

tab. A

Dati Call Center
Gennaio - Settembre 2006 (per Regione)

Val d'Aosta	0
Piemonte	54
Lombardia	189
Friuli Venezia Giulia	19
Trentino Alto Adige	6
Veneto	53
Liguria	37
Emilia Romagna	67
Toscana	73
Marche	18
Umbria	15
Lazio	355
Abruzzo	27
Molise	4
Campania	158
Basilicata	6
Puglia	199
Calabria	98
Sicilia	130
Sardegna	72
TOTALE	1580

tab. B

Dati Call Center Gennaio - Settembre 2006 (per ambito di intervento)	
Ambiti di intervento	TOTALE
1 - Organizzazione del lavoro	72
2 - Diritto di accesso	96
3 - Trattamento retributivo, di previdenza e quiescenza, disciplina infortunistica	554
4 - Disciplina finanziaria e tributaria	167
5 - Proc. stato civile e cert. anagr.; proc. vari: autorizzatori, concessori, ordinatori, espropriativi,...; proc. Complessi (conferenze di servizi)	475
6 - Categorie protette	216
TOTALE	1580

2.6. - Le azioni del Dipartimento della funzione pubblica a sostegno del cambiamento. Il programma Cantieri

Il Dipartimento della funzione pubblica svolge un'intensa azione a sostegno delle politiche di modernizzazione gestionali nelle amministrazioni nazionali e locali.

Uno dei principali strumenti utilizzati in tal senso è il Programma Cantieri, che dal 2002 porta avanti un insieme di azioni di approfondimento, sperimentazione, affiancamento e consulenza alle amministrazioni con l'obiettivo di sostenerle nel potenziamento delle autonome capacità di governare il cambiamento e migliorare le prestazioni a vantaggio dei cittadini e delle imprese.

Il Programma si articola in una prima fase di selezione dei temi di frontiera per il cambiamento attraverso l'Osservatorio, a cui seguono l'avvio dei Laboratori e dei Cantieri per l'Innovazione, che rappresentano la fase realizzativi del Programma in sinergia con le amministrazioni. L'edizione 2006/2007, a seguito di una generale riduzione dei fondi nel bilancio 2006 del Dipartimento, ha consentito la realizzazione di due soli Laboratori e tre Cantieri.

I risultati dell'attività condotta dal programma sono stati presentati nella VI Giornata degli innovatori, evento annuale organizzato nell'ambito del Forum PA, che ha visto la realizzazione di un incontro di ascolto partecipato, condotto secondo la metodologia dell'Open Space Technology. Questa favorisce l'espressione e la raccolta delle opinioni di persone qualificate su un determinato tema e conduce, in modo semplice e istantaneo, alla produzione di un documento riassuntivo di tutte le proposte/progetti elaborati dai diversi gruppi di lavoro.

L'incontro ha sviluppato il tema del miglioramento delle politiche pubbliche e ha visto la partecipazione attiva di oltre 200 tra dirigenti e funzionari di amministrazioni centrali e locali che, con le loro indicazioni, hanno prodotto un report istantaneo organizzato per sottotemi.

2.6.1. L'Osservatorio

I temi per il cambiamento sono individuati attraverso l'Osservatorio sulle politiche di modernizzazione delle amministrazioni pubbliche, l'ascolto diretto dei principali interlocutori presenti all'interno delle amministrazioni e l'analisi delle esperienze internazionali.

Nell'edizione del Programma Cantieri 2006/2007 le indagini avviate (finalizzate alla pubblicazione di un rapporto finale) vertono su:

1. Stato di attuazione della Direttiva del Ministro per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 sulla *customer satisfaction*;
2. Rilevazione sull'adozione dei criteri di multicanalità nella prestazione dei servizi da parte delle amministrazioni pubbliche;
3. Consultazione dei cittadini nell'elaborazione delle politiche pubbliche.

2.6.2. Laboratori e Collana Editoriale

I Laboratori sono gruppi di lavoro composti da dirigenti pubblici, esperti e accademici con l'obiettivo di produrre nuove conoscenze rispetto ai temi di frontiera che riguardano l'organizzazione delle amministrazioni pubbliche.

