

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE,
GIURIDICHE E STUDI INTERNAZIONALI

Corso di Laurea Triennale in

Scienze politiche, Relazioni Internazionali, Diritti umani



La transizione digitale: una finestra verso la semplificazione con
particolare riferimento alla digitalizzazione nella Pubblica
Amministrazione, alla e-government e performance degli Stati

Laureando

Turetta Paola

Relatore

Prof. Mario Pomini

Anno Accademico 2022-2023

Ringraziamenti

Al professore Mario Pomini che non ha esitato a credere in questa tesi ed ha accolto e consigliato la stesura dell'argomento.

Ai miei genitori che hanno sempre visto nella cultura e nell'insegnamento una fonte di vita.

Alla mia famiglia: a mio marito, che ha sempre appoggiato pienamente la mia intenzione di concludere gli studi; a mio figlio, che mi ha sostenuto nei momenti di preoccupazione ed è stato il tecnico della stesura di questa tesi, a mio cognato e a tutti i familiari e parenti che vorranno condividere con me questa gioia.

Indice

PREMESSA	III
1 LA CULTURA DIGITALE	1
1.1 Cos'è la digitalizzazione e perché digitalizzare	1
1.1.1 Fonti normative nazionali	2
1.1.2 Gli attori	6
1.2 Educare alla cittadinanza digitale	8
1.2.1 La digitalizzazione in “mano”: SPID, identità digitale e strumenti di digitalizzazione	9
2 UNO SGUARDO “GLOBALE”: LA RISPOSTA DEGLI STATI	16
2.1 Normative Europee	16
2.1.1 P.N.R.R.	19
2.1.2 L'Europa 2020 e la “Bussola per il digitale”	28
2.2 E-government e performance degli Stati	30
2.2.1 Index E.G.D.I.	31
2.2.2 Index D.E.S.I.	36
3 UN GIORNO ALLO SPORTELLO DI UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 41	
3.1 Strumenti di attuazione	41
3.1.1 La carta d'identità elettronica	41
3.1.2 Il portale A.N.P.R.	47
3.1.3 L'app “IO”	50
3.2 Saper relazionare con il cittadino (un lavoro non per tutti)	53
3.2.1 L'utenza e l'approccio digitale	53
3.2.2 Vincere il passato (si è sempre fatto così)	54
CONCLUSIONI	57
BIBLIOGRAFIA	58
ELENCO DELLE FIGURE	59

Premessa

E' lontano il tempo in cui per scrivere una lettera, un atto amministrativo od un capitolato di appalto ci si affidava ad un pezzo di carta ad una penna o ad una macchina da scrivere corredata dell'immane "bianchetto" per rimediare agli errori di battitura; sono lontani i tempi che per ricevere una lettera servivano giorni e ci si affidava esclusivamente all'ufficio postale; è lontano il tempo della curiosità nel vedere sviluppate le nostre foto di famiglia o di viaggi contenute in un rullino che richiedeva giorni di attesa per poter rivivere le gioie di quei momenti.

Nel nome di una semplificazione, di un "andare" più veloce di un risparmiare tempo e denaro, questi momenti di attesa che ci facevano assaporare i momenti e scandivano il tempo più lentamente, nel nome di un progresso al quale oramai non possiamo rimanere indietro e stare solo a guardare, si è pensato ad un nuovo termine che racchiude in sé una miriade di iniziative, ambiti, soluzioni: "digitalizzazione".

Capitolo 1

LA CULTURA DIGITALE

1.1 Cos'è la digitalizzazione e perché digitalizzare

Pensare alla digitalizzazione solo come a una nuova tecnologia inserita in un contesto pubblico o privato, sarebbe riduttivo. Bisogna protendersi al saper utilizzare la nuova tecnologia in vista di una diminuzione dei costi, del tempo e della sostenibilità.

Digitalizzare significa quindi riuscire a proiettarsi in una dimensione nuova consci che non è semplice lasciare le vecchie modalità di lavoro all'interno di una filiera di una catena di montaggio di un reparto di produzione o all'interno degli uffici di una Pubblica Amministrazione o ancor più privatamente nel quotidiano della vita comunitaria o individuale, ma consapevoli dell'utilità che essa può offrire, una volta superato lo scoglio delle dovute conoscenze digitali, per potervi attivamente partecipare e interagire.

Valerio Mariani, giornalista, professore universitario specializzato in temi sull'innovazione digitale afferma che la digitalizzazione “provoca una profonda trasformazione culturale e metodologica nel mondo del lavoro” e ancora “la digitalizzazione è un processo che, attraverso nuovi strumenti tecnologici rivoluziona i processi aziendali e ridefinisce il ruolo del dipendente”.

Digitalizzare diventa quindi non più una scelta ma una prerogativa dalla quale non si può più fare a meno con il rischio al contrario di restare tagliati fuori dalla competizione, dall'efficienza, dal risparmio e dalla comodità di ottenere servizi molto più agevolmente.

1.1.1. Fonti normative nazionali

In nome di una “Customer Satisfaction” che attribuisce al cittadino il ruolo di “risorsa strategica” in grado di valutare e comunicare la rispondenza tra servizi erogati e bisogni reali, la digitalizzazione e la normativa che la regola acquisisce una importanza fondamentale; la stessa legislazione deve pertanto essere chiara e di facile attuazione e utilizzo; il critico in primis sarà il destinatario della normativa; nella Pubblica Amministrazione è il cittadino, l’utenza che quotidianamente interagisce con essa.

Le prime normative a prevedere una presenza attiva del cittadino ed una prima “digitalizzazione” se la vogliamo intendere come semplificazione, sono state le seguenti leggi delle quali offro qui una breve sintesi:

La Legge 241/1990 in materia di procedimento amministrativo. Con questa Legge era più semplice individuare la persona referente del procedimento; erano previsti dei termini di risposta e introdotta la trasparenza amministrativa, la possibilità cioè del cittadino di accedere previa scritta e motivata richiesta agli atti della P.A.; quest’ultima diveniva, una “Casa di Vetro” come qualcuno l’ha definita.

Con l’introduzione poi dell’autocertificazione si muovono i primi passi verso la semplificazione amministrativa: il cittadino infatti con semplice dichiarazione presenta alle P.A. o ai gestori di servizi le proprie dichiarazioni (di residenza, stato famiglia, stato civile...) in sostituzione dei certificati e senza alcun costo (D.P.R. 445/2000 che segue la Legge Bassanini)

Ma quando si è cominciato a parlare d’identità digitale e digitalizzazione:

Principali fonti di riferimento.

- Direttiva del Ministro per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 sulla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini” della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica, che individua nella rilevazione della Customer Satisfaction uno strumento utile a «definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» e a «favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio».
- CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) istituito con Decreto Legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 e modificato dalla Legge 120 dell'11 settembre 2020, composto di 92 articoli; il CAD guida il cittadino verso una nuova amministrazione, interagendo con essa attraverso nuove tecnologie e con identità digitale personale.
- Direttiva del 27 luglio 2005 Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti. – Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica.
- Delibera n. 88/2010. Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del Decreto Legislativo n. 198 del 20 dicembre 2009) della Commissione per la valutazione la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (Autorità amministrativa indipendente ordinamento italiano CiVIT istituita con il decreto legislativo 150/2009 è confluita nell'Autorità Nazionale Anticorruzione ANAC con decreto-legge 90/2014)
- Delibera n. 3/2012 Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici della Commissione per la valutazione la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (Autorità amministrativa indipendente ordinamento italiano CiVIT istituita con il decreto legislativo 150/2009 è confluita nell'Autorità Nazionale Anticorruzione ANAC con decreto legge 90/2014)

- Regolamento UE 910/2014 (Reg. eIDAS) come modificato in seguito alla proposta della Commissione Europea del 3 giugno 2021 che introduce il “Portafoglio per l’identità Digitale Europea” che offre la possibilità per i cittadini italiani di accedere ai servizi on line di altri stati comunitari in sicurezza

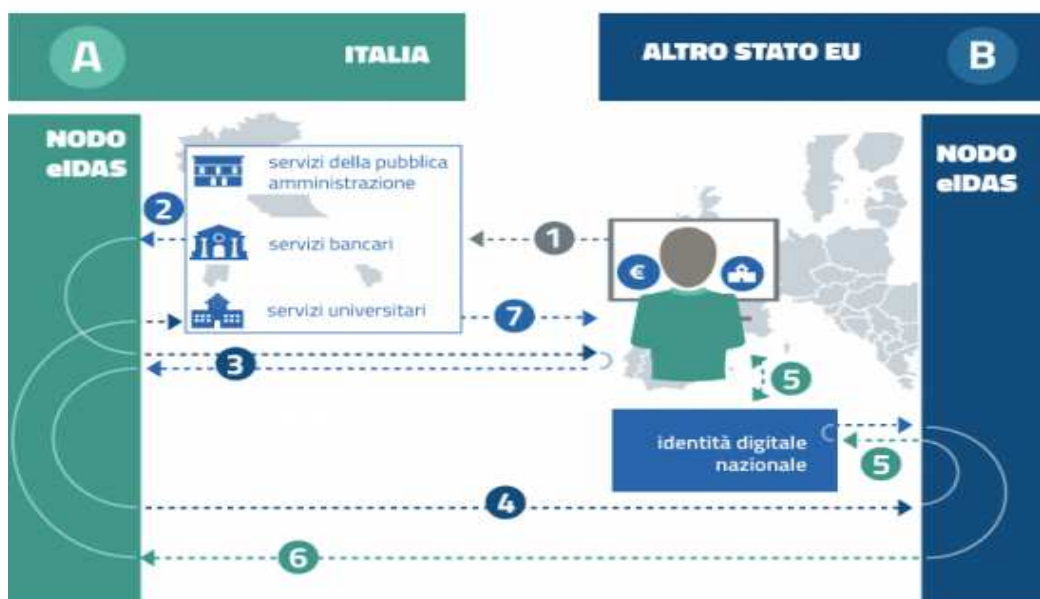


Figura 1: l'immagine rappresenta il modello semplificato del funzionamento del nodo eIDAS nel caso in cui un utente italiano richieda di fruire il servizio online di un altro stato membro UE (e viceversa di un cittadino UE che chieda di accedere a fornitori di servizi italiani, pubblici o privati utilizzando le credenziali fornitegli nel proprio stato e da questo notificate ai sensi del regolamento eIDAS.

- DPCM 24 ottobre 2014: definisce quale caratteristiche deve avere lo SPID
- Regolamento UE 1502/2015 che fa riferimenti ai livelli di autenticazione (1,2,3,)
- Il Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale – Decreto legislativo, 13 dicembre 2017 n° 217, G.U. 12 gennaio 2018 , che all'Art. 7 “Diritto a servizi online semplici e integrati” riconosce che “Chiunque ha diritto di fruire dei servizi erogati dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, in forma digitale e in modo integrato, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle pubbliche amministrazione”.

I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2 sono:

1. le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione, ivi comprese le autorità di sistema portuale, nonché alle autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione;
 2. i gestori di servizi pubblici, ivi comprese le società quotate, in relazione ai servizi di pubblico interesse;
 3. le società a controllo pubblico, come definite nel decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, escluse le società quotate di cui all'articolo 2, comma 1, lettera p), del medesimo decreto che non rientrino nella categoria di cui alla lettera b).
- Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019 – 2021 del 19 marzo 2019 dell'Agenzia per l'Italia Digitale

- Decreto 8 settembre 2022 in materia di identità digitale tramite C.I.E.

1.1.2. Gli Attori

La digitalizzazione ormai non è più una scelta personale o collettiva fine a se stessa, ma un obbligo che nasce in quanto parte di un contesto sociale-economico, che ci lega ad una nazione od a un paese. Se ignorassimo ciò ne perderemmo in competitività, in crescita in progresso, in benessere e sostenibilità.

Le persone coinvolte nel processo sono molteplici e nell'elencarle si apre ancor più l'orizzonte di come il digitale sia ovunque e di come ancora quanto poco si conosca di lui.

Analizziamo gli attori coinvolti:

- **IMPRESE:** Una impresa si può dire digitalizzata, afferma ancora il giornalista Mariani: “quando la produttività si incrementerà, quando i dipendenti avranno riacquisito il sorriso e quando il fatturato incomincerà a salire”...”il cambiamento deve essere fortemente voluto principalmente dal management e dalle risorse umane”.

Ci chiediamo quindi quali cambiamenti possa un processo di digitalizzazione portare all'interno di una impresa. Lo abbiamo sperimentato sicuramente ciascuno di noi soprattutto negli ultimi due anni che ci ha visti chiusi in casa a causa della pandemia.

Gli acquisti on-line sono sempre più in crescita, la presenza di una e-commerce è ormai fondamentale e semplifica la vita; i pagamenti digitali con accesso alla Home banking personale per transazioni monetarie in entrata o in uscita; Start-up aziendali che offrono maggiore visibilità; siti web postati con grande professionalità e capaci di catturare l'attenzione, capaci di invogliare agli acquisti e offrire una superba immagine aziendale, il tutto come forma di pubblicità e competitività con un occhio di riguardo alla sostenibilità. Purtroppo dobbiamo segnalare che solo il 15% delle

Piccole e Medie Imprese Italiane è dotata di un sito Web che preveda la vendita on-line.

- **PUBBLICA AMMINISTRAZIONE:** La digitalizzazione nella P.A. è un processo iniziato già qualche anno fa e coinvolge realtà diverse: dai comuni alle città metropolitane, regioni, scuola, università, sanità.

