L'evoluzione della Pubblica Amministrazione nell'utilizzo degli strumenti digitali

Paola Dalcore

Assessore al Bilancio, Sistemi Informativi, Personale Provincia di Mantova

La Pubblica Amministrazione in questi ultimi anni sta vivendo una trasformazione rapida e profonda.

Tutti, ormai, cittadini, imprese, associazioni, mass-media, hanno colto questo processo e la sua carica innovativa che, pur tra difficoltà, sta cambiando non solo la fisionomia ma anche il ruolo, il modo di essere, e quindi il modo di essere percepita, della P.A., delle sue molteplici articolazioni.

Le trasformazioni che la P.A. sta vivendo sono naturalmente in relazione con i cambiamenti profondi che attraversano la nostra società, che attraversano il mondo ma che interessano anche le singole comunità, i singoli territori.

Cambiamenti che, ad ogni livello, vanno governati, stimolati ed orientati per poter accrescere e diffondere libertà ed opportunità, in modo da ridurre disparità ed esclusione a vantaggio invece di una solidarietà e di una coesione sociale che diventano, a loro volta, fattori decisivi di sviluppo e di autentico progresso.

Stiamo parlando di partecipazione, di democrazia e delle nuove esigenze e forme che essa pone e richiede nella società globalizzata e digitalizzata.

In questa dinamica così articolata e complessa della globalizzazione, sta sempre più emergendo l'importanza, il protagonismo della dimensione territoriale.

Questo non rappresenta affatto, a mio avviso, una contraddizione ma, al contrario, una giusta e necessaria affermazione di identità, una opportuna valorizzazione della propria unicità e specificità che può rappresentare occasione di sviluppo e di crescita per un territorio e la sua comunità.

Questo protagonismo dei territori, la possibilità di relazionarsi, di competere, di interagire con il mondo, sono supportati dall'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Bene; dal quadro che ho sinteticamente tracciato emergono due elementi: l'importanza del ruolo del soggetto pubblico e la trasversalità, la pervasività degli strumenti informatici e della telematica.

Nelle nostre società a livello planetario così come nelle singole comunità, il sapere, la conoscenza e la comunicazione possono rappresentare fattori decisivi di sviluppo economico, sociale, civile e, come dicevo, democratico, di uno sviluppo che sappia coniugare equità e qualità: qui si gioca, a mio parere, il ruolo del soggetto pubblico, ad iniziare dalla dimensione territoriale, ad iniziare quindi dal ruolo che le istituzioni più vicine al territorio ed ai cittadini, e cioè Province e Comuni, sanno giocare.

Conosciamo la funzione che, storicamente, nel nostro Paese, i Comuni svolgono.

I recenti cambiamenti legislativi ispirati al federalismo ed i processi di integrazione europea hanno assegnato alle Province, organo di Governo di area vasta, nuove ed importanti funzioni di coordinamento e di promozione dello sviluppo.

Credo che questo nuovo ruolo dell'Ente, legato a quel protagonismo dei territori di cui parlavo, trovi nell'evoluzione digitale della P.A. allo stesso tempo un elemento trasversale di supporto, ed una decisiva modalità di espressione dei propri indirizzi amministrativi, dei propri orientamenti progettuali, del proprio modo di relazionarsi con il territorio, i cittadini ed i vari attori pubblici e privati.

Il senso di questo processo è racchiuso in una parola: E-GOVERNMENT e cioè nel lavoro che da anni la P.A., ai vari livelli, sta portando avanti per rinnovare se stessa, il rapporto con i cittadini e l'insieme della società, per contribuire a modernizzare e far progredire il Paese nei mutati scenari che abbiamo di fronte.

L'obiettivo di una P.A. efficiente ed efficace nell'agire, snella, puntuale e professionale nell'accogliere domande e nel fornire risposte, semplice e trasparente nell'accesso e nella individuazione di compiti e responsabilità, una P.A. quindi aperta e dinamica, rappresenta una rivoluzione copernicana non solo perché mette al centro le esigenze dei cittadini e del territorio anziché le proprie, ma anche perché così la P.A. diventa attore consapevole dello sviluppo e della sua qualità, fattore di una crescita regolata e sostenibile, elemento di coordinamento e di indirizzo.

