

La tipologia dei prodotti informativi è stata ampia e differenziata.

La *Newsletter* settimanale è al suo quarto anno di pubblicazione. Affiancando la comunicazione tradizionale, realizzata attraverso comunicati stampa, con un'informazione di tipo più ampio e approfondito, la *Newsletter* si è rivelata, oltre che uno strumento di comunicazione, una sorta di "archivio" di consultazione relativamente ai diversi ambiti di applicazione della legge n. 675 e ai variegati aspetti connessi con la tutela della riservatezza sui quali l'Autorità è intervenuta. La possibilità di consultare la *Newsletter on-line* ha facilitato la diffusione delle informazioni.

Le *Newsletter* diffuse tra il 1° gennaio 2002 e il 30 aprile 2003 sono state 60, mentre i comunicati stampa 46.

Nel 2002, è giunto alla sua settima edizione l'archivio digitale ipertestuale "*Cittadini e Società dell'informazione*", che contiene in forma integrale e nell'originale veste editoriale, la documentazione relativa all'attività del Garante, alla normativa nazionale ed internazionale di riferimento, alle pubblicazioni realizzate. Il CD-Rom, che consente una consultazione con funzioni di ricerca "full-text", è stato inviato gratuitamente in questa prima fase e rappresenta uno strumento ormai conosciuto e costantemente richiesto da parte di amministrazioni pubbliche, imprese, liberi professionisti e semplici cittadini. Le copie pubblicate sono state 8000. Le recenti edizioni presentano, oltre che una nuova impostazione grafica in linea con la corporate identity studiata appositamente per il Garante, anche miglioramenti tecnici che ne rendono ancora più funzionale l'uso e un "glossario" esplicativo delle voci principali e delle definizioni presenti nella l. n. 675/1996.

Tra le attività di comunicazione il *Bollettino* che ha raggiunto il numero 28 e raccoglie i provvedimenti del Garante, la normativa emanata in materia, i comunicati stampa ed altra documentazione.

La necessità di sviluppare una quanto più diffusa conoscenza delle norme sulla *privacy* e dei diritti oggi riconosciuti ai cittadini, ha spinto l'Autorità a sviluppare sempre nuove modalità di informazione: oltre all'uso degli strumenti di comunicazione già realizzati -da quelle tradizionali (comunicati stampa, *newsletter*, conferenze stampa) a quelle multimediali ed interattive- l'Autorità ha dato vita ad un bimestrale, "*Garanteprivacy.it*", destinato a personalità del mondo imprenditoriale ed istituzionale, caratterizzato da una comunicazione agile ed essenziale, in grado di sottolineare l'attività dell'Autorità nei diversi settori di intervento.

Inoltre, allo scopo di contribuire in maniera fattiva all'approfondimento dei temi legati alla *privacy* e ai principi posti dalla normativa nazionale e comunitaria, il Garante ha deciso di dar vita ad una collana di pubblicazioni che ospiteranno contributi dedicati di volta in volta ad un argomento legato alla propria attività. Sono in preparazione già alcuni volumi, tra i quali quello dedicato ai rapporti tra diritto di cronaca e tutela della riservatezza, ed un massimario relativo ai provvedimenti adottati dal Garante nel primo quadriennio di attività.

Un'attività di massimizzazione è stata avviata ed esplicata, in chiave tecnico-giuridica sebbene in forma non ufficiale, per i molti provvedimenti emessi nel corso degli anni, preordinata alla

formazione di una rassegna di giurisprudenza che, attraverso un'articolazione in voci e sottovoci, permetta la rapida e corretta individuazione degli argomenti trattati e delle decisioni assunte. L'opera, che arricchirà il panorama delle pubblicazioni e la cui edizione, anche su supporto informatico, è imminente, si indirizza in particolar modo ad una platea di utenti costituita da giuristi, operatori del diritto, ordini professionali, imprese, istituzioni pubbliche e private, fornendo un punto di riferimento anche per la consultazione del testo ufficiale e integrale delle decisioni.

Il rapporto diretto con la società riveste un'importanza fondamentale per l'Autorità che, fin dall'inizio della sua attività, ha inteso presentarsi come un'istituzione vicina ai cittadini, presidio dei nuovi diritti della persona, ed attenta alle nuove frontiere della protezione dei dati personali. La messa a disposizione sul sito di una notevole quantità di documentazione, con continui aggiornamenti in tempo reale, ha avuto, comunque, un parziale effetto deflattivo sul numero dei contatti telefonici giornalieri. In questo senso, il recente avvio dell'Urp ha consentito di offrire al pubblico, in collegamento con un *call center*, non solo un contributo di chiarificazione e supporto, ma anche di favorire ulteriormente modalità di interazione ancora più funzionali e dirette con tutti i cittadini che avranno bisogno di informazioni, strumenti illustrativi e divulgativi, così sviluppando un flusso costante di informazione verso l'esterno e consentendo, nello stesso tempo, l'acquisizione di problematiche ed esigenze provenienti dalla società civile, dal mondo delle imprese, dalla ricerca, dalle pubbliche amministrazioni.

L'impegno per una comunicazione efficace e quanto più capillare ha trovato concreta attuazione nella realizzazione della campagna di informazione istituzionale, attraverso la produzione di uno *spot* televisivo e radiofonico, trasmesso dalle tre reti Rai nel marzo 2003, e da altre emittenti televisivi nei mesi successivi, incentrato sul concetto di dato personale in quanto “valore” da proteggere e sul diritto attribuito al cittadino di decidere liberamente e consapevolmente la circolazione delle informazioni che lo riguardano.

