

# Non solo e-government: nuove frontiere per la PA

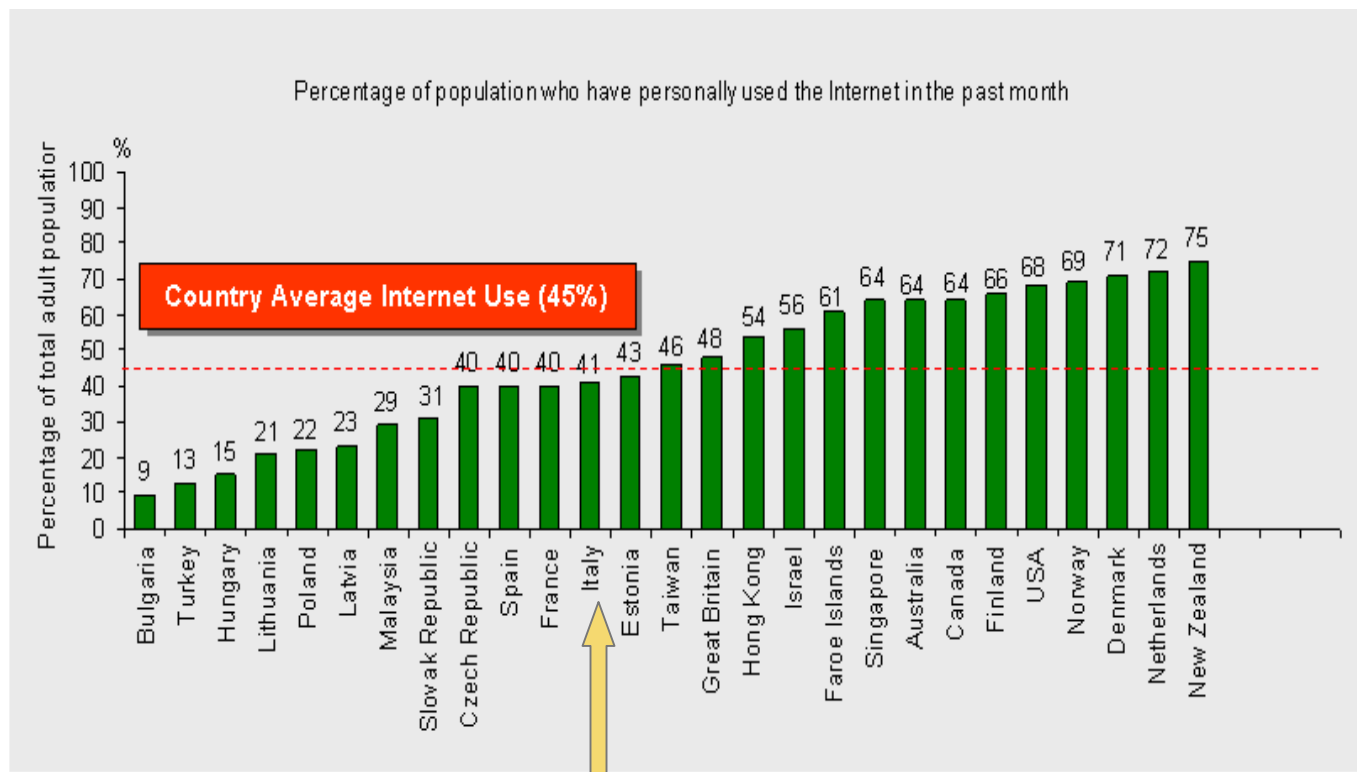
**Nicola Callegaro**

Università di Padova – Marzo 2005

# Indice

- **E-government**
  - Europa – eEurope Action Plan
  - Italia – fasi di attuazione
  - Portale dei servizi del Comune di Venezia
- **E-democracy**
  - Sviluppo del diritto di cittadinanza
- **T-government**
  - La PA in televisione

