



Strategia di e-government Svizzera

Disegno del 15.09.2006

Grazie all'impiego delle risorse delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, in poche parole dell'e-government, l'amministrazione può fornire e rendere accessibili le sue prestazioni in modo più efficiente, trasparente e conviviale. La popolazione e l'economia approfittano di prestazioni pubbliche quantitativamente e qualitativamente migliori e più agevolmente accessibili. Nel confronto internazionale sull'e-government la Svizzera si situa in posizione arretrata; nell'ambito di inchieste tra i Paesi industrializzati i suoi risultati sono regolarmente cattivi.

Per migliorare questo stato di fatto la Confederazione e i Cantoni intendono orientare su obiettivi comuni i loro sforzi nel quadro di una strategia svizzera di e-government e procedere insieme. La presente strategia serve alla Confederazione e ai Cantoni nonché ai Comuni come linea direttiva di proprie strategie di e-government, misure e pianificazioni finanziarie. Gli obiettivi, i principi di raggiungimento degli obiettivi, le direttrici di forza di attuazione, unitamente al catalogo dei progetti definiti come prioritari, sono stati elaborati in comune.

Sulla base di questa strategia la Confederazione e i Cantoni si danno per il tramite di una convenzione lo strumento legale necessario all'attuazione concreta per i prossimi quattro anni.

1 Il potenziale dell'e-government

1.1 Strutturare l'amministrazione in modo efficiente e prossimo al cittadino tramite l'e-government

L'attività dell'amministrazione deve essere strutturata in modo possibilmente prossimo al cittadino e parsimonioso grazie all'utilizzazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC). Con questo concetto si intende l'e-government. Una speciale caratteristica di queste tecnologie risiede nel fatto che il loro potenziale può manifestarsi pienamente soltanto se le sinergie sono sfruttate tramite diversi servizi e livelli. Ciò costituisce una speciale sfida per la Svizzera in considerazione della sua struttura statale. Tutto ciò che finora era trasportato in forma cartacea, tramite la posta o il corriere, da un ufficio all'altro e per finire ai clienti dell'amministrazione, dovrà essere disbrigato e trasmesso per via elettronica.

I clienti dell'amministrazione attendono un disbrigo efficiente e flessibile delle loro richieste al di là dei limiti organizzativi e dei livelli federali. Per confortare questa attesa, gli attuali iter amministrativi devono essere ottimizzati sul piano inter-organizzazione e inter-livello, mentre i diversi servizi amministrativi devono cooperare più strettamente per il tramite dei loro siste-

mi TIC. Nel caso degli iter inter-organizzazione l'approccio delle interfacce è di importanza centrale per il disbrigo di una prestazione senza interruzione dei media. È indispensabile la definizione di standard che consentono lo scambio di dati.

1.2 Sfruttare le sinergie dei processi posti in sintonia

Nel corso degli ultimi anni sono state sviluppate a più riprese all'interno dell'amministrazione numerose applicazioni, alcune anche costose: è stata «reinventata la ruota». Ne è derivato un impiego poco efficiente delle esigue risorse finanziarie e di personale dei poteri pubblici, circostanza che costituisce il principale motivo del ritardo della Svizzera in fatto di e-government. In Svizzera l'amministrazione tradizionale in forma cartacea funziona inoltre relativamente bene, ragione per la quale, rispetto agli altri Paesi, si sono verificate meno pressioni dirette volte a intervenire in questo campo.

La fornitura di prestazioni pubbliche esige talvolta la cooperazione di numerosi servizi, al di là dei limiti organizzativi. La «clientela» dell'amministrazione si aspetta che le sue richieste siano disbrigate in modo efficiente a livello inter-organizzazione. Poiché nella maggior parte dei servizi amministrativi si applicano processi amministrativi identici o analoghi per la fornitura delle prestazioni, si impone una procedura secondo il principio «sviluppare una volta – applicare più volte». Grazie alla standardizzazione e a soluzioni comuni i costi possono essere sensibilmente ridotti ed anche la convivialità può essere migliorata.

Le applicazioni di e-government orientate sui processi offrono pertanto un ampio potenziale di eliminazione della burocrazia e di sgravio amministrativo. Tale potenziale è nondimeno pienamente esaurito soltanto se i processi alla base delle prestazioni di servizi sono verificati dal profilo della loro necessità, semplificazione e standardizzazione e non vengono senz'altro attuati elettronicamente. Le misure nel quadro dell'e-government costituiscono pertanto un notevole contributo allo sgravio amministrativo¹.

