

# CAPITOLO SESTO

## L'E-GOVERNMENT NELLE REGIONI E NEGLI ENTI LOCALI: LA II FASE DI ATTUAZIONE

### 6.1 Gli obiettivi prefissati ed i risultati ottenuti dalla prima fase

Questo capitolo assume come contesto di riferimento il documento: **"l'e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa"** e 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.

Tale fase di attuazione dell'e-government è definita convenzionalmente come **"seconda fase"**.

Anche questa fase, come la precedente, assume come riferimento normativo il DPCM del 14 febbraio 2002.

Le risorse utilizzabili derivano infatti in gran parte dalle risorse provenienti dalla gara UMTS a cui fa riferimento il DPCM citato. Esse fanno altresì riferimento alle risorse finanziarie previste dalla delibera CIPE n° 17 del 9 maggio 2003 e dalla finanziaria 2003.

#### *I risultati della 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.

### 6.2 I progetti di e-government

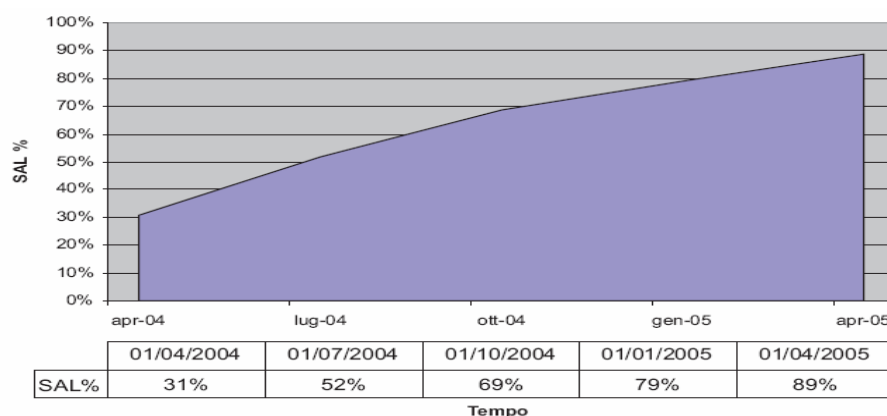
La prima linea di azione si è realizzata mediante l'emissione di un **Avviso per il cofinanziamento di progetti di e-government** presentati da Regioni ed Enti locali. Sono stati presentati circa 400 progetti e ne sono stati finanziati 134, per un valore complessivo di circa 500 meuro ed un cofinanziamento pari a circa 120 meuro. 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. Tutti i progetti sono stati avviati entro il mese di giugno 2003 e saranno oggetto di una prima fase di monitoraggio entro dicembre 2003.

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.

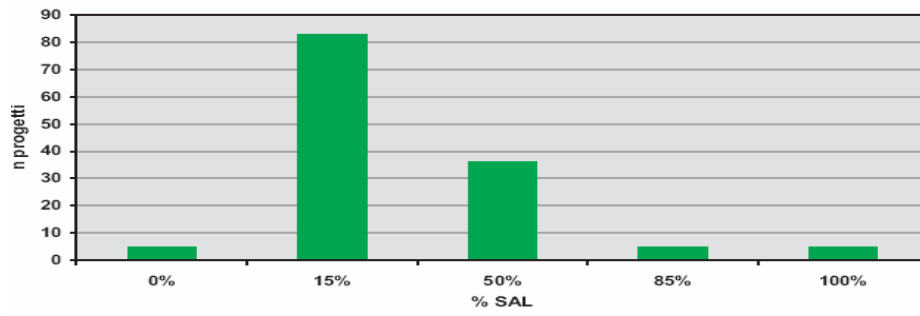
Partecipano infatti ai progetti di attuazione tutte le Regioni, tutte le Province, 240 Comunità Montane e circa 3400 Comuni.

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.



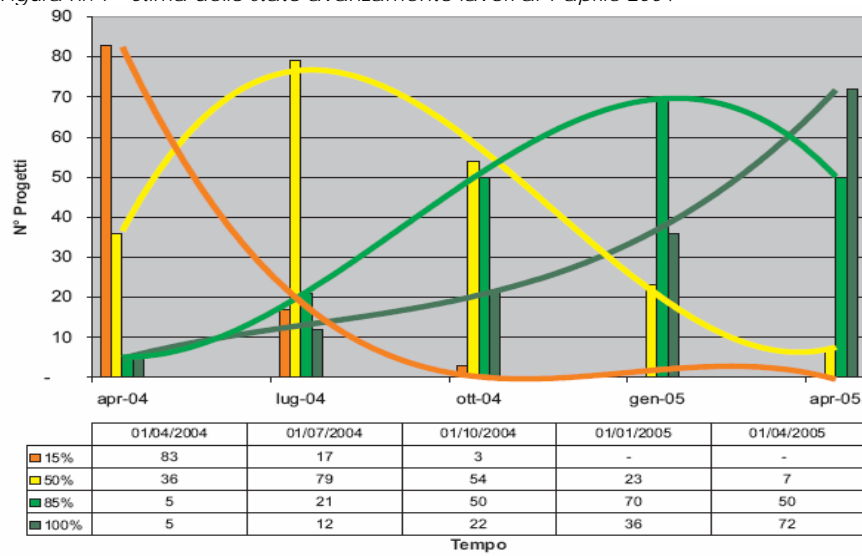
Fonte dati: CNIPA AIREL

Figura nr. 6 Previsione di avanzamento lavori aprile 2004- aprile 2005



Fonte dati: CNIPA AIREL

Figura nr. 7 - Stima dello stato avanzamento lavori al 1 aprile 2004



Fonte dati: CNIPA AIREL

Figura nr. 8 - Proiezione del SAL dei progetti ad aprile 2005

### 6.3 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"**.

### 6.4 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.

Il progetto per la creazione dei CRC è stato svolto in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, e si è avvalso del Formez per l'attuazione.

