



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

## PERCHE' IL PIANO E-GOV 2012

*Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*





**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

# Superare il ritardo

*Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*





# Innovare Lisbona

A livello comunitario, la strategia di Lisbona punta al miglioramento della regolamentazione e alla riduzione degli oneri amministrativi per il rafforzamento della competitività, della crescita e dell'occupazione.

La Commissione ha presentato il Programma d'azione volto alla riduzione degli oneri derivanti dalla legislazione UE del 25% entro il 2012

La dichiarazione ministeriale di Riga nel giugno 2006 ha posto l'obiettivo della riduzione dell'esclusione dei gruppi sociali svantaggiati e delle regioni arretrate del 50% entro il 2010.



# Qualità nell'amministrazione

La Direttiva del luglio 2005 del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie emanata dal ministro Stanca insisteva su:

- estensione dei servizi on line
- strumenti di comunicazione e di collaborazione "web 2.0"
- qualità dell'amministrazione pubblica
- customer satisfaction

**Il Piano e-gov 2012 parte da questi punti di riferimento, fa leva sull'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale, e assume come scenario di riferimento operativo il piano di azione europeo sull'e-government.**



# Recuperare il ritardo

Il ritardo dell'Italia è cresciuto negli anni recenti. Nell'anno 2007:

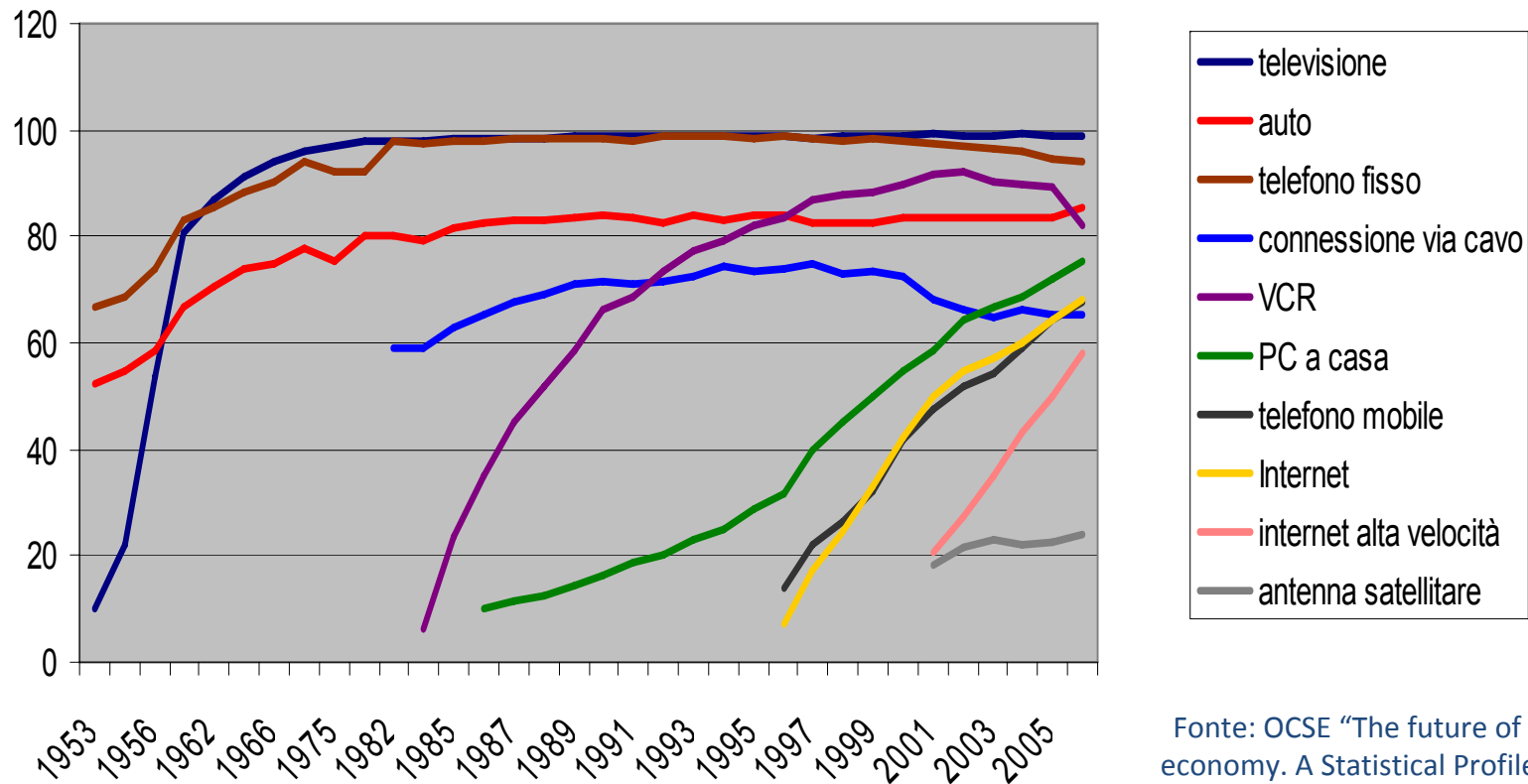
- in Italia solo il 17% delle famiglie usa internet
- la media europea è del 32%
- nei grandi paesi europei il valore sale al 40%
- nei paesi del Nord Europa raggiunge il 60%

**L'Italia presenta enormi differenze tra le regioni: nel nostro paese convivono i livelli di eccellenza e i casi più svantaggiati d'Europa.**



# La crescita della comunicazione

Storia della diffusione dei mezzi di comunicazione (Canada)



Fonte: OCSE "The future of the Internet economy. A Statistical Profile", June 2008



# La posizione dell'Italia

Il recente studio sulla banda larga in Europa (Broadband Performance Index, european Commission, settembre 2008) ci consente di tracciare il quadro aggiornato della posizione dell'Italia.

La fotografia è cruda e dimostra non solo i ritardi sulla larga banda, ma anche sull'eccesso ad internet ed ai servizi on line da parte degli individui e delle imprese.



# Il ritardo dell'Italia

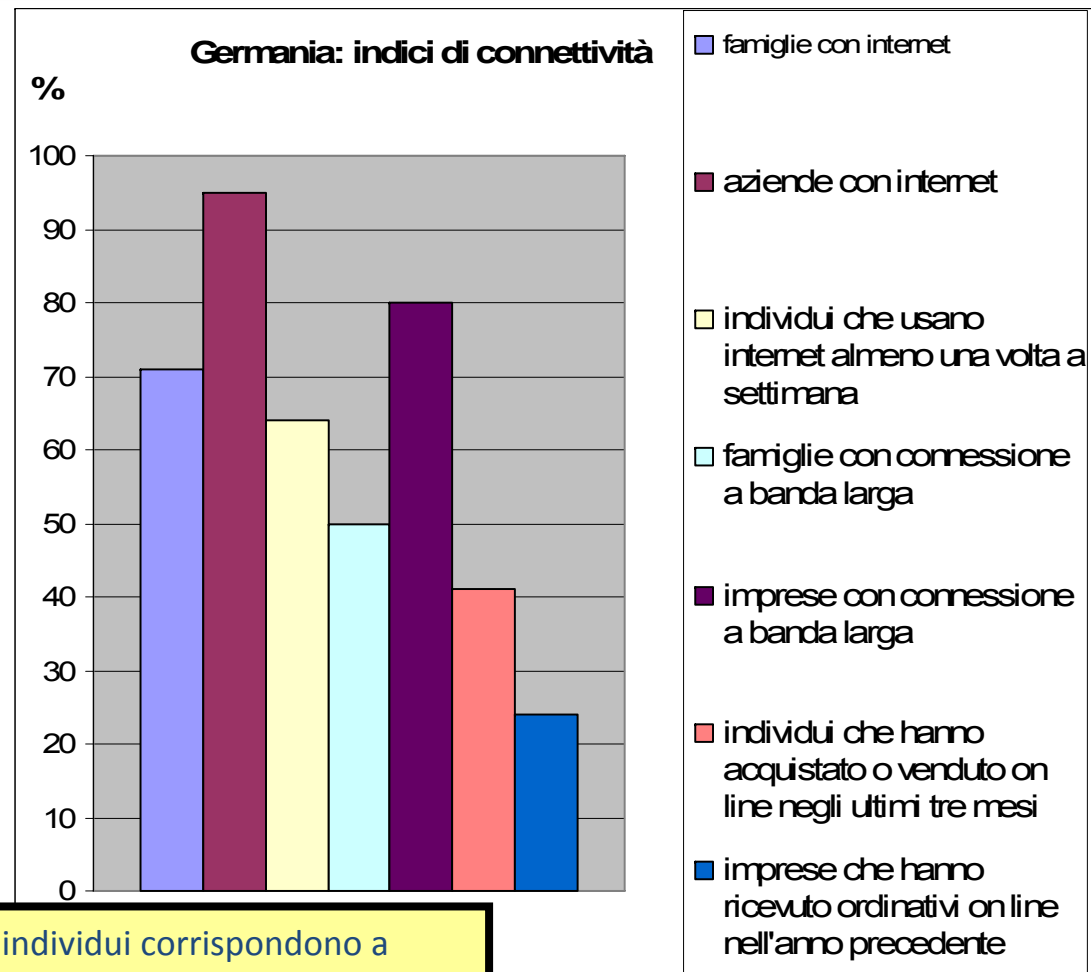
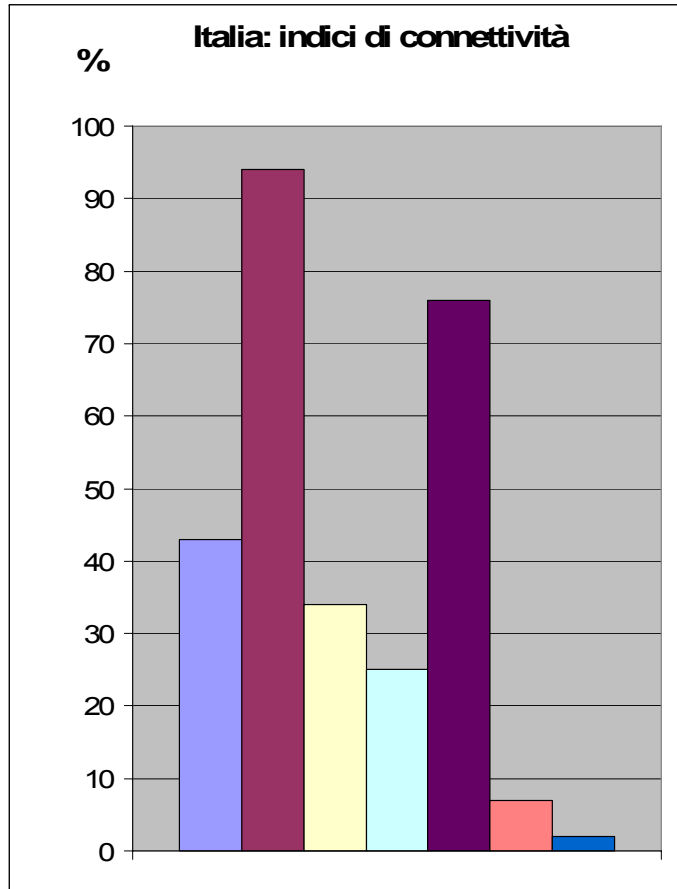
**Le criticità maggiori sono nell'uso di internet** da parte delle famiglie e nella loro scarsa connessione a larga banda. Particolarmente critica è la situazione delle fasce di età avanzate 65-74 (solo il 5% accede ad internet contro 25% della Germania, secondo Eurostat: Community Survey on ICT usage in households and by individuals, 2007).

**Le imprese manifestano un ritardo inferiore a quello delle famiglie**, ma hanno un forte ritardo nell'uso di internet come “vetrina” per la vendita. Questo problema è sicuramente connesso alla bassa penetrazione di internet e dei servizi on line tra le famiglie.

Nelle tavole che seguono sono riportati i principali indicatori che dimostrano le criticità della situazione nel nostro paese: il Piano e-gov 2012 li prende a riferimento, nel quadro delle politiche europee, per le scelte prioritarie dei progetti obiettivo.



