



Dottrina

n. 10 - 2019

Raffaele Titomanlio

L'amministrazione digitale: norme costituzionali e principi organizzativi

* Il Codice dell'amministrazione digitale (d. l.vo n. 82/2005) fin dalla sua prima pubblicazione si è voluto proporre come un testo di ampio respiro volto a regolare i vari aspetti relativi alla digitalizzazione della pubblica amministrazione, partendo dalla disciplina del documento informatico fino ad arrivare al riconoscimento dei "diritti digitali" del cittadino, estesi in realtà con l'ultima novella del 2017 a chiunque si trovi a dover interagire con le amministrazioni italiane. La norma cardine del codice è l'art. 12, il quale al primo comma indica le linee direttive per l'uso delle tecnologie nell'azione amministrativa.

La norma, attraverso gli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità e semplificazione mira ad attuare innanzitutto la norma generale che disciplina l'azione amministrativa contenuta nell'art. 97 Cost., la quale individua quale cardine essenziale dell'agire amministrativo quello del buon andamento dell'amministrazione stessa. L'art. 12 citato inquadra l'uso delle tecnologie quale strumento idoneo a realizzare detti principi, anzi si potrebbe oramai sicuramente affermare che le tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono divenute un elemento essenziale dell'organizzazione della pubblica amministrazione idoneo proprio a realizzare gli obiettivi di efficienza indicati dalla norma. D'altra parte, la lettura della stessa chiarisce che l'uso della tecnologia non è fine a sé stessa, non assume a norma giuridica se non nell'ottica dell'inquadramento all'interno dell'azione amministrativa. La rilevanza e vincolatività per le pubbliche amministrazioni dell'utilizzo delle nuove tecnologie risiede tutta nell'alveo dell'attuazione del principio dettato dalla norma Costituzionale che impone il rispetto della finalità del buon andamento nell'organizzazione amministrativa.

L'art. 12 del Codice dell'amministrazione digitale, dal canto suo, provvede a dettagliare i criteri secondo cui assicurare detta finalità, in una serie di obiettivi che si ritrovano poi nella disciplina positiva dell'uso strumenti tecnologici:

- così gli obiettivi di **efficienza** ed **efficacia** sono regolati dalle norme che disciplinano il documento informatico, ed, in questo caso, il documento amministrativo informatico, stabilendone i presupposti e requisiti affinché il medesimo possa appunto avere efficacia nel

- mondo giuridico contemporaneamente garantendo l'efficienza dell'agire dell'amministrazione – ossia la massimizzazione del rapporto tra gli obiettivi da raggiungere e le risorse da utilizzare - tramite l'uso di strumenti tecnologici con piena validità giuridica;
- **l'economicità** trova sicuramente un riscontro diretto nella disciplina del riuso dei software sviluppati per la pubblica amministrazione, ma anche indiretto dai risparmi di costi che si riescono ad ottenere attraverso la tecnologia (si pensi, ad esempio, ai risparmi rispetto agli oneri di postalizzazione consentiti dall'uso della posta elettronica certificata);
 - **la semplificazione** deve ritenersi un naturale corollario derivante dalla digitalizzazione dei procedimenti amministrativi. Appare evidente, infatti che la gestione con modalità informatica di atti endoprocedimentali, comprese le comunicazioni verso il cittadino e gli altri eventuali enti coinvolti nel procedimento amministrativo, determina una notevole semplificazione nella gestione dei vari adempimenti, nel flusso di trattamento dei documenti e dei dati e nella successiva fase di archiviazione e conservazione del fascicolo amministrativo. Si pensi, ad esempio, ai vantaggi che sono stati introdotti attraverso l'introduzione dello Sportello Unico delle Attività Produttive (S.U.A.P.), che ha consentito, sfruttando le tecnologie informatiche, di realizzare un'unica interfaccia verso i cittadini e le imprese con cui essi riescono a porre in essere in contemporanea una serie di adempimenti verso diverse pubbliche amministrazioni;
 - gli obiettivi di **imparzialità, uguaglianza e non discriminazione** sono anch'essi connaturati all'uso della tecnologia. Da una parte, infatti, non viene fatta alcuna differenza tra cittadini o utenti basata sugli strumenti utilizzati per accedere ai servizi online della pubblica amministrazione (identità digitale (SPID), Carta Nazionale dei Servizi (CNS), Carta di Identità elettronica (CIE), dall'altra parte, proprio per evitare ipotesi di discriminazione, con la cd. Legge Stanca (l. n. 4/2004 di recente aggiornata con decreto legislativo n. 106/2018 di attuazione della Direttiva UE n. 2016/2102) sono state dettate regole inerenti all'accessibilità anche per i soggetti disabili ai siti web ed alle applicazioni della pubblica amministrazione, garantendo in tal modo che qualsiasi utente possa avere accesso ai servizi erogati senza essere penalizzato da sue eventuali condizioni particolari.
 - Infine, il principio di **trasparenza** ha avuto un forte impulso tramite l'adozione del D.l.vo 14 marzo 2013 recante *"Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte di pubbliche amministrazioni"* come modificato con il D.l.vo n. 97/2016 che ha introdotto nel nostro ordinamento il cd. *Freedom of Information Act* (FOIA) estendendo il diritto di tutti i cittadini di accedere ai documenti della pubblica amministrazione, anche non resi pubblici, formulando un'apposita richiesta, anche in via telematica senza necessità di motivazione ed a cui deve essere dato riscontro dall'ente pubblico entro i 30 giorni successivi.

