

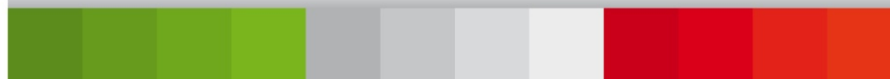


Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

COSE FATTE E OBIETTIVI PER IL 2010

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione



INDICE

■ Riforma della Pubblica Amministrazione	pag. 3
■ Semplificazione della Pubblica Amministrazione	“ 17
■ Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione	“ 21
■ Una Pubblica Amministrazione vicina ai propri clienti	“ 28
■ Strumenti per una Pubblica Amministrazione di qualità	“ 34
■ Iniziative internazionali	“ 38
■ Allegato	“ 41



RIFORMA DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

RIFORMA BRUNETTA

- L'amministrazione che vogliamo diventa realtà con l'approvazione della Riforma Brunetta (decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150):
 - più trasparenza
 - meno assenteismo
 - meno file agli sportelli
 - più cortesia
 - più qualità nei servizi
 - amministrazioni più vicine a cittadini e imprese.

COMMISSIONE PER LA VALUTAZIONE, LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

- Istituita la Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche, con il compito di indirizzare, coordinare e sovrintendere all'attuazione della riforma della pubblica amministrazione al fine di garantire sia una efficace valutazione, sia un adeguato livello di trasparenza delle amministrazioni.

Barra di navigazione
Accesso diretto alle tre funzioni chiave

Accesso diretto a pagine interne di maggior rilevanza

In evidenza le notizie e i prossimi eventi

RIFORMA BRUNETTA
della Pubblica Amministrazione

ESPRIMI UN GIUDIZIO SUL SITO
Aiutaci a migliorare

Chi siamo | Contatti | Ricerca | English

CONOSCERE

- I temi della riforma
- Cosa cambia per te
- Documentazione

SEGUIRE

- La riforma a colpo d'occhio
- A che punto siamo
- Notizie

PARTECIPARE

- I pionieri della performance
- Incontri e formazione
- Idee e opinioni

IN BREVE

IN EVIDENZA

PROSSIMI EVENTI

INIZIATIVE CORRELATE

Customer satisfaction
Gli emoticons serviranno a migliorare il sito (accessibilità e qualità)

Altre iniziative del Ministro a sostegno del cambiamento nella PA

Decreto azione collettiva

- Con l'approvazione del Decreto legislativo di attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici si introduce l'istituto dell'azione collettiva contro le inefficienze delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici. Tre gli obiettivi principali:
 1. sollecito ripristino dell'efficienza
 2. trasparenza sull'attività di PA e concessionari
 3. collegamento con gli istituti di valutazione e di responsabilità dei singoli operatori pubblici

RIORDINO DEGLI ENTI VIGILATI

- Gli Enti sottoposti alla vigilanza del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione oggetto di riordino sono stati:
 - L'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT)
 - L'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione
 - La Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione (SSPA)
 - Il FORMEZ
 - Il CNIPA

CODICE AMMINISTRAZIONE DIGITALE

- Per il 2010 si prevede di portare a termine l'approvazione del nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), il quadro di regole per la digitalizzazione della pubblica amministrazione.

CHIAREZZA E TRASPARENZA SUI DOVERI DELLA PA E I DIRITTI DEI CITTADINI

- Con il collegato ordinamentale, recentemente approvato dal Consiglio dei Ministri, è prevista la Delega al governo per l'emanazione della Carta dei doveri delle amministrazioni pubbliche con l'obiettivo di:
 - fornire un quadro organico dei doveri delle amministrazioni e dei diritti dei cittadini
 - assicurare l'effettività dei doveri delle amministrazioni e dei diritti dei cittadini
 - contrastare le “molestie” amministrative

