CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA

Bruxelles, 20 dicembre 2010 (21.12)
(OR. en)

18135/10

TELECOM 157
MI 562
SOC 866
COMPET 446

NOTA DI TRASMISSIONE

Origine:	Signor Jordi AYET PUIGARNAU, Direttore, per conto del Segretario Generale della Commissione europea
Data:	16 dicembre 2010
Destinatario:	Signor Pierre de BOISSIEU, Segretario Generale del Consiglio dell'Unione europea
Oggetto:	Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni - Il piano d'azione europeo per l'eGovernment 2011-2015 Valorizzare le TIC per promuovere un'amministrazione digitale intelligente, sostenibile e innovativa

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento della Commissione COM(2010) 743 definitivo.

All.: COM(2010) 743 definitivo

COMMISSIONE EUROPEA

Bruxelles, 15.12.2010
COM(2010) 743 definitivo

COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI

Il piano d'azione europeo per l'eGovernment 2011-2015
Valorizzare le TIC per promuovere un'amministrazione digitale intelligente, sostenibile e innovativa

SEC(2010) 1539 definitivo

COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI

Il piano d'azione europeo per l'eGovernment 2011-2015
Valorizzare le TIC per promuovere un'amministrazione digitale intelligente, sostenibile e innovativa

L'Agenda digitale europea[1] inserisce l'eGovernment (amministrazione on line o digitale) all'interno di un'ampia serie di misure destinate a sfruttare i benefici delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC) in Europa. In un periodo di risorse pubbliche estremamente limitate, le TIC possono aiutare il settore pubblico a sviluppare modi innovativi per fornire i suoi servizi ai cittadini e, nel contempo, incrementare l'efficienza riducendo i costi.

L'attuazione del primo piano d'azione europeo per l'eGovernment[2] ha consentito ai governi di tutti gli Stati membri di scambiarsi buone pratiche ed è sfociata nella realizzazione di numerosi progetti pilota su ampia scala che stanno sviluppando soluzioni concrete per introdurre servizi transfrontalieri di amministrazione digitale[3]. Una comunità in linea di operatori[4], fondata nel 2002, ha fornito a oltre 80 000 partecipanti uno spunto di dibattito sulle possibilità di apportare soluzioni innovative in ambiti quali l'eGovernment, i servizi sanitari e l'inclusione. Si sono registrati progressi anche nel riutilizzo dell'informazione del settore pubblico[5] e nella piattaforma elettronica per le gare d'appalto pubbliche, sviluppata per consentire alle imprese di tutta Europa di proporre i propri servizi oltre i confini nazionali[6]. Stanno entrando in uso a livello dell'Unione i sistemi di identità elettronica, che consentiranno ai cittadini di accedere ai servizi pubblici in linea in tutta l'UE[7].

La disponibilità di tecnologie innovative come le reti di socializzazione ha incrementato le aspettative dei cittadini in termini di capacità di reazione quando accedono a tutti i tipi di servizi in linea. I servizi di amministrazione digitale transfrontalieri sono tuttavia scarsi e, anche laddove sono proposti servizi di eGovernment, la maggioranza dei cittadini europei è riluttante ad avvalersene[8]. Esiste un'evidente necessità di effettuare la transizione verso un modello più aperto di concezione, produzione e offerta di servizi in linea, sfruttando le possibilità offerte dalla collaborazione fra cittadini, imprenditori e società civile. La combinazione di nuove tecnologie, specifiche aperte, architetture innovative e la disponibilità delle informazioni del settore pubblico può avere un grande valore per i cittadini che dispongono di minori risorse.

---

1 COM(2010) 245.
2 Il piano d'azione eGovernment per l'iniziativa i2010, COM(2006) 173 del 25.4.2006.
3 Programma di sostegno alla cooperazione ICT PCI: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/implementation/ict_psp/index_en.htm
4 http://www.epractice.eu/
5 Direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico, 17.11.2003, GU L 345 del 31.12.2003, pagg. 90-96.
6 http://www.peppol.eu
7 http://www.eid-stork.eu
8 Documento di lavoro dei servizi della commissione, Europe's Digital Competitiveness Report, SEC(2010) 88.
Cfr. http://intra.infso.cec.eu.int/C4/docs/main%20page/european_competitiveness_report_2010.pdf

La Commissione propone quindi un secondo piano d'azione per l'eGovernment che mira a concretizzare la visione ambiziosa contenuta nella dichiarazione pronunciata in occasione della 5ª conferenza ministeriale sull'eGovernment (la cosiddetta "dichiarazione di Malmö"[9]), che ha ricevuto il sostegno dell'industria[10] e di un gruppo di cittadini[11].

Secondo questa visione ambiziosa, entro il 2015 le amministrazioni pubbliche europee saranno considerate aperte, flessibili e collaborative nelle relazioni che intrattengono con i cittadini e le imprese. Esse ricorrono all'eGovernment per aumentare la propria efficienza ed efficacia e migliorare costantemente i servizi pubblici in modo da soddisfare le diverse esigenze e massimizzare il valore pubblico, facendo così dell'Europa la principale economia basata sulla conoscenza.

La dichiarazione di Malmö fissa quattro priorità strategiche destinate a tutte le amministrazioni pubbliche per i prossimi cinque anni:

- i cittadini e le imprese devono essere avvantaggiati da servizi integrati di eGovernment concepiti in funzione delle esigenze degli utenti e sviluppati in collaborazione con terzi, nonché da un maggiore accesso alle informazioni del settore pubblico, da una maggiore trasparenza e da mezzi efficaci per coinvolgere le parti interessate nel processo decisionale.

