

## E- government. Best practices per informatizzare l'Italia

a cura di Serena Sileoni

Hanno collaborato Silvio Boccalatte, Giovanni Boggero, Marco Mura, Aleksandra Slowinska.

### 1. Introduzione

Il presente articolo raccoglie in maniera del tutto esemplificativa alcune esperienze di informatizzazione della pubblica amministrazione, selezionate in maniera del tutto episodica e allegorica, come esempi, buoni anche per la realtà italiana, di come gli uffici pubblici potrebbero sfruttare i mezzi informatici per rendere gli individui più informati e consapevoli del loro status di cittadini.

Dal momento che le iniziative in materia di *e-government* sono molte e molto diverse fra loro, si è preferito suddividerle in quattro macrocategorie: *e-information*, *e-decision making*, *e-administration*, *e-consultation*. Per ognuna di queste categorie, gli autori hanno liberamente selezionato come *best practice* uno o più servizi informatici forniti dalle istituzioni pubbliche di diversi paesi, in tutti gli angoli del mondo.

Le categorie individuate non sono nella realtà così nettamente separate tra loro e rappresentano solo una grossolana semplificazione delle *best practices* individuate, dal momento che ogni iniziativa selezionata somma i diversi servizi di informazione, consultazione, amministrazione e partecipazione. Il criterio di classificazione è basato dunque non sull'esclusività, ma sulla preminenza del servizio offerto. In particolare, per *e-information* si intende la capacità di informare i cittadini circa gli aspetti principali della vita sociale (lavoro, istruzione, diritto, sanità e servizi sociali, cittadinanza, ambiente, etc); per *e-decision making* si intende la possibilità offerta ai cittadini dai siti istituzionali di partecipare al processo decisionale; per *e-administration*, il cui paragrafo raccoglie gli esempi più numerosi, proporzionalmente alla diffusione di tale strumento, si intende la possibilità offerta ai cittadini di svolgere alcuni adempimenti burocratici o usufruire di determinati servizi direttamente on line, senza doversi recare negli uffici amministrativi. Infine, per *e-consultation* si intende la possibilità offerta agli utenti di inviare le loro opinioni agli organi di governo e alle amministrazioni pubbliche, in merito a questioni legate alla vita sociale. Quella dell'*e-consultation* è la categoria più ampia di *e-government*, in cui possono confluire molte iniziative, dalla semplice possibilità di inviare un messaggio di posta elettronica ad un ufficio, alla facoltà di essere consultati dalle pubbliche amministrazioni nei procedimenti amministrativi, fino alle opportunità di inviare richieste e proposte agli organi costituzionali.

Prima di analizzare i casi scelti, sembra opportuno premettere che la scelta delle migliori esperienze è stata condotta sulla base di criteri alquanto soggettivi e non ha naturalmente carattere di esaustività, dipendendo più dalla singolarità, originalità e dalle finalità dei servizi offerti, che non da una obiettiva selezione basata sul grado di tecnologia e di utilizzo. Molte buone pratiche sono state scartate, ad esempio, non perché di minore importanza o impatto, ma perché più prevedibili – come nel caso delle forme di *e-government* attuate dagli Stati scandinavi, dal Regno Unito e dagli Stati Uniti, che non a caso risultano nella top ten dell'indice ONU dell'*e-government 2008* (Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management, *United Nations e-government Survey 2008*, New York, 2008) – o perché più note – come nel caso del primo voto elettronico per le elezioni politiche, avvenuto nel 2007 in Estonia, o della Commissione nazionale per il dibattito pubblico in Francia, il cui sito è utilizzato come mezzo di partecipazione e informazione ai lavori della Commissione ([www.debatpublic.fr/](http://www.debatpublic.fr/)).

## 2. E-information

### Canada

Il Canada è alla settima posizione nell'indice ONU dell'*e-government* 2008, superato dagli Stati scandinavi, dagli Stati Uniti dall'Olanda e dalla Repubblica di Corea. I servizi e le informazioni offerte ai cittadini dal governo canadese via Internet restano molto articolati e dettagliati, come dimostra la buona pratica del portale unico dedicato alle popolazioni indigene.

