

# LA DIGITALIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE COME OCCASIONE DI INNOVAZIONE

Quando si parla di Innovazione si fa riferimento ad un cambiamento finalizzato a creare valore per gli *stakeholders* in un arco temporale che sia in linea con il concetto di sostenibilità, tenendo in considerazione l'ambiente esterno.

Quindi Innovazione è cambiamento che genera progresso umano, porta con sé valori e risultati positivi, mai negativi. Il cambiamento che porta peggioramento delle condizioni non è innovazione è regresso.

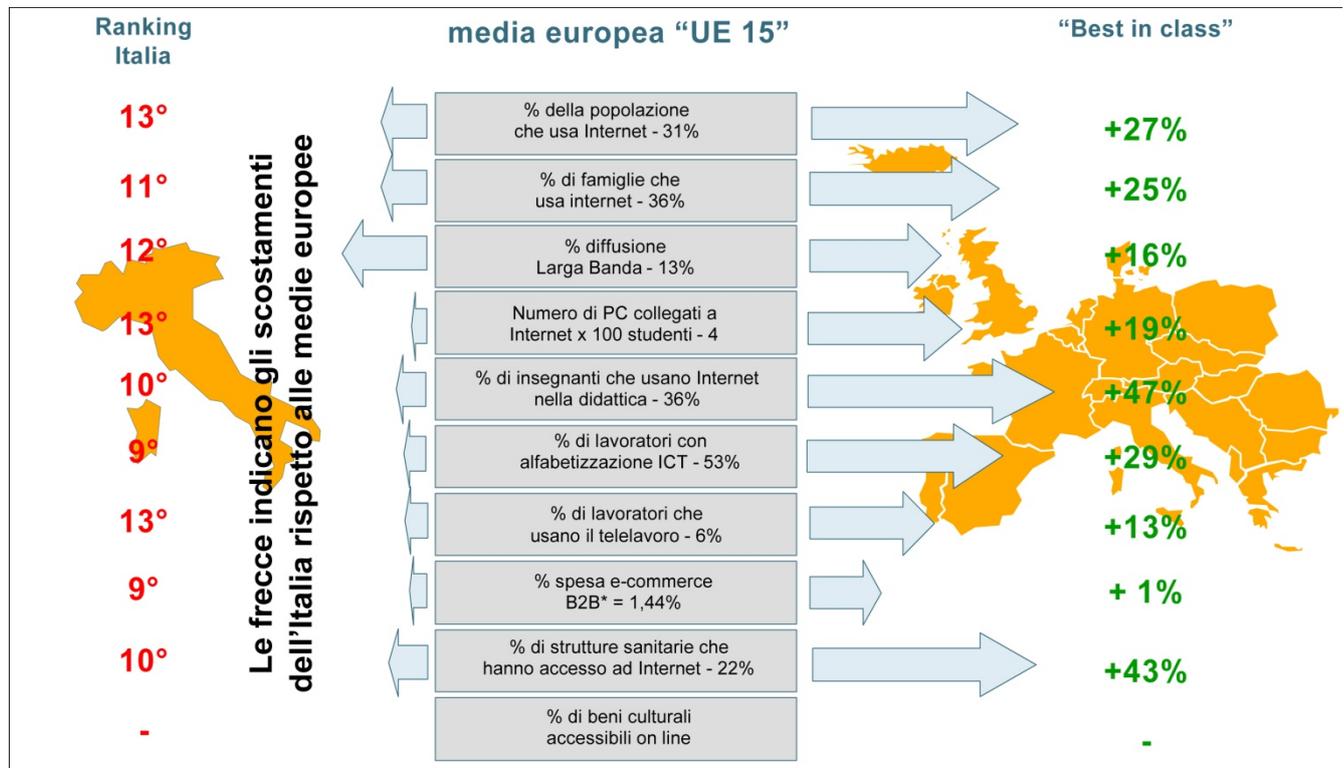
Le imprese, pur intuendo il valore dell'innovazione, al tempo stesso ne sono spaventate. Essa infatti è rischiosa, richiede lo sviluppo di attività nuove per l'impresa, e di percorrere "strade inesplorate".