- La mobilità nel mercato unico deve essere rafforzata da servizi integrati di eGovernment per avviare e gestire imprese, nonché per studiare, lavorare, risiedere e trascorrere la pensione in qualsiasi Stato dell'Unione europea.

- L'efficienza e l'efficacia devono essere stimolate da un operato costante nell'uso dell'eGovernment per ridurre gli oneri amministrativi, migliorare i processi organizzativi e promuovere un'economia sostenibile, a basse emissioni di carbonio.

- L'attuazione delle priorità politiche deve essere resa possibile dalla creazione degli strumenti decisivi adeguati e dalle necessarie precondizioni giuridiche e tecniche.

Le amministrazioni sono tenute a fornire servizi pubblici migliori adoperando minori risorse. Ciascuna delle summenzionate priorità politiche mira a quest'obiettivo e offre nuovi e migliori modi per collaborare con i cittadini. L'emergenza di tecnologie innovative, quali le architetture orientate ai servizi (service-oriented architectures, SOA) o le "nuvole" di servizi, congiuntamente a un maggior numero di specifiche aperte che consentono più condivisione, riutilizzo e interoperabilità rafforzano le capacità delle TIC di svolgere un ruolo essenziale in questa ricerca di efficienza nel settore pubblico.

---

9 Entro il 2015 le amministrazioni pubbliche europee dovrebbero essere ritenute aperte, flessibili e collaborative nelle relazioni che intrattengono con i cittadini e le imprese. Esse devono utilizzare l'amministrazione digitale per aumentare la propria efficienza ed efficacia e migliorare costantemente i servizi pubblici al fine di soddisfare i diversi bisogni e massimizzare il valore pubblico, promuovendo in tal modo la transizione fare dell'Europa la principale economia basata sulla conoscenza. Cfr. http://www.egov2009.se/wp-content/uploads/Ministerial-Declaration-on-eGovernment.pdf. Questa azione è definita nell'Agenda digitale europea e si basa sulle precedenti riunioni ministeriali a cadenza biennale, tenutesi a Bruxelles nel 2001, a Como nel 2003, a Manchester nel 2005 e a Lisbona nel 2007. Cfr. http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/library/index_en.htm. In essa sono compresi anche gli impegni da parte dei paesi candidati e dell'EFTA.

10 Dichiarazione di "DigitalEurope", cfr. http://www.digitaleurope.org/index.php?id=1068&id_article=390

11 Dichiarazione aperta sui servizi pubblici 2.0, http://eups20.wordpress.com/the-open-declaration

Nell'ambito dell'impegno della Commissione per promuovere un'economia intelligente, sostenibile e inclusiva per l'Unione europea come delineato nella Strategia Europa 2020[12], questo piano d'azione contribuisce a conseguire due obiettivi fondamentali dell'Agenda digitale europea, nella fattispecie:

– entro il 2015 sarà disponibile in linea un certo numero di servizi pubblici transfrontalieri fondamentali che consentiranno agli imprenditori di stabilirsi e gestire un'impresa ovunque in Europa, indipendentemente dal luogo di origine, e ai cittadini di studiare, lavorare, stabilirsi e andare in pensione ovunque nell'Unione europea;

– entro il 2015 il 50% dei cittadini europei si sarà avvalso dei servizi di eGovernment.

Poiché tali servizi sono fondamentali anche per le imprese, il piano d'azione in questione mira inoltre a fare sì che entro il 2015 l'80% delle imprese abbia usato i servizi di amministrazione digitale.

1. PORTATA DEL PIANO D'AZIONE

Il presente piano d'azione mira a massimizzare la natura complementare degli strumenti politici nazionali e dell'Unione, sostenendo la transizione dall'attuale eGovernment verso una nuova generazione di servizi di amministrazione digitale aperti, flessibili e collaborativi a livello locale, regionale, nazionale ed europeo, per conferire nuove responsabilità ai cittadini e alle imprese.

Esistono motivi politici ed economici di rilievo per sostenere la collaborazione europea per l'eGovernment. Un'azione congiunta per l'eGovernment può contribuire a superare l'attuale crisi economica attraverso un uso più efficiente delle risorse pubbliche e la riduzione della spesa pubblica. I servizi di eGovernment possono essere sviluppati in modo più economico coordinando e utilizzando in comune le risorse pubbliche e private.

Considerato il ruolo centrale svolto dalle amministrazioni nazionali nell'attuazione di questo piano d'azione, la principale responsabilità della Commissione europea è migliorare le condizioni per lo sviluppo di servizi transfrontalieri di eGovernment erogati ai cittadini e alle imprese, indipendentemente dal paese di origine. Ne consegue che è opportuno stabilirne le precondizioni, quali l'interoperabilità, le firme digitali e l'identificazione elettronica. Tali servizi rafforzano il mercato interno e integrano gli atti legislativi dell'UE e la loro efficacia[13] in diversi ambiti nei quali le TIC possono migliorare l'erogazione dei servizi, come nel caso degli appalti, la giustizia, la salute, l'ambiente, la mobilità e la previdenza sociale e sostengono l'attuazione delle iniziative dei cittadini mediante strumenti di TIC[14]. La Commissione intende dare l'esempio.

---

12 COM(2010) 2020.

13 Questi atti comprendono: la direttiva servizi (2006/123/CE), la direttiva sulla firma elettronica (1999/93/CE), le direttive sugli appalti pubblici (2004/17/CE e 2004/18/CE), la direttiva relativa alla tutela dei dati (95/46/CE), la direttiva al riutilizzo dei documenti del settore pubblico (2003/98/CE), la direttiva sull'infrastruttura per l'informazione territoriale nella Comunità europea (direttiva INSPIRE 2007/2/CE), la direttiva sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale(2003/4/CE).