Il governo candaese ha infatti aperto il sito <http://www.aboriginalcanada.gc.ca/acp/site.nsf/en/ao03013.html>, che consente alle popolazioni aborigene di accorciare le distanze geografiche e culturali con il Canada "metropolitano", offrendo una esaustiva serie di informazioni connesse sia alla cittadinanza canadese, che all'appartenenza alle comunità native.

Il portale rappresenta un'unica "finestra" aperta alle *First Nations*, agli *Inuit* e ai *Métis* per avere contatti, informazioni, risorse e accesso ai programmi e ai servizi del governo canadese. Il portale, nato dalla collaborazione tra il governo e le comunità aborigene, ha il duplice obiettivo di consentire a tutti i portatori di "interessi aborigeni" (appartenenti alle comunità, associazioni, organizzazioni non governative, etc.) di avere una piattaforma comune di discussione e confronto, e al tempo stesso di rappresentare un'utile e rapida via di sviluppo dell'identità aborigena.

Il primo obiettivo è raggiunto tramite i forum e le chat di discussione, l'agenda delle attività, l'ospitalità dei link, l'accesso a un numero telefonico unico.

Il secondo più ambizioso obiettivo viene realizzato tramite l'approfondimento di tematiche divise per settore, riguardanti le organizzazioni nazionali aborigene, lo sviluppo economico e il commercio, la storia dei rapporti con il governo canadese, l'educazione, l'impiego, l'ambiente, la salute, la giustizia e la sicurezza, la lingua e il patrimonio culturale. Per ogni sezione, il portale raccoglie una completa quantità di informazioni, pubblicazioni e materiale utili anche per la vita quotidiana.

Tra i servizi offerti, si segnala l'aiuto nel ricostruire il proprio albero genealogico, o, più concretamente, la pagina dedicata al mercato del lavoro, che offre un servizio di ricerca di domanda e offerta lavoro molto semplice da consultare.

### Kenya

Il cittadino italiano ha un solo modo di conoscere il diritto vigente: rivolgersi al proprio legale di fiducia. A sua volta, il legale è costretto ad affidarsi a banche dati elettroniche private, contenenti leggi, regolamenti e sentenze, il cui costo è rilevante e che, pur affidabili e autorevoli, non possiedono alcun carattere di informazione ufficiale.

Da anni si tenta di informatizzare la pubblicazione dei documenti giuridici e delle decisioni (perlomeno) della Corte di Cassazione, ma i risultati sono decisamente al di sotto delle aspettative. Il portale internet realizzato nell'ambito del progetto "NIR", norme in rete ([www.normeinrete.it](http://www.normeinrete.it)), permette solo di reperire i testi normativi presenti su siti della p.a.: non vi è alcuna garanzia né sulla completezza del corpus reperibile né sull'aggiornamento dei testi, ambedue gli elementi sono lasciati alla cura dei siti delle singole Amministrazioni. Per quanto riguarda le sentenze si può ricordare la banca dati del Centro Elettronico di Documentazione (CED) della Cassazione ([www.italgiure.giustizia.it](http://www.italgiure.giustizia.it)), la quale, però, è di consultazione non immediata, comprende solo le sentenze delle corti di legittimità ed a pagamento.

Tra i modelli stranieri evoluti ed efficienti cui si può guardare per auspicare una positiva linea di sviluppo, emerge certamente il Kenya con il sito del Kenya Law Reports, [www.kenyalaw.org](http://www.kenyalaw.org). Gestito dal *National Council for Law Reporting*, ente pubblico istituito con una legge del 1994, ma pienamente effettivo solo dal 2001, riunisce la possibilità di effettuare ricerche legali a spettro molto ampio. In tale sito sono pubblicati tutti i testi normativi (legislativi e regolamentari, con opportuni richiami reciproci, sia nella versione originale sia nella versione vigente), che possono essere reperiti da ogni

interessato semplicemente digitando il loro titolo o il loro numero; se l'utente non è a conoscenza di informazioni specifiche, le disposizioni possono essere cercate liberamente tramite parole-chiave. In un'altra sezione è disponibile un eccellente motore di ricerca per le sentenze del massimo tribunale kenyota, la *Court of Appeal*, ma anche dell'*High Court*. La ricchezza dei dati reperibili nel sito lascia sinceramente esterrefatti: si possono trovare i progetti di legge attualmente in discussione nel Parlamento kenyota, ma anche le gazzette ufficiali, alcuni articoli di dottrina nonché commenti scientifici al "caso della settimana" (queste sezioni non sono aggiornate come nelle intenzioni dei curatori), sino a giungere, addirittura, alla pubblicazione dei ruoli d'udienza nei principali tribunali dello Stato.

