

SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XIV LEGISLATURA —————

Doc. C
n. 6

RELAZIONE

SULLO STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

(ANNO 2004)

(articolo 9, comma 4, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39)

PREDISPOSTA DAL CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Presentata dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie
(STANCA)

—————
Comunicata alla Presidenza il 14 luglio 2005
—————

RELAZIONE ANNUALE 2004

Rapporto sull'attività

Introduzione

1. Il contesto di riferimento

- 1.1 Premessa
- 1.2 Il contesto sociale ed economico
- 1.3 La ricerca di soluzioni comuni
- 1.4 E-government per un federalismo efficiente
- 1.5 E-government nel contesto europeo

2. Funzioni, linee di attività e fonti di finanziamento del Cnipa

- 2.1 Le funzioni
- 2.2 Le linee di attività
- 2.3 Le fonti di finanziamento

3. Funzione di coordinamento, razionalizzazione e verifica dei costi e benefici dei sistemi informativi delle amministrazioni

- 3.1 Premessa
- 3.2 Le attività di regolazione del mercato ICT (emissione dei pareri ed osservatorio del mercato)
 - 3.2.1 Il valore dei pareri
 - 3.2.2 L'apertura del mercato
 - 3.2.3 La massimizzazione del ritorno degli investimenti interni alla PA
 - 3.2.4 L'aumento delle capacità negoziali delle amministrazioni
 - 3.2.5 La coerenza organizzativa delle soluzioni tecnologiche
 - 3.2.6 L'abbattimento dei costi dei sistemi obsoleti
 - 3.2.7 Aspetti esaminati nell'emissione dei pareri di congruità del Cnipa
 - 3.2.8 I pareri emessi, la spesa, le forme di acquisizione
 - 3.2.9 L'andamento del rilascio dei pareri nell'anno
 - 3.2.10 I destinatari dei pareri
 - 3.2.11 Le dimensioni dei pareri
 - 3.2.12 L'andamento storico dei pareri
 - 3.2.13 Relazioni tecniche e consulenza interna e alle amministrazioni - L'osservatorio del mercato
- 3.3 Programmazione, pianificazione triennale e pianificazione esecutiva

- 3.3.1 L'intervento del Cnipa nel processo di programmazione e verifica degli interventi delle PA in tema di ICT
- 3.3.2 I piani esecutivi del 2004
- 3.3.3 Le linee strategiche per il triennio 2005-2007
- 3.3.4 Elaborazione del Piano triennale e validazione dei progetti di grande rilievo
- 3.3.5 Linee generali della programmazione delle amministrazioni
- 3.3.6 Sistemi federati e di settore
- 3.3.7 Erogazione diretta di servizi
- 3.3.8 Ammodernamento e back office
- 3.3.9 Infrastrutture tecnologiche
- 3.3.10 La programmazione finanziaria
- 3.3.11 La disponibilità di risorse finanziarie per l'attuazione del Piano
- 3.3.12 Finanziamenti straordinari
- 3.4 Attività di monitoraggio e verifica dei costi
 - 3.4.1 Il monitoraggio dei c.d. "contratti di grande rilievo"
 - 3.4.2 La verifica dei costi e benefici dei sistemi informativi automatizzati
- 3.5 La stipulazione di accordi quadro con i fornitori
- 3.6 La riusabilità del software e dei dati pubblici
 - 3.6.1 Il riuso del software e delle applicazioni informatiche
 - 3.6.2 Il riuso dei dati pubblici
- 3.7 Indagini conoscitive e linee guida sui beni e servizi ICT
 - 3.7.1 Individuazione di benchmark per la valutazione delle prestazioni dei pc
 - 3.7.2 Linee guida sulla qualità dei beni e servizi ICT
- 3.8 Interventi di coordinamento e razionalizzazione di dati pubblici
 - 3.8.1 Sistemi e dati territoriali
 - 3.8.2 Accordo di collaborazione Cnipa-Istat: la qualità dei dati toponomastici
 - 3.8.3 Sistema Informativo delle Operazioni degli Enti Pubblici – Ordinativo Informatico Locale (SIOPE)

4. Funzione di governance di progetti infrastrutturali e trasversali in campo informatico e telematico

- 4.1 Premessa
 - 4.1.1 Evoluzione della RUPA
- 4.2 Le reti: SPC, RIPA e nuove tecnologie VoIP
 - 4.2.1 Il Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC)
 - 4.2.2 L'internazionalizzazione della connettività: la Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (RIPA)
 - 4.2.3 La promozione del Voice over IP nella pubblica amministrazione
- 4.3 Coordinamento delle politiche di sicurezza informatica nella pubblica amministrazione centrale

5. Funzione di attuazione e supporto delle politiche del Ministro per l'innovazione e le tecnologie

- 4.4 Razionalizzazione e coordinamento dei dati di anagrafe, sicurezza e visti di circolazione
 - 4.4.1 Il modello nazionale del sistema di vigilanza informatizzato sulle anagrafi comunali
 - 4.4.2 Passaporto elettronico e visti internazionali
 - 4.5 Mandato informatico ed iniziative collegate
 - 4.5.1 Il Sistema Informatizzato dei Pagamenti della PA (SIPA)
 - 4.5.2 Centrale Allarmi Interbancaria
 - 4.6 Attività di governance in materia di trasparenza amministrativa
 - 4.6.1 Il protocollo informatico
 - 4.6.2 l'Indice delle pubbliche amministrazioni
 - 4.6.3 Automazione della gestione dei fascicoli relativi al procedimento "contenzioso civile e penale" presso il DAGL della Presidenza del Consiglio
 - 4.6.4 Ufficio legislativo digitale
 - 4.6.5 Vendite giudiziarie degli immobili
 - 4.7 Realizzazione e gestione di portali informativi per cittadini ed imprese
 - 4.7.1 Il Portale nazionale del cittadino
 - 4.7.2 Il Portale nazionale delle imprese
 - 4.8 Il t-government: l'e-government mediante la tecnologia digitale terrestre
-
- 5.1 Premessa
 - 5.2 Verifica degli obiettivi di legislatura
 - 5.2.1 I 10 obiettivi
 - 5.2.2 Lo stato di attuazione
 - 5.2.3 Progetto "Monitoraggio del programma di governo"
 - 5.3 Sviluppo della cittadinanza digitale
 - 5.4 L'attività di normazione e supporto giuridico del Cnipa
 - 5.5 Accessibilità dei siti internet della PA e dei privati
 - 5.6 Studio e diffusione delle tecnologie biometriche
 - 5.7 Attività di certificazione del Cnipa
 - 5.8 Diffusione della CIE/CNS, anche come strumento di pagamento
 - 5.8.1 Diffusione della CIE e della CNS
 - 5.8.2 Uso della CNS come mezzo di pagamento
 - 5.9 Iniziative in tema di dematerializzazione dei documenti cartacei
 - 5.10 Iniziative di diffusione della posta elettronica
 - 5.10.1 Introduzione
 - 5.10.2 Progetto di dematerializzazione della posta in arrivo
 - 5.10.3 La Posta Elettronica Certificata (PEC)
 - 5.10.4 Il progetto @P@

- 5.11 Definizione di indirizzi, direttive ed attività in materia di formazione informatica
 - 5.11.1 Attività di diffusione dell'e-learning
 - 5.11.2 Altri progetti
 - 5.11.3 Il progetto "Alleanza degli ospedali italiani nel mondo"
- 5.12 L'attuazione dell'e-government a livello locale
 - 5.12.1 La partecipazione del Cnipa ad organismi di collaborazione istituzionale
 - 5.12.2 Il monitoraggio dei progetti di e-government cofinanziati (fase I)
 - 5.12.3 La seconda fase dell'e-government
 - 5.12.4 Cooperazione con le Regioni per e-government e Società dell'informazione

6. Il funzionamento del Cnipa

- 6.1 Premessa
- 6.2 La gestione organizzativa
- 6.3 La gestione economico-finanziaria
- 6.4 La gestione operativa e negoziale
 - 6.4.1 Attività contrattuali
 - 6.4.2 Gestione dei pagamenti, procedure di acquisto e spese in economia
 - 6.4.3 Gestione della sede, razionalizzazione degli spazi, sicurezza
- 6.5 Gestione delle risorse umane
 - 6.5.1 Organico e impiego del personale
 - 6.5.2 Normativa generale applicabile al personale
 - 6.5.3 Trattamento economico
 - 6.5.4 Rapporti di lavoro a tempo determinato in scadenza
- 6.6 Supporto alle funzioni di indirizzo e controllo
- 6.7 Attività di comunicazione istituzionale
 - 6.7.1 Convegni
 - 6.7.2 Attività editoriali
 - 6.7.3 Sviluppo del sito Internet
- 6.8 Il Bilancio sociale
- 6.9 Sistemi informativo e sicurezza dei dati

7. Lo scenario internazionale

- 7.1 Premessa
- 7.2 E-government, competitività e valore pubblico
- 7.3 E-government e competitività: il piano eEurope 2005
- 7.4 E-government e *public value*
- 7.5 Le raccomandazioni di gruppi internazionali informali
- 7.6 Gli orientamenti tecnologici
- 7.7 Altre attività internazionali

RAPPORTO SULL'ATTIVITÀ

Introduzione

Il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), così come previsto dalla propria norma istitutiva (articolo 176 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196), ha come propria missione fondamentale assicurare la disponibilità di una struttura specifica, dotata di alta professionalità e competenza, in grado di attuare le politiche del Governo e di fungere da elemento catalizzatore e di orientamento dell'azione di digitalizzazione della pubblica amministrazione, previsto tra gli impegni prioritari del programma di legislatura 2001-2006.

La riforma dell'ente ha infatti complessivamente ridefinito il ruolo e le funzioni del Cnipa "unificato" al quale, oltre alla nuova dimensione di organismo di supporto al Ministro per l'innovazione e le tecnologie per l'attuazione delle politiche di settore dotato delle preesistenti attribuzioni e indipendenza di giudizio dell'Aipa, è stato anche attribuito il complesso dei compiti ed attività precedentemente di competenza del Centro Tecnico di gestione della RUPA (così il comma 6-ter dell'articolo 10 D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 303, introdotto dal D. Lgs. 5 dicembre 2003 n. 343) .

L'istituzione del Centro Nazionale per l'Informatica rappresenta quindi "un importante traguardo per dare vita ad uno strumento necessario" - così il Ministro per l'innovazione e le tecnologie, Lucio Stanca, all'indomani dell'istituzione del Cnipa - "per raggiungere gli obiettivi decisi dall'organo politico ed in grado di rafforzare il delicato ed importante processo volto a rendere più moderna ed efficiente la Pubblica Amministrazione italiana mediante le nuove tecnologie informatiche e digitali, condizione essenziale per far diventare più competitivo il Sistema Paese".

Il Cnipa opera presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri con autonomia tecnica, funzionale, amministrativa, contabile e finanziaria e con indipendenza di giudizio, come recita l'articolo 4, comma 1, del D. Lgs. 12 febbraio 1993, n. 39 così come modificato dal citato art. 176 del D. Lgs. n. 196/2003. La peculiarità della formula trova la propria spiegazione nella rilevanza dell'attività di emissione dei pareri di congruità tecnico-economica sugli schemi di contratti di acquisizione di beni e servizi informatici, prevista dall'art. 8 sempre del D. Lgs. n. 39/1993. L'indipendenza di giudizio prevista dal citato articolo 4, comma 1, del decreto in questione (conformemente a quanto a suo tempo assicurato anche all'Aipa per effetto dell'art. 42 della legge 31 dicembre 1996 n. 675) fornisce alle amministrazioni la più ampia garanzia in merito alla efficacia, economicità ed efficienza delle relative valutazioni, oltre ad assicurare la correttezza e trasparenza del relativo procedimento anche ai sensi delle disposizioni - peraltro espressamente richiamate - della legge 7 agosto 1990, n. 241.

In relazione a quanto precede, le attuali funzioni del Cnipa possono essere così di seguito sintetizzate, con l'avvertenza comunque che si tratta di una schematizzazione utile sotto il profilo sintetico ma da intendersi comunque "aperta", in quanto diversi interventi inseriti possono essere logicamente attribuiti all'una o all'altra funzione a seconda dell'ottica di studio:

- a. funzione di coordinamento, razionalizzazione e verifica dei costi e benefici dei sistemi informativi delle amministrazioni;
- b. funzione di *governance* di progetti infrastrutturali e trasversali in campo informatico e telematico;
- c. funzione di attuazione e supporto delle politiche del Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

Di seguito si procederà ad un'analisi del contesto nel quale le ricordate funzioni del Cnipa vengono esercitate a livello nazionale ed europeo, procedendo successivamente all'analisi delle linee di attività in cui le dette funzioni si articolano secondo lo schema appena definito.

1. Il contesto di riferimento

1.1 Premessa

Il “Rapporto innovazione e tecnologie digitali in Italia”, pubblicato nel 2004 a cura dell’Ufficio Studi del Ministro per l’innovazione e le tecnologie, sottolinea come il minore investimento nel periodo 1995-2000 in tecnologie dell’informazione e della comunicazione rispetto agli altri paesi UE e agli USA abbia contribuito a determinare un generale deterioramento della capacità del nostro Paese di crescere e di competere. D’altra parte, nel più recente rapporto EIS (*European Innovation Scoreboard*), pubblicato dall’Unione europea con lo scopo specifico di misurare lo stato di attuazione della strategia di Lisbona, emergono alcuni segnali positivi insieme alla conferma della necessità di proseguire sulla strada tracciata.

Questa considerazione iniziale riassume il difficile contesto all’interno del quale si è svolta nel corso del 2004 l’azione di promozione dell’innovazione tecnologica del Governo e, quindi, del Centro Nazionale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione nel suo ruolo di soggetto attuatore delle politiche del Ministro per l’innovazione e le tecnologie.

Per comprendere meglio le politiche attuate e le conseguenti iniziative, appare pertanto opportuno richiamare alcune delle conclusioni del citato Rapporto del Ministro. Questo, seguendo un approccio multidimensionale e sistemico, fornisce un quadro dello stato dell’innovazione digitale, cioè dell’innovazione legata alle ICT (*Information and Communication Technologies*), identificando dieci priorità politiche.

1. Sostenere gli investimenti pubblici e privati in ICT anche sotto l’aspetto formativo e divulgativo.
2. Distribuire equamente i benefici dell’innovazione anche tra le categorie più deboli, condizione necessaria alla produzione di maggiore valore sociale da parte della tecnologia.
3. Affiancare all’obiettivo di Lisbona di una spesa per ricerca e sviluppo pari al 3% del Pil entro il 2010 (rispetto all’attuale 1,04% dell’Italia) la promozione di una profonda riconfigurazione dei processi, dell’organizzazione e degli stessi valori delle imprese per mezzo delle tecnologie digitali.
4. Comprendere il carattere sistemico e multidimensionale dell’innovazione digitale, che riguarda tra l’altro la normativa, la formazione, l’industria, le infrastrutture e la finanza.
5. Sviluppare una strategia regolatoria coerente con quella dell’Unione europea e che renda sostenibile lo sviluppo dell’innovazione.
6. Orientare l’intervento pubblico non per sostituirlo all’iniziativa del settore privato ma per attingere alle sue risorse economiche, professionali e organizzative.
7. Promuovere la domanda di infrastrutture, contenuti e servizi digitali da parte della pubblica amministrazione, dei cittadini e delle imprese.
8. Sensibilizzare ed alfabetizzare alle nuove tecnologie a partire dalle fasce più deboli.
9. Dare maggiore priorità al sostegno dell’innovazione e delle tecnologie digitali nelle piccole e medie imprese, concertando risorse ed orientamenti di politica industriale tra i vari livelli di amministrazioni dello Stato.
10. Cogliere l’opportunità della trasformazione dello Stato in senso federale per costruire un percorso condiviso ed economicamente sostenibile per la realizzazione dell’e-government.

Queste priorità sono sostanzialmente alla base delle iniziative avviate dal Governo a favore dell’innovazione digitale, che possono essere raccolte in cinque gruppi.