Una lettura Costituzionalmente orientata del Codice dell'amministrazione digitale consente di rinvenire ulteriori norme in cui sono dettati criteri organizzativi diretti alle pubbliche amministrazioni diretti a indirizzarne l'operato secondo il generale principio di buon andamento ex art. 97 della Costituzione.

Così l'art. 2 del CAD impone allo Stato, alle Regioni ed alle autonomie locali di organizzarsi ed agire al fine di assicurare la disponibilità, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità delle informazioni in modalità digitale, utilizzando le tecnologie dell'informazione per soddisfare in maniera più adeguata gli interessi degli utenti. La norma in esame pone quindi delle precise

direttive operative per le amministrazioni, che devono essere seguite nella gestione del ciclo di vita delle informazioni digitali – e che coinvolgono direttamente anche la realizzazione e manutenzione dei sistemi informativi - riguardando le varie fasi in cui queste informazioni sono create e trattate. Così nel momento in cui si prevede l'obbligo di assicurare la disponibilità, l'accesso e la fruibilità delle informazioni si sta assicurando che le amministrazioni si organizzino per garantire la resilienza dei sistemi informativi.

La trasmissione delle informazioni viene garantita tramite l'utilizzo di quegli strumenti, poi più dettagliatamente disciplinati dal CAD, quali la posta elettronica certificata ed i servizi di recapito elettronico, ed in genere dalle previsioni di cui al CAPO IV del CAD relativo proprio alla trasmissione informativa dei documenti.

La conservazione delle informazioni è a sua volta ulteriormente regolamentata dalle previsioni contenute nel CAPO III del Codice in cui sono contenuti gli articoli che disciplinano il flusso dei documenti amministrativi, e che riguardano la gestione, conservazione ed accessibilità degli stessi. Proseguendo la nostra analisi – sempre tesa all'individuazione dei principi costituzionali che costituiscono la base su cui è stato organizzato il Codice – non possiamo non citare l'art. 15 dello stesso, il quale, letto in congiunzione con l'art. 12 già citato, si pone quale linea direttrice per l'organizzazione "digitale" dei pubblici uffici, nel rispetto della riserva di legge posta dall'art. 97 della Costituzione.

L'art. 15 si occupa direttamente della riorganizzazione, derivante dall'introduzione delle tecnologie dell'informazione, degli uffici della pubblica amministrazione. Tale riorganizzazione coinvolge sia l'aspetto strutturale, intendendosi con tale locuzione l'approntamento di nuovi strumenti informatici, sia gestionale essendo evidentemente necessario ridisegnare i processi e procedimenti amministrativi in funzione dell'uso della tecnologia.

La norma individua anche l'oggetto diretto della riorganizzazione, chiarendo che la diffusione ed utilizzo delle tecnologie informatiche deve concretizzarsi in una razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi, delle attività gestionali, dei documenti, della modulistica e delle modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese. Si tratta, evidentemente, di una previsione che implica un ripensamento in chiave informatica del procedimento amministrativo in tutte le sue fasi: **la fase di iniziativa** (avviata in seguito alle eventuali istanze dei cittadini la cui presentazione in forma informatica è espressamente regolamentata dall'art. 65 del CAD nonché attraverso la razionalizzazione della modulistica richiesta), **la fase istruttoria** (semplificata anche con gli strumenti di comunicazione telematica utilizzabili per il dialogo tra le varie amministrazioni eventualmente coinvolte) e **la fase decisoria** (che può concludersi con un documento amministrativo informatico).