Nonostante la crisi globale degli ultimi anni, nel mondo, la ripresa si fa sentire: gli investimenti in *Information Communication Technology* stanno crescendo a due cifre, specie negli Stati Uniti, in Giappone e nei paesi emergenti. I Consuntivi del primo trimestre di quest'anno indicano punte del 24%.

L'Italia, invece, è ancora un po' indietro, anche se rispetto all'anno scorso la crisi del settore si è attenuata. La dimostrazione che gli investimenti in ICT (*Information and communication technology*) facciano la differenza arriva dai numeri: nel periodo 2000-2008 i paesi che hanno speso di più in questo settore sono quelli che hanno avuto le maggiori crescite di PIL:

|                            | Regno Unito | USA  | Italia |
|----------------------------|-------------|------|--------|
| INCREMENTO ANNUO SPESA ICT | 3,1%        | 3,2% | 0,9%   |
| INCREMENTO DEL PIL         | 2,5%        | 2,4% | 0,4%   |

Il ritardo dell'Italia settore informatico è evidenziato nel seguente grafico



E' fuori dubbio che la qualità delle prestazioni della P.A. sono un fattore decisivo nella competizione globale che si svolge tra i sistemi paesi.

L'innovazione nella PA è da considerare inscindibile dall'esigenza della digitalizzazione della PA ( il corrispondente termine anglosassone è *e-government*) vale a dire l'introduzione nelle attività della PA delle tecnologie ICT.

A conferma di quanto sopra, il 19 febbraio 2010, il Governo ha formalmente avviato l'iter di riforma del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) approvando la bozza di decreto che va a modificare il testo oggi vigente (D.Lgs. n. 82/2005). Il CAD avrebbe dovuto essere la "magna carta" dell'*eGovernment* italiano, invece è stato sostanzialmente disapplicato, diventando una delle normative meno conosciute e rispettate dell'intero ordinamento giuridico italiano.

Questa riforma, risponde in maniera puntuale alla necessità di mettere a disposizione delle amministrazioni e dei pubblici dipendenti strumenti in grado di incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'intero sistema pubblico. I cittadini e le imprese richiedono infatti mezzi più snelli, rapidi e meno costosi per comunicare con le pubbliche amministrazioni. L'obiettivo è quindi quello di evitare che strutture obsolete e procedure interminabili continuino a gravare il sistema Italia di

costi e di adempimenti tali da scoraggiare l'afflusso di capitali internazionali a vantaggio di Paesi, anche emergenti, che hanno più decisamente imboccato la strada della modernizzazione e della semplificazione amministrativa.

Nel corso del 2004 le sole amministrazioni centrali hanno prodotto quasi 110 milioni di documenti e ne hanno archiviati oltre 147 milioni, impiegando oltre 50mila persone per un costo complessivo di circa 3 miliardi di euro. A questi occorre, poi, sommarne altri 1,5 miliardi per la PA locale e cifre non certo relative alla documentazione sanitaria e quella scolastica.

Il nuovo codice dell'amministrazione digitale rende possibile la modernizzazione della Pubblica Amministrazione con la diffusione di soluzioni tecnologiche e organizzative che consentono un forte recupero di produttività:

- Riduzione di 1.000.000 di pagine l'anno per effetto dell'avvio della dematerializzazione, con l'obiettivo al 2012 di ridurre di 3 milioni le pagine;
- Risparmio del 90% dei costi di carta e del relativo impatto ecologico (uso e smaltimento) per circa 6 milioni di euro l'anno (solo acquisto senza smaltimento);
- Riduzione dei tempi fino all'80% per le pratiche amministrative, in particolare di quelle ancora a basso tasso di informatizzazione;
- La posta elettronica certificata (PEC) produrrà un risparmio a regime di 200 milioni di euro per la riduzione della raccomandate della Pubblica Amministrazione ai cittadini, senza contare la riduzione dei tempi e degli spazi di archiviazione.

Tra gli strumenti che si è deciso di adottare per raggiungere questi risultati ricordiamo: la protocollazione e gestione documentale, classificazione e fascicolazione, la firma digitale e la posta elettronica certificata.