Tra maggio e settembre 2006 si sono concluse le attività dei 3 Laboratori avviati nel corso dell'anno precedente sui temi:

1. Pianificazione strategica dei territori;
2. Competenze organizzative dei dirigenti;

3. Strategie e processi di esternalizzazione.

Ciascuno di questi Laboratori ha portato alla pubblicazione di un Manuale contenente indicazioni per dirigenti e funzionari su come affrontare operativamente le questioni indagate.

Nel mese di ottobre 2006 sono stati avviati due nuovi Laboratori sui temi:

1. Integrazione degli strumenti di pianificazione e controllo strategico e gestionale;
2. Valutazione delle condizioni organizzative per l'e-government.

Il primo dei due Laboratori sta conducendo un'indagine, attraverso l'analisi di alcune esperienze di successo, sulle variabili umane, regolative e tecnologiche che permettono di utilizzare e integrare tra loro differenti strumenti di pianificazione, valutazione e controllo che si stanno affermando in questi ultimi mesi, sia a livello politico (programmi di mandato dei Sindaci, direttive ministeriali, ecc) che tecnico (PEG, controllo di gestione, bilancio sociale, ecc).

Il secondo Laboratorio intende trarre elementi di orientamento amministrativo e gestionale nella messa a punto di interventi di sostegni per le amministrazioni centrali, regionali e locali italiane che intraprendono iniziative di impiego e diffusione di ICT. Anche in questo caso, la metodologia prevede l'analisi di esperienze a livello locale e centrale.

Cantieri con il suo portale www.cantieripa.it supporta gli innovatori che partecipano alle iniziative del Programma e tutti coloro che intendono aggiornarsi sui temi di frontiera dell'innovazione. Il portale, anche attraverso la sua newsletter quindicinale, fornisce informazioni sulle varie iniziative e diffonde informazioni, documenti e materiali sul dibattito e sulle esperienze di innovazione realizzate in Italia e a livello internazionale.

Nel corso del 2006 sono state inviate 18 newsletter, mentre il numero di iscritti è arrivato a 10.415, registrando un aumento rispetto all'anno precedente di quasi il 10%. Il portale di Cantieri ha raccolto una media di circa 58.000 mila accessi mensili, registrando un incremento del 40% rispetto all'anno precedente.

Attraverso la collana editoriale Analisi e strumenti per l'innovazione il Dipartimento rende disponibili a tutti coloro che sono interessati al cambiamento nelle amministrazioni pubbliche gli strumenti di azione e di conoscenza messi a punto. La collana si compone di diverse linee: i Manuali, che contengono linee guida e metodi di intervento accompagnati da esempi di realizzazioni; gli Approfondimenti, che propongono studi di caso e riflessioni su argomenti di interesse particolare; le Esperienze, che raccolgono casi nazionali ed internazionali con cui confrontarsi; i Rapporti, che presentano analisi basate sulla raccolta di dati, sia qualitativi, sia quantitativi, per far conoscere e comprendere le trasformazioni

che riguardano le pubbliche amministrazioni; le Proposte, che contengono strategie e politiche per il cambiamento nelle amministrazioni pubbliche.

Nel periodo considerato sono stati pubblicati 5 nuovi volumi e distribuite quasi 20.000 copie alle amministrazioni.

2.6.3. La sperimentazione assistita

Il cambiamento richiede sperimentazione. Il cambiamento non è un concetto astratto ma una pratica. Occorre dare concretezza alle idee traducendole in prassi e metodi di lavoro.

Cantieri promuove Cantieri di Innovazione per favorire la realizzazione diffusa del cambiamento. Nei Cantieri di Innovazione le amministrazioni diventano protagoniste e le metodologie di innovazione entrano nella vita di tutti i giorni trasformando il lavoro amministrativo. La conoscenza e il saper fare condivisi nei Laboratori e diffusi grazie ai manuali, trovano un'applicazione concreta nella sperimentazione sul campo che le amministrazioni possono realizzare attraverso i Cantieri di Innovazione.