1. Per quanto riguarda l'**alfabetizzazione informatica**, sono state attuate azioni di formazione e di diffusione di PC, banda larga e TV digitale sia nell'ambito della scuola sia tra le famiglie. Sono state promosse attività di protezione e di formazione nei confronti di anziani e minori. Con l'approvazione della legge 4/2004 ("Legge Stanca") è stato inoltre favorito l'accesso dei disabili alle tecnologie informatiche.
2. Per promuovere la **competitività delle imprese** è stato definito un piano che comprende due finanziamenti per un totale di 88 milioni di euro per sostenere innovazione digitale e ricerca applicata alle ICT nelle aziende, e un fondo di garanzia per l'ICT di 60 milioni di euro che attiverà investimenti per 1,5 miliardi di euro a favore di 7.000 piccole e medie imprese. Sono stati inoltre resi disponibili 13 milioni di euro per la diffusione delle ICT nelle microimprese. Il portale www.impresa.gov.it permette alle imprese di adempiere in modo integrato agli obblighi nei confronti di Camere di commercio, Inps e Inail. Le Camere di commercio hanno fino ad oggi distribuito circa 1.200.000 dispositivi di firma digitale alle aziende italiane.
3. La costruzione di una **pubblica amministrazione digitale**, cioè dell'e-government, ha visto una grande varietà di iniziative, in relazione alla diversità degli attori coinvolti oltre che per l'ambito in cui si sono sviluppate. Oltre all'ingresso nella cosiddetta "fase due" di e-government per le Regioni e gli Enti locali sono stati infatti avviati grandi progetti di carattere tecnologico o comunque infrastrutturale a livello nazionale, come il Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e i progetti di t-government. Parallelamente, sono proseguite attività avviate in passato quali la definizione e diffusione della Carta d'identità elettronica e della Carta nazionale dei servizi, la promozione, nella pubblica amministrazione e nella società nel suo complesso, della firma digitale, della posta elettronica, del protocollo informatico e dell'e-procurement. Alcuni progetti, come il processo telematico e la borsa continua del lavoro, pur di natura settoriale rappresentano tuttavia interventi di rilevante importanza strategica per il Paese. Infine, la definizione del Codice delle pubbliche amministrazioni digitali porterà un contributo molto atteso alla razionalizzazione del quadro normativo per l'e-government, i cui primi componenti risalgono ormai a più di dieci anni fa.
4. Il **Piano nazionale per lo sviluppo della larga banda** ha visto iniziative di stimolo della domanda oltre a facilitazioni alla costruzione dell'infrastruttura. La posizione dell'Italia in Europa è migliorata nell'ultimo anno: l'aumento di linee a larga banda ha portato l'Italia alla quarta posizione tra i Paesi UE nel 2004. La promozione della realizzazione di contenuti adeguati alla larga banda, accompagnata da interventi infrastrutturali in particolare nelle Regioni del sud, con uno stanziamento complessivo di 300 milioni di euro, sono tra gli obiettivi di Innovazione Italia S.p.A., società strumentale costituita da Sviluppo Italia S.p.A. con capitale integralmente pubblico di ausilio alle politiche di innovazione del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Cnipa. I progetti finanziati comprendono interventi sulla teleformazione, l'innovazione nei settori agroalimentare e tessile, la scuola e la gestione del territorio, l'ampliamento a livello regionale del Sistema pubblico di connettività e dei centri di accesso pubblico ad Internet.
5. L'**e-government per lo sviluppo**, una modalità innovativa di cooperazione internazionale sperimentata dal governo italiano, ha raccolto ampia adesione da parte dei partner internazionali (World Bank, Inter-American Development Bank, UNDP, UNDESA, Development Gateway Foundation) e soprattutto dei numerosi Paesi in via di sviluppo o con economie in transizione che hanno manifestato interesse (Tunisia, Algeria, Giordania, Mozambico, Nigeria, Iraq, Albania, Macedonia, Indonesia, Uruguay, Perù, Bolivia, Panama, Honduras, Paesi caraibici). In questi Paesi, appoggiandosi a specifiche esperienze delle pubbliche amministrazioni, il governo sta

promuovendo la realizzazione di progetti nei diversi campi dell'e-government, dalle reti di governo all'e-procurement, dall'anagrafe al catasto, dai sistemi statistici alla contabilità pubblica.

1.2 Il contesto sociale ed economico

Deve osservarsi che in assenza di una volontà di innovare, nessuna infrastruttura tecnologica è in grado di apportare cambiamenti apprezzabili.

Un esempio della complessità dell'interazione tra fattori tecnologici, economici e sociali è contenuto nel "38° Rapporto Censis sulla situazione sociale del Paese", che analizza tra l'altro la diffusione delle tecnologie avanzate nella società italiana e il loro contributo all'evoluzione dell'economia. Secondo il Rapporto, il mercato ICT in Italia, pur continuando ad avere un andamento incerto ed una crescita ridotta, presenta tuttavia interessanti differenze nei tre settori della pubblica amministrazione, dell'industria e delle famiglie.

Nella pubblica amministrazione, come testimoniano del resto le più recenti Relazioni Annuali del Cnipa, il processo di informatizzazione si può dire in buona parte compiuto. Tale processo ha puntato a dotare i dipendenti delle amministrazioni di moderni strumenti informatici e di comunicazioni e si è compiuto in due fasi. La prima fase ha costituito una sorta di "informatizzazione originaria" che, con la creazione dei primi grandi centri di elaborazione dati e dei principali archivi informatici, ha permesso alle amministrazioni di automatizzare le proprie procedure. La seconda è stata invece rappresentata dalla diffusione del personal computer come strumento di accesso alle reti locali, ad Internet, alla posta elettronica, ai pacchetti di produttività di ufficio e soprattutto ai sistemi applicativi delle amministrazioni.

Nelle aziende, invece, soprattutto di piccola e media dimensione, il rapporto Censis rileva un grave ritardo nell'introduzione delle tecnologie e nell'uso di Internet, spesso motivato esplicitamente dagli interessati con una mancata percezione di vantaggi competitivi a fronte degli investimenti necessari. I piccoli e medi imprenditori citano spesso anche problemi di sicurezza e di costi, questi ultimi innegabilmente più fondati dei primi in conseguenza dell'oggettiva difficoltà di finanziamento delle imprese e della generale minore apertura del mercato delle telecomunicazioni rispetto a molti altri Paesi.

Nelle famiglie, infine, l'evoluzione dello scenario tecnologico è giudicata più rapida, anche se sembra prevalere l'attrazione verso le tecnologie dell'intrattenimento (televisori, lettori di DVD, cellulari) rispetto a quelle più innovative e flessibili dei computer e delle reti.

Dal confronto con altre realtà nazionali e dall'esame di alcune ricerche di mercato, il Rapporto Censis trae l'interessante conclusione che in tutti e tre i settori esaminati sembra essere all'opera un generale atteggiamento di sfiducia per tutti gli strumenti, dalle carte di credito all'e-commerce, che stanno mettendo in crisi i tradizionali rapporti sociali fiduciari e i sistemi di attese e di garanzie ad essi collegati. Da questo fatto deriverebbe una scarsa domanda, ad esempio, per i servizi on-line e per la connettività *broadband*, se non quelli legati espressamente al tradizionale mercato *entertainment* del calcio e dell'*home cinema*.

Apparentemente, quindi, tale atteggiamento sarebbe responsabile anche della difficoltà con cui l'innovazione tecnologica penetra nella aziende e, in generale, per il clima complessivamente meno favorevole allo sviluppo della società della conoscenza in Italia, obiettivo di grandi programmi lanciati a livello internazionale.

Tornando alla pubblica amministrazione, se si esaminano la natura dei servizi on-line effettivamente disponibili ai cittadini, o le modalità d'uso delle tecnologie ICT nella riorganizzazione del cosiddetto back office, pur in un quadro di evoluzione a tratti molto rapida e in presenza di casi di eccellenza, si evidenzia la prevalenza di modelli di erogazione dei servizi che ancora non colgono in pieno tutte le potenzialità implicite nelle visioni e negli strumenti propri dell'e-business.

In effetti non sono ancora molti gli esempi di servizi pubblici on-line che possano essere efficacemente paragonati alle best practice bancarie o del commercio elettronico. C'è probabilmente molto spazio per affermare ulteriormente il principio della progettazione dei servizi attorno all'utente, rispetto a modelli di erogazione più tradizionali, mutuati da processi e da canali esistenti.

Bisogna però notare che alcuni motivi oggettivi di ritardo nell'affermazione di questo principio sono ben noti. In alcuni Paesi di tradizione amministrativa analoga a quella italiana, l'e-government presenta dei requisiti stringenti sugli strumenti che garantiscono l'identità dei soggetti e l'autenticità dei documenti. Alcuni di questi strumenti sono rappresentati attualmente dalle firme elettroniche e dai certificati digitali contenuti delle Carte nazionali dei servizi, che solo da poco tempo stanno diffondendosi a livello di massa. Si è perciò assistito ad una tipica crisi di crescita in cui l'adozione di nuovi strumenti abilitanti non è incoraggiata a causa della scarsità, o scarsa conoscenza, dei nuovi servizi, e d'altra parte l'evoluzione dei processi e dei servizi innovativi non viene incoraggiata a causa della ridotta diffusione degli strumenti. Alla luce dei dati oggi disponibili non è difficile prevedere che, superata l'attuale crisi di crescita, gli strumenti abilitanti e i servizi innovativi non potranno che diffondersi rapidamente.

È interessante confrontare l'ipotesi interpretativa contenuta nel rapporto Censis con alcune iniziative del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Cnipa che possono contribuire a superare, insieme ai molti ostacoli oggettivi, anche alcune diffidenze verso le modalità di interazione e i nuovi "rapporti fiduciari" legati alle nuove tecnologie. Ci si riferisce agli interventi, meglio descritti nel seguito, relativi al c.d. t-government, alla diffusione della connettività e dei computer nelle scuole e nelle case, alla banda larga e all'uso della Carta nazionale dei servizi come mezzo di pagamento. Accanto alle finalità dirette, ognuno di questi interventi possiede a ben vedere anche una valenza promozionale nei confronti delle nuove tecnologie e dei nuovi rapporti.

In particolare, l'uso delle Carte nazionali dei servizi come mezzi di pagamento può rappresentare una strategia vincente per superare un storico ostacolo nell'erogazione di servizi on-line che, al tempo stesso, rappresenta da sempre una storica separazione tra settore pubblico e settore privato. Ricorrendo alla terminologia del marketing, l'iniziativa può diventare per il settore pubblico un buon esempio di *value-chain co-branding*, cioè di quegli accordi tra fornitori che esaltano il valore apportato da ciascuno di loro ad un prodotto o ad un servizio, allo scopo di fidelizzare i clienti oppure a spingerli a sperimentare le caratteristiche innovative di quanto viene loro proposto. Nella fase attuale della diffusione dell'e-government in Italia, come si è visto, l'aspetto della promozione dei servizi on-line non può essere trascurato. In termini assolutamente analoghi, l'attenzione verso il cosiddetto t-government e la realizzazione del portale "Italia Utile" hanno consentito di raggiungere, come utenti potenziali, oltre 2 milioni e mezzo di spettatori dotati di decoder digitale terrestre, mettendo a loro disposizione informazioni aggiornate quotidianamente nelle relative sezioni e, tra breve, anche i servizi interattivi della pubblica amministrazione. Anche quest'iniziativa intende migliorare l'interazione tra cittadini e amministrazioni pubbliche attraverso l'integrazione fra Internet - con il portale del cittadino www.italia.gov.it - e la televisione digitale terrestre interattiva, in termini coerenti con le conclusioni del rapporto Censis cui si accennava all'inizio.

Il portale Internet www.italia.gov.it assicura, infatti, accesso rapido e intuitivo a informazioni e servizi in rete della PA (con soli 3 click si raggiungono oltre 6 mila informazioni e servizi disseminati in centinaia di siti di enti e amministrazioni pubbliche centrali e locali); tuttavia il bacino di utenza risulta essere decisamente inferiore a quello potenziale assicurato dal t-government: oltre 2.500.000 di spettatori per quest'ultimo, a fronte dei 60.000 contatti internet del portale www.italia.gov.it (tramite e-mail e contact-center) cui peraltro corrispondono ben 10 milioni di pagine visitate. Peraltro, il livello di interazione offerto anche dai decoder digitali terrestri più evoluti non può nemmeno sfiorare quello che soltanto Internet può assicurare (sempre previa opportuna imple-

mentazione dei relativi servizi). Ecco quindi che la necessità di assicurare la massima diffusione delle informazioni e la più ampia possibilità di interazione dei cittadini con i procedimenti della pubblica amministrazione debbono necessariamente andare di pari passo con la ricerca continua di forme efficaci di interazione coerente tra le risorse economiche e tecnologiche disponibili, unitamente ad un continuo processo di sensibilizzazione al pieno sfruttamento di queste ultime. Proprio su questo impegnativo versante è rivolta l'azione del Cnipa per le sfide degli anni futuri.

1.3 La ricerca di soluzioni comuni

Nei Paesi sviluppati, la complessità e l'articolazione del contesto socio-economico richiedono interventi coerenti su fronti assai diversi, che possono andare dalla riduzione dei conti pubblici al controllo dell'economia sommersa, dalla promozione della competitività alla gestione dell'immigrazione. Questa complessità fa sì che ogni politica, anche apparentemente non legata a finalità di risanamento economico, debba essere sensibile ad una molteplicità di fattori. Le politiche dell'innovazione non rappresentano certo un'eccezione, e la loro implementazione nell'ambito della pubblica amministrazione deve accompagnarsi perciò a valutazioni attente, puntando in primo luogo alla condivisione degli obiettivi e dei percorsi comuni con una varietà di soggetti.

Come si vedrà nel seguito di questo Rapporto, l'attività del Cnipa si sviluppa nell'interazione non solo con numerosi soggetti istituzionali ma, sempre più spesso, con soggetti non istituzionali che rappresentano *stakeholder* non meno significativi. Un esempio è rappresentato dal dialogo con associazioni ed enti direttamente interessati al tema dell'accessibilità ICT, senza il quale l'elaborazione delle politiche del governo su questo tema, che hanno prodotto la c.d. Legge Stanca sulla disabilità, non sarebbe stata possibile. Tale dialogo è stata condizione necessaria anche per il completamento delle regole tecniche che renderanno concretamente possibile l'applicazione della legge.

Un altro significativo esempio è offerto dal metodo di lavoro utilizzato negli scorsi due anni per elaborare la visione e il progetto del Sistema Pubblico di Connettività. Come si vedrà meglio nella relativa sezione, ad un nuovo modello di interconnessione in rete e di *procurement* si è accompagnato un nuovo modello di consultazione tra gli attori di mercato ed istituzionali che ha portato a risultati molto diversi dal passato. Laddove infatti la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione aveva rappresentato essenzialmente un grosso esercizio di *procurement* a livello centrale, che aveva lo scopo di razionalizzare l'approvvigionamento di reti informatiche e di alleggerire le amministrazioni di un carico amministrativo ed economico considerevole, il Sistema Pubblico di Connettività nasce - all'opposto - in un'ottica di coinvolgimento e di valorizzazione dei territori e degli attori locali.

Negli ultimi anni, infatti, si è radicata la constatazione che l'innovazione nella pubblica amministrazione non rappresenti tanto una ricetta per ridurre i costi dei servizi pubblici, ma costituisca piuttosto il nucleo di una vasta politica a medio-lungo termine che, attraverso gli strumenti della tecnologia, può influire sugli assetti organizzativi ed amministrativi dello Stato. Il contributo dell'e-government al processo di rinnovamento della pubblica amministrazione non è tuttavia da intendersi come di per sé risolutivo, ma piuttosto come uno strumento per creare un ambiente più favorevole all'innovazione, come peraltro già accaduto negli anni '80 e '90 nelle principali realtà industriali. Per potere operare in questo senso, l'azione innovatrice ha ovviamente la necessità di confrontarsi da un lato con il nuovo sistema federale dello Stato italiano e, dall'altro lato, con le istituzioni europee.

1.4 E-government per un federalismo efficiente

La realizzazione del federalismo è ispirata alla razionalizzazione dei rapporti con lo Stato attraverso lo spostamento di competenze e risorse verso gli enti che sono naturalmente più vicini ai cittadini e

alle imprese. Come è ormai evidente, questo processo non può essere né rapido né semplice, in particolare nei suoi aspetti organizzativi e tecnologici, che non possono certo ritenersi scontati. Come ricordato in precedenza, se è vero che la prima parte dell'informatizzazione della nostra pubblica amministrazione è oggi sostanzialmente completata, è vero anche che il relativo approccio è stato strettamente legato alla distribuzione prevalentemente centrale delle maggiori competenze statali, per esempio di quelle fiscali. Questa evoluzione non è certo insolita se è vero che in certi Paesi europei l'e-government è stato gestito in prima persona dai ministeri delle finanze.