## **6.5 Le linee di azione della seconda fase di attuazione dell'e- Government**

La seconda fase dell'e-government ha avuto 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"**.

L'approvazione della visione condivisa ha aperto la strada alla definizione e all'avvio degli interventi della cosiddetta fase 2 del piano di e-government. Questo processo è maturato nel corso del 2003, in particolare nella seconda metà dell'anno, arrivando a compimento il 26 novembre con l'approvazione da parte della Conferenza Unificata del documento **"L'e-government nelle Regioni e negli Enti locali: II° fase di attuazione"**. Un contributo importante a tale processo è venuto anche dalla delibera CIPE del 9 maggio 2003, n. 17, che ha destinato risorse ingenti per obiettivi legati alla SI nel Mezzogiorno (ma non solo), utilizzabili in parte anche per gli interventi della fase 2 dell'egovernment. Per garantire la condivisione attiva degli Enti locali ai progetti previsti dagli Accordi di Programma Quadro (APQ), è stata promossa una adeguata attività di comunicazione e di coinvolgimento preliminare alla sottoscrizione dell'accordo. A tal fine si è resa 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 avuto 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 prevederà 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:

- **Lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali (SPC)**
- **Diffusione territoriale dei servizi per cittadini ed imprese**
- **L'inclusione dei comuni piccoli nell'attuazione dell' e-government**

- L'avviamento di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale
- (e-democracy)
- La promozione dell'utilizzo dei nuovi servizi presso cittadini e imprese

In termini generali, l'obiettivo è arrivare alla massima copertura territoriale e di popolazione (almeno il 50% entro il 2005) con l'erogazione in rete di tutti gli 80 servizi prioritari per cittadini e imprese, identificati dal 1° Avviso. L'idea è di estendere, completare, integrare quanto si è avviato nei progetti della prima fase, potenziando le reti regionali e i servizi infrastrutturali e promuovendo il trasferimento e riuso di soluzioni e servizi finali già pronti o in via di approntamento. In questa direzione si muovono le prime tre linee di azione e la quinta, che riguarda la promozione dei nuovi servizi affinché vengano effettivamente utilizzati dai beneficiari ai quali sono destinati. L'inclusione dei piccoli comuni (sotto i 20.000 abitanti) tramite la creazione di Centri Servizi Territoriali (CST) contribuisce anch'essa all'estensione/riuso, perché rappresenta la modalità organizzativa con la quale si prevede di rendere concretamente accessibili a questa categoria di enti tutta una serie di servizi.

Linea di azione	Modalità di attuazione	RISORSE FINANZIARIE (M€)			Totale
		UMTS	CIPE 2003 (Mezzogiorno)	Finanziaria 2003	
1. Sviluppo SPC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cofinanziamento</li> <li>• APQ</li> </ul>	35	26 (BL)*	-	61
2. Diffusione territoriale servizi per cittadini e imprese	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketplace soluzioni di e-gov</li> <li>• Creazione catalogo</li> <li>• Anche APQ</li> </ul>	60	26 (BL)*	-	86
3. Inclusione comuni piccoli (CST)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cofinanziamento</li> <li>• APQ</li> </ul>		26**	15	41
4. Cittadinanza digitale (e-democracy)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avviso nazionale</li> <li>• Cofinanziamento</li> </ul>	10	-	-	10
5. Promozione utilizzo dei nuovi servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gara europea per selezione fornitore</li> <li>• APQ</li> </ul>	9	-	-	9
<b>Totale</b>		<b>114</b>	<b>78</b>	<b>15</b>	<b>207</b>

\* Risorse sottoposte all'approvazione CIPE, relative al programma "Banda Larga"

\*\* Risorse assegnate dal CIPE al MIT per interventi in aree sottoutilizzate del Mezzogiorno

Fonte: AIREL-CNIPA

Tabella 2 - Linee di intervento e risorse per l'e-government fase 2

## 6.6 Lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali

La linea di azione ha come obiettivo quello di conseguire, in tutti i territori regionali, la disponibilità di servizi infrastrutturali adeguati. Per servizi infrastrutturali si intendono, con una accezione ampia, 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.

Vi è inoltre, limitatamente ai territori in cui opera la citata delibera CIPE, oppure per iniziative già parzialmente realizzate alla data di stipula dell'APQ, l'opportunità di sviluppare infrastrutture a larga banda per le reti regionali e provinciali. 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. Proprio recentemente il Ministero ha previsto con apposito bando il riuso delle soluzioni già presentate con i precedenti avvisi.

### *Modalità di attuazione*

Lo sviluppo dei servizi infrastrutturali prevede l'individuazione di specifici temi di intervento, in continuità con le tematiche affrontate nei progetti di infrastruttura finanziati nella prima fase dell'e-government, su cui suddividere le risorse disponibili. Fra i temi è possibile individuare lo sviluppo dell'SPC e lo sviluppo dei servizi infrastrutturali già cofinanziati con la fase 1.

Sulla base di tali temi sono stati definiti i progetti da cofinanziare secondo opportuni criteri quali:

- o non duplicazione in più progetti di uno stesso ambito tematico;
- o nel caso di più progetti che coprano lo stesso ambito tematico, verrà privilegiato il progetto con maggiori adesioni per la disponibilità al riuso.
- o suddivisione tematica dei progetti sulla base delle specificità di ogni territorio;
- o disponibilità al riuso delle soluzioni sviluppate in ambiti territoriali diversi da quello dell'APQ di riferimento con relative risorse economiche.