I Cantieri di Innovazione sono quindi percorsi di miglioramento che permettono di sperimentare, all'interno delle amministrazioni, innovative soluzioni organizzative e gestionali. Essi forniscono alle amministrazioni occasioni di approfondimento e supporto concreto attraverso un insieme strutturato e governato di strumenti orientati alla collaborazione e allo scambio di esperienze. Per l'edizione 2006/2007 sono stati individuati tre temi:

1. esternalizzazioni strategiche;
2. pianificazione strategica ;
3. competenze per l'ascolto organizzativo.

Sono 661 le amministrazioni che hanno deciso di partecipare all'iniziativa, nelle tabelle successive vengono fornite indicazioni aggiuntive in merito al tipo di attività scelta, la provenienza e la tipologia delle pubbliche amministrazioni iscritte.

Tabella 1 – Iscrizione ai Cantieri per tipo di Cantiere

Frequenza	
Competenze per l'ascolto organizzativo	293
Esternalizzazioni	133
Pianificazione strategica	235
Totale	661

Grafico 1 – Iscrizioni per zona geografica

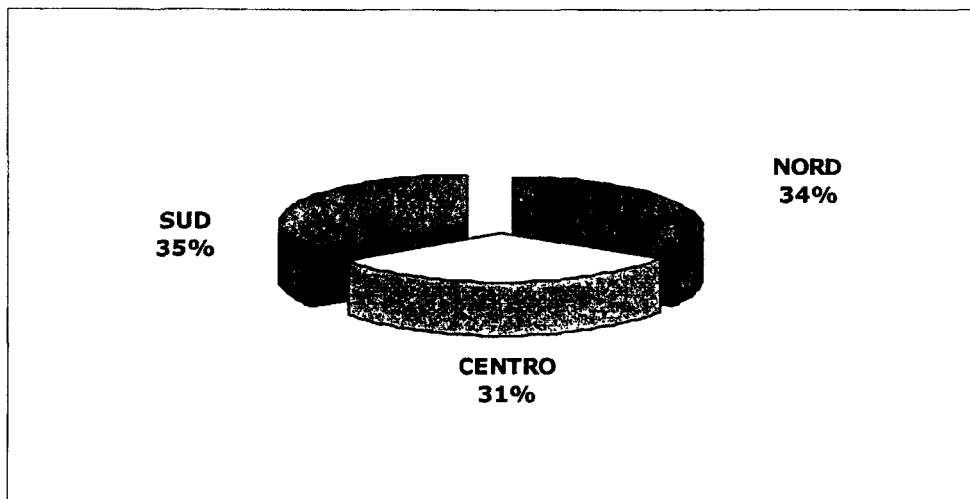
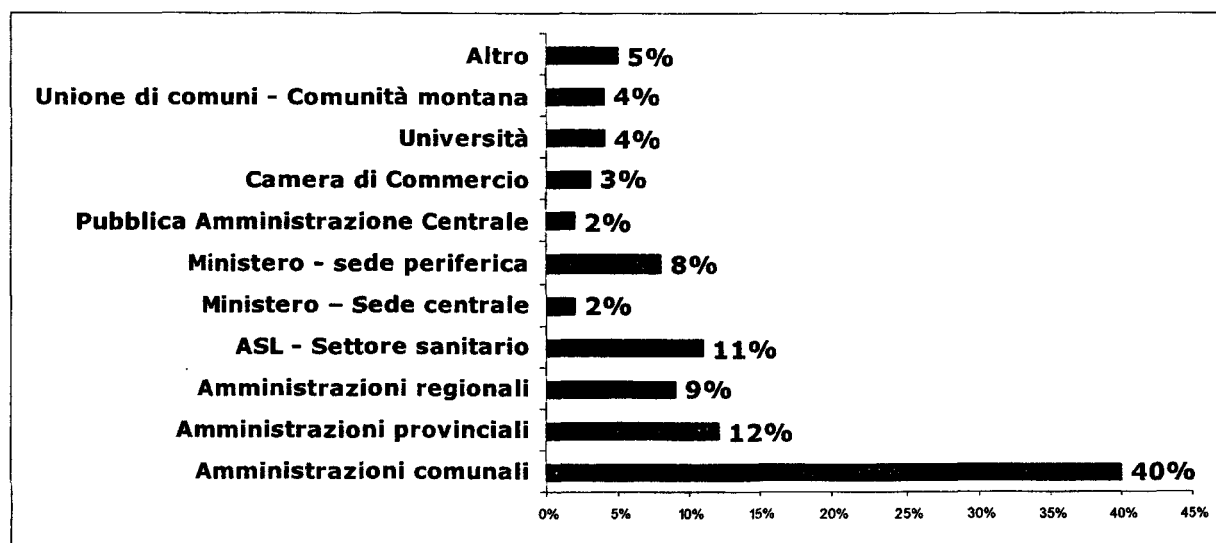