Il processo richiede nuove tecnologie, apparecchiature adeguate e personale preparato, motivato e aperto ad accogliere le novità che il digitale saprà offrire. Il difficile turn-over non semplifica la cosa: lo staff presente nella P.A. si compone di personale professionalmente preparato ma spesso di difficile propensione alle novità e talvolta non così avvezzi al digitale. Viene in aiuto però la formazione che a questo punto risulta più che mai necessaria, sia per poter utilizzare al meglio la tecnologia messa a disposizione sia per poter dare risposte precise ed esaurienti all'utenza destinataria del servizio.

In Italia il Ministero dell'Università e della Ricerca con il Decreto Ministeriale dell'11 febbraio 2008 ha istituito l'elenco degli Istituti pubblici e privati di ricerca autorizzati, con lo scopo di offrire figure professionali e competenti allo scopo di insegnare e offrire formazione nei diversi ambiti ai soggetti o amministrazioni, ai fini della realizzazione di progetti di ricerca; tra questi non ultimo il programma di assessment e formazione digitale rivolta ai dipendenti della P.A. così chiamato "Syllabus", come afferma il portale del Ministero della P.A. "il Dipartimento della funzione pubblica ha creato un nuovo ambiente di apprendimento: intuitivo e semplice, ispirato alle più diffuse piattaforme di formazione e entertainment".

- **PRIVATI:** Si assiste purtroppo ad una analfabetizzazione e spesso ad un rifiuto al digitale; manca una istruzione alla tecnologia e una educazione al suo buon uso.

Risulta quindi necessario spendere bene il tempo all'interno dei canali digitali e afferrare la giusta qualità dei canali digitali; non perdersi in Fake news, in siti web inutili e poco istruttivi.

Andare incontro al cambiamento e abbracciarlo senza aver paura di non riuscirci ma guardare piuttosto a ciò che può offrire, alla sua utilità che una volta scoperta in modo saggio e curioso offre opportunità immense.

Per fare ciò però ognuno dovrebbe essere dotato di P.C. o tablet o Smartphone o qualsiasi altro dispositivo in grado di offrire i servizi digitali e anche qui la presenza di personale professionale che illustri ai privati cittadini l'utilizzo degli strumenti stessi è fondamentale.

Gli attori fino a qui analizzati posso mettere in atto qualsiasi sforzo possibile affinché un progetto digitale possa essere messo in atto ma devono credere che alla base ci sia una “piattaforma digitale” che funzioni a livello nazionale grazie a più connettività, migliori infrastrutture (che raggiungano anche i paesi più isolati), competitive e adeguate (GIGA, banda larga) in nome di una inclusione sociale.

1.2 Educare alla cittadinanza digitale

Quando parliamo di cittadinanza in genere ci riferiamo a quel complesso di persone appartenenti ad una nazione che sono soggetti a diritti o doveri propri di quel paese.

“La cittadinanza digitale” è quell'insieme di diritti e doveri che, grazie al supporto di una serie di strumenti (l'identità, il domicilio, le firme digitali) e servizi, mira a semplificare il rapporto tra i cittadini, imprese e pubblica amministrazione tramite le tecnologie digitali.

Ecco quindi che oggi più che mai è indispensabile saper utilizzare i dispositivi digitali messi a disposizione ed educarci alla digitalizzazione, così da saperli usare a nostro favore in nome di una semplificazione personale e globale.

1.2.1. La digitalizzazione in “mano”: SPID, identità digitale e strumenti di digitalizzazione

Fatto un breve cenno quindi a cosa sia la digitalizzazione e i suoi ambiti di applicazione, analizziamo ora come accedere a quest'ultima e toccarne con “mano” la funzionalità, i vantaggi e le problematiche. Ecco quindi che una accurata conoscenza chiamata “alfabetizzazione tecnologica” è essenziale per il buon utilizzo della digitalizzazione evitandone i rischi (fake news, cyberbullismo, plagio, truffe,...) e utilizzare il tutto seguendo specifiche norme (privacy, tutela dei diritti d'autore,...).

L'accesso ad internet garantito a tutti, abbattere il “digital divide” così che nessun cittadino sia off-line è considerato dall'ONU un vero e proprio diritto umano come libertà di espressione, di iniziativa e di informazione.

La carta della digitalizzazione presente all'interno del Codice di Amministrazione Digitale (CAD) prevede la presenza attiva dei cittadini nei riguardi della Pubblica Amministrazione con la possibilità di accedere a dati, documenti e servizi interagendo con essa attraverso modalità digitali, riducendo così i tempi e le modalità di accesso fisico agli sportelli pubblici; questo codice giunto alla sua sesta stesura di integrazioni e modificazioni getta le basi per elencare nuovi strumenti e servizi con lo scopo di rafforzare quelli esistenti.

Il CAD spinge sulla riorganizzazione dell'ente sia strutturale che umana prevedendo la formazione degli operatori (art. 13) sia per una utenza più informata e sia per una professionalità più elevata degli stessi operatori preposti al servizio.

Tutto ciò garantisce un sviluppo di digitalizzazione, la possibilità di presentare istanze on line per cittadini ed imprese e la possibilità di uno scambio elettronico di dati e servizi tra le amministrazioni dei Paesi membri dell'Unione Europea

L'ultima versione è più che mai incentrata a rendere i servizi della Pubblica Amministrazione “a portata di mano”.

Analizziamo i contenuti:

- **Domicilio Digitale:** eleggere un domicilio digitale significa ricevere le comunicazioni della Pubblica Amministrazione per via telematica; una definizione più precisa di domicilio digitale: “un indirizzo elettronico certificato o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato”. Per ottenere questa casella di posta virtuale che diverrà il nostro cassetto postale di interazione tra noi e la P.A. ci si dovrà dotare di identità digitale, SPID e di un indirizzo di (PEC- Posta Elettronica Certificata).

L’art. 6 della carta della cittadinanza digitale recita: “Le comunicazioni elettroniche trasmesse ad uno dei domicili digitali di cui all’articolo 3-bis producono, quanto al momento della spedizione e del ricevimento, gli stessi effetti giuridici delle comunicazioni a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno ed equivalgono alla notificazione per mezzo della posta salvo che la legge disponga diversamente”.

- **Difensore civico:** Nel momento in cui viene creato un diritto è necessario istituire anche una figura che ne garantisca il pieno utilizzo senza ostacolo alcuno garantendo il diritto in parola, ecco allora che il Codice ha previsto la figura del Difensore Civico.

Quest’ultimo interviene nella P.A. o presso i privati concessionari di servizi pubblici inadempienti su segnalazioni di cittadini e imprese, e li invita a rimuovere gli ostacoli che hanno impedito l’esercizio dei servizi digitali.

Le funzioni della figura del Difensore Civico sono elencate nel sito della Presidenza del Consiglio dei Ministri (AGID) che così le elenca:

1. **Funzione A**, raccoglie le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD) o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, (art.17, comma 1 quater del CAD).

2. **Funzione B**, in caso di contestazione sulla dichiarazione di accessibilità o di esito insoddisfacente del monitoraggio decide in merito alla corretta attuazione della legge sulla accessibilità agli strumenti informatici per le persone con disabilità. In caso di reclami di utenti relativi a dichiarazioni di accessibilità dispone eventuali misure correttive. (art.3-quinquies della legge n.4/2004).
- Pagamenti digitali: ogni Pubblica Amministrazione ormai è dotata di un servizio PagoPA che ha lo scopo di fornire al cittadino di pagare comodamente da casa un servizio della P.A.; all'interno di ogni sito istituzionale è presente il servizio di pagamento digitale; il cittadino accedendo ne esegue il pagamento che sarà così visibile alla P.A. e quanto dovuto dal cittadino sarà così assolto, senza dover recarsi presso i pubblici uffici per il pagamento.

L'AgID è l'organo preposto alla vigilanza e all'applicazione di sanzioni come previsto dall'art. 18-bis –“violazione degli obblighi di transizione digitale” chiamando in causa dirigenti o responsabili della P.A. Qualora si riscontri una mancata ottemperanza alla richiesta di dati, informazioni,... Lo stesso organo poi sovrintende all'art. 13 bis in materia di “codice di condotta tecnologica ed esperti” facendo menzione al corretto utilizzo dello smart working in ambito di sicurezza informatica; violazione de codice di condotta; consapevolezza sull'uso sicuro dei sistemi informatici



trtpla64e71g850a#certificato anagrafico#Servizi Demografici




ENTE CREDITORE	Cod. Fiscale	00662440270	DESTINATARIO AVVISO	Cod. Fiscale	TRTPLA64E71G850A
Comune di Camponogara			TURETTA PAOLA		
piazza Mazzini 1 30010 Comune di Camponogara (VE) 0415139911 comune.camponogara@pec.tuni.it			via arzerini 1/c 30010 camponogara (VE)		
QUANTO E QUANDO PAGARE?			DOVE PAGARE?		
<p>1,00 Euro</p> <p>Puoi pagare con una unica rata.</p> <p>L'importo è aggiornato automaticamente dal sistema e potrebbe subire variazioni per eventuali sgravi, note di credito, indennità di mora, sanzioni o interessi, ecc. Un operatore, il sito o l'app che userai ti potrebbero quindi chiedere una cifra diversa da quella qui indicata.</p>			<p>PAGA SUL SITO O CON LE APP del tuo Ente Creditore, della tua Banca o degli altri canali di pagamento. Potrai pagare con carte, conto corrente, CBILL.</p> 		
			<p>PAGA SUL TERRITORIO in Banca, in Ricevitoria, dal Tabaccaio, al Bancomat, al Supermercato.</p> 		
<p>Utilizza la porzione di avviso relativa al canale di pagamento che preferisci.</p>					
BANCHE E ALTRI CANALI				RATA UNICA	
Qui accanto trovi il codice QR e il codice interbancario CBILL per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.				Destinatario TURETTA Euro 1,00 ENTE CREDITORE Comune di Camponogara Oggetto del pagamento trtpla64e71g850a#certificato anagrafico#Servizi Demografici Codice CBILL 315V2 Codice Avviso 3030 0000 0000 2786 26 Cod. Fiscale Ente Creditore 00662440270	

Figura 2: avviso di pagamento pagoPA

- Firma digitale: consente di scambiare documenti in rete che hanno così piena validità legale; la firma digitale ne garantisce l'autenticità così che un documento non sia rifiutato perché non debitamente firmato; la dicitura apposta sotto il nominativo tenuto alla firma, avrà quindi la seguente formula: "firma digitale apposta ai sensi del D.lgs. n. 82/2005".

- SPID (Sistema pubblico di identità digitale): ma che cos'è l'identità digitale? L'art. 1 comma 1 del CAD recita: l'identità digitale è “la rappresentazione informatica della corrispondenza tra un utente e i suoi attributi identificativi, verificata attraverso l'insieme dei dati raccolti e registrati in forma digitale secondo le modalità fissate nel decreto attuativo dell'articolo 64”; Il DPCM 24 ottobre 2014 definisce le caratteristiche che deve avere lo SPID (istituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale AgID di cui all'art. 64 comma 2-bis del CAD e creato “per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese “. Le identità digitale sono rilasciate su domanda dell'interessato da gestori dell'identità digitale. Si ha quindi un service provider (mette a disposizione il servizio), Identity Provider (previa verifica dell'identità del soggetto, consegna le credenziali di accesso) ed in fine l'utente. Il regolamento europeo n.2015/1502 fissa i requisiti su come fare richiesta di SPID: Accesso ad un gestore di identità digitale con proprio documento (il provider deve essere accreditato ed è vigilato dall'AgID Es. Poste italiane, Infocert, Tim, Aruba,...), attivazione-riconoscimento (webcam, di persona, CIE,...) livelli di sicurezza 1,2,3.

Accedere alla P.A. con SPID produce gli stessi effetti del documento di riconoscimento. E' possibile attraverso la delega (art. 64 ter) agire per conto di altri (si pensi alle persone anziane o persone sprovviste di dispositivi per entrare con la propria identità digitale).



Figura 3: schermata che appare una volta scelto l'accesso digitale tramite SPID; si evidenziano i diversi provider di accesso



Figura 4: grafico che illustra le preferenze degli utenti tra i diversi provider certificati

Si parla da qualche mese della sparizione dello SPID, più volte menzionato dal Primo Ministro Meloni; il fatto è che il servizio fornito dai provider che gestiscono lo SPID, attualmente 9, la più utilizzata è Poste Italiane, è finanziato dallo Stato; questi provider hanno realizzato che la maggior percentuale di identità digitale è attivata grazie a loro e per questo hanno preteso di avere maggior compensi dallo Stato il quale ha finanziato questo SPID con oltre 40 milioni di Euro con il piano PNRR per tenerlo attivo fino al 2024.

Stante la situazione, il governo sta pensando di sostituire lo SPID attivando l'identità digitale tramite CIE che grazie al decreto 8 settembre 2022 risulta di più facile accesso e garantisce un livello di sicurezza 1 e 2, oppure di integrare i due servizi SPID e CIE.

Capitolo 2

UNO SGUARDO “GLOBALE”: LA RISPOSTA DEGLI STATI

2.1 Normative Europee

L'Italia come paese membro della Comunità Europea è soggetta a regolamenti e leggi Europee. L'Europa in questi ultimi anni si è fatta promotrice di una digitalizzazione diffusa, cercando di garantire connettività a ciascuno nel nome di una inclusione, il tutto nel rispetto della privacy e a salvaguardia dai rischi che il digitale comporta. Numerosi sono i regolamenti emessi dal Consiglio Europeo con scadenze ben precise per il raggiungimento dei traguardi prefissati.