La classificazione è uno strumento essenziale per l'efficienza della gestione dei flussi documentali e dell'archiviazione, consente di organizzare tutti i documenti correnti prodotti da un determinato soggetto (nel caso della Pubblica Amministrazione, da una Area Organizzativa Omogenea), protocollati e non, secondo uno schema articolato di voci (il piano di classificazione, comunemente detto titolare) che descrive l'attività del soggetto produttore identificandone funzioni e competenze. La normativa vigente inoltre stabilisce che ogni amministrazione deve individuare al proprio interno

un insieme di “Aree Organizzative Omogenee” (AOO) e per ciascuna di esse deve dotarsi di un sistema di protocollo informatico che realizzi alcune funzionalità di base (nucleo minimo).

La fascicolazione è un’attività di riconduzione logica (e, nel caso di documenti cartacei, anche fisica) di un documento all’interno dell’unità archivistica che ne raccoglie i precedenti, al fine di mantenere vivo il vincolo archivistico che lega ogni singolo documento alla pratica relativa.

Tale attività permette di costruire un sistema basato sull’organizzazione funzionale dei documenti in unità complesse stabili nel tempo (i fascicoli), che riflettono la concreta attività del soggetto produttore.

Un altro strumento di dematerializzazione previsto dal CAD è la firma digitale, che è il risultato di una procedura informatica che garantisce l’autenticità e l’integrità dei documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici, al pari di quanto svolto dalla firma autografa per i documenti tradizionali. La differenza tra firma autografa e firma digitale è che la prima è legata alla caratteristica fisica della persona che appone la firma, vale a dire la grafia, mentre la seconda al possesso di uno strumento informatico e di un PIN di abilitazione, da parte del firmatario.

Per generare una firma digitale è necessario possedere una coppia di chiavi crittografiche (asimmetriche), attribuite in maniera univoca ad un soggetto detto “titolare” della coppia di chiavi. La prima chiave (chiave privata) destinata ad essere usata solo dal titolare, è utilizzata per la generazione della firma digitale da apporre al documento, la seconda chiave (chiave pubblica) viene utilizzata per verificare l’autenticità della firma.

Una delle peculiarità della riforma del CAD è la Posta elettronica certificata ( in sigla P.E.C.) introdotta il 26 Aprile 2010 . Il DDI, in ottemperanza a quanto previsto all'articolo 16-bis della legge n.2/09, intende attribuire gratuitamente ai cittadini che ne fanno richiesta una casella di CEC-PAC, tramite procedura di concessione di servizi per il servizio denominato "comunicazione elettronica certificata tra pubblica amministrazione e cittadino".

L'obiettivo dichiarato dal DDI è favorire la diffusione delle tecnologie telematiche per le comunicazioni, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il DDI argomenta che la comunicazione elettronica certificata presenta elementi di vantaggio dal punto di vista, economico, di tempo e praticità del servizio rispetto alle altre forme di comunicazione, anche solo parzialmente concorrenti, compreso il servizio di raccomandata con ricevuta di ritorno. Il DDI individua tali elementi in:

- semplicità ed economicità di trasmissione, inoltro e riproduzione;
- semplicità ed economicità di archiviazione e ricerca, all'interno della propria casella, con la possibilità di ricevere copie valide ai fini legali delle ricevute di accettazione e consegna;
- facilità di invio multiplo, cioè a più destinatari contemporaneamente, con costi estremamente più bassi rispetto a quelli dei mezzi tradizionali;
- velocità della comunicazione, anche in assenza del destinatario per completare la consegna;
- possibilità di consultazione e uso anche da postazioni diverse da quella del proprio ufficio o abitazione e in qualunque momento grazie alla persistenza del messaggio nella casella di posta elettronica;
- tracciabilità del mittente;
- presenza nella ricevuta di avvenuta consegna anche del messaggio originale.

La comunicazione elettronica certificata oggetto del servizio ha lo stesso valore legale della tradizionale raccomandata con avviso di ricevimento, garantendo, quindi, l'opponibilità a terzi dell'avvenuta consegna, ai sensi dell'Art. 48 comma 3 del codice.

Le iniziative delle amministrazioni centrali finalizzate agli obiettivi di governo sono numerose, su un totale di 613 progetti presentati sono ben 401 quelli direttamente orientati agli obiettivi di e-gov, pari a circa il 65% del numero totale.