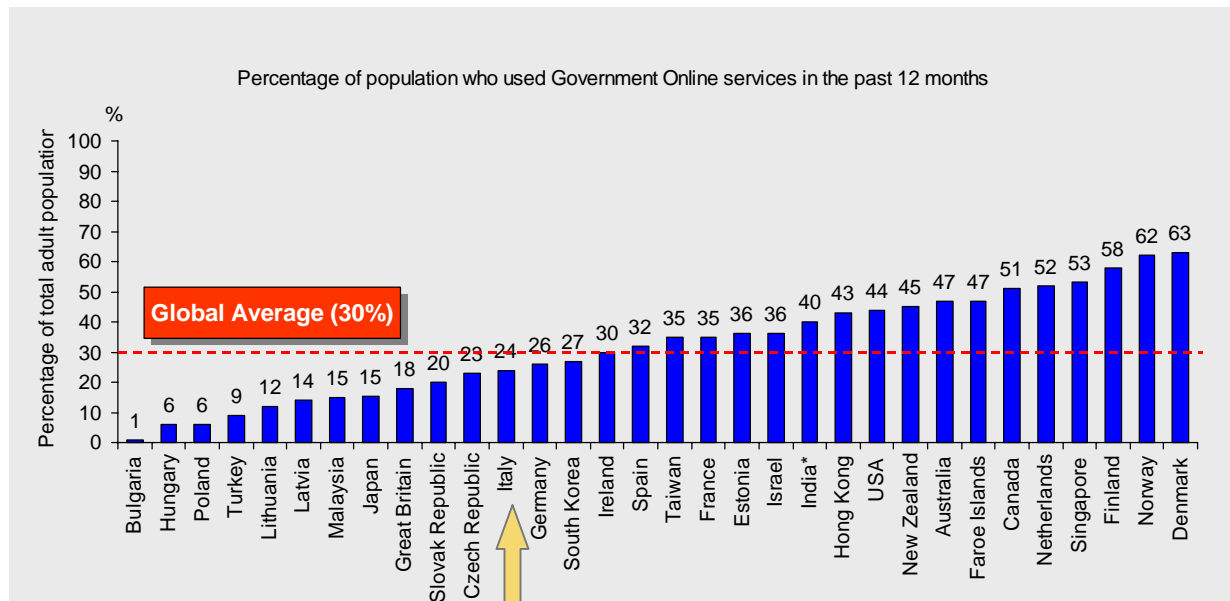
# Internet – Utilizzo



Fonte: Report annuale pubblicato da Taylor Nelson Sofres/Abacus  
Il dato non si riferisce ad un uso regolare di internet

# E-government – Utilizzo

What is the level of Government Online use in 2003?



\*Due to sampling differences India has not been included in the Global Nett.

era 20 nel 2002

# E-government - eEurope Action Plan

- eEurope 2002 Action Plan
  - Estensione della connettività Internet in Europa
- eEurope 2005 Action Plan
  - Tradurre la connettività in un aumento della **produttività economica** e un miglioramento della **qualità e dell'accessibilità dei servizi** per tutti i cittadini europei, sulla base di un'infrastruttura a **banda larga** protetta e ampiamente disponibile

# E-government - eEurope 2005

- servizi pubblici in linea moderni:
  - amministrazione elettronica ("**eGovernment**")
  - servizi di apprendimento elettronico ("eLearning")
  - servizi di telesalute ("eHealth")
- un ambiente dinamico per il commercio elettronico ("eBusiness")
- un'infrastruttura di informazione protetta
- la disponibilità massiccia di un accesso a **banda larga** a prezzi concorrenziali
- una valutazione comparativa e la **diffusione delle buone pratiche**

# E-government - eEurope 2005

- eGovernment:
  - Fornire tutte le PA di **collegamenti a banda larga**
  - Fornire **servizi pubblici interattivi** ed accessibili a tutti via reti a banda larga ed accessi multi-piattaforma (telefono, televisione, computer, ecc.)
  - Stipulare la maggioranza degli **appalti pubblici** per via elettronica (fine 2005)
  - Fornire accesso agevolato per tutti i cittadini ai **Punti di accesso pubblici ad Internet**
  - **Cultura e turismo:** promozione di servizi online finalizzati a promuovere l'Europa

# E-government – Dati e previsioni in EU

Aumento della spesa per l'e-government nel 2002-2007

IT Services market spending for e-government by country (\$M)