Tra gli ultimi programmi dell'Europa va ricordata Europa 2020, un programma decennale partito nel 2010 con lo scopo di raggiungere cinque obiettivi in materia di occupazione, clima/energia, innovazione, istruzione e integrazione sociale.

L'Europa è in continua corsa per stare a passo con i tempi che chiedono sempre più strumenti innovativi, di inclusione (il tema dei migranti si presenta sempre più che mai attuale e problematico), di sostenibilità pensiamo al futuro dell'auto; e alla innovazione puntando ad un digitale che raggiunga programmi ben precisi:

8 Dicembre 2022

Il Consiglio adotta il programma strategico per il decennio digitale 2030

Il programma strategico "Percorso per il decennio digitale" mira a rafforzare la leadership digitale dell'UE promuovendo politiche digitali inclusive e sostenibili che siano al servizio dei cittadini e delle imprese e rispettino i valori dell'UE.

Definisce obiettivi digitali concreti che l'UE e i suoi Stati membri intendono conseguire entro la fine del decennio in quattro settori:

- rafforzamento delle competenze e dell'istruzione in ambito digitale
- infrastrutture digitali sicure e sostenibili
- trasformazione digitale delle imprese
- digitalizzazione dei servizi pubblici

6 Dicembre 2022

Il Consiglio adotta la sua posizione sull'e-ID

Il Consiglio concorda un mandato negoziale ("orientamento generale") sulla proposta di regolamento relativo a un quadro per un'identità digitale europea (e-ID).

Il regolamento riveduto è inteso a garantire alle persone e alle imprese l'accesso universale all'identificazione e all'autenticazione elettroniche sicure e affidabili mediante un portafoglio digitale personale sul telefono cellulare (portafoglio europeo di identità digitale), che dovrebbe essere riconosciuto nel settore pubblico dell'UE, come pure da prestatori privati di servizi che richiedono l'uso di un'autenticazione forte dell'utente e da piattaforme online di grandi dimensioni.

5 Dicembre 2022

Il Consiglio adotta la dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali

Il Consiglio approva la dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale. La dichiarazione mira a promuovere i valori europei nell'ambito della trasformazione digitale, mettendo al centro le persone e facendo sì che le tecnologie digitali vadano a beneficio di tutti i cittadini, delle imprese e della società nel suo insieme.

Il testo della dichiarazione è stato concordato dalle istituzioni dell'UE (Consiglio, Parlamento europeo e Commissione europea) il 14 novembre 2022. Si prevede che firmino congiuntamente la dichiarazione in occasione del Consiglio europeo del dicembre 2022.

16 Maggio 2022

Il Consiglio approva l'atto sulla governance dei dati

Il Consiglio approva l'atto sulla governance dei dati, una normativa volta a promuovere la disponibilità di dati e a creare un ambiente affidabile per facilitare il loro uso a fini di ricerca e per la creazione di nuovi servizi e prodotti innovativi.

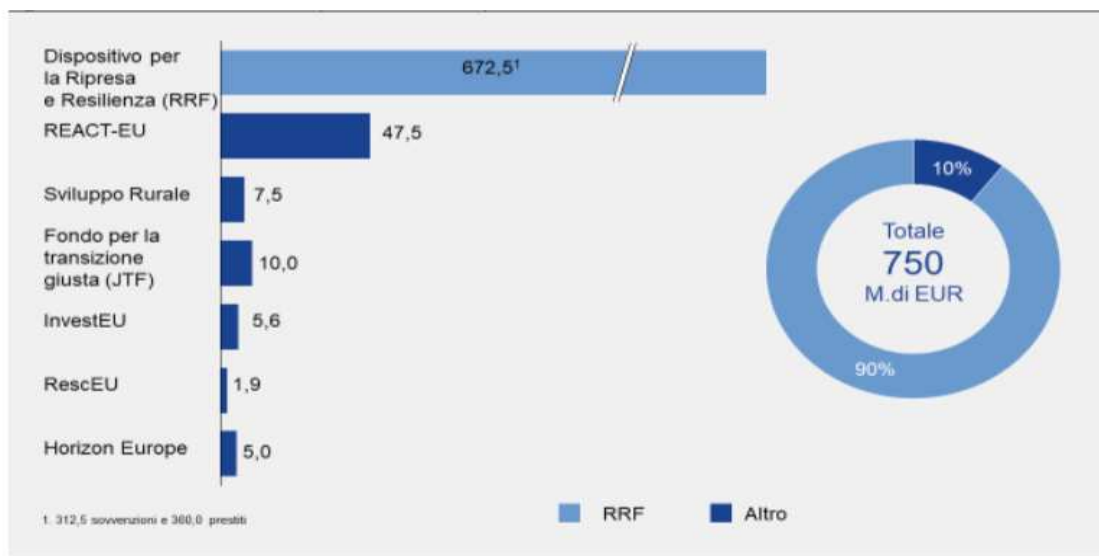
L'atto sulla governance dei dati istituirà solidi meccanismi per facilitare il riutilizzo di determinate categorie di dati protetti detenuti da enti pubblici, far crescere la fiducia nei servizi di intermediazione dei dati e promuovere l'altruismo dei dati in tutta l'UE.

Tale atto legislativo è una componente importante della strategia europea per i dati, intesa a rafforzare l'economia basata sui dati.

Una Europa alla ricerca di un mercato unico digitale così da acquisire una sovranità digitale; tecnologiche autonome, infrastrutture strategiche, fattori che la Pandemia di Covid-19 ha reso improrogabile, mettendo in evidenza ancor più la necessità di una transizione digitale Europea.

2.1.1. P.N.R.R. (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) – ITALIA DOMANI

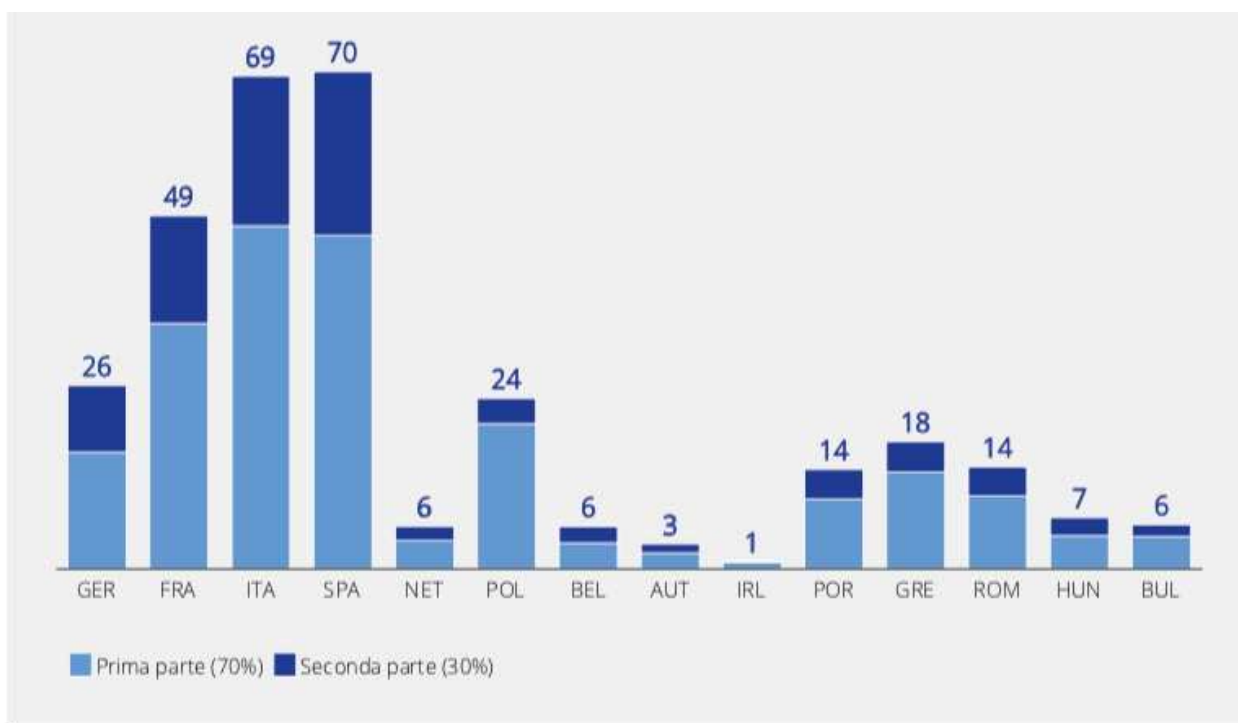
La pandemia, e la conseguente crisi economica, hanno spinto l'UE a formulare una risposta di sostegno dell'economia agli Stati membri con la presentazione a luglio 2020 del programma Next Generation EU (NGEU). Il programma molto ambizioso si snoda in diversi settori e mette a disposizione degli Stati membri somme più o meno ingenti allo scopo di ottenere una Europa competitiva e pronta al futuro. La somma messa a disposizione pari a 750 miliardi la percentuale maggiore è destinata alla voce RRF (Dispositivo per la Ripresa e Resilienza) 672,5 miliardi per piani nazionali divisi tra 312,5 in sussidi (a fondo perduto) 360 in prestiti.



Fonte: Commissione europea

Figura 5: il grafico rileva quanto l'importo di 750 M. di Euro sia destinato per la maggiore parte alla quota RRF e solo il 10% alle altre quote evidenziate nel diagramma a barre orizzontale)

Il dispositivo RRF è stato suddiviso tra i diversi Stati membri e come possiamo notare seppur l'Italia presenti un reddito pro-capite in linea con il resto dei paesi, ha registrato una maggiore sofferenza ai postumi della pandemia di COVID-19, così da ottenere sovvenzioni maggiori rispetto agli altri Stati membri.



Fonte: Commissione europea

Figura 6: il grafico a barre mostra come la prima parte di quota pari al 70% sia stata suddivisa e così il restante 30%

Il NGEU intende promuovere una robusta ripresa dell'economia europea all'insegna della transizione ecologica, della digitalizzazione, della competitività, della formazione e dell'inclusione sociale, territoriale e di genere. Il Regolamento RRF enuncia le sei grandi aree di intervento (pilastri) sui quali il PNRR si dovrà focalizzare:

- Transizione verde
- Trasformazione digitale
- Crescita intelligente, sostenibile e inclusiva
- Coesione sociale e territoriale
- Salute e resilienza economica, sociale e istituzionale
- Politiche per le nuove generazioni, l'infanzia e i giovani

(fonte "Italia Domani")

Soffermandoci sul punto della trasformazione digitale e ad essa si affianca il terzo punto di crescita intelligente, sostenibile ed inclusiva, prevede l'utilizzo almeno del 20% delle risorse messe a disposizione; migliorare l'accesso privato del cittadino, delle imprese e delle Pubbliche Amministrazioni una inclusione per tutti con una rete di connettività senza esclusioni, è una priorità del programma NGEU che si ricollega all'Agenda 2030, sostenibilità e benessere con i 17 indicatori.

Dopo la presentazione del programma Next Generation EU da parte della Commissione Europea ogni Stato membro ha provveduto alla sua approvazione;

Il 13 e 14 ottobre 2020 le Camere si sono pronunciate con un atto di indirizzo che invitava il Governo a predisporre il Piano garantendo un ampio coinvolgimento del settore privato, degli enti locali e delle forze produttive del Paese.

Dopo vari confronti tra la commissione europea, il governo italiano e numerosi incontri con gli Enti locali e imprese si sono evidenziati i settori di intervento e dato così vita al P.N.R.R.

Viene elencato ora una breve cronistoria di come si sia arrivati all'adozione del PNRR:

- L'11 dicembre 2020 inizia con il Governo Conte a Palazzo Chigi l'esame del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)
- Palazzo Chigi approva la prima bozza il 12 gennaio 2021 disegnando il quadro di come verranno utilizzati fino al 2026 i fondi messi a disposizione dell'Italia dal Next-Generation Eu.
- Con il Governo Draghi la bozza, integrata e rivista viene presentata ed approvata in Parlamento il 26-27 aprile 2021.
- Il Piano è presentato in Europa il 30 Aprile 2021.
- Il PNRR dell'Italia è stato definitivamente approvato il 13 luglio 2021 con decisione di esecuzione del Consiglio, che ha recepito la proposta della Commissione europea.

Gli assi strategici sono:

Digitalizzazione e innovazione, transizione ecologica e inclusione sociale:

La digitalizzazione e l'innovazione di processi, prodotti e servizi rappresentano un fattore determinante della trasformazione del Paese e devono caratterizzare ogni politica di riforma del Piano. L'Italia ha accumulato un considerevole ritardo in questo campo, sia nelle competenze dei cittadini, sia nell'adozione delle tecnologie digitali nel sistema produttivo e nei servizi pubblici. Recuperare questo deficit e promuovere gli investimenti in tecnologie, infrastrutture e processi digitali, è essenziale per migliorare la competitività italiana ed europea; favorire l'emergere di strategie di diversificazione della produzione; e migliorare l'adattabilità ai cambiamenti dei mercati.

La transizione ecologica, come indicato dall'Agenda 2030 dell'ONU e dai nuovi obiettivi europei per il 2030, è alla base del nuovo modello di sviluppo italiano ed europeo. Intervenire per ridurre le emissioni inquinanti, prevenire e contrastare il dissesto del territorio, minimizzare l'impatto delle attività produttive sull'ambiente è necessario per migliorare la qualità della vita e la sicurezza ambientale, oltre che per lasciare un Paese più verde e un'economia più sostenibile alle generazioni future. Anche la transizione ecologica può costituire un importante fattore per accrescere la competitività del nostro sistema produttivo, incentivare l'avvio di attività imprenditoriali nuove e ad alto valore aggiunto e favorire la creazione di occupazione stabile.