I progetti così individuati vengono definiti, anche nella loro componente economica, ed attuati nell'ambito degli APQ definiti tra il DIT ed ogni singola Regione.

Al fine di promuovere progetti presentati da più regioni, è stata individuata una quota di premialità per sostenere progetti che potranno riguardare attività di supporto a processi di standardizzazione in accordo a quanto previsto dal documento "L'e-government per un federalismo efficiente - una visione condivisa una realizzazione cooperativa".

Inoltre, nell'ambito di tali iniziative, uno degli obiettivi deve essere quello di garantire anche ai comuni di piccole e medie dimensioni un adeguato livello di connettività, anche mediante la loro partecipazione ad iniziative di promozione

della Larga Banda, tenuto conto delle iniziative già avviate dalle Regioni e dagli Enti territoriali

L'assegnazione delle risorse è subordinata alla verifica dell'esistenza sul territorio delle condizioni tecniche ed organizzative richieste dalla specificità di ogni progetto.

Nei territori nei quali non sia possibile la realizzazione dei servizi infrastrutturali necessari agli Enti locali per partecipare allo sviluppo dell'e-government, si rende necessario fornire tali servizi da parte di strutture individuate dal MIT.

### 6.7 La diffusione territoriale dei servizi per cittadini ed imprese

Non si è ritenuto 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, e non include molti piccoli e medi comuni.

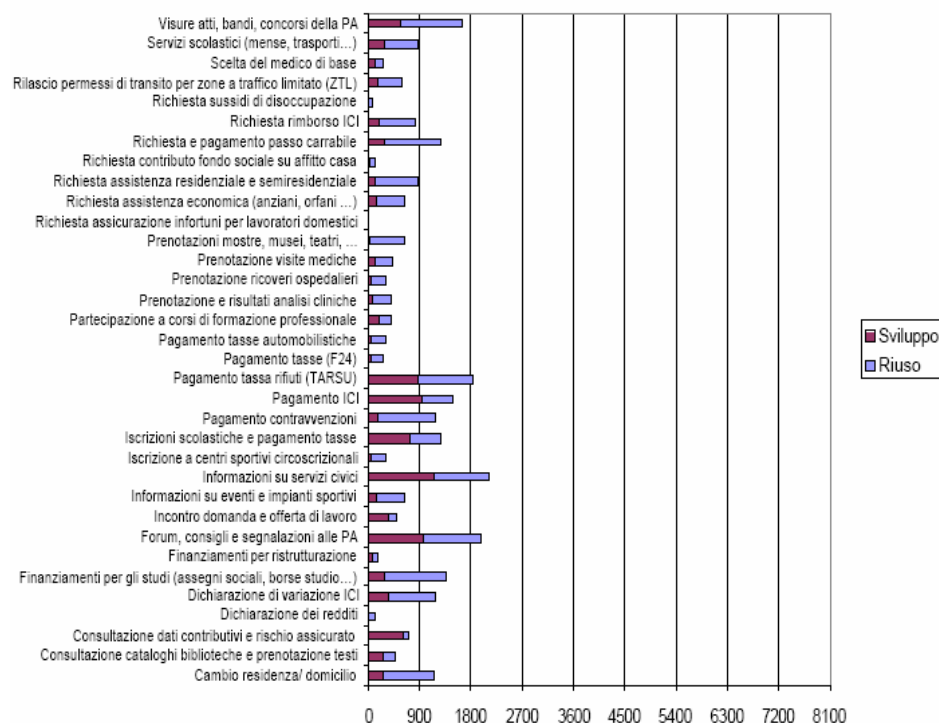


Figura. nr. 8 : Copertura territoriale dei servizi prioritari ai cittadini (Numero di Comuni sul totale)