RINNOVO DEL MODELLO CONTRATTUALE

- Nell'anno sono stati conclusi:
 - a. l'Accordo quadro del 22 gennaio 2009 sulla riforma degli assetti contrattuali, tra tutti i datori di lavoro, pubblici e privati, e i sindacati ad esclusione della Cgil;
 - b. l'intesa del 30 aprile, applicativa al pubblico impiego dell'accordo quadro del 22 gennaio.
- È stato inoltre risolto, con il consenso di tutti i firmatari dell'Accordo quadro, il problema di definire un metodo di calcolo del nuovo indice previsionale per l'aumento delle retribuzioni definite dai contratti nazionali.
 - Il metodo è basato sull'Ipca (Indice dei prezzi al consumo armonizzato tra i paesi europei), in sostituzione del tasso di inflazione programmata.
 - Il metodo è stato varato nel tempo convenuto (30 maggio).

CONTRATTI DI LAVORO DEL PUBBLICO IMPIEGO

- Chiusura dei contratti di lavoro del pubblico impiego biennio 2008-2009.
- Per la prima volta dal 2002 la larga maggioranza dei dipendenti pubblici (oltre 80%) ha avuto il contratto rinnovato entro il periodo di scadenza (Scuola, Ministeri, Agenzie fiscali, Enti pubblici non economici ed Università, Ricerca, Servizio sanitario nazionale, Regioni e autonomie locali, Presidenza del Consiglio dei ministri).
- L'incremento contrattuale per il 2009 è stato del 3%.

ATTIVITA' CONTRATTUALI FUTURE

■ Nel 2010:

- si concluderà la stipula dei contratti 2008-2009 ancora aperti per i dirigenti,
- si porterà a termine un'ulteriore intesa applicativa dell'Accordo quadro di riforma del modello contrattuale del 22 gennaio 2009 anche per le Regioni e gli Enti locali,
- attraverso il commissariamento si riformerà l'Aran secondo quanto disposto dal decreto legislativo n. 150/2009,
- si realizzerà l'accordo quadro tra Aran e sindacati sulla composizione dei quattro nuovi comparti di programmazione previsti dal decreto legislativo n. 150,
- si predisporranno le misure necessarie per l'applicazione del nuovo modello contrattuale per il triennio 2010-2012,
- si accompagneranno le Amministrazioni dello Stato nell'adeguamento dei contratti integrativi alle nuove norme.

OPERAZIONE TRASPARENZA

- L'operazione "casa di vetro" rende la PA trasparente al cittadino attraverso la pubblicazione di dati relativi a:
 - retribuzioni, recapiti e curricula dei dirigenti e tassi di assenza e maggior presenza degli uffici dirigenziali, oltre i 2/3 delle amministrazioni hanno risposto pubblicando i dati sui propri siti istituzionali;
 - distacchi, aspettative e permessi sindacali;
 - incarichi di collaborazione e consulenza delle PA e del SSN per l'anno 2008. Sono 11.904 le amministrazioni adempienti, 305.048 incarichi di consulenti e di collaboratori censiti, per una spesa superiore a 1,5 miliardi di euro;
 - incarichi retribuiti conferiti ai dipendenti della PA per l'anno 2008. Sono 8.177 le amministrazioni adempienti, 188.041 incarichi censiti, per un totale di compensi erogati pari a circa 300 milioni di euro;
 - consorzi e società partecipate per l'anno 2009. Sono 1.785 consorzi e 3.356 le società partecipate dalle Pubbliche amministrazioni con 19.870 rappresentanti negli organi di governo.