Per questo motivo, anche in Italia gran parte degli archivi e dei sistemi delle amministrazioni centrali sono stati realizzati secondo modalità "monolitiche", pur nelle loro articolazioni territoriali periferiche, e comunque per un uso essenzialmente interno alle amministrazioni. La comunicazione tra i sistemi centrali e quelli delle autonomie locali è stata tipicamente resa possibile solo in un momento successivo, secondo approcci che peraltro hanno privilegiato ancora un'ottica centralizzata, sia pure giustificata proprio dall'assetto istituzionale e dalle prassi amministrative.

L'evoluzione tecnologica ha reso di conseguenza quasi inconcepibile un sistema informatico la cui stessa concezione non sia ispirata alla cooperazione, alla condivisione o al coordinamento di risorse in rete. Da questo punto di vista appare chiaro che questo requisito, in fondo, risponde alle stesse necessità astratte che spingono, sul piano dell'evoluzione politico-amministrativa, verso lo sviluppo e la qualificazione di maggiori competenze territoriali. Poiché le architetture informatiche e i sistemi applicativi si identificano sempre più con le architetture organizzative e le modalità operative, ogni tentativo di riorganizzazione della pubblica amministrazione che pretenda di mantenere costantemente il medesimo assetto tecnologico sarebbe probabilmente destinato al fallimento, o in alternativa comporterebbe costi ed inefficienze rilevanti. È del resto ben noto anche al settore privato che la fusione di due aziende, pur di dimensioni e complessità molto minori rispetto alla tipica amministrazione centrale italiana, ha trovato sempre nell'integrazione dei rispettivi sistemi informatici un punto dolente, fonte di costi e di rischi molto elevati.

L'evoluzione in senso federale rappresenta quindi l'occasione per avviare una serie di interventi di riorganizzazione della pubblica amministrazione e dei suoi sistemi informatici a livello complessivo. Con l'istituzione nel 2003 del Cnipa sono state attribuite al Centro anche specifiche competenze nel settore degli enti locali e delle regioni, che vengono esercitate nel rispetto delle relative autonomie e quindi con diverse modalità rispetto a quelle che riguardano le amministrazioni centrali e gli enti pubblici non economici. Questa estensione, alla cui origine si trova evidentemente il corrente processo di evoluzione in senso federale dello Stato italiano, ha costituito un'occasione favorevole per ripensare in termini più ampi le politiche e gli interventi di innovazione nella pubblica amministrazione.

Tali interventi vedono nelle politiche di promozione dell'e-government a livello locale i principali strumenti messi in campo per avviarli: al Cnipa, oltre alle funzioni ereditate dalle strutture che ha assorbito, è infatti affidata dal decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 2 marzo 2004 l'attuazione e la gestione operativa di tutti i progetti concernenti l'e-government nella pubblica amministrazione centrale e locale, nonché la gestione delle strutture e degli istituti di cooperazione con Regioni ed Enti locali. Per assicurare il massimo raccordo nei rapporti con questi soggetti, il decreto (art. 6, comma 1) prevede che quest'ultima funzione venga esercitata dal Cnipa anche a beneficio delle attività istituzionali del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, assicurando il necessario supporto organizzativo e funzionale attraverso le proprie strutture e la gestione degli organismi di cooperazione, quali i Centri Regionali di Competenza. Oltre al Sistema Pubblico di Connettività, a cui si è già accennato, gli elementi che hanno attratto più attenzione sono le architetture per garantire l'interoperabilità dei servizi, gli strumenti per l'accesso ai servizi e le strutture organizzative necessarie.

In particolare, l'interoperabilità dei servizi è cruciale per lo sviluppo sostenibile dell'e-government in senso federale. Attualmente, la quasi totalità dei servizi offerti on-line discende dai sistemi

di una singola amministrazione, mentre in futuro la differenziazione tra competenze centrali e locali richiederà sempre più spesso l'interazione tra sistemi centrali e territoriali. La strada da percorrere non è evidentemente quella del ridisegno complessivo, sia pure graduale, di tutti i sistemi interessati, ma proprio della capacità dei sistemi stessi di interagire tra loro senza apportare modifiche strutturali, che sarebbero rese fortemente difficoltose non tanto per la loro dimensione o costo, ma proprio per l'impossibilità di governare un cambiamento a livello tecnologico unicamente per legge. I sistemi informatici, a differenza delle amministrazioni, evolvono anche attraverso processi (disegno delle architetture, acquisizioni, monitoraggi) il cui governo deve essere almeno in parte esercitato da chi ne detiene la titolarità. Nell'apposita sezione, dedicata alla funzione di attuazione e supporto delle politiche del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, si esaminerà in concreto come il Cnipa operi a livello di struttura di coordinamento e collegamento delle iniziative di e-government attuate a livello decentrato, in armonia con la nuova forma di Stato che le riforme di questi anni stanno, pur faticosamente, delineando.

1.5 E-government nel contesto europeo

Non sarebbe possibile concludere questa introduzione senza esaminare, sia pure rapidamente, la situazione di contesto europea in cui l'azione di innovazione della strategia di Lisbona, concordata nel 2000 dal Consiglio europeo, si pone l'impegnativo obiettivo di trasformare entro dieci anni l'Europa nella società basata sulla conoscenza più dinamica e socialmente equa del mondo. Tale obiettivo, la cui realizzabilità è oggi sotto osservazione a causa di alcune evidenti difficoltà di attuazione, testimonia in primo luogo un'aspirazione comune a livello continentale ed è l'espressione della necessità, da parte dei partner europei, di condividere le difficoltà e i vantaggi della competizione a livello globale.

Il richiamo a Lisbona si rende quanto mai opportuno a causa del ruolo particolarmente importante riservato all'e-government quale motore di innovazione. Come emerge dai dati di fonte Eurostat, è evidente che i Paesi che hanno meglio risposto alle sfide di Lisbona, e che si trovano contemporaneamente nella parte alta di alcuni benchmark relativi alle politiche di e-government, mostrano solitamente anche indicatori socio-economici favorevoli. Sarebbe forse troppo semplice attribuire a questa constatazione un'interpretazione in termini di causa-effetto, né è tanto meno immediata la possibilità di comprendere quali siano le caratteristiche dei diversi processi di e-government che possano avere favorito corrispondenti *performance* economico-sociali più elevate in alcuni Paesi. Tuttavia, è obiettivamente difficile negare che nel nostro Paese sussistano situazioni consolidate di complessità, stratificazioni e talvolta contraddizioni aventi origini storiche remote e radicate, che si manifestano con particolare evidenza ogni qualvolta vengono attivati processi di cambiamento, determinando la necessità di dedicare particolare attenzione ai relativi problemi di *governance* legati anche all'interoperabilità dei sistemi e delle soluzioni in un ambito così vasto quale è il contesto europeo.

A tale proposito, si sta rivelando particolarmente utile il confronto con le esperienze maturate in Europa, come lo *European Interoperability Framework* per i servizi di e-government pan-europei, in corso di definizione a cura del programma europeo IDABC, o gli analoghi progetti nazionali in Gran Bretagna e in Francia. Si può verificare la sussistenza di un sostanziale consenso sui principali punti attorno ai quali ruotano i problemi: identificazione dei soggetti pubblici e privati coinvolti, politiche di sicurezza e di responsabilità tra i soggetti, titolarità dei dati e dei servizi, modalità di accesso. Tra questi si vuole sottolineare in particolare il primo, che deve tenere in considerazione la possibilità che alcuni servizi vengano erogati da soggetti privati, o che risultino da interazioni tra servizi pubblici e servizi privati o infine che operatori pubblici si servano di intermediari privati per erogare i propri servizi. Questo tipo di interazioni pone in modo evidente l'urgenza

di superare le differenze tecnologiche tra pubblico e privato, per lo meno quando si tratta di cooperare nell'erogazione di servizi.

Questa preoccupazione, che fino a qualche anno fa sarebbe sembrata forse marginale, in un contesto di sviluppo economico assai mutato, si trova oggi al centro dell'attenzione. Nel c.d. Rapporto Kok, presentato alla Commissione UE nel novembre 2004, il successo della strategia di Lisbona per lo sviluppo dell'economia europea viene messo in dubbio senza l'attuazione di interventi urgenti che riguardano tra gli altri proprio l'integrazione tra sistema pubblico e sistema delle imprese.

Nella sezione finale di questa Relazione saranno esaminate le principali problematiche a livello internazionale nei settori di azione del Cnipa.

2. Funzioni, linee di attività e fonti di finanziamento del Cnipa

2.1 Le funzioni

Come si è accennato nell'introduzione di questa Relazione, le funzioni attualmente esercitate dal Cnipa possono essere sintetizzate nei termini seguenti:

- a. coordinamento, razionalizzazione e verifica dei costi e benefici dei sistemi informativi delle amministrazioni;
- b. *governance* di progetti infrastrutturali e trasversali in campo informatico e telematico;
- c. attuazione e supporto delle politiche del Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

La riforma in due fasi realizzata con i decreti legislativi nn. 196 e 343 del 2003 ha complessivamente ridefinito il ruolo e le funzioni del Cnipa "unificato". Infatti, oltre alle preesistenti attribuzioni e indipendenza di giudizio dell'Aipa, è stata anche attribuita al Centro la nuova dimensione di organismo di supporto al Ministro per l'innovazione e le tecnologie per l'attuazione delle politiche di settore, insieme con i compiti già spettanti all'ex-Centro Tecnico di gestione della RUPA. Si è posta quindi, sin dal principio del 2004, l'esigenza di chiarire con precisione il riparto di ruoli e competenze fra Cnipa e il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie nonché, conseguentemente, di definire la quota parte di risorse per le politiche di innovazione da assegnare al neo-istituito ente.

A tal fine, il decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 2 marzo 2004 ("Coordinamento delle attività del DIT e del Cnipa ai fini dell'attuazione dei progetti nel settore ICT"), a seguito di un'organica interpretazione della normativa vigente, ha stabilito:

- a) la sostanziale e organica riconduzione al Cnipa delle funzioni e risorse in materia di e-government, mentre al Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie sono ricondotte le funzioni e risorse attinenti alle politiche della Società dell'Informazione;
- b) l'individuazione, in particolare, dei progetti di innovazione tecnologica finanziati da leggi speciali, delibere del Cipe o del Comitato dei Ministri per la Società dell'informazione o con altri provvedimenti governativi la cui realizzazione, sulla base del suddetto criterio generale di riparto delle attività, è stata assegnata al Cnipa.

Infine, va ricordato che nel corso del 2004 e nei primi mesi del 2005 ulteriori compiti in materia di e-government sono stati attribuiti al Cnipa da leggi o provvedimenti particolari. In questa sede possono ricordarsi:

- il supporto alle amministrazioni pubbliche in tema di predisposizione e acquisto di programmi informatici (art. 8 della direttiva MIT del 19 dicembre 2003);
- l'emanazione di regole tecniche e, insieme al DIT, le funzioni di monitoraggio e vigilanza sull'attuazione della legge sull'accesso dei disabili agli strumenti informatici (art. 7 della legge n. 4/2004);
- le funzioni di promozione dei servizi on-line delle pubbliche amministrazioni e di controllo sulla qualità delle procedure e dati utilizzati per l'emissione delle CNS (art. 7 - D.P.R. 2 marzo 2004 n. 117);
- la tenuta dell'elenco pubblico dei certificatori di firma elettronica e la cura dei connessi adempimenti, incluso l'accreditamento dei certificatori (art. 1 del decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 2 luglio 2004);
- il coordinamento e monitoraggio dei progetti di formazione e-learning delle pubbliche amministrazioni (direttiva dei Ministri per l'Innovazione e le tecnologie e della Funzione pubblica 6 agosto 2004);

- la definizione delle specifiche tecniche in tema di CNS (decreto dei Ministri dell'Interno, dell'Innovazione e tecnologie e dell'Economia e finanze del 9 dicembre 2004);
- la stipulazione di contratti quadro per l'acquisizione di applicativi informatici e per l'erogazione di servizi di carattere generale riguardanti il funzionamento degli uffici con modalità che riducano gli oneri derivanti dallo sviluppo, dalla manutenzione e dalla gestione a beneficio delle pubbliche amministrazioni, con l'attribuzione di funzioni di controllo e monitoraggio della relativa spesa a fini di razionalizzazione (legge 30 dicembre 2004, n. 311, commi 192 e ss.);
- la tenuta dell'elenco dei gestori di posta elettronica certificata e la vigilanza sulla loro attività (artt. 14-15 del DPR 11 febbraio 2005, n. 68);
- il complesso delle funzioni relative all'SPC previste dal D. lgs 28 febbraio 2005, n. 42 (presidenza e supporto tecnico della Commissione di coordinamento dell'SPC, progettazione e realizzazione dell'SPC, qualificazione dei fornitori di servizi SPC e tenuta dei relativi elenchi, predisposizione di contratti quadro, coordinamento della migrazione dalla RUPA all'SPC);
- il complesso delle funzioni relative alla RIPA previste dal medesimo decreto legislativo concernente l'SPC.

2.2 Le linee di attività

Tenuto conto di quanto già precisato nel precedente paragrafo, è ora possibile procedere all'individuazione analitica delle linee di attività concretamente ricollegate alla funzione di cui alla precedente lettera a. (*coordinamento, razionalizzazione e verifica dei costi e benefici dei sistemi informativi delle amministrazioni*).

A tale proposito possono essere ricordate le seguenti attività:

1. regolazione del mercato ICT (emissione dei pareri ed osservatorio del mercato);
2. programmazione, pianificazione triennale e pianificazione esecutiva;
3. monitoraggio e verifica dei costi dei sistemi informativi;
4. stipulazione di accordi quadro;
5. riuso del software e dei dati pubblici;
6. indagini conoscitive e Linee guida sui beni e servizi ICT;
7. interventi di razionalizzazione in materia di dati pubblici:
 - I. sistemi e dati territoriali;
 - II. accordo di collaborazione Cnipa-Istat: la qualità dei dati toponomastici;
 - III. Sistema Informativo delle Operazioni degli Enti Pubblici – Ordinativo Informatico Locale.

Alla funzione di cui alla precedente lettera b. (*governance di progetti infrastrutturali e trasversali in campo informatico e telematico*) sono riconducibili invece le seguenti linee di attività:

1. reti di comunicazione: RUPA, SPC, RIPA e tecnologie VoIP;
2. coordinamento delle iniziative in materia di sicurezza informatica;
3. vigilanza anagrafica, passaporto elettronico e visti internazionali;
4. introduzione del Mandato Informatico per tutte le PP.AA.;
5. introduzione del Protocollo Informatico ed iniziative collegate;
6. realizzazione e gestione di portali di servizio Internet per cittadini ed imprese;
7. diffusione e realizzazione di iniziative di t-government a livello centrale e locale.

Alla funzione di cui alla precedente lettera c. (*attuazione e supporto delle politiche del Ministro per l'innovazione e le tecnologie*) sono riconducibili infine le seguenti linee di attività:

1. verifica del raggiungimento degli obiettivi di e-government di legislatura;
2. sviluppo della cittadinanza digitale;
3. supporto all'attività normativa del Ministro per l'innovazione e le tecnologie;
4. accessibilità (c.d. Legge Stanca) dei siti internet della pubblica amministrazione e dei privati;
5. studio e diffusione delle tecnologie biometriche;
6. attività di certificazione;
7. diffusione della CIE/CNS a livello centrale e locale, anche come strumento di pagamento;
8. dematerializzazione dei documenti cartacei;
9. diffusione della posta elettronica;
10. definizione di indirizzi, direttive ed attività in materia di formazione informatica;
11. attuazione dell'e-government a livello locale.

2.3 Le fonti di finanziamento

La dotazione complessiva assegnata al Cnipa dal citato decreto ministeriale 2 marzo 2004 per l'attuazione delle politiche di competenza è stata di 256,245 milioni di Euro nel biennio 2004-2005 (in base agli stanziamenti allora vigenti). Il trasferimento dal bilancio della Presidenza del Consiglio dei Ministri al Cnipa della quota di dette risorse relativa al 2004 si è concluso positivamente nel mese di luglio 2004, mentre nel 2005 le risorse di competenza del Cnipa dovrebbero essere assegnate direttamente dal Ministero dell'economia e delle finanze.