# Italia/Germania: connettività 2007



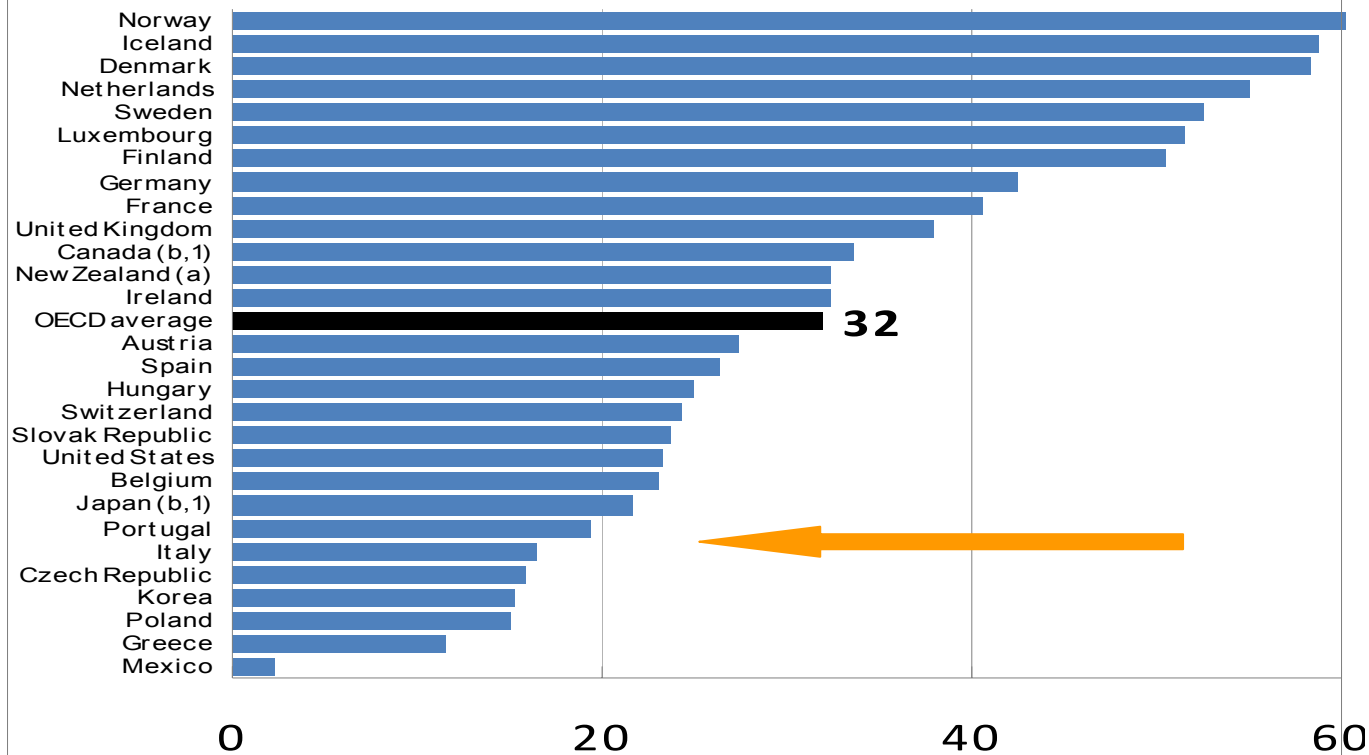
In Italia scarsi acquisti on line da parte degli individui corrispondono a scarse vendite da parte delle imprese (ultime due colonne).

Fonte: Preparing Europe's digital future i2010 Mid-Term, Aprile 2008.



# In Europa

## Famiglie (%) che usano internet nel 2007



L'Italia è tra gli ultimi paesi in Europa per la percentuale di famiglie che usano internet.

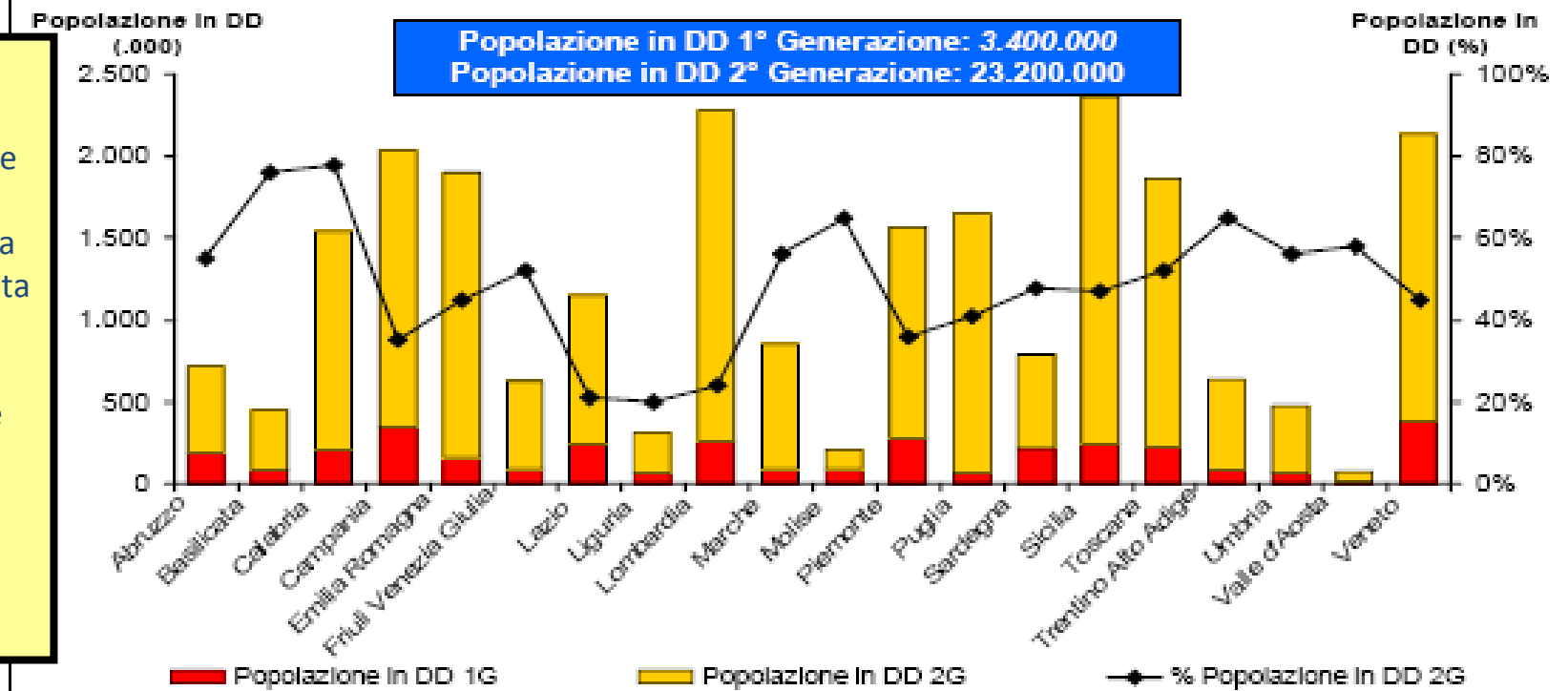
OCSE "The future of the Internet economy. A Statistical Profile, June 2008"



# Nelle regioni: digital divide (DD)

## 2G DD\* a dicembre 2007

Gli investimenti in hanno ridotto lo svantaggio di molte regioni del Sud. La maggior parte della popolazione in Digita Divide di seconda generazione, ossia di svantaggio nelle performance, risiede al Centro Nord.