Grafico 2 – Iscrizioni per tipologia amministrativa



Elenco principali Amministrazioni Iscritte**COMUNI**

- COMUNE DI ALESSANDRIA
- COMUNE DI AREZZO
- COMUNE DI BARI
- COMUNE DI BOLZANO
- COMUNE DI BRESCIA
- COMUNE DI CIVITAVECCHIA
- COMUNE DI CROTONE
- COMUNE DI EBOLI
- COMUNE DI FABRIANO
- COMUNE DI FAENZA
- COMUNE DI FERRARA
- COMUNE DI FOLIGNO
- COMUNE DI FORLÌ
- COMUNE DI LAMEZIA TERME
- COMUNE DI LATINA
- COMUNE DI LECCO
- COMUNE DI LECCO
- COMUNE DI MANTOVA
- COMUNE DI MASSA
- COMUNE DI MESSINA
- COMUNE DI MESSINA
- COMUNE DI MILANO
- COMUNE DI NAPOLI
- COMUNE DI NUORO
- COMUNE DI PESARO
- COMUNE DI PORDENONE
- COMUNE DI PRATO
- COMUNE DI RICCIONE
- COMUNE DI RIETI
- COMUNE DI RIMINI
- COMUNE DI ROMA

- COMUNE DI ROVIGO
- COMUNE DI SIRACUSA
- COMUNE DI TRIESTE
- COMUNE DI VERONA

PROVINCE

- PROVINCIA DELL'AQUILA
- PROVINCIA DI ASTI
- PROVINCIA DI AVELLINO
- PROVINCIA DI BELLUNO
- PROVINCIA DI BIELLA
- PROVINCIA DI BOLOGNA
- PROVINCIA DI CAMPOBASSO
- PROVINCIA DI CASERTA
- PROVINCIA DI CATANZARO
- PROVINCIA DI CUNEO
- PROVINCIA DI ENNA
- PROVINCIA DI FORLÌ - CESENA
- PROVINCIA DI FROSINONE
- PROVINCIA DI GROSSETO
- PROVINCIA DI LECCO
- PROVINCIA DI PESARO E URBINO
- PROVINCIA DI POTENZA
- PROVINCIA DI RAVENNA
- PROVINCIA DI RIMINI
- PROVINCIA DI SALERNO
- PROVINCIA DI SIENA
- PROVINCIA DI TARANTO
- PROVINCIA DI TORINO

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CENTRALI

- AGENZIA DELLE ENTRATE
- INAIL
- INPS
- CORTE DEI CONTI
- SCUOLA SUPERIORE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

REGIONI

- REGIONE BASILICATA
- REGIONE CALABRIA
- REGIONE CAMPANIA
- REGIONE EMILIA ROMAGNA
- REGIONE LIGURIA
- REGIONE LOMBARDIA
- REGIONE MARCHE
- REGIONE MOLISE
- REGIONE PUGLIA
- REGIONE SARDEGNA
- REGIONE SICILIA