Va poi ricordato che le risorse di cui sopra si sono aggiunte ai finanziamenti che il Cnipa ha ereditato da programmi innovativi già gestiti da Aipa e Centro Tecnico per la RUPA. Altri fondi sono stati poi assegnati nel 2004 al Cnipa in attuazione della legge 289/2002 (56 milioni di euro) nell'ambito di particolari iniziative, quali il POSI PON-ATAS¹ (attivato nel 2004 con una convenzione tra Cnipa e Ministero dell'economia e delle finanze del valore di circa 5 milioni di euro), nonché in relazione al progetto per l'informatizzazione della normativa vigente, finanziato dal Comitato Guida Senato – Camera - Presidenza del Consiglio dei Ministri ai sensi dell'art. 107 della legge 388/2000. Tutte le risorse assegnate per l'attuazione di progetti di innovazione tecnologica affluiscono nell'apposita contabilità speciale di cui il Cnipa dispone presso la sezione di tesoreria provinciale dello Stato di Roma (c.s. n. 1688). Nel giugno 2004 il Cnipa ha attivato un sistema di monitoraggio permanente della gestione finanziaria di tutti i progetti di innovazione tecnologica gestiti, sia ereditati dall'ex-Aipa e dall'ex-Centro Tecnico sia di nuova assegnazione per effetto del citato decreto ministeriale 2 marzo 2004.

È pertanto possibile individuare riassuntivamente le seguenti fonti di finanziamento per l'attività del Cnipa:

- fondi previsti dall'art. 5 del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39 (gestione ormai conclusa);
- finanziamenti previsti per i progetti di attuazione delle politiche di e-government dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 febbraio 2002, "Utilizzazione di quota dei proventi derivanti dalle licenze Umts per il piano e-government", in parte derivati al Cnipa per effetto

¹ Progetto Operativo Società dell'Informazione, attivato nell'ambito del Progetto Operativo Nazionale Assistenza Tecnica e Azioni di Sistema e finanziato dal Fondo sociale europeo per il tramite del Dipartimento Politiche di Sviluppo del MEF.

dell'incorporazione del Centro Tecnico per la RUPA, ed in parte attribuiti per effetto del decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 2 marzo 2004;

- finanziamenti stabiliti dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione ai sensi dell'art. 27 della legge 2003 n. 3, destinati a progetti di grande contenuto innovativo, di rilevanza strategica, di preminente interesse nazionale, con particolare attenzione per i progetti di carattere intersettoriale, con finanziamenti aggiuntivi a carico e nei limiti del Fondo di finanziamento per i progetti strategici nel settore informatico, iscritto in una apposita unità previsionale di base dello stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze;
- finanziamenti stabiliti dall'art. 26 della legge 27 dicembre 2002 n. 289, istitutivo del fondo per i progetti di innovazione tecnologica nelle pubbliche amministrazioni e nel Paese;
- finanziamenti stabiliti dall'art. 56 della legge 27 dicembre 2002 n. 289, istitutivo del fondo finalizzato al finanziamento di progetti di ricerca, di rilevante valore scientifico, anche con riguardo alla tutela della salute e all'innovazione tecnologica;
- finanziamenti stabiliti ai sensi dell'art. 61 della legge 27 dicembre 2002 n. 289, concernente le risorse aggiuntive stanziata dal Cipe a valere sul fondo per le aree sottoutilizzate del Paese;
- fonti di finanziamento derivanti da norme ad hoc (possiamo ad esempio ricordare quelle in materia di Mandato Informatico e di Certification Authority ricordate nelle relative sezioni di questa Relazione).

3. Funzione di coordinamento, razionalizzazione e verifica dei costi e benefici dei sistemi informativi delle amministrazioni

3.1 Premessa

Le "Linee strategiche per la predisposizione dei piani informatici delle pubbliche amministrazioni", emanate dal Cnipa negli ultimi due anni ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, oltre a riprendere le priorità indicate dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie per l'anno 2004², hanno sottolineato l'esigenza di ridurre la spesa di funzionamento della pubblica amministrazione, riduzione che trova una delle sue maggiori leve nell'utilizzazione razionale dei sistemi e delle applicazioni informatiche. Il Cnipa svolge pertanto una costante attività di razionalizzazione degli interventi programmati dalle amministrazioni per le acquisizioni di beni e servizi informatici, beneficiando dei risultati dell'Osservatorio del mercato ICT ed avendo come proprio punto di riferimento le attività di pianificazione strategica svolte nell'ambito del Piano triennale. L'attività di monitoraggio, assieme ai pareri, coadiuva la strategia impostata dal Cnipa per la riqualificazione della spesa pubblica informatica promuovendo tra l'altro il ricorso agli appalti di servizi in luogo delle trattative private. In questo modo viene garantita sia la trasparenza della spesa pubblica, sia la razionalizzazione dei costi sostenuti. L'azione del Cnipa consente pertanto alle Amministrazioni di rappresentare i propri reali bisogni in modo più concreto e pragmatico all'interno dei contratti stipulati, impostando correttamente l'azione di governo dei contratti incentrandola sulla definizione dei requisiti e sulla validazione delle procedure e dei servizi rispondenti a questi requisiti con il coinvolgimento degli utenti finali. La rilevazione periodica della soddisfazione dell'utenza è infatti di fondamentale importanza per valutare la "qualità in uso" delle applicazioni in esercizio e per verificare l'aumentata capacità di svolgere i propri compiti lavorativi con efficienza, accuratezza, affidabilità, soddisfazione e sicurezza.

Per tutte le ragioni citate, le linee strategiche del Cnipa hanno indicato in primo luogo possibili terreni di razionalizzazione, tra i quali principalmente la separazione fra funzioni applicative e funzioni di gestione delle risorse tecnologiche, la razionalizzazione delle infrastrutture (reti di telecomunicazione, centri di calcolo, call center), la diffusione dell'outsourcing, il ricorso a modelli flessibili di acquisizione dei servizi come l'ASP (*Application Service Providing*), la pratica del riuso del software fra amministrazioni diverse. Inoltre, il Cnipa ha concretamente supportato le amministrazioni in queste direzioni attivando, in diverse aree, specifici Centri di competenza che raccolgono conoscenze ed esperienze preziose per la sensibilizzazione, la formazione, la definizione di standard, l'individuazione di iniziative trasversali e il riuso e in genere per aiutare le amministrazioni ad individuare i propri programmi di azione.

Nel corso del 2004 l'azione del Cnipa ha avuto significative ricadute in termini economici. Importanti contributi alla riduzione della spesa informatica provengono, in particolare, dalle attività di emissione dei pareri di congruità tecnico-economica relativi ai maggiori contratti ICT sottoposti all'esame del Cnipa dalle amministrazioni destinatarie delle previsioni dell'art. 8 del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39. Come si dirà, l'istruttoria dei pareri non si limita ad esaminare la congruità economica dei prezzi dei beni e dei servizi rispetto al mercato ma interviene in vario modo per promuovere il riuso delle soluzioni già sviluppate da altre amministrazioni nei diversi contesti applicativi, per conseguire tutte le economie di scala che possono scaturire dall'accorpamento di infrastrutture comuni, come

² Sviluppo di servizi on-line, accessibilità dei siti internet, attivazione delle componenti più avanzate del protocollo informatico, diffusione della posta elettronica, distribuzione ai dipendenti di carte elettroniche multiservizi, introduzione di misure adeguate per la sicurezza, sviluppo delle competenze.

quelle di rete o di backup dei dati. Soprattutto, i pareri emessi si ispirano ad un generale tentativo di razionalizzazione della spesa ICT che richiede per lo meno uno scambio di esperienze e di conoscenza tra le amministrazioni che il ruolo istituzionale del Cnipa evidentemente rende più facile. A tale scopo, deve sottolinearsi in particolare come i pareri resi dal Centro nazionale abbiano come proprio parametro fondamentale la valutazione di **congruità strategica**, ossia la valutazione della coerenza dell'iniziativa con le strategie del governo in tema di informatica, con riferimento alle linee guida ed alle direttive emanate dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie su diversi aspetti specifici. Su tale aspetto si tornerà più diffusamente in seguito.

Il contributo proveniente dai pareri è forse più evidente di altri perché il compito assegnato al Cnipa dalla legge è, appunto, compiere una valutazione complessiva della efficacia, efficienza ed economicità. Tuttavia è probabile che la fonte maggiore di economie discenda da altri tipi di intervento, meno diretti ma certo più incisivi, perché impattano sull'efficacia complessiva della pubblica amministrazione. Alcuni esempi dell'ordine di grandezza delle economie conseguibili possono essere offerti in relazione alla forte riduzione (e tendenzialmente alla scomparsa) dei certificati, della posta su carta e degli archivi prodotti e gestiti dalla pubblica amministrazione. In particolare, riferendosi alle corrispondenti iniziative presenti nel Codice dell'amministrazione digitale³, possiamo ricordare che:

- a) circa 35 milioni di certificati prodotti annualmente dalle pubbliche amministrazioni, con un costo per i cittadini stimato in circa 13,50 euro ciascuno, potrebbero essere azzerati attraverso la **trasmissione dei documenti** e la **condivisione dei database** tra amministrazioni. I cittadini e le imprese potrebbero quindi risparmiare oltre 400 milioni di euro;
- b) in tema di **validità giuridica delle comunicazioni effettuate per posta elettronica**, con la conseguente possibile sostituzione quasi totale della vecchia trasmissione cartacea, sarebbero possibili almeno 360 milioni di euro di risparmi già dal 2005;
- c) gli atti, i dati, i documenti, le scritture contabili ed anche la corrispondenza digitale prodotti o riprodotti nei termini previsti dal Codice, essendo dotati della stessa validità giuridica dei documenti di carta, potranno essere **conservati digitalmente** in archivi informatici, consentendo così di ridurre tempi e costi di ricerca dei documenti nonché i costi di gestione e manutenzione degli archivi;
- d) in materia di riuso, le disposizioni che istituiscono la banca dati dei **programmi informatici riutilizzabili di proprietà pubblica** determinano la necessità che le pubbliche amministrazioni prima di acquisire nuove applicazioni tecnologiche verificano l'eventuale preesistenza di soluzioni riutilizzabili, che sono in tal caso cedute gratuitamente dalle amministrazioni titolari. Il processo di riuso abbatta i costi degli investimenti in tecnologie e aiuta anche le amministrazioni con minore capacità di spesa ad acquisire tecnologie innovative erogando servizi avanzati;
- e) le disposizioni in materia di coordinamento tra le amministrazioni permetteranno alle imprese di trovare ovunque **procedure omogenee per gli sportelli unici per le attività produttive**, grazie anche alla creazione a livello centrale di un registro informatico degli adempimenti amministrativi delle amministrazioni centrali, nell'ambito però di una rete integrata di servizi gestiti dagli sportelli sul territorio.

Sotto l'aspetto della razionalizzazione della spesa merita infine di essere evidenziata la legge 30 dicembre 2004, n. 311 (Legge finanziaria 2005), che ha previsto, ai commi 192-194 dell'articolo unico che la costituisce, l'adozione di appositi decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri per individuare iniziative di razionalizzazione ed eliminazione di duplicazioni concernenti infrastrutture e servizi informatici delle amministrazioni statali. La finanziaria 2005 ha inoltre affidato al Cnipa, con lo scopo di ridurre gli oneri per le spese informatiche delle pubbliche amministrazioni, la fun-

³ Il decreto legislativo 82/2005 sul Codice dell'amministrazione digitale, predisposto con la collaborazione del Cnipa nel corso del 2004, è stato pubblicato sulla GU il 16 maggio 2005.

zione di stipulare contratti-quadro per l'acquisizione di applicativi informatici e per l'erogazione di servizi di carattere generale, con eventuale messa a disposizione a carico del Fondo per il finanziamento dei progetti strategici nel settore informatico (di cui all'art. 27, comma 2, della legge 3/2003) di apposite risorse per l'attuazione dei compiti aggiuntivi ad esso attribuiti.

Al fine di assicurare immediata attuazione a queste nuove disposizioni, e in particolare in vista della più sollecita adozione dei decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri ivi previsti, il Cnipa si è attivato con congruo anticipo (fin dal mese di dicembre 2004) al fine di predisporre un primo elenco di infrastrutture e servizi informatici delle amministrazioni centrali suscettibili di razionalizzazione mediante un apposito rapporto informativo sulle infrastrutture e servizi informatici possibili destinatari degli interventi, corredato da schede analitiche recanti prime stime sia degli investimenti iniziali che dei prevedibili risparmi nel primo biennio e a regime. Su questa base è stato predisposto uno schema di decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri attuativo dei commi 192 e 194 della legge finanziaria 2005 attualmente all'esame della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

3.2 Le attività di regolazione del mercato ICT (emissione dei pareri ed osservatorio del mercato)

3.2.1 Il valore dei pareri

L'attività di emissione dei pareri viene in genere classificata fra le azioni di verifica effettuate dal Cnipa ai sensi dell'art. 8 del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, in quanto si configura come una forma di controllo della corrispondenza di un'iniziativa di un'amministrazione agli obiettivi che questa si propone in relazione ai propri compiti istituzionali (**congruità tecnica**) e della corretta determinazione degli oneri di tale iniziativa (**congruità economica**), nonché della valutazione della coerenza dell'iniziativa con le strategie del governo in tema di informatica (**congruità strategica**), anche con riferimento ad ulteriori iniziative della stessa amministrazione proponente ovvero di altre amministrazioni. In effetti gli obiettivi che il Cnipa si prefigge attraverso l'attività di rilascio dei pareri e i risultati che riesce ad ottenere vanno ben al di là di una semplice forma di controllo. Infatti le linee strategiche emanate con cadenza annuale, che le amministrazioni recepiscono nei loro piani e che il Cnipa provvede ad armonizzare nel piano complessivo della Pubblica amministrazione centrale, delineano l'assetto che l'informatica pubblica dovrà possedere ed individuano i percorsi per realizzarlo. Su tali basi il Cnipa può incidere, attraverso i pareri, nel concreto delle diverse iniziative, confermandole, correggendole, migliorandole ed armonizzandole. Ciò avviene attraverso le indicazioni di carattere generale, la modifica degli atti di gara e in particolare degli schemi di contratto e dei capitolati tecnici, la valutazione dei costi.

Il valore dei pareri non è limitato quindi ad un'azione di verifica ma soprattutto si estrinseca nell'indirizzo che riesce a fornire ai progetti. Fra queste indicazioni più generali ne sono state evidenziate alcune particolarmente significative per il 2004, riportate di seguito.

3.2.2 L'apertura del mercato

L'apertura del mercato è uno dei compiti che la legge ha assegnato al Cnipa e che questo ha fatto propria riuscendo anche, nel corso del tempo, a moderare alcune posizioni dominanti presenti in passato nel settore pubblico. La scarsità degli interlocutori che, in alcune aree tecnologiche e applicative, può tradursi nell'unicità dei fornitori è un forte rischio che la pubblica amministrazione nel suo complesso non può correre per non trovarsi senza alternative, assoggettata alle politiche di prodotto e commerciali di poche industrie. I pareri hanno operato in vari modi contro questo rischio.

In primo luogo, è stata promossa l'adozione di sistemi aperti, cioè dei componenti hardware o software in grado di interoperare con prodotti che svolgono funzioni equivalenti e che quindi pongono meno vincoli sulla scelta dei fornitori. Inoltre è stata favorita la diffusione dei sistemi open

source, coerentemente tra l'altro con l'apposita Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie (Direttiva del 19 dicembre 2003 su "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle Pubbliche Amministrazioni").

Inoltre, le amministrazioni di maggiore complessità e dimensione organizzativa sono state invitate a diversificare le piattaforme ed i prodotti anche nell'ambito della stessa funzione (ad esempio: gestione delle basi di dati, creazione e utilizzo dei data warehouse, automazione d'ufficio). La via che risulta più semplice ed economica è spesso quella della omogeneità dei prodotti che per le amministrazioni di dimensioni piccole e medie appare l'unica strada percorribile. Per quelle di maggiore dimensione e complessità organizzativa, che sono poi anche quelle a più alto rischio, l'introduzione di soluzioni eterogenee costituisce invece una ricchezza, perché consente di avere una migliore visibilità delle evoluzioni tecnologiche e le dota di una effettiva capacità negoziale con i fornitori.