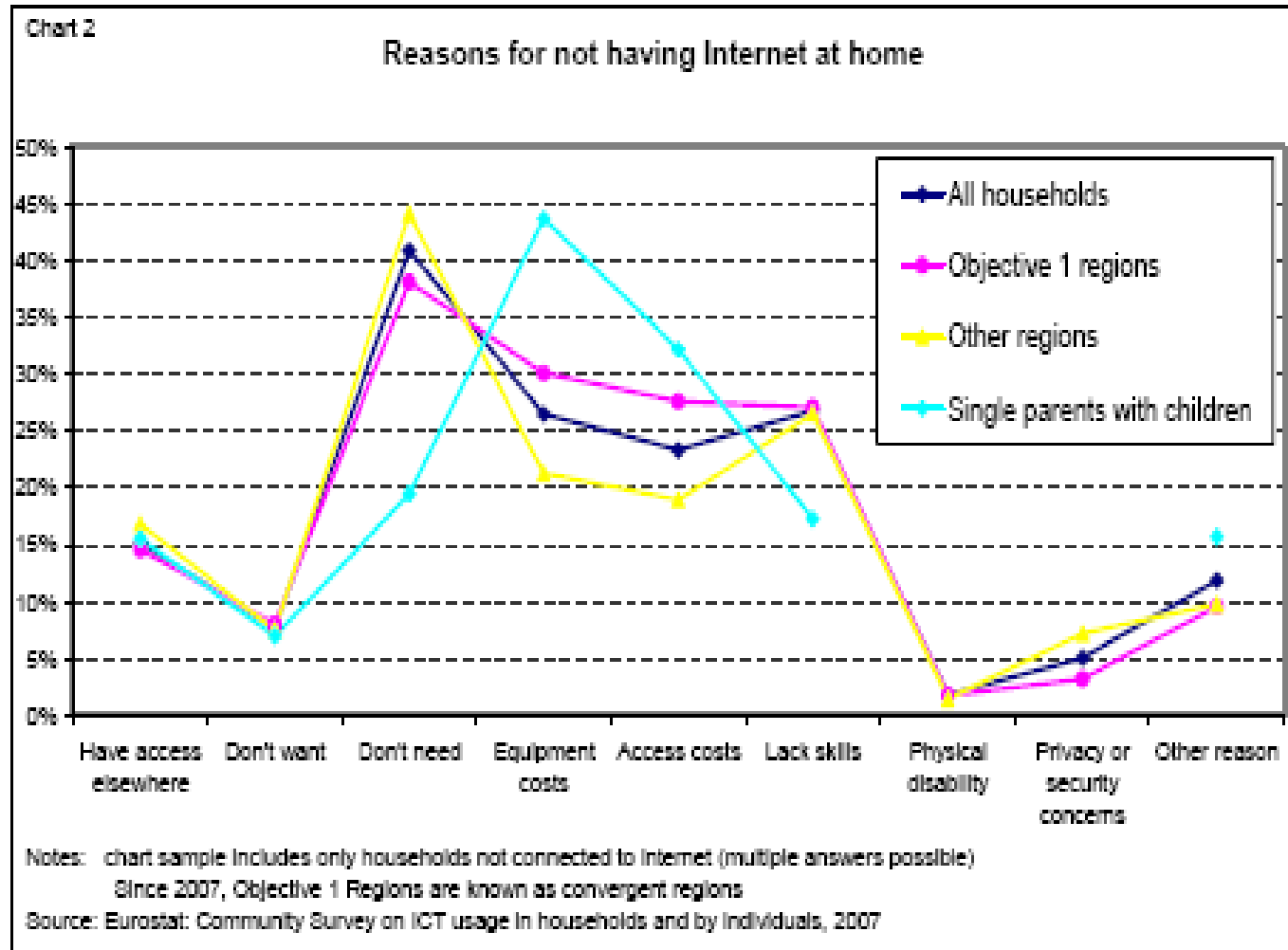


Fonte: Osservatorio Banda Larga – Between, 2008



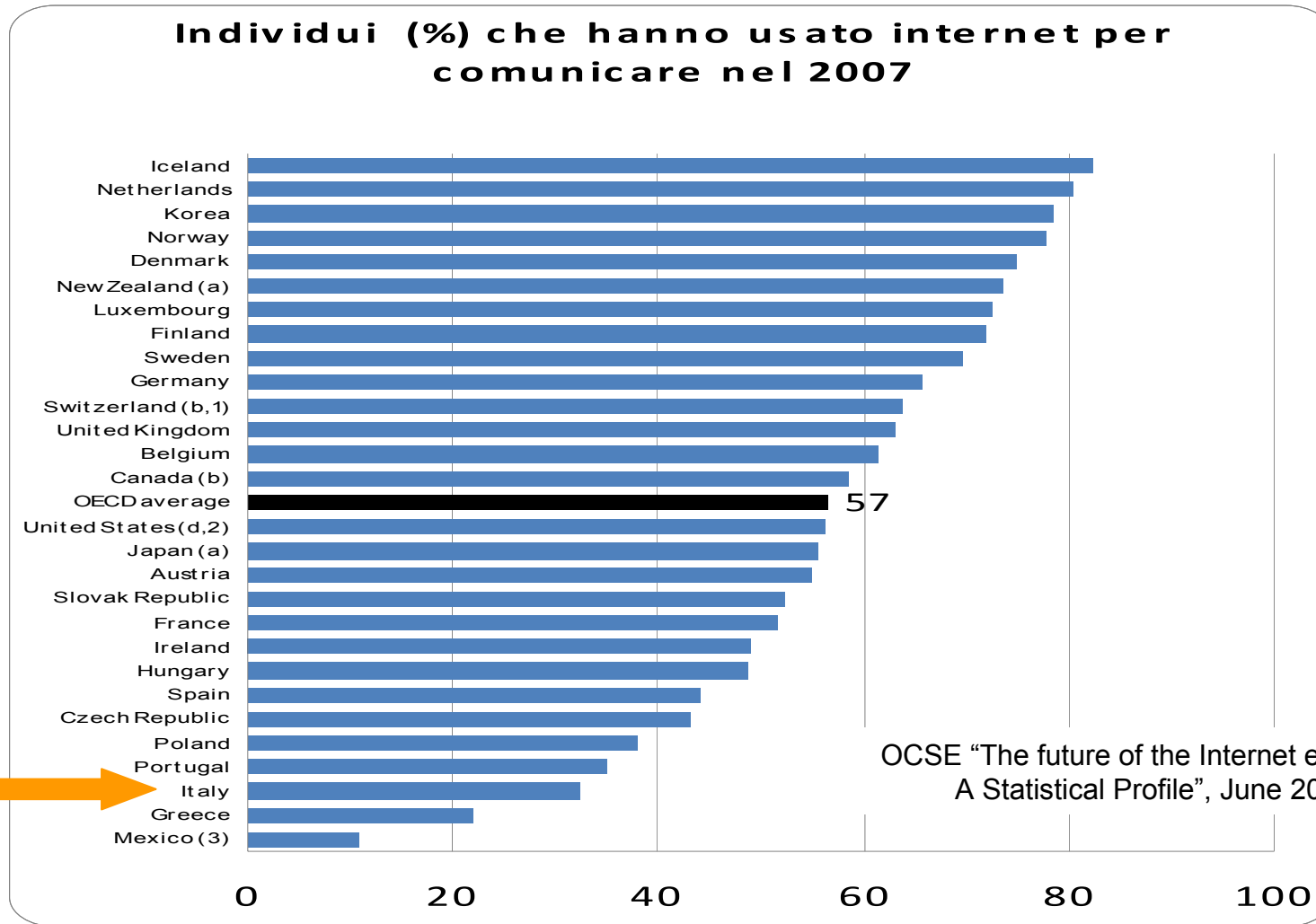
# Cause della mancata connessione

Tra le ragioni per cui non viene attivata la connessione a internet, pesano soprattutto i costi, in particolare per le famiglie di single con figlia a carico e per quelle delle regioni obiettivo 1, tra cui le regioni del Mezzogiorno. Si tratta delle famiglie con minore disponibilità economica (rispettivamente linea azzurra e linea rosa). Mentre la carenza di competenze pesa in modo simile per le restanti famiglie ed è una ragione molto importante di rinuncia.



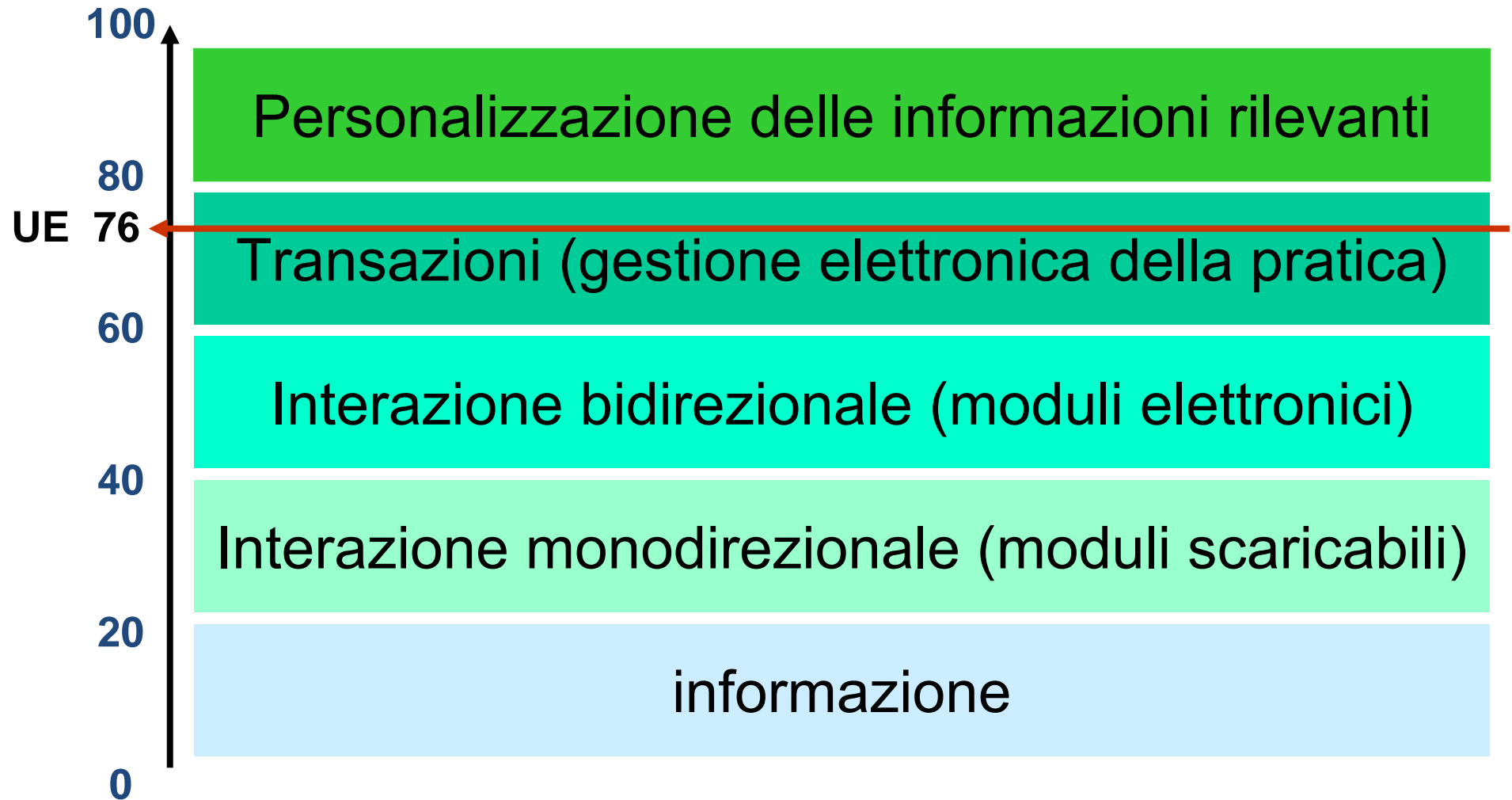


# Internet = servizi





# Sofisticazione dei servizi on line (UE 27 anno 2007)





## La rete dei servizi

L'Italia si posiziona a 27, leggermente al di sopra del valore medio dell'Europa che è a 76.

Ma essa sta indietro rispetto ai partner di riferimento:

- Austria, Slovenia > 95
- Portogallo, Regno Unito = 90
- Francia, Svezia, Norvegia = 85
- Germania, Spagna, Olanda, Finlandia, Belgio > 80.

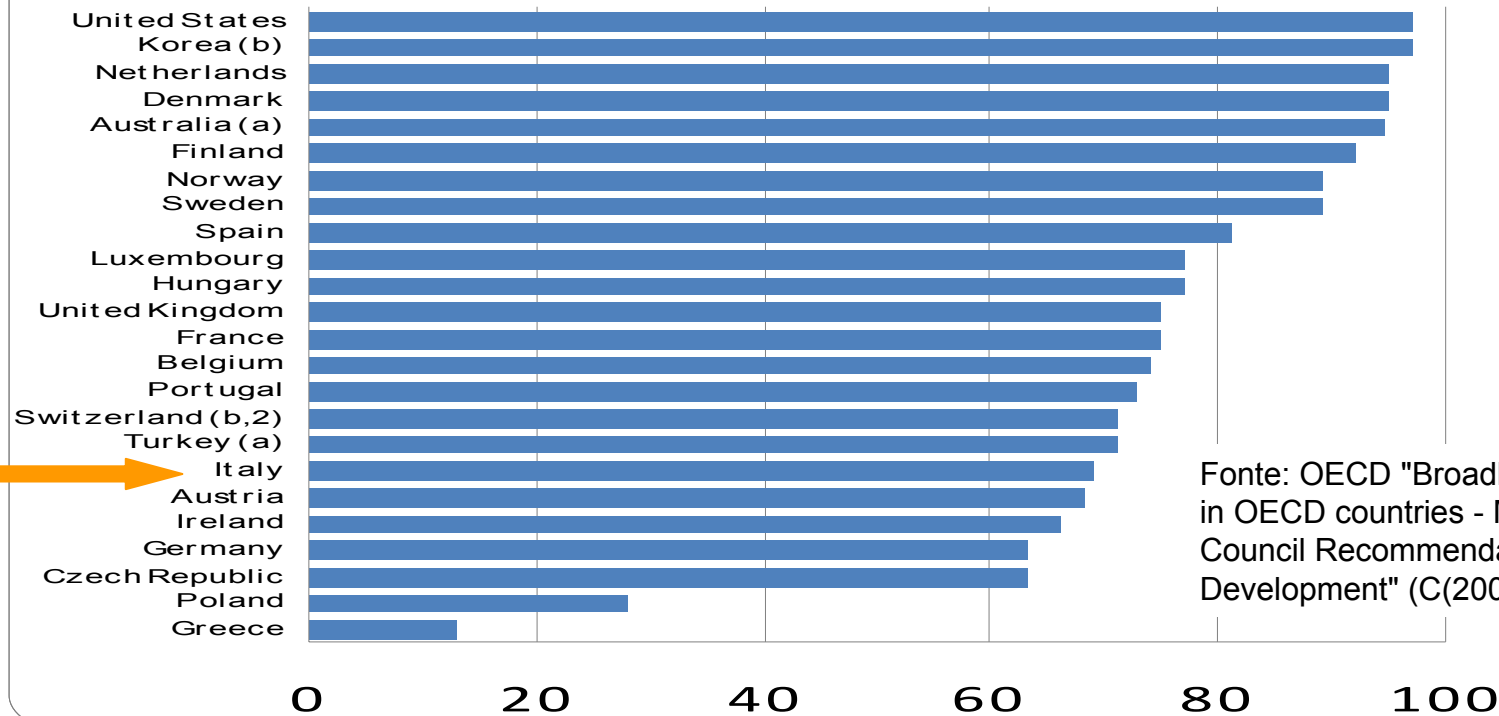
**L'Italia deve risalire queste posizioni di svantaggio nell'uso della rete.**

**Il contributo della pubblica amministrazione è di sviluppare le informazioni e i servizi on line.**



# La rete della scuola

## Scuole primarie e secondarie (%) con connessione a larga banda nel 2006

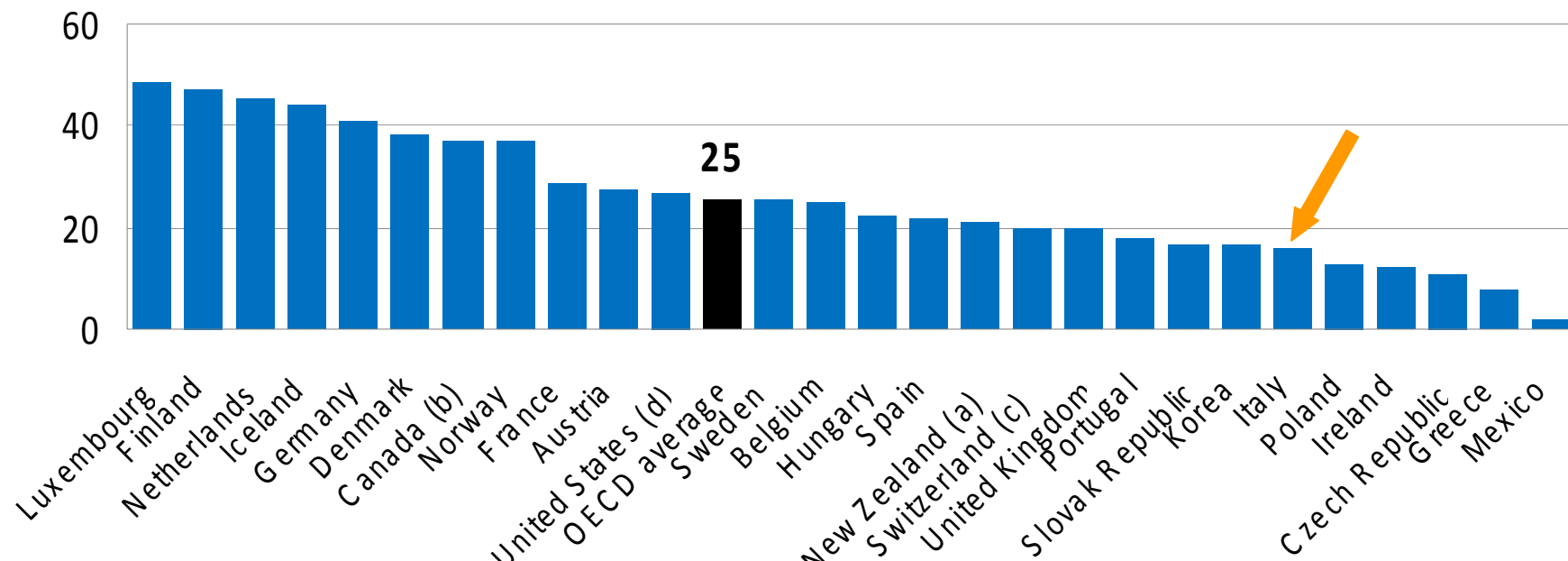


Fonte: OECD "Broadband growth and policies in OECD countries - Monitoring the OECD Council Recommendation on Broadband Development" (C(2008)51/Final)



