

Il Nuovo CAD nella Pubblica Amministrazione Centrale

Un monitoraggio sullo stato di attuazione del Dlgs.235/2010

In Italia, oltre l'80% dei 144 enti del campione della Pubblica Amministrazione Centrale, invitati a partecipare alla rilevazione, ha segnalato che l'attuazione del nuovo Codice di Amministrazione digitale apporta miglioramenti per ciò che riguarda gli aspetti organizzativi interni all'ente quali: integrazione tra i settori, iter snelli e diminuzione della durata dei procedimenti, aumento delle competenze del personale. Mentre il 43% del campione considera la rigidità al cambiamento nell'organizzazione degli uffici come un ostacolo alla piena attuazione di quanto previsto dal nuovo CAD.

Il 100% delle Pubbliche Amministrazioni Centrali è presente in rete con un proprio sito web istituzionale e l'88% di esse ha pubblicato almeno un indirizzo PEC sulla propria home page, ma ancora il 47% di questi enti continua ad utilizzare la raccomandata cartacea con ricevuta di ritorno per comunicare con i cittadini, anche quando è noto l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata del destinatario. La principale motivazione del mancato utilizzo della PEC per comunicare col cittadino è da attribuire, prevalentemente, alla poca familiarità con le tecnologie informatiche da parte del personale della PA e, ancora, al permanere di dubbi legati all'incertezza dell'avvenuta notifica.

E' questo il dato emerso dal monitoraggio teso a verificare lo stato di attuazione del nuovo Codice di Amministrazione Digitale (Dlgs. 235/2010) nelle Pubbliche Amministrazioni Centrali condotto da Formez PA per il Dipartimento per la Digitalizzazione e l'Innovazione Tecnologica.

L'analisi ha inoltre rilevato che le comunicazioni tra enti e cittadini avvengono tramite PEC per le notifiche di atti (28%), per comunicazioni su rilascio di documenti/certificati e per l'invio delle domande e procedure concorsuali (18%), per le richieste di accesso agli atti (14%).

Il nuovo CAD sollecita, inoltre, una comunicazione più snella e veloce tra enti e cittadini riguardo all'offerta di servizi online. A questo proposito: l'82% delle Pubbliche Amministrazioni centrali mette a disposizione, sul proprio sito web, moduli e formulari utili per la richiesta di avvio dell'istanza/procedimento/atto da inoltrare successivamente tramite canali tradizionali (il 16% dichiara di non rendere disponibili moduli e formulari, il 2% non risponde) e il 98% pubblica i bandi di concorso e i relativi documenti sul sito web.

E' attraverso il portale internet che il 53% degli enti offre a cittadini e imprese la possibilità di presentare richieste di documenti, invio di documentazione da compilare online mettendo a disposizione, per l'utenza, l'uso di strumenti di identificazione digitale quali il rilascio di credenziali di accesso utilizzate dal 69% degli Enti. Solo il 39% delle amministrazioni, però, risponde e conclude via web i procedimenti delle istanze presentate.

La percentuale diminuisce ulteriormente sulla previsione dei tempi di erogazione dei servizi online: il 24% comunica, sul proprio sito web i tempi di erogazione del servizio, mentre il 27% permette agli utenti di verificare lo stato di avanzamento dell'istanza (il 69% dichiara di non poter offrire tale possibilità ed il 4% non risponde).