Il Piano e-gov 2012 approvato nel gennaio 2009 e successivamente aggiornato in sede di C.M.S.I. (delibera del 18 settembre 2009) è un impegno del Governo italiano per l'innovazione, la diffusione di servizi di rete, l'accessibilità e la trasparenza della P.A., per avvicinare la Pubblica Amministrazione alle esigenze dei cittadini e delle imprese.

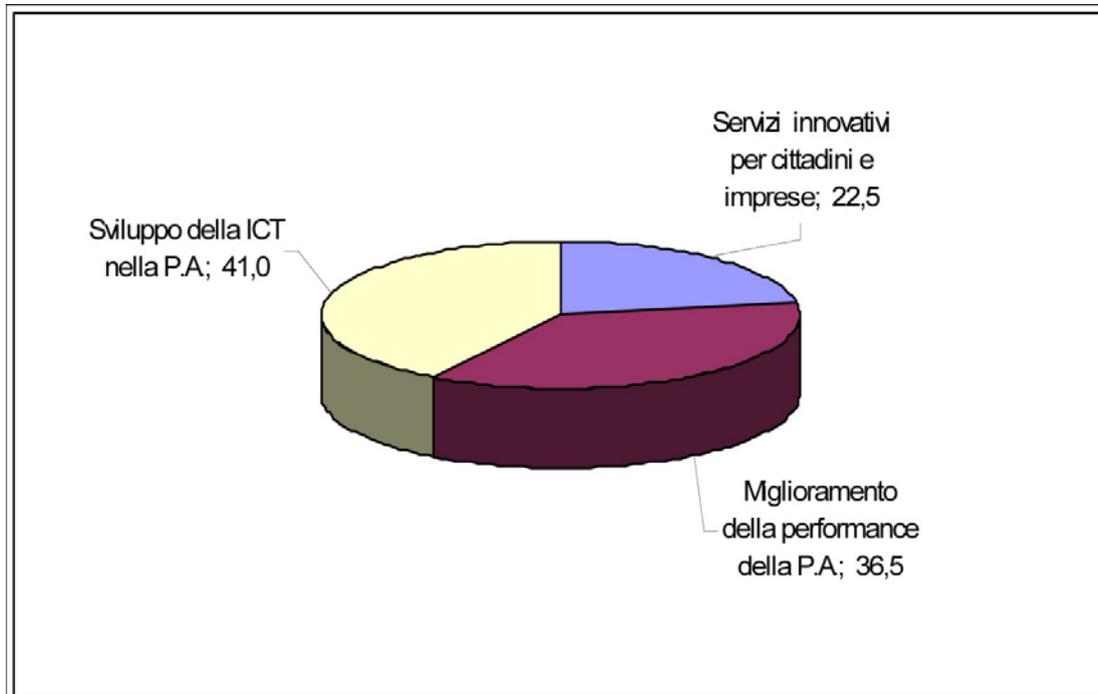
Il Piano è coerente con le politiche dell'Unione Europea che prevede di ridurre sia del 25% gli oneri amministrativi entro il 2012 (strategia di Lisbona) per rafforzare la competitività, sia del 50% l'esclusione dei gruppi sociali svantaggiati e le regioni arretrate entro il 2010. L'impegno finanziario complessivo straordinario previsto è di 1.380 milioni di euro. Esso tiene conto, oltre che delle nuove esigenze dei cittadini e delle imprese, anche del quadro di crisi dell'economia e affronta il problema dell'aumentata distanza dell'Italia dai paesi europei più avanzati. Un esempio di ritardo è l'uso di internet da parte delle famiglie: nel 2007 in Italia era 17% mentre nell'Unione europea la media era del 32%.

Gli interventi effettuati sono volti a passare dall'*eGovernment* alla *eGovernance*, intendendo con questo ultimo termine "l'interazione di Governo, servizi pubblici e cittadini attraverso i processi politici, lo sviluppo di politiche, la programmazione e l'erogazione di servizi".

Gli interventi di innovazione richiedono uno sforzo d'investimento iniziale. La spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT nella Pubblica Amministrazione centrale (P.A.C.), non considerando il costo del personale interno, rappresenta poco più dell'8,2% della spesa totale in ICT in Italia e si è assestata a circa 1,7 miliardi di euro nel 2005 e 1,62 nel 2006, un dato in calo rispetto al passato.