Tutto gratuito e tutto facilmente fruibile anche a soggetti che non siano "addetti ai lavori".

Il modello sviluppato in Kenya è stato pensato dal legislatore per essere direttamente incardinato nel sistema giudiziario: il *National Council for Law Reporting* è presieduto dal *Chief Justice*, è composto da vari giudici e comprende anche rappresentanti dell'Ordine degli Avvocati e del mondo accademico. Il rilievo ha un certo interesse anche per la realtà italiana dove si tende ad immaginare sviluppi simili collegati direttamente all'azione del Governo, sia per il tramite del Ministero della Giustizia o della Pubblica amministrazione.

In conclusione s'impone una riflessione sintetica. È vero che l'ordinamento kenyota appartiene alla famiglia della *common law*, per cui vige il principio del precedente vincolante e il baricentro della produzione giuridica è certamente costituito dal formante giurisprudenziale, ed è vero anche che la complessità della realtà kenyota è inferiore a quella italiana. Nondimeno, si ritiene che anche l'Italia sarebbe perfettamente in grado di dotarsi di un simile strumento di conoscenza del diritto, dal quale non potrebbe che trarre giovamento la stessa certezza del diritto.

### Indiana (USA)

"Chiediamo che contribuenti siano messi nella condizione di poter verificare i flussi di spesa del governo, a tutti i suoi livelli, con una possibilità di accesso chiara e precisa".

Dal 2005, questa è già una realtà nello Stato americano dell'Indiana dove, per volontà del governatore Mitch Daniels, i cittadini hanno la possibilità di prendere visione su Internet – tramite siti puntuali e di facile consultazione – di tutti i contratti stipulati dallo Stato, delle spese da questi comportate e il numero delle compagnie che se li sono aggiudicati.

Nella proposta originaria di Daniels, all'epoca direttore dell'*Office of Management and Budget* era previsto che fossero pubblicati tutti i contratti e le concessioni al di sopra di una cifra minima, inclusi quelli riguardanti la difesa, da sempre *off limits* al cittadino comune.

A livello federale, il *Federal Funding Accountability and Transparency Act*, divenuto legge il 26 settembre 2006, prevede che tutti i contratti e le concessioni federali siano consultabili attraverso una pagina web dedicata.

Il progetto sarebbe da estendere a tutte le ramificazioni del governo, includendo ogni autorità pubblica e locale, partendo dalle contee fino ad arrivare ai distretti scolastici.

«La trasparenza è uno dei principi fondanti di una democrazia rappresentativa», ricorda la strana coppia – che non potrebbe essere migliore illustrazione della trasversalità della proposta – Grover Norquist-Ralph Nader, in una lettera del 2 luglio 2007 pubblicata sul sito web dell'*Heartland Institute* ([heartland.org](http://heartland.org)) all'indirizzo di tutti i governatori per esortarli a seguire l'esempio.

### 3. E-decision making

#### Brasile

Per tale categoria, sembra significativa l'apertura di una sezione nel sito della Camera dei deputati brasiliana dedicata alla partecipazione popolare: <http://www2.camara.gov.br/popular>.

La scelta è stata motivata, oltre dall'organizzazione del sito, anche dall'importanza del soggetto istituzionale dialogante con il cittadino e l'ampia gamma di possibilità di partecipazione offerta. Mentre è sempre più frequente per i cittadini la possibilità di consultazione con gli enti locali, più raro resta infatti un filo diretto con i vertici delle autorità statali e con gli organi costituzionali. Il caso brasiliano mette invece in contatto i singoli cittadini non solo con la Camera dei deputati, ma persino con i singoli onorevoli, attraverso un meccanismo molto semplice da utilizzare. L'iniziativa della Camera dei deputati spicca ancora di più se si tiene conto che il Brasile non gode di un'ottima posizione nell'Indice sull'*e-government* delle Nazioni Unite (45° posto).

Quanto all'organizzazione del sito, vi sono più sezioni, ognuna in grado di fornire ai cittadini uno strumento diverso di partecipazione al processo decisionale.