Il progetto di comunicazione istituzionale, realizzato in proprio dall'Autorità, nasce dall'esigenza di realizzare una campagna di comunicazione istituzionale allo scopo di promuovere presso i cittadini la conoscenza dei nuovi diritti riconosciuti dalla normativa sulla *privacy*. Questo obiettivo rientra specificamente tra i compiti affidati al Garante dalla stessa l. n. 675/1996. La scelta del mezzo televisivo, in particolare, accoglie l'indicazione fornita da un'indagine, a suo tempo svolta dal Garante in collaborazione con una società specializzata, dalla quale era emerso che il grande pubblico privilegia nell'approccio alle problematiche della *privacy* il mezzo televisivo.

L'iniziativa pone le sue basi su una duplice esigenza: a) raggiungere, senza mediazione giornalistica e con un messaggio diretto, semplice ed incisivo, l'opinione pubblica; b) rendere chiare le novità, in termini di diritti e crescita sociale, della legge sulla protezione dei dati personali.

# 69

## Seminari, convegni ed altre iniziative

L'attività dell'Autorità collegata ai seminari, convegni e altre iniziative ha visto, nel corso del 2002 e nei primi mesi del 2003, una serie di importanti occasioni di confronto e approfondimento. In linea con l'obiettivo di promuovere la conoscenza della legge e di diffonderla presso cittadini ed operatori pubblici e privati, il Garante ha confermato la sua presenza in importanti manifestazioni con il proprio stand e con la partecipazione dei rappresentanti a dibattiti e convegni.

Il *Forum P.A.* edizione 2002, svoltosi a Roma dal 6 al 10 maggio, ha visto la partecipazione del vicepresidente Giuseppe Santaniello al convegno su “Lo sviluppo della società dell'informazione in Italia” e del Segretario generale, Giovanni Buttarelli, a quello dedicato a sicurezza e tutela della *privacy*. Lo stesso Buttarelli ha tenuto un corso di formazione per amministratori pubblici dedicato a protezione dei dati personali e pubblica amministrazione.

L'Autorità è stata anche presente al Com-P.A., Salone della comunicazione pubblica, svoltosi a Bologna dal 18 al 20 settembre 2002. Gaetano Rasi ha preso parte al dibattito su “*E-government: la nuova frontiera della P.A.*”, mentre Mauro Paissan è intervenuto al convegno su “*Innovazione tecnologia e innovazione culturale nei new media: verso la e-society*”. Giovanni Buttarelli ha preso parte alla tavola rotonda su “*Carta di identità elettronica e firma digitale: dalla sperimentazione ai servizi*”.

Il *Com-P.A. 2002* ha offerto l'occasione per illustrare l'attività del Garante ed il suo ruolo nella realizzazione dell'*e-society*. Ha permesso, inoltre, di fare il punto sullo stato di attuazione della legge sulla protezione dei dati personali dopo introduzione del decreto legislativo 467/2001 e di affrontare alcune tematiche legate ai settori delle telecomunicazioni e di *Internet* a pochi mesi dall'entrata in vigore, il 31 luglio, della nuova direttiva 2002/58/CE sulla *privacy* nelle comunicazioni elettroniche.

Da sottolineare che al Garante per la protezione dei dati personali è stato assegnato dalla giuria del premio Diritto all'informazione, il Premio Qualità Com-P.A. 2002 “per gli interventi di promozione e diffusione del *valore privacy*”. Il riconoscimento viene assegnato alle amministrazioni e alle aziende che nell'ambito del Salone di Bologna si distinguono per progetti e presentazioni di qualità nel campo dell'innovazione e della comunicazione pubblica. La cerimonia di premiazione si è svolta venerdì 20 settembre a conclusione dell'evento.

Nell'ambito di *Smau 2002*, svoltosi a Milano dal 24 al 28 ottobre, Mauro Paissan ha partecipato al convegno su “*Internet e il cittadino*”. La partecipazione a Smau ha consentito di affrontare le problematiche connesse alla protezione dei dati personali e ai nuovi diritti nella *e-society*.

Per quanto riguarda l'attività internazionale, va ricordata innanzitutto la partecipazione alla Conferenza di primavera delle Autorità europee per la *privacy*, svoltasi a Bonn il 25 e 26 aprile (v. par. 89). Per il Garante italiano erano presenti il presidente Stefano Rodotà, i componenti Gaetano Rasi e Mauro Paissan e il segretario generale Giovanni Buttarelli. La sessione d'apertura è stata dedicata alle conseguenze dei tragici eventi dell'11 settembre 2001: nuove norme sulla sicurezza e diritti dei cittadini alla protezione dei dati personali, un rapporto delicato. Altri temi trattati, le procedure di identificazione biometrica, la collaborazione con i paesi dell'Est: i programmi di informatizzazione della pubblica amministrazione, i processi di certificazione della politica della *privacy* di imprese e altri soggetti.

Sempre ad aprile si è svolta a S.Francisco la XII Conferenza internazionale su “*Computers, Freedom & Privacy*”. La *CFP Conference* rappresenta da tempo un appuntamento importante per la comunità degli studiosi e degli operatori della *privacy* di tutto il mondo. Per l'Autorità italiana ha partecipato quest'anno alla *CFP Conference* Gaetano Rasi. Riallacciandosi ai temi riguardanti i nuovi diritti e le nuove libertà nella rete, il ruolo dei consumatori, lo sviluppo del commercio elettronico, e il ritardo da parte di imprese e organizzazioni in generale nel costruire programmi di protezione dei dati personali, Rasi ha affermato come la *privacy* si caratterizza sempre di più come criterio di qualità per le imprese.