Tuttavia, occorre non solo aumentare la disponibilità di fondi per finanziare l'ICT nella Pubblica Amministrazione, ma soprattutto dare certezza pluriennale alla disponibilità, razionalizzare la spesa e riqualificarla, per renderla effettivamente utile all'innovazione, in coerenza con la strategia di *eGovernment* delineata.

Per una esposizione sintetica della programmazione delle amministrazioni, è stata utilizzata anche un'aggregazione degli obiettivi della strategia nazionale di *eGovernment* in due macro obiettivi di risultato, "l'innovazione nei servizi per cittadini e imprese" e "il miglioramento delle performance della Pubblica Amministrazione", e un macro obiettivo di funzionalità, "l'innovazione tecnologica nell'informatica e nelle telecomunicazioni", rispetto ai quali sono stati classificati gli interventi di miglioramento programmati nel Piano. Il grafico che segue indica la ripartizione percentuale della previsione di spesa 2008 per i macro obiettivi della strategia nazionale di *e-government*.



Il centro nazionale per informatica nella Pubblica Amministrazione ha individuato nelle linee strategiche per il 2008-2010 dieci linee di azione per il raggiungimento degli obiettivi nazionali di *eGovernment*, che specificano altrettanti ambiti di innovazione nei sistemi informativi della P.A.C.. Alle amministrazioni è stato chiesto, nella predisposizione delle loro proposte di programmazione triennale, di attribuire gli interventi programmati e le relative previsioni di spesa ad una delle dieci linee di azione. Ognuna delle linee d'azione è stata quindi associata ad uno dei tre macro obiettivi di *eGovernment*. Le **10 linee d'azione** che sono state individuate sono:

1. Lo sviluppo di servizi in rete e dei servizi applicativi per cittadini ed imprese;
2. L'integrazione in rete dei servizi e delle banche dati delle amministrazioni centrali e locali;
3. Lo sviluppo dei servizi applicativi a supporto del miglioramento dell'efficienza dell'azione amministrativa;
4. Il potenziamento degli strumenti a supporto della valutazione della misura dell'azione amministrativa;
5. La dematerializzazione dei procedimenti e la gestione informatica dei documenti;
6. Il miglioramento dell'efficienza operativa delle infrastrutture tecnologiche ICT;
7. La sicurezza ICT;
8. L'adozione di soluzioni tecnologiche innovative;
9. Il riuso del software e l'open source;
10. La formazione informatica e la formazione in rete (e-learning).

La relazione tra linee d'azione ICT definite dal CNIPA e macro obiettivi di *e-government* è riportata nella tabella che segue.

| Linee di azione individuate per la P.A. nel documento "Linee strategiche del CNIPA" |   | Macro obiettivi di e-government |  |
|---|---|---------------------------------|--|
| 1   | Sviluppo di servizi in rete e servizi applicativi per cittadini ed imprese                              | Macro obiettivi di risultato    | Sviluppo di servizi innovativi per cittadini e imprese                   |
| 2   | Integrazione in rete dei servizi e delle banche dati delle amministrazioni centrali e locali            |                                 |  |
| 3   | Sviluppo di servizi applicativi a supporto del miglioramento dell'efficienza dell'azione amministrativa |                                 | Miglioramento della performance della P.A.                               |
| 4   | Potenziamento degli strumenti a supporto della valutazione della misura dell'azione amministrativa      |                                 |  |
| 5   | Dematerializzazione dei procedimenti e gestione informatica dei documenti                               |                                 |  |
| 6   | Miglioramento dell'efficienza operativa delle infrastrutture tecnologiche ICT                           | Macro obiettivi di funzionalità | Innovazione delle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni |
| 7   | Sicurezza ICT   |                                 |  |
| 8   | Adozione di soluzioni tecnologiche innovative   |                                 |  |
| 9   | Riuso del software e open source  |                                 |  |
| 10  | Formazione informatica ed e-learning  |                                 |  |

Nella **tabella** Circa il 53% della spesa programmata nel 2008-2010 e 700 interventi sono stati attribuiti dalle amministrazioni alle linee d'azione.

