

COMMISSIONE I
AFFARI COSTITUZIONALI, DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO E INTERNI

Resoconto stenografico

INDAGINE CONOSCITIVA SULL'INFORMATIZZAZIONE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Seduta di mercoledì 7 ottobre 2009

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE BRUNO DONATO
Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata, oltre che attraverso l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso, anche mediante la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati.

Audizione del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, Renato Brunetta.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sull'informatizzazione delle pubbliche amministrazioni, l'audizione del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, Renato Brunetta.

Ringraziandolo per aver accettato il nostro invito, do subito la parola per la sua relazione.

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. Grazie presidente e colleghi. Come è mio solito, ho portato con me una documentazione relativa all'indagine sulla ICT (*Information and Communication Tecnologia*) nella pubblica amministrazione e al piano *e-government* 2012, ovvero un *report* sullo stato di avanzamento delle attività; tra l'altro, si tratta di materiali e documenti che potete consultare anche nel sito internet del Ministero.

Se la Commissione conviene, svolgerò una relazione sintetica, rinviando ai documenti eventuali ulteriori precisazioni e specificazioni.

Nella classifica europea, rispetto alle dotazioni e all'utilizzo della ICT l'Italia è al 9° posto in termini di servizi complessivi di *e-government*. Esiste un forte squilibrio tra servizi alle imprese e servizi per i cittadini: per questi ultimi, la posizione del Paese scende al 23° posto, quindi meno buona. Il problema risiede soprattutto nelle piccole amministrazioni, tuttavia non deriva da una insufficienza di dotazione tecnologica, come appare dalle percentuali di seguito indicate.

Nei piccoli comuni, ovvero quelli con meno di 5.000 abitanti, il paradosso è che il 91,5 per cento dei dipendenti dispone di un computer, il 70,7 per cento dei dipendenti ha accesso a internet e il 98,1 per cento ha la posta elettronica.

Manca ancora una sufficiente diffusione di connettività in banda larga, poiché solo il 49,3 per cento delle postazioni ne dispone. Manca, soprattutto, una offerta di servizi di *e-government* finalizzata ai cittadini e alle imprese. Infatti, il 25,7 per cento dei piccoli comuni dispone di una casella di posta elettronica certificata, ma solo il 7,4 per cento consente pagamenti on-line. A parte questa piccola fotografia sullo stato dell'arte, a gennaio del 2009 il Governo ha prodotto la prima versione del proprio piano di *e-government*; a settembre 2009 abbiamo prodotto la seconda versione, un piano di *e-government* che potremmo chiamare 2.0, e abbiamo prodotto una bozza - non ancora pubblica, ma che stiamo discutendo con i vari *stakeholders* - sul programma

innovazione *e-gov* 2012.

Tutti questi punti sono indicati nell'ultima versione del documento sulle *e-government*; se la Commissione lo ritiene opportuno, posso trasmettere alla Presidenza anche la bozza del piano *e-gov* 2012, cosa che non avevo fatto in quanto si tratta di un documento non ancora ufficiale. Per quanto riguarda le azioni legislative promosse dal Governo volte a promuovere l'*e-government*, riassumo i provvedimenti di legge adottati in materia. Il decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito con modificazione della legge 28 gennaio 2009, n. 2, prevede l'obbligo, per la pubblica amministrazione, di dotarsi e di utilizzare la posta elettronica certificata (PEC); l'obbligo, per la pubblica amministrazione, di rispondere via PEC alle istanze presentate via PEC; l'obbligo per i professionisti di dotarsi della PEC; l'obbligo per le imprese di dotarsi della PEC; PEC gratuita per i cittadini.

In sintesi, la legge n. 2 del 2009 introduce in Italia in maniera universale la posta elettronica certificata. Vi posso informare che stiamo definendo il bando di gara per la assegnazione ad un *provider*; le procedure saranno completate entro l'anno e, verosimilmente da gennaio, potrà partire la posta elettronica certificata universale.

Nel frattempo, per alcune categorie - professionisti, imprese e via dicendo - stanno scattando gli obblighi già da quest'anno. In più, il Ministero ha avviato una sperimentazione volontaria, spontanea, con INPS e ACI, e con i loro rispettivi clienti, finalizzata ad anticipare l'introduzione della PEC universale.