E' bene evidenziare che tale riorganizzazione è già avvenuta in numerose amministrazioni, le quali hanno informatizzato i procedimenti amministrativi interni proprio sulla spinta del Codice in commento e delle previsioni in esso contenute. Numerose amministrazioni centrali (si pensi in primis all'amministrazione tributaria) e locali (Comuni, Regioni, etc.) consentono oramai ai cittadini di presentare istanze in forma telematica e partecipare, sempre con gli strumenti informatici, ai procedimenti in cui sono interessati.

Tale informatizzazione ha richiesto in molti casi una rielaborazione dei procedimenti amministrativi e, soprattutto, un cambiamento culturale, in verità ancora in atto, da parte dei funzionari pubblici, ma anche degli stessi cittadini. Non può infatti sfuggire che il momento formale, sempre e nella dimensione giuridica in particolare, condiziona decisamente i contenuti che attraverso di esso si

manifestano. La digitalizzazione della funzione amministrativa, la rende di necessità più accessibile, più tempestiva, più immediata. Ciò comporta ulteriori e meno dirette conseguenze sul piano della trasparenza, che vuol dire esercizio più controllabile del potere.

Il "segreto", che secondo l'insegnamento weberiano costituisce uno dei fondamenti del potere, avevo perso, se non tutto, almeno una parte del suo terreno. E, dunque, la legittimazione della scelta è garantita più dalla sostenibilità della stessa, e quindi razionale condivisibilità, che dalle risorse tradizionali dell'autorità, vale a dire la forza dell'imposizione. E questo, indubbiamente, è un qualcosa che si pone sul percorso della democratizzazione della funzione amministrativa, intendendosi per tale un ampliamento della piattaforma di condivisione delle decisioni pubbliche. Non è un caso, d'altronde, che il Codice dell'amministrazione digitale contiene espressamente due norme dedicate alla formazione: la prima, art. 13, in favore dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, verso cui devono essere attuati piani di formazione per lo sviluppo di competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali per i dirigenti, al fine di favorire la transizione all'uso delle tecnologie informatiche. E qui deve segnalarsi un'esigenza formativa, che pare sfuggita al legislatore. L'accresciuta accessibilità, deve accompagnarsi, nella cultura del pubblico funzionario, ad un incremento di educazione politica, vale a dire ad una sua sensibilizzazione accentuata alla dimensione comunitativa, non riducibile alle forme della mera legittimità amministrativa, ma proiettata in quella cura degli interessi, che guarda prioritariamente alla ricaduta concreta in termini di benessere e non di mera conformità alla legge.

La seconda, art. 8, dedicata all'alfabetizzazione informatica dei cittadini (che rappresenta anche uno dei pilastri dell'Agenda Digitale Europea) prevedendo che lo Stato e le pubbliche amministrazioni assumano un ruolo attivo per favorire la diffusione della cultura digitale sia verso i minori sia verso quelle categorie a rischio di esclusione, attraverso azioni concrete di divulgazione della conoscenza che dovrebbero prevedere anche l'utilizzo del servizio radiotelevisivo.

E' importante evidenziare anche che l'articolo 15 del CAD rende maggiormente effettivo il principio di economicità già dettato dall'art. 12. E' infatti stabilito un vincolo per le amministrazioni pubbliche circa la necessità di valutare gli effettivi risparmi derivanti dall'attuazione delle previsioni di semplificazione ed informatizzazione dei processi, dovendone poi dar evidenza nella relazione di rendiconto allegata al bilancio dell'ente.

La disciplina appena esaminata relativa all'organizzazione degli uffici amministrativi, ed ai procedimenti da essi gestiti, è per così dire rinforzata dalle norme, sempre contenute nel Codice dell'amministrazione digitale, con cui si è estesa la responsabilità dirigenziale di cui agli artt. 21 e 55 del decreto legislativo n. 165/2001 alle ipotesi di inosservanza delle disposizioni del Codice stesso, la cui attuazione è rilevante anche ai fini della misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale dei dirigenti.