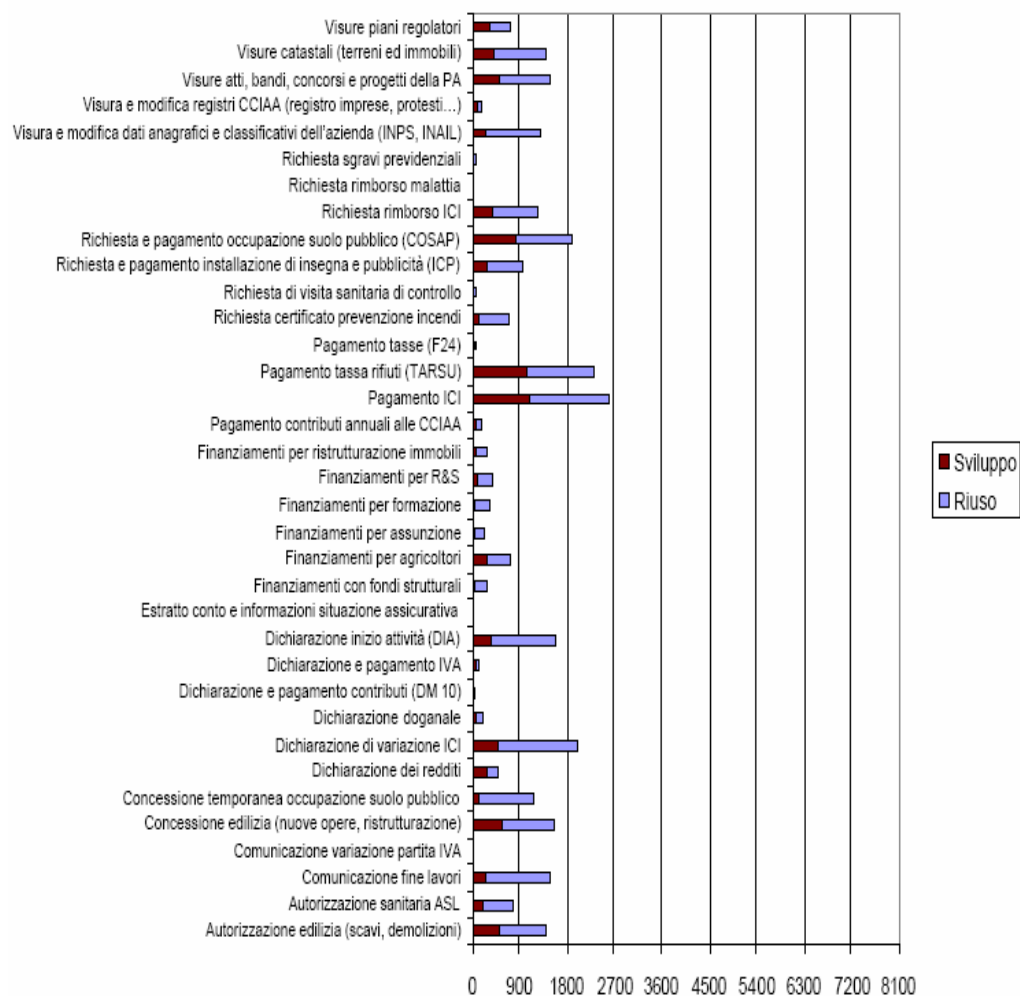


Figura nr. 9: Copertura territoriale dei servizi prioritari alle imprese (Numero di Comuni sul totale)

La linea di azione ha come 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. L'allargamento dei progetti ad altre amministrazioni potrà prevedere il completamento dei progetti già avviati sia in termini di servizi erogati, sia in termini di soluzioni tecnologiche adottate.

### *Modalità di attuazione*

La linea di azione viene attuata con modalità tali da garantire a tutte le amministrazioni l'opportunità di individuare, tra le soluzioni in corso di realizzazione, la soluzione più adeguata alle proprie caratteristiche tecniche ed organizzative.

Tali modalità di attuazione prevedono:

- La valutazione di esplicite e formalizzate candidature da parte dei progetti in corso di realizzazione, che indichino con precisione i contenuti dell' "offerta": quali servizi, mediante quali soluzioni tecnologiche e implicazioni organizzative, con quali costi di adattamento e di avviamento; requisito minimo per essere inseriti nel catalogo sarà l'aver superato con successo la prima fase di monitoraggio. La valutazione delle "offerte" verrà affidata alla commissione prevista dal DPCM del 14 febbraio 2002.
- La possibilità per le amministrazioni proponenti di specificare eventuali necessità di completamento dei progetti "offerti" come candidati al riuso;
- La creazione di un **catalogo delle soluzioni di e-government** sulla base delle "offerte" pervenute e valutate positivamente;

Il catalogo costituirà il riferimento sul quale potranno convergere le necessità delle amministrazioni attualmente non coinvolte o coinvolte solo parzialmente nei progetti in corso.

Il confronto tra domanda e offerta sarà sostenuto da adeguate attività di comunicazione e di coinvolgimento di tutte le amministrazioni. Un ruolo particolarmente importante di coordinamento e di promozione potrà essere svolto in questa fase dalle Regioni, dalle Province e dalle Comunità montane verso gli Enti locali del proprio territorio di riferimento anche attraverso l'inserimento dei progetti negli APQ regionali.

Sulla base delle autonome scelte delle amministrazioni, che convergeranno verso specifiche soluzioni offerte, potranno essere presentati "progetti di riuso", che, analogamente ai progetti in corso, prevederanno una amministrazione con funzioni di coordinatore. Tali progetti saranno sottoposti a valutazione, a cura della Commissione di valutazione definita all'articolo 3 comma 4 del DPCM 14 febbraio 2002 e, se valutati positivamente, saranno ammessi al cofinanziamento.

## **6.8 L'inclusione dei piccoli Comuni nel piano e-gov.**

La linea di azione ha come 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.

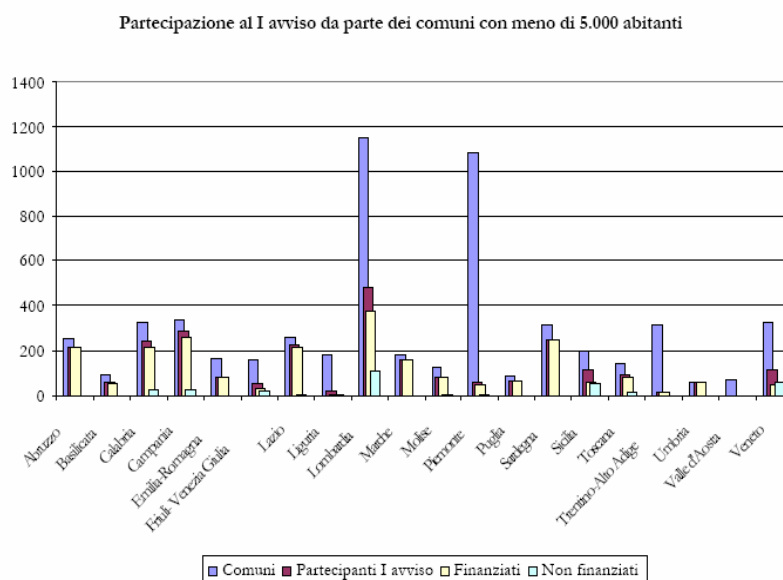


Figura nr. 10 : partecipazione 1° avviso e-gov. da parte dei Comuni al di sotto dei 5.000 abitanti

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.