E' chiaro che una P.A. con queste finalità, in grado di fornire servizi efficienti ed innovativi, opportunità nuove, relazioni più efficaci e trasparenti ha bisogno certo di un uso ampio e diffuso delle tecnologie digitali ma, anche per questo, ha bisogno di reinventare procedure, modalità operative, assetti organizzativi.

Importanti diventano quindi le risorse finanziarie ma, soprattutto, quelle umane, il fattore umano, così come in ogni organizzazione a maggior ragione in un sistema ampio e complesso come quello costituito dall'articolazione della P.A., è un fattore decisivo.

Per cambiare mentalità, approccio, modo di essere della P.A., è necessario agire insieme sulla sua riorganizzazione e sulla motivazione del personale, valorizzando le notevoli competenze presenti nella P.A. sviluppando idonei programmi formativi, ridando valore e senso al lavoro pubblico, svolto al servizio della collettività.

Fondamentale è la formazione quale strumento che deve garantire l'introduzione di un nuovo approccio culturale e di un diverso modo di operare; formazione quale leva di imprescindibile importanza e valore che deve essere opportunamente garantita.

Naturalmente ogni struttura, ogni articolazione, ogni Ente della P.A., nella propria autonomia e responsabilità, e rispetto ai propri compiti, gestisce la riorganizzazione indotta dall'introduzione delle tecnologie informatiche.

Allo stesso tempo il Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, attraverso alcuni provvedimenti di legge sta dando, in particolare in questo 2005, forte impulso e precise direttive alla digitalizzazione della P.A. verso l'e-government.

Mi riferisco in particolare alla legge 15/2005 che ha riformato il procedimento amministrativo invitando espressamente le Amministrazioni ad utilizzare la telematica

per le attività che svolgono; al DPR n. 68 del febbraio 2005 che regola l'uso della posta elettronica certificata la c.d. legal-mail (P.E.C.); mi riferisco al D.Legs. n. 82 del marzo 2005 che contiene il "CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE", operativo dal prossimo 1° gennaio, dove si parla dei diritti dei cittadini e delle imprese, di trasmissione informatica di documenti, di carte elettroniche, di pagamenti elettronici, di firma digitale, di riconoscimento degli effetti legali degli strumenti innovativi, ma dove si parla, soprattutto, di integrazione ed interoperabilità delle P.A. il che rappresenta, come prima accennavo, un cambiamento forte non solo rispetto alle procedure e all'organizzazione, ma anche rispetto alla mentalità amministrativa.

Il tema del nostro convegno è proprio la posta elettronica certificata quale servizio fondamentale per la realizzazione dell'e-government in quanto la PEC garantisce l'identificazione certa del mittente, l'integrità e la confidenzialità del messaggio, la certificazione dell'avvenuto messaggio: questo significa che i messaggi di posta certificata equivalgono alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge.

Ma la digitalizzazione della P.A. sta già dando importanti risultati operativi su scala nazionale penso ad esempio allo sportello virtuale per le imprese, frutto della collaborazione fra Ministero delle Attività Produttive, Ministero dell'Innovazione e Tecnologie ed UNIONCAMERE, ed anche, su scala regionale, dove nel gennaio del 2004 si è stipulato un accordo tra Regione Lombardia ed UNIONCAMERE LOMBARDIA per l'integrazione tra la Carta Regionale dei servizi e la SMART CARD camerale; ma di queste esperienze parleranno diffusamente i relatori che mi seguiranno.

Nel nostro territorio esistono risorse ed esperienze significative rispetto all'E-GOVERNMENT.