1.3 Aumentare la qualità di piazza con l'e-government

La richiesta di prestazioni elettroniche delle autorità è particolarmente importante da parte dell'economia, perché grazie alla semplificazione che ne risulta essa è notevolmente sgravata da attività che non producono valore aggiunto. L'incremento di efficienza prospettato all'interno dell'impresa è di grande importanza per la piazza economica Svizzera.

L'informatica e la telecomunicazione costituiscono però anche un ramo economico in rapida crescita. Secondo l'UE un quarto del prodotto interno lordo e il 50% circa dell'incremento di produttività va ascritto alle TIC. Con lo sguardo rivolto alla crescita economica, all'occupazione e alla capacità concorrenziale a livello internazionale, l'UE tenta di accelerare questo settore fecondo di crescita. Sfruttando le TIC, la strategia 2010 per una società dell'informazione persegue l'obiettivo di trasformare l'UE nello spazio economico basato sul sapere più concorrenziale e nel contempo di accelerare l'integrazione sociale all'interno della comunità.

Le iniziative e la standardizzazioni avviate nell'UE tramite l'e-government modificano profondamente le condizioni quadro dell'economia sui mercati internazionali. La Svizzera ne è direttamente toccata e deve creare condizioni ottimali anche sotto questo aspetto.

¹ Cfr. il rapporto del Consiglio federale «Semplificare la vita delle imprese» (gennaio 2006), in particolare il capitolo 4. (<http://www.seco.admin.ch/publikationen/00537/index.html?lang=it>)

1.4 Sfruttare come una chance un federalismo inteso correttamente

La presente strategia coadiuva i decisori a tutti i livelli federali nella percezione dei loro compiti, nel senso che definisce chiari obiettivi comuni. Gli strumenti di attuazione consentono ai responsabili dell'e-government di conservare una visione d'insieme e di integrarvi nel contempo la loro attività.

Il sistema prettamente federalistico della Svizzera consta di numerosissime unità amministrative autonome, in parte di piccole dimensioni. Questa organizzazione decentralizzata ha il vantaggio della prossimità alla popolazione e alla realtà. Essa riserva un margine di manovra ai servizi amministrativi creativi e innovativi e può pertanto stimolare l'innovazione. Nondimeno la medesima struttura rende difficile e più costosa la fornitura corrente di prestazioni elettroniche inter-organizzazione e provoca un fabbisogno elevato di coordinazione e di condotta.

Il potenziale di servizi statali innovativi presso la Confederazione, i Cantoni e i Comuni deve essere pienamente sfruttato e nel contempo incrementato tramite una procedura di coordinamento delle lacune attuali dovute all'assenza di condotta. Osservando il principio «utilizzo multipla e standard aperti», lo Stato federale diviene un «pool di creatività», invece che un ostacolo. L'attuazione della strategia deve pertanto essere effettuata per il tramite di progetti definiti in comune come prioritari e tramite un organo di condotta comune. Tramite scambi e procedure concertate, nonché mediante la definizione di responsabili si investirà in modo mirato in soluzioni che potranno essere sfruttate a più riprese, in modo da raggiungere gli obiettivi perseguiti con un investimento minimo.

In ambito di collaborazione internazionale, nella fornitura di prestazioni pubbliche occorre da un canto tenere conto delle interfacce con i partner all'estero. D'altro canto la Svizzera «non deve reinventare la ruota», bensì avvalersi delle esperienze e delle best practices dell'estero.

2 Gli obiettivi della strategia di e-government

La strategia di e-government Svizzera persegue tre obiettivi per ordine di importanza:

1. L'*economia* disbriga elettronicamente le relazioni con le autorità.
2. Le *autorità* ottimizzano i loro processi e comunicano elettronicamente tra di loro.
3. La *popolazione* può disbrigare elettronicamente con le autorità le principali operazioni, ossia quelle frequenti o quelle vincolate a un grande dispendio.

A livello amministrativo interno l'utilizzazione delle TIC consente percorsi decisionali più rapidi, processi con minore coinvolgimento di personale, un'organizzazione più snella del lavoro e un migliore collegamento in rete. Per quanto concerne la popolazione e l'economia, il miglioramento delle prestazioni di servizi deve consentire relazioni con le autorità più semplici, non limitate nel tempo e nello spazio, nonché la trasparenza e il monitoraggio dell'operato amministrativo.

Se le attività amministrative possono essere disbrigate correntemente per via elettronica, senza interruzione dei media, ne risultano per le imprese, le persone private e l'amministrazione agevolazioni di misura diversa dovute all'eliminazione della burocrazia, semplificazioni, maggiore flessibilità, un servizio su 24 ore, ma soprattutto economie di costi.