14 Articolo 11 del trattato sull'Unione europea e articolo 24 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea.

2. PRIORITÀ E AZIONI

In appresso sono illustrate diverse azioni connesse alle quattro priorità politiche identificate, congiuntamente alla relativa pianificazione temporale. Esse possono essere ripartite in tre gruppi, secondo le parti impegnate e le competenze definite nel trattato:

– Laddove gli Stati membri gestiscono e impiegano le proprie risorse, la Commissione contribuisce mediante attività di sostegno e coordinamento. Le misure proposte saranno incentrate sulla *definizione di obiettivi* con gli Stati membri e sulle modalità per conseguirli attraverso misure, quali lo scambio di migliori pratiche e di informazioni, l'esecuzione di studi e di analisi comparative.

– Laddove la Commissione e gli Stati membri lavorano *congiuntamente per sviluppare, diffondere o migliorare i servizi transfrontalieri*, la Commissione assumerà la direzione delle attività che richiedono risorse congiunte, mentre incombe agli Stati membri la responsabilità ultima per l'attuazione delle attività che impegnano le risorse proprie. Le misure proposte comprenderanno ricerca e sviluppo, progetti pilota, sviluppo collaborativo di servizi da parte degli Stati membri e trasferimento di conoscenze al mercato.

– Laddove la Commissione può *creare condizioni propizie*, le misure proposte comprenderanno l'adozione di strumenti giuridici, la definizione di norme, l'istituzione di quadri di riferimento comuni, l'attuazione di strumenti generici, la fornitura di moduli tecnici riutilizzabili e la garanzia dell'interoperabilità.

2.1. Responsabilizzazione degli utenti

Responsabilizzare significa incrementare la capacità dei cittadini, delle imprese e di altre organizzazioni di essere proattivi nella società mediante il ricorso a nuovi strumenti tecnologici. I servizi pubblici possono divenire più efficienti con maggior soddisfazione degli utenti se le aspettative degli utenti sono soddisfatte, mediante servizi elaborati su misura e in collaborazione con questi ultimi, se possibile. Responsabilizzazione significa inoltre che i governi dovrebbero fornire un accesso agevole alle informazioni del settore pubblico, migliorare la trasparenza e consentire un coinvolgimento reale dei cittadini e delle imprese nel processo decisionale.

2.1.1. Servizi concepiti in funzione delle esigenze degli utenti e servizi inclusivi

Rafforzare l'efficacia dell'eGovernment significa che i servizi sono concepiti in funzione delle esigenze degli utenti e consentono modalità d'interazione flessibili e personalizzate per effettuare transazioni con le amministrazioni pubbliche, come per esempio per seguire l'assegnazione di indennità o sussidi, iscriversi a scuola o all'università, richiedere e ricevere certificati ufficiali in linea, presentare la dichiarazione dei redditi in linea. L'usabilità e l'accesso ai servizi di amministrazione digitale devono essere migliorati con l'offerta di tali servizi attraverso molteplici canali, compresi internet, TV, telefono, dispositivi mobili o intermediari, se del caso.

2011-2013	La Commissione sosterrà gli Stati membri nello sviluppo dei servizi di eGovernment concepiti in funzione delle esigenze degli utenti e garantendo l'inclusione e l'accessibilità mediante:

	– un accordo su obiettivi e criteri di valutazione comuni agli Stati membri, – organizzando uno scambio di competenze utili a livello nazionale, regionale o locale per sostenerne ulteriormente la diffusione, – un sostegno a soluzioni efficaci e concrete per l'accessibilità, conformi alle norme europee e internazionali in materia, se del caso, attraverso la dimostrazione
2013	Gli Stati membri svilupperanno servizi in linea personalizzati, comprensivi di funzioni quali il controllo dell'evoluzione delle transazioni con le amministrazioni pubbliche.

2.1.2. Produzione collaborativa di servizi

Gli strumenti di socializzazione e di collaborazione come le tecnologie del tipo web 2.0 consentono agli utenti di svolgere un ruolo attivo nella concezione e nella produzione di sevizi pubblici. Esiste un numero crescente, anche se ristretto, di servizi mirati alle esigenze dei cittadini, spesso sviluppati dalle organizzazioni della società civile e basati su una collaborazione efficace fra i settori pubblico e privato[15]. È tuttavia opportuno valutare quali siano gli strumenti più idonei e le migliori modalità di applicazione per coinvolgere efficacemente le imprese, la società civile e i singoli cittadini.

In una fase iniziale è opportuno avviare un'analisi delle tecniche di produzione collaborative basate sulle TIC e del loro rapporto costo-efficacia, nonché della capacità di fornire servizi pubblici di alta qualità e affidabili. Una volta acquisite queste conoscenze, l'obiettivo successivo è coinvolgere i terzi nello sviluppo di servizi.

2011	In base a uno studio, la Commissione valuterà innanzitutto le modalità di coinvolgimento attivo degli utenti nell'elaborazione e nella produzione di servizi di eGovernment ed elaborerà ulteriori raccomandazioni/orientamenti con e per gli Stati membri.
2011-2013	La Commissione agevolerà gli scambi di conoscenze e di esperienze fra le parti interessate e concorderà con gli Stati membri obiettivi comuni per il varo dei servizi collaborativi.

2.1.3. Riutilizzo dell'informazione del settore pubblico

Il settore pubblico detiene una miniera d'oro di informazioni[16]. Molti dei dati raccolti dalle autorità pubbliche non sono utilizzati o lo sono per scopi limitati. La pubblicazione dei dati pubblici non personali di natura geografica, demografica, statistica, ambientale, ecc., in particolare se in formato leggibile a macchina, consente ai cittadini e alle imprese di reperire nuovi modi di riutilizzo, per creare nuovi prodotti e servizi innovativi.