Il terzo asse strategico è l'inclusione sociale. Garantire una piena inclusione sociale è fondamentale per migliorare la coesione territoriale, aiutare la crescita dell'economia e superare diseguaglianze profonde spesso accentuate dalla pandemia. Le tre priorità principali sono la parità di genere, la protezione e la valorizzazione dei giovani e il superamento dei divari territoriali. L'*empowerment* femminile e il contrasto alle discriminazioni di genere, l'accrescimento delle competenze, della capacità e delle prospettive occupazionali dei giovani, il riequilibrio territoriale e lo sviluppo del Mezzogiorno non sono univocamente affidati a singoli interventi, ma perseguiti quali obiettivi trasversali in tutte le componenti del PNRR.

(pag. 14 e 15 PNRR- Italia domani)

Il PNRR ha previsto le 6 missioni che si muovono tenendo conto sempre dei pilastri previsti dl Sistema Europeo e ha previsto dei principi trasversali che le amministrazioni pubbliche dovranno rispettare nel dare procedura alle missioni:



Missione 1: Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo

Sostiene la transizione digitale del Paese, nella modernizzazione della pubblica amministrazione, nelle infrastrutture di comunicazione e nel sistema produttivo. Ha l'obiettivo di garantire la copertura di tutto il territorio con reti a banda ultra-larga, migliorare la competitività delle filiere industriali, agevolare l'internazionalizzazione delle imprese. Investe inoltre sul rilancio di due settori che caratterizzano l'Italia: il turismo e la cultura.



Missione 2: Rivoluzione verde e transizione ecologica

È volta a realizzare la transizione verde ed ecologica della società e dell'economia per rendere il sistema sostenibile e garantire la sua competitività. Comprende interventi per l'agricoltura sostenibile e per migliorare la capacità di gestione dei rifiuti; programmi di investimento e ricerca per le fonti di energia rinnovabili; investimenti per lo sviluppo delle principali filiere industriali della transizione ecologica e la mobilità sostenibile. Prevede inoltre azioni per l'efficientamento del patrimonio immobiliare pubblico e privato; e iniziative per il contrasto al dissesto idrogeologico, per salvaguardare e promuovere la biodiversità del territorio, e per garantire la sicurezza dell'approvvigionamento e la gestione sostenibile ed efficiente delle risorse idriche.



Missione 3: Infrastrutture per una mobilità sostenibile

Si pone l'obiettivo di rafforzare ed estendere l'alta velocità ferroviaria nazionale e potenziare la rete ferroviaria regionale, con una particolare attenzione al Mezzogiorno. Potenzia i servizi di trasporto merci secondo una logica intermodale in relazione al sistema degli aeroporti. Promuove l'ottimizzazione e la digitalizzazione del traffico aereo. Punta a garantire l'interoperabilità della piattaforma logistica nazionale (PNL) per la rete dei porti.



Missione 4: Istruzione e ricerca

Punta a colmare le carenze strutturali, quantitative e qualitative, dell'offerta di servizi di istruzione nel nostro Paese, in tutto in ciclo formativo. Prevede l'aumento dell'offerta di posti negli asili nido, favorisce l'accesso all'università, rafforza gli strumenti di orientamento e riforma il reclutamento e la formazione degli insegnanti. Include anche un significativo rafforzamento dei sistemi di ricerca di base e applicata e nuovi strumenti per il trasferimento tecnologico, per innalzare il potenziale di crescita.



Missione 5: Coesione e inclusione

Investe nelle infrastrutture sociali, rafforza le politiche attive del lavoro e sostiene il sistema duale e l'imprenditoria femminile. Migliora il sistema di protezione per le situazioni di fragilità sociale ed economica, per le famiglie, per la genitorialità. Promuove inoltre il ruolo dello sport come fattore di inclusione. Un'attenzione specifica è riservata alla coesione territoriale, col rafforzamento delle Zone Economiche Speciali e la Strategia nazionale delle aree interne. Potenzia il Servizio Civile Universale e promuove il ruolo del terzo settore nelle politiche pubbliche.



Missione 6: Salute

È focalizzata su due obiettivi: il rafforzamento della prevenzione e dell'assistenza sul territorio, con l'integrazione tra servizi sanitari e sociali, e l'ammodernamento delle dotazioni tecnologiche del Servizio Sanitario Nazionale (SSN). Potenzia il Fascicolo Sanitario Elettronico e lo sviluppo della telemedicina. Sostiene le competenze tecniche, digitali e manageriali del personale del sistema sanitario, oltre a promuovere la ricerca scientifica in ambito biomedico e sanitario.

Figura 7: vengono elencate le sei missioni previste dal PNRR

Il QFP (quadro finanziario pluriennale) il bilancio di lungo periodo dell'U.E. ammonta a 1.800 miliardi e permetterà all'U.E. di sostenere la ripresa e di intervenire in diversi settori. Il QFP costituirà dei fondi che daranno risposte ai pilastri strategici del Sistema Europeo nel nome della digitalizzazione, dell'inclusione e ambiente:

FESR – Fondo Europeo di sviluppo regionale

FEAD – Fondo di Aiuti Europei agli indigenti

PON – Programma Operativo Nazionale del MIUR

PROGRAMMA ORIZZONTE EUROPA a sostegno della ricerca e innovazione nell'Europa

REACT-EU – per una ripresa economica verde, digitale e resiliente...

I fondi europei sono poi integrati da altri fondi previsti da ogni Stato e decisi dai propri organi centrali e a seconda delle esigenze del territorio nazionale.

Quindi ogni stato elaborerà un proprio PNRR prevedendo una serie di riforme e di investimenti in coerenza con il fondo (FESR-PON-FEAD,...) non dimenticando i programmi nazionali e le raccomandazioni dell'Europa

I fondi per l'Italia sono 191,5 miliardi divisi in 64% prestiti e 34% in sussidi, mai prima d'ora l'Europa aveva offerto sussidi a fondo perduto ai propri stati membri e per quanto riguardo i prestiti sarà versata solo la parte in quota capitale esclusi quindi gli interessi.

I PNRR devono essere presentati alla Commissione Europea dal 15.10.2020 al 30.04.2021 e i progetti di investimento devono essere realizzati entro sette anni (entro il 2026) dall'adozione della relativa decisione.



Figura 8: nel grafico a torta vengono evidenziate le percentuali previste per ogni missione.

“Lo sviluppo parte dal territorio” afferma il Prof. Gallo Luciano in un suo video messo a disposizione sulla piattaforma X-desk in tema di PNRR, alla quale gli enti Pubblici hanno accesso. Con questa affermazione il Prof. Gallo vuole affermare che è all’interno del proprio vissuto delle relazioni e in particolare con “L’economia civile , la forza della comunità e la capacità dei sindaci di essere motori di sviluppo” il territorio si accende; non conterà più solo il PIL ma “la capacità di relazione delle reti relazionali e la loro qualità sia tra privati, azienda e enti locali”. Bisognerà afferma sempre il Prof. organizzare uffici e strutture per dare corso ai progetti richiesti e alla stesura dei bandi previsti dal PNRR; mettere quindi al centro i giovani, le famiglia, superare la diversità di genere.

In un servizio trasmesso durante la trasmissione “Preso Diritta“ su RAI 2 sono stati intervistati alcuni sindaci di comuni i quali dichiaravano l’ impossibilità di dar corso ai bandi per la richiesta di investimenti in quanto sprovvisti di personale o in carenza di personale con qualifiche necessarie per dar corso al procedimento di realizzazione opere o altro.

2.1.2 Europa 2030 e la “Bussola per il digitale”

Il 9 marzo 2021 la Commissione Europea ha presentato un programma per il decennio 2021-2030 “Bussola per il digitale 2030: il modello europeo per il decennio digitale” con lo scopo di conseguire entro il 2030 “la sovranità digitale in un mondo aperto e interconnesso e perseguire politiche per il digitale che consentano ai cittadini e alle imprese di disporre di un futuro digitale antropocentrico, inclusivo, sostenibile e prospero”.

I quattro punti cardini del programma prendono in considerazione 4 realtà:

Competenze: Arrivare all’80% delle competenze digitali per la popolazione dai 16 ai 74 anni entro il 2030; forza lavoro al 10% dell’UE che copra un posto da specialista TIC (tecnologie dell’informazione e della comunicazione);

Infrastrutture: Tutta la popolazione deve disporre di connettività gigabit e 5G anche le zone rurali e remote; L’UE è responsabile almeno del 20% in valore della produzione mondiale di microchip; creazione del primo computer quantistico nel 2025;

Imprese: Il 75% delle imprese utilizza il Cloud Computing e i big data; raggiungimento almeno del 90% delle PMI di un livello base di intensità digitale;

Servizi Pubblici:

Tutti hanno accesso a tutti i principali servizi pubblici online, rispetto al 75% dei cittadini e all’84% delle imprese nel 2020;

Tutti i cittadini dell'UE hanno accesso alle proprie cartelle cliniche;

L'80% dei cittadini dell'UE usa l'identità digitale, rispetto al 60% del 2020;

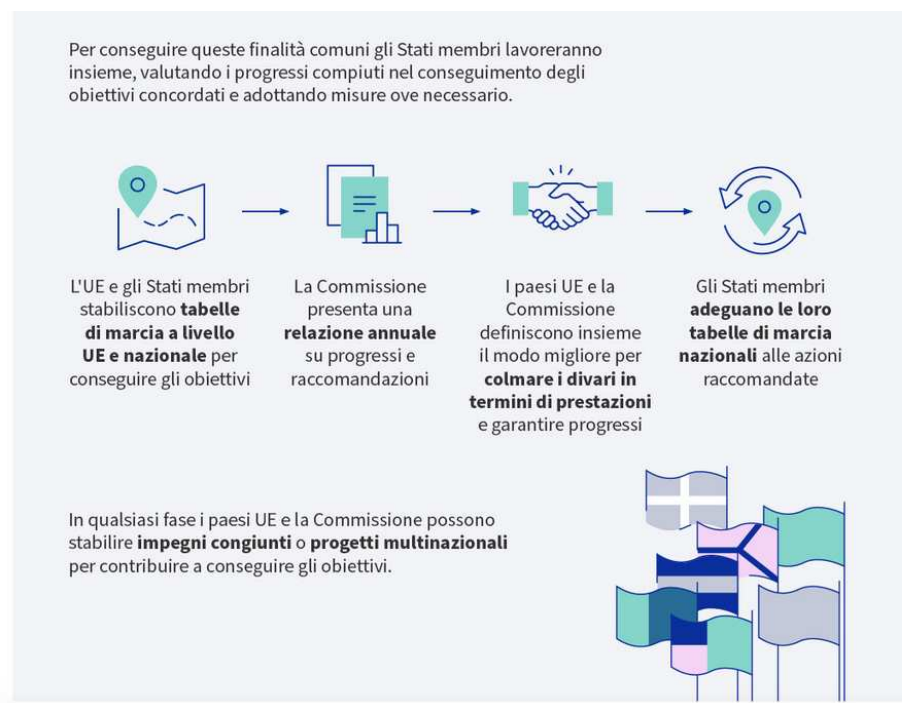


Figure 9-10: l'infografica presenta gli obiettivi e come perseguirli

2.2. E-Government e performance degli Stati

Quando siamo in presenza di parole come e-commerce, e-government il significato ci sembra incomprensibile; sono parole inglesi che tradotte significa rispettivamente: commercio elettronico e governo elettronico che detto così suona molto strano. Nel significato meno letterario significano commercio digitale e governo digitale. Quando parliamo di e-government ci riferiamo ad un governo ad una amministrazione digitale, ci riferiamo all'utilizzo della tecnologia, informazione e comunicazione. Una digitalizzazione nella P.A. che abbia una funzione tale da rendere migliore il servizio destinato all'utenza come afferma la prof. Agnese Sacchi dell'Università la Sapienza di Roma "è una occasione per affrontare una attività di riorganizzazione del processo burocratico a vantaggio di tutti".

Nel 2016 la Commissione Europea ha evidenziato che l'e-government dovrebbe ispirarsi a valori di:

- Massima efficienza: migliorare il lavoro di front-office e back office di una P.A.;
- Massima trasparenza: controllo dei procedimenti amministrativi in essere;
- Massima inclusività: tutti i cittadini devono poter avere un accesso on line così da avere meno code agli sportelli degli uffici pubblici.

La Prof.ssa Sacchi evidenzia le criticità a questo progetto e sottolinea come una delle cause maggiori l'inadeguatezza delle infrastrutture, delle reti internet e la necessità invece di una formazione del personale delle P.A. e dell'utenza così da lavorare sulla "alfabetizzazione informatica e ridurre il gap culturale"

2.2.1. Index E.G.D.I.

Ma quando posso dire che una e-government di un paese è sviluppata? E come misuro questo sviluppo o meno?

L'O.N.U. nel 2001 ha fatto una analisi tra gli Stati membri sull'utilizzo di strumenti informatici. Per l'O.N.U. l'e-government vuol dire saper utilizzare internet e il World Wide Web (www) da parte di ogni singolo governo degli Stati membri. L'O.N.U. infatti analizza tramite esperti i vari siti internet, ne controlla i contenuti, i servizi disponibili sulla piattaforma, la facilità di navigazione, etc; L'O.N.U. ne controlla l'utilizzo e valuta così il livello di efficienza fra i diversi paesi.