#### *Modalità di attuazione*

L'attuazione della linea di azione prevede il cofinanziamento di progetti per la realizzazione, l'avviamento e il completamento di Centri di servizio territoriali. I progetti potranno essere realizzati sulla base di linee guida predefinite e saranno realizzati sulla base di accordi regionali.

L'utilizzo delle risorse previste dalla legge finanziaria 2003 sarà definito da un apposito progetto condiviso con le Regioni e le rappresentanze degli Enti locali.

Per quanto riguarda i fondi destinati dalla Finanziaria 2003 ai piccoli comuni, i rappresentanti delle Regioni, dell'UPI, dell'ANCI e dell'UNCCEM concordano che le risorse minime da assegnare a tale voce ammontino a 25 milioni di Euro ed esprimono in tal senso formale richiesta al Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

### **6.9 L'avvio dei progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale - (E- Democracy)**

La linea di azione ha come obiettivo quello di 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. Le tecnologie utilizzate potranno prevedere anche forme di consultazione certificata tra i soggetti coinvolti, e potranno fare riferimento alle sperimentazioni già avviate dal Ministero dell'Interno.

#### *Modalità di attuazione*

La linea di azione sarà attuata mediante l'emanazione di un avviso pubblico, su scala nazionale per la presentazione di progetti di cittadinanza digitale. I progetti valutati positivamente, da apposita commissione, saranno ammessi al cofinanziamento secondo una graduatoria formulata sulla base di criteri di valutazione predefiniti.

Come allegato tecnico di riferimento per la presentazione dei progetti verrà fornito un documento che guiderà le amministrazioni nella preparazione dei progetti.

Una adeguata azione di comunicazione promuoverà la presentazione dei progetti da parte delle amministrazioni:

*“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)”.*

Le politiche per agevolare il processo di riorganizzazione e innovazione delle pubbliche amministrazioni, che va sotto il nome di e-government, si stanno sviluppando in tutti i paesi con l'obiettivo di promuovere una società dell'informazione inclusiva, i cui benefici sociali ed economici possano essere allargati a tutti.

In questa chiave si sta cercando di intervenire sul problema delle pre-condizioni della partecipazione dei cittadini alla società dell'informazione, contrastando il divario digitale (*digital divide*), ad esempio attraverso misure per favorire l'accesso telematico ai servizi e ad un'informazione chiara, pertinente e tempestiva sull'attività delle istituzioni. Il problema di rafforzare la partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni, in un quadro sociale profondamente mutato dalla rivoluzione tecnologica, è una parte integrante di questo processo di innovazione, ancora da affrontare.

Le istituzioni politiche non sono chiamate solo a rispondere alle sfide dell'efficienza amministrativa, ma anche a quelle generate dall'insufficienza dei canali tradizionali della mediazione della domanda politica. Ciò avviene in coincidenza con l'affermarsi di una nuova dimensione del governo democratico, la *governance*, che prevede l'intensificarsi delle relazioni, di confronto e cooperazione, fra attori pubblici e privati. Una partecipazione dei cittadini, in veste di attori individuali ed associativi, culturali, sociali e produttivi, più ampia (per bacino di soggetti coinvolti) ed estesa (per tematiche ed estensione temporale).

### 6.9.1 E-democracy in senso lato

*E-democracy è un concetto a più dimensioni. L'ICT può essere utilizzata per agire in più direzioni per rimuovere o ridurre ostacoli e vincoli alla partecipazione dei cittadini alla vita politica.*

Così come il concetto di democrazia, anche il concetto di e-democracy, nella sua accezione più ampia, si articola in diverse dimensioni:

- la dimensione dell'inclusione sociale, pre-condizione essenziale, che nel caso specifico dell'e-democracy si traduce in inclusione nella società dell'informazione (è necessario contrastare il *digital divide*, con riferimento all'accesso alle infrastrutture, ai servizi, agli strumenti culturali adeguati);
- la dimensione dell'accesso all'informazione, con particolare riferimento a quella prodotta dai soggetti pubblici (il richiamo è alla trasparenza dei processi decisionali politici in democrazia e, quindi, alla possibilità di esprimere un consenso informato e di esercitare un controllo democratico sull'operato delle istituzioni);
- la dimensione dell'accesso alla sfera pubblica, quindi l'effettiva possibilità di produrre informazione e partecipare alla formazione delle opinioni, di dialogare fra cittadini e con le istituzioni, in un confronto aperto fra attori sociali, politici e istituzionali;
- la dimensione elettorale, quindi l'elettorato passivo ed attivo, i processi elettorali di selezione della classe politica e di formazione dei governi e/o delle assemblee rappresentative, con particolare attenzione al processo di voto, meccanismo di scelta alla base del modello di democrazia rappresentativa; sono in quest'ambito

possibili innovazioni riguardanti le modalità di selezione delle candidature e di formazione delle liste elettorali, le modalità tecniche della votazione (voto a distanza, noto come e-vote o voto elettronico), le modalità di voto (voto graduato/ordinato per liste e candidati, voto segmentato per ambito di *policy*, ecc.);

- la dimensione dell'iniziativa diretta da parte dei cittadini, laddove sono previsti istituti giuridici specifici (ad esempio referendum, proposte di iniziativa popolare, ecc.), e forme spontanee rappresentate da petizioni, appelli, costituzione di gruppi informali e associazioni;

- la dimensione del coinvolgimento dei cittadini e delle loro forme associative in specifici processi decisionali (ad esempio tavoli locali di concertazione delle politiche di sviluppo locale, Agenda 21, patti territoriali, urbanistica partecipata, bilancio partecipativo, piano dei tempi, piano del traffico, piano dei rifiuti, piano sanitario, ecc.).

La partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni democratiche può quindi essere favorita intervenendo su più versanti, a partire dalle pre-condizioni della partecipazione (accesso all'informazione, inclusione sociale, elettorato passivo ed attivo, iniziativa diretta), passando attraverso varie forme di consultazione dei cittadini nel corso dei processi di decisione, fino al coinvolgimento nella fase finale dei processi decisionali (voto).

*E-democracy come partecipazione dei cittadini ai processi decisionali relativi alle politiche*

La partecipazione dei cittadini nel corso del processo di definizione e di attuazione di una decisione pubblica costituisce un ambito innovativo privilegiato per l'applicazione dell'ICT.

L'analisi delle esperienze e delle ricerche internazionali sul tema dell'e-democracy fa ritenere che, proprio in quest'ambito, si aprano gli spazi più innovativi di adozione delle nuove tecnologie e di integrazione delle forme di partecipazione tradizionali, anche a partire dall'utilizzo di strumenti semplici e di uso consolidato, ma curando con attenzione gli aspetti organizzativi, le metodologie partecipative e le regole della partecipazione.

I processi decisionali possono essere descritti in termini di **ciclo di vita** delle politiche locali. Dal punto di vista della partecipazione dei cittadini, il ciclo di vita di una politica locale, inteso come processo di definizione e implementazione della politica, comprende varie fasi che schematicamente possono essere così distinte:

- a) emersione e definizione dei problemi e dell'arena degli attori;
- b) individuazione delle soluzioni alternative;
- c) definizione delle soluzioni praticabili;
- d) scelta della soluzione;
- e) attuazione, implementazione, gestione, monitoraggio-valutazione.

In ciascuna di queste fasi del ciclo di vita decisionale, il dialogo, il confronto, la cooperazione fra cittadini e amministratori possono essere promossi e arricchiti, anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie.

E' importante chiarire che:

- l'ICT non pretende di sostituire, ma piuttosto serve a sostenere, rafforzare, estendere ed innovare gli ambiti e le modalità della partecipazione attivata attraverso i canali e le sedi tradizionali; l'ICT non è contro le forme e gli attori tradizionali della partecipazione politica;
- le politiche per la promozione della partecipazione dei cittadini attraverso l'ICT possono diventare uno strumento molto rilevante per avvicinare alla vita delle istituzioni i soggetti tendenzialmente più distanti, per cultura o perché socialmente esclusi o a rischio di esclusione sociale; naturalmente, a condizione che si prevedano misure adeguate a sostegno di questa nuova partecipazione (misure specifiche verso gruppi target, adeguata promozione, ecc.);
- anche nel caso dell'e-democracy, come in quello dell'e-government, la sfida dell'adozione dell'ICT riguarda soprattutto le culture organizzative (amministrative

e di governo); su questo piano è necessario un grande sforzo degli attori locali, presso i quali si registrano i primi segnali di una crescita di consapevolezza nel senso auspicato.

### *La partecipazione dei cittadini: una priorità nelle politiche per la governance in Europa*

In Europa, nel quadro delle politiche per la promozione di una governance democratica europea, si stanno sperimentando forme di consultazione dei cittadini sempre più estese, anche attraverso l'uso dell'ICT.

Il Consiglio d'Europa ha inoltre promosso diverse iniziative sulla democrazia locale, affrontando anche il tema dell'e- democracy. Il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha approvato, nel 2001, specifiche raccomandazioni per il rafforzamento della partecipazione dei cittadini alla vita pubblica a livello locale.

Il modello europeo di governance, delineato nel Libro Bianco (EC 2001), individuando nel rafforzamento della partecipazione dei cittadini, anche attraverso forme di consultazione nel corso del processo di definizione delle politiche, uno dei pilastri fondamentali della governance europea, rappresenta un'importante dichiarazione di principi guida, stimolanti non soltanto a livello di rapporti fra Unione e Stati nazionali, ma anche, necessariamente, a livello di relazioni interne fra le istituzioni politiche di ciascun sistema nazionale, ai diversi livelli territoriali.

A livello comunitario, sono state realizzate e sono in corso numerose attività di consultazione dei cittadini e delle loro associazioni, facendo ricorso al web, nel quadro dell'iniziativa comunitaria *Interactive Policy Making - IPM* ([http://europa.eu.it/yourvoice/ipm/index\\_en.htm](http://europa.eu.it/yourvoice/ipm/index_en.htm)), attraverso il sito "*Your voice*" ([europa.eu.int/yourvoice/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/yourvoice/index_en.htm)), in un più ampio contesto di misure per l'attivazione di canali di comunicazione fra cittadini, associazioni e organi consultivi della Commissione Europea, in cui rientra anche l'attivazione di un sito specifico dedicato alle organizzazioni della società civile in Europa (CONECCS).