Nella sezione "*Fale com o Deputado*", ogni singolo utente può riempire una mascherina predeterminata, scegliendo di "elogiare", "suggerire", "sollecitare" o "reclamare" qualsiasi questione. Se invece si desidera "denunciare", il sito rinvia direttamente a un'altra sezione, dedicata appositamente all'inoltro di denunce alla "*Ouvidoria Parlamentar*", ufficio della Presidenza della Camera dei deputati nato proprio per essere intermediario tra la Camera e la società, che ha il compito di ricevere, esaminare e nel caso inoltrare le istanze dei cittadini, in qualsiasi forma pervenute.

Nel lasciare il proprio messaggio, l'utente può inviarlo a tutti i deputati o a quelli del proprio Stato, oppure può scegliere di inviarlo a qualcuno in particolare, accedendo alla lista degli onorevoli in carica. Può inoltre compiere scelte di categoria, selezionando tutti i deputati appartenenti a un determinato partito ovvero appartenenti al genere maschile o femminile.

I campi obbligatori da riempire per l'invio del messaggio, oltre a quelli sopra menzionati, sono soltanto il nome, la e mail e la città di provenienza, restando facoltativo il telefono.

La partecipazione al processo deliberativo on line è strettamente connessa alla partecipazione tramite i tradizionali strumenti, come la posta cartacea.

Ad esempio, la *Comissão de legislação participativa* raccoglie le iniziative legislative popolari sia attraverso lo strumento informatico che attraverso quelli tradizionali.

La Commissione, che è permanente presso la Camera dei deputati, ha infatti aperto un portale di accesso integrativo rispetto ai più classici strumenti di informazione e partecipazione, in modo tale da facilitare la partecipazione dei cittadini, che hanno il solo limite di agire, in questo caso, tramite associazioni e enti organizzati. Attraverso il portale, è possibile inviare proposte di legge ma anche suggerimenti per emendamenti. Per facilitare ancora di più l'esercizio di questo strumento di partecipazione attiva, la Commissione ha predisposto dei modelli di proposte a seconda della tipologia di fonte del diritto o del tipo di richiesta da inviare alla Camera (progetto di legge, progetto di decreto legislativo, progetto di legge complementare, progetto di risoluzione, richiesta di audizione pubblica, richiesta di convocazione, richiesta di informazione, proposte di emendamento a progetti di legge, etc.).

Nell'invio di queste proposte e richieste, che può essere fatto sia per le vie elettroniche (con firma digitale) che per quelle cartacee o per fax, l'associazione deve soltanto adempiere all'obbligo di allegare i documenti sulla sua costituzione e composizione e quelli da cui risulti che la proposta sia stata frutto di discussione e deliberazione dell'associazione.

Un'ulteriore sezione del sito, "Bate Papo", consente un dibattito tra i deputati relatori dei progetti di legge e gli utenti di Internet su materie considerate di cruciale importanza o politicamente controverse. La sezione viene aggiornata ogni 15 giorni.

#### 4. E-administration

##### Estonia

La vera e propria rivoluzione digitale nella vita del cittadino estone è stata quella portata dalla nuova carta d'identità digitale. Le prime carte d'identità estoni sono state emanate a gennaio 2002 (<http://www.epractice.eu/files/documents/cases/191-1126603983.pdf>). La ID Card, come comunemente viene chiamata, è un documento previsto per l'uso domestico ed è obbligatorio per tutti i cittadini estoni di età superiore ai 15 anni e per gli stranieri residenti nel paese. La carta viene rilasciata dall'Ufficio di Cittadinanza e Migrazione ([http://www.pass.ee/index.php/pass/eng/id\\_card](http://www.pass.ee/index.php/pass/eng/id_card)).

L'ID Card è provvista di un microchip che oltre ai dati personali contiene anche due certificati digitali, uno per l'identificazione e l'altro per la firma elettronica. Secondo la legge estone, del 15 dicembre 2000, la firma crittografica è legalmente equivalente alla firma autografa. Il chip contiene anche il numero d'identificazione nazionale, il nome e cognome dell'utente, sesso, cittadinanza, data e luogo di nascita, fotografia, firma ed il numero del documento.