Questa analisi confluisce sull'indice E.G.D.I. (E-Government Development Index) e ci offre una immagine di quanto ogni singolo Stato Membro appartenente all'O.N.U. (193 Paesi) abbia tecnologie adeguate, infrastrutture e livelli di educazione tali da raggiungere un buon livello di sviluppo di e-government, tecnologie, strutture, educazione, una cultura e un livello di educazione; questo indice va da 0 a 1 e ci permette di stilare una classifica tra i diversi paesi confrontando quanto uno stato sia più "virtuoso" di un altro riguardo allo sviluppo informatico.

Tre sono i fattori che lo influenzano, la figura 9 sottoriportata ne evidenzia come i tre fattori agiscano in egual misura nella valutazione della e-government di ogni singolo stato membro:

- 1) La portata e la quantità dei servizi on line (OSI - Online Service Index)
- 2) Sviluppo delle infrastrutture (TII - Telecommunication Infrastructure Index)
- 3) Capitale umano (HCI - Human Capital Index)

The three components of the E-Government Development Index (EGDI)

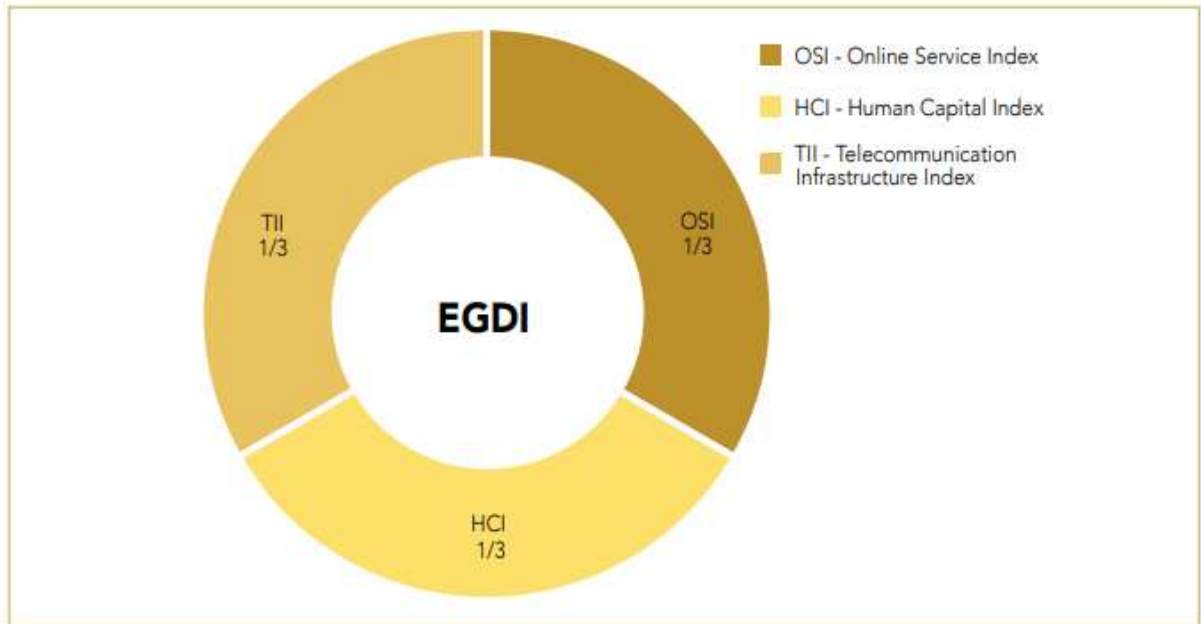


Figura 11: grafico a torta che riporta i tre componenti che determinano l'Indice EGDI e ciascuna influisce in egual misura (1/3)

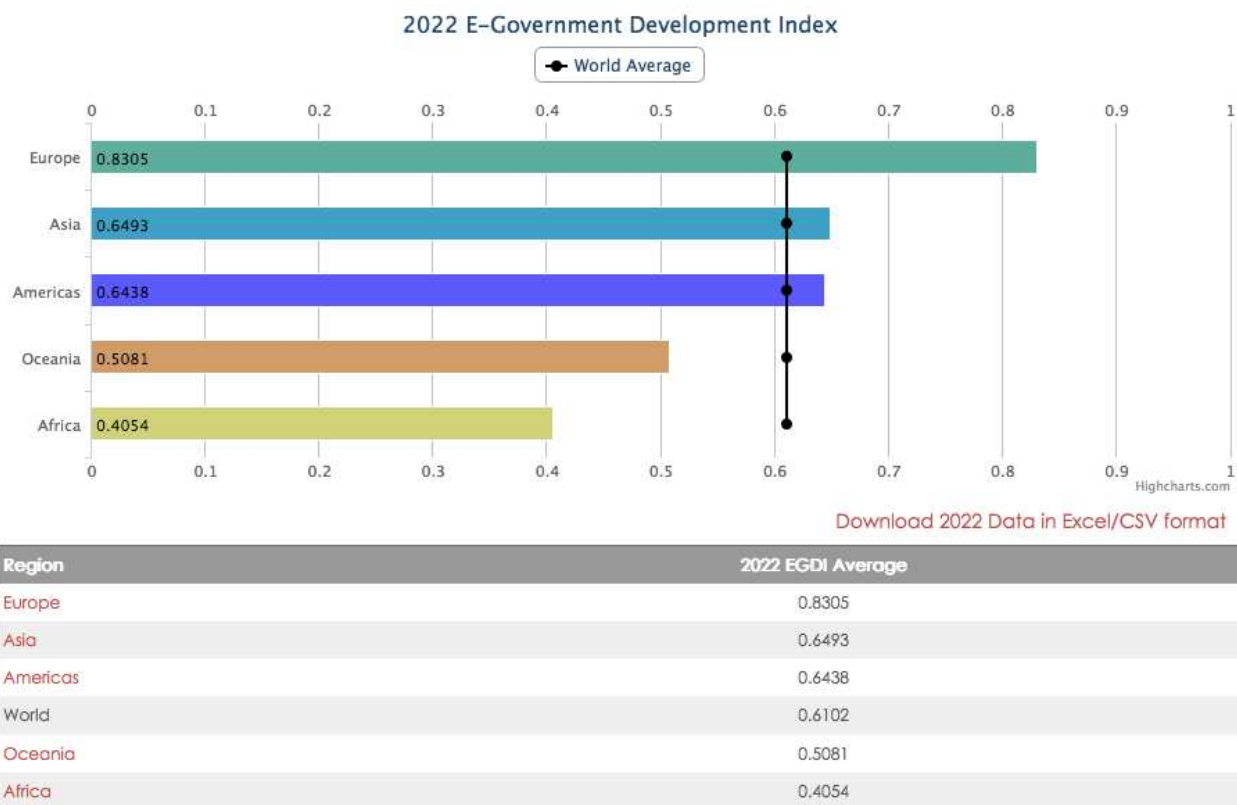


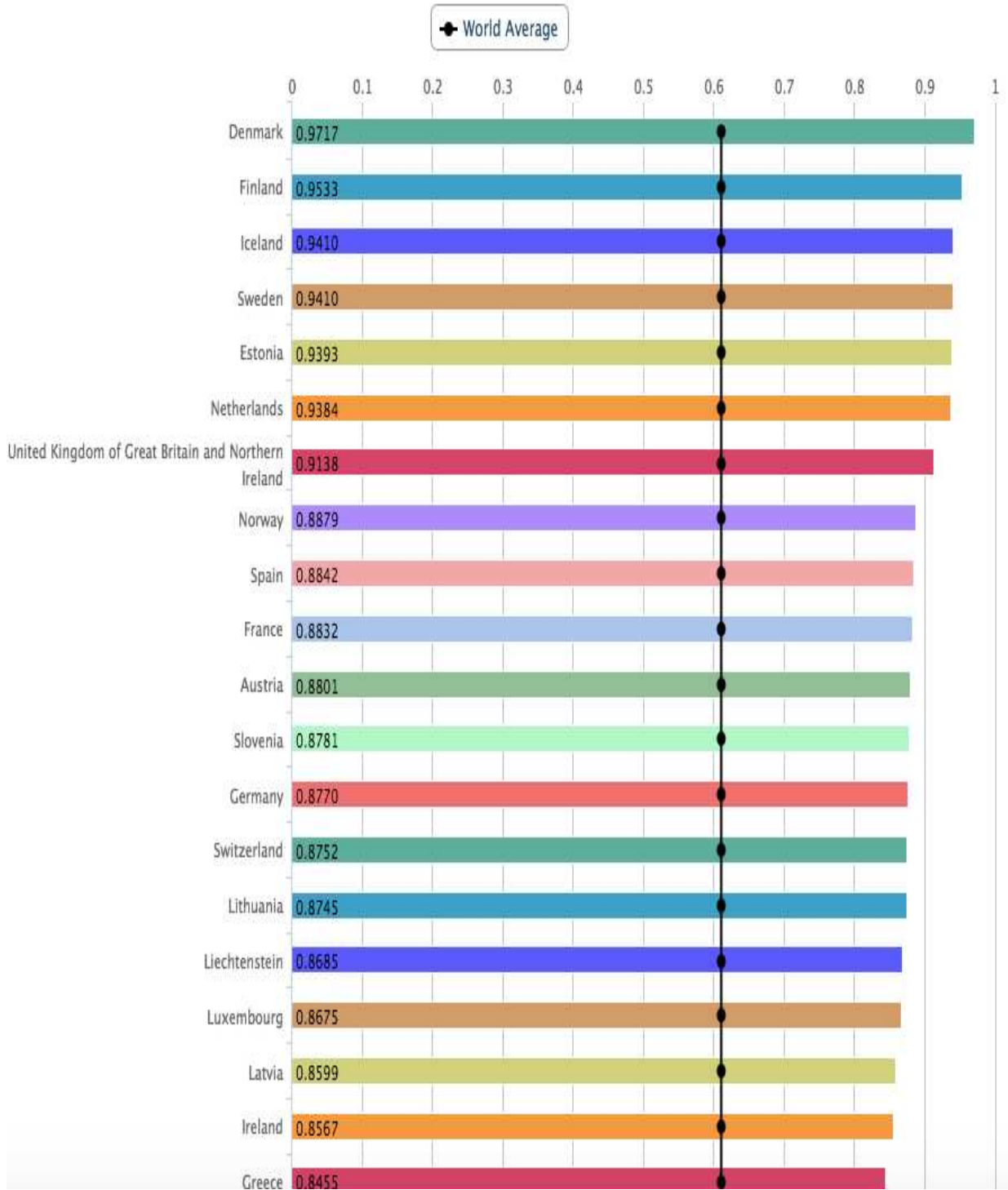
Figura 12: grafico che evidenzia la situazione dell’e-government a livello “Regional Data”

Questa è la situazione a dei diversi continenti; possiamo vedere che l’Europa è in testa a tutti gli altri. Il livello 0,6 è un valore mondiale medio, che per l’Europa va ben oltre rispetto agli altri Continenti.

La media mondiale si aggira attorno allo 0,610.

Nel grafico Figura 12 che segue vengono messi a confronto i 40 paesi appartenenti al continente Europa. Si evince la posizione dell’Italia al 22° posto, posizionata tra la Polonia e il Portogallo, la più virtuosa è la Danimarca.

2022 E-Government Development Index



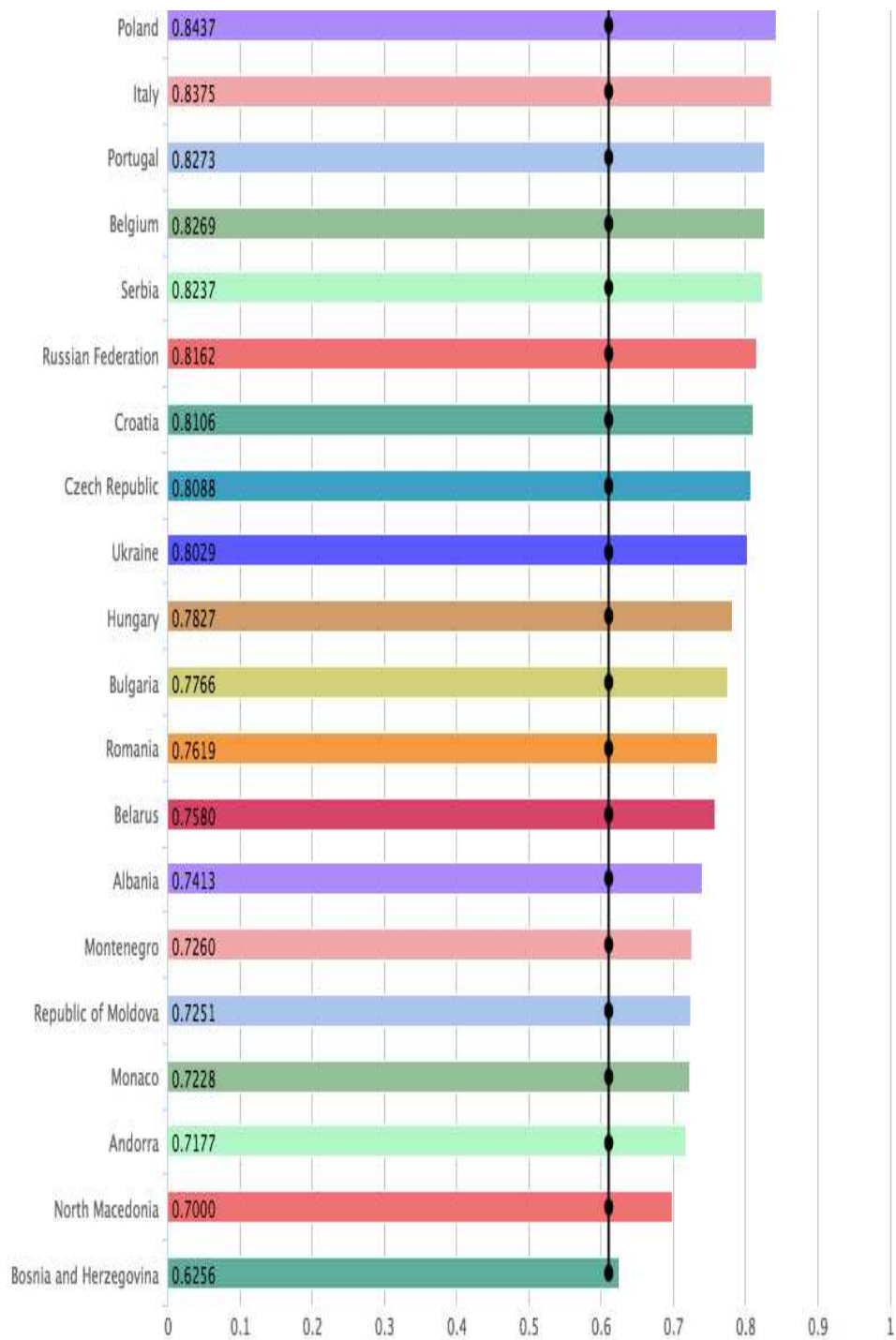


Figura 13: vengono messi a confronto i 40 paesi appartenenti al continente Europa. Si evince la posizione dell'Italia al 22° posto, posizionata tra la Polonia e il Portogallo, la più virtuosa è la Danimarca.