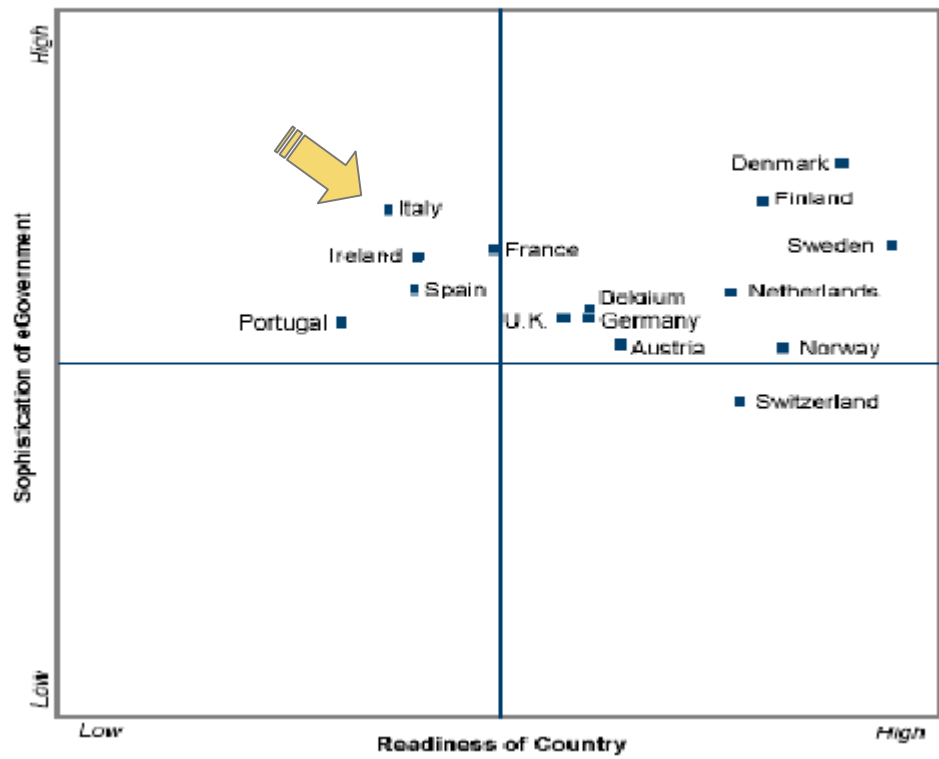
**+100%**

<i>Year</i>	<u>2002</u>	<u>2003</u>	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>
France	669	754	880	1055	1220	1298
Germany	477	535	623	756	889	956
<b>Italy</b>	<b>224</b>	<b>256</b>	<b>304</b>	<b>367</b>	<b>427</b>	<b>456</b>
Spain	99	114	135	165	194	208
U.K.	548	624	737	886	1027	1096
Rest of Western Europe	875	999	1183	1427	1655	1763
Total western europe	2892	3283	3863	4657	5412	5776