Complessivamente, su una previsione totale di spesa ICT per il triennio di circa 5,9 miliardi di euro, quella riferita direttamente alle linee d'azione è pari a oltre 3 miliardi. Per quanto riguarda il 2008, su una previsione di spesa totale di oltre 2 miliardi di euro, circa 1,17 sono dedicati all'attuazione delle linee d'azione.

Le linee d'azione che hanno trovato maggiore risposta nella programmazione per il 2008 sono quelle che riguardano il potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e il recupero della loro efficienza (circa 374 milioni di euro) e lo sviluppo di sistemi applicativi a supporto dell'efficienza dell'azione amministrativa (circa 355 milioni di euro). Le quote di spesa riferite a queste due linee d'azione sono, rispettivamente, il 31,8% e il 30,1%, del totale della spesa attribuita alle linee di azione per il 2008.

## Miglioramento delle performance della Pubblica Amministrazione

Gli interventi programmati dalle P.A.C. che hanno l'obiettivo di migliorare le performance della P.A., assorbono circa il 20% della spesa totale programmata nel 2008, ed una quota simile nel triennio 2008-2010. Se consideriamo solamente la quota di spesa riferita al miglioramento, questa nel 2008 è pari al 36,5%. In rapporto alla spesa complessiva programmata dalla P.A.C. nel triennio, l'incidenza di questo macro obiettivo di miglioramento è pari a circa il 20%.

Nella tabella che segue sono riportate le previsioni di spesa complessive 2008-2010 della P.A.C. relative alle linee d'azione associate con il macro obiettivo di *e-government* "Miglioramento delle performance della Pubblica Amministrazione".

| LINEA D'AZIONE   | Amministrazioni centrali |                | Enti pubblici |                | Totale amministrazioni centrali ed Enti |                | Tot. interventi |
|--|--------------------------|----------------|---------------|----------------|---|----------------|-----------------|
|  | Spesa 2008               | Spesa triennio | Spesa 2008    | Spesa triennio | Spesa 2008                              | Spesa triennio |                 |
| Sviluppo di servizi applicativi a supporto del miglioramento dell'efficienza dell'az. amministrativa | 276                      | 772            | 78            | 190            | 355                                     | 962            | 172             |
| Potenziamento degli strumenti a supporto della valutazione della misura dell'az. amministrativa      | 40                       | 108            | 4             | 8              | 44                                      | 115            | 62              |
| Dematerializzazione dei procedimenti e la gestione informatica dei documenti                         | 22                       | 63             | 9             | 16             | 31                                      | 79             | 60              |
| <b>TOTALE</b>  | <b>338</b>               | <b>943</b>     | <b>91</b>     | <b>214</b>     | <b>430</b>                              | <b>1.156</b>   | <b>294</b>      |
| % sul totale di spesa programmata (gestione corrente + miglioramento)                                | 21%                      | 21%            | 18%           | 15%            | 20%                                     | 20%            |                 |
| % sul totale di spesa programmata per il miglioramento   | 39%                      | 41%            | 30%           | 28%            | 37%                                     | 38%            |                 |

## Progetti di innovazione dei servizi per cittadini e imprese

Gli interventi programmati dalle P.A.C. con l'obiettivo "innovazione nei servizi per cittadini e imprese", assorbono il 23% della spesa complessiva per il miglioramento prevista dalle amministrazioni centrali dello Stato e dagli enti nel triennio 2008-2010 e il 12% di quella complessiva.

La quota maggiore di spesa è stata riservata dalle amministrazioni allo sviluppo di servizi in rete (15,6% della spesa per il miglioramento prevista nel 2008), mentre il 7% della spesa programmata nel 2008 è destinato all'integrazione in rete di servizi e banche dati.