Grazie alla carta d'identità digitale è possibile semplificare molti passaggi burocratici. Con l'ID Card si può ad esempio sottoscrivere qualsiasi documento, accedere alle prestazioni dell'online banking o acquistare un *e-ticket* dei trasporti pubblici delle più grandi città: Tallinn e Tartu. Quell'ultimo servizio funziona come il biglietto o abbonamento virtuale. Si manda un sms o il bonifico bancario, attivando così automaticamente il biglietto, che viene registrato nella carta d'identità. Per controllare un tale biglietto, ci vuole meno di un secondo da parte del controllore.

Anche gli automobilisti possono viaggiare senza i documenti della macchina perché tanto la patente quanto il libretto di circolazione dell'auto sono memorizzati nell'ID Card. Quando viene effettuato un controllo stradale, la polizia inserisce solo la tessera del cittadino in uno speciale lettore e verifica i dati online (<http://emagazine.credit-suisse.com/app/article/index.cfm?fuseaction=OpenArticle&oid=165947&coid=7805&lang=IT>).

L'ID Card è anche usata come documento d'autenticazione nel programma di e-voto in Estonia. A febbraio 2007, l'Estonia è stato il primo paese al mondo ad istituire il voto elettronico per le elezioni parlamentari. Ne hanno usufruito più di 30.000 elettori. Il software usato in questo processo era disponibile per il Microsoft Windows, Mac OS X e Linux (<http://en.wikipedia.org/wiki/ID-kaart>).

I tre quarti dei cittadini estoni hanno già una carta d'identità con la firma digitale. Tra tutti i dati che possiede la carta, si trova un speciale certificato il quale include l'indirizzo email della persona in forma di [nome.cognome@eesti.ee](mailto:nome.cognome@eesti.ee). Su questa email ogni cittadino estone riceve gli avvisi e le comunicazioni della pubblica amministrazione. Questa email assicura anche la firma autentica. In questo modo la firma digitale ha le medesime conseguenze legali che la firma fatta a mano, secondo il *Digital Signatures Act* (<http://www.riso.ee/en/pub/2004it/p224.htm>).

##### Germania

Complice un progetto pilota lanciato nel 2007, la Germania è oggi all'avanguardia nella digitalizzazione delle biblioteche comunali. Libri, riviste, quotidiani, ma anche e-books, video e musica. Questa la fitta gamma facente capo ad un servizio (*Onleihe.de*) diffusosi a macchia d'olio nelle principali città tedesche- inizialmente presente in quattro, ora in diciannove. L'obiettivo? Riavvicinare i giovani della generazione-Google al piacere magico della lettura; il tutto tramite l'uso di una tecnologia rapida e veloce come quella offerta da Internet. Il sistema è stato messo a punto da una impresa tedesca, la *DiViBib* di Wiesbaden (società controllata del gruppo *Ekz*), ricalcando il modello già seguito

nel 2005 dalla Public Library di Brooklyn a New York. Dei 30.000 prodotti da essa offerti a seguito di licenze rilasciate dagli editori, le biblioteche tedesche ne hanno acquistati, a seconda dei casi, tra i 3000 e i 10.000. Il prezzo è identico rispetto a quello da loro pagato fisicamente per un libro, un cd o un settimanale. Avere accesso al sistema è estremamente facile: basta essere clienti di una biblioteca comunale (recarvisi, almeno una volta, è quindi indispensabile per la registrazione) e munirsi di username e password. Il costo della tessera varia da biblioteca a biblioteca e si aggira tra i venti e i cinquanta euro all'anno.

Ad oggi, non è comunque ancora possibile rifornirsi, solo attraverso la rete, presso "biblioteche 2.0" nelle quali non si sia materialmente iscritti. Il procedimento è questo: dopo aver inserito i propri dati, a qualsiasi ora del giorno o della notte, per un periodo di tempo che si aggira intorno ai cinque giorni, si potrà liberamente scaricare ciò che più interessa. Basterà inserire i titoli dei testi prescelti nel motore di ricerca della biblioteca e con un semplice clic inizierà il *download* di file utilizzabili per Windows in formato pdf, wma, wmv. Per ciascuno di essi è disponibile una scheda introduttiva, in modo da garantire al consumatore la possibilità di farsi un'idea sul prodotto che è in procinto di scaricare. Dopodiché, se di suo gradimento, il lettore potrà inserirlo nel proprio carrello, esattamente come avviene su E-bay.