Source: IDC 2003

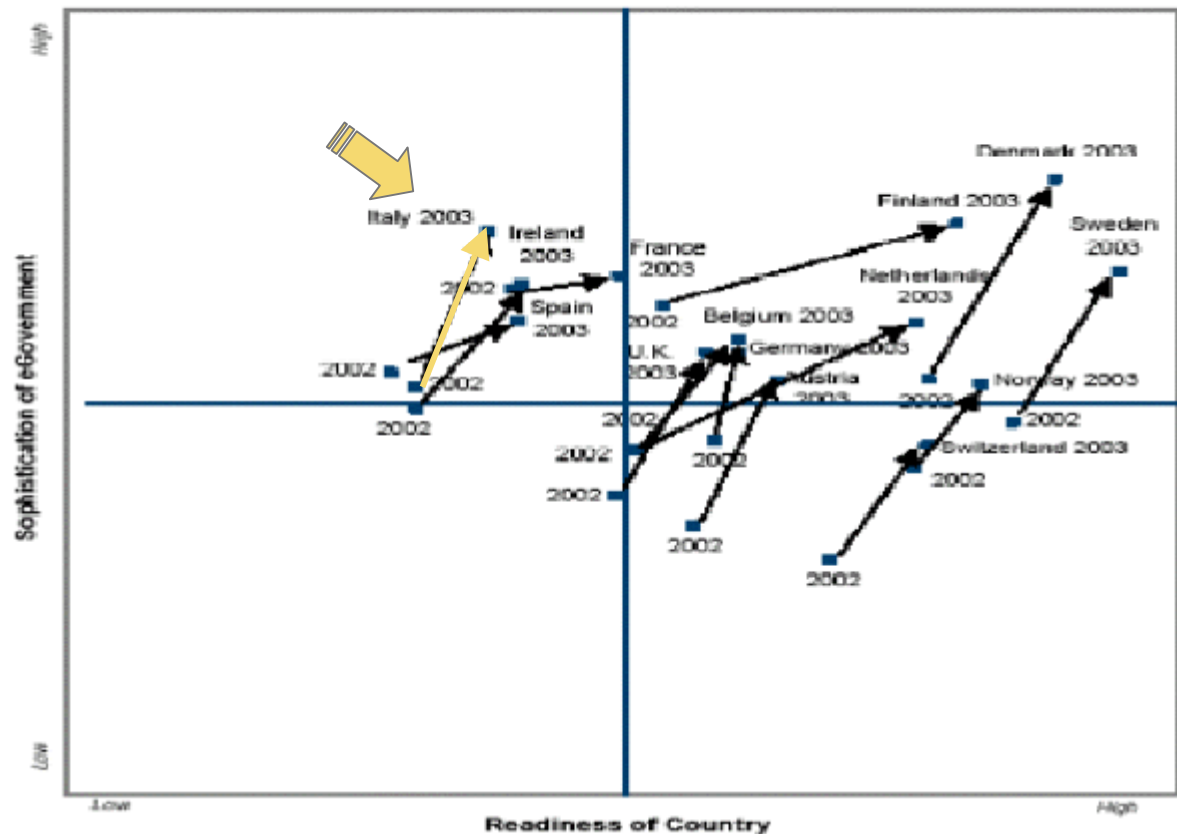
# E-government – Dati e previsioni in EU

eGovernment Country Barometer, 2003



# E-government – Dati e previsioni in EU

Changes in Country Benchmarking, 2002 to 2003



# E-government – Italia, 1<sup>a</sup> fase 2001-03

- 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)
- Definizione di un comune **quadro di riferimento** tecnico, organizzativo e metodologico per la realizzazione dei progetti di e-government
- 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

# E-government – Italia, 1<sup>a</sup> fase 2001-03

- Sono stati presentati circa 400 progetti e ne sono stati finanziati **134**, per una valore complessivo di circa 500 meuro
- 40 hanno avuto come obiettivo la realizzazione di servizi infrastrutturali in Regioni e Province, e 94 la realizzazione di servizi on-line per cittadini e imprese
- 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

# E-government – D.P.R. 28-12-2000 n. 445

- *Le pubbliche amministrazioni provvedono a definire e a rendere disponibili per via telematica moduli e formulari elettronici validi ad ogni effetto di legge. (art. 9.3)*
- *Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario, se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. (art. 14.1)*
- *L'apposizione o l'associazione della firma digitale al documento informatico equivale alla sottoscrizione prevista per gli atti e documenti in forma scritta su supporto cartaceo. (art. 23.2)*
- *Le pubbliche amministrazioni provvedono ad introdurre nei piani di sviluppo dei sistemi informativi automatizzati progetti per la realizzazione di sistemi di protocollo informatico in attuazione delle disposizioni del presente testo unico. (art. 50.1)*

# E-government - Protocollo informatico

- Il 2004 apre un importante nuovo scenario per l'e-government della PA italiana. Dal **primo gennaio** il **protocollo informatico** è obbligatorio per tutte le amministrazioni, secondo quanto definito dal [DPR 445 del 2000](#) (Testo Unico sulla Documentazione amministrativa) e dalla direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 9 dicembre 2002.
- Le amministrazioni pubbliche devono dunque dotarsi di sistemi informativi per la **gestione elettronica dei documenti**, attivando almeno il "nucleo minimo di protocollo" **per consentire l'accesso dall'esterno all'iter delle pratiche**, assicurando così la trasparenza amministrativa. Si procede così in avanti nel percorso che, dall'assegnazione di validità giuridica al documento informatico, arriva a stabilire norme e regole per l'archiviazione, la condivisione e la consultazione di documenti pubblici.