Infine, nel caso di procedure aperte per l'acquisizione dei prodotti e dei servizi, i pareri hanno puntato ad ampliare la gamma delle possibili soluzioni verificando puntualmente le caratteristiche tecniche dei prodotti richiesti, eliminando eventuali specifiche che, direttamente o indirettamente, potessero restringere l'insieme delle soluzioni, sostituendo le specifiche tecniche con requisiti funzionali e di prestazione, suggerendo soluzioni "equivalenti" a quelle concepite dall'amministrazione ("equivalenza" peraltro imposta dalle normative europee che tutelano la contendibilità del mercato) e identificando esplicitamente prodotti alternativi. Nella scelta delle soluzioni va peraltro tenuto in debito conto anche l'impegno collegato alla sostituzione o all'integrazione delle nuove potenziali opzioni con il sistema esistente.

3.2.3 La massimizzazione del ritorno degli investimenti interni alla PA

In diversi contesti, le singole pubbliche amministrazioni si trovano ad investire nello sviluppo di sistemi, prevalentemente di tipo applicativo, il cui interesse potrebbe essere esteso ad altre amministrazioni principalmente, ma non solo, nel campo dell'auto-amministrazione.

Nei casi di esigenze palesemente comuni a molte amministrazioni, è stato possibile promuovere e realizzare progetti trasversali con modalità di diffusione diverse. Il software per la rilevazione delle presenze finanziato dall'allora Provveditorato Generale dello Stato è stato distribuito gratuitamente alle amministrazioni richiedenti per il tramite della società che lo aveva sviluppato. Con il progetto "Service Personale Tesoro" il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), nel ruolo di un ASP (*Application Service Provider*), fornirà il sistema per la gestione degli stipendi alle organizzazioni centrali. Il Ministero dell'economia e delle finanze ha anche curato la distribuzione alle amministrazioni che ne facciano richiesta del pacchetto software per la contabilità finanziaria SICO-GE (Sistema Informativo di Contabilità Gestionale) e del pacchetto per la gestione integrata del personale SIAP (Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale), continuando a curarne l'allineamento normativo, la manutenzione e l'assistenza.

Un altro esempio significativo di diversa natura è quello dell'Istituto Centrale del Catalogo Unico delle biblioteche italiane del Ministero dei beni e delle attività culturali che ha commissionato lo sviluppo del software per i poli bibliotecari e per le biblioteche denominato SBN Unix.

Esistono casi, e sono numerosi, in cui le diversità funzionali ed organizzative non rendono praticabili soluzioni centralizzate ma consentono il recupero, anche parziale, degli impegni profusi e delle risorse impiegate. Peraltro l'art. 27 della legge 466/2000 (Legge finanziaria 2001) ribadisce la possibilità dello scambio fra amministrazioni (centrali e locali) del software di cui si detenga la proprietà.

Per ottenere questo scopo i pareri hanno teso ad integrare nei progetti delle amministrazioni componenti sviluppate da altre amministrazioni, invitando eventualmente queste ultime a rilasciarne anche il codice sorgente. Nel caso in cui un fornitore di un'amministrazione assegnatario dello sviluppo di un prodotto risultasse assegnatario dello stesso sviluppo anche per un'altra ammini-

strazione, si è imposto che gli oneri di quanto sviluppato per la prima non risultino a carico di quest'ultima. Questo fatto si sostanzia solitamente in una clausola contrattuale che prevede la precisa identificazione di quanto prodotto e che si dovrà distinguere da eventuali altri prodotti commercializzati dal fornitore in parola.

Per separare lo sviluppo del software dalla sua manutenzione e gestione viene talvolta richiesto esplicitamente al fornitore di ingegnerizzare il prodotto. In tal modo l'Amministrazione può successivamente scegliere un gestore del software diverso da chi lo ha sviluppato mentre il produttore, in relazione ad un maggior recupero degli investimenti, può trasferire il prodotto ad altra amministrazione.

La tematica del riuso delle applicazioni e della condivisione dei servizi ha assunto recentemente un ruolo fondamentale per l'obiettivo di razionalizzazione e contenimento della spesa della pubblica amministrazione. Il comma 192 dell'art. 1 della legge finanziaria per il 2005 prevede l'identificazione, tramite appositi decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, di aree di intervento sulle quali si dovrà operare con la logica del contratto-quadro attraverso il quale le amministrazioni potranno acquisire soluzioni applicative e servizi, giovandosi di economie di scala e di scopo derivanti dalla messa a fattor comune di infrastrutture e sistemi. Il processo di emissione dei pareri servirà anche a verificare l'adesione delle amministrazioni a questa nuova logica esaminando, come peraltro prevede la stessa Legge finanziaria 2005, i casi di richieste diverse dalla soluzione comune e certificandone l'eventuale praticabilità.

3.2.4 L'aumento delle capacità negoziali delle amministrazioni

L'affidamento ad un unico fornitore in outsourcing dello sviluppo o della gestione dell'intero sistema informativo o di sue componenti significative isolate dal punto di vista tecnologico, applicativo o gestionale è sicuramente conveniente rispetto ad un'assegnazione più selettiva per progetto o servizio, in quanto consente di ridurre al minimo gli impegni di coordinamento fra le attività. I contratti di affidamento risultano inoltre convenienti se riferiti ad un periodo di tempo sufficientemente lungo, in genere dai 3 ai 10 anni compreso il rinnovo.

Il monopolio di fatto che si può venire a creare rischia peraltro di minare le capacità negoziali dell'amministrazione che vanno invece tutelate. La prima forma di tutela per l'amministrazione consiste nella definizione dei livelli di servizio, che però non riescono a cogliere tutti gli aspetti del problema e soprattutto non sono idonei a gestire nuovi progetti o quelli i cui requisiti non erano ben definiti alla stipula del contratto.

I pareri hanno curato questo aspetto in diversi modi. Il più tradizionale è l'inserimento di clausole che consentono all'amministrazione di rescindere il contratto unilateralmente a seguito del verificarsi (e soprattutto del ripetersi) di gravi inadempienze. Questo metodo non è da solo soddisfacente perché riconduce problemi negoziali al contenzioso e perché si limita a proteggere l'amministrazione dai danni senza però risolvere nella sostanza i problemi.

Una seconda e più interessante metodologia prevede l'inserimento di variazioni contrattuali a seguito di eventi pianificati, impegnando l'assegnatario ad accettarne le conclusioni, eventualmente attraverso un'attività negoziale. Un'ultima tecnica consiste infine nel vincolare l'esecuzione di alcune attività al rilascio di un ulteriore parere del Cnipa: si tratta di attività i cui requisiti al momento del contratto non permettano di specificare gli obiettivi, le attività, le risorse necessarie ed i livelli di servizio. Questa tecnica non è solo formale ma stabilisce un arbitro, in grado di tutelare gli interessi del cliente senza prevaricare il fornitore, che potrà verificare le conclusioni di un primo atto negoziale.

3.2.5 La coerenza organizzativa delle soluzioni tecnologiche

Le normative sulla semplificazione e sul decentramento hanno cambiato o stanno ulteriormente cambiando le competenze delle amministrazioni, soprattutto di alcune il cui ruolo è passato da quello attua-

tivo a quello di pianificazione, indirizzo e controllo di azioni che sono effettuate da altri soggetti pubblici o privati, prevalentemente distribuiti sul territorio e con una completa autonomia operativa.

Tutte le amministrazioni centrali sono chiamate ad attuare e rendere efficaci questi cambiamenti, di concerto con gli altri soggetti istituzionali. I comparti che al momento appaiono più coinvolti in questo processo sono quello del lavoro, dell'istruzione, della sanità (che peraltro ha una lunga esperienza di decentramento e di rapporti con gli enti locali).

Al riguardo, l'azione dei pareri dovrà promuovere la massima cooperazione tra i sistemi applicativi delle amministrazioni, anche in relazione al già citato decreto legislativo in materia di Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC).

3.2.6 *L'abbattimento dei costi dei sistemi obsoleti*

Grazie all'impulso fornito dal Cnipa, le amministrazioni dispongono dell'opportunità di migrare, o riscrivere, le loro applicazioni da piattaforme proprietarie a sistemi aperti. In numerosi casi la trasformazione è già avvenuta, ma in altri è ancora in atto. È perciò necessario mantenere transitoriamente le vecchie piattaforme, riconoscendo ai fornitori gli oneri per l'uso e la manutenzione delle stesse.

È stata (ed è) cura costante del Cnipa verificare l'applicazione di condizioni economiche congrue da parte dei fornitori per i sistemi hardware e software, in uso da molti anni e ormai obsoleti. In molti casi si è ritenuto che i canoni versati avessero ampiamente ricompensato l'investimento da parte del fornitore e che quindi le quote da riconoscere fossero marginali, fermo restando un eventuale onere economico per la manutenzione a carico dell'amministrazione.

Nei casi di utilizzo di software in base al riconoscimento di canoni periodici, si è verificata l'effettiva quotazione di mercato con riferimento a situazioni simili anche al di fuori della pubblica amministrazione. Per quanto riguarda la manutenzione, soprattutto per i sistemi in via di dismissione o già dismessi, si è dovuta verificare l'effettiva erogabilità del servizio. In tutti questi casi, naturalmente, l'indicazione forte del Cnipa è stata di accelerare il processo di migrazione.

3.2.7 *Aspetti esaminati nell'emissione dei pareri di congruità del Cnipa*

Le valutazioni di congruità effettuate dal Cnipa riguardano, come accennato in precedenza, diversi profili delle iniziative che le amministrazioni intendono portare avanti attraverso la stipulazione dei contratti in esame. È ora il momento di esaminare in dettaglio i profili in questione.

La **congruità strategica** consiste nella coerenza dell'iniziativa con le strategie del governo in tema di informatica, con gli obiettivi funzionali che l'amministrazione si propone di raggiungere, con le altre iniziative della stessa amministrazione e con i progetti di altre amministrazioni che presentino interesse generale per la PA. I riferimenti da tenere presenti sono in primo luogo le linee guida e le direttive emanate dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie su diversi aspetti specifici, come le linee guida per l'e-government, la trasparenza dell'azione amministrativa e il protocollo informatico, l'accessibilità ai disabili, l'utilizzo della posta elettronica come strumento di comunicazione, la sicurezza, lo sviluppo e l'utilizzazione dei programmi informatici da parte delle pubbliche amministrazioni. Per quanto riguarda le iniziative delle amministrazioni, naturalmente, si tiene conto delle informazioni provenienti da precedenti richieste di parere, dalla pianificazione triennale e dal monitoraggio.

La **congruità tecnica** esamina l'adeguatezza tecnica del progetto, sia per la componente di fornitura di beni (hardware, software, sistemi complessi, etc.) sia per quella di erogazione di servizi (sviluppo software, gestione, manutenzione, conduzione, formazione, etc.). Verifica, tra l'altro, il corretto dimensionamento delle forniture di beni e servizi, la qualità dei prodotti richiesti, nonché l'adeguatezza qualitativa e quantitativa delle risorse professionali da dedicare alle attività del progetto, e la congruità dei livelli di servizio previsti contrattualmente agli obiettivi della fornitura.

La **congruità economica** misura il livello di spesa dell'iniziativa rispetto alle dimensioni dell'amministrazione, al totale della spesa sostenuta, ai costi di altre analoghe iniziative di altre organizzazioni.

Verifica l'allineamento dei prezzi dei beni ai valori di mercato, confrontando anche prodotti diversi con funzionalità equivalenti, e quello dei prezzi dei servizi e delle tariffe delle figure professionali.

La **congruità giuridico-amministrativa** esamina le modalità di scelta del fornitore ed i requisiti richiesti ai potenziali fornitori. Verifica, tra l'altro, le clausole contrattuali relative alle modalità di pagamento, alle penali, ai diritti di proprietà dei prodotti, alle modalità di pianificazione, gestione, verifica e controllo del progetto. Valuta la coerenza dei criteri di aggiudicazione alla natura delle forniture previste.

Apposite check list sono state predisposte per facilitare le valutazioni sopra descritte nella redazione dei pareri.

Nel 2004, la valutazione della congruità strategica è stata rivolta in modo particolare a verificare l'adeguatezza delle forniture al raggiungimento dei seguenti obiettivi, riconducibili in gran parte agli obiettivi prioritari di legislatura:

1. servizi on-line per cittadini e imprese;
2. accessibilità dei siti internet della PA;
3. trasparenza dell'azione pubblica;
4. efficienza delle amministrazioni (posta elettronica, documenti informatici);
5. sicurezza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
6. sviluppo delle competenze;
7. sistema pubblico di connettività.

Relativamente alla congruità tecnico-economica, è stata posta particolare attenzione alla verifica della coerenza delle forniture con le indicazioni della direttiva del 19 dicembre 2003 ("Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle pubbliche amministrazioni"). Nell'ambito dell'attività istruttoria dei pareri è stato verificato tra l'altro se le pubbliche amministrazioni abbiano osservato i criteri previsti nella citata direttiva, in particolare se:

- a) prima di proporre al parere del Cnipa le forniture abbiano effettuato una valutazione comparativa tra le diverse soluzioni disponibili sul mercato;
- b) nella valutazione delle soluzioni possibili abbiano tenuto conto anche del costo totale di possesso delle singole soluzioni e del costo di uscita, del potenziale interesse di altre amministrazioni al riuso dei programmi informatici della valorizzazione delle competenze tecniche acquisite e delle necessità di interoperabilità;
- c) nella predisposizione o nell'acquisizione dei programmi informatici, abbiano privilegiato le soluzioni che presentino le seguenti caratteristiche:
 - assicurino l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i diversi sistemi informatici della pubblica amministrazione;
 - rendano i sistemi informatici non dipendenti da un unico fornitore o da un'unica tecnologia proprietaria;
 - garantiscano la disponibilità del codice sorgente da parte delle pubbliche amministrazioni;
 - esportino dati e documenti in più formati, di cui almeno uno di tipo aperto;
- d) nel caso di programmi informatici sviluppati ad hoc, abbiano previsto di acquisire la proprietà del prodotto finito;
- e) nel caso in cui all'amministrazione che ha acquistato la licenza medesima ne subentri un'altra nell'esercizio delle stesse attività, si siano assicurata contrattualmente la possibilità di trasferire la titolarità delle licenze d'uso dei programmi informatici acquisiti;

- f) nei capitolati o nelle specifiche di progetto, abbiano previsto che i programmi sviluppati ad hoc siano facilmente portabili su altre piattaforme;
- g) nei contratti di acquisizione di programmi informatici sviluppati per conto e a spese delle amministrazioni, le stesse includano clausole volte a vincolarlo, per un determinato lasso di tempo, a fornire su richiesta di altre amministrazioni servizi che consentono il riuso delle applicazioni.

3.2.8 I pareri emessi, la spesa, le forme di acquisizione

Nel corso del 2004 sono state trattate complessivamente dal Cnipa 191 richieste di parere⁴ delle quali 7 sono state ritirate dalle amministrazioni proponenti nel corso dell'istruttoria. Sulle rimanenti 184 richieste, il Cnipa ha emesso:

- 141 pareri ordinari;
- 9 pareri “segreto d'ufficio”;
- 5 avvisi (di cui 1 “segreto d'ufficio”);
- 4 pareri riservati;
- 25 pareri sospensivi.

L'esito dei pareri ordinari, dei pareri “segreto d'ufficio”, degli avvisi e dei pareri riservati (pari complessivamente a 159) è stato favorevole in 151 casi e contrario in 8.

Nelle analisi seguenti sui dati economici non vengono considerati:

- i 25 pareri sospensivi, perché i loro dati si sommerebbero indebitamente a quelli dei pareri emessi (o da emettere) in seguito alla risposta delle amministrazioni;
- 1 avviso, che non viene considerato in quanto non correlato a dati economici;
- 1 parere ordinario seguito (e sostituito) da un parere ordinario dello stesso importo;
- i 4 pareri riservati.

La spesa complessivamente prevista nelle richieste di parere presentate nel 2004 (come d'anzì definiti: ordinari, “segreto d'ufficio” e avvisi, per un totale di 153 pareri considerati) è stata di circa **1.577 milioni** di euro, dei quali 72 milioni corrispondenti ai pareri negativi e 95 milioni alle richieste di parere ritirate. I pareri favorevoli hanno riguardato perciò un ammontare di circa **1.505 milioni** di euro. A seguito della valutazione di tali richieste, la spesa ritenuta congrua è risultata di circa **1.438 milioni** di euro, con **una riduzione di circa 67 milioni** di euro.