Penso ad esempio al ruolo ad esempio del Comune capoluogo che, negli ultimi anni, è stato molto attivo al riguardo, ma penso anche alle diverse esperienze dei progetti Siscotel sul nostro territorio e da ultimo al progetto pilota di Banda Larga (sistema wi-fi, satellitare) che l'A.P. ha presentato, insieme a 24 Comuni dell'area Ob.2 per ottenere un finanziamento dalla Regione Lombardia che l'ha valutato positivamente.

Per quanto riguarda l'Ente Provincia: grande rilievo questa Amministrazione ha dato, sin dal suo insediamento, all'innovazione tecnologica ed organizzativa dell'Ente al fine di valorizzarne le nuove funzioni, razionalizzarne il funzionamento, innovare e migliorare non solo l'offerta di servizi ma, più complessivamente, il rapporto con il territorio e le sue istanze.

Per queste ragioni ci siamo impegnati nel promuovere lo sviluppo e la diffusione delle nuove tecnologie sia all'interno dell'Ente, sia all'esterno, verso il territorio.

L'obiettivo è quello, non solo di razionalizzare il funzionamento dell'Ente, ma anche di contribuire a far diventare la PA fattore di sviluppo di qualità per il territorio, in grado di fornire ad imprese e cittadini servizi efficienti, rapidi, innovativi, aprendo la PA alla trasparenza ed alla comunicazione.

Ricordo alcuni progetti che l'AP ha sviluppato in questo campo:

Progetto "SINTESI- Sistema Integrato Servizi per l'Impiego"
(rientra nel piano di e-government ed è stato presentato insieme alle province lombarde ed alla Regione Lombardia)

E' stato riorganizzato il Sistema Informativo Lavoro, con l'unificazione delle banche dati dei Centri per l'impiego, e avviata l'erogazione di servizi su Internet.

E' prevista l'introduzione di nuovi software dedicati non solo all'espletamento delle funzioni amministrative, ma anche alla erogazione di servizi di Orientamento, all'incontro tra "domanda" e "offerta" ed alla creazione dei Portali Provinciali del Lavoro sul territorio (punti di erogazione via WEB dei servizi del Sistema Informativo Lavoro).

Il progetto è finanziato con fondi comunitari e con quelli del bando di e-government.

Progetto WEGE "Sistema informativo territoriale di gestione delle infrastrutture stradali" (rientra nel piano di e-government ed è stato presentato insieme alle Provincie di Bolzano e Lodi).

L'obiettivo del progetto, che sarà completato entro quest'anno, è la realizzazione di un sistema informativo territoriale dedicato alla gestione delle problematiche del Catasto Strade nel suo senso più ampio, superando così un approccio limitato alle sole problematiche di manutenzione.

Con questo progetto intendiamo costruire una banca dati territoriale di tutta la viabilità provinciale, composta dalla rappresentazione cartografica della rete stradale e da tutte quelle informazioni necessarie ad una sua efficiente gestione;

3) Protocollo informatico - L'introduzione del protocollo informatico dal 1° gennaio del 2004 ha richiesto una riorganizzazione interna accompagnata da percorsi di formazione del personale.

Dopo la prenotazione elettronica degli appuntamenti, è di queste settimane l'avvio di un nuovo servizio telematico che consente a cittadini ed imprese di consultare direttamente dal proprio PC la pratica presentata per vedere direttamente lo stato di avanzamento del procedimento e per scaricare la modulistica .

4) Servizio bibliotecario in rete - La nuova rete informatica di supporto alle 54 biblioteche mantovane ha portato importanti e sostanziali miglioramenti nella gestione del servizio da parte dei bibliotecari e nella qualità dello stesso offerta ai cittadini, oltre ad economie di scala e avvio di servizi aggiuntivi.

Il numero di libri catalogati presso il centro provinciale è passato da circa 43.000 nel corso del 2002 a oltre 67.000 nel corso del 2003, e del 2004; il numero dei prestiti interbibliotecari è aumentato del 40%.