Pertanto, potremmo dire che, con tutto questo afflato di PEC, da gennaio avremo non solo la disponibilità, per tutti i cittadini che lo vogliano, di avere la posta elettronica certificata, ma avremo alle spalle circa 3-4 milioni di cittadini/imprese che o disporranno già della PEC o avranno già cominciato a dotarsi della PEC.

Se a questo aggiungiamo tutte le operazioni di *moral suasion* e di implementazione che stiamo realizzando con tutti gli enti pubblici - che in gran parte, ma non tutti, hanno già la PEC -, da gennaio potremmo pensare di avere uno *stock* di *account* di posta elettronica certificata già distribuiti, quindi già potenzialmente funzionanti nel dialogo con la pubblica amministrazione. Conto di avere, nei primi mesi del 2010, una PEC dialogante con le pubbliche amministrazioni almeno di 5 milioni di cittadini clienti: utenti, professionisti, imprese e via dicendo.

5 milioni non sono un obiettivo difficilissimo, perché sono i soliti 5 milioni di cui parla anche Severgnini, ossia le persone già attrezzate su questo versante. Il problema sarà superare tale cifra, che vuol dire poi una maggiore penetrazione.

Con la legge 18 giugno 2009, n. 69, il Parlamento ha delegato il Governo ad adottare uno o più decreti legislativi volti a modificare il CAD (codice dell'amministrazione digitale). Abbiamo messo in piedi una serie di gruppi di lavoro e contiamo, entro il mese di novembre, di avere pronta la bozza di decreto legislativo, in seguito alla quale avvieremo le procedure per l'approvazione, nel tempo più breve possibile, del nuovo CAD, attuando la delega contenuta nella legge n. 69/09.

Nel decreto-legge 1° luglio 2009, n. 78, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 3 agosto 2009, n. 102, è prevista l'identificazione attraverso l'utenza PEC per la presentazione di istanze e dichiarazioni alle PA, per via telematica. Inoltre, sempre col medesimo provvedimento, è stato introdotto l'«Indice degli indirizzi e delle pubbliche amministrazioni», affidato al CNIPA (Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione), vale a dire che si formeranno, speriamo, degli elenchi di PEC esaustivi.

In parallelo, stiamo lavorando per trovare, identificare e far funzionare motori di ricerca tali da consentire ai cittadini, una volta dotati di PEC, di avere percorsi agevolati e catalizzati per indirizzarsi alla pubblica amministrazione in via automatica.

Abbiamo inoltre attivato una serie di progetti che sono attualmente più che funzionanti. Il primo, che si chiama «Linea Amica» - di cui forse avrete letto o sentito parlare sui giornali o negli spot televisivi - è un *contact center* di una certa quale entità, organizzato da noi. In sei mesi abbiamo avuto più di 100 mila contatti; ad agosto, i contatti sono stati 30 mila. «Linea Amica» ha poi organizzato un *network* con circa 550 amministrazioni pubbliche, per stabilire criteri e standard

comuni.

Questo «URPdegliURP» è un *network* che gestisce sostanzialmente circa 250 mila segnalazioni giornaliere e che, se pur ancora in fase di assemblaggio, garantisce standard, *report* e qualità abbastanza omogeneizzata. È anche in corso un progetto per dotare questo *network*, questo «URPdegliURP», di una piattaforma *VoIP* telematica comune; sto cercando le risorse per realizzare questo sistema unificato, anche di *hardware* oltre che di *software*.

LINDA LANZILLOTTA. Il portale dei portali?

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. No, è interattivo, umano, non telematico.

LINDA LANZILLOTTA. Telefonico?

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. Mi spiego: quasi tutti gli enti pubblici di una certa entità - comuni, province e regioni, enti pubblici - hanno un loro numero verde, un *contact center*, un centro di risposte vocali ai cittadini. Ciascuno di questi *contact center* ha proprie regole, proprie organizzazioni, propri orari, proprie metodologie di operatività, e non potrebbe che essere così. Il tentativo che sto realizzando è quello di dare regole comuni e standard comuni di qualità all'insieme di 550 pubbliche amministrazioni che hanno volontariamente accettato di partecipare a questo *network*.

Il risultato è che abbiamo una banca dati delle domande e delle risposte, che vengono tutte codificate, e l'obiettivo successivo sarà, oltre a quello del *network* di standard, quello di dare a tale *network* una piattaforma *VoIP* - cioè di telefonia via internet - e internet, perché questi *contact center* hanno il duplice canale voce ed elettronica.

