

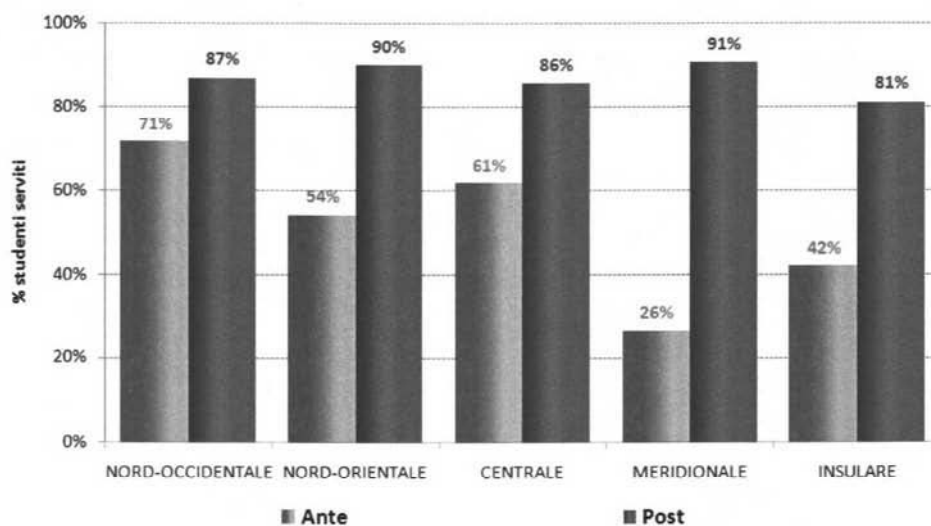
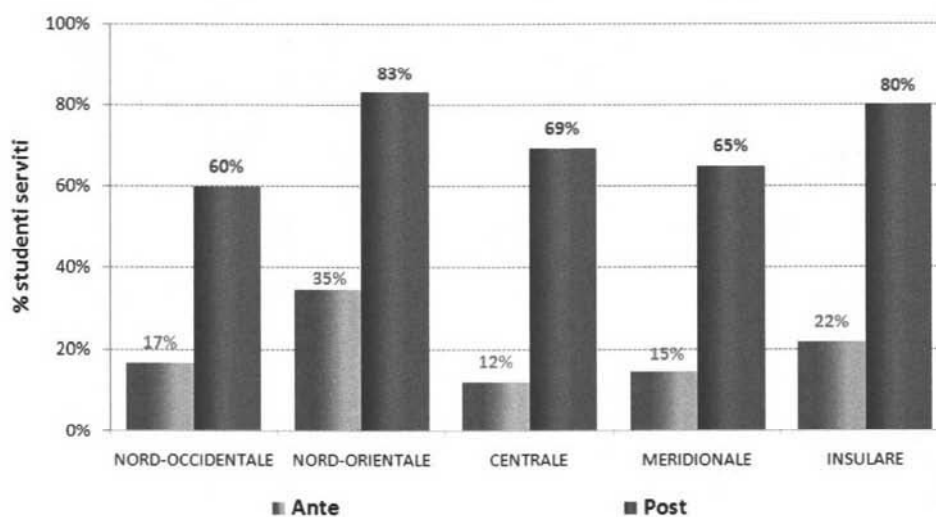
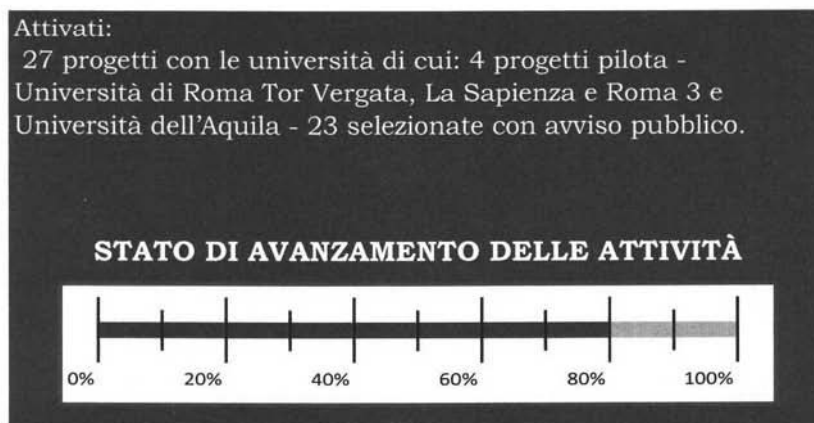
Grafico 1 – Impatto del programma sulla copertura WiFi**Grafico 2 – Impatto del programma sul processo di verbalizzazione elettronica degli esami**

