

SCHEDA DI SINTESI TESI

A. A. 2004/ 2005

TITOLO DELLA TESI:

"E-government e Agentificazione: parole chiave della nuova amministrazione. Il caso dell'Agenzia delle Entrate."

di MARIANGELA VALLETTA

email valletta.mr@tiscali.it

SINTESI:

Il presente lavoro si pone come obiettivo quello di analizzare l'impatto del cambiamento che sta riguardando il tessuto amministrativo italiano, ponendo particolare attenzione su due processi che hanno un ruolo di centrale importanza in questa dinamica evolutiva: l'e-government e l'agentificazione.

Aziendalizzazione, intesa come immissione in seno all'apparato burocratico di principi e logiche tipiche della realtà privata (New Public Management), l'utilizzo sistematico delle ICT nei momenti di gestione dei processi di produzione, informazione, comunicazione ed erogazione dei servizi, tutti elementi questi rientranti nell'evoluzione del fenomeno dell'e-government; agentificazione intesa come sviluppo delle strutture tecnico operative Agenzie, in Italia rappresentate da tre distinte categorie: quelle preesistenti al D.Lgs 300/99, quelle disciplinate dallo stesso decreto dagli articoli 8 e 9 ed infine quelle Fiscali articoli 57-74, oggi rappresentano le due direttrici fondamentali del processo di cambiamento del nostro tessuto amministrativo. Partendo da uno studio particolareggiato del fenomeno delle agenzie sviluppatosi in alcuni contesti internazionali, si giunge poi al caso Italiano con il D.Lgs 300/99 e le agenzie da esso istituite, con specifico riguardo per quelle Fiscali. Particolare attenzione è dedicata poi al caso dell'Agenzia delle Entrate, struttura questa dove la congiunzione dei due fenomeni prima citati ha prodotto una realtà moderna, efficiente, produttrice di

rivenibile servizi ad alto standard di qualità e dalle innovative modalità di fruizione. Anche in base ad uno studio condotto presso l'ufficio locale dell'Agenzia delle Entrate sito in Velletri attraverso domande a risposta aperta somministrate al personale impiegatizio addetto alla gestione dei servizi *on line* dell'Agenzia, si vuole tentare di capire quanto questi nuovi servizi siano accettati dall'utenza, quanto stiano giocando un ruolo importante nel ridisegnare e rafforzare il rapporto di questa con l'amministrazione e quanto l'utilizzo delle ICT stia apportando benefici sul *modus operandi* presso la struttura, facendo emergere vantaggi e aree problematiche sulle quali ulteriormente agire.

BIBLIOGRAFIA:

- C Abbate. (2002), "La situazione delle amministrazioni on line", in *Rivista trimestrale di Scienza dell'Amministrazione*, n. 2, pagina 121 - 128
- Agenzia delle Entrate (2003), *Agenziaentrate. Periodico di comunicazione interna* n. 4 ottobre
- Agenzia delle Entrate (2004), *Agenziaentrate. Periodico di comunicazione interna* n. 1 febbraio
- Agenzia delle Entrate (2004), *Agenziaentrate. Periodico di comunicazione interna* n. 4 agosto
- Agenzia delle Entrate, (2005), Carta dei servizi 2005
- Annuario del contribuente
- Anselmi L. (2003), *Percorsi aziendali per le pubbliche amministrazioni*, Torino, Giappichelli
- Arena G. (2001), *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli Editore
- Arena G. (a cura di) 1995, *La comunicazione di interesse generale*, Il Mulino
- Basilica F. (2002), "E-Government: un'occasione per creare un nuovo modello di amministrazione", in *Rivista Funzione Pubblica*, n. 3, pagina 21 - 24
- Battistelli F. (2004), *Burocrazia e mutamento. Persuasione e retorica dell'innovazione amministrativa*, Milano, Franco Angeli
- Battistelli F. (2004), *La cultura delle amministrazioni fra retorica e innovazione*, Milano, Franco Angeli
- Buttus S. (2001), "L'istituzione delle Agenzie Fiscali: profili e problematiche di natura processuale", in *Rivista del Diritto Tributario*, n. 9, pagina 871 - 881
- Calise M., De Rosa R. (2003), "Il governo elettronico: visioni, primi risultati e un'agenda di ricerca", in *Rivista italiana di Scienza Politica*, n. 2, pagina 257 - 281
- Cammarota G. (2002), "Nuove regole in tema di sottoscrizione del documento informatico: il decreto legislativo n. 10/2002 di recepimento della direttiva 1999/93/CE relativa ad un quadro comunitario per le firme elettroniche", in *Rivista trimestrale di Scienza dell'Amministrazione*, n. 3, pagina 101 - 132
- Capocchi A. (2004), *Il processo di e-government nel sistema delle amministrazioni pubbliche*, Milano, Giuffrè Editore 2004