Se così sarà - spero di realizzarlo entro il 2010 - noi avremo una rete che, pur mantenendo le specificità dei singoli enti - l'INPS risponde per l'INPS, il comune di Milano risponde per il comune di Milano, e via dicendo -, questi confluiranno tutti in una grande banca dati, in un unico sistema che, in seguito, farà anche una valutazione di qualità.

Se pensiamo che ci sono circa 300 mila telefonate al giorno, con 300 mila cittadini che chiedono la soluzione di problemi informativi o di altro tipo, abbiamo uno sportello vocale e virtuale straordinario. Questo è «Linea Amica». «Rete Amica», invece, è l'altra operatività - che voi già conoscete - che è il tentativo, in qualche modo riuscito, di mettere in parallelo, agli sportelli della pubblica amministrazione, altri sportelli amici - dalle poste alle tabaccherie, al notariato, all'Unioncamere, a Confindustria, ad ABI, alle banche - per distribuire gratuitamente i prodotti della pubblica amministrazione in maniera tale che i cittadini possano accedere a prodotti e servizi recandosi personalmente non solo nei luoghi della pubblica amministrazione, ma anche in luoghi magari più vicini, con orari diversi, con disponibilità diversa, con assistenza di tipo diverso. Tutto questo avviene senza oneri per lo Stato, perché «Rete Amica» non è costato nulla ed è in *pay per use* per cui, se il servizio ha un costo, si paga lo stesso costo che si pagherebbe presso gli sportelli della pubblica amministrazione.

«Rete Amica» sta avendo grande successo e stiamo lanciando questo progetto anche sul posto di lavoro, vale a dire che nelle aziende di una certa dimensione ci saranno dei terminali presso i quali i dipendenti potranno accedere ai prodotti della pubblica amministrazione senza spostarsi dal posto di lavoro, quindi senza chiedere le famose due ore di permesso per andare a fare un certificato: lo si farà nel posto di lavoro.

Naturalmente è tutto spontaneo, tutto in autofinanziamento, e sta avendo anche questo grande successo. Abbiamo già pronto il prototipo presso la struttura aziendale dell'IBM di Milano, dove in questo mese inaugureremo lo sportello della pubblica amministrazione in azienda. Naturalmente tutto questo viene fatto con convenzioni, senza costi per lo Stato, *pay per use*.

Abbiamo lanciato il progetto «Mettiamoci la faccia», il sistema di *customer satisfaction* da

realizzarsi attraverso l'utilizzo delle faccine, degli *emoticon*, presso gli sportelli, e ieri abbiamo fatto una conferenza stampa sui primi mesi di sperimentazione.

Sono già state coinvolte più di 100 amministrazioni e, entro quest'anno, si aggiungeranno anche tutti i piccoli comuni, ai quali verrà finanziato un *display*, oltre che la posta elettronica e la firma digitale; questo lo abbiamo convenuto con Consip, e verrà formalizzato dopodomani nel corso dell'assemblea annuale ANCI, a Torino.

Fino ad ora la sperimentazione ha funzionato bene, sono stati già espressi 700 mila giudizi da parte dei cittadini i quali, laddove c'era ovviamente l'apparecchio dedicato, hanno espresso spontaneamente la loro valutazione. L'aspetto interessante è che, laddove questi sistemi esistono, i giudizi sono stati prevalentemente positivi. Questo è il progetto «Mettiamoci la faccia». Della PEC ho già parlato, ma vi riassumo i punti principali: ai cittadini che ne fanno richiesta è attribuita gratuitamente una casella PEC, e questo sarà universale a partire da gennaio. L'utilizzo della PEC ha lo stesso effetto legale di una notificazione per mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento; ciò significa che si apre un doppio canale, dal cittadino alla pubblica amministrazione, e quando il cittadino è dotato di PEC e rivolge una domanda alla pubblica amministrazione tramite questo mezzo, ha il diritto che gli sia risposto allo stesso modo.

La gara di appalto pubblico per la concessione del servizio è stata indetta con bando europeo, e sono in corso le attività di selezione del concessionario. L'aggiudicazione è prevista per la fine del 2009. Come ho detto, abbiamo stilato due protocolli di intesa sperimentali con INPS e ACI. Ricordo che l'ACI ha 10 milioni di clienti più un milione di soci, e che oltre 3 milioni di iscritti all'INPS sono già *on line*; quindi, è molto probabile che, con questa sperimentazione, andiamo a dialogare con 4-5 milioni di cittadini già dotati di strumenti *on line*.

