

## L'e-government? un diritto

a cura di Ernesto Belisario

Il Codice dell'Amministrazione Digitale sancisce chiaramente che per i cittadini e le imprese è un diritto il poter usufruire di servizi pubblici online. Una disposizione ben lontana dall'essere messa in pratica

Negli ultimi anni il processo di informatizzazione della Pubblica Amministrazione ha conosciuto un'altalena fatta di roboanti annunci di innovazione, cospicui investimenti a cui è corrisposta quasi sempre la delusione delle aspettative suscitate.

Non sorprende, quindi, che recenti ricerche evidenzino come, nonostante la diffusione delle ICT sia sempre più capillare, l'attività amministrativa continui ad essere saldamente legata al **"cartaceo"** e che è scarsa la penetrazione dei servizi on line della PA.

Indubbiamente la transizione verso un'Amministrazione Digitale è un processo più complesso rispetto all'innovazione in ambito privato. I pubblici uffici devono infatti sempre agire **"secondo legge"** e quindi erano necessari appositi interventi normativi che conferissero all'attività amministrativa elettronica la stessa certezza e affidabilità di quella tradizionale.

L'attenzione del legislatore si è inizialmente concentrata sulla disciplina di alcuni specifici strumenti (**firma digitale, protocollo informatico, posta elettronica certificata**) che consentissero la legittima riproduzione in modalità informatica dei processi e modelli burocratici esistenti. Tale approccio ha alla lunga mostrato i suoi limiti in quanto ha fortemente limitato i benefici conseguibili con l'uso delle nuove tecnologie sia in termini di efficacia e di efficienza dell'azione amministrativa, sia in termini di offerta di **servizi online** all'utenza.

### Le disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale

Per ovviare ai limiti di un'informatizzazione incompiuta è stato adottato il **Codice dell'Amministrazione Digitale** (C.A.D.), D. Lgs. n. 82/2005 che, per la prima volta, ha disciplinato l'e-government nel nostro paese avendo abbracciato non solo le esigenze degli uffici pubblici ma anche quelle dei loro utenti.

In questo quadro si colloca l'importantissima previsione dettata dal Codice (art. 3) che sancisce in modo netto e perentorio un vero e proprio diritto dei cittadini e delle imprese, ai quali conferisce il **diritto di esigere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni**.

La norma, che pur in vigore non è stata colpevolmente attuata ed è tuttora poco conosciuta, rischia di trasformarsi in una vera e propria "bomba ad orologeria" per tutti i pubblici uffici. La previsione si applica, infatti, non solo alle Pubbliche Amministrazioni **statali** (art. 3, comma 1, del C.A.D.) ma anche a quelle **locali e regionali** (art. 3, comma 1-bis, del C.A.D.) sia pure con il limite, per queste ultime, delle risorse organizzative disponibili.

Appare tuttavia evidente che con la dotazione informatica già disponibile e l'entrata a regime del **Sistema Pubblico di Connettività**, le Amministrazioni locali non possano addurre giustificazioni valide per esimersi dall'applicazione della norma.

L'art. 3 del C.A.D. sancisce la fine della prima fase del processo digitalizzazione della PA, in cui l'innovazione rappresentava una concessione dello Stato al cittadino. Con questa norma muta la

prospettiva: **l'e-government è ormai un diritto**, un'aspettativa del cittadino-utente tutelata dalla legge.

Logica conseguenza di questa previsione è che il privato che si veda negato questo diritto può rivolgersi al giudice competente (Tribunale Amministrativo Regionale) per ottenere il riconoscimento dell'**illegittimità** del comportamento dell'Amministrazione ed esigere di rapportarsi in modalità telematica con gli uffici pubblici.

## Provvedimenti per gli Enti negligenti

Per garantire l'effettività questo diritto le Amministrazioni sono chiamate al necessario **adeguamento tecnico ed organizzativo** al fine di evitare azioni legali e di incorrere, quindi, in responsabilità.

L'adozione degli strumenti info-telematici nelle comunicazioni con l'utenza è sicuramente elemento di cui tenere conto nella valutazione sull'efficienza e sull'economicità dell'azione amministrativa. Inoltre, visti i benefici, anche economici, che deriverebbero alle Amministrazioni in caso di piena applicazione della norma, l'eventuale **comportamento negligente** potrebbe essere censurabile sotto il profilo della responsabilità amministrativa.

Il principio di cui all'art. 3 del C.A.D. è poi completato da altre norme contenute nel codice stesso. Vengono principalmente in rilievo la norma contenuta all'art. 4 che afferma la possibilità per il cittadino di **partecipare al procedimento amministrativo** che lo riguardi in modalità telematica e quella contenuta all'art. 6 che prevede che l'amministrazione sia tenuta a corrispondere attraverso posta elettronica (certificata) con il privato che ne faccia espressa richiesta.

La piena operatività dell'art. 3 del C.A.D. ben può essere vista come la chiave di volta dell'intero sistema normativo in materia di digitalizzazione dei procedimenti amministrativi.

Il punto di arrivo è evidentemente quello di consentire al cittadino di non doversi necessariamente recare agli **sportelli degli uffici** per richiedere certificati e documenti oppure per presentare istanze, ma di poter effettuare queste operazioni in modo comodo e sicuro dal proprio PC.

Versione originale: <http://www.pubblicaamministrazione.net/leggi-e-norme/articoli/474/le-government-eegrave-un-diritto.html>

Copyright 2007 HTML.it | La vendita, il noleggio, il prestito e la diffusione del contenuto di questa pagina sono vietate, tranne nei limiti specificati nella pagina <http://www.pubblicaamministrazione.net/note-legali.html>.