# La rete della salute

Individui (%) che hanno usato internet per informazioni sulla salute nel 2007

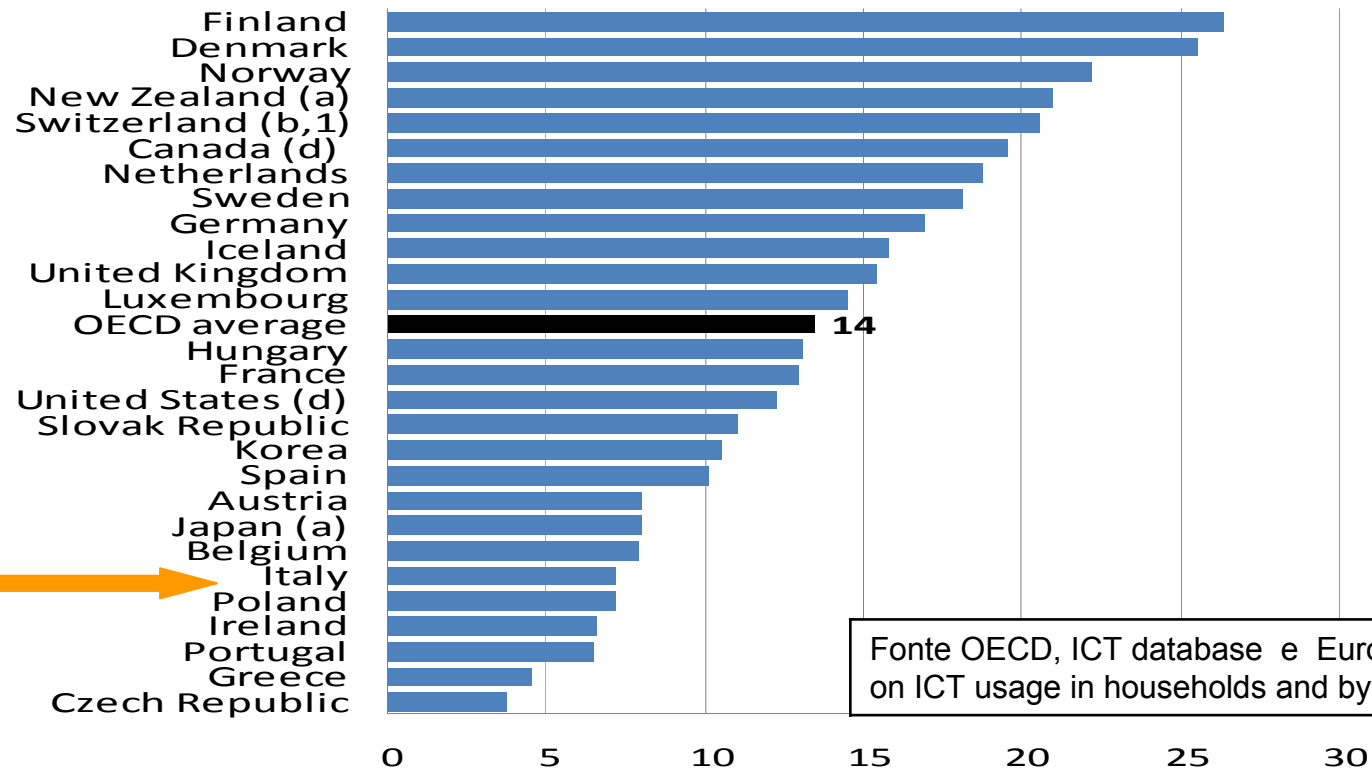


**Note ai dati:** a. 2006; b. 2005; c. 2004; d. 2003. In generale i dati sono tratti da: *Survey on household use of ICT*, che copre oltre ai paesi EU anche Iceland, Norway and Turkey,. I dati sono relativi al primo trimestre. In generale gli adulti sono compresi tra 16 e 74 anni. L'uso si riferisce agli ultimi 12 mesi per i paesi non Eurostat e agli ultimi 3 mesi per i paesi Eurostat.



# La rete del lavoro

**Individui (%) che hanno usato internet per la ricerca di lavoro nel 2007 in aziende sopra i 10 addetti che usano internet per la formazione.**

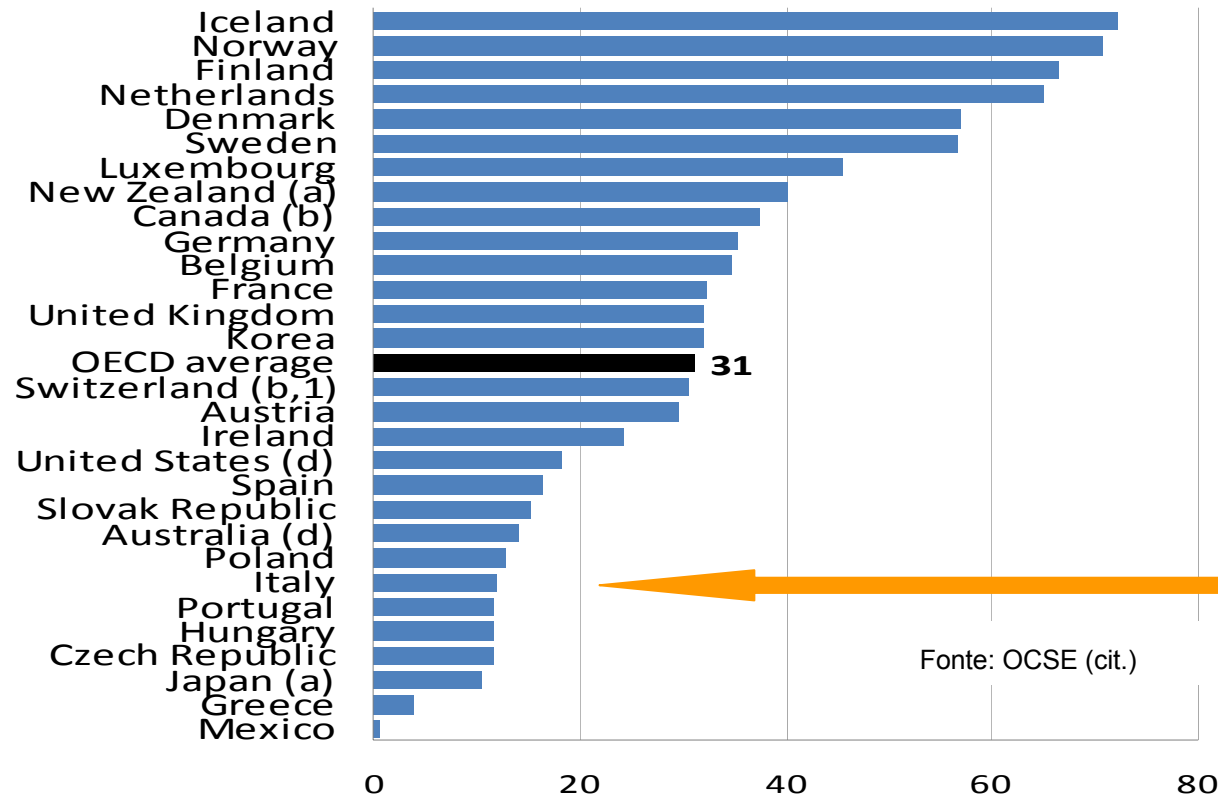


Fonte OECD, ICT database e Eurostat, Community Survey on ICT usage in households and by individuals, January 2008.



# La rete della banca

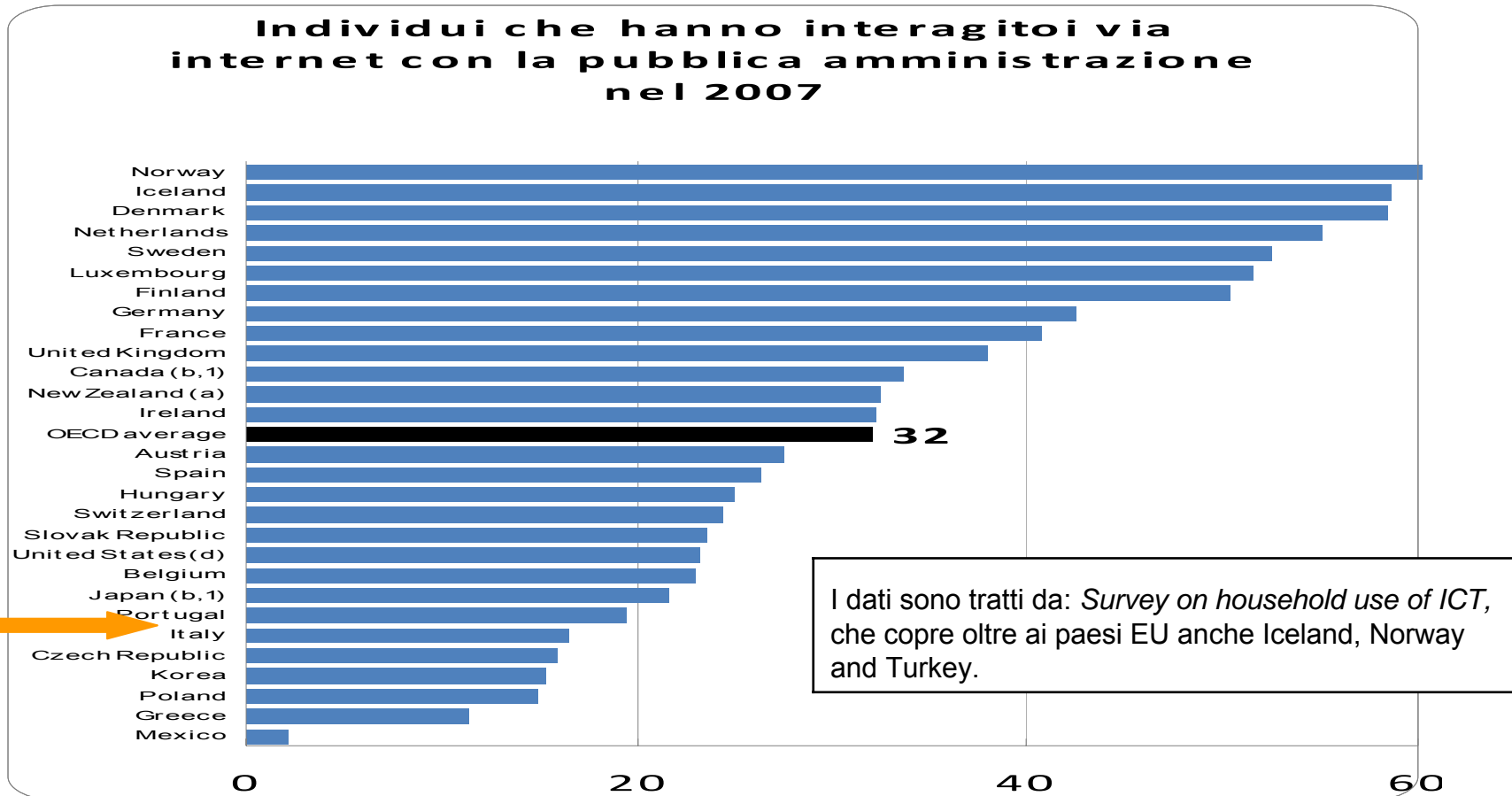
**Individui che hanno usato internet per servizi bancari nel 2007**



Fonte: OCSE (cit.)