Abbiamo altresì realizzato protocolli di intesa con alcuni ministeri, e rapporti di collaborazione e opportuni protocolli di intesa con regioni ed enti locali. I ministeri interessati nell'implementazione del piano *e-government* sono: Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, Ministero della giustizia, Ministero del turismo, Ministero per i beni e le attività culturali, Ministero degli affari esteri.

Quanto alle altre amministrazioni, sono stati sottoscritti protocolli con università e *partner* tecnologici o con soggetti coinvolti nella realizzazione di progetti previsti nel piano di *e-government*.

Abbiamo sottoscritto protocolli di intesa con la Conferenza delle regioni e delle province autonome, in particolare con le regioni Lombardia, Campania, Veneto e Toscana. Abbiamo poi stilato protocolli con 6 province e 14 comuni.

È stato sancito, inoltre, dal Comitato dei ministri per la società dell'informazione, convocato il 18 settembre 2009, l'impegno del Governo a promuovere intese e accordi di collaborazione tra le regioni, nel quadro dell'azione sviluppata dalla Commissione permanente sull'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali.

Il Comitato dei ministri per la società dell'informazione ha programmato il rilancio di questa Commissione comunemente indicata come «ex-Lanzillotta».

Quanto ai progetti settoriali, nelle scuole e nelle università ne sono in corso cinque: scuole in rete, didattica digitale, servizi scuola-famiglia via *web*, servizi *on line* in reti *Wi-Fi* e università digitali. Per la Giustizia ci sono sei progetti: notifiche telematiche, rilascio telematico di certificati giudiziari, trasmissione telematica delle notizie di reato, registrazione telematica degli atti giudiziari civili, accesso pubblico via rete alle sentenze e razionalizzazione delle infrastrutture ICT. Per la Sanità ci sono quattro progetti: digitalizzazione del ciclo prescrittivo, fascicolo sanitario elettronico, centri unici di prenotazione sovraterritoriali, innovazione delle aziende sanitarie.

Di tutto questo, trovate i PERT di implementazione nel documento che ho consegnato alla Commissione e che viene aggiornato ogni 15 giorni per dar conto dello stato di avanzamento di ciascuno dei progetti attuati.

Tutto questo è stato realizzato senza risorse aggiuntive - ahimé -, utilizzando quanto già finanziato e lanciando progetti senza costo ma con grandi potenzialità di realizzazione.

Mi rendo conto di aver presentato una sintesi, ma potete trovare ulteriori, numerosissime informazioni nei documenti consegnati.

Se la congiuntura cambia e ci saranno maggiori risorse a disposizione, ivi compresi gli 800 milioni di euro per la cosiddetta banda larga e i 400 milioni di euro per i progetti che abbiamo cercato di evidenziare, la velocità di attuazione di questi programmi e progetti aumenterà di intensità e di velocità.

Penso che, al 2012, potremo dire in ogni caso di avere realizzato in tutto, o almeno in gran parte, il piano *e-government* 2012. Mancano ancora tre anni, penso che abbiamo imboccato la strada giusta.

PRESIDENTE. Do la parola ai colleghi che intendono porre quesiti o formulare osservazioni.

LINDA LANZILLOTTA. Ringrazio il Ministro, che può stare tranquillo perché seguo con grande attenzione il suo sito e quindi conosco i PERT originali e in versione completa, non solo quelli che portatoli Ministro stesso ha trasmesso alla Commissione.

Dalla versione completa del monitoraggio dei vari obiettivi del piano di *e-government* ho potuto constatare che ce ne sono molti in arretrato, a cominciare dalla scuola, continuando con le anagrafi, e via dicendo.

Per questo motivo, poiché il Ministro, giustamente, ha adottato come chiave di organizzazione il metodo della valutazione, se noi dovessimo valutare questa parte della sua azione sulla base dei dati del monitoraggio, forse rientrerebbe in quel 25 per cento di dirigenti senza premio che lei ha classificato.

Mi dispiace, perché forse non è una responsabilità tutta sua; lei ci ha descritto una situazione che io, con un po' di brutalità, sintetizzerei in «nozze coi fichi secchi», perché il piano di *e-government* prevedeva, in termini di interventi, almeno 800 milioni sulla rete.

