community](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_community) facilities, [newsgroups](http://en.wikipedia.org/wiki/Newsgroup) and [electronic mailing lists](http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_mailing_list), [online chat](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_chat), and [instant messaging](http://en.wikipedia.org/wiki/Instant_messenger) technologies. There are also some technology-specific sub-categories of e-government, such as m-government (mobile government), u-government (ubiquitous government), and g-government ([GIS](http://en.wikipedia.org/wiki/GIS)/[GPS](http://en.wikipedia.org/wiki/GPS) applications for e-government).

There are many considerations and potential implications of implementing and designing e-government, including [disintermediation](http://en.wikipedia.org/wiki/Disintermediation) of the government and its citizens, impacts on economic, social, and political factors, and disturbances to the *status quo* in these areas.

**Development and implementation issues**

The development and implementation of e-government involves consideration of its effects including environmental, social, cultural, educational, and consumer issues, among others.

Governments may need to consider the impact by gender, age, language skills, and [cultural diversity](http://en.wikipedia.org/wiki/Cultural_diversity), as well as the effect on literacy, numeracy, education standards and IT literacy. Economic concerns include the "[Digital divide](http://en.wikipedia.org/wiki/Digital_divide)," or the effect of non-use, non-availability or inaccessibility of e-government, or of other digital resources, upon the structure of society, and the potential impact on income and economics.

**In England**

In countries such as the [United Kingdom](http://en.wikipedia.org/wiki/United_Kingdom), there is interest in using electronic government to re-engage citizens with the political process. In particular, this has taken the form of experiments with electronic voting, aiming to increase [voter turnout](http://en.wikipedia.org/wiki/Voter_turnout) by making voting easy. The [UK Electoral Commission](http://en.wikipedia.org/wiki/Electoral_Commission_%28United_Kingdom%29) has undertaken several pilots, though concern has been expressed about the potential for fraud with some electronic voting methods.

The [UK government](http://en.wikipedia.org/wiki/UK_government)’s objective was that all of public services in [England](http://en.wikipedia.org/wiki/England) should be capable of being delivered electronically since 31 December 2005. The *Modernising Government* White Paper of March 1999 proposed "all dealings with government being deliverable electronically by 2008."

Electronic delivery is defined as delivery through internet protocols and other ICT methods and includes delivery by telephone if the officer receiving the call can access electronic information and/or update records online there and then.

**CONCLUSIONE**

Le potenzialità di trasformazione radicale (es. e-democracy) non sono prive di rischi anche gravi, sia per quanto riguarda alcuni diritti fondamentali ed inalienabili - basta pensare al diritto alla tutela della privacy -, sia per quanto attiene all’eguaglianza delle opportunità di accesso ai nuovi strumenti - è il tema del *digital divide* sia all’interno dei singoli paesi sia tra le differenti aree del mondo -, sia per quanto riguarda il funzionamento della democrazia rappresentativa come la abbiamo conosciuta nei Paesi occidentali.

Di questi rischi una politica per l’*e-government* deve farsi carico, non ignorando, tuttavia, che le tendenze alla diffusione del potere politico ed alla trasformazione del rapporto tra governanti e governati non nascono con le nuove tecnologie, ma sono l’effetto della maggiore densità e complessità delle società più evolute.

L’*e-government,* infatti*,* non è e non può essere solo la “digitalizzazione dell’amministrazione”: una politica per l’ *e-government* deve essere consapevole delle più ampie dimensioni di una **trasformazione che investe il funzionamento delle società democratiche e la** *governance* **nel suo complesso.**

Lo sviluppo dell’*e-government* rappresenta **una straordinaria opportunità** per raggiungere nuovi traguardi nel rapporto tra amministrazione e cittadini e per rispondere alla domanda crescente di **un’amministrazione semplice, moderna e al servizio dell’utenza,** avanzata da cittadini ed imprese sempre più insofferenti nei confronti degli oneri burocratici.

Tale trasformazione del rapporto tra amministrazione e cittadini richiede tuttavia un completo ridisegno sia del front-office, che del back-office nel quadro di una generale **reingegnerizzazione dei processi di servizio**.

In altre parole il problema principale è quello di dare effettività a un modello di **integrazione dei servizi**, alla base del quale stia un’attenta lettura dei **bisogni dell’utente** e non di quelli della o delle amministrazioni che ne sono responsabili.

È importante quindi **dedicarsi alla radicale riorganizzazione delle attività amministrative,** senza la quale lo sviluppo delle reti e dell’interconnessione delle banche dati rischiano di avere scarsa efficacia.

Solo per fare un esempio, lo sviluppo dei servizi on-line può moltiplicare i suoi effetti solo se si innesta in un sistema integrato di erogazione dei servizi a distanza (portali, accesso via web, call-center, recapito a domicilio etc.) e se si realizzano sportelli presidiati, diffusi nel territorio, che consentano a quella parte della popolazione che non utilizza Internet, di accedere da un unico punto a pratiche e servizi di amministrazioni diverse utilizzando, assistiti dall’operatore, la stessa infrastruttura tecnologica dei servizi on-line.

In questo senso sviluppo dell’*e-government* e riforma dell’amministrazione diventano sinonimi e devono integrarsi con una trasformazione dei sistemi organizzativi, una adeguata politica delle risorse umane, un’attenzione agli imperativi della semplificazione procedurale, una specifica considerazione relativamente ai processi di trasformazione, e così via.

**BIBLIOGRAFIA**

I documenti consultati per la compilazione della tesina sono stati scritti dal Ministro per l’Innovazione e le Tecnologie e dal Ministro per le Riforme e per le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione. Elenco:

* L’e-government per un federalismo efficiente
* L’e-government nelle Regioni e negli Enti locali
* Linee strategiche
* Federalismo informatico e rinnovamento delle istituzioni

**ACRONIMI**

PAC Pubblica Amministrazione Centrale

G2B Government to Business

CRC Centri Regionali di Competenza (per l’e-gov)

SPC Sistema Pubblico di Connettività

CST Centri di Servizio Territoriali

VPN Reti Private Virtuali

RUPA Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione

RUPAR Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale

CIE Carta d’Identità Elettronica

CNS Carta nazionale dei Servizi

ICT Tecnologie dell’Informazione e della Comunicazione Si riferisce all’investimento strategico in cinque settori: alfabetizzazione di base di massa, elettrificazione, infrastrutture telefoniche e telematiche, alfabetizzazione informatica, digitalizzazione della pubblica amministrazione.