Tali previsioni devono intendersi riferite all'attuazione della riorganizzazione degli uffici che abbiamo appena esaminato nell'art. 15 del Codice, trattandosi di responsabilità dirigenziale direttamente collegata alle funzioni di organizzazione dell'ufficio dell'ente che grava, principalmente, proprio sul dirigente preposto alla direzione dello stesso, tanto che l'eventuale inadempimento incide sulla sua valutazione personale.

Con la novella del 2017 la spinta alla riorganizzazione degli uffici degli enti pubblici in ottica della loro digitalizzazione ha avuto un nuovo impulso con l'istituzione della figura del "Responsabile per la transizione digitale". L'art. 17 del CAD è stato infatti riformulato prevedendo l'obbligo per tutte le pubbliche amministrazioni di affidare ad un unico ufficio dirigenziale generale i compiti necessari a

garantire la transizione alla modalità operativa digitale ed a ridisegnare i processi organizzativi in tale modalità. La norma chiarisce che detto ufficio risponde direttamente all'organo politico dell'ente, e quindi dal punto di vista organizzativo interno non ha superiori gerarchici nelle materie ad esso affidate, e svolge una serie dettagliata di compiti di indirizzo, coordinamento, pianificazione e monitoraggio inerenti ai processi di digitalizzazione dell'ente.

E qui è opportuno segnalare che parte del successo del percorso di transizione verso l'amministrazione digitale sarà legato alla capacità di questo ufficio di coordinamento di acquisire a pieno le esigenze dai vari settori, per adeguare appropriatamente i software alla necessità della funzione pubblica e non, come non di rado accade, il contrario.

Da alcune parti è stato evidenziato che la diretta sottoposizione del Responsabile della transizione digitale all'organo politico dell'ente potrebbe determinare una lesione del principio di separazione della politica dall'amministrazione e che tale soluzione, d'altra parte, risponde alla necessità di attuare un disegno che, prima ancora che tecnologico, è riformatore (ossia politico *latu sensu*), ferma rimanendo la necessità di calibrare la soluzione con i principi fondamentali del sistema amministrativo.

Il Ministro per la Pubblica Amministrazione, Dipartimento della funzione pubblica, con circolare n. 3 del 1 ottobre 2018 ha sollecitato tutte le pubbliche amministrazioni ad individuare tale figura, dato il ruolo centrale della stessa nei processi di ammodernamento dell'azione amministrativa, indicando anche una serie di requisiti del soggetto designato e raccomandando l'inserimento di specifici poteri nell'atto di nomina dello stesso, quali: **a)** la possibilità di costituire tavoli di coordinamento con gli altri dirigenti dell'amministrazione; **b)** la possibilità di costituire gruppi tematici; **c)** la possibilità di adottare circolari ed atti di indirizzo nelle materia di propria competenza; **d)** l'adozione di strumenti di raccordo e consultazione con altre figure coinvolte nei processi di digitalizzazione della pubblica amministrazione; **e)** la competenza del referente per la predisposizione del Piano Triennale per l'informatica nella singola amministrazione (sulla scorta del Piano triennale definito dall'Agenzia per l'Italia Digitale); **f)** la predisposizione della relazione annuale sull'attività svolta.

L'istituzione di tale figura, come detto avvenuta con la novella del 2017, fa comprendere le difficoltà che si sono presentate nel corso del tempo, considerando che il CAD è stato promulgato nel 2005, per l'attuazione del progetto di una pubblica amministrazione digitale. È stato necessario, tenuto conto del profondo processo di cambiamento che implica la piena digitalizzazione, individuare una figura con competenze trasversali con il compito di indirizzare le scelte dell'ente riguardo a tematiche con contenuto tecnico affidandole una piena responsabilità in merito alle stesse.

L'organizzazione dell'amministrazione secondo i principi esaminati, la spinta alla digitalizzazione dei procedimenti e, in generale, dell'agire della PA non possono prescindere dalla ripartizione di competenze tra Stato, Regioni ed autonomie locali a cui è dedicato un apposito articolo nel Codice dell'amministrazione che si apre con il richiamo all'art. 117, secondo comma, lett. r) della Costituzione.

È opportuno ricordare che tale ultima norma conferisce la potestà legislativa esclusiva allo Stato con riguardo al "**coordinamento informativo statistico e informatico dei dati dell'amministrazione statale, regionale e locale**". La norma richiede uno sforzo interpretativo dato che l'oggetto della competenza dello Stato a legiferare potrebbe essere inteso in maniera diversa a seconda che si ponga l'accento sulla funzione di coordinamento o meno.

