

LA LEVA DELLO SVILUPPO TECNOLOGICO: INIZIATIVE PER L'E-GOVERNMENT E L'E-DEMOCRACY



Il processo di *e-government* (governo o amministrazione elettronica), che sta interessando le politiche delle pubbliche amministrazioni a livello europeo, punta, come noto, all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (I.C.T., Information and Communication Technology) per ottimizzare la qualità dei servizi, incrementare la partecipazione di cittadini ed imprese, migliorare la capacità di governo della stessa Amministrazione.

Il *Piano di e-government*, a suo tempo - giugno del 2000 - licenziato dal Consiglio dei Ministri, ha stabilito fondamentali principi di riforma della P.A. *chiamata a strutturarsi per funzionare attraverso un unico sistema di URP* utilizzando le possibilità di integrazione offerte dalle nuove tecnologie.

Se quindi la prima fase - anni 2002/2003 - ha visto lo sforzo progettuale e di collaborazione prevalentemente tra enti locali di pari livello (Comuni, Province e Comunità montane), l'attuale seconda fase

del piano di e-government - secondo il documento licenziato dalla Conferenza Stato Regioni Città Autonomie locali del novembre 2003 - presuppone "... accordi di programma quadro con le Regioni relativi all'attuazione dell'e-government in ogni singolo territorio regionale ..." e "... la costituzione, ove già non esistenti, di tavoli permanenti di concertazione tra le regioni e le diverse tipologie di enti locali e/o delle loro rappresentanze".

Volendo sintetizzare, il piano è orientato verso la realizzazione di un "*federalismo tecnologico*", secondo un processo che presuppone una larga intesa dei soggetti istituzionali sugli obiettivi, e sull'individuazione degli strumenti e del percorso per raggiungerli.

L' I.C.T. può svolgere un ruolo determinante, nello sviluppo della comunicazione e cooperazione anche tra amministrazioni di diverso livello, per rispondere in modo adeguato, rapido e soddisfacente ai bisogni dell'utenza - cittadini ed imprese - attraverso un'intensa interazione tra le amministrazioni e i loro "clienti" nelle comunità locali. In questo senso si rivela strategico mantenere attiva la partecipazione del Comune di Livorno alla *Rete Telematica Regionale* - RTRT - nata in Toscana attraverso un processo costruito dal basso e dall'esperienza dei protocolli d'intesa delle Reti civiche unitarie, poi riconosciuta nel Piano di indirizzo per l'attuazione della Rete telematica regionale toscana deliberato dal Consiglio regionale nel maggio 1997. L'avvento della rete telematica ha infatti introdotto interessanti opportunità per le Amministrazioni - condividere informazioni in tempo reale, snellire i processi interni ed esterni e trasformare ogni ufficio pubblico in un terminale di tutte le PP.AA. - ma, per innovare i processi anche con l'uso delle nuove tecnologie, è fondamentale che a questo si accompagni lo sviluppo di rapporti collaborativi che assicurino *una crescita ed un cambiamento armonico dell'intero sistema*.

Nel contempo l'andamento della finanza pubblica impone la migliore utilizzazione delle risorse anche attivando nuove idee di collaborazione e/o nuove strutture ed interazioni tra pubblico e privato. È fondamentale quindi sviluppare ulteriormente formule di partnership in particolare per favorire uno sviluppo coordinato dei servizi telematici, accompagnandolo con iniziative di promozione, affinché gli stessi siano conosciuti e ne sia favorito l'utilizzo anche attraverso azioni di alfabetizzazione all'uso delle nuove tecnologie.

Per tali finalità è fondamentale prevedere l'ulteriore sviluppo dei rap-



porti di collaborazione con le associazioni di categoria, gli ordini ed i collegi professionali per il settore dei servizi alle imprese e con le associazioni ed organizzazioni senza fini di lucro per il settore dei servizi al cittadino. Ciò potrà avvenire anche sulla scorta dei risultati dei due progetti finanziati sui fondi nazionali di e-government che già interessano l'Amministrazione comunale (II fase progetto Carta d'Identità Elettronica e progetto "AIDA Applicazioni Interoperabili Digitali per l'Amministrazione").