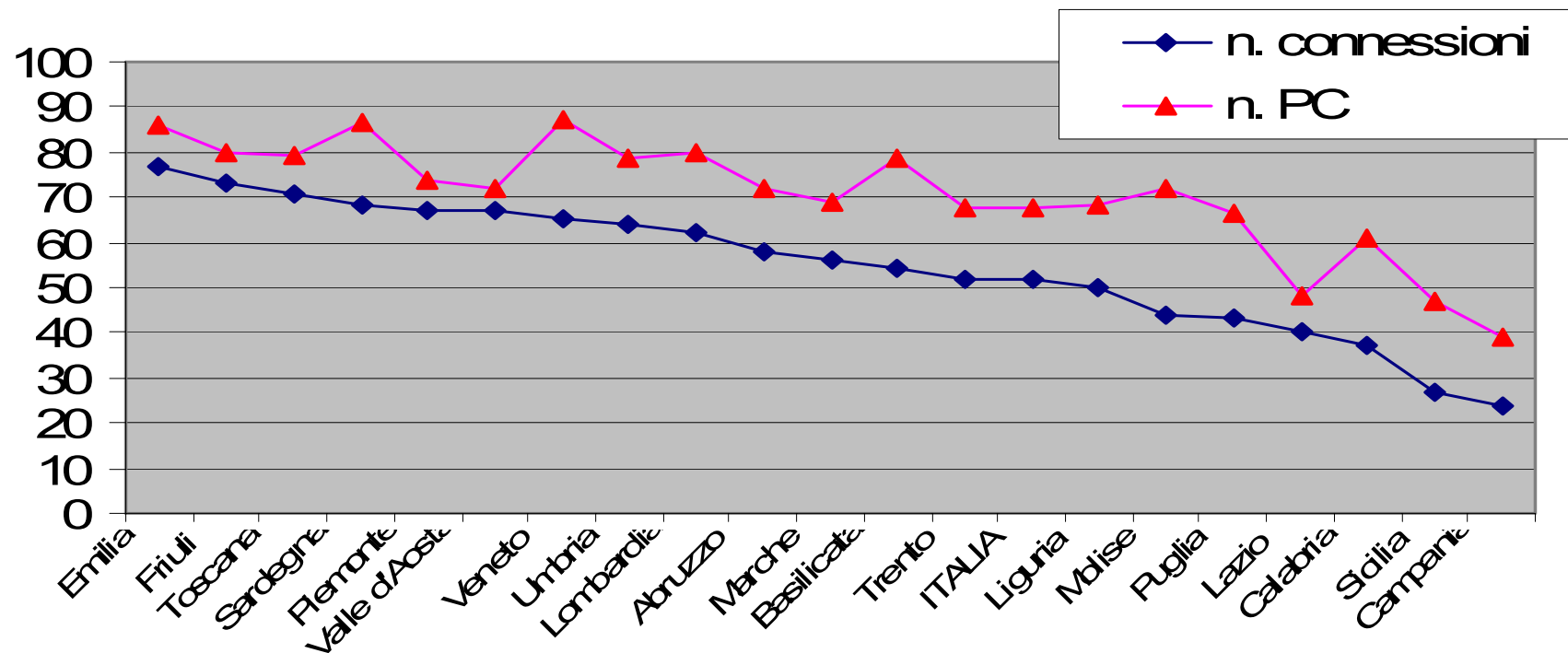
# L'interazione con la PA





# Internet e PC nei comuni

## Internet e PC ogni 100 dipendenti comunali

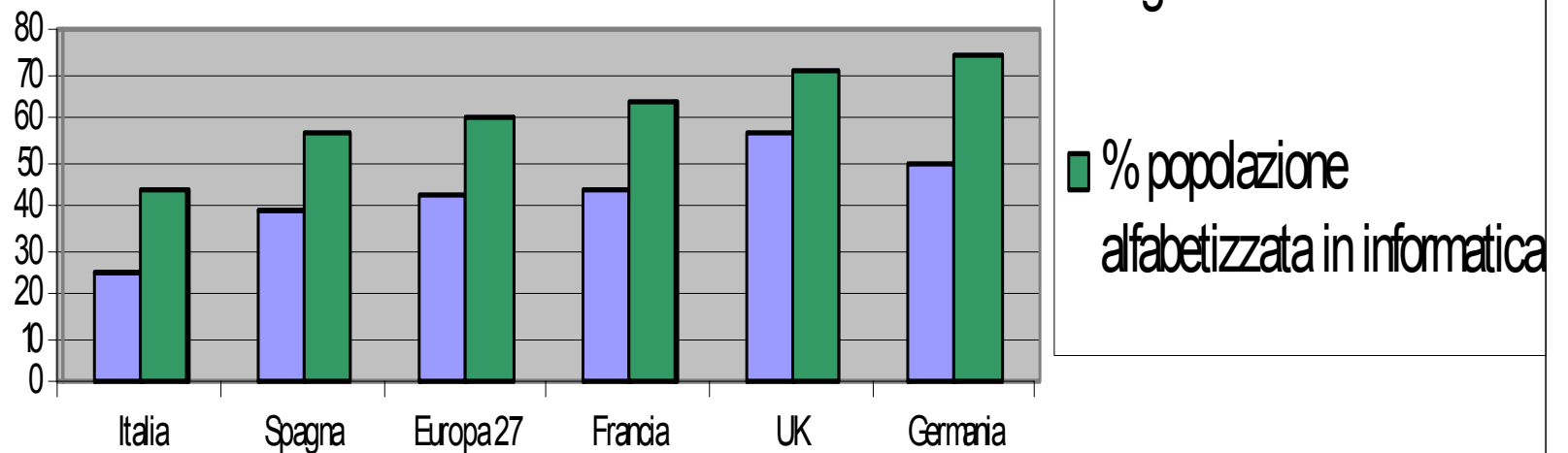


Fonte: Cnipa, *IV Rapporto sull'innovazione nelle regioni 2006*



# Banda larga e alfabetizzazione

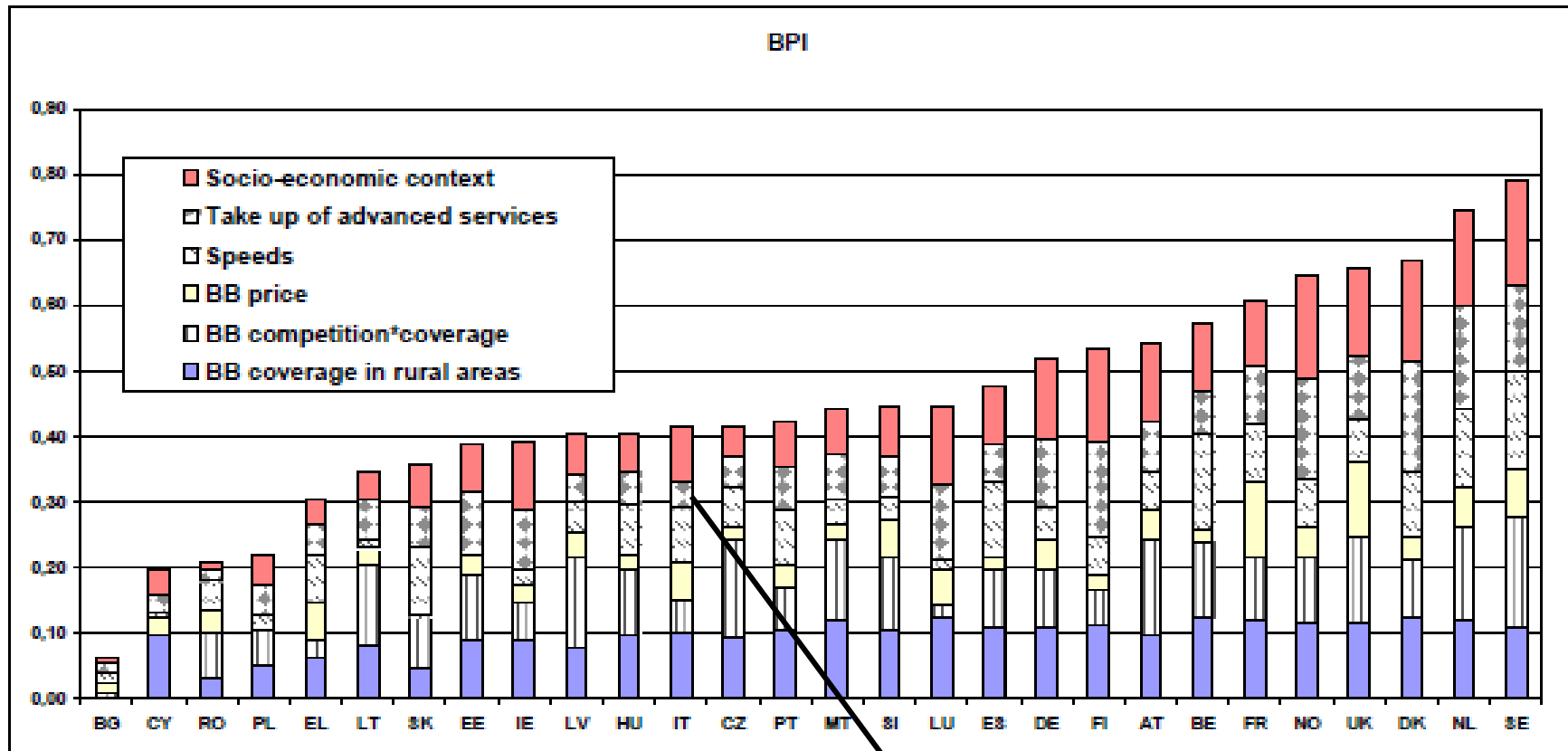
## Alfabetizzazione informatica e larga banda 2007



Fonte: elaborazione MPAI su dati Commissione europea e Eurostat



# Servizi per la banda larga



Fonte: IBM

Le applicazioni sono uno degli elementi fortemente limitanti dello sviluppo della larga banda in Italia, rispetto agli altri paesi



# Indicazioni sulle priorità di intervento

Secondo l'OCSE e l'Unione Europea, l'Italia è debole nei servizi in rete in particolare in alcuni tra quelli esaminati dall'indagine:

- **Cambio domicilio**
- **Certificati nascita e stato civile**
- **Dati statistici**
- **Permessi ambientali**
- **Sanità**

Il Piano e-gov 2012 insiste su questi servizi e su altri interventi per allargare l'accessibilità on line della pubblica amministrazione, come il progetto Reti Amiche.



# Un piano di lavoro

E gov 2012 è un piano per obiettivi, flessibile e in progress.

Gli obiettivi sono proposti in collaborazione con le amministrazioni: essi devono risultare raggiungibili, monitorabili, e dimensionati alle risorse disponibili.

In questa fase alcuni progetti sono delineati come linee guida di intervento e verranno specificati e resi operativi con un impegno sinergico delle amministrazioni interessate.

I progetti coinvolgono infatti diverse amministrazioni centrali e le amministrazioni sul territorio: la scuola, la sanità, i servizi al cittadino e alle imprese richiedono collaborazione delle applicazioni.

Alcuni di questi strumenti di lavoro e il metodo di gestione e reporting vengono presentati nella prima parte del Piano e-gov 2012.

Un portale e-gov 2012 verrà attivato per monitorare e supportare l'implementazione del piano, anche per quanto riguarda le attività formative.

Queste verranno definite in base allo sviluppo operativo del programma: saranno programmi finalizzati e non calati dall'alto.



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

# Rinnovare l'amministrazione

*Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*





# Il ruolo della PA

Le imprese, le università, i centri di ricerca (sistema scientifico), e la pubblica amministrazione sono gli attori dell'innovazione.

Nell'attività di governo l'attore pubblico deve puntare:

- al coordinamento delle politiche
- all'individuazione delle priorità
- alle modifiche legislative per facilitare i processi di innovazione
- all'interazione tra scienza e produzione
- alla gestione delle risorse pubbliche di sostegno all'innovazione tecnologica
- a gestire il processo di apprendimento-valutazione



# Risorse e tecnologia

Il Piano vuole valorizzare le risorse tecnologiche, con l'ICT, per migliorare i servizi pubblici per il cittadino e per l'impresa.

Il MPA&I vuole migliorare l'efficacia dei servizi, per aumentare l'accesso dei cittadini, oggi molto più basso che nella media europea.

Le risorse vanno spese meglio, vanno finalizzate ad una accessibilità più larga da parte dei cittadini, i progetti vanno scelti per la semplicità d'uso e la priorità è il superamento del digital divide, che oggi colpisce l'Italia, in particolare nelle regioni del Sud.

**Il Piano propone una convergenza strategica tra le linee guida Europee e la politica di modernizzazione del Governo, esplicitata nel Piano industriale per la Pubblica amministrazione e nel Piano industriale per l'Innovazione.**



## Risorse umane e innovazione

PA e innovazione rappresentano potenzialità ancora inesprese, in grado di invertire il trend negativo degli ultimi anni.

La riforma della PA e il piano di rilancio dell'innovazione devono essere concepiti come una strategia unitaria: il progetto di riorganizzazione della pubblica amministrazione del Governo si ispira a quattro parole chiave:

- Meritocrazia
- Efficienza
- Trasparenza
- Accessibilità



# Migliorare l'efficienza della PA

Per il miglioramento dell'efficienza dell'azione pubblica il Ministero punta a:

- ripensare e semplificare le regole
- ridurre gli oneri amministrativi
- snellire i processi interni
- certezza e celerità dei tempi di erogazione dei servizi
- ridurre i costi di funzionamento della PA.

Gli esempi di buone pratiche a livello internazionale, devono stimolare la conoscenza (benchlearning) e sviluppare la capacità di adozione (capacity building).



## Assistenza al cliente: il Numero Amico

I servizi pubblici vengono promossi in modo molto poco efficace: la mancanza di concorrenza non stimola l'amministrazione nell'attività di informazione, nell'accessibilità, nella "customer care".

Non si tratta di uno slogan di marketing.