3 Principi di raggiungimento degli obiettivi

La strategia di raggiungimento degli obiettivi poggia su sei principi centrali:

1. *orientamento alle prestazioni e ai processi operativi:*
al posto di soluzioni isolate di e-government, poco coordinate e costose, sono elaborate soluzioni comuni orientate a un approccio di prestazioni di servizi e di processo inter-livello.
2. *focalizzazione e definizione di priorità:*
l'attuazione dell'e-government è impostata su alcuni fulcri centrali, orientati sui bisogni dei gruppi mirati e non sulle possibilità tecniche;
3. *trasparenza e obbligatorietà:*
le responsabilità e i processi decisionali sono chiaramente disciplinati. Strumenti di pianificazione trasparenti e aggiornati regolarmente consentono di monitorare le operazioni;
4. *innovazione grazie al federalismo:*
il potenziale di servizi statali innovativi viene sfruttato; nel contempo la condotta sovraordinata viene garantita tramite procedure comuni e strutture organizzative definite;
5. *risparmi tramite utilizzazione multipla e standard aperti:*
gli investimenti sono sfruttati in modo ottimale grazie al principio «sviluppare una volta – applicare più volte», a standard aperti e allo scambio reciproco;
6. *sostegno ai responsabili:*
strumenti concreti di attuazione e di condotta consentono ai responsabili politici e operativi di assumere le loro responsabilità.

4 Attuazione: catalogo dei progetti prioritari e ulteriori strumenti

La strategia di e-government è attuata per il tramite di progetti concreti, in parte già avviati o ancora da inizializzare. Il principale strumento di attuazione è pertanto il catalogo dei progetti prioritari. Il catalogo poggia su due direttrici di forza:

- I. *Definizione delle prestazioni prioritarie:* sono prescelte in vista della loro attuazione prioritaria le prestazioni pubbliche che nell'ottica dei gruppi mirati e dell'amministrazione producono un utile particolarmente elevato se sono fornite elettronicamente.
- II. *Definizione delle esigenze:* è necessario definire più esigenze legali, processuali, organizzative o tecniche per l'approntamento delle prestazioni prioritarie. I processi devono essere armonizzati, mentre le infrastrutture devono essere approntate a livello centrale o in comune.

Il catalogo contiene da un canto prestazioni in merito alle quali occorre decidere se è obbligatoriamente necessario un coordinamento inter-organizzazione o se l'attuazione a tutti i livelli può essere effettuata in modo decentralizzato, con scambio reciproco di esperienze. D'altro canto esso enumera le esigenze indispensabili per la maggior parte delle prestazioni e per le quali è necessaria un'armonizzazione a livello svizzero.

Unitamente a ulteriori strumenti di pianificazione e di condotta regolarmente aggiornati, sono create la trasparenza e la visione di insieme necessarie ai responsabili dell'e-government a tutti i livelli federali. Sono di particolare importanza le indicazioni relative alle scadenze temporali e ai traguardi nell'attuazione dei progetti, fissati nel quadro di piani dettagliati di misure. Il *cockpit* al cui interno sono compendiate gli indicatori dello stato di attuazione consente di

valutare il progresso in funzione degli obiettivi e dei termini definiti e il posizionamento indiretto della Svizzera nel raffronto internazionale.

Al termine di quattro anni dovrà essere effettuata una *valutazione*.

5 Convenzione per disciplinare l'organizzazione e il finanziamento

Sulla base della strategia di e-government, sono definite in una convenzione tra la Confederazione e i Cantoni le normative necessarie a una fase di attuazione chiaramente circoscritta, in particolare per quanto concerne l'organizzazione e il finanziamento.

Costituisce un elemento imprescindibile della convenzione l'istituzione di un organo comune di condotta con un proprio ufficio. La convenzione disciplina sia i compiti, sia il finanziamento della struttura di condotta.

Osservazione conclusiva

L'utilizzazione delle TIC per i processi amministrativi correnti e interrelati come pure l'indispensabile modernizzazione dell'amministrazione che ne deriva devono essere attuate per il tramite delle strutture ordinarie di gestione dei servizi amministrativi.

Sulla scorta di una comprensione comune del politicamente necessario, la Confederazione e i Cantoni prescrivono mediante la presente strategia di e-government gli obiettivi e la procedura a livello governativo. Per i servizi incaricati dell'esecuzione essa vale come mandato di attuazione.

La forza trainante deve essere costituita dai cosiddetti «responsabili», che portano avanti o coordinano l'attuazione dei progetti prioritari. Spetta loro l'organizzazione di progetto e la garanzia del finanziamento. Tenuto conto della diversità dei progetti da attuare, essi devono definire i progetti, in particolare la loro gestione e il loro finanziamento e, se del caso, disciplinarli nel quadro di una convenzione speciale.