Uno dei problemi emersi dall'indagine conoscitiva che si conclude oggi, con la sua audizione, è quello dell'accessibilità universale dei servizi *on-line*, senza il quale anche il modo di operare dell'amministrazione non cambia, perché deve sempre seguire il doppio binario, non esiste la possibilità di uno *shift* da una modalità all'altra.

Come lei ha riconosciuto, mi sembra che, di questi 800 milioni, almeno una parte sia stata devoluta al terremoto in Abruzzo e, da ultimo, l'altra parte è stata usata per l'acquisto del vaccino anti influenzale per l'influenza A; questo è molto importante ma, evidentemente, lo sviluppo dell'amministrazione digitale *fait du surplace*. Per lo sviluppo dei servizi, invece, era stato stanziato un miliardo e 200 milioni di euro.

Lei oggi ha fatto un'ottima operazione di *packaging* rappresentando ciò che, in alcune zone del Paese, ad opera di vari soggetti, è stato avviato sul piano della digitalizzazione; tuttavia - e forse il Ministro sarà d'accordo -, credo che il ruolo del Governo centrale nello sviluppo della digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche debba essere quello di creare le condizioni di sistema per lo sviluppo, quindi la rete, gli *standard* e il coordinamento.

Come abbiamo potuto constatare nel corso delle audizioni, ci sono i «cento fiori» delle varie modalità di offerta di servizi e di livelli molto diversificati. A questo serviva quella famosa Commissione, che, a mio avviso, ha funzionato poco: a far arrivare tutto il sistema delle amministrazioni regionali e locali ad obiettivi condivisi e conformi, perché altrimenti il cittadino alla fine rinuncia.

Come risulta, ad esempio, dall'ultimo rapporto della Federazione tabaccai, signor Ministro, il cittadino rinuncia anche ad usare in gran parte il progetto da lei molto sponsorizzato delle «Reti Amiche», dove c'è stato un deficit di domanda per il fatto che solo in un numero molto ridotto di punti della rete vengono offerti tutti i servizi annunciati; quindi, se l'offerta non è completa, il cittadino si scoraggia e, a poco a poco, non usa più il servizio.

I punti salienti, quindi, sono: accessibilità e universalità con la rete, coordinamento del sistema e risorse finanziarie. L'altro punto è la *governance*: lei non ne ha parlato, ma la Commissione ne parlerà tra poco, in sede di rilievi sullo schema di decreto legislativo sul CNIPA; se lei non sarà

presente, può darci qualche indicazione adesso.

Una delle cose emerse dall'indagine con grande chiarezza è la necessità di semplificare il sistema. Noi abbiamo una pluralità di soggetti che fanno tutti la stessa cosa, e non mi risulta che se ne stia eliminando qualcuno: ci sono la Consip, la Sogei, il Poligrafico, le Poste, il CNIPA ed anche un pezzo del Dipartimento, troppi a fare le stesse cose con proliferazione di costi, consigli di amministrazione e via dicendo.

Un ultimo punto su cui vorrei un chiarimento è il seguente: lei ha citato il fatto che, oltre a fare dei protocolli in cui, sostanzialmente, si inserisce nel piano di *government* ciò che le amministrazioni stavano già facendo per conto loro, sono state create alcune *partnership* con aziende che sviluppano dei prototipi sperimentali che poi, se e quando ci saranno i soldi, verranno implementati come prodotto in uso nell'amministrazione.

In questo caso, pur essendo senza dubbio utile coinvolgere il sistema delle imprese, io vorrei chiederle due cose: innanzitutto, qual è il criterio di selezione di queste imprese, perché noi sappiamo che la sperimentazione è una chiave di accesso.

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. A quali imprese si riferisce?

LINDA LANZILLOTTA. A molte imprese: da Microsoft a IBM. Mi risulta che stiano facendo delle sperimentazioni.

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. Rispondo dopo.

LINDA LANZILLOTTA. La sperimentazione è una chiave di accesso per definire dei prototipi, delle procedure che dapprima sono a titolo sperimentale e poi verranno diffuse in tutta l'amministrazione. Io non critico, semplicemente chiedo.

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. Non è così.