| Linea d'azione ICT   | Amministrazioni centrali dello Stato |                | Enti pubblici |                | Totale P.A.C. |                | Tot. interventi |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|-----------------|
|  | Spesa 2008                           | Spesa triennio | Spesa 2008    | Spesa triennio | Spesa 2008    | Spesa triennio |                 |
| Sviluppo di servizi in rete e servizi applicativi per cittadini ed imprese                   | 160                                  | 369            | 23            | 37             | 183           | 406            | 117             |
| Integrazione in rete dei servizi e delle banche dati delle amministrazioni centrali e locali | 61                                   | 164            | 21            | 48             | 82            | 211            | 67              |
| <b>TOTALE</b>  | <b>221</b>                           | <b>533</b>     | <b>44</b>     | <b>85</b>      | <b>265</b>    | <b>617</b>     | <b>184</b>      |
| % sul totale complessivo della spesa programmata (gestione corrente + miglioramento)         | 13%                                  | 12%            | 9%            | 6%             | 12%           | 10%            |                 |
| % sul totale della spesa programmata per il miglioramento                                    | 25%                                  | 23%            | 14%           | 11%            | 23%           | 20%            |                 |

### Progetti di innovazione delle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni

L'Innovazione nelle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni è l'obiettivo di e-government che ha trovato maggiore riscontro nella programmazione delle amministrazioni centrali dello Stato e degli enti, con una quota di spesa prevista per il 2008 pari al 41% della spesa complessivamente attribuita al miglioramento e del 22% della spesa complessiva programmata.

La quota di spesa maggiore è destinata al miglioramento dell'efficienza operativa attraverso il potenziamento delle infrastrutture tecnologiche, a conferma di ciò, i progetti riferiti a questo ambito rappresentano il 17.3% della spesa prevista per il 2008 e ben il 48% di quella del triennio, sempre con riferimento a quella attribuita al miglioramento.

Nella tabella che segue sono riportate le previsioni di spesa complessive 2008-2010 della P.A.C. relative alle linee d'azione associate con il macro obiettivo di e-government, L'innovazione nelle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni.

| Linea d'azione ICT   | Amministrazioni centrali dello Stato |                | Enti pubblici |                | Totale P.A.C. |                | Tot. Interventi |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|-----------------|
|  | Spesa 2008                           | Spesa triennio | Spesa 2008    | Spesa triennio | Spesa 2008    | Spesa triennio |                 |
| Miglioramento dell'efficienza operativa delle infrastrutture tecnologiche ICT        | 247                                  | 664            | 127           | 375            | 375           | 1.039          | 104             |
| Sicurezza ICT  | 22                                   | 52             | 30            | 63             | 52            | 115            | 45              |
| Adozione di soluzioni tecnologiche innovative  | 35                                   | 93             | 10            | 23             | 45            | 116            | 38              |
| Riutilizzo del software e open source  | 2                                    | 6              | 2             | 3              | 4             | 9              | 10              |
| Formazione informatica ed e-learning   | 7                                    | 20             | 1             | 1              | 7             | 21             | 24              |
| <b>TOTALE</b>  | <b>313</b>                           | <b>835</b>     | <b>170</b>    | <b>465</b>     | <b>483</b>    | <b>1.300</b>   | <b>221</b>      |
| % sul totale complessivo della spesa programmata (gestione corrente + miglioramento) | 19%                                  | 19%            | 33%           | 33%            | 22%           | 22%            |                 |
| % sul totale della spesa programmata per il miglioramento                            | 36%                                  | 36%            | 56%           | 61%            | 41%           | 42%            |                 |

Nei Trattati fondamentali dell'Unione europea ci sono pochi riferimenti a poteri della comunità riconducibili a ciò che è noto come *eGovernment*, e solo nel Trattato di Lisbona entrato in vigore nel dicembre 2009 ci sono tracce di competenze relative alla Pubblica Amministrazione.

L'interesse attuale dell'Europa per *l'eGovernment* si manifesta principalmente nelle seguenti iniziative :

- Digital Azienda
- Piano d'azione europeo per l'e-Government 2010-2015

La Comunicazione "Un'agenda digitale europea" punta ad ottenere vantaggi socioeconomici sostenibili facendo leva su un mercato digitale unico, internet veloce e applicazioni interoperabili. L'Agenda digitale europea rappresenta una delle sette "iniziative faro" (*flagship initiatives*) della Strategia Europa 2020, lanciata nel marzo 2010 con l'intento di preparare l'economia della UE per il prossimo decennio.