Dal 9 all'11 settembre del 2002 l'Autorità ha partecipato alla XXIV Conferenza internazionale delle Autorità garanti, svoltasi a *Cardiff* con oltre 25 Paesi provenienti dai diversi continenti per discutere su temi cruciali quali l'uso delle nuove tecnologie, l'*e-government* le misure per bilanciare la sicurezza sociale e *privacy*. Aprendo la sessione finale, Rodotà ha posto l'accento sul ruolo imprescindibile svolto dalle autorità indipendenti nell'assicurare la tutela dei diritti fondamentali in una realtà dominata dai rischi derivanti dal massiccio uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e dalla costruzione di grandi banche dati. L'Autorità era rappresentata dal presidente Stefano Rodotà, dai componenti Gaetano Rasi e Mauro Paissan e dal segretario generale, Giovanni Buttarelli.

Il vice presidente dell'Autorità, Giuseppe Santaniello, ha tenuto il 7 ottobre all'Istituto italiano di cultura di Berlino una conferenza dedicata al sistema di garanzie a tutela della *privacy* introdotto nel nostro Paese dalla legge n. 675 del 1996. L'iniziativa si inserisce nel ciclo di conferenze sulla tutela della riservatezza dei dati personali presso i più importanti istituti di cultura italiani all'estero (la precedente conferenza si era svolta a Madrid) e rientra nei compiti di promozione della conoscenza, presso i cittadini, delle norme sulla *privacy* che il Garante è chiamato a svolgere, ma che assume, come in questo caso, un particolare rilievo per i suoi aspetti culturali e sociali.

Nel marzo 2002, Stefano Rodotà ha guidato una delegazione formata da rappresentanti delle autorità di protezione dati europee in visita ufficiale a *Washington*. Scopo della visita era quello di favorire la cooperazione fra USA ed Europa anche alla luce dell'accordo di *Safe Harbor* (“porto sicuro”), raggiunto nel 2000, e di raccogliere informazioni e spunti per l'attività futura del Gruppo che riunisce tutte le autorità per la protezione dei dati personali nell'Ue ed è presieduto dallo stesso Rodotà. Della delegazione italiana hanno fatto parte anche il componente dell'Autorità, Mauro Paissan, e il segretario generale, Giovanni Buttarelli.

Tra i diversi convegni nazionali ai quali l'Autorità ha preso parte vanno ricordati il convegno su “Etica in *Internet*” (Roma, 28 febbraio 2003, al quale ha partecipato il Presidente Stefano Rodotà; il convegno organizzato dal Ministro dell'innovazione e le tecnologie “Chi ha paura della rete? Per un uso consapevole di *Internet*” (Roma, 29 maggio 2002) al quale ha partecipato Gaetano Rasi; il convegno organizzato dalla Federazione Nazionale della Stampa (Gubbio, 18 al 20 ottobre 2002), dedicato a “Il riassetto del sistema radiotelevisivo italiano. Pluralismo, concorrenza, incroci editoriali. Quale garanzia per l'informazione?”, al quale ha partecipato Mauro Paissan.

Nel quadro dell'attenzione rivolta al mondo dei media, il Garante ha organizzato il 30 ottobre un incontro con tutti direttori della maggiori testate nazionali, della carta stampata della radio e delle televisioni, allo scopo di un confronto costruttivo sulle esigenze di rispetto delle persone poste al mondo dell'informazione dalle norme sulla tutela della riservatezza.

Il 5 e 6 dicembre 2002 si è tenuta, poi, a Roma, organizzata dal Garante, la Conferenza internazionale “*Privacy, Cost to Resource – Privacy, da costo a risorsa*”. La Conferenza ha rappresentato un'occasione di proficuo confronto relativamente all'impatto che le norme sulla *privacy* hanno avuto sul mondo delle imprese. Oltre 40 relazioni e più di 200 partecipanti (fra i quali molti esponenti del mondo imprenditoriale) hanno esaminato le opportunità che la tutela della *privacy* offre al settore economico. La Conferenza ha sottolineato che la protezione dei dati personali costituisce la chiave di volta per coniugare rispetto di diritti fondamentali e sviluppo economico attraverso un rapporto corretto fra imprese e cittadini.

**70**

## Il nuovo sito *Internet dell'Autorità*

Il 24 marzo 2003 è stato messo *on line* il nuovo sito dell'Autorità all'indirizzo [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) o [www.dataprotection.org](http://www.dataprotection.org). La precedente versione, essendo in corso il trasferimento della base dati documentale, è ancora consultabile all'indirizzo [www2.garanteprivacy.it](http://www2.garanteprivacy.it).

La presentazione del sito è coincisa con la messa in onda della prima campagna informativa istituzionale del Garante: lo *spot* televisivo e radiofonico “LA NOSTRA FIRMA, NON È UNA FIRMETTA!”.

La filosofia progettuale del sito si fonda sulla radicale modifica dell'attuale modalità di navigazione e si caratterizza per la presenza di un diverso motore di ricerca e per i criteri di usabilità (anche in modalità “solo testo”, con *browser* diversi anche non recenti e multi-piattaforma), non utilizzando immagini in movimento e *frame*.

L'uso di tali accorgimenti rende fruibili le informazioni del sito agli utenti ipovedenti e non vedenti.

Sino a ieri i provvedimenti erano suddivisi per tipologia di atto; oggi, grazie ad una più ampia marcatura tecnico-giuridica del documento ed all'adozione di uno schema di classificazione per materia, la navigazione “a vista” è intuitiva ed efficace. I provvedimenti sono presentati in ordine cronologico e visualizzati in una nuova finestra, accompagnati dalla consueta massima giornalistica, dal collegamento ipertestuale con documenti correlati, dall'indicazione bibliografica di pubblicazione nel Bollettino e dall'eventuale richiamo al comunicato stampa o *Newsletter*.