# E-government - Posta elettronica

- È stata firmata il 27 novembre la direttiva (G.U. n.8 del 12/1/04) che dispone l'obbligo per le PA di dotare tutti i dipendenti, anche quelli senza computer, di una **casella di posta elettronica** per scambiarsi informazioni, atti e documenti. Le amministrazioni devono quindi comunicare attraverso posta elettronica, riducendo gli sprechi derivanti dall'invio di posta cartacea per le comunicazioni interne
- Il **Progetto @p@** prevede una serie di interventi per la diffusione e l'utilizzo degli strumenti telematici in sostituzione dei canali tradizionali di comunicazione. In particolare, entro il 12 marzo 2004 tutte le amministrazioni dovranno inserire e aggiornare i dati contenuti nell'indice PA sul sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it) per l'individuazione degli indirizzi istituzionali della PA, degli indirizzi di posta elettronica e di informazioni generali sulle strutture.

*“se la posta certificata sarà posta raccomandata a.r., l'e-mail semplice sarà posta ordinaria?”*

## E-government – Post@ certificata

- l'e-mail diventa **posta elettronica certificata**
  - Il Consiglio dei Ministri (marzo 2004) ha approvato uno schema di DPR che riconosce validità giuridica ai documenti trasmessi per posta elettronica



- La posta elettronica può diventare "posta certificata", come una normale raccomandata con avviso di ricevimento, così che l'invio e la ricezione di documenti con strumenti informatici (e-mail) avrà valore legale, non solo nei rapporti con la PA, ma anche tra cittadini

# E-government – Un esempio

- [www.egov.comune.venezia.it](http://www.egov.comune.venezia.it)

The screenshot shows a web browser window displaying the website [www.egov.comune.venezia.it](http://www.egov.comune.venezia.it). The page is titled "Comune di VENEZIA PORTALE DEI SERVIZI" and is currently on the "Professionisti" section. The browser's address bar shows the URL <http://www.egov.comune.venezia.it/professionisti/index.jsp>. The page features a navigation menu with "HOME", "CITTADINI", "PROFESSIONISTI", and "IMPRESE". A central banner reads "Vuoi sapere dal Comune... a che punto è la tua pratica? Puoi verificarlo on line dalle banche dati del Comune." Below this, a section titled "I servizi on line per il professionista" lists various services: "Pratiche di commercio", "Pagamento ICI", "Pagamento COSAP", "Pagamento CIMP", and "Pratiche edilizie". A detailed list of services includes "Aprire / modificare / sviluppare un'attività", "Pagare le tasse" (with sub-items: Imposte dirette, Pagamento ICI, Imposte varia, Pagamento COSAP, Pagamento CIMP), and "Possedere immobili" (with sub-item: Costruzione / ristrutturazione). The page also includes a sidebar with "AVVERTENZE", "Assistenza", and "Vai al carrello" sections, and a footer with "W3C WAI-AAA ATAG 1.0" and "Internet" icons.

# E-government – Un esempio

www.egov.comune.venezia.it

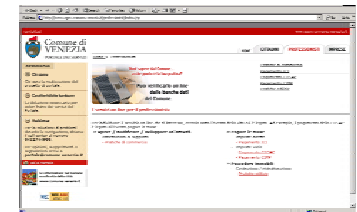
- Servizi attivati:
  - Visura e pagamento contravvenzioni
  - Visura e pagamento COSAP e CIMP
  - Accesso alle pratiche di edilizia e commercio
  - Calcolo e pagamento ICI
  - Iter per l'avvio delle pratiche di sportello unico SUAP e SUER
  - Pagamento Matrimoni
  - Servizio di alerting per eventi di interesse pubblico
  - Comunicazione via SMS sullo stato delle pratiche
  - Comunicazione ed autocertificazione ICI online
  - Visure Anagrafiche (solo per utenti interni)
  - Pagamento del posteggio via SMS