Oggi la disponibilità di informazioni precise ed efficaci nell'accesso e nella reperibilità è un'esigenza di "cittadinanza".

L'accesso ai servizi e alle informazioni rilevanti è esigenza resa ancor più rilevante nel momento in cui la società si esprime in culture diverse, con lingue diverse, con conoscenze incomplete dei diritti e delle procedure.

Verrà sviluppato il Numero Amico della pubblica amministrazione, per indirizzare le risposte più semplici e guidare la ricerca dei cittadini: si perderà meno tempo creando una base di conoscenza utile a risolvere i problemi ricorrenti.



# La soddisfazione del cliente

I servizi pubblici non sono venduti sul mercato: il “cliente” non può scegliere, può però dare una valutazione. E' questa valutazione il maggiore stimolo all'efficienza dell'amministrazione.

Occorre trasmettere all'amministrazione la valutazione, anche immediata, del giudizio del cittadino-cliente.

Per questo motivo viene avviato un progetto sperimentale di rilevazione della “customer satisfaction”, espressa in modo diretto dal cittadino, dopo il contatto con il servizio, per esprimere in forma diretta la propria valutazione.

Nel 2009 verranno coinvolti uffici pubblici centrali e locali, per la sperimentazione.

Con i risultati della sperimentazione sarà possibile introdurre un sistema generale di valutazione, utile anche alla Agenzia per la valutazione, cui fornirà un “termometro” diretto per misurare la qualità del servizio al cliente.

Verranno sperimentati sistemi di comunicazione diretti e facilmente comprensibili, come gli emoticon.





# Reti Amiche

Le Reti Amiche sono un sistema per l'erogazione di servizi pubblici attraverso i canali di distribuzione di Poste Italiane; Tabaccai; Associazione Bancaria Italiana (ABI); Farmacie; Carabinieri; Ferrovie; Grande Distribuzione.

Le reti sono in competizione o sovrapposizione tra loro

Il servizio è a costo zero per lo Stato e a costo vivo per il cliente, consentono di operare in condizioni di maggiore prossimità ed amicalità con i cittadini.

L'8 luglio 2008 è stato siglato un protocollo d'intesa con Poste Italiane per la realizzazione di servizi al cittadino.

Il 4 novembre è stata lanciata la collaborazione con i tabaccai della Federazione Italiana.



# PA e imprese

La definizione di esigenze standard da parte delle amministrazioni e di requisiti chiari e condivisi di interoperabilità tra i diversi livelli, indica alle imprese una strategia precisa della domanda pubblica, che agevola la crescita delle competitività sia interna, sia a livello internazionale.

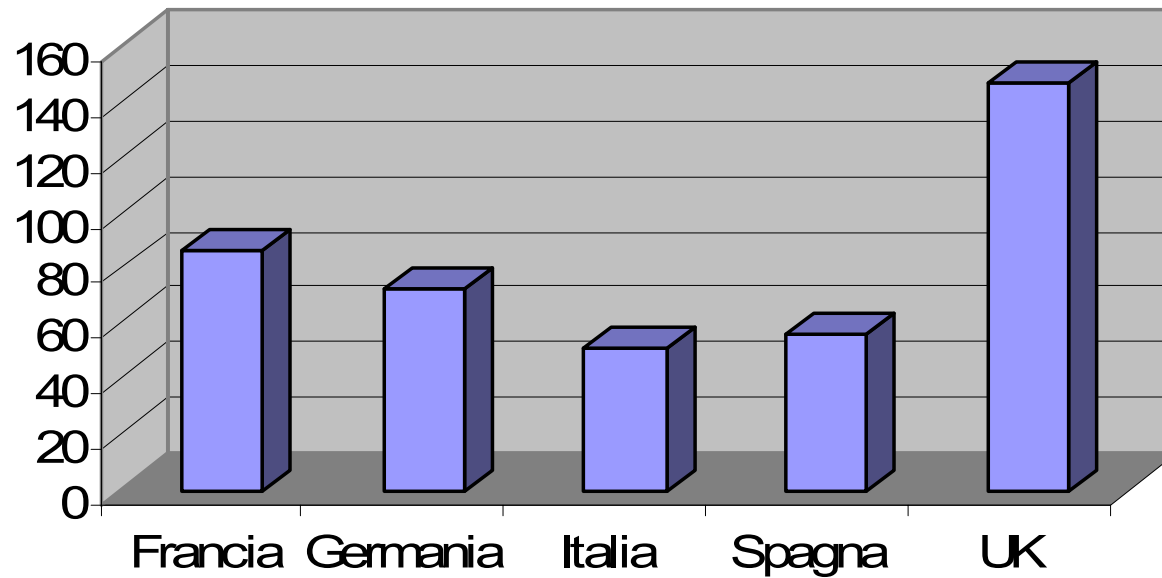
Il Ministero promuoverà una costante verifica con le imprese del settore, per condividere le esigenze di efficienza, di qualità del servizio e per acquisire gli indirizzi innovativi del mercato. Ciò investirà lo sviluppo del Sistema pubblico di Connettività e il ruolo dell'attuale CNIPA.

I centri di competenza e le best practice, non si trovano solo nell'offerta di servizi da parte della Pubblica amministrazione, ma anche nella collaborazione pubblico-privato, dove occorre potenziare le soluzioni in project finance.



# Un gap di investimenti

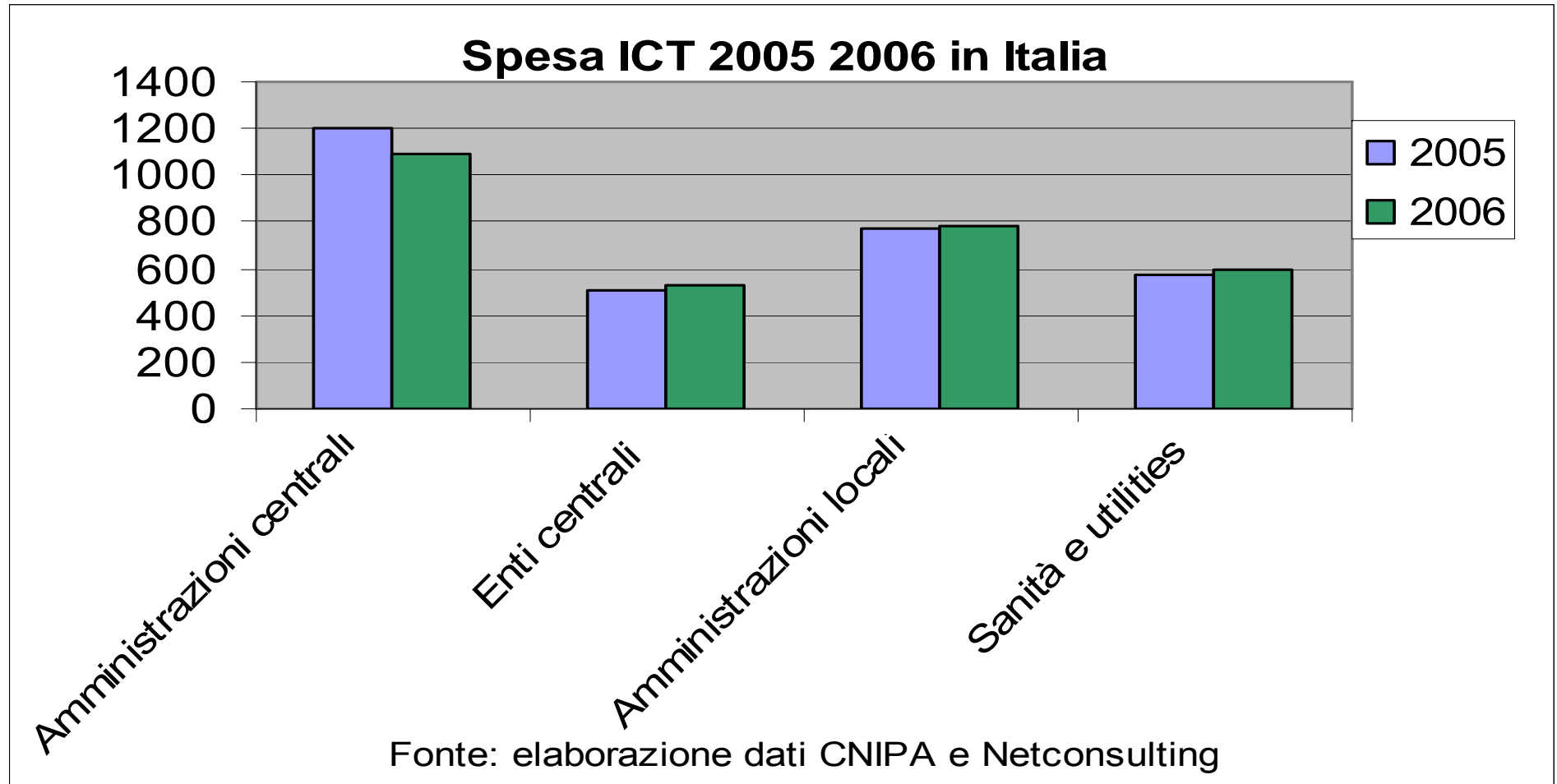
Spesa in IT per la PA pro capite anno 2007



Fonte: elaborazione MPAl su dati Commissione europea e Eurostat, ETO



# La spesa ICT della PA



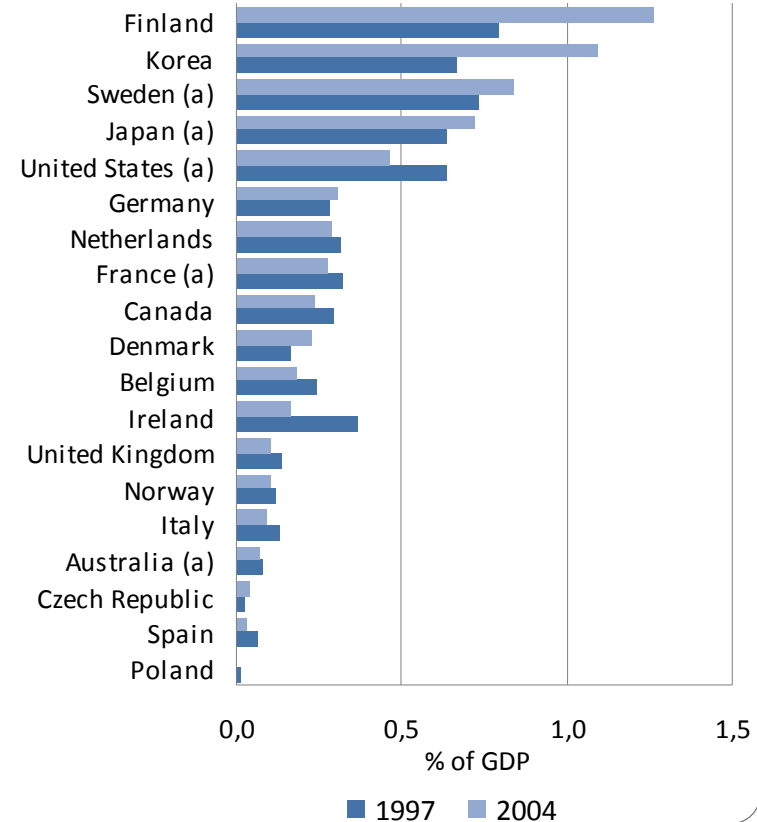


# Coinvolgere le imprese

L'industria italiana investe ancora poco in ITC: la Pa può contribuire a dare certezza alle imprese, con linee di investimento chiare e creando un contesto in cui si sviluppa la competizione.



Attività di ricerca e sviluppo in ICT in alcuni settori industriali





# Semplificazione

Con il Piano industriale della PA, il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione ha introdotto gli strumenti legislativi per procedere nella riduzione degli oneri amministrativi, che a livello europeo richiede una riduzione del 25% del loro peso per le imprese.

Alcune Regioni con le quali vengono definiti dal ministero programmi congiunti di investimenti nell'e-government, stanno muovendosi verso la riduzione della circolazione cartacea.

Con la conversione in legge del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, all'art. 16 sono previste riduzioni dei costi amministrativi a carico delle imprese, con l'avvio della posta elettronica certificata per il disbrigo delle pratiche con le amministrazioni pubbliche.



# Dematerializzazione

Il costo dovuto alla lentezza e alla farraginosità dell'amministrazione pubblica va ridotto, come diceva il "*Libro bianco*" per la dematerializzazione del Ministro Lucio Stanca nel 2005:

"la gestione documentale vale oltre il 2% del PIL: un obiettivo di dematerializzazione di appena il 10% genererebbe un risparmio di 3 miliardi di euro, ripetibile ogni anno".

Una rilevazione effettuata dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) nel 2004 su 61 amministrazioni centrali, ha evidenziato la produzione di 110 milioni di documenti, dalla quale discendono 160 milioni di registrazioni di protocollo e 147 milioni di documenti archiviati.