Questa riduzione è stata ottenuta sia a seguito di una verifica del non allineamento dell'importo rispetto ai valori di mercato, sia attraverso la ridefinizione di alcuni aspetti dei progetti stessi. In

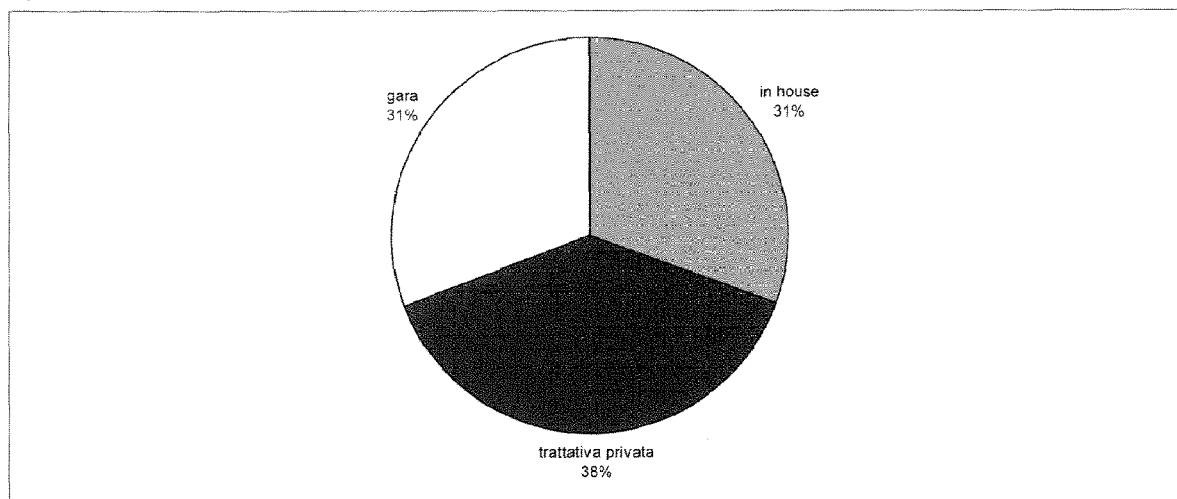
⁴ Per **richiesta di parere** si intende, in questo contesto, una richiesta formale di un'Amministrazione che si è conclusa con l'emissione di un parere o avviso, o con un ritiro, da parte dell'Amministrazione stessa nel corso del procedimento istruttorio. Per **parere ordinario** si intende un parere emesso a seguito di una richiesta che non è sottoposta a vincoli di segretezza di alcun tipo. Per **parere segreto d'ufficio** si intende un parere emesso a seguito di una richiesta relativa ad un'iniziativa coperta da segreto d'ufficio su provvedimento dell'Amministrazione, sentito l'organo di sicurezza. Questi provvedimenti riguardano in genere l'Amministrazione della Giustizia per i progetti che coinvolgono uffici che trattano informazioni soggette al segreto d'indagine. Per **avviso** si intende una valutazione di congruità economica o tecnico-economica effettuata su richiesta delle amministrazioni (comprese quelle non tenute alla richiesta di parere), che viene resa quando non ricorrono tutte le condizioni previste dalla norma per l'emissione del parere. Per **parere riservato** si intende un parere che riguarda un'iniziativa sottoposta a segreto di stato; questa categoria di pareri viene generalmente rilasciata alla Presidenza del Consiglio (Servizi), alla Difesa, all'Interno e all'Arma dei Carabinieri. Per **parere sospensivo** si intende un parere emesso per chiedere all'amministrazione ulteriori informazioni, necessarie per la valutazione di congruità. Il **parere interlocutorio** interrompe i termini previsti per l'emissione del parere, che riprenderanno con l'arrivo della risposta dell'amministrazione.

questi ultimi casi si è provveduto a modificare le stime degli impegni in caso di procedura aperta, oppure a variare gli importi dei contratti nei casi di trattativa privata.

Dei 153 pareri ordinari, "segreto d'ufficio" e avvisi considerati, 79 erano relativi a contratti da stipularsi a trattativa privata, 63 a contratti per i quali era previsto l'esperimento di procedure di gara (aperta o ristretta), e 11 a forniture "in house".

Dal punto di vista economico, dei 1.438 milioni di euro ritenuti congrui, circa 554 milioni erano relativi a trattative private, 445 milioni a gare, e 439 milioni a concessione. Il grafico seguente (Fig. 1) mostra i valori percentuali di tale ripartizione.

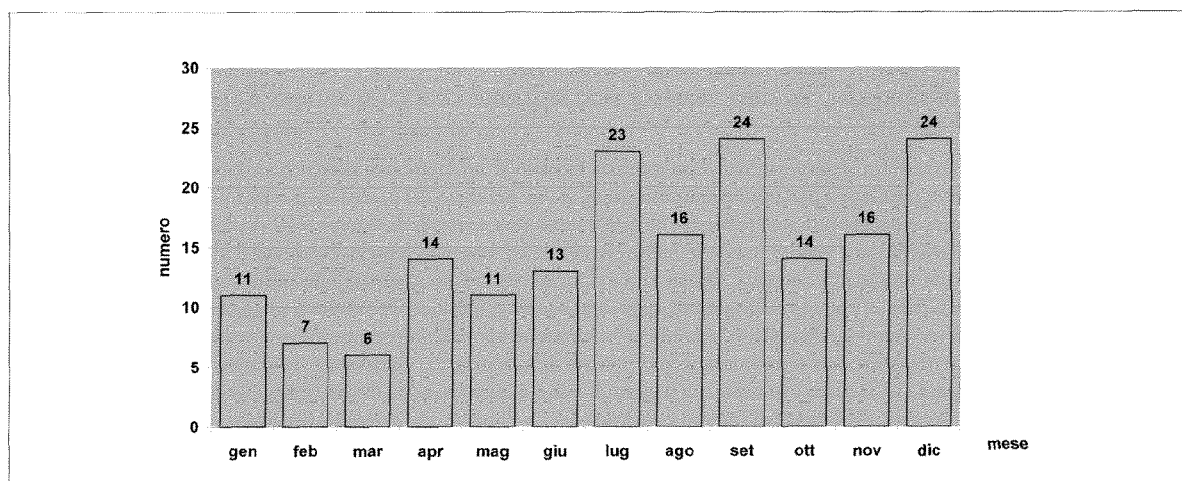
Figura 1 - Ripartizione della spesa congrua per modalità di acquisizione - anno 2004



3.2.9 L'andamento del rilascio dei pareri nell'anno

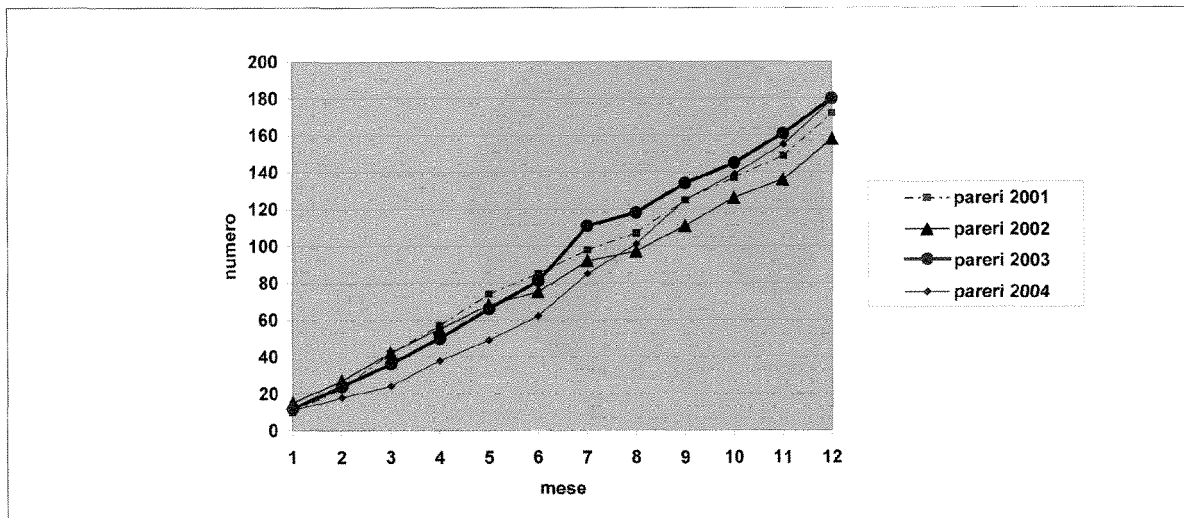
L'andamento nel corso del 2004 dell'attività dei pareri, considerando i 179 pareri "ordinari", "segreto d'ufficio", "avvisi", pareri "sospensivi" (con esclusione dei pareri "riservati" e dell'"avviso riservato"), è evidenziato nel grafico seguente.

Figura 2 - Andamento dell'emissione dei pareri nel 2004



Il grafico sottostante (Fig. 3) mostra, invece, il confronto con gli anni 2001, 2002 e 2003.

Figura 3 - Pareri emessi 2001, 2002, 2003 e 2004

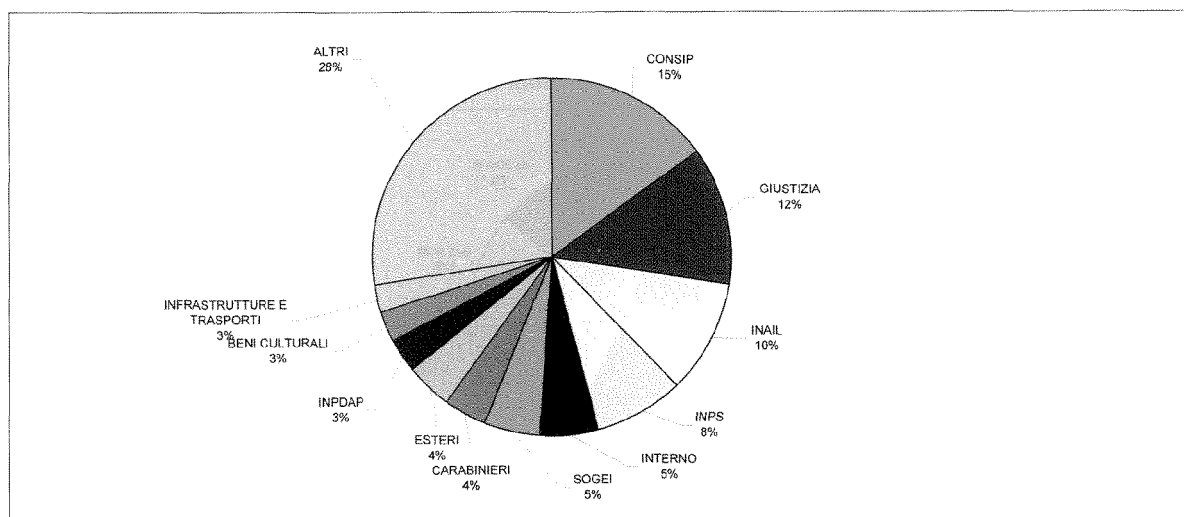


3.2.10 I destinatari dei pareri

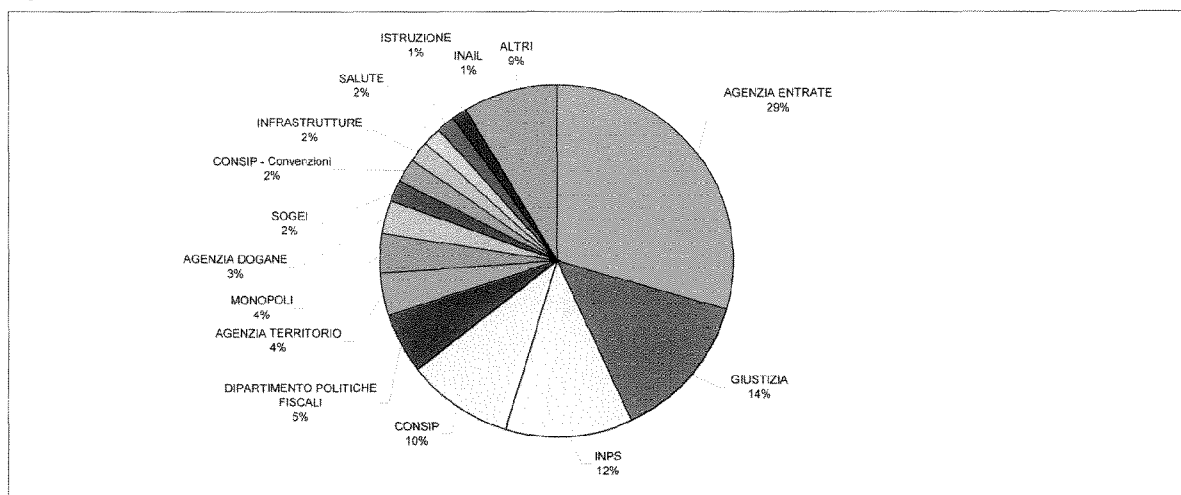
I 153 pareri ordinari, "segreto d'ufficio" e gli avvisi considerati ai fini economici, sono stati rilasciati a 41 amministrazioni ed enti diversi.

Il grafico a torta seguente (Fig. 4) mostra la ripartizione numerica per amministrazione, evidenziando quelle cui sono stati rilasciati almeno 4 pareri nel corso del 2004.

Figura 4 - Numero di pareri per amministrazione - 2004



La ripartizione degli importi ritenuti congrui (per un totale, si ricorda, di 1.505 milioni di euro) fra le amministrazioni nel 2004 è mostrata nel grafico a torta seguente (Fig. 5), che evidenzia le amministrazioni con un valore della spesa ritenuta congrua superiore a 20 milioni di euro.

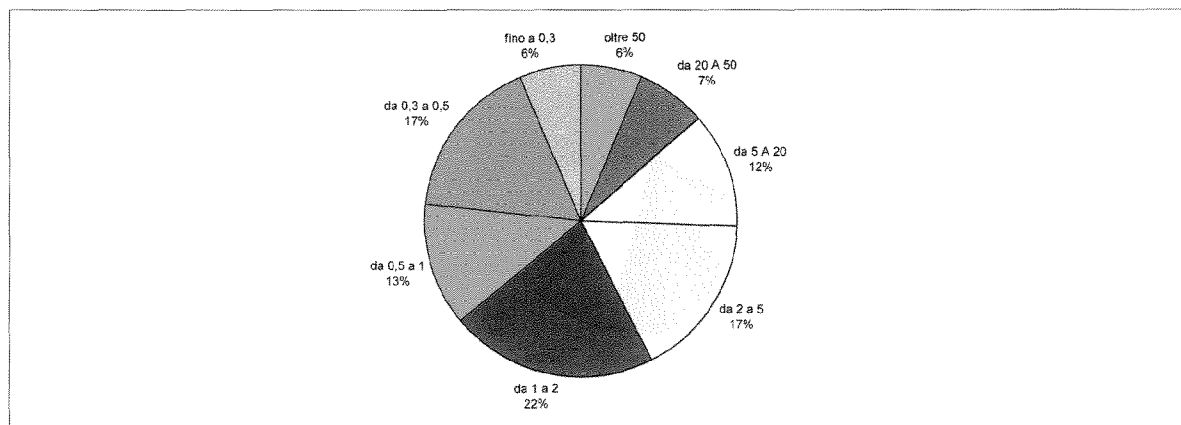
Figura 5 – Ripartizione % della spesa congrua per amministrazione – 2004

Dal confronto dei due grafici precedenti, si può facilmente rilevare che, per alcune amministrazioni, ad un considerevole importo di spesa corrisponde un numero limitato di pareri, quasi sempre molto complessi (per esempio, Agenzia delle entrate). Tale fenomeno rivela il ricorso a contratti di grandi dimensioni appartenenti, il più delle volte, alla tipologia dei contratti di outsourcing. Per altre amministrazioni, che articolano le proprie spese in un maggior numero di contratti, sono stati rilasciati numerosi pareri di dimensioni più contenute.

3.2.11 Le dimensioni dei pareri

Può essere di un certo interesse esaminare la ripartizione dei pareri emessi – e quindi dei successivi contratti stipulati – per dimensione economica.