Figura 14 – Servizi *on-line* e reti WiFi: stato di avanzamento a giugno 2011**Figura 15** – Università digitale: stato di avanzamento a giugno 2011

8.2.3 Giustizia

Il Piano *e-Gov* 2012 individua nella digitalizzazione della Giustizia un obiettivo prioritario. In tale ambito, le principali linee di attività condotte dal DDI, nel corso del 2010, si sono sostanziate sia nella prosecuzione di progetti avviati, che nella realizzazione di nuove iniziative con l'obiettivo, in entrambi i casi, di migliorare l'efficienza delle strutture informatiche di supporto alla giustizia, in collaborazione con il Ministero della Giustizia e in attuazione del Protocollo di intesa per la realizzazione di programmi di innovazione digitale siglato nel 2008⁴¹.

Per raggiungere i risultati che il Protocollo ha delineato si è operato su due piani distinti e correlati: da un lato, la revisione e il miglioramento delle infrastrutture informatiche di supporto ai diversi procedimenti dell'Amministrazione giudiziaria; dall'altro, la realizzazione di interventi puntuali per individuare e promuovere le pratiche virtuose, valutare sul campo criticità e benefici e individuare soluzioni da estendere progressivamente alle diverse realtà del settore.

Partendo dagli aspetti tecnologici, è opportuno menzionare le attività condotte di studio, analisi e progettazione del sistema documentale per le amministrazioni giudiziarie, nonché quelle sulle specifiche di sicurezza e sull'evoluzione delle infrastrutture. Si tratta di passi fondamentali nel percorso di miglioramento del processo civile e penale attraverso la razionalizzazione delle infrastrutture e la predisposizione di strumenti per la digitalizzazione degli atti scambiati tra gli uffici e con l'esterno. Tra gli strumenti individuati, assume particolare rilievo la posta elettronica certificata (PEC) come veicolo per le notifiche telematiche. Nel corso del 2010 le notificazioni telematiche hanno contribuito a rendere più efficiente il processo civile presso il Tribunale di Milano; inoltre è attivo da più di un anno il deposito telematico a valore legale per il procedimento di ingiunzione in 12 Tribunali su tutto il territorio nazionale.

Nel 2010, grazie ad alcuni interventi diretti e puntuali presso specifiche amministrazioni giudiziarie, sono stati compiuti importanti passi avanti anche nell'attuazione di altri progetti previsti dal Piano di *e-Gov* sul tema giustizia:

- il rilascio telematico di certificati giudiziari;
- la trasmissione telematica delle notizie di reato;
- la registrazione telematica degli atti giudiziari civili;
- l'accesso pubblico via rete alle sentenze ed ai dati dei procedimenti.

⁴¹ Ci si riferisce al protocollo di intesa siglato dal Ministro della giustizia e dal Ministro per la pubblica amministrazione il 26 novembre 2008.

In Veneto⁴², è stato avviato un percorso per consentire la trasmissione delle notificazioni per via telematica e la dematerializzazione degli atti sia nel processo civile ordinario che nel secondo grado di giudizio. Nel corso del 2010 si è proseguito nelle azioni di bonifica e di riordino degli atti e delle banche dati. Tale attività ha permesso di ottenere tangibili miglioramenti grazie all'azione combinata di revisione e di ammodernamento delle strutture informatiche da parte di tutti gli addetti ai lavori: Corte d'Appello, Tribunali ed Ordini degli avvocati.

Presso il Tribunale di Roma sono stati ottenuti rilevanti risultati con l'istituzione di una Commissione⁴³, nata allo scopo di individuare un percorso concreto volto al miglioramento del servizio offerto ai cittadini e alla collettività. Oggi, grazie al lavoro della Commissione, presso il Tribunale del riesame sono disponibili per avvocati, cittadini, uffici interessati e magistrati gli atti giudiziari in formato digitale, analizzabili con strumenti di ricerca più evoluti e ricevibili via PEC.

Iniziative analoghe sono state realizzate a Milano – anche grazie al Tavolo per la giustizia precedentemente istituito – e nella Regione Toscana.

È stato inoltre siglato un Protocollo d'intesa con la Direzione generale dei sistemi informativi del Ministero della Giustizia per il progetto "Miglioramento dei servizi dei tribunali". Questo programma si prefigge di accrescere i benefici derivanti dalla valorizzazione e la diffusione delle buone pratiche nel settore della Giustizia, realizzando interventi mirati e concreti presso le diverse realtà del Paese con il supporto di un'azione sistemica di tipo organizzativo e normativo. Il Progetto esecutivo prevede un investimento di circa 5,5 milioni di euro per il miglioramento dell'efficienza del sistema giudiziario. Infine, nel 2010, sono stati siglati dei Protocolli d'intesa tra il Ministro Brunetta e i vertici dei Tribunali di Macerata e Isernia.

⁴² In attuazione dei Protocolli di intesa sottoscritti dai Ministri Alfano e Brunetta, dalla Corte d'Appello di Venezia, dai Presidenti dei Tribunali e dall'Avvocatura del Distretto.

⁴³ Fanno parte della Commissione rappresentanti del Tribunale, del Ministero della giustizia, del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, della Camera penale di Roma e dell'Ordine degli avvocati di Roma.

Gli interventi previsti da questi protocolli sono da considerarsi dei prodromi eccellenti del più vasto Piano straordinario per la digitalizzazione della Giustizia che ha preso avvio nel 2011 (ved Figura 16).

Figura 16 – Il Piano straordinario per la digitalizzazione della Giustizia

L'Accordo del 14 marzo 2011 tra il Ministro della giustizia e il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione ha avviato un Piano straordinario per l'attuazione del programma di digitalizzazione della Giustizia, portando tra l'altro a compimento le azioni di innovazione previste dai Protocolli d'intesa siglati dal Ministro della giustizia e il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione con Corti d'appello, Tribunali e Procure.

Il Piano Straordinario, articolato in tre linee di intervento (digitalizzazione di atti, notifiche *on-line* e pagamenti *on-line*) ha come obiettivi:

- ridurre i tempi del processo e dell'erogazione dei servizi accessori;
- facilitare il lavoro dei magistrati e degli operatori della Giustizia;
- migliorare l'efficienza, riducendo i costi di gestione e di funzionamento amministrativo;
- semplificare la fruizione dei servizi da parte di cittadini e imprese.

Per ogni linea di intervento sono previste azioni di:

- adeguamento delle apparecchiature e delle tecnologie;
- migrazione dai vecchi sistemi;
- accompagnamento del cambiamento organizzativo (*change management*), da svolgersi presso ogni ufficio interessato;
- *training on the job* rivolto agli operatori degli uffici interessati e assistenza tecnica al dispiegamento delle nuove funzioni.

Il Piano è rivolto a 477 Uffici Giudiziari (Corte Suprema di Cassazione e Procura Generale presso la Cassazione; 29 Corti di Appello; 29 Procure Generali; 165 Tribunali; 165 Procure presso i Tribunali; 29 Tribunali di Sorveglianza; 29 Tribunali per i Minorenni; 29 Procure presso i Tribunali dei Minorenni).

L'iniziativa - il cui completamento è previsto in 18 mesi - è sotto la guida congiunta del Ministero della Giustizia e del Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione. Le risorse finanziarie necessarie, erogate con l'attivazione delle diverse fasi e per stadi di avanzamento del Piano Straordinario, sono messe a disposizione dal Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, tramite il Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica.

8.3 Il rapporto cittadino-P.A.

Il Dipartimento ha promosso, nel corso del 2010, diverse iniziative dirette a sostenere la nascita di una "amministrazione digitale", intervenendo sia sul piano delle regole, sia su quello dell'offerta di servizi *on-line*.

Sul piano regolatorio, con la consapevolezza che il sito *web* delle pubbliche amministrazioni rappresenta un canale fondamentale per garantire la disponibilità *on-line* di informazioni corrette e servizi di qualità per il cittadino, lo scorso luglio sono state pubblicate dal

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione le Linee guida per i siti *web* delle pubbliche amministrazioni, in attuazione degli indirizzi contenuti nella Direttiva n. 8 del 2009.

Sul piano dei servizi *on-line*, sono stati avviati importanti progetti per trasformare sempre più “in digitale” il dialogo tra la pubblica amministrazione e i propri “clienti”: il servizio Postacertificat@ per il dialogo tra pubblica amministrazione e cittadini, il portale Vivifacile, il *network* sempre più capillare delle Reti amiche.

8.3.1 Le Linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni

Tra le iniziative condotte dal DDI nel corso del 2010, le Linee guida per i siti *web* delle pubbliche amministrazioni, previste dalla Direttiva del 26 novembre 2009, n.8 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione e rivolte a tutte le amministrazioni pubbliche, si collocano a pieno titolo nell'ambito delle iniziative di innovazione delle amministrazioni pubbliche promosse al fine di realizzare un rapporto aperto e trasparente con i propri clienti e avviano, per la prima volta in Italia, un processo di "miglioramento continuo" della qualità dei siti web pubblici.



Più in dettaglio, le Linee guida sono finalizzate ad indicare alle pubbliche amministrazioni criteri e strumenti per la razionalizzazione dei contenuti *on-line*, la riduzione dei siti *web* delle pubbliche amministrazioni obsoleti e il miglioramento di quelli attivi.

Tra gli obiettivi di una pubblica amministrazione di qualità vi è infatti l'offerta tramite *web* di informazioni corrette, puntuali e sempre aggiornate, nonché l'erogazione di servizi *on-line* completi e fruibili a cittadini e imprese. Alla luce di questi principi, la prima edizione delle Linee guida - elaborata in collaborazione con il Dipartimento della funzione pubblica, DigitPA e Formez PA, e pubblicata lo scorso luglio dopo una consultazione telematica di due mesi (che ha registrato circa 17.000 accessi) - da un lato, ha illustrato i principi generali per accompagnare le pubbliche amministrazioni nell'attuazione degli indirizzi contenuti nella Direttiva n. 8 del 2009 e, dall'altro, ha definito le modalità e i passi necessari per l'iscrizione al dominio "gov.it" (a garanzia della natura pubblica dell'informazione e dell'appartenenza di un sito a una pubblica amministrazione). Nel documento sono stati altresì definiti possibili percorsi operativi e descritte alcune azioni che una pubblica amministrazione può intraprendere nel caso in cui gli interventi da porre in essere riguardino la riduzione dei siti *web* e la razionalizzazione dei contenuti *on-line*. Una particolare attenzione è stata prestata alla definizione di un elenco di “contenuti minimi” che per legge i siti

web istituzionali devono includere, di fatto raccogliendo, classificando e mettendo a sistema disposizioni e adempimenti vigenti. Oltre a un inquadramento generale sui criteri e sugli indirizzi per il trattamento dei dati e della documentazione pubblica, le Linee guida hanno inoltre fornito i principi generali per le pubbliche amministrazioni che vogliono sperimentare innovativi strumenti, quali quelli diretti a rilevare la *Customer Satisfaction* o a favorire l'interazione e il dialogo con cittadini e imprese. Completano il documento appendici tecniche e vademecum di approfondimento.

Coerentemente con il dettato della Direttiva n.8 del 2009, le Linee guida siti *web* delle pubbliche amministrazioni sono oggetto di aggiornamento con cadenza almeno annuale, in modo da fornire con continuità alle pubbliche amministrazioni i criteri guida sulle modalità di razionalizzazione, dismissione, gestione, sviluppo e diffusione dei loro siti *web*, tenendo anche conto degli avanzamenti e dei progressi tecnico-normativi in materia. Inoltre, in coerenza con quanto disposto dalla Direttiva n.8 del 2009, esse prevedono una serie di azioni di accompagnamento, di monitoraggio e verifica.

Figura 17 - Linee guida siti web delle PA: aggiornamento al 2011

Dopo la prima edizione del luglio 2010 e in linea con quanto indicato dalla Direttiva n. 8 del 2009, il DDI nel primo semestre 2011 ha dato avvio, in collaborazione con il Dipartimento per la funzione pubblica, DigitPA e FormezPA, ad un aggiornamento delle Linee guida.

Il testo, attualmente in fase di consultazione *on-line*, recepisce le novità introdotte dal D.lgs. n. 235/2010 ("nuovo CAD"), dalla Delibera CIVIT n. 105/2010 e dalle Linee guida del Garante della privacy in materia di trattamento di dati personali (deliberate il 2 marzo 2011). La versione 2011 introduce inoltre specifiche regole per la registrazione al dominio ".gov.it" e offre integrazioni in tema di accessibilità e di gestione dei contenuti tramite Content Management System (CMS).

I riscontri e le indicazioni che perverranno durante la fase di condivisione e confronto saranno utilizzati per una revisione del documento preliminare, la cui pubblicazione - in versione definitiva - è prevista per fine luglio 2011.

È stata inoltre attivata sul sito web del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione una sezione interamente dedicata alle Linee guida siti web PA, disponibile al seguente indirizzo: <http://www.innovazionepa.gov.it/lazione-del-ministro/linee-guida-siti-web-pa/presentazione.aspx>

Linee guida siti web PA: sito web dedicato

 LINEE GUIDA Le "Linee guida per i siti web della PA" sono lo strumento per il miglioramento continuo della qualità dei siti web pubblici. In queste pagine è presentato l'aggiornamento 2011 delle Linee Guida nella versione preliminare sottoposta alla consultazione pubblica. Vai alla presentazione e sintesi della versione preliminare 2011 Vai all'indice dettagliato	 VADEMECUM Alle Linee guida fanno seguito i Vademecum di approfondimento, il cui scopo è di fornire una guida organica e approfondita sui principali temi trattati. Scarica il Vademecum: "Indicazioni operative per la costruzione, lo sviluppo e la gestione dei siti web della PA" file .PDF file .DOC
 CONSULTAZIONE Le Linee guida sono periodicamente oggetto di una consultazione pubblica che coinvolge i vari stakeholder nel proporre suggerimenti e indicazioni utili alla revisione del documento. La consultazione 2011 è stata avviata l'11 maggio e avrà una durata di due mesi. Accedi alla consultazione pubblica	 DOCUMENTAZIONE In questa sezione è disponibile un archivio contenente le diverse versioni delle Linee guida e altra documentazione utile Scarica il testo delle "Linee Guida per i siti web della PA" sottoposto a consultazione: file .PDF file .DOC Vai all'archivio della documentazione