Dopo una prima fase fortemente incentrata sullo sforzo di assicurare il miglioramento delle procedure e delle pratiche amministrative, riorganizzando i processi su nuove basi tecnologiche che favoriscono l'integrazione tra back office e front office, ora si avverte l'esigenza di accentuare l'impegno sullo sviluppo di potenzialità ulteriori della cosiddetta *knowledge economy* secondo un rinnovato modo di concepire la cittadinanza, le sue caratteristiche, dinamiche e moda-

lità di espressione.

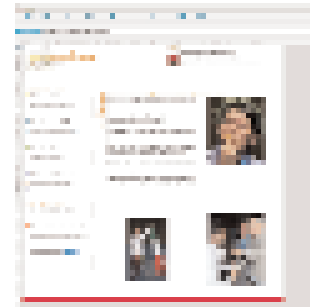
La città è una entità complessa nella quale l'Amministrazione comunale è solo uno degli attori coinvolti; l'impegno ulteriore che ci attende dovrà favorire formule di *governo aperto*, sfruttando il rafforzamento della partecipazione democratica attraverso le nuove opportunità di comunicazione e trasparenza garantite dalla I.C.T. e dalla cooperazione, che ne può conseguire, tra cittadini e Amministrazione.

In particolare la Rete Civica deve sviluppare la propria potenzialità di comunicazione per raccogliere commenti e feedback sui servizi, consentire la percezione e l'ascolto della nostra comunità; la tecnologia può in questo senso favorire l'inclusione sociale per aumentare la coesione all'interno della città verso lo sviluppo di formule di *e-democracy (democrazia elettronica)*.

In questa logica l'Amministrazione è impegnata a favorire, anche con l'uso della tecnologia, la trasparenza del processo decisionale consentendo alle comunità di contribuire a progettare e pianificare contenuti da poter condividere in rete.

Perché questo avvenga occorre che siano poste in essere strategie per *convincere i cittadini ad entrare attivamente nei processi decisionali* dando forma al dibattito politico, ferma restando al governo della città la responsabilità della scelta finale o delle politiche prodotte.

Newsletter a tema, segnalazione degli eventi, mailbox private con risposte pubbliche, mailing list, apertura di forum pubblici, chat a tema con amministratori locali, sino ad arrivare a sistemi di consultazione on line con il voto on line, sono strumenti che potranno/dovranno essere messi in campo sulla base di un accurato progetto, la cui stessa elaborazione potrà essere un primo banco di prova della capacità di ascolto e condivisione di contenuti attraverso la rete.





Progetti in rete

Progetto per il miglioramento delle procedure e delle pratiche (riorganizzando i processi interni su nuove basi tecnologiche)

L'obiettivo del progetto fu da subito individuato (anche sulla scorta della documentazione già all'epoca messa a disposizione dall'AIPA sul relativo sito web) in un nuovo sistema di gestione dei documenti, unico per tutto l'ente, organizzato con l'uso di scanner, posta elettronica, firma digitale e web internet/intranet, che focalizza la propria attenzione non più sul singolo procedimento (esperienza L. 241/90), bensì sulle attività finali complessive, nella ricerca della massima semplificazione, sfruttando l'integrazione che la rete può consentire a livello di archivi e procedure.

Strumentale all'obiettivo risultava quindi la costituzione di un sistema di rete dentro l'Amministrazione comunale e fra essa, le altre PP.AA. e la propria utenza (professionisti, cittadini, imprese, associazioni).

Ha costituito una pregiudiziale del nostro progetto la scelta di creare una piattaforma unica per tutto l'ente, partendo dal protocollo informatico ed innestando su questo un sistema di gestione informatizzata di pratiche di elevata autoconfigurabilità, che utilizza la consultazione degli archivi in forma trasversale nell'integrazione tra le varie applicazioni del progetto.

Altra scelta di fondo è stata quella di assicurare il massimo coinvolgimento degli operatori, organizzando sia un'intensa attività di formazione affidata all'interno (Archivio e protocollo, Sistemi informativi, Segreteria Generale), sia strutturando l'ascolto "propositivo" di un gruppo di operatori trasversale all'Ente (Segreterie delle strutture di massima dimensione).