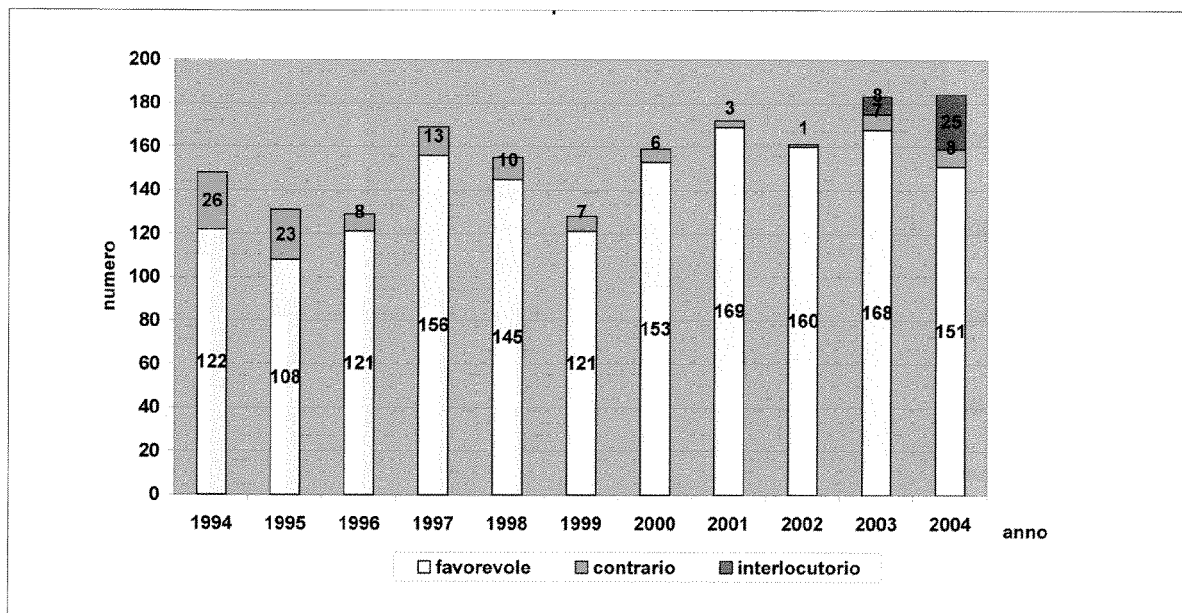
Il grafico a torta seguente (Fig. 6) mostra la ripartizione dei pareri secondo otto fasce dimensionali.

Figura 6 – Numero di pareri per dimensione economica (milioni di euro) – anno 2004

3.2.12 L'andamento storico dei pareri

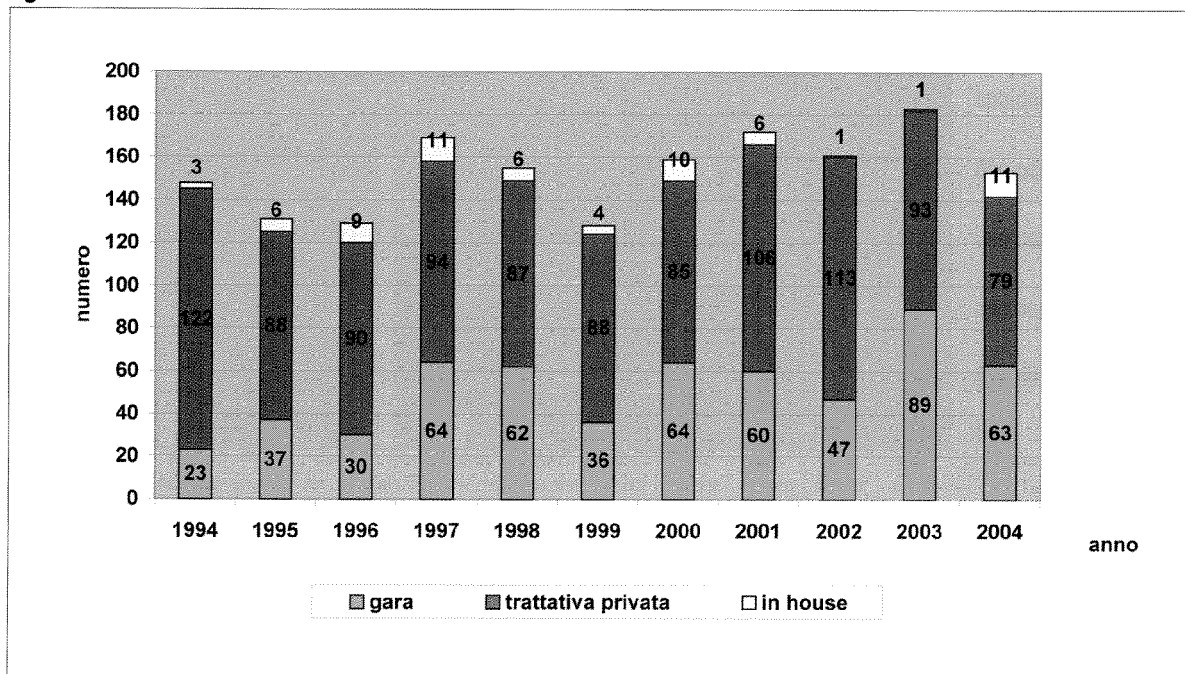
Nel seguito sono mostrati quattro grafici (Figg. 7-10) con gli andamenti più significativi dell'attività di rilascio dei pareri negli 11 anni dal 1994 al 2004.

Figura 7 - Numero ed esito dei pareri emessi - anni 1994-2004



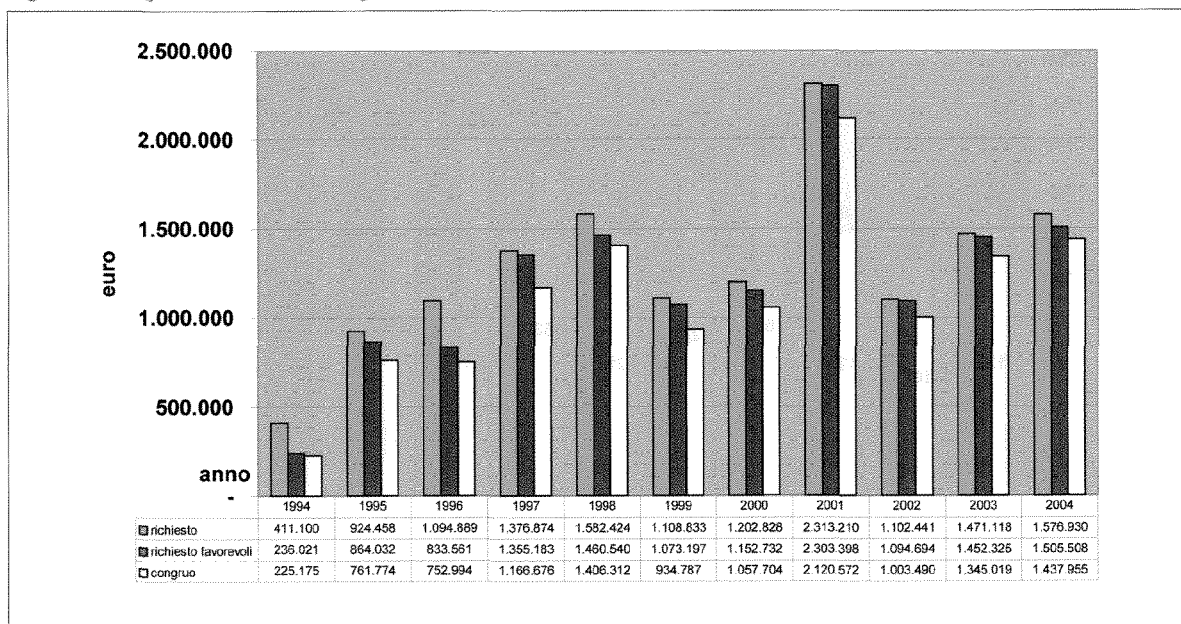
Nota: nel 2003 e nel 2004 sono indicati anche i pareri "interlocutori"

Figura 8 - Pareri emessi e modalità di scelta del contraente - anni 1994-2004



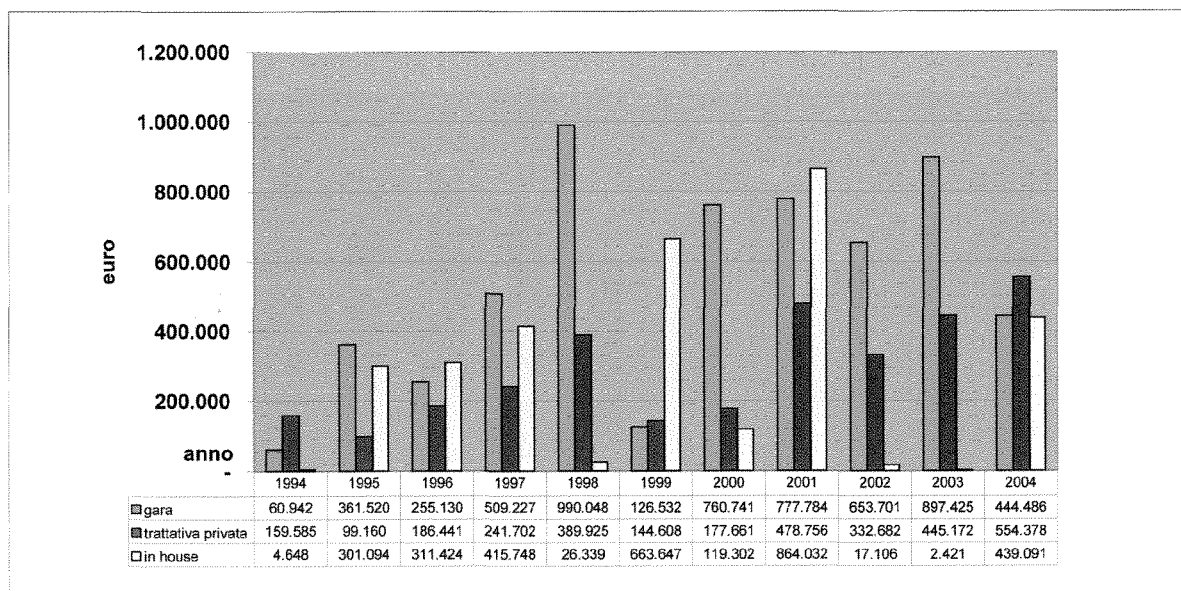
Nota: numero di pareri utilizzati per l'analisi economica (153) suddivisi per procedura (trattativa privata, gara, in house)

Figura 9 - Importi richiesti e congrui - anni 1994-2004



Nota: importi richiesti, richiesti per pareri favorevoli e importi ritenuti congrui

Figura 10 - Importi congrui e modalità di scelta del contraente - anni 1994-2004



Nota: importo ritenuto congruo per procedura di acquisizione

La raccolta dei dati storici sui pareri consente di continuare l'analisi sulle modalità di individuazione del fornitore utilizzate dalle amministrazioni, iniziata nel 2001. L'analisi dei dati economici dei pareri dal 1994 al 2004 mostra una perdurante tendenza alla crescita della percentuale di acquisizioni tramite gara ed alla diminuzione del ricorso a concessioni e trattative private.

3.2.13 Relazioni tecniche e consulenza interna e alle amministrazioni - L'osservatorio del mercato

Al fine di svolgere i propri compiti, il Cnipa necessita di un continuo contatto con i fornitori e aggiornamento sulle tematiche dell'ICT. Tale obiettivo si raggiunge attraverso **l'acquisizione di informazioni tecniche ed economiche**, attuali e prospettiche, su tecnologie, architetture, prodotti, servizi e relativi fornitori per i principali prodotti hardware, software e di telecomunicazione.

Queste attività sono svolte per lo più dall'Osservatorio del mercato che in particolare:

- valuta e seleziona le fonti informative sul mercato ICT più rispondenti alle esigenze conoscitive del Cnipa;
- incontra i fornitori ICT per aggiornamenti sui beni e servizi offerti;
- organizza insieme ai fornitori seminari rivolti al personale tecnico del Cnipa;
- partecipa a seminari organizzati da *information provider* e da fornitori;
- partecipa a convegni;
- analizza la documentazione trasmessa dai fornitori di ICT e dai servizi informativi all'Osservatorio del mercato o acquisita tramite Internet;
- tiene i contatti con grandi utenti esterni alla PA per scambiare informazioni sull'andamento del mercato.

Un numero crescente di fornitori del settore ICT propone al Cnipa di effettuare incontri tecnici nei quali presentare la propria offerta, le eventuali iniziative in corso presso le amministrazioni e le strategie di medio-lungo termine. Gli incontri, effettuati tramite l'Osservatorio, sono utili ai fini della acquisizione di informazioni aggiornate sul mercato e permettono di stabilire dei punti di contatto da utilizzare nel caso sia necessario effettuare approfondimenti sulla offerta di uno specifico fornitore.

L'Osservatorio ha inoltre consentito il supporto all'emissione di circa 100 pareri e avvisi, con la proposta di adeguamento ai prezzi di mercato dei massimali di gara o degli importi previsti per i contratti, consentendo anche l'aggiornamento delle specifiche tecniche dei prodotti in acquisizione (al fine di evitare l'acquisto di prodotti tecnologicamente obsoleti) e modifiche ai capitolati di gara (per favorire una più ampia partecipazione di fornitori con conseguenti benefici per le amministrazioni). In particolare, l'analisi e la modifica dei capitolati è diventata una attività particolarmente critica e impegnativa, ma anche di grandissima utilità per le amministrazioni.

Tramite l'Osservatorio il Cnipa fornisce anche **consulenza tecnica ed economica alle amministrazioni**, che richiedono supporto nella fase di acquisizione di beni e servizi informatici, effettuando in alcuni casi incontri presso il Cnipa. Nel corso dell'anno è stata data risposta a circa 60 richieste inoltrate da amministrazioni, relativamente a informazioni sul mercato ICT e in particolare su tariffe professionali, produttività e costi dei servizi di sviluppo software, modalità di licenza di pacchetti software proprietari e open source, canoni di manutenzione hardware e qualità dei dati. Sulla base dei contatti con le amministrazioni si ha ragione di ritenere che il supporto fornito dal Cnipa abbia migliorato la capacità delle amministrazioni di negoziare con i fornitori e di acquisire sul mercato prodotti e servizi con caratteristiche più rispondenti alle esigenze, a condizioni economiche in linea con il mercato.

In materia di esame dei **contratti stipulati dalla PA** e inviati al Cnipa per conoscenza, sono state sistematicamente raccolte le tariffe giornaliere richieste dai fornitori per le varie figure professionali dell'IT. L'aggiornamento del database delle tariffe professionali ha permesso di confrontare i valori minimi, medi e massimi con quelli rilevati negli anni precedenti e di condurre alcune analisi di tipo statistico. Analogamente, la raccolta dei costi unitari per Punto Funzione, sia per attività di sviluppo che di manutenzione, congruiti nei pareri ha alimentato una serie storica che ha permesso un con-

fronto con gli anni precedenti (2001-2003), evidenziando l'andamento dei valori minimi, medi e massimi. Nel corso dell'anno è stata anche effettuata una **analisi comparativa dei prodotti di automazione di ufficio** presenti in ambiente Windows, prendendo in considerazione i prodotti Microsoft Office 2003, Sun StarOffice 7.0, OpenOffice.org. Obiettivo dell'analisi è stata la comprensione di quali conseguenze possa avere per un'amministrazione la decisione di adottare soluzioni alternative a quella della *suite* Microsoft, attualmente leader di mercato. L'analisi si è svolta tramite raccolta di documentazione tecnica (riviste, studi di esperti, relazioni di analisti di mercato), incontri con fornitori e aziende, test e verifiche sul funzionamento e le caratteristiche delle singole *suite*, raccolta di esperienze e casi d'uso nella PA, sperimentazioni interne a cui hanno collaborato utenti interni del Cnipa. Al termine dello studio è stata prodotta una relazione conclusiva presentata al Collegio del Cnipa nel corso dell'adunanza dell'8 luglio 2004, e presente sul sito web istituzionale.

3.3 Programmazione, pianificazione triennale e pianificazione esecutiva

Fin dall'avvio della corrente legislatura, prima l'Aipa e poi il Cnipa hanno posto in essere ogni possibile sforzo organizzativo per rendere l'intera azione amministrativo-gestionale delle amministrazioni centrali in campo informatico pienamente coerente con il quadro programmatico definito dal Governo.

In particolare, per quel che riguarda le politiche di e-government nel febbraio 2002 sono state identificate le aree di intervento e le azioni correlate che potranno assicurare l'attuazione degli obiettivi di Governo per la modernizzazione del Paese attraverso un nuovo modello di "Stato digitale" e sono stati pertanto individuati 10 obiettivi di legislatura in materia di ICT e di e-government.

L'insieme di tutti questi obiettivi ha condotto alla definizione di un vero e proprio quadro programmatico generale del Governo che garantisce la rispondenza dell'intera attività amministrativo-gestionale ad un indirizzo politico-istituzionale unitario.