ASSENTEISMO NEL PUBBLICO IMPIEGO

- Monitoraggio delle assenze dei dipendenti pubblici:
 - Analisi del fenomeno e valutazione dell'efficacia delle politiche anche con l'istituzione della Commissione sull'assenteismo
 - Ampliamento dell'azione di contrasto all'assenteismo con il DLgs 150/2009 (fasce di reperibilità con decreto del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, digitalizzazione dell'attività di certificazione e responsabilizzazione dei dirigenti nell'applicazione delle disposizioni di contrasto dell'assenteismo, con sanzioni nel caso di mancata vigilanza)

ASSENTEISMO NEL PUBBLICO IMPIEGO

- Risultati ottenuti:
 - Rispetto alla situazione pre vigente le assenze si sono ridotte del 31,4%

- Azioni future:
 - Digitalizzazione delle procedure per la trasmissione dei certificati di malattia
 - Realizzazione di una banca dati omogenea e completa sulle assenze per malattia come base informativa



SEMPLIFICAZIONE DELLA PA

TAGLIA ONERI

- Sono già stati approvati 3 piani di riduzione degli oneri che comportano per le imprese il seguente risparmio:
 - Area Lavoro e Previdenza: circa 4,8 miliardi di euro l'anno (con una riduzione del 48% dei costi)
 - Area Prevenzione incendi: oltre 500 milioni di euro l'anno (con una riduzione del 37% dei costi)
 - Area Beni culturali: circa 166 milioni di euro l'anno (con una riduzione del 27% dei costi)
- Sono già stati tagliati 5,5 miliardi di euro, mentre il risparmio atteso al 31 dicembre 2012 è di circa 17 miliardi euro l'anno (di cui circa 12 nelle materie di competenza statale)

Burocrazia: diamoci un taglio!

Per rafforzare ulteriormente l'azione di semplificazione amministrativa, in linea con le migliori esperienze internazionali, il Ministero per la PA e l'Innovazione ha recentemente lanciato "Burocrazia: diamoci un taglio!", l'iniziativa di consultazione telematica che affianca il programma di misurazione e riduzione degli oneri amministrativi gravanti sulle imprese

Chi ha subito una inutile complicazione o ha idee per semplificare la burocrazia potrà raccontare la propria storia, segnalare un problema o formulare proposte per rendere più semplici le procedure. Per partecipare è sufficiente compilare un modulo sul sito www.innovazionepa.it

Burocrazia: diamoci un taglio!

- Le segnalazioni dei cittadini, delle imprese e delle associazioni ci aiuteranno a intervenire con misure di semplificazione che concretamente rispondano alle loro reali esigenze
- Coloro che, oltre a segnalare il problema o formulare una proposta di semplificazione, desiderano ricevere supporto e assistenza sul proprio "caso", possono richiedere, all'interno del modulo on-line, di essere ricontattati da Linea Amica.
- Periodicamente saranno pubblicati i casi emblematici, con gli interventi adottati o in corso e report di sintesi sulle segnalazioni pervenute.
- In questo modo le politiche di semplificazione sono sempre più orientate dalle indicazioni dei cittadini, delle imprese e delle associazioni.



DIGITALIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

SCUOLA DIGITALE

- È attivo il portale InnovaScuola (www.innovascuola.gov.it) che fornisce materiali per l'insegnamento e l'apprendimento.
- Sono state consegnate circa 12.000 lavagne digitali (oltre che 3.300 PC portatili in 1.100 scuole presenti su tutto il territorio nazionale)
- Entro la fine dell'attuale anno scolastico, grazie al MIUR, le lavagne digitali diventeranno oltre 25.000
- Prossimi passi. Diventerà una realtà in tutto il Paese, anche grazie alla collaborazione con il MIUR, la pagella digitale, la comunicazione delle assenze alle famiglie via sms, il registro elettronico, i certificati on line e altri servizi web innovativi.

UNIVERSITA' DIGITALE

- Con un investimento di circa 22 milioni di euro oltre il 90% degli studenti universitari (circa il 65% degli atenei italiani) avranno accesso a servizi on-line e reti WiFi.
- Prossimi passi. Entro il 2010 un terzo degli Atenei potrà fruire del VOIP e di servizi innovativi (verbalizzazione elettronica, pagamenti on line, fascicolo personale in linea con standard europei) grazie a un investimento di circa 20 Milioni di euro.

SANITA' DIGITALE

- Ricetta digitale, certificati di malattia elettronici e fascicolo sanitario elettronico: la rivoluzione digitale nella sanità è in atto.
- Grazie alla collaborazione con Ministero del Lavoro, Salute e Politiche sociali, Ministero dell'Economia, Regioni e INPS, dal 2010 sarà gradualmente introdotta la ricetta digitale e diventerà possibile l'invio telematico dei certificati di malattia da parte dei medici per i lavoratori sia del settore pubblico, sia (da giugno) del settore privato.
- Risparmio annuo di almeno 3 miliardi di euro l'anno su tutto il territorio nazionale.

SMART INCLUSION


- In quattro importanti aziende ospedaliere italiane (Sant'Orsola di Bologna, Padova, Bambino Gesù di Roma e dal gennaio 2010 Meyer di Firenze) i piccoli malati di Oncoematologia pediatrica possono adesso restare in contatto con i compagni e con la famiglia grazie alla piattaforma tecnologica offerta dal Progetto Smart Inclusion (anche grazie a CNR e sponsor privati).
- Prossimi passi. Il progetto è in fase di realizzazione presso il Regina Margherita di Torino, il Gaslini di Genova e il San Matteo di Pavia. Per il 2012 puntiamo al Fascicolo sanitario elettronico il dossier digitale che raccoglie tutte le informazioni medico-sanitarie di ogni cittadino e all'integrazione dei Centri Unici di Prenotazione (CUP) regionali per prenotare on-line le prestazioni sanitarie.

SOSTEGNO AL MONDO DELLE IMPRESE

- Fondo HighTech per favorire l'afflusso di capitale di rischio e lo sviluppo in chiave internazionale delle PMI innovative localizzate in aree sotto-utilizzate, come il Mezzogiorno, l'Abruzzo e il Molise. E' attivo un fondo dotato di circa 160 Milioni di euro (di cui 80 pubblici).
- Iniziativa "Italia degli Innovatori", le eccellenze tecnologiche nazionali legate al tema generale dell'Expo Shanghai 2010 "Better city, better life" saranno presentate nel corso dell'esposizione universale di Shanghai.

DIFFUSIONE DELL'INNOVAZIONE

- Premio Nazionale per l'Innovazione. Organizzata la prima edizione del Premio Nazionale dell'Innovazione (8 giugno) che ha visto premiati dal Presidente della Repubblica 26 storie di successo nazionali nei settori dell'industria, servizi e terziario, università e pubblica amministrazione.



**UNA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE VICINA AI
PROPRI CLIENTI**

LINEA AMICA

- Linea Amica è il Contact Center multicanale della PA italiana che raccoglie in un punto unico di accesso la rete istituzionale di oltre 640 strutture di contatto con il cittadino. Registra oltre 54 milioni di contatti, fornisce risposte via Internet, SMS e da Telefono, tutti i giorni dalle 9,00 alle 18,00, in maniera rapida ed esauriente a tutte le richieste dei cittadini.
- Il Contact Center Linea Amica ha superato i 240.000 contatti dal suo inizio, ha aperto 103.000 pratiche ed ha risolto il 97% delle richieste. Il tempo medio di attesa per la risposta telefonica dell'operatore è stato di 15 secondi. Il 90% delle richieste è evaso entro le 24 ore successive.
- Il servizio Linea Amica resterà operativo anche durante il periodo natalizio

LINEA AMICA-ABRUZZO

- Linea Amica–Abruzzo: un aiuto concreto per le popolazioni vittime del sisma.
- Realizzati oltre 50.000 interventi, oltre 11.000 accompagnamenti per allacciare le utenze e tornare dalle tende alle case.
- È stato attivato un centro per le prenotazioni sanitarie ed uno Sportello Unico per la ripresa delle attività produttive a L’Aquila.
- Il servizio Linea Amica–Abruzzo resterà operativo anche durante il periodo natalizio

RETI AMICHE

- Reti Amiche: la PA a portata di mano del cittadino. Il network Reti Amiche con oltre 43 mila punti fisici di contatto permette di poter fruire di servizi erogati dalla PA.
- Con Reti Amiche “on the job” le aziende private forniscono i servizi della PA ai propri dipendenti. Il servizio è già realtà per IBM, Finmeccanica e Mediaset e nei prossimi tre mesi saranno coinvolte almeno 10 aziende leader.

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

- La Posta Elettronica Certificata per tutti. È già in corso di sperimentazione con INPS e ACI.
- A partire dal 2010 tutti i cittadini avranno diritto ad una PEC gratuita.
- Le risorse per la distribuzione della PEC gratuita ammontano a 25 milioni di euro. Grazie al finanziamento del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, firma digitale e PEC saranno presto strumenti innovativi a supporto delle attività di 5.708 piccoli Comuni e circa 300 Unioni di Comuni.

PIANO NIDO PA

- Avvio di un grande piano di diffusione di asili nido e servizi socio educativi per l'infanzia in collaborazione con il Ministro per le Pari Opportunità e il Sottosegretario delegato per le politiche della famiglia. Stanziati oltre 25 milioni di euro per la realizzazione di 50 asili nido per almeno 1000 bambini
- Prossimi passi. Cofinanziamento di asili nido con il 20% dei risparmi derivanti dall'innalzamento dell'età pensionabile delle donne nel pubblico impiego.



STRUMENTI PER UNA P.A. DI QUALITA'

METTIAMOCI LA FACCIA

- “Mettiamoci la faccia” l’iniziativa per rilevare attraverso gli emoticon la soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici erogati agli sportelli, al telefono o via web.
- Oltre 100 amministrazioni hanno aderito, 230 le sedi, oltre 900 sportelli più il canale web e telefonico, oltre 1.200.000 i giudizi espressi, positivi per l’80% e negativi per il 7%.

PROGETTO “PERLA PA”

- Progetto PERLA PA: il sistema di analisi previsionali e supporto alle decisioni per i vertici dell’amministrazione che porterà più trasparenza e decisioni più efficienti ed efficaci
- Gli obiettivi:
 - Semplificare l’inserimento dei dati da parte delle amministrazioni realizzando un unico punto di accesso per gli adempimenti di responsabilità del Dipartimento.
 - Realizzare un unico sistema di supporto alle decisioni indirizzato alla direzione in modo da poter definire politiche pubbliche mirate sulla base di dati oggettivi e su ipotesi previsionali attendibili.
 - Ridurre i costi di gestione della infrastruttura tecnologica e organizzativa delle attuali banche dati degli adempimenti.

MAGELLANO

- È stato rivitalizzato Magellano PA, il sistema di gestione della conoscenza su piattaforma web appositamente pensato per la pubblica amministrazione, volto ad ottimizzare la condivisione e diffusione della conoscenza all'interno di una comunità di dipendenti pubblici.



INIZIATIVE INTERNAZIONALI




e-GOVERNMENT PER LO SVILUPPO

- e-Government per lo sviluppo. Lanciata con l'OCSE e i Paesi del Medio Oriente e Nord Africa un'iniziativa per un programma di formazione a distanza nel settore della pubblica amministrazione (Marrakech, 22-23 novembre) per condividere e diffondere le migliori esperienze di buona amministrazione e di e-government, incluse soluzioni applicative.
- Prossimi passi: Costituzione dello Steering Committee del programma e organizzazione di un seminario sul procurement pubblico elettronico (giugno 2010).

INNOVAZIONE: OCSE ed EUROPA

- Tavola rotonda sull'innovazione. In collaborazione con l'OCSE ospiteremo in Italia (Milano) una tavola rotonda sull'innovazione in preparazione della riunione ministeriale OCSE di fine maggio 2010 e nel quadro dei lavori dell'OCSE per la definizione di una Strategia per l'Innovazione.
- E-government in Europa. Firmata a Malmoe il 18 novembre con i Ministri europei per l'e-government la dichiarazione congiunta che definisce la visione strategica comune e le priorità politiche fino al 2015. Nell'occasione è stata premiata una soluzione di e-government italiana (mercato elettronico procurement pubblico – CONSIP). L'Italia è stato il primo Paese per numero di progetti di e-government presentati per il Premio.