[15] Per es. fixmystreet.com.

[16] La Commissione e gli Stati membri hanno riconosciuto questo valore molti anni fa e hanno adottato la decisione sul riutilizzo dell'informazione del settore pubblico (direttiva ISP).

La Commissione e gli Stati membri sono impegnati a massimizzare il valore del riutilizzo dell'informazione del settore pubblico (ISP), per esempio mettendo a disposizione a fini di riutilizzo i dati grezzi e i documenti in diversi formati (compresi quelli leggibili a macchina) e lingue e istituendo portali ISP[17]. Le iniziative in quest'ambito saranno legate all'attuazione e al riesame della direttiva sul riutilizzo dell'informazione del settore pubblico (direttiva ISP)[18], al riesame della decisione della Commissione relativa al riutilizzo delle informazioni della Commissione[19] e a una collaborazione efficiente nel gruppo ISP[20].

2011	Gli Stati membri concorderanno un insieme comune di indicatori di riutilizzo ISP
2011	La Commissione realizzerà uno studio volto a valutare la portata dello sviluppo e dell'attuazione dei cataloghi e/o dei portali di dati aperti (del tipo data.gov.uk) da parte degli Stati membri.
2011-2013	La Commissione agevolerà gli scambi di buone pratiche e iniziative di sensibilizzazione e adotterà la propria strategia interna di riutilizzo dell'ISP, basandosi su un riesame della decisione ISP.
2011-2012	La Commissione riesaminerà la direttiva ISP, come indicato nell'Agenda digitale europea e prenderà in considerazione l'opportunità di una strategia ampliata per l'ISP a livello europeo.

2.1.4. Miglioramento della trasparenza

La trasparenza nei processi decisionali delle amministrazioni e il relativo uso dei dati personali contribuiscono a rafforzare la fiducia dei cittadini, nonché a incrementare la responsabilità dei decisori politici. Molti Stati membri hanno fissato obiettivi di trasparenza, non esistono tuttavia ancora obiettivi comuni a livello europeo.

Le indagini mostrano che le nuove tecnologie e i nuovi servizi che consentono agli utenti di accedere ai propri dati personali registrati dalle amministrazioni pubbliche e di verificare chi ha avuto accesso ai loro fascicoli amministrativi e quelli che forniscono agli utenti una visione nel processo decisionale sono i servizi di eGovernment più richiesti. L'azione in quest'ambito deve essere conforme alla direttiva sulla tutela dei dati (direttiva 95/46/CE).

2011	La Commissione e gli Stati membri fisseranno un insieme comune di obiettivi di trasparenza e scambieranno le esperienze.
2013	Gli Stati membri e la Commissione forniranno un accesso in linea alle informazioni relative alla normativa, alle politiche e alle finanze nazionali.

[17] Per es. data.gov.uk.

[18] Direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico del 17.11.2003, GU L 345 del 31.12.2003, pagg. 90-96.

[19] Decisione 2006/291/CE della Commissione, del 7 aprile 2006, relativa al riutilizzo delle informazioni della Commissione.

[20] Il Gruppo ISP è composto da funzionari degli Stati membri, da autorità locali o regionali e da rappresentanti del settore privato, che si riuniscono con cadenza regolare per condividere buone pratiche relative al riutilizzo dell'ISP e alle iniziative a sostegno di tale riutilizzo e discutere le questioni pratiche relative al recepimento della direttiva ISP.

2014	Conformemente alla direttiva 95/46/CE sulla tutela dei dati personali, gli Stati membri consentiranno ai cittadini di accedere elettronicamente ai dati personali che li riguardano quando saranno disponibili in forma elettronica e li informeranno elettronicamente qualora tali dati siano soggetti a un trattamento automatico, in un modo semplice e non ambiguo.

2.1.5. Coinvolgimento dei cittadini e delle imprese nei processi decisionali

Gli Stati membri sono impegnati a sviluppare e promuovere modi più utili e adeguati, basati su soluzioni TIC, per consentire ai cittadini e alle imprese di partecipare alle consultazioni pubbliche, ai dibattiti e ai processi di elaborazione delle politiche. I nuovi strumenti di governance e modellizzazione delle politiche attualmente in corso di sviluppo nell'ambito del 7° programma quadro dell'UE di ricerca, sviluppo tecnologico e dimostrazione (7° PQ)[21], saranno d'ausilio alle amministrazioni per consentire loro di elaborare strategie più intelligenti, mirate e flessibili, consentendo nel contempo una migliore comprensione del rapporto costo-efficacia e dell'incidenza.

Le azioni ideate mirano a migliorare la capacità dei cittadini a manifestare le proprie opinioni e presentare suggerimenti di azioni politiche negli Stati membri e nell'Unione europea nel suo complesso. Queste azioni si avvarranno dei progetti di ePartecipazione già avviati nell'ambito del programma quadro per la competitività e l'innovazione (PCI), per esempio utilizzando gli strumenti TIC di petizione a sostegno delle iniziative dei cittadini[22] o delle nuove gare d'appalto afferenti al Settimo programma quadro dell'UE (7° PQ).

2011	La Commissione collaborerà con gli Stati membri allo sviluppo del servizio elettronico a sostegno delle iniziative dei cittadini, come previsto dall'articolo 11 del trattato sull'Unione europea.
2011	La Commissione valuterà i progetti di ricerca esistenti e ne avvierà di nuovi in linea con l'obiettivo "TIC per la governance e l'elaborazione delle politiche" del programma di lavoro 2011-2012 del 7° PQ e garantirà i futuri scambi di conoscenze e di buone pratiche.
2011-2015	Gli Stati membri, la Commissione e altre istituzioni rappresentative, quali i parlamenti, dovrebbero sviluppare servizi con l'ausilio delle parti interessate nei dibattiti e nei processi decisionali, partendo da progetti pilota e dimostrazioni.