# E-government – Un esempio

www.egov.comune.venezia.it

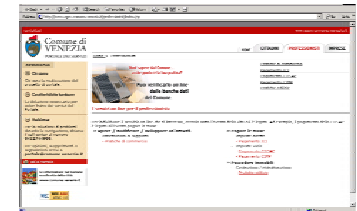
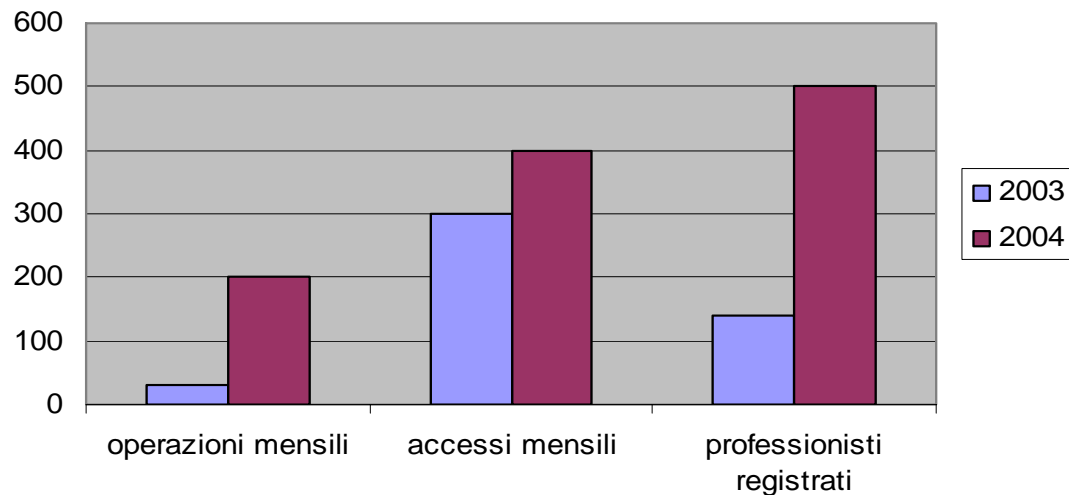
- Il sistema è predisposto per l'accesso tramite **carta d'identità elettronica, carta nazionale dei servizi e firma digitale**. Attualmente sono stati utilizzati:
  1. Incrocio associato di dati;
  2. Rilascio di codice PIN
  3. Sistema di autenticazione tramite cellulare



# E-government – Un esempio

www.egov.comune.venezia.it

- Risultati nel 2003-04:



- Effettuati dal 1 novembre 2002 al 29 febbraio 2004 più di 3500 pagamenti per oltre 425.000 €

# E-government – Italia, 2<sup>a</sup> fase

- Completamento delle **infrastrutture**, cioè dei servizi comuni che ogni regione deve offrire agli enti del suo territorio (61 milioni di euro)
- Coinvolgimento nell'innovazione di tutti gli enti che sono rimasti esclusi dalla prima fase con ampliamento dei progetti attuali, mediante il **riuso delle soluzioni** (86 milioni di euro)
- Sostegno all'inclusione dei piccoli e medi comuni, perché si associno tra loro in **Centri di Servizio Territoriali** (41 milioni di euro)
- Promozione di progetti di democrazia digitale: **e-Democracy** (10 milioni di euro)
- Campagna di **comunicazione** per tutti i cittadini, per fare conoscere le nuove opportunità di servizio (9 milioni di euro)

# E-democracy

The image features a solid yellow background. On the left side, there is a white, rounded rectangular shape that extends horizontally across the middle of the frame. Inside this white shape, the text "E-democracy" is written in a bold, dark grey, sans-serif font. Below the white shape, a thick, grey horizontal bar spans across the lower portion of the image, starting from the left edge of the white shape and extending towards the right.