ALLEGATO

	<p>Conoscere per dare fiducia</p>	<p>Avviata nel giugno del 2008 prevede la pubblicazione on line dei dati riguardanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ gli incarichi affidati a consulenti e collaboratori esterni; ■ gli incarichi retribuiti ai dipendenti pubblici; ■ i consorzi e le società a totale o parziale partecipazione pubblica; ■ i distacchi, le aspettative e i permessi sindacali, nonché le aspettative e i permessi per funzioni pubbliche elettive; ■ i dirigenti (curriculum vitae, retribuzioni e recapiti istituzionali) e i tassi di assenza e di presenza del personale, aggregati per ciascun ufficio dirigenziale.
<p>mettiamoci la faccia</p>	<p>Valuta la tua P.A</p>	<p>Promuove la customer satisfaction attraverso l'utilizzo di interfacce c.d. emozionali (emoticon) per raccogliere in tempo reale e continuo il giudizio del cittadino-cliente sul servizio ricevuto e disporre di una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi.</p>
<p>Posta elettronica certificata</p> 	<p>La raccomandata dal tuo computer</p>	<p>Strumento che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore di una raccomandata con avviso di ricevimento riducendo tempi e costi</p>
	<p>La PA vicino a te</p>	<p>Porta la burocrazia più vicino al cittadino, moltiplicando i punti di accesso grazie alla collaborazione tra Stato e privati che dispongono di reti in contatto continuo e quotidiano con milioni di clienti.</p>



Linea Amica

803 001 da telefono fisso
06 828881 da cellulare
www.lineaamica.gov.it

La PA che ti ascolta

Il Numero Verde 803.001 di LINEA AMICA è un S.O.S. gratuito per avere informazioni di ogni tipo, ed allo stesso tempo un accompagnamento per risolvere problemi e pratiche complesse. Fornisce risposte al cittadino sui temi inerenti la P.A.



L'Amministrazione dalla tua parte

i2012 Strategie per l'innovazione è il programma per lo sviluppo dell'innovazione nel Paese. Si articola in tre assi, Pubblica Amministrazione, Imprese e Persone: eGov2012, sviluppa il Piano di e-Government, già approvato dal Governo nel gennaio 2009, iEconomy, favorisce la digitalizzazione e l'innovazione nelle imprese eliminando gli ostacoli alla competitività, iSociety, punta a prevenire il rischio di esclusione informatica.



A casa e a scuola dall'ospedale

Ponte tecnologico che mette in comunicazione il piccolo degente con Scuola e Famiglia, rendendolo partecipe delle lezioni scolastiche durante il lungo periodo di degenza della malattia.



Condividere è un valore

Sistema di Knowledge Management su piattaforma web che mira a facilitare il lavoro e la collaborazione tra uffici pubblici, offrendo un'unica porta d'accesso al know-how e alle professionalità sviluppati nella P.A.



La PA vicina alla famiglia

Iniziativa che sostiene la creazione e l'avvio di gestione di nidi d'infanzia nei luoghi di lavoro delle Amministrazioni Pubbliche al fine di promuovere un'adeguata offerta di servizi per la conciliazione tra vita familiare e lavoro.



Semplifichiamo insieme

Il cittadino che ha subito una inutile complicazione o ha idee per semplificare la burocrazia può raccontare la propria storia, segnalare un problema o formulare proposte per rendere più semplici le procedure.



La trasparenza uccide la corruzione

Supporta l'azione delle pubbliche amministrazioni impegnate a contrastare il fenomeno della corruzione in linea con le principali convenzioni internazionali



Il Dna che non si perde

Iniziativa legata al tema dell'Esposizione Universale di Shanghai 2010, si pone l'obiettivo di ricercare e promuovere le eccellenze tecnologiche nazionali