La riduzione del 50% della produzione cartacea delle amministrazioni, l'abbonamento digitale alla Gazzetta ufficiale, gli archivi digitali sono stati tra le prime iniziative legislative del nuovo governo (D.L. 112 del 25/6/08 convertito nella L. 133 del 6/8/08).



# Per la competitività del sistema

Un'Amministrazione Pubblica efficace e capace è una necessità e un dovere.

Una necessità per alleggerire il peso della burocrazia e non togliere risorse alle imprese e alle famiglie, nella difficile congiuntura economica internazionale.

Un dovere perché anche la PA deve contribuire a contrastare la recessione e a rilanciare lo sviluppo: chi è esposto alla concorrenza, come l'industria, già lo fa perché deve ristrutturarsi e diventare più efficiente per sopravvivere e superare le difficoltà.

Il MPA&I ha avviato gli strumenti per una gestione delle risorse umane nella Pubblica Amministrazione più efficiente e più responsabile: occorre rendere disponibili le risorse della tecnologia applicate alla risoluzione dei problemi.



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

# Le priorità

*Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*





# Quale innovazione?

Innovare non significa procedere all'acquisto di macchinari, prevalentemente informatici, da mettere al servizio delle cose che già si fanno per continuare a farle sempre nello stesso modo.

L'innovazione non è solo il servizio che la tecnologia rende a quanti sono addetti alla produzione, anzi, nel campo dei servizi, quindi della pubblica amministrazione, il soggetto principale dell'innovazione è il servizio stesso.

L'innovazione comporta investimenti, ma il suo scopo è di risparmiare sui costi operativi con una più alta produttività.

L'innovazione non parte da modelli astratti, ma dalla conoscenza approfondita delle modalità operative di partenza e del prodotto che si offre ai cittadini.



## Quali risultati?

E' difficile innovare i processi produttivi dell'amministrazione se non s'innova anche il modo in cui quest'ultima amministra se stessa.

Le rilevazioni sulle presenze al lavoro sono già state una mezza rivoluzione, ma che non può restare fine a se stessa, né continuare con strumenti che sconfinano nella mera buona volontà.

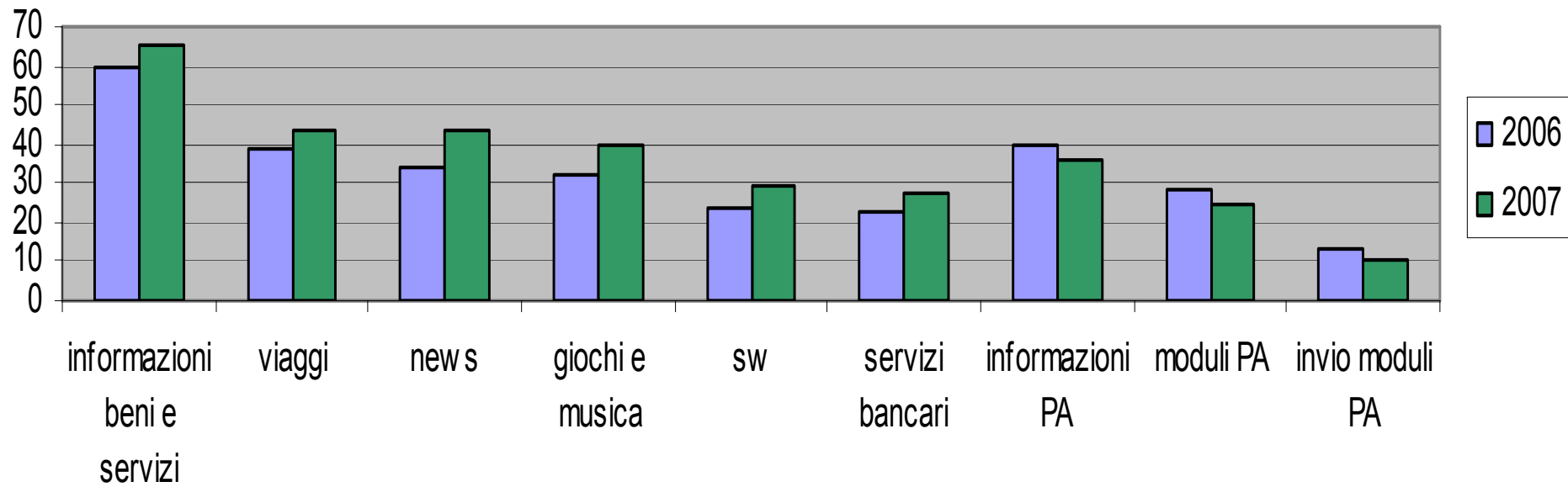
L'innovazione, pertanto, deve partire dal modo in cui l'amministrazione concepisce ed ordina se stessa, senza che vi sia alcuna macchina in grado di rimediare al disordine umano.

L'innovazione che porta risultati in termini di servizi al cittadino e consente di risparmiare lavoro e soldi, è buona; invece quella che investe in nuove strutture, lasciando immutati i risultati e aggiungendo costi a costi, è innovazione cattiva.



# Come usiamo internet?

Azioni su internet negli ultimi tre mesi (% degli intervistati)



Fonte: Istat.



# La strategia dell'innovazione

Diffondere l'innovazione significa costruire capacità (capacity building).

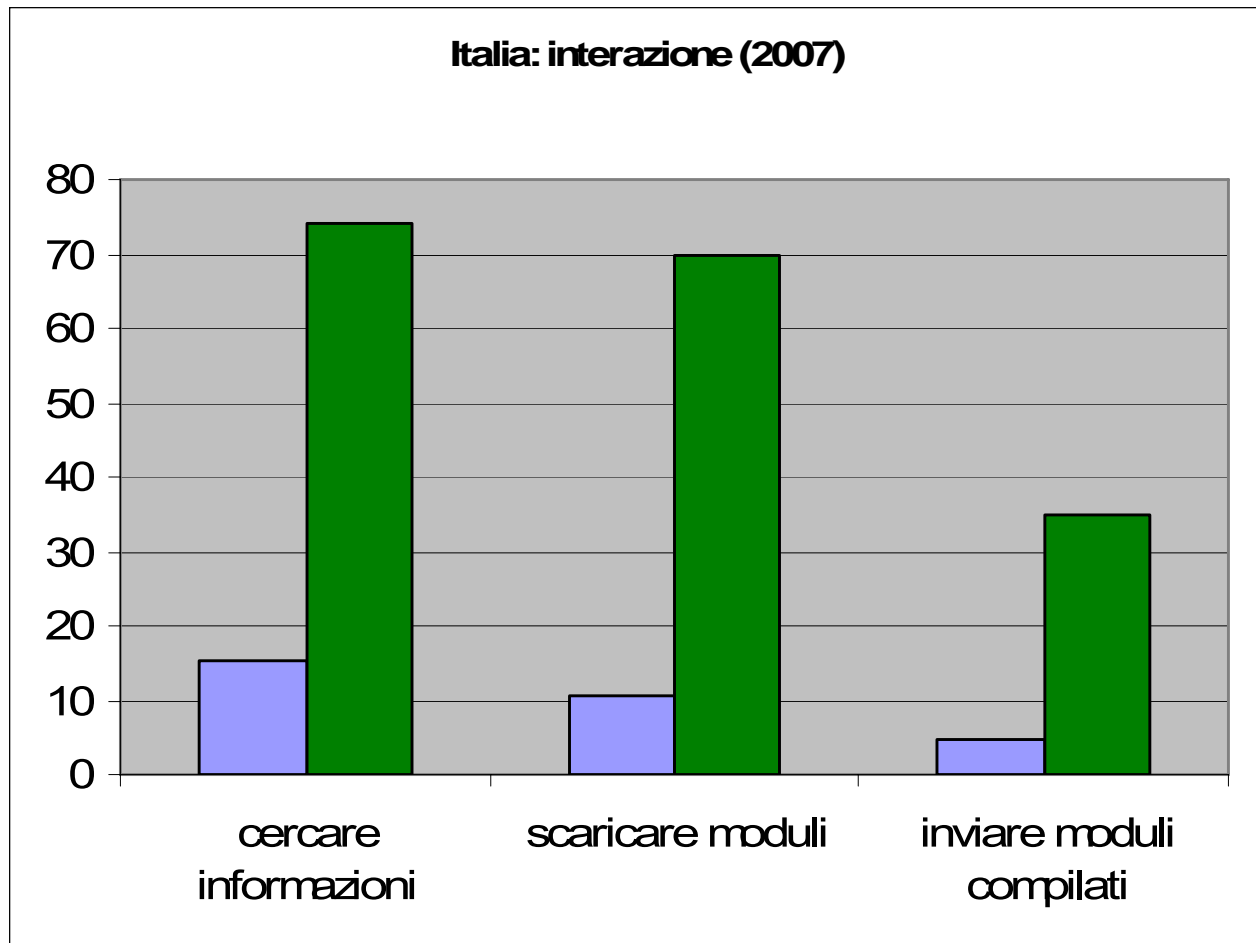
E' necessario valutare l'efficacia, per cittadini e imprese, dei progetti.

Bisogna creare l'interazione tra amministrazione e cittadini basata sulla trasparenza, dando voce al cittadino e all'impresa per valutare l'efficacia dell'amministrazione pubblica.

Le politiche di alfabetizzazione informatica dei cittadini, il potenziamento delle dotazioni e dei servizi nella scuola, la semplificazione degli accessi e degli adempimenti on line delle imprese, hanno effetti generali sulla produttività del sistema, e agevolano il contatto diretto tra amministrazione e utenti.



# Interazione con la PA





# Come sviluppare la larga banda

Se si dovesse diffondere pervasivamente l'uso dell'ADSL da parte dei cittadini, occorrerebbe potenziare la rete di trasporto e le dorsali, che altrimenti non sarebbero in grado di sostenere l'incremento di traffico.

E' necessario pertanto un intervento volto al potenziamento della rete nelle aree dove già esiste la maggiore domanda, obiettivo raggiungibile attraverso l'upgrade della rete verso tecnologie NGN.

Sono necessarie operazioni infrastrutturali sugli elementi intermedi delle reti per garantire la fattibilità di interventi sia pur di "minima" quali l'eliminazione del digital divide di prima generazione.



# Trasparenza, accessibilità, responsabilità

Trasparenza e accessibilità rappresentano una delle leve per il rilancio della pubblica amministrazione.

Rendere i cittadini e le imprese sempre più consapevoli dei meccanismi di funzionamento della PA, migliorando gli strumenti di interazione con essa, significa contribuire in maniera tangibile ad aumentare la responsabilizzazione della PA.

A livello comunitario la sensibilità verso i temi relativi all'attenzione al cliente e al suo grado di soddisfazione è elevata, come testimonia la definizione di linee guida per migliorare la capacità di gestione della *customer satisfaction*.



# Le criticità dell'Italia

Tasse sul reddito

Impiego

Prestazioni sociali

Passaporti patenti

Libretto circolazione

Permessi edilizi

Dichiarazioni alla polizia

Biblioteche

**Certificati nascita e stato civile**

Iscrizioni all'educazione superiore

**Cambio domicilio**

**Sanità**

Contributi sociali

Tasse imprese

IVA

Registrazione nuova società

**Dati statistici**

Dichiarazioni doganali

**Permessi ambientali**

Public procurement

Fonte: Directorate General for Public Sector, Information Society and Media *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services, 7th Measurement* | September 2007

Predisposto da Capgemini per : European Commission Directorate General for Information Society and Media



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

# Le linee di e-gov 2012

*Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*





## La strategia e-gov 2012

Gli obiettivi raggiunti nel terreno delle risorse umane (riforma della contrattazione, riduzione dell'assenteismo, introduzione di meccanismi di premio e di valutazione), sono passi necessari nella direzione del miglioramento della performance della PA.

La sinergia tra gestione delle risorse umane e applicazione delle nuove tecnologie punta a fornire servizi di migliore qualità al cliente creando efficienza e riducendo i costi amministrativi.

L'impegno del Piano e-gov 2012 è indirizzato allo sviluppo dell'accesso ai servizi pubblici, alla trasparenza, alla semplificazione dei processi, alla motivazione dei soggetti.



