Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Conferenza delle Regioni e delle Province autonome

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

IL MINISTRO
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E
L'INNOVAZIONE

E

IL PRESIDENTE DELLA CONFERENZA
DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME

Il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, di seguito anche "Ministro" e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, di seguito "Conferenza", d'ora innanzi congiuntamente definiti "le Parti" o, singolarmente, "la Parte"

VISTO

- il decreto del Presidente della Repubblica 7 maggio 2008, con il quale il Prof. Renato Brunetta è stato nominato Ministro senza portafoglio;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 8 maggio 2008, con il quale al predetto Ministro senza portafoglio è stato conferito l'incarico per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 giugno 2008, recante "Delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei Ministri in materia di Pubblica Amministrazione e Innovazione al Ministro senza portafoglio On. Prof. Renato Brunetta";
- il verbale della seduta della Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome del 12 maggio 2005 nel corso della quale Vasco Errani è stato nominato Presidente della Conferenza delle Regioni e Province autonome;
- l'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, che prevede la possibilità per le pubbliche amministrazioni di concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;
- l'articolo 8 del decreto del Presidente della Repubblica 20 aprile 1994, n. 367, inerente le modalità di realizzazione di programmi comuni fra più amministrazioni;
- il decreto legislativo 7 marzo 2005. n. 82, recante "Codice dell'amministrazione digitale", che ai sensi dell'art. 14, comma 3-bis del D.Lgs. 82/2005 prevede l'istituzione della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle Regioni e negli Enti locali;
- la Legge 4 marzo 2009 n. 15 recante "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti."
- la delibera della Conferenza Unificata del 14 settembre 2006 (Rep. 973/CU) che istituisce

la Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle Regioni e negli Enti locali quale organo di supporto della Conferenza Unificata in ordine alle funzioni istruttorie e consultive riguardanti l'innovazione tecnologica di Regioni ed Enti locali;

- i protocolli d'intesa in materia di innovazione tecnologica stipulati tra il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e le Regioni, ovvero, alla data odierna, i protocolli d'intesa con la Regione Lombardia e la Regione Campania siglati rispettivamente il 10 e il 19 novembre 2008, la Regione Veneto e la Regione Toscana siglati rispettivamente il 17 ed il 18 dicembre 2008.

CONSIDERATO

- che il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, è delegato ad esercitare funzioni di impulso e promozione delle politiche di innovazione volte a migliorare la qualità dei servizi pubblici verificandone l'efficienza, l'efficacia e l'economicità, anche realizzando programmi di sostegno all'innovazione nelle amministrazioni pubbliche, basati sullo sviluppo e la condivisione delle conoscenze e del capitale umano e sulla creazione di condizioni favorevoli ai processi di innovazione;
- che il Ministro nell'ambito delle proprie funzioni ha il compito di avviare tutte le attività utili ad assicurare lo sviluppo e la diffusione delle competenze necessarie ad un adeguato uso delle tecnologie;
- che, ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 giugno 2008, il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ha il compito di presiedere Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle Regioni e negli Enti locali;
- che la Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle Regioni e negli Enti locali ha il compito specifico di concertare le priorità e gli indirizzi del processo di innovazione tecnologica;
- che in data 21 gennaio 2009 il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ha presentato il Piano di e-Government 2012, per la realizzazione di interventi e soluzioni innovative basate su tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni in grado di conseguire maggiore qualità, efficienza ed economicità delle attività amministrative e

istituzionali della Pubblica Amministrazione;

- che nell'ambito delle politiche volte a valorizzare gli strumenti di orientamento finalizzati a mettere al centro del sistema dei servizi pubblici il cittadino, al fine di favorire la percezione unitaria della Pubblica Amministrazione e di potenziare la valutabilità e misurabilità dei servizi erogati, il Ministro ha promosso l'iniziativa "Linea Amica"- Il contact center multicanale della P.A. Italiana;
- che le Regioni e le Province autonome considerano l'innovazione e lo sviluppo della società dell'informazione una delle dimensioni prioritarie nelle quali reinventare il ruolo della Pubblica Amministrazione rispetto alla società civile;
- che è obiettivo primario delle Regioni e delle Province autonome diminuire il costo della Pubblica Amministrazione, utilizzando le nuove tecnologie per semplificare le procedure e fornire migliori servizi;
- che in data 4 marzo 2009 è stata Pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale la Legge recante "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti."
- il Ministro e le Regioni e le Province autonome intendono promuovere la sensibilizzazione della cultura della valutazione e l'implementazione dei modelli di rilevazione dell'efficienza e delle performances degli apparati e dei dipendenti della Pubblica Amministrazione, anche attraverso la diffusione delle buone pratiche fra tutti i livelli della Pubblica Amministrazione;
- il coinvolgimento delle Regioni e delle Province autonome nel processo di riorganizzazione e modernizzazione della Pubblica Amministrazione è fondamentale e può avvenire attraverso la creazione di canali di raccordo diretti e permanenti fra i due livelli istituzionali (Governo e Regioni, Province autonome);
- nell'ambito delle politiche poste in essere dal Ministro della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e delle Regioni e Province autonome assume forte rilevanza la valorizzazione di strumenti di orientamento volti a mettere al centro del sistema dei servizi pubblici il cittadino, al fine di favorire la percezione unitaria della Pubblica Amministrazione e di potenziare il percorso di valutazione e di misurabilità dei servizi erogati e che a supporto di tale finalità la Conferenza delle Regioni e delle Province