- Casini L. (2003), "Le Agenzie Amministrative" in *Rivista trimestrale di Diritto Pubblico*, n. 2, pagina 411 - 461
- Cerase F.P. (2002), "Cambiamenti organizzativi nel governo delle pubbliche amministrazioni e i loro effetti sulle competenze", in *Rivista Amministrare*, n. 3, pagina 379 - 403
- Cotta M., Della Porta D., Morlino, L. (2001), *Scienza Politica*, Bologna, il Mulino
- D'Albergo E., Vaselli P. (1997), *Un'amministrazione imprenditoriale*, Roma, Edizioni Seam
- De Laurentiis N. (2003), "La natura giuridica e le funzioni delle Agenzie nel quadro della recente riforma delle strutture ministeriali", in *Rivista di diritto Pubblico*
- Di Andrea C. (2003), "Lo spoil system: noterelle sulla disciplina della dirigenza pubblica in Italia e spunti comparatistici", in *Rassegna Parlamentare*, n. 3, pagina 584 - 650
- Di Maria E., Micelli S. (2004), *Le frontiere dell'e-government: cittadinanza elettronica e riorganizzazione dei servizi in rete*, Milano, Franco Angeli
- Douglas Holmes. (2002), *e-gov. Strategie innovative per il Governo e la Pubblica Amministrazione*, Milano, Franco Angeli
- Faccioli F. (2001), *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Carocci
- Fedele M. (1998), *Come cambiano le pubbliche amministrazioni*, Roma-Bari, Edizioni Laterza
- Fedele M. (2002), *Il management delle politiche pubbliche*, Roma-Bari, Editori Laterza
- Frattini F. (2002), "La riforma dei ministeri, un nuovo passo avanti per migliorare la Pubblica Amministrazione", in *Rivista Funzione Pubblica*, n. 3,
- Grandi R. (2001), *La comunicazione pubblica. Teorie, casi, profili normativi*, Carocci
- Lisi A., Gatti M. (2004), "Il recepimento della direttiva 2000/31/CE nella P.A. digitale: E-commerce nei servizi pubblici ?", in *Rivista di Diritto ed Economia dei mezzi di comunicazione*, n. 1, pagina 79 - 93
- Maioli C. (2002), *e-governance ed e-government*, Bologna, Clueb Osborne D, Gaebler T. (1995), *Dirigere e Governare. Una proposta per reinventare la pubblica amministrazione*, Garzanti
- Majone G. (2003), "La credibilità delle politiche pubbliche: perché è