LINDA LANZILLOTTA. Va bene, mi saprà fornire un chiarimento, anche perché sarebbe utile: infatti, i dati dell'Assinform di qualche giorno fa denotano un crollo della domanda pubblica che concorre alla crisi di questo settore.

Vorrei porre un'ultima domanda riguardo agli aggiornamenti dei progetti. Ho visto dal sito che uno degli obiettivi non conseguiti è stato quello di organizzare, come lei aveva annunciato, una sessione dell'*Internet Governance Forum* (IGF), che è una delle cose più importanti. Credo che fosse l'obiettivo n. 26, e non mi sembra che questo impegno sia stato realizzato. Penso, invece, che la *governance* della rete sia una delle sfide più importanti e credo che l'impegno del Governo, su questo terreno, sia utile.

Infine, sempre andando sul suo sito, che consulto con molta accuratezza, ho visto che le sue *emoticon*, le faccette, hanno dato degli strabilianti risultati, perché circa l'87 per cento della popolazione...

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. 80 per cento.

LINDA LANZILLOTTA. L'80 per cento degli utenti ha espresso molta soddisfazione per i servizi pubblici. Vorrei chiederle come lei valuta questo dato in relazione al giudizio, tendenzialmente negativo, che lei in questi mesi ha dato delle amministrazioni pubbliche e di chi vi opera.

PRESIDENTE. Do la parola al Ministro per la replica.

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. Mi è molto gradito l'apprezzamento della collega Lanzillotta per il sito, che è a disposizione di tutti, anche e soprattutto di chi critica, cosa che non era stata fatta dai Governi precedenti; ben volentieri mi presto alla totale trasparenza e, quindi, anche alle critiche, e questo penso che dovrebbe essere un elemento da valutare positivamente.

Indico obiettivi, indico gli stati di implementazione e di raggiungimento degli obiettivi e indico anche, implicitamente ed esplicitamente, quando vengono e quando non vengono raggiunti. Credo che almeno questo sia da considerarsi positivamente.

Ricordo alla collega Lanzillotta, che da circa un anno siamo nella più grave crisi depressiva che il Paese abbia vissuto dopo la crisi del '29, con tassi di decrescita del PIL attorno al 5 per cento e, di conseguenza, con situazioni di finanza pubblica tali da non consentire gli investimenti che erano stati preventivati, indicati o previsti prima della crisi stessa.

Sperando che la crisi sia passata, l'impegno è quello di riprendere la dimensione degli investimenti nella ICT, come avevamo detto. Nel frattempo, però, non siamo stati né con le mani in mano, né a piangere sul latte versato, ma abbiamo realizzato - assolutamente vero quello che lei dice, collega Lanzillotta - con i fichi secchi una grande quantità di opere.

«Linea Amica», «Rete Amica», progetti sulla scuola e via dicendo: ovviamente, non con i tassi di realizzazione e implementazione che ci sarebbero piaciuti, abbiamo realizzato comunque una grande quantità di azioni e opere che mai il Ministero dell'innovazione aveva potuto realizzare prima; con i fichi secchi, il che vuol dire che non sempre le vacche grasse - per continuare con il lessico popolare - portano a implementazioni efficienti. A volte i fichi secchi aiutano l'intelligenza e, evidentemente, contengono vitamine e proteine in grado di consentirci realizzazioni interessanti. Lo stesso riguarda, ad esempio, alcune azioni tipo quella di «Rete Amica» e la relazione dei tabaccai. Si tratta certamente di un'offerta innovativa di soluzioni, di «Reti Amiche» che distribuiscono prodotti della pubblica amministrazione. Siamo circa a 50 mila punti incrementali, ma non tutti hanno i prodotti della pubblica amministrazione, soprattutto i prodotti degli enti locali perché per loro, come la collega Lanzillotta saprà bene, non esiste un sistema d'interconnettività per quanto riguarda le loro specifiche banche dati: le anagrafi sono ancora localizzate, nel senso che esistono le singole anagrafi del comune di Torino, del comune di Milano e via dicendo.

LINDA LANZILLOTTA. Era un obiettivo minimo, Ministro!

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. Certamente, e dato che siamo bravini, piuttosto che collegare ciascuna tabaccheria con ciascuna anagrafe di ciascun comune, stiamo pensando di costruire una rete di connessione di tutte le anagrafi tale per cui poi sarà facile, da qualsiasi tabaccheria o farmacia o ufficio postale, connettersi con tutto il resto.