2.2. Mercato interno

La maggior parte dei servizi pubblici in linea non è fruibile oltre i confini nazionali o richiede procedure complesse per l'accessibilità. I cittadini di uno Stato membro dell'UE non possono avvalersi agevolmente dei servizi pubblici di uno Stato diverso da quello di residenza, usando per esempio le carte d'identità elettroniche nazionali. Ne consegue che la mobilità dei cittadini e delle imprese è seriamente limitata. Per sostenere il mercato interno i governi devono

[21] Settimo programma quadro dell'UE di attività di ricerca, sviluppo tecnologico e dimostrazione (7° PQ), http://ec.europa.eu/informhttp://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/research/fp7/index_en.htmation_society/policy/psi/index_en.htm

[22] Articolo 11 del trattato sull'Unione europea e articolo 24 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea.

sviluppare servizi senza soluzione di continuità al fine di consentire agli imprenditori di creare e sviluppare un'impresa dovunque in Europa e ai cittadini di studiare, risiedere, ottenere cure mediche e trascorrere la pensione ovunque nell'Unione europea.

2.2.1. Servizi senza soluzione di continuità per le imprese

Le imprese devono poter vendere e fornire servizi e prodotti in tutta l'UE, per mezzo di appalti pubblici elettronici di facile uso e di un'attuazione efficiente dei servizi che offrono al imprese uno sportello unico per interagire con le amministrazioni. Negli ultimi due anni sono state istituite due iniziative fondamentali in entrambi i settori:

– SPOCS ("Simple Procedures Online for Cross-border Services", semplificare i servizi transfrontalieri in linea)[23] mira a rimuovere le barriere amministrative che le imprese devono superare nel momento in cui decidono di offrire i propri servizi oltre i confini nazionali, sostenendo l'attuazione della nuova generazione di sportelli unici e le relative procedure.

– PEPPOL ("Pan-European Public Procurement Online", Appalti pubblici paneuropei on-line)[24] mira a promuovere una soluzione interoperabile a livello dell'UE per gli appalti pubblici, che consenta agli imprenditori di compiere l'intero ciclo dell'appalto in linea, dall'ordine alla fatturazione e all'accesso ai cataloghi. Con l'attuazione di questi due progetti pilota si intende conseguire una diminuzione degli oneri amministrativi, una maggiore trasparenza e una riduzione dei costi potenzialmente cospicua.

Sulla base dei risultati di tali iniziative, le azioni previste dovrebbero comprendere: un'infrastruttura transfrontaliera e interoperabile di eProcurement basata sui risultati del progetto pilota PEPPOL su ampia scala e lo sviluppo di una seconda generazione di sportelli unici, congiuntamente all'estensione della direttiva servizi ad altri settori commerciali. Questo significherebbe che entro il 2015 le imprese europee sarebbero in grado di vendere beni e fornire servizi alle amministrazioni pubbliche di altri Stati, con la stessa facilità con la quale possono farlo ora entro i confini nazionali. L'espansione e la registrazione di un'impresa in altri paesi possono avvenire in linea, senza cioè uscire dall'ufficio.

2011	Gli Stati membri e la Commissione valuteranno gli esiti dei progetti PEPPOL e SPOCS e ne garantiranno un seguito sostenibile.
2011	La Commissione pubblicherà un libro bianco sulle iniziative concrete per collegare tra loro le strutture di eProcurement nel mercato interno[25].
2012-2014	Gli Stati membri dovrebbero diffondere i servizi transfrontalieri basandosi sui risultati dei progetti PEPPOL e SPOCS.
2013	Gli Stati membri garantiranno che la seconda generazione di sportelli unici funzioni a pieno titolo come centro di contatto per l'amministrazione digitale, oltre le prescrizioni e le aree interessate dalla direttiva servizi[26].

[23] SPOCS (Simple Procedures Online for Cross-border Services) (http://www.eu-spocs.eu).
[24] PEPPOL (Pan-European Public Procurement Online) (http://www.peppol.eu).
[25] Questa azione è definita nell'Agenda digitale europea.
[26] Questa azione è definita nell'Agenda digitale europea.

2.2.2. Mobilità personale

I cittadini europei dovrebbero potersi muovere e risiedere liberamente in tutta l'UE[27]. In quest'ambito, gli Stati membri e la Commissione collaboreranno allo sviluppo di servizi volti a incrementare la mobilità dei cittadini che desiderano muoversi da uno Stato membro all'altro, per esempio, per motivi di studio, lavoro, cure mediche, residenza e/o pensione.

Le azioni previste devono garantire lo sviluppo di servizi interoperabili che consentano ai cittadini di comunicare, eseguire transazioni, inviare e ricevere documenti elettronici e informazioni verso e dalle amministrazioni pubbliche in tutta l'Unione. Tali azioni consentiranno di offrire servizi sicuri per lo scambio e lo stoccaggio transfrontaliero di informazioni elettroniche (rilascio digitale di documenti e informazioni). I cittadini dovrebbero accedere ai documenti personali, quali i certificati di nascita da tutta l'Unione, avere diritto alla pensione e fruire di tale diritto al momento di andare in pensione in un paese diverso da quello nel quale hanno lavorato o iscriversi in linea a una qualsiasi università europea.