Insomma, oltre a non dover uscire di casa, il cittadino eviterà così anche di pagare penali di qualunque genere per l'eventuale mancata riconsegna del materiale: semplicemente, allo scadere del prestito di ciascun prodotto multimediale, non sarà più possibile avervi accesso dal proprio *account*. Al massimo si potrà procedere al rinnovo del prestito virtuale. Altrimenti, il prodotto si renderà automaticamente disponibile per un altro cliente. Tutto ciò al fine di assicurare che la biblioteca presti tanti documenti quanti ne ha effettivamente acquistati. Mai uno in più. Uno speciale strumento, il DRM (*Digital Rights Management*) supplisce a tale scopo. In ultima istanza, quindi, gli editori e le case discografiche sono avvantaggiati da questo *business*, che dà loro un'arma in più per combattere la concorrenza "sleale" della pirateria. Secondo quanto riportato dalla DiViBib, infatti, il rischio di copie e masterizzazioni selvagge, ancorché ineliminabile, è di gran lunga più difficile con documenti protetti dal DRM, piuttosto che con semplici Audio-CD o DVD.

### Polonia

In Polonia tutti i cittadini possono presentare online la dichiarazione dei redditi dall'8 aprile 2009. Poiché il periodo utile alla presentazione del modulo va dal 1 gennaio al 30 aprile, molti contribuenti quest'anno non hanno potuto approfittare di questa facilitazione, che però potrebbe avere conseguenze rilevanti per i cittadini nei prossimi anni.

Grazie a un apposito emendamento al sistema fiscale, sono stati ampliati a tutti i regolamenti che consentivano di presentare online i moduli per la PIT (Personal Income Tax), e che fino all'8 aprile si applicavano solo alle persone in possesso di firma digitale certificata. Nel 2007, solo 306 persone ([http://gospodarka.gazeta.pl/pit/1,95187,6554247,ePIT\\_37\\_na\\_koniec\\_rozliczen.html](http://gospodarka.gazeta.pl/pit/1,95187,6554247,ePIT_37_na_koniec_rozliczen.html)) si erano avvalse di questa opportunità, principalmente a causa dell'elevato costo della firma digitale (600 zloty, pari a circa 150 euro). Attualmente, il costo della firma digitale è stato dimezzato a 300 zloty, pari a circa 75 euro.

In ogni caso, la firma digitale non è più necessaria: per consentire la verifica dell'autenticità della dichiarazione, il dichiarante deve specificare, nome, cognome, NIP (codice fiscale), data di nascita e numero di identificazione personale (PESEL). Oltre a questo, è necessario comunicare il reddito lordo relativo al 2007, sempre come misura precauzionale contro la presentazione di false dichiarazioni da parte di altri. In sole due settimane, ben 50 mila cittadini polacchi hanno utilizzato internet per compilare la loro PIT.

Restano, tuttavia, delle limitazioni: infatti solo il modulo PIT-37, che si riferisce ai lavori dipendenti o subordinati, può essere compilato online. Per i cittadini che invece devono compilare il modulo PIT-36 (lavoratori autonomi e persone che hanno reddito sia da lavoro autonomo sia da lavoro di-

pendente) non hanno ancora questa possibilità. Altre restrizioni si applicano ad alcuni individui che pure devono compilare il modulo PIT-37: per esempio, i coniugi che presentano dichiarazioni congiunte o quanti usufruiscono di agevolazioni fiscali, devono ancora ricorrere ai metodi usuali.

Mediamente, il tempo di compilazione del PIT online è di circa un'ora: infatti, il software adottato dalla pubblica amministrazione polacca è in grado di calcolare autonomamente, una volta che siano stati introdotti tutti i dati necessari, l'ammontare delle tasse che il singolo cittadino deve pagare. Inoltre, si è scelto di consentire un alto grado di interattività, in virtù del quale il cittadino può salvare delle bozze del documento e, in ogni momento, tornare agli step precedenti e correggere eventuali errori senza per questo dover ripartire dall'inizio del processo.