5) Acquisti on-line - E' stato portato a regime l'utilizzo del sistema degli acquisti on-line con la gestione di un sistema che vede l'erogazione del servizio oltre che ai diversi settori della Provincia , anche ad altri 27 Enti, tra Comuni e Case di Riposo, tutti operanti sul territorio mantovano, che hanno aderito al progetto. Attualmente all'albo telematico sono iscritti circa 800 fornitori. Le gare svolte nel 2004 sono state 56, di cui 37 gestite dalla Provincia e 19 gestite dagli Enti convenzionati; gli importi totali a base d'asta sono stati pari a 1.860.018,89 euro, gli importi di aggiudicazione sono stati di 1.240.052,82 euro con un risparmio totale di 619.966,07 euro (pari al 33%)

6) SIT - Oltre alla gestione delle informazioni necessarie alla attività amministrativa della Provincia particolare rilevanza, per un ente con un ruolo di programmazione, assume il trattamento dei dati relativi al territorio.

Il poter disporre di un sistema informativo territoriale permette un controllo capillare del territorio monitorato e consente la possibilità di interventi basati sulla correlazione incrociata di informazioni provenienti da diverse fonti.

A questo fine è' stato mantenuto aggiornato il patrimonio informativo del SIT esistente, con particolare attenzione alla gestione dei dati dei Catasti Ambientali, del Piano Territoriale di Coordinamento, del Mosaico dei P.R.G., del Catasto strade.

Per permettere la fruizione delle informazioni del SIT (sistema informativo territoriale) da parte dei soggetti esterni alla Provincia è stata realizzata l'architettura informatica necessaria alla pubblicazione dei dati cartografici su Internet attraverso strumenti interattivi per accedere, da parte dei cittadini, al vasto patrimonio informativo della Provincia.

E' del tutto evidente che, alla base della nostra progettualità vi è una strategia che è impostata: sulla interoperabilità di tutti gli Enti Locali, perché credo che la P.A. debba presentarsi in maniera unica di fronte ai cittadini, sull'integrazione delle reti e delle banche dati che devono poter comunicare tra di loro (se l'obiettivo è quello di facilitare la vita al cittadino è evidente che se le informazioni sono già contenute in una banca dati, queste non vanno fatte richiedere altrove!).

E' ormai universalmente condivisa l'idea che uno dei fattori principali per lo sviluppo economico e sociale di un territorio, sia da ricercare nella disponibilità di connessioni telematiche che permettano una costante e veloce comunicazione tra i cittadini, le imprese e gli Enti Locali.

Oggi, infatti, i sistemi territoriali competono direttamente sul mercato mondiale e, quindi, la competitività non può che essere dell'insieme del territorio, della qualità delle sue infrastrutture, materiali ed immateriali, della sua capacità di valorizzare ed innovare la propria cultura ed il proprio operare.

Ecco perché credo che gli investimenti nelle nuove tecnologie possano determinare opportunità di sviluppo economico, sociale, culturale e tecnologico dell'insieme del territorio.

Per questa ragione è stato redatto uno studio di fattibilità per la realizzazione del progetto di ITP (infrastruttura tecnologica provinciale), che ha avuto un cofinanziamento da parte della Regione Lombardia di 400.000,00 euro e che potrà potenziare l'erogazione dei servizi telematici a livello territoriale ed aprire la strada alla costituzione di un Centro Servizi Territoriale quale struttura operativa a disposizione dei Comuni per l'erogazione dei servizi.

Chiudo il mio intervento che è stato "sbilanciato", per così dire, più sul profilo politico che sugli aspetti tecnici: ma, credo, che sia inevitabile per chi riveste ruoli come il mio.

E' indispensabile dare un senso all'innovazione, è giusto che le P.A. sviluppino e diffondano l'innovazione tecnologica avendo come riferimento il binomio equità/qualità cui prima accennavo perché è responsabilità di tutti, ad iniziare proprio dalla P.A., cercare di ridurre i divari, i disagi, le esclusioni, le povertà materiali e culturali e, di accrescere, invece, la coesione e l'inclusione perché la società della conoscenza davvero migliori la vita di ciascuno.