Il reperimento dei documenti è affidato ad una funzione di “ricerca semplice” per parole in modalità *full text*, attivabile direttamente dalla *Home Page*, mentre la ricerca avanzata presenta una maschera articolata che consente la ricerca attraverso l'incrocio di più canali che disegnano le caratteristiche specifiche della base dati: *full text* in *and/or/not* –anche circoscritta al solo titolo o alla massima–, per estremi di pubblicazione, secondo lo schema di classificazione per materia, per tipologia di atto, per range di data, oppure per numero di documento (*ID*).

Un'altra importante novità è rappresentata dall'assegnazione a ciascun documento di un *ID* numerico, univoco e permanente che ne renderà più agevole il reperimento e consentirà una piena adesione al progetto NormeinRete ([www.normeinrete.it](http://www.normeinrete.it)), punto di accesso unitario alla normativa italiana ed europea pubblicata nei siti web istituzionali.

Le funzionalità del motore di ricerca sono esaltate dalla presenza del *Thesaurus* giuridico che –sempre attivo nei canali *full text*– valuterà il testo inserito dall'utente secondo la catena sintagmatica e la relazione logica tra le parole (sinonimi, termini collegati ecc.), proponendo

come risultato della ricerca tutti i provvedimenti collegati (ad esempio, digitando la parola “telefonino” si possono ottenere le informazioni in tema di *Sms* (*Short message service*) e *Mms* (*Multimedia messaging service*)). La costruzione ed implementazione del Thesaurus, sarà curata giorno per giorno dalla redazione del sito seguendo l’evoluzione linguistica, dei costumi, della tecnologia, della tecnica di normazione, mantenendo costante il rigore tecnico-giuridico proprio della base documentale.

Tra i principali servizi che sono già disponibili nel nuovo sito, spicca la possibilità di utilizzare un protocollo di transazione sicura con carta di credito. Il Garante, prima amministrazione ad aver sottoscritto tale accordo, attiverà fra breve la riscossione dei diritti di segreteria per ricorsi e notificazioni e l’iscrizione a congressi o convegni.

Le altre novità del nuovo progetto sono la costruzione di una specifica area “Pubblicazioni” dove troveranno posto anche contributi giuridico-divulgativi in formato audio/video sulle principali tematiche affrontate dal Garante, distribuiti attraverso uno specifico video *server*; il servizio di inoltro della *Newsletter* settimanale via *e-mail* che consentirà una tempestiva informazione sulle attività e decisione dell’Autorità.

Di particolare rilievo è la pagina relativa alla “*Privacy policy*” del sito (*ID=36573*), in cui si rende l’informativa generale sulle modalità, logica e finalità del trattamento dei dati di navigazione, dei dati conferiti volontariamente dagli utenti, specificando e sulle modalità di uso dei “*cookies*”. Specifiche informative vengono, poi, rese in ogni pagina di avvio dei distinti servizi o “*form*” di registrazione.

L’infrastruttura tecnologica sottostante al sito è altresì utilizzata come *Intranet* aziendale. La piattaforma di amministrazione è il punto di gestione di varie basi di dati strutturate. Ogni dipartimento/servizio, attraverso un sofisticato sistema di privilegi di accesso e l’applicazione di specifici *workflow*, può contribuire direttamente al “popolamento” di tali banche dati inserendo i contenuti attraverso una semplice interfaccia *web oriented*, ovvero rendendo disponibili i *files* grazie ad una veloce ed efficiente rete locale.

La redazione del sito -che verrà a breve potenziata- cura l’intero ciclo di lavorazione tecnico-giuridica sino alla messa *on line* nell’*Intranet* aziendale e alla pubblicazione nel sito *Internet*; provvede inoltre ad allestire le pubblicazioni istituzionali dell’Ufficio licenziando la versione tipografica del *Bollettino* e delle relazioni annuali.

# La gestione amministrativa dell'Ufficio

**71**

## I regolamenti del Garante e la nuova organizzazione dell'Ufficio

L'attuazione del disegno organizzativo delineato dal regolamento n. 1/2000 sul funzionamento e l'organizzazione dell'Ufficio del Garante ha permesso una più efficiente ed efficace azione istituzionale ed il raggiungimento di positivi risultati. Il processo di consolidamento della struttura organizzativa dell'Autorità, avviato negli anni precedenti, è proseguito nel 2002 con il miglioramento delle condizioni di operatività delle unità organizzative di primo livello (dipartimenti e servizi) e la progressiva assegnazione ad esse delle risorse umane che via via si sono rese disponibili all'esito delle diverse procedure concorsuali e selettive indette dall'Autorità.

Parallelamente a tale processo è emersa l'esigenza di una riflessione finalizzata al potenziamento della struttura organizzativa dell'Ufficio, che ha tratto spunto anche dai documentati studi di due società di consulenza le quali hanno offerto un valido contributo conoscitivo oggetto di attenta analisi da parte dell'Autorità.

Ha preso così forma un disegno di consolidamento che, sulla base dell'esperienza maturata in sede di prima applicazione del regolamento n. 1/2000, ridelinea in termini innovativi alcuni aspetti dell'organizzazione dell'Ufficio del Garante, anche in vista dei nuovi compiti demandati all'Autorità dal d.lg. n. 467/2001.

Il progetto di *reengineering* si articola in due interventi: a) completamento di un ampio processo di cognizione e di delega di funzioni e poteri amministrativi ai dirigenti in servizio e definizione delle rispettive sfere di autonomia e responsabilità, anche sulla base di una direttiva del segretario generale per la gestione amministrativa e contabile intesa ad indirizzare ed uniformare i comportamenti amministrativi; ciò in conformità alle disposizioni regolamentari contenute nei regolamenti n. 1/2000 (concernente il funzionamento e l'organizzazione) e n. 3/2000 (sull'amministrazione e la contabilità); b) individuazione di un nucleo funzionale di coordinamento amministrativo presso la segreteria generale al quale saranno assegnate due nuove figure dirigenziali (“direttore di gestione” e “direttore del supporto”) cui saranno delegati compiti di coordinamento di individuati settori di attività e l'attuazione di progetti di particolare interesse per l'Autorità.