Gli obiettivi del progetto possono essere sintetizzati nell'assicurare il collegamento tra documenti - ricevuti o prodotti - per l'adozione dei provvedimenti finali; nel facilitare l'accesso agli atti ed alle informazioni; nel costituire la base per scambi di dati ed informazioni per via telematica tra PP.AA.; nel consentire la rilevazione dei dati relativi all'attività e nel semplificare le ricerche sfruttando il sistema di archiviazione ottica.

Il progetto è stato finanziato a valere su fondi dell'Amministrazione comunale.

Progetto AIDA Applicazioni Interoperabili Digitali per l'Amministrazione

Il progetto AIDA, ispirandosi al principio della centralità del cittadino e ai criteri d'efficienza e trasparenza amministrativa, ha come obiettivo l'interazione tra imprese e P.A.

Il progetto ha ottenuto un cofinanziamento a valere sui fondi nazionali di e-government per 860.000. Partecipano al progetto 31 soggetti (amministrazioni/enti), mentre il coordinamento è affidato al Comune di Livorno.

AIDA prevede lo sviluppo di una piattaforma di servizi che offra un punto di accesso unico agli operatori coinvolti nei processi economici, sia industriali sia commerciali, al fine di favorire un'interazione semplice, efficace e sicura fra operatori ed Enti Locali e fra questi e P.A. regionale e centrale.

In AIDA i canali di accesso ai servizi sono le reti fisse e mobili; il trasporto dei dati avviene su internet ed extranet; per quanto riguarda gli ambienti di sviluppo, sono utilizzate tecnologie basate sia su soluzioni open-source, sia su sistemi commerciali.

In particolare la piattaforma informatica di AIDA sarà in grado di integrare ed abilitare servizi "informativi" e "dispositivi" certificati e sicuri nei quali, attraverso funzioni di front office e di back office,





interverranno attivamente utenti finali (come le imprese) ed operatori della P.A.

I servizi previsti nel progetto AIDA coprono i seguenti eventi: aprire, modificare, sviluppare e terminare un'attività, pagare le tasse, salvaguardare l'ambiente.

I settori ai quali tali eventi si applicano sono organizzati in ben 14 gruppi, che vanno dalle strutture ricettive e dell'accoglienza turistica, comprese le professioni di guida e agenzia di viaggi, ai pubblici esercizi, ai locali di ritrovo, svago, alle strutture sportive, alla piccola, media e grande distribuzione di vendita e del commercio in aree pubbliche itinerante, alle attività di estrazione e ricerca di materiali di cava o torbiera, alle attività industriali e artigianali, di servizio e di produzione, all'agricoltura, silvicoltura ed allevamento d'animali, agli adempimenti in materia di prevenzione incendi, rischi d'incidenti rilevanti, sicurezza sul lavoro e conformità impianti.

AIDA permetterà all'utente finale di interagire con il sistema dei servizi per la predisposizione della domanda per una nuova attività produttiva, il monitoraggio del procedimento, l'assegnazione della relativa autorizzazione, l'ottenimento di concessioni specifiche, il pagamento di diritti di segreteria, la modifica dell'attività.

Il progetto della Carta d'identità elettronica

Con il mese di aprile 2004 il Comune di Livorno ha avviato la seconda fase della sperimentazione della carta d'identità elettronica nel quadro di un progetto nazionale di e-government affidato alla cura del Ministero dell'Interno (per maggiori informazioni sul progetto consultate il sito ufficiale www.cartaidentita.it e la sezione CIE sul sito www.servizidemografici.interno.it).

Il progetto ha ottenuto un cofinanziamento ministeriale per € 463.655. È previsto il rilascio della carta d'identità elettronica a tutti i cittadini del Comune di Livorno la cui carta d'identità tradizionale è attualmente scaduta oltre a gruppi di soggetti sperimentatori di servizi online appositamente sviluppati. Viene compiuto così un ulteriore passo verso la semplificazione del rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini. La nuova carta, infatti, oltre alle informazioni anagrafiche e personali tradizionali, contiene ulteriori dati necessari per ottenere l'erogazione di servizi aggiuntivi per via telematica, consentendo l'identificazione certa del cittadino attraverso il web.

Graziella Launaro