Per compilare online la propria dichiarazione è necessario scaricare sul proprio computer un'applicazione compatibile con tutti i sistemi operativi Windows, Linux, e Mac. L'applicazione è anche in grado di effettuare verifiche di correttezza formale dell'operazione, per esempio riguardo alla mancanza di alcuni dati. Una volta inviata la dichiarazione online, il dichiarante riceve un numero di conferma, che può essere utilizzato per ottenere la Conferma legale di ricezione (Urząd Potwierdzenie Odbioru), che ha valore giuridico come prova della presentazione del PIT. Esiste anche un secondo metodo per presentare la dichiarazione dei redditi online, attraverso un apposito modulo PDF. Anche in questo caso, l'intero processo può essere eseguito tramite un normale collegamento internet.

Infine, in caso il cittadino riscontri degli errori nel suo modulo PIT, è necessario presentare la versione corretta in forma cartacea. Per il momento, non è possibile svolgere online questo tipo di attività.

### *Singapore*

In tal senso, ci sembra significativa l'iniziativa del governo di Singapore (23° paese nella lista delle Nazioni Unite, prima dell'Italia, che resta "solo" al 27° posto) di creare un portale unico (<http://www.singpass.gov.sg/sppubsvc/index.html>) con cui accedere ad alcuni servizi amministrativi di interesse sia dei singoli cittadini che delle imprese, previa identificazione.

SingPass è l'abbreviazione di *Singapore Personal Access*, e concretamente è una password alfanumerica unica dedicati ai cittadini e ai residenti permanenti maggiori di 15 anni, tramite la quale sbrigare alcuni adempimenti burocratici o accedere ad alcuni servizi on line, anche per conto di società commerciali.

Gli utenti possono fare richiesta di abilitazione ai servizi, oltre che presso gli sportelli locali, anche via internet, dovendo attendere solo 4 giorni lavorativi per essere accreditati.

## *5. E-consultation*

La *best practice* selezionata per la categoria di *e-consultation* proviene dalla Corea del Sud, che continua ad essere nella top ten dell'indice delle Nazioni Unite per l'*e-government* del 2008, dietro solo a Svezia, Danimarca, Norvegia, Stati Uniti e Olanda.

Il governo coreano ha aperto il sito [www.epeople.go.kr](http://www.epeople.go.kr), un portale semplice che consente, secondo una procedura guidata, di inviare reclami, lamentele, petizioni, proposte, osservazioni alle amministrazioni statali (in particolare, ai ministeri), agli enti locali e alle ulteriori istituzioni pubbliche, come agenzie e autorità amministrative di varia natura (Agenzia per la sanità, per le risorse idriche, per i consumatori, etc.).

L'oggetto del messaggio può essere una lamentela circa l'organizzazione e l'attività amministrativa, una richiesta di chiarimenti circa i tempi di attesa o gli uffici competenti per il disbrigo di una pratica amministrativa, una proposta per migliorare l'attività amministrativa, un'opinione relativa a una questione politica, persino una denuncia di illegittimità di un atto amministrativo o di un caso di corruzione (in questo caso, viene garantita la riservatezza dei dati del denunciante). I messaggi

sono molto semplici da compilare e inoltrare, dal momento che una mascherina guida l'utente nella compilazione del documento, chiedendogli obbligatoriamente il nome, la nazionalità, l'indirizzo di residenza e l'e mail. L'inserimento di una password consente infine all'utente di verificare lo stato della sua richiesta in ogni tempo e in tutta semplicità, accedendo all'area personale del sito.

## 6. Conclusioni

Le iniziative sopra riportate rappresentano, a nostro avviso, uno stimolo per l'Italia a potenziare gli strumenti di *e-government* per i suoi cittadini.

Il nostro paese, al 27° posto del più volte citato *e-government* index delle Nazioni Unite, mostra già dei chiari segnali di utilizzo delle possibilità informatiche al servizio dei cittadini, tanto che una classifica ulteriore rispetto a quella delle Nazioni Unite – che in questo studio tuttavia non è adottata come parametro – la pone all'11° posto, prima di Inghilterra e Norvegia e dietro soltanto a Stati Uniti, Singapore, Canada, Corea, Giappone, Hong Kong, Australia, Finlandia, Svezia e Taiwan (Waseda University Institute di Tokyo, *World e-government ranking 2008*).