Con tali limitati, ma significativi interventi organizzativi l'Autorità si propone di sperimentare una più equilibrata articolazione e distribuzione delle competenze operative e decisionali e un più incisivo coordinamento, lasciando inalterata la peculiarità di un modulo organizzativo caratterizzato da elevata flessibilità, come evidenziato nella *Relazione 2001*.

L'attuazione delle scelte organizzative prima illustrate è in via di completamento. In particolare sono stati conferiti i previsti poteri decisionali alle unità organizzative esistenti ed è stata definita la menzionata direttiva sull'amministrazione e la gestione delle spese; si è inoltre con-

clusa la selezione pubblica (indetta con avviso pubblico pubblicato sulla *G.U.* – 4a serie speciale – n. 91 del 19 novembre 2002) per il reclutamento del direttore di gestione con l'individuazione del candidato a tale incarico.

L'individuazione della figura di direttore del supporto all'attività giuridica è stata, invece, preceduta da un interpello dei dirigenti in servizio presso l'Ufficio e le relative procedure sono in corso di svolgimento.

Nel quadro delle iniziative per migliorare efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, contestualmente all'approvazione del bilancio di previsione il Garante ha definito, avvalendosi dei contributi delle unità organizzative, i principali obiettivi e risultati che esse saranno chiamate a realizzare, i progetti di miglioramento e le priorità per il 2003, in conformità alle disposizioni regolamentari.

La direttiva del Garante è seguita da ulteriori atti di indirizzo del segretario generale per specificare tempi e modalità di attuazione dei programmi di lavoro di ciascun dipartimento e servizio.

Per un efficace monitoraggio del raggiungimento dei risultati e per la definizione di parametri di valutazione e di indicatori per la verifica dei risultati dell'attività dell'Ufficio, oltre che per un controllo di regolarità della gestione contabile, è stato istituito un servizio di controllo interno del quale sono stati chiamati a farne parte un magistrato contabile e due dirigenti di provata esperienza e competenza.

E' stato inoltre rafforzato, mediante l'assegnazione di nuovo e qualificato personale, l'ufficio relazioni con il pubblico (Urp) ed è stato potenziato il servizio di centralino, dando avvio nel contempo ad una sperimentazione per la creazione di un *call center* che, nel rispetto di rigorose misure di riservatezza, fornisca un più efficiente servizio di accoglienza e prima informazione agli utenti.

**72**

## Il bilancio, gli impegni di spesa e l'attività contrattuale

Il bilancio di previsione del 2002, come quello del 2001, è stato elaborato secondo le direttive del regolamento del Garante n. 3/2000, concernente la gestione amministrativa e la contabilità. Esso è riferito al sesto anno di attività dell'Autorità ed è stato elaborato sulla base delle esigenze funzionali delle unità organizzative (dipartimenti e servizi) e degli obiettivi e dei programmi definiti dal Garante.

Il bilancio di previsione del 2002 è stato predisposto tenendo conto anche dei maggiori oneri derivanti da nuove immissioni di personale con diverse tipologie lavorative (fuori ruolo, contratto di specializzazione a tempo determinato, *stage*), delle più generali esigenze di rafforzamento dell'Ufficio, nonché delle spese derivanti dall'organizzazione della conferenza internazionale su: *"Privacy: da costo a risorsa"*, tenutasi nella sala conferenze presso la sede dell'Autorità il 5 e 6 dicembre 2002.

Il 23 dicembre 2002 si sono conclusi i concorsi pubblici a complessivi ventuno posti di varie qualifiche banditi dall'Autorità e la selezione, bandita nell'agosto del 2002, per il reclutamento di quattro giovani laureati con contratto di specializzazione a tempo determinato.

L'intensa attività del 2002 trova riscontro nelle spese liquidate e pagate -sia in conto competenza, sia in conto residui- che si sono mantenute superiori a ₪ 11.500.000,00 in linea con il precedente esercizio, e soprattutto nelle spese per il personale, comprese le indennità spettanti ai componenti il collegio, che sono passate da ₪ 6.068.500,00 a € 6.674.500,00.

Le risorse a disposizione del Garante per il 2002 sono state pari a € 12.187.000,00, provenienti dal contributo dello Stato per € 10.849.996,00. Le restanti risorse finanziarie accertate e riscosse dall'Autorità si riferiscono ai diritti di segreteria per le notificazioni, per i ricorsi e le autorizzazioni, ai rimborsi spese provenienti dal Consiglio d'Europa e dalle istituzioni comunitarie per la partecipazioni di rappresentanti del Garante a riunioni da esse indette, agli interessi maturati sui fondi relativi agli avanzi pregressi, alle entrate derivanti dalla sublokazione di parte dei locali della sede dell'Autorità, alle quote di iscrizione alla suddetta conferenza internazionale.

Da segnalare che il contributo dello Stato per il 2002 è stato ridotto rispetto al 2001 di oltre € 500.000. Inoltre, a fine anno, in attuazione delle disposizioni del d.m. 29 novembre 2002 (con il quale il Ministro dell'economia e delle finanze ha disposto la riduzione del 15 per cento delle spese di funzionamento per acquisti di beni e servizi degli enti ed organismi pubblici non territoriali), il Garante, pur ritenendo di non essere destinatario della citata norma, con apposita delibera ha apportato una riduzione degli stanziamenti del 2002 per le spese di funzionamento per € 125.400,00, in considerazione degli obiettivi di contenimento della spesa pubblica.