- importante, come può essere ottenuta", in *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*
- Mazzella L. (2002), "Per un dialogo con il cittadino", in *Rivista Funzione Pubblica*, n. 3, pagina 9 - 12
 - Mercuri S. (2002), "Più informazione e comunicazione: così cambia la P.A.", in *Rivista trimestrale di Scienza dell'Amministrazione*, n. 2, pagina 129 - 135
 - Merloni F. (1999), "Il nuovo modello di agenzia nella riforma dei ministeri", in *Diritto Pubblico*, pagina 717 - 763
 - Perez R. (1991), "Le Next Steps Agencies e il riordino del sistema amministrativo inglese", in *Rivista trimestrale di Diritto Pubblico*,
 - Perrucci U. (2001), "L'entrata in funzione delle agenzie fiscali", in *Bollettino tributario d'informazioni*, n. 3, pagina 181 - 182
 - Perrucci U. (2001), "La difesa delle Agenzie Fiscali fra dubbi e approssimazioni", in *Bollettino Tributario d'informazioni*, n. 10, pagina 733 - 734
 - Perrucci U. (2001), "La pesante eredità delle Agenzie Fiscali", in *Bollettino Tributario d'informazioni*, n. 7, pagina 483 - 484
 - Perrucci U. (2003), "Le Agenzie Fiscali secondo la Cassazione", in *Bollettino tributario d'informazioni*, n. 9, pagina 653 - 654
 - Rolando S. (2003), *Teorie e tecniche della comunicazione pubblica*, Etas
 - Rovinetti A. (2002), *Diritto di parola. Strategia, professioni, tecnologia della comunicazione pubblica*, Il Sole 24 Ore
 - Saporito L. (2002), "Il completamento di un disegno strategico: la riforma dei Ministeri nel contesto della Legge Costituzionale n. 3/2001" in *Rivista Funzione Pubblica*, n. 3, pagina 15 - 17
 - Sunstein C. (2003), *Republic.com. Cittadini informati o consumatori di informazioni?*, Bologna, Il Mulino
 - Tabet G. (2002), "Spunti critici sulla natura delle Agenzie Fiscali e sulla loro equiparazione alle Amministrazioni dello Stato", in *Rassegna Tributaria: Legislazione e Giurisprudenza Tributaria*, n. 3 pagina 817 - 830
 - Tivelli L, Masini S. (2002), *Un nuovo modo di governare. L'e-government e il cambiamento della pubblica amministrazione*, Roma, Fazi Editore
 - Vignati R. (2002), "Una ricerca sull'E-government nei comuni italiani", in *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, n. 3, pagina 125 - 143
 - Zaccagni S. (2004), "Ricerche empiriche sulla Pubblica Amministrazione dagli anni 90", in *Rivista trimestrale di Scienza dell' Amministrazione*, n. 1,

Principali atti normativi:

- Legge n. 41 del 1990 "Norme in materia di procedimento amministrativo e diritti di accesso ai documenti amministrativi"
- Decreto Legislativo n. 29 del 1993 "Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego a norma dell'articolo 2 della Legge 23 ottobre 1992. n. 421"
- Legge n. 59 del 15/03/1997 "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle Regioni ed altri Enti Locali per la semplificazione amministrativa"
- Utilizzo della firma digitale nella P.A ai sensi dell'articolo 7 del Decreto del Presidente della Repubblica del 10/11/1997 n. 513
- Direttiva Europea sulla firma elettronica del 1999/93/CE
- Decreto Legislativo n. 300 del 30/07/1999 "Riforma dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della Legge 15/03/1997, n. 59
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 308 del 18/08/2000 "Regolamento concernente l'utilizzazione di procedure telematiche per gli adempimenti tributari in materia di atti immobiliari"
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 107 del 26/03/2001 "Regolamento di organizzazione del Ministero delle Finanze"
- Decreto Legislativo n. 165 del 30/03/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"
- Decreto Legislativo n. 10 del 23 gennaio 2002 " Attuazione della direttiva 1999/93/CE ad un quadro comunitario per le firme elettroniche"
- D.L. n. 10 del 15/02/2002 "Recepimento della Direttiva Europea 1999/93/CE sulla firma elettronica"
- Decreto del Comitato dei Ministri per la Società dell' Informazione del Febbraio 2002
- Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione del Giugno 2002
- Decreto Legislativo n. 173 del 03/07/2003 "Riorganizzazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze e delle Agenzie Fiscali, a norma dell'articolo 1 della Legge del 6/07/2002 n. 137"
- Legge del 24/12/2003 n. 350 "La Società dell' Informazione nella Legge

Finanziaria per il 2004"

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13/01/2004 "Regole tecniche per la formazione, trasmissione, conservazione, duplicazione, anche temporale dei documenti informatici"
- Direttive per la modernizzazione, 2004
- Direttiva Linee guida in materia di Digitalizzazione dell'Amministrazione per l'anno 2004
- Decreto Legislativo n. 42 del 28/02/2005 "Istituzione del Sistema Pubblico di Connettività e della Rete internazionale della Pubblica Amministrazione a norma dell'articolo 10 della Legge n. 229 del 29/07/03"
- Regolamento di amministrazione dell'Agenzia delle Entrate
- Statuto delle Agenzie delle Entrate emanato dal Comitato Direttivo
- Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa "Il documento informatico e la firma digitale nel Testo Unico sulla documentazione amministrativa"

Siti internet consultati:

- www.agenziaentrate.it
- www.agenziademanio.it
- www.agenziaterritorio.it
- www.agenziadogane.it
- www.funzionepubblica.it
- www.parlamento.it
- www.gazzettaufficiale.it
- www.fiscooggi.it
- www.Italia.gov.it
- www.innovazione.gov.it