Meno confortanti sono invece i dati forniti dal CNIPA che, benché fermi al 2007, registrano un *e-government* piuttosto deludente della pubblica amministrazione. In realtà, dal rapporto del CNIPA emerge che la PA ha ormai un "ingente patrimonio ICT, sia in termini di infrastrutture, sia di applicazioni software, e il numero di servizi in rete che offre a cittadini e imprese è in linea con quanto avviene negli altri Paesi UE: quasi il 60% dei servizi della P.A. al cittadino e l'80% dei servizi alle imprese è in rete, come rilevato dalla *Indagine comparativa sui servizi pubblici on line nella UE*, di Cap Gemini, settembre 2007, e dalla *Relazione annuale sullo stato di informatizzazione della P.A. per il 2006* del CNIPA. Inoltre, la P.A. ha una moderna rete di connettività (SPC) che collega le amministrazioni pubbliche e sulla quale sono fruibili diversi servizi innovativi" (CNIPA, *Relazione annuale sullo stato dell'ICT nella P.A.C. – 2007*, p. 9). Tuttavia, la carenza sembra stare non tanto nelle possibilità di offerta di *e-government*, quanto nella razionalizzazione dell'uso che le PA ne fanno: "Si acquista sempre più tecnologia e si trascura di realizzare servizi che siano soddisfacenti per gli utenti, ascoltando la 'domanda'. I servizi pubblici in rete, che pure come detto sono disponibili in linea con la media UE, sono di qualità limitata, riescono a coprire l'intero iter dei procedimenti amministrativi solo in un numero limitato di casi e non sempre coprono i procedimenti inter-amministrazione. In pratica, dematerializzano solo parte della pratica e lasciano a carico del cittadino l'onere di integrare le informazioni tra i diversi soggetti pubblici" (*Ibidem*).

Iniziative di *e-information*, *e-administration*, *e-consultation*, *e-participation* possono dunque essere individuate con ogni probabilità ai vari livelli di governo del nostro paese, alcune peraltro molto simili a quelle straniere segnalate nel presente articolo. La carenza da colmare a nostro avviso sembra dunque essere un'altra, ovvero facilitare le modalità di accesso agli strumenti di *e-government*.

Più chiaramente, il primo suggerimento che ci sembra opportuno avanzare non è offrire al cittadino ulteriori, singoli strumenti di *e-government* da sommare alle iniziative esistenti, ma riunire le varie opportunità esistenti in un "unico sportello", che faciliti prima di tutto la conoscenza circa la loro esistenza da parte del cittadino, a cui, altrimenti, come dichiarato dal rapporto del CNIPA, resterebbe affidato l'onere di individuare e integrare gli strumenti esistenti. Tale "sportello unico" potrebbe essere "aperto" sfruttando la banda larga su internet e TV, il servizio di connettività più semplice e familiare per tutte le categorie sociali del nostro paese.

1 luglio 2009

E- government. Best practices per informatizzare l'Italia

## IBL Policy Paper

### CHI SIAMO

L'Istituto Bruno Leoni (IBL), intitolato al grande giurista e filosofo torinese, nasce con l'ambizione di stimolare il dibattito pubblico, in Italia, promuovendo in modo puntuale e rigoroso un punto di vista autenticamente liberale. L'IBL intende studiare, promuovere e diffondere gli ideali del mercato, della proprietà privata, e della libertà di scambio. Attraverso la pubblicazione di libri (sia di taglio accademico, sia divulgativi), l'organizzazione di convegni, la diffusione di articoli sulla stampa nazionale e internazionale, l'elaborazione di brevi studi e briefing papers, l'IBL mira ad orientare il processo decisionale, ad informare al meglio la pubblica opinione, a crescere una nuova generazione di intellettuali e studiosi sensibili alle ragioni della libertà.

### COSA VOGLIAMO

La nostra filosofia è conosciuta sotto molte etichette: "liberale", "liberista", "individualista", "libertaria". I nomi non contano. Ciò che importa è che a orientare la nostra azione è la fedeltà a quello che Lord Acton ha definito "il fine politico supremo": la libertà individuale. In un'epoca nella quale i nemici della libertà sembrano acquistare nuovo vigore, l'IBL vuole promuovere le ragioni della libertà attraverso studi e ricerche puntuali e rigorosi, ma al contempo scevri da ogni tecnicismo.

### POLICY PAPER

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX