

8.3.2 La posta elettronica certificata (PEC)

La posta elettronica certificata (PEC) ha rappresentato il nucleo fondamentale del programma di azioni realizzato dal DDI nel corso del 2010, in quanto strumento cardine del rinnovamento delle modalità di comunicazione tra cittadino e pubblica amministrazione.

Il progetto, inserito tra gli obiettivi prioritari del "Piano *e-Government* 2012" per innovare procedure e strumenti in dotazione della pubblica amministrazione, contenere i costi dell'apparato burocratico e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini attraverso l'uso delle nuove tecnologie, è stato implementato nel corso dell'anno, con azioni volte completare la dotazione di PEC sia in tutte le pubbliche amministrazioni, sia tra cittadini, professionisti e imprese.

Il Legislatore, dopo aver previsto l'obbligo di dotarsi di PEC per le pubbliche amministrazioni (art. 6 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82), per le imprese ed i professionisti (art. 16 della legge 28 gennaio 2009, n.2), ed esteso l'opportunità per i cittadini maggiorenni (art. 16-*bis* della l. 2/2009) di richiedere e ottenere gratuitamente una casella PEC per dialogare con la pubblica amministrazione, ne ha rafforzato il valore di strumento privilegiato di interscambio nei rapporti amministrativi, attraverso le modifiche introdotte al corpus normativo del Codice dell'amministrazione digitale (d.lgs. 235/2010).

La ridefinizione del quadro normativo di riferimento amplia le funzioni della PEC: oltre a consentire l'attribuzione a un messaggio di posta elettronica dello stesso valore di una raccomandata con avviso di ricevimento, la PEC costituisce uno strumento di identificazione, sicuro e giuridicamente valido per comunicare tra privati e PA.

Nelle pagine seguenti sono riassunte le attività che il DDI ha svolto nel 2010 per consolidare il processo di diffusione della PEC.

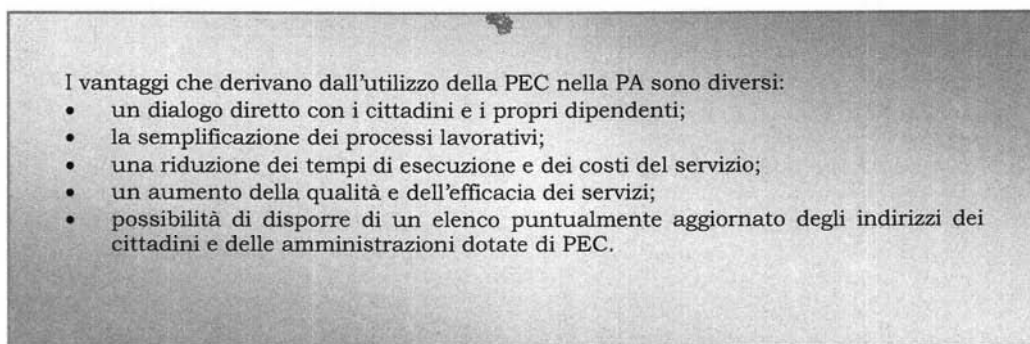
PEC nella pubblica amministrazione

Il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione ha proseguito, nel 2010, l'azione di supporto e di stimolo all'adozione della PEC da parte di tutte le pubbliche amministrazioni con interventi di verifica, monitoraggio e con azioni di richiamo alle amministrazioni inadempienti⁴⁴, procedendo inoltre alla definizione di Protocolli d'intesa con le Regioni e gli enti locali.

⁴⁴ Il mancato assolvimento degli adempimenti relativi alla PEC influisce sulla misurazione della *performance* individuale e organizzativa strumentale al calcolo della retribuzione di risultato dei dirigenti degli Uffici preposti (d.lgs. 150/2009).

In questa direzione, il DDI ha contribuito, nel 2010, a rafforzare le capacità della pubblica amministrazione di rispondere grazie all'uso della PEC, con celerità ed efficacia, alla domanda di informazioni e servizi da parte di cittadini e imprese⁴⁵.

Figura 18 – PEC nelle PA: benefici



PEC ai cittadini

Dopo l'avvio della sperimentazione nel 2009 con ACI e INPS, il DDI ha coordinato e sviluppato le attività dirette all'avvio del nuovo servizio in concessione Postacertificat@, lanciato il 26 aprile 2010. Tale servizio consente ai cittadini maggiorenni, anche residenti all'estero, di richiedere e ottenere gratuitamente una casella di posta elettronica certificata⁴⁶.

Nel 2010 è stato inoltre avviato il progetto per il rilascio di una casella PEC agli stranieri residenti sul territorio nazionale, al fine di consentire a coloro che risiedono stabilmente nel nostro Paese di interagire e comunicare con la pubblica amministrazione.

⁴⁵ In base ai dati aggiornati a metà 2011, le PA dotate di PEC sono oltre 40.000.

⁴⁶ A fine giugno 2011, il numero di PEC al cittadino richieste, secondo quanto indicato sul sito www.postacertificata.gov.it, è di oltre un milione.

Figura 19 – PEC al cittadino: benefici

La PostaCertificat@ al cittadino consente di comunicare esclusivamente, direttamente e gratuitamente con la PA, riconoscendo pieno valore giuridico alle istanze e alle dichiarazioni trasmesse alle PA mediante la propria casella di PEC e alle quali le amministrazioni hanno l'onere di rispondere con lo stesso mezzo (come stabilito dalle disposizioni integrative del d.lgs 235/2010, recante il Codice dell'amministrazione digitale).

La PostaCertificat@ al cittadino offre le stesse garanzie della raccomandata A/R e numerosi benefici in termini sia di tempo, che di costi. Con la PostaCertificat@ il cittadino può, infatti, dialogare con gli tutti gli uffici della PA direttamente via e-mail:

- senza dover produrre copie cartacee;
- senza doversi presentare agli Uffici;
- senza perdere tempo in coda agli sportelli;
- senza sostenere i costi di invio di raccomandate A/R;
- senza più pericolo che le pratiche vadano perse.

Alla disponibilità di una casella di PostaCertificat@ sono collegati numerosi servizi per il cittadino, alcuni gratuiti, altri a pagamento. Tra i primi rientrano:

- la disponibilità di una casella PEC;
- la possibilità di consultare l'elenco PEC delle pubbliche amministrazioni;
- l'opzione di notifica su casella e-mail tradizionale di eventi su casella;
- la disponibilità di un volume di 500 MB di spazio sicuro per archiviazione.
- I servizi accessori, di cui il cittadino può usufruire a titolo oneroso, sono:
- il calendario degli eventi/scadenze segnalate dalla PA, generali o individuali;
- notifica degli eventi su casella mediante SMS, Interactive Voice Response (IVR) e posta cartacea;
- estensione a minimo 1 GB del volume di spazio sicuro per archiviazione;
- strumento di firma digitale tramite smart card.

PEC nelle imprese e tra i professionisti

Il DDI ha profuso un forte impegno nel corso del 2010 a favore della diffusione della PEC nel settore delle imprese e tra i professionisti.

Sul fronte delle imprese, a luglio dello scorso anno, il Ministro Brunetta ha siglato un Protocollo d'intesa con i vertici delle associazioni di Rete Imprese Italia al fine di favorire l'utilizzo della PEC per le comunicazioni con la pubblica amministrazione di tutti i suoi associati (oltre 2,5 milioni di imprese). L'accordo prevede un programma di interventi volto a sviluppare l'innovazione digitale nel settore delle piccole e medie imprese, così da incrementare l'accessibilità dei sistemi di *e-Government* e facilitare le relazioni amministrative con i cittadini. A sostegno della diffusione della PEC nel mondo delle piccole e medie imprese, Rete Imprese Italia si è impegnata ad avviare le procedure necessarie affinché ogni suo associato si doti di PEC e la

utilizzi obbligatoriamente, come previsto dalla normativa, per le comunicazioni con la pubblica amministrazione.

Al fine di supportare gli Ordini professionali, il DDI, in collaborazione con il Dipartimento della funzione pubblica e DigitPa, ha organizzato tavoli di confronto con tutti gli Ordini. Inoltre, ha avviato un progetto finalizzato a supportare gli Ordini professionali relativamente agli adempimenti alla previsione normativa (Figura 20).

Figura 20 – PEC a imprese e professionisti: adempimenti

Da novembre del 2008, tutte le imprese costituite in forma societaria hanno l'obbligo di indicare il proprio indirizzo PEC nella domanda di iscrizione al registro delle imprese; per le imprese già iscritte sarà necessario adeguarsi entro il 29 novembre 2011. I dati disponibili, aggiornati a marzo 2011, indicano che sono circa 750.000 mila le imprese attualmente dotate di PEC.

L'obbligo per i professionisti di dotarsi di posta certificata è previsto dalla Legge 28 gennaio 2009, n. 2. La norma, in particolare, stabilisce che i professionisti iscritti in albi ed elenchi istituiti con legge dello Stato debbano comunicare ai rispettivi ordini o collegi il proprio indirizzo di posta elettronica certificata.

Inoltre, ai sensi di quanto previsto dall'art. 16, comma 7 della Legge 28 gennaio 2009, n. 2, gli Ordini e i collegi hanno l'obbligo di pubblicare in un elenco riservato, consultabile in via telematica esclusivamente dalle pubbliche amministrazioni, i dati identificativi degli iscritti con il relativo indirizzo di posta elettronica certificata.

Nel 2010 oltre 1,2 milioni di professionisti dispone di questo strumento di comunicazione e nel corso dell'anno sono state realizzate importanti iniziative per consentire ai professionisti l'invio tramite PEC della documentazione attinente le diverse procedure amministrative.

8.3.3 Il portale Vivifacile

Il DDI ha collaborato alla realizzazione del portale Vivifacile (www.vivifacile.gov.it) e all'arricchimento della gamma di servizi offerti dalla piattaforma (Figura 21).

Figura 21 – Portale Vivifacile

Il portale Vivifacile realizza un nuovo approccio della PA, che vede al centro della propria azione la soddisfazione delle esigenze degli utenti, siano essi cittadini, professionisti o imprese.

Questo approccio rende la PA disponibile e sempre accessibile, 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno, e permette agli utenti di accedere ai servizi previsti, comodamente da casa o dall'ufficio, attraverso internet o un telefono cellulare.

Registrandosi a Vivifacile, il cittadino può accedere a tutti i servizi *on-line* disponibili, direttamente dal pannello di controllo personale (ad esempio: scuola, mobilità, tasse e tributi, sanità e previdenza, enti locali).

Fin dall'avvio del progetto (marzo 2010), sul portale sono disponibili i servizi *on-line* relativi alla scuola, realizzati da HP per conto del Ministero dell'Istruzione, università e ricerca e del Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione. Questo pacchetto di servizi, denominato Scuolamia, consente alle famiglie di essere tempestivamente informate su assenze e ritardi dei propri figli, di richiedere certificati direttamente *on-line*, di prenotare un colloquio con i docenti, di ricevere la pagella via internet in formato PDF.

Nel corso dello stesso anno, il portale è stato arricchito di altri servizi. A novembre sono stati resi disponibili i primi servizi della Motorizzazione Civile: registrandosi su Vivifacile, l'automobilista può ricevere sul proprio PC, oppure sul telefonino, o ancora tramite PEC, informazioni o avvisi relativi a scadenza della patente, aggiornamento sui punti patente (persi o guadagnati), avvisi relativi alla data di revisione dei veicoli, per non incorrere nelle sanzioni previste dalla legge.

Figura 22 – La piattaforma Vivifacile: aggiornamento al 2011

La piattaforma di ViviFacile verrà integrata nel corso del 2011 con i servizi dell'Unità di Crisi del Ministero degli affari esteri, facilitando l'accesso e la registrazione a tali servizi attraverso il Portale. Entro la fine dell'anno l'integrazione tra le due piattaforme verrà ulteriormente rafforzata con un restyling dell'interfaccia di accesso ai servizi dell'Unità di Crisi, con la realizzazione di un'applicazione per dispositivi mobili (iPhone, iPad e altri palmari e tablet) e con l'utilizzazione dei servizi di messaggistica gratuita del Portale Vivifacile per alcune tipologie di avviso agli utenti dei servizi dell'Unità di Crisi.

8.3.4 Reti amiche

Il DDI ha contribuito alla promozione e al rafforzamento del *network* di Reti amiche, l'iniziativa che si propone di migliorare la qualità dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione mediante lo sviluppo di sinergie e collaborazioni pubblico-privato. Grazie a questa iniziativa, il cittadino dispone di più punti di erogazione dei servizi pubblici in fasce orarie più ampie e meno vincolanti. Anche le pubbliche amministrazioni traggono beneficio dallo sviluppo del servizio Reti amiche, in quanto dispongono in breve tempo di moderne infrastrutture in costante contatto con gli utenti, aumentando l'efficacia delle proprie azioni.

Il progetto è diretto quindi a realizzare un aumento della produttività dei servizi pubblici, diminuire i costi, aumentandone la qualità, attivare virtuose sinergie pubblico-privato, ridurre il *digital divide*.

Figura 23 – Reti amiche

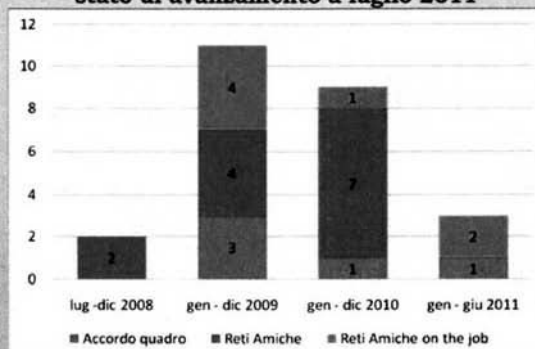
Il progetto Reti amiche è decollato nel 2008 con una fase iniziale/sperimentale con gli interlocutori più prossimi al cittadino, ovvero Poste e Tabaccai, con servizi di sportello avanzato (rilascio e rinnovo di passaporti, riscossione contributi previdenziali, ecc.) ed altri servizi delle PA (es.: consegna dei certificati anagrafici). In una seconda fase, gli accordi con i partner si sono evoluti, passando da una rete fisica (sportelli, bancomat, ecc.) a una logica multicanale e innovativa (Internet, GDO, telefonia).

Nel 2009 è nato il servizio Reti amiche on the job con il quale il Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione ha promosso l'utilizzo dei servizi della PA presso le imprese. I vantaggi sono evidenti per tutti i cittadini, in quanto semplifica i rapporti di ogni lavoratore con la PA e con il proprio datore di lavoro. Dal punto di vista della PA, Reti amiche on the job consente non solo di realizzare una riduzione di costi, ma anche di disporre di utenze specializzate che possono contribuire al migliore utilizzo dei propri servizi.

Nel 2010 il network ha continuato a diffondersi sul territorio in modo capillare.

Gli accordi in essere assicurano reti composte da oltre 104.000 sportelli, attraverso punti vendita e bancomat; oltre 11 milioni di utenti potenziali settimanali raggiunti attraverso il canale web (internet e intranet); oltre 158.000 dipendenti che potenzialmente grazie all'accordo Reti amiche on the Job possono usufruire del servizio direttamente dal posto di lavoro.

**Accordi siglati per Reti amiche:
stato di avanzamento a luglio 2011**



Tra i principali servizi attivi di Reti amiche figurano i seguenti: rinnovo e rilascio di permessi di soggiorno, pagamento contributi previdenziali (per es., contributi INPS per COLF), emissione certificati di visura anagrafica e stati civili, erogazione di servizi pubblici in luoghi di lavoro, PEC, prenotazione esami e visite specialistiche (CUP), pagamento ticket sanitari.

8.4 Non solo e-Gov

Accanto alla definizione, alla realizzazione e al monitoraggio del Piano *e-Gov* 2012, il Dipartimento ha condotto numerose altre attività nel corso del 2010 per promuovere l'uso e la diffusione dell'utilizzo delle tecnologie ICT sia all'interno della pubblica amministrazione, sia nel sistema-Paese nel suo complesso.

8.4.1 Le iniziative per l'innovazione

Nell'ambito delle attività dedicate alla promozione dell'innovazione, il DDI ha realizzato alcune importanti iniziative, tra cui il Premio nazionale dell'innovazione, "Italia degli innovatori" all'Expo Shanghai, in collaborazione con l'Agenzia per l'Innovazione e i Forum degli innovatori.

A giugno 2010, in occasione della Giornata nazionale dell'innovazione, è stata realizzata la seconda edizione del Premio nazionale dell'innovazione istituito dal Governo italiano per concessione del Presidente della Repubblica presso la Fondazione per l'innovazione tecnologica COTEC. Con tale iniziativa vengono valorizzate le migliori esperienze d'innovazione nei settori dell'industria, del design, dell'Università, della pubblica amministrazione e del terziario, al fine di favorire la crescita della cultura dell'innovazione nel Paese.

Nel 2010 sono state premiate 28 esperienze di innovazione che hanno riguardato i vincitori di competizioni nazionali svolte nei settori dell'industria (grandi imprese, PMI, gruppi), design, Università (start-up tecnologici), pubblica amministrazione e terziario, a testimonianza di un'ampia gamma di creatività, avanguardia tecnologica ed eccellenza imprenditoriale che pervade tutti i settori considerati.

L'iniziativa "Italia degli Innovatori" è nata con l'obiettivo di portare all'Esposizione Universale di Shanghai nel 2010, dedicata al tema "*Better city, better life*", le aziende italiane più innovative del Paese.

Il progetto ha avuto lo scopo, pienamente raggiunto in base alla valutazione successiva, di contribuire a cambiare la percezione dell'Italia all'interno e fuori i confini nazionali. L'obiettivo dell'iniziativa era triplice:

- dare visibilità internazionale all'eccellenza tecnologica italiana, spesso nascosta e poco visibile;