2012-2014	La Commissione promuoverà gli scambi delle migliori pratiche e coordinerà gli sforzi degli Stati membri per sviluppare e istituire congiuntamente servizi interoperabili di rilascio elettronico.
2015	Gli Stati membri forniranno ai cittadini servizi di rilascio digitale transfrontalieri e interoperabili, affinché possano studiare, lavorare, risiedere, ricevere cure mediche e andare in pensione in qualsiasi Stato membro.

2.2.3. Attuazione dei servizi transfrontalieri a livello dell'UE

La Commissione condividerà con gli Stati membri i risultati delle esperienze positive maturate nell'ambito dei progetti pilota su vasta scala[28] al fine di determinare e concordare i servizi transfrontalieri fondamentali già "maturi" per un'attuazione sostenibile nell'Unione. Gli Stati membri e la Commissione valuteranno la loro maturità analizzando le barriere organizzative, giuridiche, tecniche e semantiche suscettibili di ostacolare l'attuazione definitiva di detti servizi.

Inizialmente la disponibilità di servizi transfrontalieri nell'UE sarà incrementata mediante un sostegno a nuovi progetti pilota su vasta scala basati su esigenze definite con precisione, per esempio nei settori della giustizia o dell'ambiente e sulla possibilità di riutilizzare infrastrutture esistenti. Le azioni previste dovrebbero fornire agli Stati membri le precondizioni per impegnarsi in una piena attuazione di servizi transfrontalieri e per avviarne di nuovi a livello dell'UE.

.

2011	La Commissione, con gli Stati membri, condurrà uno studio sulla domanda di servizi transfrontalieri e valuterà le barriere organizzative, giuridiche, tecniche e

[27] Attuazione della direttiva sul diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e soggiornare liberamente sul territorio e sul diritto alla libera circolazione delle persone.

[28] STORK (Secure identiTy acrOss boRders linKed) (https://www.eid-stork.eu/), epSOS (Smart Open Services for European Patients) (http://www.epsos.eu).

	semantiche.
2011	Gli Stati membri converranno un certo numero di servizi pubblici transfrontalieri da attuare tra il 2012 e il 2015 e ne identificheranno fasi/eventi salienti[29].
2012-2015	La Commissione sosterrà e coordinerà gli sforzi degli Stati membri per attuare progetti pilota su vasta scala e per avviarne di nuovi, promuovendo il coordinamento e il riutilizzo dei risultati e delle soluzioni tra gli Stati.
2012-2015	La Commissione collaborerà con gli Stati membri e le parti interessate per attuare servizi elettronici transfrontalieri nel settore dell'ambiente[30].

2.3. Efficienza ed efficacia dei governi e delle amministrazioni

Le azioni nell'ambito di questa priorità si concentreranno sull'uso delle TIC e sull'agevolazione di cambiamenti organizzativi per fornire servizi pubblici migliori, meno invasivi, più sostenibili e più rapidi, riducendo gli oneri amministrativi, migliorando i processi organizzativi e promuovendo un'economia sostenibile a basso tenore di carbonio.

2.3.1. Migliorare i processi organizzativi

L'amministrazione digitale funge da vettore del cambiamento al fine di migliorare i processi organizzativi nelle amministrazioni, limitandone i costi. A titolo di esempio, il costo di fatturazione può essere diminuito nei processi elettronici per le gare pubbliche d'appalto, incrementandone l'efficacia, anche mediante un'elaborazione più rapida. I funzionari pubblici beneficeranno del miglioramento delle proprie competenze elettroniche, apprendendo dalle esperienze in altre parti dell'Unione i modi per migliorare tali processi organizzativi. Il portale ePractice.eu svolgerà un ruolo fondamentale in quest'ambito.

La Commissione darà inoltre l'esempio e si avvarrà internamente delle tecnologie e delle strategie di amministrazione digitale più innovative e più idonee. Il piano d'azione per una Commissione online (eCommission) per il periodo 2011-2015 stimolerà processi amministrativi snelli, agevolerà la condivisione delle informazioni e semplificherà l'interazione con la Commissione.

2011	La Commissione agevolerà lo scambio di esperienze, incoraggiando il riutilizzo di soluzioni e applicazioni efficaci ed esplorando nuovi approcci per sostenere gli Stati membri nel miglioramento dei processi organizzativi.
2011-2012	La Commissione trasformerà il portale "ePractice" in un'esperienza e in uno strumento efficace di scambio di esperienze e di informazioni per gli operatori dell'eGovernment negli Stati membri.
2011-2015	La Commissione attuerà un ambizioso piano d'azione per una Commissione online (eCommission) per il periodo 2011-2015, che prevede la generalizzazione delle

[29] Questa azione è definita nell'Agenda digitale europea.
[30] Questa azione è definita nell'Agenda digitale europea.

	procedure elettroniche per gli appalti pubblici, una strategia di informazione del settore pubblico e una politica di trasparenza[31].
2013	La Commissione, in stretta collaborazione con gli Stati membri, istituirà un programma per lo scambio di personale fra le amministrazioni dei diversi Stati membri.

2.3.2. Riduzione degli oneri amministrativi

Per molti cittadini e imprese la migliore amministrazione è quella che non si nota. In pratica tuttavia molte procedure e prescrizioni rendono l'interazione con le amministrazioni pubbliche onerosa in termini di risorse e di tempo. La semplificazione o l'eliminazione delle procedure amministrative deve pertanto costituire un obiettivo importante, come dichiarato nel Programma d'azione per la riduzione degli oneri amministrativi nell'Unione europea[32].

Le azioni da prendere in considerazione dovrebbero aiutare gli Stati membri a eliminare gli oneri amministrativi superflui. È possibile conseguire quest'obiettivo attraverso per esempio un uso intelligente delle informazioni sui cittadini a disposizione delle autorità pubbliche e applicando il principio della registrazione unica, secondo il quale le informazioni richieste ai cittadini sono raccolte una sola volta, a condizione che siano rispettate le disposizioni in materia di tutela dei dati e della privacy.

2011-2013	La Commissione organizzerà con gli Stati membri la condivisione di esperienze relative all'attuazione del principio di registrazione unica, effettuerà un'analisi costi-benefici e definirà un calendario per l'attuazione successiva delle procedure e delle comunicazioni elettroniche, divenuto oramai il canale principale per l'erogazione dei servizi elettronici.

2.3.3. Amministrazione pubblica ecologica

La raccomandazione della Commissione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per agevolare la transizione verso un'economia efficiente sotto il profilo energetico e a basse emissioni di carbonio interessa anche gli organismi pubblici[33]. Mancano gli obiettivi specifici relativi all'amministrazione digitale che devono essere fissati e valutati.

Le azioni previste illustrate nel prosieguo mirano a ridurre l'impronta ecologica in termini di carbonio delle amministrazioni negli Stati membri, per esempio mediante la realizzazione dell'archivio elettronico, il ricorso a videoconferenze piuttosto che a viaggi, ecc.

2012	La Commissione effettuerà uno studio sul potenziale dell'eGovernement nella riduzione dell'impronta ecologica in termini di carbonio delle amministrazioni, comprensivo delle migliori pratiche.
2013	Gli Stati membri dovrebbero sviluppare e concordare indicatori e procedure di valutazione per misurare la riduzione dell'impronta ecologica in termini di carbonio delle loro amministrazioni in seguito all'introduzione di servizi di eGovernment.

---

31 Questa azione è definita nell'Agenda digitale europea.
32 COM(2007) 23.
33 COM(2009) 111.

2.4. Condizioni preliminari per lo sviluppo dell'eGovernment

È necessario porre in essere diverse condizioni preliminari tecniche e giuridiche per consentire l'attuazione delle azioni volte a rafforzare i servizi di amministrazione digitale in Europa. Tra esse si annoverano la promozione dell'interoperabilità transfrontaliera, che consentirà tra l'altro di condividere le informazioni, il ricorso all'approccio "a sportello unico", l'uso a livello di Unione delle soluzioni basate sulle carte d'identità e dei sistemi di pagamento elettronici nazionali. L'interoperabilità è agevolata da specifiche aperte e dallo sviluppo di catalizzatori fondamentali, quali la gestione dell'identità elettronica, nonché dalla promozione dell'innovazione nell'eGovernement.

2.4.1. Specifiche aperte e interoperabilità

L'interoperabilità è la capacità di sistemi e macchine di scambiarsi, elaborare e interpretare correttamente le informazioni. Rappresenta più di una sfida tecnica, poiché comporta anche aspetti giuridici, organizzativi e semantici del trattamento dei dati. L'interoperabilità costituisce una precondizione essenziale per la fornitura aperta e flessibile di servizi di amministrazione on line e consente la collaborazione fra le amministrazioni europee. Nella fattispecie le norme comuni e le piattaforme aperte offrono opportunità per utilizzare le risorse ed erogare i servizi in modo più efficace in termini di costi.

Le azioni previste condurranno allo sviluppo di una strategia comune per conseguire l'interoperabilità fra gli Stati membri a livello europeo.

2011-2015	Attraverso il programma ISA la Commissione attuerà le attività volte a istituire il quadro di interoperabilità europea (EIF) e la strategia europea per l'interoperabilità (EIS), la cui adozione è prevista nel 2010.
2012	La Commissione organizzerà scambi di esperienze e promuoverà il riutilizzo e la condivisione delle soluzioni per attuare servizi di eGovernment interoperabili, che comprendono la creazione di interfacce di accesso e di fruizione delle risorse nazionali esistenti.
2013	Gli Stati membri dovrebbero avere allineato all'EIF i rispettivi quadri nazionali di interoperabilità[34].

2.4.2. Fattori di sviluppo

Per molti servizi in linea è fondamentale identificare e autenticare la persona fisica o giuridica cui sarà erogato il servizio. Le tecnologie per l'identificazione elettronica (eID) e i servizi di autenticazione elettronica sono fondamentali per la sicurezza delle transazioni elettroniche, nel settore privato e pubblico. Attualmente la modalità di autenticazione più comune si avvale di parole chiave, ma si avverte un bisogno crescente di soluzioni più sicure per proteggere la provacy. L'Europa necessita di una migliore collaborazione amministrativa per sviluppare ed estendere oltre i confini nazionali i servizi pubblici in linea, comprensivi di soluzioni concrete per l'eIdentificazione e l'eAutenticazione. Alcune iniziative sono già state avviate, tra cui il progetto pilota su ampia scala STORK, che mira a istituire una piattaforma europea di interoperabilità per l'eID che consentirà ai cittadini di accedere a servizi amministrativi digitali nel loro paese e oltre confine, per mezzo della carta d'identità elettronica nazionale.

[34] Questa azione è definita nell'Agenda digitale europea.

Le azioni previste contribuiranno a istituire un quadro di riferimento paneuropeo per il mutuo riconoscimento dell'identità digitale[35], consentendo in tal modo ai cittadini e alle imprese di identificarsi elettronicamente in tutta l'Unione europea. L'approccio deve partire dai risultati delle predette iniziative, in particolare STORK, basandosi su identità autenticate e rispettose delle disposizioni in materia di tutela dei dati e della privacy. Questo lavoro integrerà e prenderà in considerazione il Piano d'azione europeo in materia di firma e di identificazione elettroniche[36] nonché la revisione della direttiva sulla firma elettronica, prevista per il 2011.