AZIENDE SANITARIE

- AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE DI BOLOGNA
- AZIENDA SANITARIA DI FIRENZE
- AUSL 3 LAGONEGRO
- AUSL LECCE 2
- ASL NAPOLI 2
- AUSL ROMA C
- AUSL ROMA D
- ASL ROME E
- ASL ROME F
- AZIENDA POLICLINICO UMBERTO 1°- ROMA
- ASL SALERNO 1 DELLA CAMPANIA
- ASL 4 TORINO

UNIVERSITÀ

- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BOLOGNA
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BRESCIA
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CAGLIARI
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FOGGIA
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ROMA TRE
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SIENA
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TERAMO

MINISTERI

- MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
- MINISTERO ECONOMIA E FINANZE
- MINISTERO INTERNO
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

2.7. Linee d'intervento per l'innovazione tecnologica della pubblica amministrazione

Le linee di attività, avviate sulla base degli indirizzi del Piano nazionale delle riforme, sono finalizzate ad incentivare l'uso dell'innovazione tecnologica nella pubblica amministrazione. Il Programma Nazionale di Riforma (PNR) 2006-2008 (noto anche come PICO- Piano per l'Innovazione, la Crescita e l'Occupazione), approvato dal Consiglio dei Ministri il 19 ottobre 2006 è destinato alla realizzazione degli obiettivi della Strategia di Lisbona in tema di crescita ed occupazione ed individua un insieme di strumenti per il miglioramento delle *performance* sia nel settore pubblico che in quello privato.

Gli indirizzi in materia di innovazione tecnologica e riforme per la P.A., contenute nel Rapporto, evidenziano quattro priorità individuate come categorie generali di intervento all'interno delle quali sono state individuate 11 misure complessive che razionalizzano ed accorpano le strategie riguardanti i diversi settori, dalle liberalizzazioni alle infrastrutture, dalla ricerca e innovazione alla valorizzazione del capitale umano ed alla lotta all'esclusione sociale. Si delineano di seguito i principali ambiti d'intervento:

- **Modernizzazione della P.A.:** caratterizzata da interventi aventi validità generale riconducibili al miglioramento dell'efficienza della P.A., attraverso l'attivazione di progetti per l'attuazione dell'e-government, ed alla realizzazione di iniziative specifiche di alto impatto per il cittadino, in particolare nel settore anagrafico, nel sistema lavoro e nel settore della giustizia ordinaria, amministrativa e contabile.
- **Innovazione in aree prioritarie:** destinata al rafforzamento di interventi nella scuola, nella sanità e nel turismo al fine di creare piattaforme nazionali per la definizione di contenuti digitali da utilizzare per la promozione dell'ICT nella formazione scolastica ed universitaria e l'adozione di soluzioni tecnologiche per lo sviluppo dell'e-health con la creazione di una rete nazionale di sanità elettronica. Aggiungendo le ulteriori iniziative per l'infomobilità, finalizzate alla predisposizione della relativa piattaforma tecnologica, nonché l'incentivo all'uso delle soluzioni *open source*.
- **Innovazione del sistema produttivo:** finalizzata a facilitare l'innovazione di processo e di prodotto nel settore delle imprese attraverso la predisposizione di iniziative per il sostegno economico alle PMI (Fondo di garanzia, Fondo rotativo, Fondo per la partecipazione al capitale di rischio) insieme agli interventi di

rafforzamento della competitività dell'industria locale mediante l'introduzione dell'ICT nel distretto tessile ed agroalimentare delle Regioni del mezzogiorno.

- **Riduzione del digital divide** : attraverso azioni di incentivo all'uso delle tecnologie per i giovani, le famiglie ed i docenti e l'attivazione di centri di accesso pubblico a servizi digitali avanzati sul territorio, favorendone l'accessibilità alle categorie più deboli. A tali interventi sul territorio nazionale si sono affiancate iniziative di supporto ad alcuni paesi in via di sviluppo per la realizzazione dell'e-government in settori strategici per la rinascita dell'economia (eAccounting, eProcurement, eTaxation, Capacity building).