Su tale articolo è intervenuta la Corte Costituzionale con sentenza del 10/17 gennaio 2004, resa su

ricorso della Basilicata avverso l'art. 29, comma 7, lett. a) della l. 28 dicembre 2001 n. 448, secondo cui *"il Ministro per l'innovazione e le tecnologie definisce indirizzi per l'impiego ottimale dell'informatizzazione nelle pubbliche amministrazioni"*.

Il motivo di impugnazione risiedeva nel fatto che la norma impugnata consentiva al governo di disciplinare l'organizzazione delle pubbliche amministrazioni, comprese Regioni ed enti locali, mentre, secondo la regione Basilicata, l'art. 117, 1° comma lett. r) deve essere letto nel senso di consentire allo Stato unicamente di dettare indirizzi di natura strettamente tecnica (e non, quindi, di incidere sull'organizzazione degli enti).

La Corte Costituzionale ha respinto il ricorso sottolineando che nell'ambito del termine *"coordinamento"* doveva ritenersi compresa anche la possibilità di definire *"i profili della qualità dei servizi e della razionalizzazione della spesa in materia informatica, in quanto necessari a garantire la omogeneità nella elaborazione e trasmissione dei dati"* precisando al contempo che tale coordinamento deve ritenersi *"meramente tecnico, per assicurare una comunanza di linguaggi di procedure e di standard omogenei, in modo da permettere la comunicabilità tra i sistemi informatici della pubblica amministrazione"*. E qui ci sarebbe pure da osservare che la stessa dirigenza politica, in presenza di un fenomeno globale come la digitalizzazione, dovrebbe mostrare una differente maturità, liberandosi da ristrette e localistiche visioni, gelose di improbabili competenze. Nell'ambito delle attività di coordinamento riservate allo Stato, quindi, devono ritenersi comprese secondo la Corte Costituzionale unicamente quelle dirette ad assicurare l'interoperabilità tra i sistemi e la cd. cooperazione applicativa e quegli ulteriori aspetti necessari a garantire la omogeneità nella elaborazione e trasmissione dei dati.

Si tratta, pertanto, di confini ben precisi che limitano la potestà legislativa dello Stato in tale materia circoscrivendola alla disciplina meramente tecnica seppur dotata di un certo grado di elasticità. In tal senso, secondo la lettura della norma fornita dalla Corte, lo Stato ha facoltà di intervento relativamente alla necessità di assicurare il *"dialogo informatico"* tra i vari livelli della pubblica amministrazione, fermo rimanendo il potere di auto-organizzazione dei singoli enti.

D'altra parte è bene precisare che l'interpretazione fornita dalla Corte Costituzionale necessita di una lettura ampia dell'espressione *"coordinamento informatico dei dati"* contenuta nell'art. 117 Cost., dovendosi ritenere che essa comprenda tutti gli aspetti necessari al buon funzionamento e dialogo tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni: in tal senso lo Stato è individuato dalla norma Costituzionale come il soggetto deputato a fissare gli standard, a livello nazionale, che devono essere adottati da tutte le pubbliche amministrazioni nel processo di informatizzazione dell'agire amministrativo, ciò al fine di assicurare – e ritorna il principio di buon andamento della pubblica amministrazione – l'efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa.

Il dispositivo della lettera r) dell'art. 117 Cost. quindi, deve essere letto nel senso di limite alla natura delle norme che lo Stato può emanare in tale materia (ossia norme di carattere tecnico), ma comunque in un'ottica di flessibilità rispetto l'ambito che tali norme tecniche possono disciplinare, che potrà riguardare profili anche non strettamente tecnologici ma che rilevano sotto il profilo della razionalizzazione della spesa e qualità dei servizi erogati.

D'altra parte, non bisogna dimenticare che l'art. 117 della Costituzione riserva allo Stato la competenza su numerose altre materie che, a prescindere dagli aspetti strettamente tecnici, hanno consentito di prevedere un'apposita loro regolamentazione nel Codice dell'Amministrazione Digitale: così, ad esempio, l'art. 62 CAD relativo all'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) è espressione della lett. i) dell'art. 117 relativamente alla cittadinanza, stato civile e anagrafi;

le norme relative ai diritti digitali dei cittadini (*rectius* di “chiunque”) ed in generale dei servizi online della pubblica amministrazione sono riconducibili alla lett. m) dell’art. 117, relativa alla potestà dello Stato di determinare i livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali; la disciplina del documento informatico e della sua validità è basata sulla potestà dello Stato in materia di ordinamento civile (art. 117 Cost. lett. L)); l’individuazione delle banche dati di interesse nazionale e le altre previsioni del CAD in merito al ruolo svolto da AGID e dagli altri organi statali è riconducibile alla lett. g) dell’art. 117 Costituzione.