2011	Nel 2011 la Commissione proporrà una revisione della direttiva sulla firma elettronica, al fine di istituire un quadro normativo per il riconoscimento e l'interoperabilità transfrontalieri di sistemi di autenticazione elettronica sicuri[37].
2012	La Commissione proporrà una decisione del Consiglio e del Parlamento europeo volta a garantire il riconoscimento reciproco dell'identificazione e dell'autenticazione elettronica in tutta l'UE sulla base di "servizi online di autenticazione" che devono essere disponibili in tutti gli Stati membri (che possono usare documenti d'identificazione ufficiali più appropriati, rilasciati dal settore pubblico o privato)[38].
2012-2014	Gli Stati membri dovrebbero applicare e attuare le soluzioni di eID in base ai risultati del progetto STORK e di altri progetti pertinenti in materia di eID.

2.4.3. eGovernment innovativo

La nuova generazione di servizi di amministrazione digitale dovrà basarsi sui nuovi approcci tecnologici di cui fruisce, quali le "nuvole" di servizi pubblici e le architetture orientate ai servizi (SOA) per creare servizi di amministrazione digitale aperti, flessibili e collaborativi, riducendo nel contempo i costi delle TIC. Saranno varati progetti pilota per promuovere la disponibilità e l'uso di un accesso a richiesta agevole, con risorse e servizi condivisi, per erogare servizi di eGovernment. Le amministrazioni dovranno inoltre adottare iniziative per aggiornare l'infrastruttura di eGovernement di tipo IPv6 (portali, siti web, applicazioni, ecc.) e i servizi in linea di interesse pubblico, in previsione dell'esaurimento degli indirizzi IPv4. L'avvio del protocollo IPv6 sarà di ausilio alle autorità pubbliche degli Stati membri per incentivare applicazioni e servizi innovativi, efficienti e accessibili[39].

Le azioni previste intendono identificare e diffondere soluzioni sperimentate e sicure per le "nuvole" di servizi pubblici, le SOA e le strategie di transizione da IPv4 a IPv6.

2011	La Commissione avvierà uno studio e raccomanderà azioni sui modi per impiegare le tecnologie e i paradigmi emergenti (per es. SOA, "nuvole" di servizi pubblici) nel settore pubblico.
2011	La Commissione avvierà attività nell'ambito del programma PCI a sostegno delle amministrazioni per dirigere la transizione verso l'IPv6, creando in tal modo vetrine

35 Questa azione è definita nell'Agenda digitale europea.
36 COM(2008) 798.
37 Questa azione è definita nell'Agenda digitale europea.
38 Questa azione è definita nell'Agenda digitale europea.
39 Conformemente a COM(2008) 313, nel 2011 la Commissione stilerà un documento di lavoro dei servizi volto a identificare le eventuali azioni di follow-up necessarie.

	e impulsi per effettuare la transizione su vasta scala.
2012	La Commissione varerà progetti pilota per dimostrare come le amministrazioni pubbliche possono erogare servizi elettronici in modo più flessibile ed efficiente avvalendosi di architetture e tecnologie innovative.

3. GOVERNANCE

Gli Stati membri sono pienamente impegnati a favore delle priorità politiche della dichiarazione di Malmö. Essi hanno altresì invitato la Commissione europea a organizzare una direzione comune di questo piano d'azione per consentire la partecipazione attiva degli Stati membri al momento dell'attuazione.

A tal fine la Commissione europea istituirà e presiederà un gruppo di esperti ad alto livello composto da rappresentanti nazionali responsabili delle strategie di eGovernment negli Stati membri. Questo gruppo di esperti ad alto livello informerà il gruppo ad alto livello per l'Agenda digitale e collaborerà con il comitato del programma ISA. Si incoraggerà altresì una maggiore collaborazione.

È opportuno istituire un quadro di riferimento coerente per discutere strategie, controllare e valutare il piano d'azione e scambiare esperienze. Nel 2013 sarà effettuata una valutazione intermedia dell'attuazione di questo piano d'azione nel cui ambito sarà esaminata l'entità del conseguimento degli obiettivi del piano d'azione, i progressi compiuti e le difficoltà incontrate. Secondo i risultati della valutazione intermedia, gli eventuali correttivi necessari agli obiettivi e alle attività del piano d'azione saranno riesaminati con il gruppo di esperti ad alto livello proposto.

I progressi complessivi compiuti rispetto al piano d'azione e all'eGovernment in generale saranno misurati con cadenza annuale, con l'ausilio di un apposito insieme di strumenti (analisi comparative, apprendimento comparativo, autovalutazione, ecc.) e metodi (ricerca web, analisi di dati pubblici, test sull'utente, colloqui, ecc.). Gli Stati membri condivideranno le iniziative di analisi comparativa pertinenti con la Commissione europea e gli altri Stati membri per consentire lo sviluppo di esercizi di misura comuni tra le parti interessate.

2011	La Commissione istituirà un gruppo di esperti ad alto livello composto da rappresentanti degli Stati membri e ne suggerirà un mandato adeguato.
2012	Gli Stati membri informeranno la Commissione e il gruppo di esperti ad alto livello sui modi in cui le priorità politiche della dichiarazione ministeriale di Malmö sono o saranno integrate nelle rispettive strategie nazionali di eGovernment.
2013	Tutti gli Stati membri avranno integrato nelle rispettive strategie nazionali le priorità politiche della dichiarazione di Malmö.
2013	Il piano d'azione per l'eGovernment sarà valutato e i risultati utilizzati ai fini del suo aggiornamento.
2015	Tutti gli Stati membri informeranno la Commissione e il gruppo di esperti ad alto livello delle modalità di conseguimento delle priorità politiche della dichiarazione di Malmö.