Per lo sviluppo delle priorità individuate sono stati avviati percorsi progettuali innovativi capaci di individuare strumenti, non più visti come mera dichiarazione di intenti e di raccolta dei desiderata delle amministrazioni, ma a concreta valenza attuativa con il supporto di adeguati finanziamenti valutati ed approvati in sede di Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione.

Il quadro riepilogativo delle linee indicate, di seguito evidenziato, evidenzia per ogni settore i progetti in corso di realizzazione.

Linea di azione: *Modernizzazione della PA*

Misura PNR: eGovernment – miglioramento dell'efficienza della PA

eGovernment I fase- monitoraggio amministrativo
Codice amministrazione digitale
Progetto Notariato
Attivazione <i>Think Tank</i> sulla Società dell'informazione
Sistema Informativo della Società dell'informazione
Misurazione e trasparenza della PA

Misura PNR: eGovernment – iniziative di alto impatto

AIRE – Anagrafe Italiani Residenti all'estero
Sistema Informativo del lavoro
Attività sinergiche con le realtà metropolitane
Integrazione piattaforma doganale
Numero unico europeo delle emergenze

Progetto giustizia contabile online
Progetto Giustizia – processo veloce
Progetto Giustizia amministrativa

Linea di azione: *Innovazione in aree prioritarie*

Misura PNR: ePlatform per il turismo

Piattaforma per il turismo

Misura PNR: ICT e contenuti digitali per le scuole

DIGI Scuola

Misura PNR: ICT @ University

Un cappuccino per un PC
WiFi @ University

Misura PNR: Piattaforma nazionale per la salute (eHealth)

Disegno sanità elettronica
Rete dei Medici di medicina generale
Pilota Prenotazione on-line
Telemedicina specializzata
Teleformazione larga banda (eHealth)
Carta operatore sanitario – diffusione firma digitale
Programma DIT/CNR – sviluppo sanità elettronica
Pilota Prevenzione attiva
Progetto CIP eHealth

Misura PNR: Iniziative per l'infomobilità

Una piattaforma per l'infomobilità

Misura PNR: Promozione dell'innovazione tecnologica

Partecipazione alla Piattaforma tecnologica NESSI
Il Software Open Source

Linea di azione: *Innovazione del sistema produttivo***Misura PNR: Azioni per facilitare innovazione di processo e prodotto (PMI)**

Fondo di Garanzia per le PMI
Fondo rotativo per l'innovazione tecnologica
Fondo per partecipazione al capitale di rischio per PMI
Programma DIT/CNR –piccole e medie imprese
Programma di formazione all'innovazione per gli imprenditori

Misura PNR: Piani regionali per rafforzare la competitività dell'industria locale

Distretti digitali nel mezzogiorno – tessile
Distretti digitali nel mezzogiorno – agroalimentare
ICT per eccellenza dei territori
Programma DIT/CNR - Agroalimentare

Linea di azione: *Riduzione del digital divide***Misura PNR: Diffusione dell'uso delle ICT**

Vola con Internet - PC ai giovani
RAI alfabetizzazione
Piano integrato per formare il Sud all'uso della rete
Centri di accesso pubblico a servizi digitali avanzati
Sistemi avanzati di connettività sociale
Software di accesso all'eGovernment
Programmazione politiche regionali di settore (FAS)

Misura PNR: Migliorare l'accesso all'istruzione e formazione

CIPE Scuola – eInclusion
Accessibilità

Struttura di Missione eGovernment per lo sviluppo

Albania - eAccounting
Balcani – Capacity building
Belize – eAccounting
Giamaica – eAccounting

Giordania – eProcurement
Giordania – eAccounting
Iraq – assistenza tecnica
Iraq – Erbil
Iraq – Nassiriya
Libano – eProcurement
Macedonia – eTaxation
Marocco – eProcurement
St Lucia – eAccounting
St. Vincent and the Grenadines - e-Accounting
Tunisia - eProcurement

PAGINA BIANCA