autonome presenterà al Ministro per la Pubblica Amministrazione e Innovazione un proprio contributo dettagliato di merito al piano di e-Government-2012;

RITENUTO OPPORTUNO

- che l'individuazione e attuazione degli interventi previsti nel Piano di e-Government 2012 con le Regioni, le Province autonome e gli Enti locali debba essere il più possibile organica;
- che l'attuazione del federalismo e la gravità della crisi impongono una accelerazione nel conseguimento di alcuni obiettivi fondamentali del Piano e che la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome può essere un partner capace di garantire tale accelerazione;
- che sono già in avanzato stato di realizzazione progetti che i "Sistemi regionali", cioè Regioni e Enti locali, stanno portando avanti con alcuni risultati concreti e significativi e quindi spendibili per il "Sistema Paese" anche mediante la realizzazione di iniziative interregionali;
- di mettere a fattor comune la raccolta autonoma e l'elaborazione di dati a livello regionale sui temi del digital divide e della diffusione della banda larga;
- che le iniziative di cui al presente protocollo, in coerenza con la strategia di ammodernamento indicata dal Governo e dalle Regioni e Province autonome ed avviata con i Piani industriali del Ministro della Pubblica Amministrazione e dell'Innovazione e dalle diverse programmazioni regionali e in coerenza con l'implementazione della strategia di Lisbona, si ispirino ai seguenti principi: riferimento alle buone pratiche nazionali e internazionali; valutazione delle performance e della soddisfazione del cliente; riduzione dei costi dell'Amministrazione Pubblica con miglioramento di qualità ed efficienza anche in termini dei tempi di risposta; trasparenza, accessibilità standardizzazione ed interoperabilità dei processi di interazione tra le amministrazioni e con gli utenti, come previsto dal Codice dell'amministrazione digitale;

- che a fronte dell'altro essenziale intervento normativo, quello riguardante il federalismo del personale e contrattuale che certamente trova forti connessioni con la cornice fiscale ed istituzionale ed amministrativa, si deve garantire alle Regioni autonomia di spesa. Per questo, vi sia pieno riconoscimento di una capacità di autonomia di gestione della spesa per il personale che rappresenta la condizione per riuscire a conseguire gli obiettivi generali di efficientamento del funzionamento degli apparati amministrativi e di innalzamento della qualità dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione;
- in questo contesto di innovazione politica ed istituzionale che le Regioni e le Province autonome intendono svolgere un ruolo da protagonisti e rappresentare nel panorama complessivo i soggetti capaci di implementare i valori dell'efficienza, della trasparenza intervenendo in autonomia sugli assetti e l'organizzazione dei propri uffici e dando immediata applicazione ai principi della valutazione, del merito e del soddisfacimento dei cittadini-utenti.

CONVENGONO QUANTO SEGUE

Articolo 1

(Piano di e-Government 2012)

1. Le Parti condividono le finalità e gli obiettivi del Piano di e-Government 2012 articolato in quattro grandi ambiti di intervento prioritari (settoriali, territoriali, di sistema, internazionali) e si impegnano ad attivare sullo stesso un approfondito confronto di merito nell'intento di rendere operative le azioni ivi previste;

2. Le Parti definiscono le priorità di comune interesse del Piano di e-Government 2012, anche con riferimento ad un arco temporale più ravvicinato, biennio 2009-2010;

3. Le Parti confermano il ruolo delle Regioni in relazione, non solo agli "obiettivi territoriali" ma anche rispetto alle molteplici altre iniziative che, pur non riguardando direttamente l'ambito territoriale, sono di interesse delle Regioni con particolare riferimento ai seguenti settori: scuola, salute, imprese, ambiente, infrastrutture abilitanti, giustizia**,** turismo, beni culturali, giovani, mobilità e dematerializzazione;

4. Le Parti, confermando il rilievo e l'importanza attribuita all'iniziativa intrapresa dal Ministro attraverso la stipula di protocolli con le Regioni finalizzata alla stipula di nuovi accordi di programma quadro coerenti con il Piano di e-Government 2012, auspicano il proseguimento dell'iniziativa e la sottoscrizione di protocolli di intesa con tutte le restanti Regioni in armonia e coerenza con i contenuti del presente protocollo.

Articolo 2

(Dialogo tra cittadini e Pubblica Amministrazione)

1. Le Parti convengono sulla validità delle iniziative intraprese volte ad agevolare ai cittadini l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione e si impegnano nell'immediato a partecipare fattivamente per la promozione e le diffusione dei seguenti progetti in quanto finalizzati a migliorare il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione:

   i. Reti amiche: iniziativa volta a facilitare l'accesso dei cittadini-clienti ai servizi della PA, ridurre i tempi di attesa 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, senza oneri per lo Stato e a tutto vantaggio dei cittadini;

   ii. Linea Amica: progetto atto a favorire la comunicazione con i cittadini utenti, per la richiesta di informazioni in ordine ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni e per la raccolta ed elaborazione dei livelli di soddisfazione nell'accesso, anche da parte di categorie di soggetti disagiate, e nella fruizione degli stessi attraverso la realizzazione di una rete sottostante a "Linea Amica" che utilizzi i contact center regionali quali nodi della rete;

   iii. Emoticon: per permettere ai cittadini di esprimere giudizi sul grado di customer satisfaction.

Articolo 3

(Commissione permanente sull'innovazione tecnologica nelle Regioni
e negli Enti locali)

1. Le Parti ritengono utile identificare quale sede naturale di confronto e di concertazione, nonché quale organo tecnico a supporto della Conferenza Unificata

in ordine alle politiche riguardanti l'innovazione tecnologica di Regioni ed Enti locali, la Commissione permanente sull'innovazione tecnologica nelle Regioni e negli Enti locali, istituita ai sensi dell'art. 14,comma 3-bis del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 con deliberazione della Conferenza Unificata del 14/09/2006 (Rep. 973/CU).

2. La Commissione permanente sull'innovazione tecnologica nelle Regioni e negli Enti locali, verrà convocata nel più breve tempo possibile, con all'ordine del giorno la verifica dello stato di attuazione di quanto previsto dal presente protocollo.

3. La Commissione, di cui si conferma l'originaria composizione, ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri dell'8 maggio 2008, è presieduta dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

4. Essa potrà articolarsi in gruppi tecnici con l'obiettivo di effettuare i necessari approfondimenti congiunti per monitorare il Piano e-Government 2012, individuare le priorità così come previsto all'articolo 1 del presente protocollo, diffondere le migliori pratiche e ad individuare le risorse necessarie tramite lo strumento dei protocolli con i "Sistemi regionali" e dei conseguenti accordi di programma quadro.

Articolo 4

(Modernizzazione della Pubblica Amministrazione)

1. Le parti concordano che per conseguire gli obiettivi del presente protocollo di intesa è indispensabile rinnovare il lavoro pubblico attraverso il confronto sull'azione normativa (i decreti delegati di cui alla Legge 4 marzo 2009 n. 15 "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti.") e operativa-progettuale che deve essere organica e complessiva. Va infatti promosso il principio di responsabilizzazione dei livelli di governo nella gestione complessiva delle risorse umane, sia attraverso la fissazione di obiettivi di efficientamento della spesa del personale, sia attraverso, contestualmente, l'assegnazione di una piena autonomia sul piano della

negoziazione contrattuale, della formazione, della valutazione. In particolare si conviene su una diffusione delle pratiche virtuose attraverso un percorso di benchmarking.

Articolo 5

(Risorse finanziarie)

1. Le Parti concordano sulla necessità di finanziare gli interventi previsti dal Piano e-Government 2012 mobilitando le risorse finanziarie disponibili, a livello centrale e regionale secondo una logica di collaborazione per obiettivi.

Articolo 6

(Durata)

1. Il presente Protocollo d'intesa ha durata di 3 anni a decorrere dalla data della sua sottoscrizione. Le parti si riservano la facoltà di rinnovo.

Roma, 8 aprile 2009

IL MINISTRO
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
E L'INNOVAZIONE

Renato Brunetta

IL PRESIDENTE
DELLA CONFERENZA DELLE REGIONI
E DELLE PROVINCE AUTONOME

Vasco Errani