# E-democracy – Cosa significa...

- Essere cittadini nella società dell'informazione non significa solo poter accedere ai servizi di una PAL più efficiente, capace di disegnare i propri servizi sui bisogni degli utilizzatori (e-government), ma anche poter partecipare in modo nuovo alla vita delle istituzioni politiche (e-democracy), tenendo conto della trasformazione in atto nelle relazioni fra attori pubblici e privati (governance)

## E-democracy – ...quindi:

- Aumentare la trasparenza del processo politico
- Incrementare il coinvolgimento e la partecipazione diretta dei cittadini
- Aprire nuovi spazi informativi e deliberativi dove i cittadini possano formare la propria opinione nel modo migliore

# E-democracy = Coinvolgimento dei cittadini

- **Tre livelli di coinvolgimento dei cittadini (OCSE 2001)**
  - **Informazione:** una relazione ad una via, in cui il governo produce e rilascia informazione perché i cittadini la possano usare.
  - **Consultazione:** una relazione a due vie, in cui i cittadini forniscono un *feedback* al governo. Si basa sulla (pre-)definizione che i governi fanno delle tematiche su cui i cittadini sono chiamati ad esprimere la propria opinione e richiede di rilasciare un'informazione adeguata.
  - **Partecipazione attiva:** una relazione basata sulla collaborazione con il governo, in cui i cittadini attivamente prendono parte al processo decisionale. Si basa sul riconoscimento del ruolo dei cittadini nel proporre opzioni e politiche e dar forma al dibattito politico, benché la responsabilità delle scelte finali o delle politiche prodotte resti ai governi.

# E-democracy = Coinvolgimento dei cittadini

- Aprire i processi decisionali ai cittadini: il ruolo chiave degli enti locali
- Promuovere la partecipazione di tutti i cittadini, valorizzandone contributi, esperienze, saperi
- Integrare la dimensione on line e la dimensione off line della partecipazione



L'Agenda 21 a Grosseto (Piano strutturale comunale): un esempio di integrazione fra metodologie qualitative e quantitative e fra processi sul territorio e on line

## E-democracy – Fattori limitanti

1. Digital divide
2. Gli amministratori pubblici (politici e/o tecnici) non sempre conoscono le possibilità dell'e-democracy
3. Resistenze (della sfera politica, ma anche amministrativa) a coinvolgere i cittadini nei processi decisionali

# T-government



## T-government – Cos'è

- Servizi multimediali offerti dal digitale terrestre per accedere anche dal televisore di casa alle informazioni ed alle prestazioni on-line della Pubblica amministrazione



## T-government – Si inizia

- Min. Stanca: “potenziale capacità di portare i servizi di government alle fasce deboli della popolazione e verso i cittadini tendenzialmente esclusi dagli altri canali”
- Al CNIPA è stata già affidata la realizzazione di un progetto per portare sul canale digitale terrestre alcuni servizi e informazioni contenuti nel "**Portale Nazionale del Cittadino**" (<http://www.italia.gov.it>)

# T-government – Contenuti

I servizi offerti potranno essere di vario genere:

- servizi di informazione alla cittadinanza
- servizi tributari
- servizi interattivi (sondaggi)
- servizi di T-commerce
- servizi sanitari
- formazione



I servizi inizialmente potranno essere veicolati attraverso un **televideo evoluto**, “SuperTeletext”, che unisce immagini, grafica e testo, navigabile attraverso le frecce e i numeri del telecomando.

# T-government – Pesaro al via!

- Il Comune di Pesaro si è già lanciato nel digitale terrestre; è il primo ente locale. Il progetto prevede il coinvolgimento di 100 famiglie per tutto il 2004
- La Tv cittadina avrà due volti. Quello classico, con il palinsesto dei programmi televisivi. E quello interattivo, che utilizza il televideo per veicolare i servizi di pubblica utilità (T-government)
- La sperimentazione della Tv cittadina digitale nasce grazie ad un accordo siglato a febbraio 2004 con La 7 televisioni (gruppo Telecom Italia). L'emittente televisiva offrirà la tecnologia e il known how necessari

# T-government – Tempi

ottobre 2004	Termine della fase di avvio della sperimentazione
ottobre 2004 giugno 2005	Fase di roll-out e sperimentazione
2006	Sviluppo su larga scala e utilizzo consapevole del nuovo canale

# T-government – Venezia

- Oggi in città
- Musei
- Saluto del Sindaco
- Informazioni del Comune
- News
- Webcam