Come si vede l'Agenda abbraccia molteplici campi d'azione. *L'eGovernment*, in particolare, è considerato un mezzo per migliorare il servizio ai cittadini e alle imprese e per promuovere la

partecipazione e la trasparenza. Alcune specifiche azioni che la Commissione attuerà in questo settore sono le seguenti:

- Azione fondamentale 16: proporre, entro il 2012, una decisione del Consiglio e del Parlamento europeo per assicurare il riconoscimento reciproco dell'identificazione e dell'autenticazione elettronica in tutte l'UE sulla base di "servizi online di autenticazione" che devono essere disponibili in tutti gli Stati membri;
- sostenere, grazie al programma per la competitività e l'innovazione (PCI) e al programma riguardante le soluzioni di interoperabilità per le amministrazioni pubbliche europee (ISA), la realizzazione di servizi di *eGovernment* transfrontalieri senza soluzione di continuità nel mercato unico;
- dare l'esempio in materia di *eGovernment* aperto e trasparente elaborando, nel 2010, e attuando un ambizioso piano d'azione per una Commissione online (*eCommission*) per il periodo 2011-2015, includendo la generalizzazione delle procedure elettroniche per gli appalti

Dal loro lato, gli Stati membri sono chiamati a:

- rendere pienamente interoperabili i servizi di *eGovernment*, superando le barriere organizzative, tecniche o semantiche e garantendo la compatibilità con IPv6;
- assicurare che gli sportelli unici svolgano le funzioni di centri di *eGovernment* a pieno titolo, al di là dei requisiti e dei settori oggetto della direttiva sui servizi;
- concordare, entro il 2011, un elenco comune di servizi pubblici transfrontalieri fondamentali corrispondenti a esigenze chiaramente definite – per permettere agli imprenditori di stabilirsi e gestire un'impresa ovunque in Europa, indipendentemente dal luogo di origine, e ai cittadini di studiare, lavorare, stabilirsi e andare in pensione ovunque nell'Unione europea. Questi servizi fondamentali dovrebbero essere disponibili online entro il 2015.

A seguito della Dichiarazione ministeriale di Malmö sull'*eGovernment*, approvata all'unanimità il 19 novembre 2009 dai ministri europei responsabili delle politiche di *eGovernment*, la Commissione sta preparando con gli Stati membri un Piano d'azione europeo per l'*eGovernment* 2011-2015 che sarà approvato entro la fine del 2010.

Il Piano comprende azioni la cui responsabilità è assegnata o alla sola Commissione, o agli Stati membri, da soli o associati fra loro, o a entrambi i soggetti, raggruppabili attorno alle quattro

priorità politiche concordate a Malmö:

1. *User Empowerment (User centric and inclusive services, Collaborative Production of Services, Re-use of Public Sector Information, Improvement of transparency, User Involvement in Policy)*
2. *Single Market (Seamless Services for Business, Personal Mobility, Cross-border Services)*
3. *Efficiency and Effectiveness of Governments and Administrations (Improving Organisational Processes, Reduction of Administrative Burdens, Green Government)*
4. *Pre-conditions for Developing eGovernment (Open Specifications and Interoperability, Key Enablers, Innovation)*

Per l'implementazione di tali azioni, la Commissione farà ricorso a programmi europei esistenti o a nuove iniziative specifiche, con il supporto degli Stati membri rappresentati in un Gruppo di esperti ad alto livello.

Nel nostro Paese, invece, le linee evolutive programmate possono essere articolate lungo tre filoni tra loro più complementari che sequenziali:

- Dare effettività concreta agli obiettivi e ai relativi strumenti;
- espandere gli elementi di controllo democratico quali accessibilità, trasparenza e valutazione che vanno aldilà della prestazione in senso stretto;
- perseguire una più ampia partecipazione nella direzione dell'*e-governance*.

L'obiettivo delle iniziative di governo relativamente alle "Relazioni tra PA, cittadini e imprese", è quello di progettare una nuova amministrazione digitale - una PA 2.0 - in grado di aiutare i suoi "clienti" (cittadini e imprese) attraverso il loro coinvolgimento nei processi decisionali. Una tale idea di partecipazione democratica nasce dalla volontà di mettere i cittadini al centro del processo di riforma.