A livello mondiale considerando i 193 paesi appartenenti all'O.N.U., l'Italia si posiziona al 37° posto prima del Portogallo ma dopo il Cile.

Questa sua posizione è dovuta soprattutto alla mancanza di infrastrutture considerata la morfologia del paese, i piccoli e tanti borghi isolati e difficilmente raggiungibili dalla rete internet mentre presenta un elevato indice di Human Capital.

Quindi nonostante l'Italia si sia evoluta in ambito normativo l'immagine che emerge a livello internazionale ONU-EU-OCSE, è quella di un ritardo nella digitalizzazione rispetto agli altri paesi, un ritardo legato soprattutto come ribadito, alla mancanza di infrastrutture e alla propensione a effettuare transazioni e partecipazione elettronica via internet.

2.2.2. Index D.E.S.I.

Il Digital Economy Society Index (DESI) è un indice introdotto dalla Commissione Europea nel 2014 allo scopo di misurare i traguardi raggiunti dai propri Stati Membri in materia di digitalizzazione dell'economia e della società con lo scopo di convergere ad un mercato unico digitale. Indice che viene pubblicato annualmente e offre una visione di performance degli Stati sul loro progresso digitale-

L'indice si ottiene attraverso 4 indicatori:

Capitale umano: indica le competenze necessarie per poter trarre vantaggio dalla società digitale;

Connettività: misura lo sviluppo in termini di banda larga e l'accesso da parte delle diverse utenze;

Integrazione delle tecnologie digitali: misura la digitalizzazione delle imprese;

Servizi pubblici digitali: misura la digitalizzazione della P.A. con particolare attenzione alla e-government.

Il valore dell'indice va da 0 a 100 e il raggiungimento più o meno altro del range previsto ci suggerisce lo stato di attuazione dell'Agenda Digitale.

Lo stesso rapporto anno 2022 redatto dalla Commissione Europea sull'indice di digitalizzazione (DESI) afferma: “Attualmente nell'Unione la digitalizzazione è disomogenea, nonostante alcuni segnali di convergenza. Mentre i capofila sono rimasti invariati, un folto gruppo di Stati membri si concentra intorno alla media UE...per conseguire gli obiettivi del decennio digitale è necessario lo sforzo collettivo di tutti. Ciascuno Stato membro contribuirà a questo ambizioso obiettivo muovendo da un punto di partenza differente determinato dalle risorse, dai vantaggi comparativi e da altri fattori pertinenti come l'entità della popolazione, le dimensioni dell'economia e i settori di specializzazione... sarà per esempio necessario che gli Stati membri più grandi in termini di economia e popolazione facciano registrare prestazioni positive”.

I capofila digitali dovranno continuare a progredire per guidare la digitalizzazione a livello mondiale, mentre gli sforzi di digitalizzazione di tutti gli Stati membri dipenderanno dalla spinta delle loro esigenze economiche e sociali”.

	Italia		UE
	posizione in classifica	punteggio	punteggio
DESI 2022	18	49,3	52,3

Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI), Ranking 2022

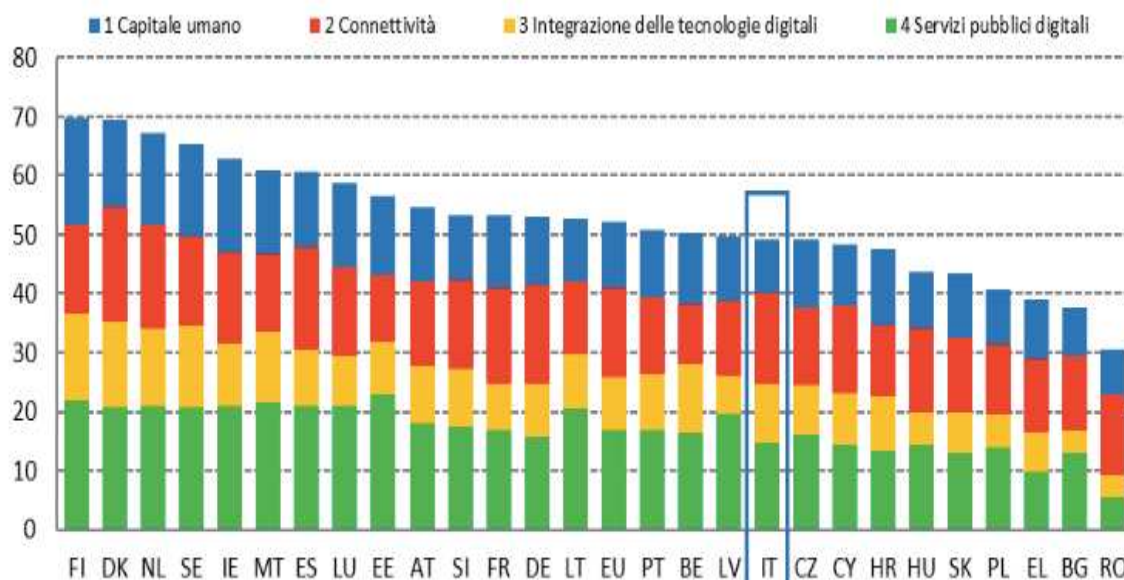


Figura 14: si evidenziano con colore diverso ogni paese come viene influenzato a seconda del fattore indicato che compone poi l'indice DESI di performance degli Stati

Per il 2022 l'Italia si colloca al 18° posto fra i 27 stati membri dell'UE. L'Italia è la terza economia dell'UE per dimensioni per cui i suoi progressi saranno cruciali per conseguire gli obiettivi per il decennio digitale 2030.

Rispetto agli ultimi 5 anni L'Italia ha guadagnato terreno; la normativa in materia di digitalizzazione da parte politica ha avuto ampia attenzione e attuazione. E' necessario una cultura digitale (molti cittadini sono ancora sprovvisti di un PC in casa o non hanno la linea internet); gli stessi specialisti in materia digitale sono presenti in Italia in bassa percentuale,

che è inferiore alla media UE. La connettività stà migliorando anche se ancora molte sono le aree non raggiunte da reti di altissima capacità. Le PMI si stanno dando da fare per raggiungere un livello base di servizi cloud e in materia di servizi pubblici digitali si stanno facendo sforzi per raggiungere il 100% dei servizi pubblici principali per imprese e cittadini dell'UE.

Analizzando le diverse dimensioni a partire dal capitale umano, l'Italia si colloca al 25° posto dei 27 paesi membri, questo perché pochi possiedono competenze di base e ancor meno ci sono laureati nel settore TIC (tecnologie dell'informazione e della comunicazione); la connettività si colloca al 7° posto; si è molto lavorato per il raggiungimento della banda larga e della copertura 5G; per la dimensione integrazione delle tecnologie digitali l'Italia si colloca all'8° posto, questo perché le PMI ha perlomeno un livello base del 60% ben al di sopra della media UE che è del 55%; per l'ultima dimensione quella dei servizi pubblici digitali, l'Italia si colloca al 19° posto ; solo il 40% degli utenti italiani di internet ricorre ai servizi pubblici digitali (media europea 65%).

(fonte Commissione Europea. Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2022).

Non va dimenticata in questo contesto di crescita economica e sociale i punti cardini delineati dall'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, sottoscritta nel settembre 2015 dai 193 governi dei paesi aderenti all'O.N.U.

L'Agenda ONU 2030 comprende 17 obiettivi da raggiungere entro il 2030; L'Agenda si distingue per essere universalmente valida e ciascun obiettivo può essere raggiunto solo se in egual misura si tengono presenti le tre dimensioni: Economica, sociale e ambientale; gli attori coinvolti, cittadini, imprese private e pubbliche, Società civile e scientifica che mettano a disposizione le proprie competenze e interessi. Finanziamenti pubblici e privati in sinergia tra loro per realizzare gli obiettivi comuni preposti.

Dal primo obiettivo che prevede la sconfitta della povertà, alla parità di genere, all'istruzione, alla tecnologia fino alla pace, giustizia e istituzioni solide.



Figura 15: viene presentata una tabella dei traguardi prefissati dall'Agenda 2030

Capitolo 3

UN GIORNO ALLO SPORTELLO DI UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

3.1 Strumenti di attuazione

Abbiamo analizzato nei precedenti capitoli gli strumenti digitali in essere nelle pubbliche amministrazioni come ad esempio nello specifico in un ambiente dei servizi demografici, la C.I.E., il portale A.N.P.R., l'App IO e abbiamo accennato al pagamento PagoPA.

Di seguito analizzeremo singolarmente ciascun strumento, la loro utilità e come vengono inseriti in un contesto di digitalizzazione.

3.1.1. La C.I.E. (carta d'identità elettronica)

Il progetto di una carta d'identità digitale prende il via nel 2001 e si parlava già di lei nel 1997 all'interno della legge Bassanini; molte furono le vicende che si susseguirono; presentava problemi di stampa, si sfaldava e quindi furono avviati solo 83 comuni investiti di un progetto pilota per testare i problemi tecnici legati al software e hardware per le emissioni delle CIE. Ma solo nel 2006 la CIE iniziò in alcuni comuni a sostituire le carte d'identità cartacee.

Nel 2015 furono dettate le caratteristiche della CIE che fu così chiamata C.I.E. 3.0 e con il D.L. 78/2015 di dicembre la CIE sostituiva la carta d'identità cartacea (che ora viene rilasciata solo in casi di necessità e comprovata urgenza) . Nel mio Comune la C.I.E. è stata introdotta nel gennaio 2018 e via via i comuni si sono adeguati alla normativa.

Che cosa è la C.I.E.? È un documento d'identità rilasciato ai cittadini residenti nel territorio nazionale maggiorenni e minorenni (da zero anni) ed ha una validità diversa per ogni utenza visto che la scadenza coincide con la data di nascita di ciascun richiedente; può

essere rilasciata anche ai cittadini AIRE? No la CIE viene rilasciata da i propri consolati di appartenenza.

Nel momento del rilascio il cittadino è tenuto a rilasciare le propri impronte digitali che non servono a schedare il cittadino negli archivi delle autorità competenti, ma diventa per la persona una ulteriore sicurezza di contraffazione (il materiale stesso lo garantisce) ma il fatto di non potersi appropriare dell'identità di un altro in quanto vengono "memorizzati in maniera sicura i dati personali e biometrici del titolare" (fonte Ministero dell'Interno sito carta d'identità) oltre che permettere l'accesso on line da parte delle pubbliche amministrazioni. Il documento consente di poter viaggiare all'estero, all'interno della Comunità Europea e nei confini dei paesi appartenenti all'area Schengen, area dove c'è libera circolazione e i paesi hanno quindi precedentemente sottoscritto una convenzione, il così detto "acquis" di Schengen.