Tutto ciò per sottolineare che, seppur nella materia specifica dell’informatica la competenza della potestà legislativa dello Stato è limitata nel senso innanzi esaminato, ossia alla indicazione di regole tecniche per favorire il dialogo e l’uniformità di azione delle pubbliche amministrazioni, l’intervento Statale è comunque consentito, secondo la ripartizione di competenze disegnata dall’art. 117 Cost., ove l’informatica sia solo uno strumento – come in effetti essa è - per raggiungere altre finalità in ambiti e materie riservate appunto all’intervento statale.

Il Codice dell’Amministrazione Digitale nel suo complesso, quindi, rispecchia la ripartizione di competenze tra Stato, Regioni ed enti locali, nel quadro più ampio appena descritto, ma si preoccupa anche di disciplinare segnatamente anche quella stabilita dalla lett. r) dell’art. 117 della Costituzione sopra richiamato.

L’art. 14 del CAD esplicita la locuzione “*coordinamento informatico dei dati*”, precisando che è compito dello Stato disciplinare tale coordinamento dettando le regole tecniche necessarie a garantire la sicurezza e l’interoperabilità dei sistemi informatici, dei flussi informativi per la circolazione e lo scambio dei dati e per l’accesso ai servizi erogati in rete dalle amministrazioni.

In un’ottica di coordinamento nazionale la norma prevede la promozione di accordi ed intese tra i vari livelli delle amministrazioni, attraverso la Conferenza unificata, al fine di realizzare gli obiettivi dell’Agenda digitale europea e nazionale, conferendo all’Agenzia per l’Italia Digitale il ruolo di coordinare il processo di informatizzazione della P.A. progettando e monitorando l’evoluzione strategica del sistema informativo della stessa. In tale ambito ad AgID viene anche dato il compito di favorire l’adozione di infrastrutture e standard che riducano i costi e migliorino i servizi erogati. L’articolo 14, inoltre, assegna alle Regioni il compito di coordinare il processo di digitalizzazione sul territorio, condividendolo con le autonomie locali, chiarendo anche che l’azione amministrativa in tale processo deve comunque essere diretta a garantire migliori servizi a cittadini ed imprese. Tale ultima previsione, contenuta nel comma 2-ter dell’art. 14, può essere considerata la chiave di lettura di tutto il Codice dell’amministrazione digitale. Il principale obiettivo dei processi di informatizzazione della pubblica amministrazione è proprio quello di garantire la migliore erogazione dei servizi della stessa nei confronti dei cittadini e delle imprese.

In conclusione, quindi, si può affermare che una lettura del Codice dell’Amministrazione Digitale orientata dai principi Costituzionali porta necessariamente a ritenere che le modifiche organizzative richieste dall’informatizzazione dei processi e procedimenti all’interno della pubblica amministrazione devono comunque essere tese principalmente a garantire la migliore erogazione dei servizi in favore degli utenti (cittadini e non e imprese), obiettivo che si può raggiungere unicamente attraverso una maggiore diffusione di una cultura digitale sia nei confronti dei funzionari pubblici chiamati ad affrontare tale cambiamento sia da parte degli utenti, i quali, in ultimo, sono i soggetti destinati a maggiormente beneficiare delle norme che abbiamo esaminato. Ed il contributo più proprio che la digitalizzazione può offrire, probabilmente, è nella diffusione di standard prestazionali elevati, grazie ad un’incrementata comparabilità dei risultati e dell’efficienza,

inevitabilmente scaturente da una forma dell'attività amministrativa per sua natura insuscettibile di occultamento.

*Relazione al Convegno "*La Pubblica Amministrazione Digitale: stato dell'arte e prospettive*" tenutosi presso l'Università di Roma 2 Tor Vergata, Facoltà di Economia, Dipartimento di Management e diritto, Centro di Ricerca sull'Amministrazione Digitale (CRAD) nei giorni da 29 a 31 maggio 2019