# I progetti-obiettivo

## ■ Gli obiettivi settoriali

- Obiettivo 1: Scuola
- Obiettivo 2: Università
- Obiettivo 3: Giustizia
- Obiettivo 4: Salute
- Obiettivo 5: Imprese
- Obiettivo 6: Sicurezza e libertà civili
- Obiettivo 7: Affari Esteri
- Obiettivo 8: Ambiente
- Obiettivo 9: Turismo
- Obiettivo 10: Beni culturali
- Obiettivo 11: Gioventù, pari opportunità e affari sociali
- Obiettivo 12: Mobilità mezzi e persone
- Obiettivo 13: Infrastrutture
- Obiettivo 14: Agricoltura

## ■ Gli obiettivi territoriali

- Obiettivo 15: Anagrafi
- Obiettivo 16: Dati territoriali
- Obiettivo 17: Carte dei servizi
- Obiettivo 18: Servizi in banda larga

## ■ Gli obiettivi di sistema

- Obiettivo 19: Trasparenza ed efficienza della PA
- Obiettivo 20: Dematerializzazione
- Obiettivo 21: Sistema pubblico di connettività
- Obiettivo 22: Rapporto cittadino-PA
- Obiettivo 23: Trasferimento know-how dell'innovazione
- Obiettivo 24: Sicurezza dei sistemi informativi e reti

## ■ Gli obiettivi internazionali

- Obiettivo 25: e-governance per lo sviluppo
- Obiettivo 26: Governance di Internet
- Obiettivo 27: Raccordo con Ue e OCSE



## Banda larga: road map

- **Chiarezza:** al consumatore e alle imprese vanno dichiarati con chiarezza i servizi effettivamente disponibili: se si acquistano 20 mega, ma si dispone effettivamente solo di una parte, occorre fare chiarezza per consentire valutazioni appropriate sia di domanda sia di offerta. Non ci può essere un politica efficace se il consumatore non conosce il livello effettivo del servizio.
- **Trasparenza:** un tavolo con le Regioni deve mappare, insieme agli operatori, l'effettivo svantaggio delle aree marginali che costituirà la road map per gli interventi prioritari contro il digital divide. Le risorse disponibili vanno ordinate secondo queste priorità.
- **De-regolazione:** regole semplici e razionali sulla gestione dei sottoservizi urbani riducono tempi e costi della stesura delle reti di nuova generazione nelle aree raggiungibili dagli operatori di mercato. Infatti le opere civili, come scavi, tubature ecc. rappresentano la maggior parte dei costi delle nuove reti (80% circa).



# Standard, interoperabilità, digital divide

Gli standard dei siti web pubblici, come definiti nel Codice dell'amministrazione digitale, rappresentano risorse per monitorare l'accessibilità dei procedimenti e delle informazioni.

In questo modo è possibile promuovere il decentramento della governance e la rimozione del digital divide.

La garanzia di interoperabilità tra le diverse amministrazioni coinvolte, è necessaria per accrescere la cooperazione tra diversi livelli di governo. evitando arretramenti e discontinuità nei livelli di accessibilità al servizio per cittadini e imprese.

La riduzione del "digital divide" tra le realtà territoriali del paese, è un obiettivo fondamentale per accompagnare il decentramento. Gli accordi con le Regioni e con le realtà locali sono in linea con questa esigenza. Il digital divide è anche dentro l'amministrazione pubblica



# Riduzione del digital divide

Infratel Italia ha già elaborato un piano d'intervento per il periodo 2008-2011 che punta ad una rapida e capillare diffusione della banda larga su tutto il territorio nazionale al fine di aggredire il digital divide infrastrutturale, pari approssimativamente a 4 milioni di abitanti, che si ridurrà del 50% circa al 2011 dopo due interventi nel Mezzogiorno e nel Centro Nord, per 400 milioni di euro circa.

Il completamento degli investimenti, per la restante parte di popolazione di circa 2 milioni di abitanti avrebbe un costo molto più elevato, trattandosi dei comuni più piccoli (circa 800 milioni).

Il Mobile Broadband può aiutare nell'eliminazione del Digital Divide di seconda generazione minimizzando la realizzazione di infrastrutture di rete d'accesso.



# Partnership pubblico-privato

Il Piano e-gov 2012 punta a mobilitare le risorse pubbliche destinate ad investimenti in ICT. Fino ad oggi, infatti, la capacità di spesa delle amministrazioni centrali e locali è rimasta spesso indietro, anche rispetto alle disponibilità.

Le risorse pubbliche impegnate non sono state utilizzate e sono rimaste “immobilizzate”.

Una strategia che punta all’efficacia dei progetti, sia per le amministrazioni centrali, sia per le autonomie locali, è cruciale per mobilitare le risorse disponibili ed attivarne di nuove.

Il project financing è uno strumento per introdurre innovazione nei servizi della pubblica amministrazione, associando il privato nell’investimento a fronte di una redditività dei servizi attivati.



# Reti Amiche: sviluppo

Estensione a 100.000 punti entro il 2010

Qualità delle reti



Poste  
INPS  
Tabaccai  
Carabinieri  
Unicredit  
Coldiretti  
Notai  
Regioni  
Unioncamere  
ABI  
FS  
Westernunion  
Farmacie



# L'implementazione del Piano

SETTORI	Attività prevalenti			
	2009	2010	2011	2012
SCUOLA	rete	didattica	scuola-famiglia	anagrafe
UNIVERSITA'	digitalizzazione e wi-fi			
GIUSTIZIA	atti digitali		sicurezza	
SALUTE	rete	fascicolo	asl e prenotazioni	
IMPRESE	suap			
SICUREZZA	commissariati, permessi, CPT			
ESTERI	uffici esteri, consolati, corrieri			
AMBIENTE	Sinanet, rifiuti	cartografia e Regioni	efficienza energetica	
TURISMO		portale e poli locali		
BENI CULTURALI	dorsale	certificazioni	portale cultura, musei	
GIOVENTU'	portale solidarietà	laboratori		
MOBILITA'	archivio strade	Regioni, sicurezza	traffico e sicurezza	



# Le risorse del Piano

La disponibilità di risorse finanziarie non deve diventare un limite per il Piano e-gov 2012. Occorre agire in tre direzioni:

- spendere meglio le risorse disponibili e quelle residue di precedenti cicli di programmazione;
- integrare con efficacia le risorse proprie con quelle degli enti centrali e degli enti territoriali;
- ottimizzare, con l'interoperabilità e la diffusione delle best practice la "fitness" dei progetti, ossia l'efficacia per l'utente accrescendo l'accessibilità della PA.

Il Piano e-gov 2012 punta all'obiettivo di mobilitare e indirizzare, tra risorse proprie e risorse governate insieme agli enti destinatari dei progetti, circa un **miliardo di euro**.



## Scambio di esperienze e assistenza on line

Nel Portale e-gov 2012 verrà comunicato l'andamento continuo della realizzazione del Piano.

Verranno pubblicate le FAQ, i gruppi professionali di discussione e le attività di supporto.

Sullo stesso sito verrà aperta la pagina dell'assistenza on line:

- Assistenza amministrativa
- Assistenza per la comunicazione interna (al personale) ed esterna (al pubblico)
- Supporto per la formazione



# La formazione per l'innovazione

- Il Piano e-gov 2012 agisce sulle risorse umane e sull'uso delle tecnologie. La formazione è quindi decisiva per la sua implementazione.
- Poiché la formazione è sempre evocata, ma raramente gestita in modo efficace, il Piano non propone un programma di formazione astratto, ma un modo innovativo di programmarla, il più vicino possibile alle esigenze operative.
- **Verrà garantito il supporto alla formazione, sia on line, sia frontale nell'ambito del Portale e-gov 2012, con l'assistenza alla progettazione delle attività formative effettivamente richieste per l'implementazione del Piano.**
- Le amministrazioni coinvolte nei progetti potranno disegnare, con l'aiuto del Formez e della Scuola Superiore della PA, i corsi e gli interventi per il supporto formativo, attenti ai fabbisogni innovativi, che riguardano gli aspetti di processo, di project management, di comunicazione al cliente, di comunicazione interna, di gestione della trasformazione organizzativa.



# Project management e reporting

Il gruppo di lavoro coordinato dal DIT promuove e controlla la realizzazione dei progetti che afferiscono alle quattro aree: settori, territorio, infrastrutture di sistema, internazionale.

Il gruppo è articolato in cinque sezioni:

- Settori
- Territorio
- Infrastrutture di sistema
- Internazionale
- Reporting e comunicazione



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

# La governance

*Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*





# I livelli di governo

L'articolo 117 della Costituzione attribuisce in via esclusiva allo Stato il potere di disciplinare il **coordinamento informatico dei dati dell'amministrazione statale, regionale e locale**, dettando anche le regole tecniche necessarie per garantire la sicurezza e l'interoperabilità dei sistemi, per la circolazione e lo scambio dei dati e per l'accesso ai servizi.

Lo Stato promuove intese con regioni e autonomie locali adottando attraverso la **Conferenza unificata** gli indirizzi per un processo condiviso e coordinato di **adozione e sviluppo del Sistema Pubblico di Connettività**.

Lo Stato si avvale della **Commissione permanente per l'innovazione nelle regioni e negli enti locali** con funzioni istruttorie e consultive.



# Ruolo del CNIPA

Per migliorare l'efficienza operativa della PA e per il contenimento della spesa pubblica il CNIPA stipula contratti quadro per:

- Nuove applicazioni “multipurpose”
- Diffusione delle “best practice” come standard;
- Economie di scala sui servizi (CED, VOIP, formazione, gestione reti e servizi informatici, call center);
- Raccoglie le esigenze della amministrazioni (Piano triennale), sente la Ragioneria ed entro il 30 giugno propone al Presidente del Consiglio o al Ministro delegato un programma di interventi;
- Gestisce un centro di competenza per offrire consulenza alle amministrazioni sui servizi offerti on line all'utenza e pubblica i risultati delle rilevazioni sul proprio sito;
- Gestisce il portale del cittadino per Reti Amiche e la informazione sui servizi pubblici.



# L'Agenzia per l'innovazione

E' stata creata l'*Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione*, con sede a Milano.

■ **L'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione** promuove l'innovazione del tessuto economico del Paese e contribuisce alla realizzazione dello Spazio europeo della ricerca e dell'innovazione collaborando e coordinando la sua azione con le istituzioni e gli organismi europei, nazionali e regionali, agendo da:

■ **punto di accumulo di know-how:** realizza studi, analisi, statistiche, forecast, biblioteca virtuale

■ **strumento per il trasferimento di know-how:** dalle università, i centri di ricerca, i centri studi, a soggetti pubblici e privati, anche attraverso la formazione e l'assistenza alla brevettazione



# Un patto per l'e-government

L'uso di internet è determinato da fattori culturali, economici e sociali, ma un fattore specifico influisce negativamente sull'accesso alla rete: si tratta della scarsità delle informazioni, delle applicazioni, dei servizi che la pubblica amministrazione offre on line attraverso la rete.

Occorre un impegno convergente delle amministrazioni centrali e locali per superare questo divario.

E' un impegno sulle risorse umane, sulle capacità manageriali, sulle risorse finanziarie. Abbiamo raggiunto risultati significativi ed altri potremo raggiungerne con l'approvazione della riforma dell'amministrazione pubblica.

E' un impegno rivolto anche alle imprese: lo sforzo ripagherà non solo il loro lavoro come fornitori, ma anche come utenti dell'amministrazione pubblica.

Il Piano e-gov 2012 si rivolge a questi tre soggetti, amministrazioni centrali, amministrazioni locali, imprese, per stringere con loro un **patto per lo sviluppo dell'e-government** per realizzare il Piano e-gov 2012, assicurando la finalizzazione dei progetti e l'efficace uso delle risorse.

**Le intese istituzionali** sono il primo passo in questa direzione.



# Intese istituzionali del 2008

- **Protocolli d'intesa P.A. centrale:**
  - **Ministero per l'istruzione, l'università e la ricerca**
  - **Ministero della giustizia**
  - **Ministero degli affari esteri**
  
- **Protocolli d'intesa con le Regioni:**
  - **Lombardia**
  - **Campania**
  - **Toscana**
  - **Veneto**
  
- **Reti amiche:**
  - **Poste Italiane SpA**
  - **Federazione italiana tabaccai**
  - **Notariato**
  
- **Commissariato Generale per l'Esposizione di Shanghai 2010**



# Intese istituzionali 2009

Protocolli d'intesa con 6 P.A. centrali

Protocolli d'intesa con le regioni e relativi capoluoghi:

Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Friuli - Venezia Giulia, Provincia di Bolzano Provincia di Trento, Emilia Romagna, Marche, Umbria, Abruzzo, Lazio, Molise, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna



# Indirizzo e controllo

Il Piano e-gov 2012 sarà monitorato e gestito attraverso l'attività di indirizzo e monitoraggio del Piano, resa pubblica nel portale e-gov 2012 e nelle relazioni trimestrali di attività.

Ad esse si aggiungono i momenti istituzionali di rendicontazione e indirizzo previsti dalla normativa:

- **Relazione sullo Stato della pubblica Amministrazione**, allegato alla Relazione Previsionale e Programmatica per il Parlamento.
- **Stato di attuazione del Codice dell'amministrazione digitale**, per il Parlamento
- **Direttive per le linee strategiche dell'innovazione tecnologica**, la pianificazione e le aree di intervento nelle pubbliche amministrazioni centrali
- **Stato di avanzamento semestrale al CIPE.**