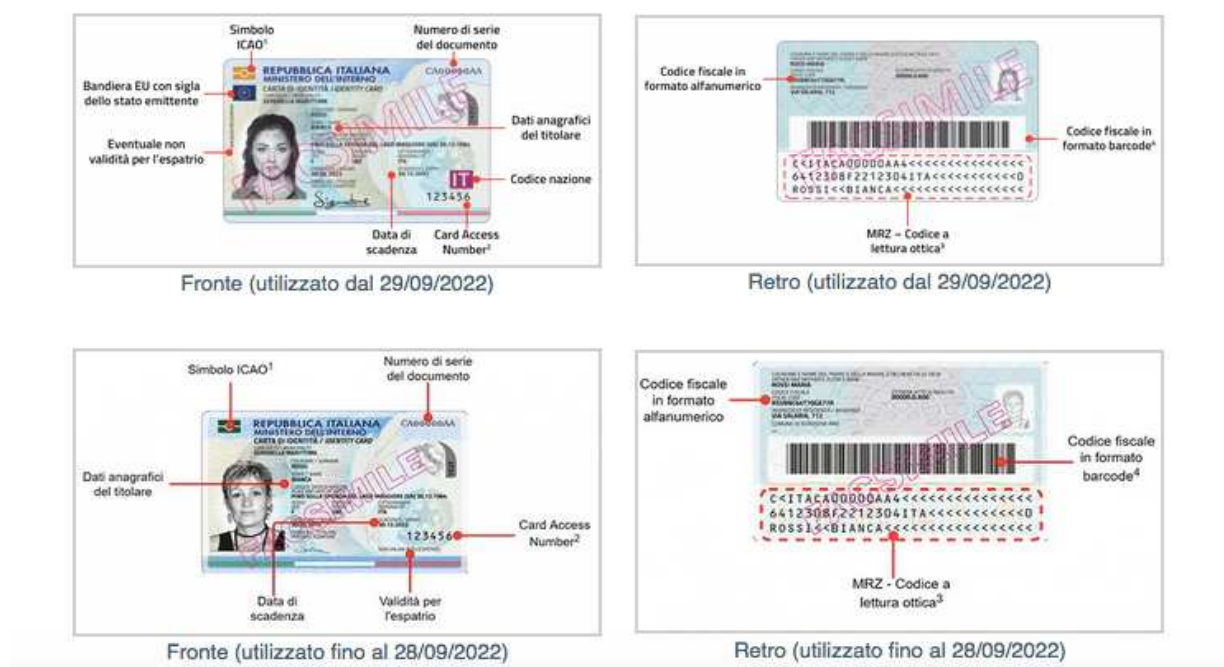


Figura 16: vengono illustrate due diverse CIE dalle date si comprende quella di emissione più recente

1. Indica la presenza di un microchip contactless conforme alla normativa internazionale di riferimento per i documenti di viaggio elettronici, come il passaporto
2. Codice numerico utilizzato dalle autorità di controllo per la lettura dei dati memorizzati nel microchip
3. Permette di leggere, decodificare e verificare in automatico, con strumenti a lettura ottica (OCR), le informazioni contenute nel documento
4. Codice fiscale leggibile mediante uno scanner ottico

L'ultima versione riporta in più la bandiera europea e il simbolo "IT" che è lo Stato di emissione in questo caso l'Italia, ulteriore elemento di sicurezza.

Oltre ad essere documento di identità la C.I.E. è anche uno strumento per ottenere l'identità digitale; la stessa infatti in fase di emissione fornisce una prima parte di codice Pin e Puk che si completa nel momento in cui il cittadino riceve a casa la propria C.I.E., essa infatti riporta in un foglio la seconda parte dei codici Pin e Puk.

Il cittadino può attivare l'identità digitale con il proprio smartphone, scaricandosi l'applicazione CIEid e dotandosi di un cellulare con interfaccia NFC, o tramite PC ed in questo caso ci si dovrà dotare di un lettore contactless.

La procedura è semplice: una volta scaricata l'applicazione dovranno essere inseriti i codici, si procederà alla lettura della C.I.E. e verrà dato poi il codice OTP per entrare nel sito desiderato (es. INPS).

Il Decreto 8 settembre 2022 sulla modalità di impiego della Carta d'identità elettronica, l'art. 3 afferma: "l'identità digitale CIE (CIEId) consente la rappresentazione informatica della corrispondenza tra un utente e suoi attributi identificativi... La CIEId è comprovata dal cittadino attraverso l'uso della CIE o dalle credenziali rilasciate dal Ministero, ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera l)... Il Decreto 8 settembre 2022 consente l'utilizzo della prima parte del PUK per poter accedere al livello di sicurezza 1 o 2 senza avere a disposizione uno smartphone o P.C. che molte persone anziane non possiedono o non sono in grado di utilizzare, rendendo così più semplice l'accesso.

L'emissione della CIE avviene da parte del Ministero dell'Interno che lo stesso realizza grazie al Ministero dell'Economia e delle Finanze, degli Affari esteri, dell'Istituto poligrafico e zecca dello Stato, dei Comuni e non da ultimo il Centro Nazionale Trapianti. In fase di rilascio della CIE infatti viene data l'opportunità di esprimere la propria volontà alla donazione organi, esprimendo il proprio parere favorevole o meno oppure non esprimendosi. Il progetto è nato nel 2012 con lo slogan "una scelta in Comune".

L'art. 64 – Bis "accesso telematico ai servizi della P.A." previsto dal CAD prevede quindi una modalità unica di accesso senza ogni volta dover registrarsi e creare un account; nei vari siti della P.A. non dovrò più registrarli per ogni mio singolo accesso ma le mie credenziali assicureranno la mia identità; pensiamo ad esempio quanto entriamo in un sito di acquisti on line: ogni volta dobbiamo procedere alla registrazione, un noioso elenco di dati anagrafici da compilare, di autorizzazioni alle informative varie nonché alla privacy.

Sorge una domanda: Identità digitale e SPID sono la stessa cosa? No.

L'Identità digitale comprende dati e informazioni che identificano il soggetto, lo SPID è il sistema che consente l'accesso alla rete e ai servizi una volta accreditati.

Lo scambio di servizi e gli utenti che si autenticano al fine di accedere ai servizi, prende il nome di identità digitale. (<https://help.infocert.it/home/faq/identita-digitale-e-e-sp-id-sono-la-stessa-cosa?lang=it>)

Purtroppo esistono possibili rischi nell'utilizzo delle identità digitali e nell'accedere ai diversi siti. L'Europa per combattere e riprendersi dagli attacchi informatici, dalle fake news UE ha delineato una strategia di Cyber-security

L'UE ha delineato una strategia in materia di cibersicurezza per rafforzare la capacità dell'Europa di combattere e riprendersi dagli attacchi informatici.

“Tali attacchi sono utilizzati per sottrarre dati, spiare, disattivare o manipolare computer e altro ancora. Essi non sono rivolti solo ai personal computer ma anche a intere reti e possono essere sferrati da singoli hacker, gruppi di hacker o persino paesi... La strategia dell'UE per la cyber-security mira a rafforzare la nostra cibersicurezza collettiva e la nostra risposta agli attacchi informatici, e costruirà un'internet globale, stabile e sicura in cui saranno tutelati lo Stato di diritto, i diritti umani e i valori democratici”. La strategia prevede ambiti di azione ben precisi come previsto dal Consiglio d'Europa:

La strategia si articola in tre ambiti d'azione:

1. resilienza, sovranità tecnica e leadership
2. capacità operativa di prevenzione, deterrenza e risposta
3. cooperazione per promuovere un ciber spazio globale e aperto.



Figura 17: si evidenzia il percorso per entrare con identità digitale CIE.

L'art. 64 – Bis “accesso telematico ai servizi della P.A.” previsto dal CAD prevede quindi una modalità unica di accesso senza ogni volta dover registrarsi e creare un account; nei vari siti della P.A. non dovrò più registrarmi per ogni mio singolo accesso ma le mie credenziali assicureranno la mia identità; pensiamo ad esempio quanto entriamo in un sito di acquisti on line: ogni volta dobbiamo procedere alla registrazione, una noioso elenco di dati anagrafici da compilare, di autorizzazioni alle informative varie nonché alla privacy.

Viene istituito un punto unico di accesso telematico ai servizi pubblici.

Oltre che documento di riconoscimento la CIE nasce anche come possibilità di firma digitale: L'App *Ciesign* permette di avere la firma elettronica avanzata (FEA) che stabilisce il principio di non discriminazione dei documenti elettronici rispetto ai documenti cartacei (Reg. UE n. 910/2014). Questa App. viene utilizzata per firmare documenti digitali; si sceglie il e validità dei documenti.

SPID o CIE?

La modalità scelta dagli utenti per accedere



Figura 18: il grafico a torta evidenzia come sia maggiore l'utilizzo dello SPID da parte degli utenti e come sia ancora molto ristretta la platea che utilizza l'identità digitale tramite accesso con C.I.E.

3.1.2. Il portale A.N.P.R.

Il portale A.N.P.R. (Anagrafe nazionale Popolazione Residente) è un progetto del Ministero dell'Interno che grazie ad una Banca unica e centralizzata offre a tutti i residenti in Italia e agli iscritti A.I.R.E. (cittadini italiani residenti all'estero), servizi accessibili, semplici e sicuri (fonte: www.anagrafenazionale.interno.it).

Il cittadino può interagire interfacciandosi con 4 richieste diverse a seconda del suo bisogno:

Visualizzando la voce "visura e autocertificazioni" la persona può consultare i propri dati anagrafici; Le istanze di residenza poi possono essere caricate sempre nella stessa piattaforma tramite la procedura "Residenze". inoltre chiedere la "rettifica" di dati qualora ne riscontri qualche errore o mancanza (es. dati divorzio) e ottenere alla voce "certificati"

per sé o per i componenti la famiglia, certificati anagrafici on line. Il servizio è stato attivo dal 15 novembre 2021 fino al 31.12.2022 questo al fine di spronare i cittadini ad interfacciarsi con la PA beneficiando di tempo e riducendo i costi in quanto il certificato veniva rilasciato in esenzione dal bollo: Ora il cittadino può ottenere certificati ma solo per gli usi indicati nel portale.

La piattaforma garantisce di poter avere certificati anche se la persona non è residente nel territorio Comunale, cioè un cittadino di altro Comune può chiedere un certificato anagrafico anche nel comune di non residenza. Si capisce come i dati debbano essere aggiornati in tempo reale e come gli stessi dati siano visibili da tutti gli operatori dei servizi demografici debitamente autorizzati ed in possesso di una SCO (Smart Card operatore) personale che una volta inserita identifica il nome dell'operatore; I suoi accessi al portale ANPR vengono debitamente registrati così che lo stesso portale sia utilizzato in maniera responsabile e corretta.

L'art. 2 del D.L. n. 179/2012 ha disposto l'unificazione del sistema anagrafico nazionale, già strutturato in quattro partizioni (Indice nazionale delle anagrafi-INA, anagrafe comunale, AIRE centrale e AIRE comunale) in un'unica anagrafe - l'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR)", istituita presso il Ministero dell'interno. La finalità dell'intervento è quella di accelerare il processo di automazione amministrativa rendendo più efficiente la gestione dei dati anagrafi della popolazione e riducendone i costi.

Una prima sperimentazione fu attivata in 8 Comuni e alla data del 17.01.2022 tutti i 7903 Comuni italiani sono subentrati e si è completato il cammino dell'ANPR.



Figura 19: si evidenzia il totale dei cittadini totali presenti in ANPR che comprende tutte le anagrafi nazionali e i cittadini residenti AIRE

Famiglie che hanno usato almeno un servizio anagrafico

4.120.100 (12%)

su 33.186.108 famiglie

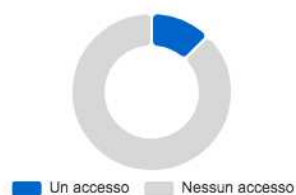


Figura 20: il grafico evidenzia di come ci sia stato un accesso al servizio ANPR per certificati od altro molto scarso, solo il 12% della popolazione ha usato la piattaforma.

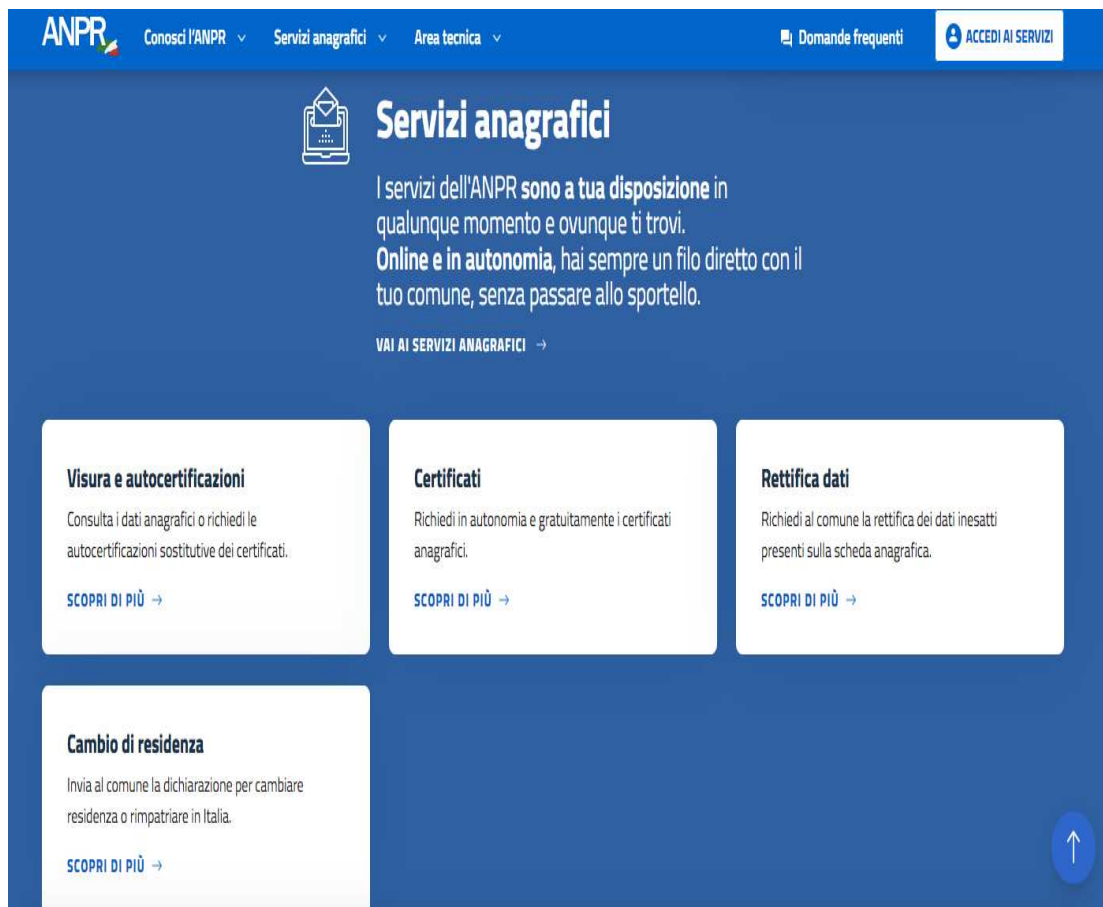


Figura 21: questa schermata appare una volta che il cittadino accede alla sua area personale e digita l'icona a lui necessaria ad ottenere quanto richiesto

3.1.3. L'App IO

L'App Io è un App dei servizi pubblici, è un progetto nato nel 2018 con l'intento di mettere a disposizione di Enti e cittadini un unico canale per una cittadinanza digitale. "La visione alla base di IO è mettere al centro il cittadino nell'interazione con la Pubblica Amministrazione, attraverso un'applicazione semplice e intuitiva disponibile direttamente sul proprio smartphone. In particolare, l'app IO rende concreto l'articolo 64 - bis del Codice dell'Amministrazione Digitale, che istituisce un unico punto di accesso per tutti i

servizi digitali, erogato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri”.(dipartimento per la trasformazione digitale)

Il progetto prevede vantaggi per la Pubblica amministrazione e per il cittadino.