Tuttavia, nell'attesa di questo grande sistema di interconnessione, noi abbiamo proceduto comunque a realizzare connessioni con le disponibilità presenti, e per questo devo ringraziare l'INPS, l'ente che più di tutti ha dato la propria disponibilità, grazie alla quale noi adesso distribuiamo i suoi prodotti - soprattutto, ma non solo - in tutta la «Rete Amica». È ancora poco, nel senso che è una sola tipologia di prodotti, ma comunque meglio di niente.

Per quanto riguarda il coordinamento, come la collega Lanzillotta sa, l'attività di coordinamento senza grandi potestà, anche grazie alla riforma del Titolo V della Costituzione, è una delle cose più ardue che ci siano, nel senso che è bello coordinare chi si vuol far coordinare o chi accetta di farsi coordinare, ma ricordo che, ad esempio in campo sanitario, le regioni fanno repubbliche a sé, nel senso che ciascuna regione ha costruito la propria carta sanitaria, carta dei servizi e quant'altro, e che pur avendo interloquuto con grande intensità con il sistema delle regioni non è facile coordinare; più facile, invece, sommare tecnologicamente soluzioni che spesso sono sommabili (non sono «non sommabili»); senza grandi risparmi - nel senso che poi ciascun ente procede comunque per la sua strada - il tentativo che noi facciamo è che questi percorsi siano poi facilmente dialoganti tra di loro.

Per quanto riguarda le imprese, forse c'è stato un malinteso. I rapporti con le imprese hanno riguardato semplicemente dei doni, vale a dire che le imprese citate dalla collega Lanzillotta non sono soggetti di sperimentazione di prototipi, ma sono semplicemente soggetti donatori di un'installazione di informatica, di computer, di lavagne telematiche, nell'istituto professionale di Galatina, fatto che ha avuto una piccola eco nella stampa.

Il tutto è stato regalato da Microsoft, che ha altresì donato il sistema *VoIP* per l'università di Roma Tre. Sono doni, cioè elargizioni a titolo gratuito di *hardware* e/o *software* da parte di IBM, Microsoft, Vodafone; è un meccanismo che abbiamo utilizzato, oltre che per dotare di questi strumenti soprattutto scuole e università, anche nel caso del terremoto dell'Aquila. In quella occasione, da parte di queste benemerite imprese ci sono state ulteriori donazioni di alcune migliaia di chiavette di connessione e di computer, e di altre dotazioni di strutture informatiche per la locale università. Pertanto, non si tratta di sperimentazione di prototipi con le imprese ma, semplicemente, di donazioni da parte loro, e non mi pare che in campo di donazioni si dovesse fare una gara, o meglio: si fanno gare per chiedere di donare di più, ma non certamente per l'assegnazione di donazioni. Se lei voleva questa precisazione, gliel'ho fornita.

Per quanto riguarda internet, è in corso, da parte mia, con estrema attenzione, un tentativo di ragionamento sulla rete, anche se la competenza non è totalmente presso il mio ministero, come lei ben saprà. Proprio oggi è in corso la conferenza di IGF (*Internet Governance Forum*) - a Pisa, se non erro -, alla quale non ho potuto partecipare anche perché dovevo presenziare a questa audizione. Ho comunque monitorato la conferenza con molta cautela anche perché, come lei saprà, il mondo di internet è un mondo molto delicato, che difficilmente tollera regolazioni dall'alto e, per questo motivo, va ascoltato e accompagnato molto attentamente, proprio perché altrimenti reagisce male.

In ogni caso, in merito a internet stiamo elaborando una serie di protocolli interessanti, e tra dieci giorni andrò all'Ocse a relazionare proprio sulla *governance* di internet; sarà mia premura comunicare e trasmettere alla Commissione la mia relazione in quella sede per quanto riguarda la rete, la sua *governance* e tutto quello che, in questo momento, bolle in pentola nella rete. Per quanto riguarda la precisazione sulla percentuale di utenti soddisfatti della pubblica amministrazione, la sua richiesta mi fa molto piacere. Innanzitutto perché, finalmente, abbiamo la prima *customer satisfaction* i cui dati sono reali, non come quelli raccolti dai soliti sondaggi basati su qualche centinaio di telefonate; finalmente, cominciamo ad avere una buona distribuzione sul territorio di un sistema «fisico» di raccolta dati, perché qui stiamo parlando di sistemi soprattutto «fisici».