Tali riduzioni comporteranno un ridimensionamento dei programmi di attività del 2003, tenuto conto dell'esiguità dell'avanzo di amministrazione e dell'ulteriore riduzione del contributo dello Stato, fissato in € 10.252.000,00. Di contro, le spese lieviteranno per effetto della immissione in servizio dei nuovi assunti, sia per gli oneri retributivi, sia per le spese di funzionamento connesse alla maggiore attività dell'ufficio.

La spesa per il personale, contenuta nel 2002 al di sotto del 60 per cento delle risorse disponibili, nel 2003 si avvicinerà al 70 per cento comprimendo le risorse disponibili.

Nel documento programmatico del 2002 era indicato come prioritario il potenziamento delle strutture informatiche. Nel corso dell'anno per il raggiungimento di tale obiettivo sono state impegnate risorse per oltre € 1.100.000,00 (di cui € 800.000,00 per contratti conclusi con la liquidazione e il pagamento ai fornitori, e € 300.000,00 per obbligazioni contrattuali giuridicamente perfezionate, che risultano impegnati sui fondi di competenza dell'esercizio 2002). Parte delle risorse per l'informatizzazione dell'Ufficio sono state finalizzate a dotare la biblioteca del Garante della tecnologia indispensabile per la gestione della stessa da parte del personale addetto e per la migliore fruizione da parte degli studiosi che vi accederanno. Inoltre la biblioteca è stata arricchita, nel corso del 2002, di acquisizioni librarie per oltre € 106.000,00.

L'Autorità si è avvalsa delle convenzioni stipulate dalla CONSIP s.p.a., con risultati soddisfacenti e con sensibili risparmi, per l'acquisto di beni di facile consumo, *computer* anche portatili, nonché per la locazione di fotocopiatrici e *computer*.

La fornitura di beni e servizi occorrenti per realizzare gli ambiziosi obiettivi posti dal documento programmatico e per assicurare il funzionamento dell'Autorità ha comportato una intensa attività contrattuale concretizzata in circa 40 procedure.

L'importo complessivo dei contratti stipulati ammonta a circa € 2.500.000,00, la maggior parte dei quali destinati al potenziamento delle strutture tecnologiche.

L'Autorità ha infatti dato priorità al progetto di sviluppo del sistema informativo dell'Autorità previa l'acquisizione, anche tramite la convenzione CONSIP, di ulteriori sistemi *server* e postazioni di lavoro.

Sono stati acquisiti alcuni *software*, tra i quali quello per la gestione della biblioteca idoneo a consentire anche il collegamento alla rete *sbm* (sistema bibliotecario nazionale), ed è stata affidata ad una società specializzata la realizzazione di un sistema amministrativo-contabile finalizzato alla gestione automatizzata del bilancio, del relativo *software* di base e dei servizi di *setup*, installazione, manutenzione ed assistenza. Sono stati, altresì, attivati appositi corsi di istruzione sull'utilizzo dei nuovi strumenti per i funzionari dei dipartimenti interessati alle innovazioni.

Su richiesta del dipartimento risorse tecnologiche e della redazione del sito *web* sono state avviate, in conseguenza dell'accresciuta utilizzazione del sito *web* del Garante, le procedure per il suo potenziamento tramite l'aggiornamento *software*, l'espansione del *server*, la migliore organizzazione del *data-base*, l'innovazione della parte grafica e del sistema di ricerca ipertestuale.

La sala delle conferenze è stata dotata di un moderno impianto audio ed è stata implementata la rete per i servizi di videoconferenza; sono state avviate le procedure negoziali per dotare il dipartimento registro generale dei trattamenti, nel quadro delle iniziative tese ad automatizzare le lavorazioni e rendere più veloce l'accesso alle notificazioni da parte degli utenti, del servizio di scansione ottica delle notificazioni (circa 5.000.000 di fogli) e di memorizzazione dei *file* contenuti nei *floppy disk* (circa 64.000). Il bando di gara della licitazione privata (ai sensi del d.lg. 17 marzo 1995, n. 157, come modificato dal d.lg. 25 febbraio 2000, n. 65), con importo a base d'asta di € 270.000 i.v.a. esclusa, è stato pubblicato sulla *G.U.C.E.* n. S231 del 28 novembre 2002 e sulla *G.U.R.I.* n. 280 del 29 novembre 2002.

L'attività contrattuale relativa al servizio relazioni con i mezzi d'informazione ha riguardato l'affidamento della realizzazione di uno spot pubblicitario radio-televisivo –in onda sulla reti pubbliche dal 24 marzo 2003- e la stipula di un accordo con una delle maggiori agenzie di stampa italiane per la produzione e la trasmissione di servizi radiofonici e televisivi informativi sull'attività del Garante.

Tra le attività contrattuali ulteriori si può citare quella che ha riguardato l'allestimento di uno stand fieristico e dei relativi servizi presso il *Forum.P.A.* di Roma, il *Com-P.A.* di Bologna e lo *Smau* di Milano. Sono stati, inoltre, curati gli atti amministrativi per la realizzazione di una nuova iniziativa editoriale curata dal servizio relazioni con i mezzi d'informazione: la pubblicazione bimestrale “*Garanteprivacy.it*”.

# 73

## Lo sviluppo del sistema informativo

Nel 2002 è proseguita l'attività di sviluppo avviata nel 2001, caratterizzata dall'implementazione delle principali procedure componenti il sistema informativo dell'Autorità, sulla base dell'infrastruttura di supporto tecnologico realizzata lo scorso anno.

Tra i progetti più significativi portati a compimento e messi in produzione si citano qui di seguito i principali componenti del sistema informativo e alcune realizzazioni sistemiche:

- sistema informatico amministrativo-contabile: il sistema, sviluppato sulla base di un'attenta analisi delle esigenze dell'Ufficio, in collaborazione con il dipartimento di amministrazione e contabilità, è basato su un avanzato *software* di gestione delle risorse (*Oracle E-Business Suite*) che, opportunamente configurato, consentirà al personale del dipartimento di amministrazione e contabilità il controllo dei capitoli di spesa e delle funzioni, e permetterà ai dirigenti dell'Ufficio l'accesso alle posizioni di propria competenza. L'accesso alle funzionalità del sistema avviene, previa autenticazione, tramite un comune browser, rendendo interscambiabili le postazioni di lavoro;
- sistema di gestione del contenzioso amministrativo: è un'applicazione *web-oriented* sviluppata interamente nell'ambito del dipartimento risorse tecnologiche, programmata in linguaggio PHP in ambiente *Linux* e basata su un database relazionale di tipo *MySQL*. Offre funzionalità di creazione, di consultazione, di aggiornamento, di generazione di rapporti, di ricerca e di statistica relative alle pratiche di contenzioso amministrativo;
- sistema di consultazione *web* del registro generale dei trattamenti: è costituito da una serie di pagine *html* con codice programmatico PHP che consentono di interrogare la base di dati del registro generale dei trattamenti, connettendosi al database *Oracle* che la ospita. La consultazione avviene al momento in modalità *Intranet*, ma il sistema è predisposto per la consultazione da parte di utenti esterni tramite *Internet*;
- sistema di notificazione *on line* del trattamento dei dati personali: è sviluppato come evoluzione del sistema di consultazione precedentemente descritto, di cui condivide gli strumenti programmativi, e consente ai titolari di trattamenti di dati personali di effettuare la compilazione *on line* della notificazione al Garante, evitando il ricorso al supporto magnetico, il cui uso negli anni passati ha causato inconvenienti dovuti alla sua fragilità magnetica e alla frequente perdita di dati. Con il nuovo sistema, sviluppato in collaborazione con il dipartimento registro generale dei trattamenti, viene superata la complessa ed onerosa fase di *data entry* manuale basato sulla documentazione cartacea e sui *floppy-disk*, avvicinando così ulteriormente l'Autorità ai cittadini;
- nuovo sito *web* ufficiale del Garante: di particolare rilievo lo sviluppo del nuovo sito *web* dell'Autorità, che consente una più efficiente gestione dei contenuti e facilita il processo redazionale, permettendo la gestione coordinata e partecipativa del processo di pubblicazione. Il dipartimento risorse tecnologiche ha curato gli aspetti sistematici del progetto e la sua implementazione nelle varie fasi, effettuata utilizzando il sistema *Oracle Internet Application Server* in ambiente operativo *Linux*. Tali componenti *software* di

base e l'architettura sistemistica prescelta garantiscono una buona tolleranza ai guasti e un notevole livello di continuità del servizio, con notevole incremento delle prestazioni effettive e di quelle percepite dai visitatori, pur con un modesto investimento iniziale sull'hardware. Oltre agli aspetti tecnici sistemistici, sono state privilegiate le caratteristiche di usabilità del sito, con capacità di presentare i contenuti su tre diversi livelli di dettaglio grafico (alta risoluzione, alta leggibilità, solo testo) e con il supporto per la consultazione da parte dei non vedenti. Lo sviluppo del sito è stato condotto in collaborazione con la redazione del sito, che ha partecipato all'analisi delle esigenze, alla formulazione delle specifiche funzionali e ha seguito la fase di realizzazione;

- sistema di videoconferenza in rete: è stato realizzato un impianto professionale per videoconferenza che consente l'interazione tra postazioni di sala, postazioni individuali e interlocutori esterni. I collegamenti possono avvenire secondo gli standard *ITU H.320* (tramite linee ISDN dedicate) o *ITU H.323* (tramite protocolli IP). L'impianto consente di effettuare connessioni punto-punto e multipunto, con un sofisticato sistema di regia integrato. Gli stessi apparati consentono al personale dell'Ufficio di approntare postazioni esterne di videoconferenza per venire incontro alle esigenze di collegamenti esterni;

- sistema di *unified messaging* integrato con funzioni di *call center*: è stato introdotto, nell'ambito del nuovo servizio di gestione delle chiamate entranti, un sistema di *unified messaging* che consente il trattamento uniforme dei messaggi vocali (segreteria telefonica), dei *fax* in entrata e uscita, degli *sms* e della posta elettronica. Il sistema consente di centralizzare i flussi di comunicazione, garantendo una migliore efficienza ed economia. Inoltre, l'uso della posta elettronica come strumento di unificazione consente di pervenire a un notevole risparmio nei costi telefonici e aumenta considerevolmente l'efficienza del lavoro, laddove sia necessario mantenere, anche da postazioni remote, il contatto informativo con l'Ufficio;

- sistema di protezione della rete e di rilevamento di intrusioni: sono stati introdotti a protezione della rete dei sistemi *firewall* aggiuntivi a tecnologia diversa da quelli precedentemente installati. È stato inoltre installato nella rete un sistema avanzato di rilevamento di intrusioni, nell'ambito di un più generale intervento volto ad accrescere l'affidabilità dell'infrastruttura LAN interna.

Tra le altre attività svolte, va ricordato il complemento della migrazione verso la piattaforma *Oracle* dei principali sistemi di *database* precedentemente utilizzanti diverse tecnologie, nonché l'ampliamento della dotazione informatica con l'introduzione di nuovi *server Windows* e *Linux*, l'espansione dei server *Sun Solaris* utilizzati per applicazioni gestionali e l'incremento delle postazioni di lavoro individuali per far fronte alla crescita numerica del personale in servizio.

E' stato inoltre sviluppato, il sito *web* del convegno "Privacy: from cost to resource", tenutosi nel dicembre dello scorso anno, con il contributo grafico dei consulenti dell'Ufficio e la collaborazione della redazione del sito.