### ***Alcune iniziative dell'Unione europea per il dialogo con i cittadini:***

a) La *base dati CONECCS - Consultazione Commissione europea e società civile* ([europa.eu.int/comm/civil\\_society/coneccs/index.htm](http://europa.eu.int/comm/civil_society/coneccs/index.htm)), cui sono iscritte 678 associazioni, per ciascuna delle quali è disponibile una breve scheda descrittiva e link *on line*; l'archivio delle associazioni può essere consultato per ambiti di politiche di interesse. Un effetto importante che si ottiene con questo strumento è una maggior visibilità del tessuto associativo europeo.

b) *E-vote* (<http://evote.eu2003.gr>), il portale inaugurato dalla Presidenza greca, per la promozione di sondaggi *on line* su tematiche di interesse europeo; dal

febbraio al giugno 2003, hanno risposto ai sondaggi 153.000 persone dei 15 paesi membri e dei nuovi 10 paesi; i questionari prevedono in prevalenza domande a risposta chiusa e uno spazio aperto per le segnalazioni dei cittadini.

c) **Futurum**, il sito che promuove il **dibattito sull'Avvenire dell'Europa** ([europa.eu.int/futurum](http://europa.eu.int/futurum)), a seguito della Conferenza Intergovernativa di Nizza del 2000, e in vista della prossima in programma per il 2004; sul sito sono attivi forum di discussione, spazi di interazione fra politici e cittadini, studiosi, portavoce di associazioni; è prevista la pubblicazione on web dei contributi, inviati via e-mail. Sono accettati interventi provenienti da: "ambienti politici (compresi i poteri pubblici infra-nazionali, quali regioni, città, ecc. e organizzazioni che li raggruppano), ambienti socioeconomici (comprese le parti sociali, le associazioni professionali), ambienti accademici e circoli di riflessione, altre organizzazioni della società civile, ONG, correnti di pensiero ecc.".

Le discussioni avviate tra il 2002 e l'anno in corso hanno raccolto, a seconda del tema, dai 250 ai 4.400 contributi, oltre a circa 300 contributi su come migliorare il sito.

d) **Your voice**, il portale europeo per la consultazione dei cittadini in materia di normativa europea ([http://europa.eu.int/yourvoice/consultation/consultations/index\\_it.htm](http://europa.eu.int/yourvoice/consultation/consultations/index_it.htm)). Sul sito Your voice ([http://europa.eu.int/yourvoice/consultations/index\\_it.htm](http://europa.eu.int/yourvoice/consultations/index_it.htm)). Sul sito Your voice sono presenti quattro rubriche: Consultazioni, sondaggi di opinione e invio di contributi da parte dei cittadini; Discussioni, dibattiti di ampio respiro, forum più mirati, chat; Esperienze personali, un servizio finalizzato ad indirizzare i cittadini verso punti di ascolto idonei a rispondere alle problematiche segnalate; Collegamenti utili, in cui sono presenti i link ai servizi informativi e alle istituzioni europee, presso cui sono attivi canali diretti per la partecipazione dei cittadini (tra questi link, quello al sistema CONECCS).

Il Consiglio d'Europa ha promosso la Conferenza internazionale (12-14 dicembre 2002, Fuerteventura) su "Sviluppo della cittadinanza democratica e di una leadership responsabile a livello locale", in cui il tema delle opportunità offerte dall'ICT ha trovato ampio spazio.

Questa iniziativa fa seguito alla Raccomandazione 19 (2001) del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa sulla "Partecipazione dei cittadini alla vita pubblica a livello locale" ([http://cm.coe.int/stat/E/Public/2001/adopted\\_texts/recommendations/2001r19.htm](http://cm.coe.int/stat/E/Public/2001/adopted_texts/recommendations/2001r19.htm)), preparata sulla base di uno studio svolto dal Comitato Direttivo sulla Democrazia locale e regionale (CDLR), con attenzione anche ai problemi dell'allargamento ai paesi dell'Est (DG1-Affari Giuridici, Direzione della cooperazione per la democrazia locale e regionale).

### 6.9.2. Il sistema dei portali

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.

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.

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 della integrazione delle diverse amministrazioni. Un aspetto cruciale per migliorare la qualità dei servizi multi -ente è quindi la 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 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*
2. *Metafora di organizzazione dei servizi, nomenclatura e ontologia semantica per la definizione dei servizi*
3. *Elenco dei servizi disponibili*
4. *Interfacce per la cooperazione applicativa tra le diverse amministrazioni*
5. *Autenticazione degli utenti*
6. *Infrastruttura di sicurezza degli enti e dei canali di accesso*

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.

#### *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.

#### *Cooperazione applicativa fra enti*

La molteplicità di soluzioni architetture 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.

#### *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.

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.

### 6.9.3 Gli strumenti di accesso ai servizi on-line

#### *Premessa*

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).

Si definisce questo standard "Carta nazionale di accesso ai servizi", e di esso è stata avviata la realizzazione sperimentale in alcune regioni (la Regione Lombardia, individuata dalle regioni come regione capofila su questo tema).

E' necessario verificare tale sperimentazione, anche nella prospettiva di una eventuale estensione alle altre regioni, e promuovere la convergenza su questo tema delle iniziative avviate da alcuni grandi comuni.

#### *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.

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).

#### **6.9.4 La 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:

- o 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;
- o 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;
- o quest'ultima modalità di accesso ai servizi pubblici on-line non potrà
- o essere utilizzata per funzioni con elevati requisiti di sicurezza, quali, ad esempio, quelle che consentono di venire a conoscenza di dati personali sensibili.

### **6.9.5 La sicurezza dei servizi on-line**

### *Premessa*

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.

#### *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.

### **6.9.6 L' Interoperabilità dei servizi on-line (decentramento territoriale dei sistemi informativi della P.A.)**

#### *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)<sup>1</sup>;
- 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.

---

<sup>1</sup> Qui per utenti del sistema si intendono le amministrazioni/enti/organizzazioni e non i singoli individui

### *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:
  - ❑ l'identificazione del sistema locale che gestisce specifici dati o
  - ❑ che mette a disposizione specifici servizi;
  - ❑ 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.
5. 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.

## 6.10 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:

#### a) **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.

#### b) **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 Informativo 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 Regione 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.

### **6.10.1 Consolidamento- sviluppo Centri regionali di competenza per l'e-Government e 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, intervenuta il 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, da attuare a partire dal settembre 2003, 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.