LINDA LANZILLOTTA. Quanti uffici sono?

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. Attualmente 200 enti, in gran parte comuni. Quando i comuni ci saranno tutti, saranno più di 5.000. Ieri su internet ho fatto una conferenza stampa proprio su questo tema, ma ora vado a memoria: sono stati distribuiti circa 500 apparecchi e, finora, credo ci siano stati circa 700.000 contatti che hanno dato origine a un giudizio. La cosa interessante è l'elevato grado di soddisfazione. Come si spiega? Con più di una ragione.

Innanzitutto, essendo questo un fenomeno di tipo spontaneo, gli enti che hanno messo in piedi una *customer satisfaction* di questo genere l'hanno messa, ovviamente, a partire dagli uffici più efficienti. Questo, come autoselezione non è male.

Secondariamente - questa è una mia valutazione, ma ho anche controllato dal punto di vista della letteratura -, quando esiste un sistema di *customer satisfaction* normalmente migliora la relazionalità fra gli agenti, cioè tra chi offre e chi domanda il servizio. A parità di servizio, normalmente la qualità relazionale dove la *customer satisfaction* è presente è più alta, la sua stessa esistenza induce comportamenti virtuosi, il che mi fa dire che se ci fosse una sua espansione universale in tutti gli uffici probabilmente, pur non avendo gli stessi livelli del 75 e 80 per cento,

avremo livelli significativamente positivi di miglioramento della relazionalità.

Trasparenza, *customer satisfaction* e il fatto di sapere che il cittadino ha comunque una voce e una possibilità di giudizio fanno bene al rapporto relazionale tra pubblica amministrazione e cittadini. Questo mi induce ad andare avanti con questa strategia che, ripeto ancora, con i fichi secchi non è costata un euro, tranne i 2 milioni di euro che verranno dati ai piccoli comuni per l'incentivazione all'introduzione della *customer satisfaction*, della posta elettronica certificata e della firma digitale. Tra l'altro, credo che per i piccoli comuni questa decisione sia sacrosanta, proprio per superare il *digital divide* dimensionale.

Questo mi fa ben orientare sull'introduzione di queste forme di trasparenza e *customer satisfaction*, che aiutano evidentemente a migliorare il rapporto tra i cittadini e la pubblica amministrazione. Una sola battuta finale: se con i fichi secchi abbiamo fatto tutte queste cose, quando ci sarà qualche «vitellino in carne» dal punto di vista della finanza pubblica ne potremmo fare molte di più, e sarò ancora molto più felice - se si può dire - di relazionare in questa sede, tra sei mesi o quando avrete bontà di invitarmi, su ulteriori implementazioni, dopo aver avuto risorse pari a quelle avute da altri Governi e che forse hanno utilizzato non alla stessa maniera e con la stessa efficienza.

LINDA LANZILLOTTA. Le avevo fatto una domanda sulla *governance*, Ministro.

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. Per quanto concerne la *governance* degli enti, attualmente ho trovato, da parte di molti ministeri, rigidità in merito alle competenze, una ritrosia a coordinarsi o a perdere singole competenze. Le do atto che questo è uno dei temi centrali; d'altra parte, il mio Ministero è molto dinamico ma non ha il potere di obbligare al coordinamento, e le confesso che la stessa riunione del Comitato dei ministri per la società dell'informazione non è facile da riunire.

LINDA LANZILLOTTA. Lei opera per delega del Presidente del Consiglio dei ministri.

RENATO BRUNETTA, *Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*. Lo so benissimo, e difatti opero in tal senso; ma non è semplicissimo, anche perché spesso un ministero, sempre lo stesso, si presenta e accetta «compatibilmente con gli equilibri di finanza pubblica», e non solo me lo dice verbalmente ma me lo scrive anche *ex post*, in maniera tale da essere ben chiaro. Le farò avere la lettera relativa, nella quale si dice: «Facendo seguito a quanto detto dal sottosegretario nella riunione del Comitato dei ministri della società dell'informazione, le confermo che tutto quanto deciso dal Comitato deve essere letto compatibilmente con gli equilibri di finanza pubblica». Ciò detto, andiamo avanti lo stesso.

PRESIDENTE. Ringrazio il Ministro e dichiaro conclusa l'audizione.