Tra i numerosi progetti in corso, si evidenzia quello riguardante l'acquisizione del nuovo sistema di gestione del protocollo, a tecnologia *web*, con funzioni di firma digitale, di protocollo federato, di protocollazione automatica della posta elettronica con segnature conformi

alle normative italiane e comunitarie, di archiviazione ottica, di instradamento della corrispondenza

E' stata, inoltre, progettata un'infrastruttura di *storage area network* a tecnologia *fiber channel*, che integrerà un moderno sistema di gestione condivisa di *file systems multi standard* dinamicamente ridimensionabili e allocabili alle diverse piattaforme in dotazione e un sistema robotizzato di gestione dei *backup* su supporto magnetico. La tecnologia *fiber channel*, unita alla disponibilità in Ufficio di una moderna rete di cablaggio strutturato con tratte dorsali in fibra ottica multimodale, consentirà di installare le unità di *backup* in posizioni remote rispetto al locale tecnico informatico, aumentando le capacità di sopravvivenza in caso di disastro.

E' stato progettato, ed è in corso di realizzazione, il sistema di gestione delle risorse umane, che integrerà funzionalità di rilevamento presenze, di gestione delle missioni del personale, di controllo degli accessi. Il sistema si avvale della rete locale per l'interconnessione delle unità di lettura, dei concentratori e dei sistemi *server* e delle postazioni di controllo.

E' stato perfezionato il sistema di gestione delle rassegne stampa, dotato di interfaccia *web* e con avanzate funzioni di indicizzazione e di ricerca, che consente una più efficiente selezione delle notizie e degli articoli e la produzione dei ritagli elettronici.

E' stato ulteriormente sviluppato, con l'attivazione di nuove funzionalità, il sistema *software* Sebina per la gestione bibliotecaria, che consente la gestione del catalogo da parte del personale bibliotecario, la consultazione sul *web* dell'*OPAC*, la generazione di rapporti e ricerche bibliografiche.

E' stato altresì delineato il sistema di *management* integrato *Unicenter TNG*, che consente al personale tecnico del Dipartimento risorse tecnologiche di effettuare il monitoraggio degli apparati di rete, dei *server* e dei *personal computer*.

E' stato progettato un *autonomous system IP* che consentirà la gestione paritaria di flussi di traffico *Internet* senza dipendenza da un particolare provider. Il progetto prevede una fase di formazione, una di acquisizione delle tecnologie necessarie e di contemporanea gestione delle procedure tecniche di assegnazione e di registrazione dell'AS presso gli enti europei di coordinamento. La transizione verso un *autonomous systems* della rete *IP* del Garante consentirà di stipulare contratti indipendenti con diversi *provider Internet*, allo scopo di accrescere l'affidabilità dei servizi *extranet* dell'Ufficio, di assicurare ancora migliori prestazioni alla rete, e consentirà di utilizzare indirizzi di rete *IP* indipendenti dal *provider*, facendo venir meno la dipendenza tecnica da un solo *provider* introdotta dall'assenza del concetto di *number portability* ormai consolidato nell'ambito delle reti telefoniche.

**74**

## Il personale e i collaboratori esterni

Il 2002 si è caratterizzato per una intensa attività finalizzata al rafforzamento dell’organico dell’Autorità.

Sono stati, infatti, espletati i quattro concorsi pubblici per titoli ed esami (pubblicati nella G.U. -4<sup>a</sup> serie speciale- n. 47 del 15 giugno 2001) banditi dal Garante per la copertura di complessivi 21 posti, di cui n. 2 per dirigente, n. 1 per dirigente informatico, n. 10 per funzionario e n. 8 per impiegato operativo.

Le commissioni esaminatrici, ciascuna presieduta da un magistrato amministrativo designato dal Consiglio di presidenza della giustizia amministrativa, composte da tre docenti universitari e dal segretario generale del Garante, si sono insediate nel mese di ottobre 2002 (ad eccezione di quella del concorso per funzionario insediatasi nel mese di settembre).

I lavori, nonostante la complessità delle procedure e la difficoltà della valutazione prevista dai bandi di concorso, si sono conclusi in appena due mesi.

Il 30 dicembre sono stati sottoscritti i contratti individuali di lavoro con i vincitori di concorso i quali il 15 gennaio 2003 sono stati immessi in servizio presso l’Autorità. I posti complessivamente assegnati sono stati 19, due in meno rispetto a quelli banditi.

I concorsi si sono svolti con la massima regolarità ed i candidati, considerate la difficoltà delle prove e la severità della valutazione, sono stati sottoposti ad una rigorosa selezione. Si può, quindi, affermare che i concorsi espletati dal Garante costituiscono una concreta attuazione dei principi di imparzialità, celerità ed economicità delle procedure concorsuali previsti dall’art. 35 del d.lg. n. 165/2001 (“*Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*”).

Con l’immissione dei vincitori di concorso si è determinato un rafforzamento dell’organico dell’Ufficio il quale può ora contare su 91 unità per il contemporaneo inserimento di altre 4 unità con contratto di specializzazione a tempo determinato, selezionate con una procedura che si è svolta parallelamente a quelle concorsuali, bandita nell’agosto del 2002 (G.U. - 4<sup>a</sup> serie speciale – n. 66 del 20 agosto 2002).

Un’analoga selezione si era conclusa nell’aprile del 2002 con l’assunzione di 6 unità. Complessivamente sono 10 i giovani che, all’esito di una rigorosa selezione effettuata mediamente su circa 450 domande in ciascuna delle due selezioni, hanno avuto l’opportunità di un inserimento nell’Ufficio del Garante per specializzarsi in materia di trattamento dei dati personali o perfezionare la propria preparazione nella medesima materia.