Per la Pubblica Amministrazione, questa può interagire con il cittadino inviando notifiche, istanze pagamenti digitando solo il codice fiscale della persona con notevole risparmio di tempo e denaro; il cittadino da parte sua si vede notificato ad esempio la scadenza della Carta d'identità, pagamenti da effettuare senza dover rivolgersi personalmente alla P.A.



Figura 22: si elencato i servizi che l'App IO può offrire al cittadino; notifiche di scadenza, pagamenti, comunicazioni varie e in arrivo la possibilità di ottenere certificati)

Tutti i servizi in un unico punto

Un'unica interfaccia tra cittadino e Pubblica Amministrazione

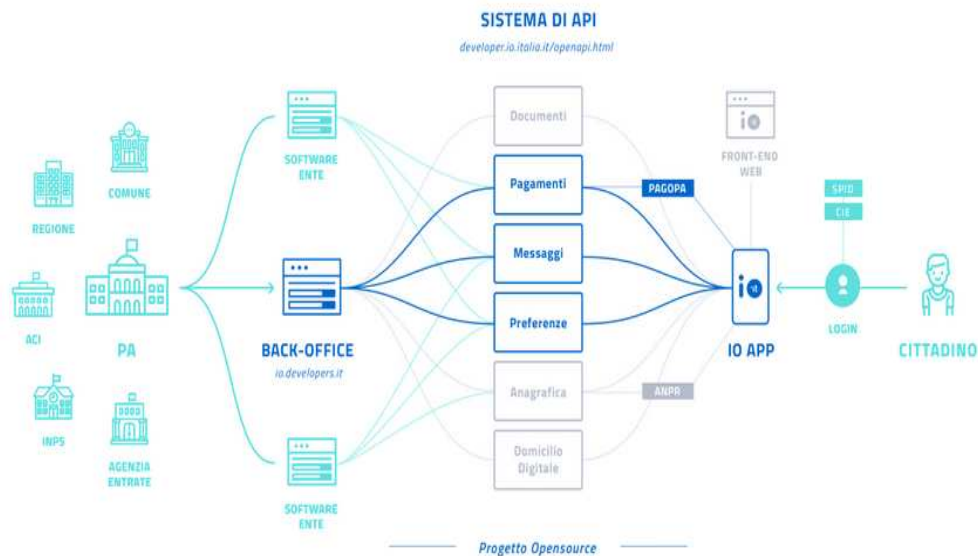


Figura 23: flussi di come avviene la comunicazione dall'Ente all'App IO e viceversa

3.2 Saper relazionare con il cittadino (un lavoro non per tutti)

Da vent'anni ogni giorno mi accingo a coprire il mio posto di Ufficiale d'anagrafe presso il mio Comune.

Puntuale alla stessa ora apro il mio sipario (si proprio così, il mio sportello è coperto da una tenda che con l'apposito filo va alzata ogni mattina); mio perché non c'è nessun altro a gestirlo all'infuori di me, un sostituto che subentra al mio compito in caso di mia assenza.

Ci tengo a sottolineare ciò perché in molte realtà comunali i servizi demografici – servizi essenziali – sono spesso in sotto-organico nel numero di personale preposto rispetto al numero di utenti.

Ma a parte ciò il mio lavoro mi piace, relazionare, ascoltare, comprendere e risolvere le problematiche di sportello è per me una missione.

Convinta che la gestione del front-office non è un lavoro per tutti (è richiesto a mio avviso molta pazienza, predisposizione all'ascolto e all'attenzione alla persona) vado ad analizzare una giornata tipo allo sportello di una Pubblica Amministrazione.

La mattina si apre dando attuazione alle richieste dell'utenza; rilascio C.I.E., certificazioni, autentiche firme, dichiarazioni di residenza e così via; ma il più delle volte il cittadino invitato ad accedere al digitale, spiegandone la funzione e l'utilità, vuoi per pigrizia o spesso per incapacità preferisce rivolgersi allo sportello.

3.2.1. L'utenza e l'approccio al digitale

Al cittadino è stata data l'anno scorso una grande opportunità per il periodo 01.01.2022-31-12-2022) dal Ministero dell'Interno sulla possibilità da parte dei cittadini dotati di SPID o altro accesso all'identità digitale (C.I.E. – C.N.S.) di accedere alla piattaforma A.N.P.R. ed ottenere 14 tipi di certificati per sé stessi o per i componenti della famiglia, in modalità gratuita, quindi senza pagamento della marca da bollo da euro 16,00 ed i relativi diritti di segreteria.

Il cittadino che veniva allo sportello e lo si invitava ad accedere alla piattaforma in parola, magari anche con l'aiuto dell'Ufficiale d'anagrafe, alla prima difficoltà (magari non ricordava la password), si arrendeva e chiedeva direttamente il certificato allo sportello disposto a pagare anche i diritti previsti. Bisogna sottolineare però che per alcuni si è rivelata una utilità enorme se ne tornavano a casa contenti riservandosi di stampare il certificato personalmente.

Il portale A.N.P.R. che consente anche l'accesso per le richieste on line di residenza è un valido canale digitale attraverso il quale il cittadino può inserire la propria domanda di residenza, l'impiegato ricevuta notifica procede al perfezionamento della pratica ricevuta.

Lasciatemi dire che alcune pratiche a mio avviso richiederebbero un'interfaccia con l'utenza, come quest'ultima perchè spesso non si ha chiaro cosa comporta una tale dichiarazione sia sotto l'aspetto privato e quindi personale che pubblico (avvisare le relative utenze di fornitura ad esempio).

3.2.2. Vincere il passato: (si è sempre fatto così)

Facciano fatica spesso ad accettare l'innovazione sia io dipendente che il cittadino ; il famoso detto "si è sempre fatto così" o "una volta non c'erano tutte queste cose" o ancora "una volta era più semplice" è sinonimo di arretratezza di occlusione al progresso che se visto bene in qualche sua sfaccettatura è anche più comodo e conveniente, un risparmio di tempo e denaro nel vero senso del suo significato.

Tutto questo deve sparire dal nostro pensare; richiede un sforzo, certo, uno sforzo mentale una cultura innovativa perché ci proiettiamo verso qualcosa di nuovo e di sconosciuto e spesso non sempre alla portata di tutti. Spesso fino al 31.12. 2022 scaricavo io i certificati ai cittadini che mi autorizzavano ad accedere alle loro credenziali e una volta ottenuto il certificato, grande era la loro sorpresa e dicevano: "tutto qui?", "così semplice?".

E' vero basta superare l'ostacolo iniziale di pigrizia e di ingiustificata capacità nell'attivarsi al servizio offerto.

I servizi demografici si sono molto evoluti negli anni. Appena arrivata nel 2003 facevo le carte d'identità cartacee, le residenze venivano spedite ai rispettivi comuni per la

cancellazione di competenza e i tempi erano molto più lunghi con un dispendio di denaro (servizio postale) e di attesa.

Ora si fanno le C.I.E., le residenze avvengono in tempo reale cioè il comune riceve la notifica per la cancellazione e quindi il portale A.N.P.R. risulta sempre aggiornato.

Molte richieste e chiarimenti arrivano via posta elettronica e ancor di più via PEC e a sua volta gli uffici comunali rispondono con l'invio di certificati nella stessa modalità.

Questo è il certificato che il cittadino ottiene una volta entrato nel portale A.N.P.R. tra le 14 categorie di certificati da poter scaricare. La possibilità di poter scaricare certificati in bollo è cessata a far data al 31.12.2022

Il QR certifica l'autenticità del certificato.

Tale iniziativa era stata promossa con la finalità di spronare i cittadini ad avere una identità digitale ed approcciarsi così alla digitalizzazione ed stimolarne l'uso.



Ministero dell'Interno
DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

ANAGRAFE NAZIONALE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE

Certificato DI RESIDENZA

La Direzione Centrale per i Servizi Demografici

A norma dell'art. 13 del D.P.R. 30/5/1989, n.223;
Visti i dati registrati dal COMUNE DI CESENA

Certifica che nell'ANAGRAFE NAZIONALE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE

Cognome Cognome

Nome Nome

Risulta nata il 15/02/1964 in AGRIGENTO (AG)

Atto (ASSENTE)

(C.F. CGRRR064855A089N)

Risulta iscritta all'indirizzo:

VIA Residenza N. 1

Comune CESENA (FC).

Data 27/10/2021

Ministero Interno Direz. centr. Serv. Demograf.

IL PRESENTE CERTIFICATO NON PUO' ESSERE PRODOTTO AGLI ORGANI DELLA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE O AI PRIVATI GESTORI DI PUBBLICI SERVIZI (art. 40 DPR 28 dicembre 2000,
n.445)

Rilasciato in esenzione da imposta di bollo per uso:
SOCIETA' SPORTIVE - art. 8 bis, tabella allegato B) DPR 642/1972

Riscossi Euro 0,00 per diritti di segreteria

Figura 24: esempio di certificato ottenuto entrando nel portale ANPR (Fonte: Sito ANPR)

Conclusioni

Ci sembra ovvio da quanto espresso in questo breve elaborato che ciascuno di noi debba impegnarsi per far funzionare nel miglior modo possibile la macchina burocratica con la quale abbiamo spesso a che fare, che spesso criticiamo e che a volte ci soffoca.

Tutto ciò in nome di una sostenibilità, di una inclusione e di una maggiore responsabilità nell'utilizzo della tecnologia.

Non possiamo più pensare di dire “io non ne sono capace” oppure “non fa per me” o ancora “una volta era più semplice”; in un mondo in continua evoluzione non possiamo rimanere pigri nel nostro pensare e la tecnologia che ci è stata offerta la dobbiamo usare nel modo a noi più utile sapendo che il corretto uso va a beneficio prima nostro e di tutti.

Un certificato o una cartella clinica oppure un ordine on line o una spesa on line ci fa risparmiare tempo e costi. Ci può sembrare difficile da pensare e da attuare ma una volta provato ne comprenderemo l'utilità e la sostenibilità. Se non lo facciamo noi per primi ci penserà il progresso a sbattercelo in faccia e per evitare la nostra tardiva preparazione e inadeguatezza meglio non appisolarci e vincere il nostro pensare a volte troppo sufficiente ed individualista

Bigliografia

Siti Web consultati e video

www.agenzia entrate.it

www.anagrafenazionale.interno.it

www.consilium.europa.eu

www.italiadomani.gov.it

www.youtube.com (e-government e digitalizzazione P.A. parti 1,2 Dott.ssa Sacchi Agnese)

x-desk.it

<https://io.italia.it>

www.unric.org

www.agid.gov.it

www.funzionepubblica.gov.it

www.agendadigitale.eu

www.cartaidentita.interno.gov.it

www.syllabus.gov.it

www.sergentelorusso.it

Elenco delle figure

- Figura 1: <https://www.agid.gov.it/piattaforme/nodo-eidas-italiano>
- Figura 2: <https://pagopa.accatre.it/camponogara#/pagamento-spontaneo>
- Figura 3: <https://agenziaentrate.it> (accedendo al login)
- Figura 4: <https://io.italia.it/numeri/>
- Figura 5: <https://www.italiadomani.gov.it/it/home.html>
- Figura 6: <https://www.italiadomani.gov.it/it/home.html>
- Figura 7: <https://www.italiadomani.gov.it/it/home.html>
- Figura 8: <https://www.italiadomani.gov.it/it/home.html>
- Figura 9: <https://www.consilium.europa.eu/it/infographics/digital-decade/>
- Figura 10: <https://www.consilium.europa.eu/it/infographics/digital-decade/>
- Figura 11: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>
- Figura 12: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Region-Information>
- Figura 13: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Compare-Countries>
(selezionando solo i paese del Continente Europeo)
- Figura 14: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022>
- Figura 15: <https://www.agenziacoesione.gov.it/comunicazione/agenda-2030-per-lo-sviluppo-sostenibile/>
- Figura 16: www.cartaidentita.interno.gov.it/categoria-vuota/caratteristiche-del-documento/
- Figura 17: <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/downloads/2023/03/Manuale-Entra-con-CIE.pdf>
- Figura 18: <https://io.italia.it/numeri/>
- Figura 19: <https://www.anagrafenazionale.interno.it/anpr/numeri/>
- Figura 20: <https://www.anagrafenazionale.interno.it/anpr/numeri/>
- Figura 21: <https://www.anagrafenazionale.interno.it>
- Figura 22: <https://io.italia.it/cittadini/>
- Figura 23: <https://io.italia.it/>
- Figura 24: <https://www.comune.guspini.su.it/it/page/guida-anpr>