La Conferenza Unificata Stato-Regioni, Città e Autonomie Locali, nel documento "Una visione condivisa, una realizzazione cooperativa", ha riconosciuto ai CRC il ruolo svolto nella fase iniziale e assegnato loro la funzione di supporto alla cooperazione avviata a più livelli dell'amministrazione pubblica, con l'obiettivo di agevolare l'intervento delle autonomie locali nei processi di innovazione. La nuova fase del progetto si basa su un ampio piano di attività, finanziato dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie (MIT) con 10 M€, e dai contributi delle Amministrazioni regionali, che forniscono proprio personale, supporto logistico e, in alcuni casi, anche un budget integrativo di quello nazionale.

Tramite apposita convenzione firmata il 30 luglio 2003, il Dipartimento per l'Innovazione e le tecnologie (DIT) ha rinnovato al Formez l'incarico di proseguire nell'attuazione della seconda fase del progetto, fornendo supporto e servizi alla rete CRC. La definizione degli obiettivi operativi e degli indirizzi del progetto è stata affidata dal DIT stesso al Responsabile di AIREL -CNIPA, e sarà gestita secondo il modello di governance condiviso dai soggetti coinvolti.

La fase 2 del progetto ha preso il via nel mese di settembre 2003 e, fino a febbraio 2004, oltre a proseguire con le numerose attività sul territorio della rete

(che in dicembre si è ampliata con la nascita del CRC Lazio), ha sviluppato il processo di programmazione e concertazione delle nuove attività per il 2004-2005, confluite e raccolte nel Piano delle azioni di sistema e nei Piani di Attività dei singoli CRC.

#### *Il sistema di governo della rete CRC*

L'evoluzione del progetto ha fatto emergere la necessità di un quadro di riferimento organizzativo complessivo, capace di rendere visibile e condiviso il sistema di regole gestionali e di interazione tra i soggetti istituzionali coinvolti. In particolare, è emersa l'esigenza che a partire dalla seconda fase del Progetto CRC venisse definito un sistema di governance in grado di rappresentare un modello di gestione condivisa. Un passaggio che, vista la sostanziale continuità delle attività di progetto, costituisce la principale sfida della seconda fase.

Il governo del progetto CRC, concordato a fine 2003 all'interno del Comitato Tecnico della Commissione permanente per l'innovazione e le tecnologie MIT - Regioni, vede coinvolti a vario titolo i seguenti attori:

- i singoli CRC a livello regionale;
- lo Staff centrale di progetto;
- l'Assemblea dei CRC, composta dai coordinatori dei CRC e dai referenti per la formazione, per la comunicazione e per l'osservatorio;
- il Comitato di Direzione con i rappresentanti dei CRC e di CNIPA-AIREL e la partecipazione dei responsabili di progetto;
- l'AIREL-CNIPA e il Comitato Tecnico della Commissione permanente per l'innovazione e le tecnologie, in quanto strutture rappresentative dei soggetti promotori dell'iniziativa CRC, cioè il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e i Presidenti delle Regioni e Province Autonome.

Il Comitato di Direzione, presieduto dal responsabile di AIREL-CNIPA (al quale è stata affidata dal DIT la definizione degli obiettivi operativi e degli indirizzi del progetto) è composto da tre rappresentanti dell'Assemblea dei CRC e altrettanti di AIREL- CNIPA. Partecipano ai lavori del Comitato i responsabili del progetto CRC per il Formez, con funzioni di coordinamento operativo e di segreteria organizzativa.

Il Comitato di Direzione, istituito il 3 marzo 2004, assume su base consensuale tutte le decisioni sull'impostazione e lo sviluppo delle attività del progetto, sovrintende l'attuazione e definisce indirizzi, modalità realizzative e risorse.

Tabella 2 - I progetti del programma "per il Sud e non solo"

TIPOLOGIA DEL PROGETTO	Finanziamento/CIPE (euro)	Consistenza del servizio da realizzare
Centri di accesso pubblico a servizi digitali avanzati	22.384.000	circa 2.500 postazioni per l'accesso pubblico a Internet in tutte le regioni del Mezzogiorno, Centri di telelavoro
Servizi di telemedicina	4.320.000	servizi di telemedicina nel settore oncologico in ospedali delle regioni Sardegna e Calabria
Rete dei medici di medicina generale	25.829.000	10.000 medici di medicina generale e 500 UTAP collegati in rete con il territorio in tutte le regioni del Mezzogiorno
Sistema di Vigilanza Ambientale: Centro servizi regionale per l'interconnessione delle funzioni di monitoraggio	3.000.000	1 centro nella regione Molise
Distretti digitali a supporto della filiera produttiva del tessile abbigliamento nel Mezzogiorno	13.700.000	promozione della cooperazione tra imprese appartenenti a distretti industriali mediante il potenziamento di Centri Servizio e la diffusione di applicazioni ICT condivise (regioni Campania, Puglia e Sicilia)
Scrutinio elettorale semiautomatico	12.072.000	2600 sezioni elettorali in tutte le regioni del Mezzogiorno
Numero unico delle emergenze	9.700.000	il numero e l'ubicazione delle province nelle quali verrà realizzato l'intervento è in corso di definizione
Centri Servizio Territoriali per l'e-government nei piccoli e medi comuni	26.590.000	19 Centri nelle regioni del Mezzogiorno
Centri territoriali per l'aggregazione dei processi di acquisto degli enti locali delle regioni del Mezzogiorno	8.405.000	5 Centri nelle regioni Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia e Sardegna.
<b>TOTALE</b>	<b>126.000.000</b>	

Fonte: CNIPA - AIREL