3.3.1 L'intervento del Cnipa nel processo di programmazione e verifica degli interventi delle PA in tema di ICT

Sulla base di un nuovo modello del ciclo di pianificazione e verifica varato nel 2002, l'azione del Cnipa in tema di pianificazione informatica delle pubbliche amministrazioni è volta ad integrare e a rendere coerenti i tempi, le scadenze ed i prodotti della pianificazione ICT delle pubbliche amministrazioni con la pianificazione finanziaria complessiva della PA. Alla fine di ogni anno, il Ministro per l'innovazione e le tecnologie emette una direttiva contenente le linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno seguente. Tale direttiva viene recepita dalle amministrazioni e concorre alla predisposizione delle direttive generali sull'azione amministrativa e sulla gestione delle pubbliche amministrazioni centrali.

Gli obiettivi strategici esplicitati nelle direttive generali, previa articolazione in obiettivi operativi e correlati programmi di azione, vengono perseguiti mediante atti di gestione amministrativa, così da garantire che ogni singola azione sia sempre e comunque ricollegabile, per successivi livelli di aggregazione, al quadro programmatico generale. Sulla base di tale direttiva annuale e di analoghi documenti di programmazione propri degli enti, vengono redatti dalle singole PA i piani esecutivi informatici per l'anno in corso e dal Cnipa il piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione per il successivo triennio. Da tale pianificazione annuale/triennale scaturiscono i progetti e i contratti sui quali il Cnipa emetterà i pareri di congruità tecnico-economica e svolgerà le azioni di monitoraggio e verifica.

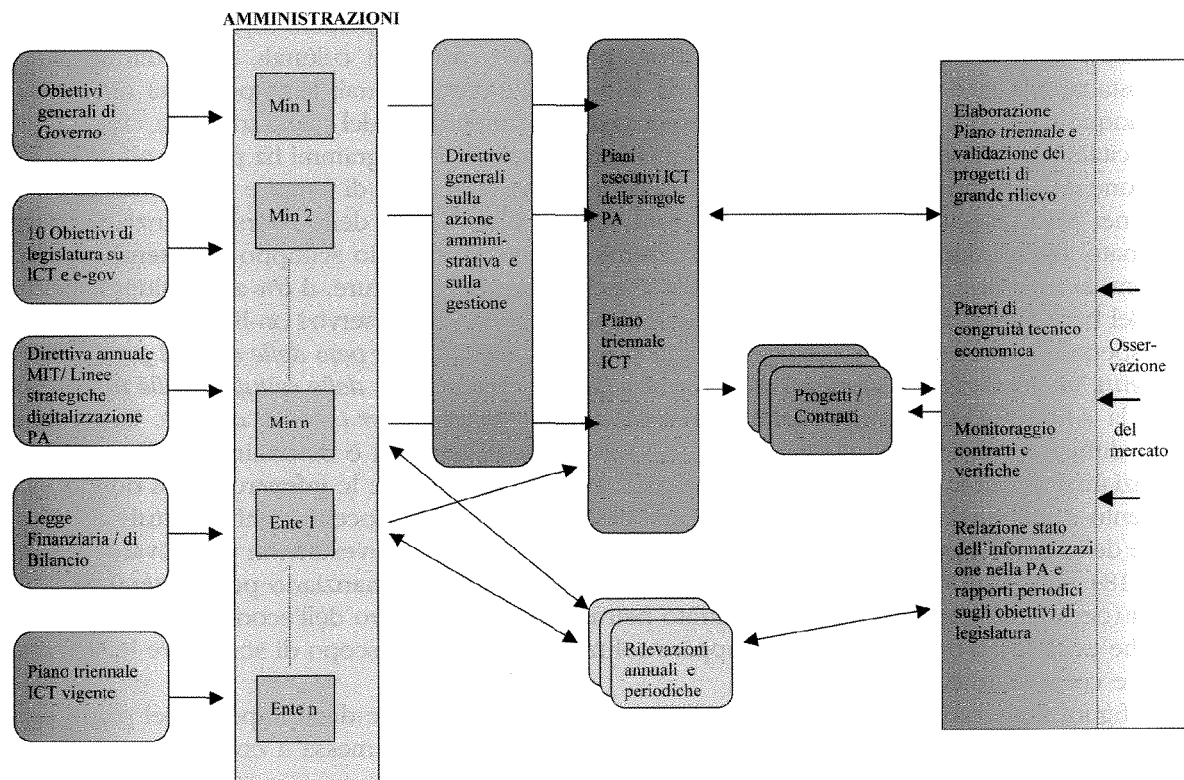
Sotto il profilo della verifica dei risultati conseguiti (ossia quello del controllo/referto per valutare i risultati) il Cnipa attua il seguente circuito "di ritorno":

- a. elabora annualmente una Relazione sullo stato dell'informatizzazione nella pubblica amministrazione che viene trasmessa al Presidente del Consiglio dei Ministri;

- b. elabora rapporti periodici al Ministro per l'innovazione e le tecnologie sullo stato di realizzazione dei 10 obiettivi di legislatura in tema di ICT e di e-government.

Nei paragrafi che seguono vengono illustrate nel dettaglio le attività svolte dal Cnipa in tale ambito. La seguente figura (Fig. 11) illustra inoltre il ciclo di pianificazione e verifica completo, come sopra descritto.

Figura 11 - L'intervento del Cnipa nel circuito annuale di programmazione/verifica delle azioni in materia di ICT



3.3.2 I piani esecutivi del 2004

Nella prima parte dell'anno sono state svolte le attività finalizzate all'elaborazione del piano esecutivo per il 2004, fase conclusiva del ciclo di pianificazione avviato nell'anno precedente con la redazione del piano triennale 2004-2006.

Il piano esecutivo 2004 fornisce, sulla base della programmazione proposta con il piano triennale, il quadro completo degli interventi ICT delle amministrazioni pubbliche centrali e degli enti pubblici non economici, definito in base alle effettive disponibilità di bilancio determinate dall'approvazione della legge finanziaria ed in coerenza con le indicazioni della direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 18 dicembre del 2003.

Per le sole amministrazioni centrali dello Stato si è provveduto, in collaborazione con l'Ufficio per il coordinamento in materia di valutazione e controllo strategico nelle amministrazioni dello Stato della Presidenza del Consiglio dei Ministri, all'acquisizione e verifica delle Direttive generali dei Ministri sull'attività amministrativa e sulla gestione (art. 8, decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286), relativamente alla corrispondenza tra obiettivi, programmi e finanziamenti previsti per l'anno e le ipotesi precedentemente formulate con il piano triennale.

Per l'elaborazione del piano esecutivo si è tenuto conto quindi dei dati della legge di bilancio acquisiti dalla Ragioneria generale dello Stato (solo per i capitoli relativi all'informatica di servizio), delle indicazioni contenute nelle direttive ministeriali e dei piani esecutivi elaborati dalle amministrazioni ed inviati dai responsabili dei sistemi informativi. Su tale base sono stati prodotti un documento ed una presentazione di sintesi che sono stati resi disponibili agli uffici di diretta collaborazione del Ministro.

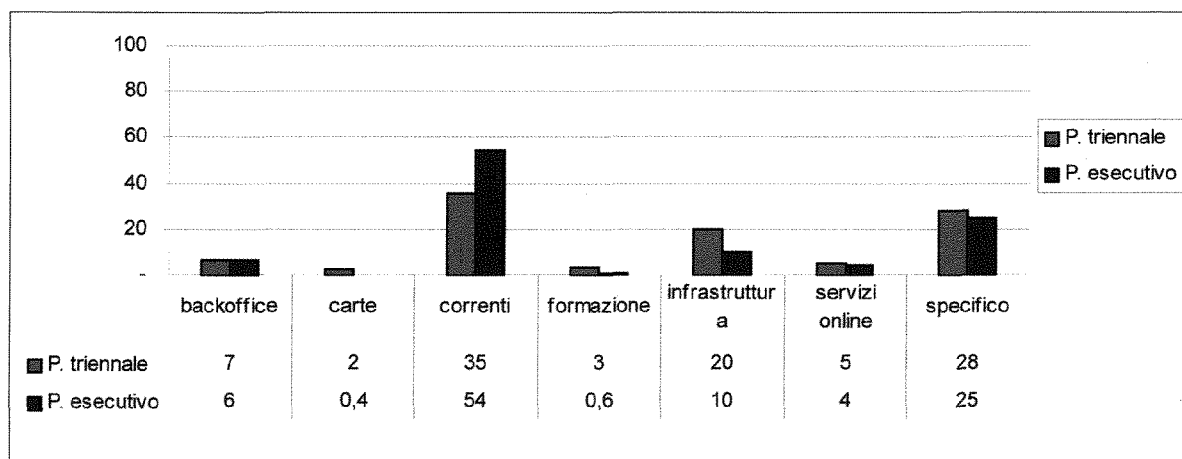
I piani esecutivi delle diverse pubbliche amministrazioni evidenziano un aumento delle disponibilità provenienti dai capitoli di bilancio per le ICT, rispetto al 2003, che rappresentano per i Ministeri circa il 50% della spesa informatica complessiva. La dotazione è di circa 780 milioni di euro, con una crescita del 14% rispetto all'anno precedente. La crescita si concentra peraltro solo in alcune amministrazioni, tra le quali i Ministeri delle Attività produttive, dei Beni culturali, delle Infrastrutture. Nonostante tale crescita, per quanto riguarda le amministrazioni centrali le disponibilità rimangono comunque inferiori a quanto stimato al momento della formulazione del piano triennale.

La citata insufficienza delle disponibilità finanziarie rispetto ai programmi ha portato ad una ridefinizione delle priorità, con rimodulazione delle iniziative in termini di tempi e di costi. In particolare, nei piani esecutivi delle amministrazioni centrali oltre il 54% delle risorse finanziarie viene destinato alla gestione ed evoluzione dei sistemi correnti, il 25% allo sviluppo di sistemi specifici inerenti la missione istituzionale, il 10% alla crescita delle infrastrutture, il 6% allo sviluppo nell'area del back office, il 4% alla realizzazione e al potenziamento dei servizi on-line.

Rispetto alla precedente programmazione, si registra un *maggior peso delle attività per i sistemi correnti*, un *forte ridimensionamento delle attività di formazione e dello sviluppo delle infrastrutture*, la *conferma dell'impegno prioritario delle amministrazioni per i servizi on-line*. Nell'ambito della diffusione delle carte elettroniche, la riduzione degli impegni è determinata dall'assenza di finanziamento per la Carta d'identità elettronica. Per la formazione e le infrastrutture il ridimensionamento è influenzato dal rinvio dei progetti patente ECDL per i docenti e infrastrutture tecnologiche delle scuole, per i quali erano stati in precedenza pianificati investimenti rispettivamente per 50 e 184 milioni di euro. Si conferma l'importanza dell'impegno finanziario per i sistemi di *back office* (circa 90 milioni di euro), concentrato nell'ambito del Ministero dell'economia e delle finanze, che evidenzia l'opportunità di sviluppare soluzioni comuni allo scopo di accelerare le realizzazioni e conseguire economie.

La figura seguente (Fig. 12) evidenzia la distribuzione percentuale degli impegni del piano esecutivo 2004 per tipologia di attività nelle amministrazioni centrali, messa a confronto con quella del Piano triennale.

Figura 12



Per gli enti pubblici non economici si evidenzia invece una sostanziale conferma delle previsioni effettuate in sede di Piano triennale, in virtù di un processo di pianificazione fortemente semplificato rispetto alle amministrazioni centrali.

Le risultanze confermano la necessità di irrobustire (con norme, strumenti, sensibilizzazione) questa fase del processo di pianificazione che, fornendo un quadro complessivo e attendibile delle attività ICT attuabili nell'anno, più direttamente si collega al processo di consuntivazione annuale e consente di dare maggiore concretezza all'avvio del successivo ciclo di pianificazione con la determinazione di un legame più saldo con la pianificazione finanziaria complessiva.

Le tabelle seguenti (Tab. 1 e 2) riportano, per il 2004, il confronto tra le previsioni di spesa e di bilancio del Piano triennale e l'impegno definito con il piano esecutivo rispettivamente per le amministrazioni centrali e per gli enti pubblici (in migliaia di euro).

Tabella 1

AMMINISTRAZIONI CENTRALI	PIANO TRIENNALE 2004-2006		PIANO ESECUTIVO 2004
	Spesa prevista dalle amministrazioni (2004)	Stanziamiento disponibile da bilancio (2004)	Impegni previsti (2004)
Affari esteri	126.990	14.740	16.975
Ambiente	11.541	3.594	2.854
Beni culturali	140.221	18.385	32.805
Comunicazioni	7.389	4.817	5.263
Difesa	94.691	64.784	68.863
Economia e finanze	869.883	869.883	799.573
<i>Economia</i>	267.621	267.621	264.146
<i>Finanze</i>	602.262	602.262	535.427
Giustizia	446.954	278.961	176.082
Infrastrutture	245.120	245.120	51.677
Interno	168.088	108.373	77.529
Istruzione	396.643	100.618	95.906
Lavoro	24.400	24.400	34.250
Politiche agricole	50.253	26.786	27.197
AGEA	67.995	35.643	35.399
CFS	3.430	3.430	4.508
Salute	38.823	27.370	34.773
Presidenza del Consiglio dei Ministri	11.691	9.830	5.886
Corte dei conti	17.133	17.133	13.588
TOTALE	2.621.245	1.853.867	1.483.128

Tabella 2

ENTI PUBBLICI	PIANO TRIENNALE 2004-2006		PIANO ESECUTIVO 2004
	Spesa prevista dalle amministrazioni (2004)	Stanziamiento disponibile da bilancio (2004)	Impegni previsti (2004)
ACI	68.618	65.949	56.765
ENEA	5.658	5.658	6.100
ENPALS	1.651	1.651	4.930
IIMS	123	123	70
INAIL	121.686	121.686	111.688
INPDAP	54.695	54.695	43.300
INPS	149.500	149.500	196.000
IPOST	1.884	1.884	2.261
ISTAT	22.413	18.088	13.641
TOTALE	426.228	419.234	434.755

3.3.3 Le linee strategiche per il triennio 2005-2007

Il ciclo di pianificazione per il triennio 2005-2007 ha preso avvio con l'elaborazione del documento "Linee strategiche per la predisposizione dei piani informatici delle pubbliche amministrazioni", previsto dal decreto legislativo n. 39/1993, approvato dal Cnipa nell'adunanza del 26 febbraio 2004 e successivamente inviato ufficialmente alle amministrazioni.

Le linee strategiche del Cnipa, oltre a riprendere le priorità indicate dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie per l'anno 2004, hanno sottolineato l'esigenza di ridurre la spesa di funzionamento della pubblica amministrazione attraverso l'utilizzazione razionale dei sistemi e delle applicazioni informatiche. In relazione a tale esigenza, le linee strategiche non si sono limitate ad indicare i possibili terreni di razionalizzazione ma hanno anche indicato le iniziative concrete attivate dal Cnipa per supportare in questa direzione le amministrazioni.

3.3.4 Elaborazione del Piano triennale e validazione dei progetti di grande rilievo

Contestualmente all'emanazione delle linee strategiche sono state avviate le attività di supporto alle amministrazioni per la redazione delle bozze di piano. È stata predisposta e resa disponibile in rete l'applicazione per l'invio, da parte delle amministrazioni, del set di dati strutturati a corredo della documentazione complessiva del piano. A partire dal mese di aprile 2004 il Cnipa ha quindi fornito alle amministrazioni supporto per la definizione delle bozze di piano triennale attraverso incontri specifici, assistenza telefonica e e-mail.

Le attività di elaborazione del Piano triennale 2004-2006 della pubblica amministrazione centrale si sono poi completate nel mese di luglio. Sono stati valutati in dettaglio i programmi ICT delle singole pubbliche amministrazioni centrali e la correlata programmazione finanziaria, con la verifica della copertura finanziaria dei fabbisogni evidenziati, ed è stato definito un quadro d'insieme degli interventi, in relazione al programma unitario di governo per le ICT ed ai diversi ruoli che le amministrazioni giocano nel processo di ammodernamento e digitalizzazione del paese.

Per la redazione del Piano sono state utilizzate le proposte di 21 amministrazioni centrali dello Stato (tutti i Ministeri, la Presidenza del Consiglio, l'Avvocatura generale dello Stato, il Consiglio di Stato, la Corte dei conti e la Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione) e di 13 enti pubblici non economici. Il piano del Ministero della difesa comprende anche la programmazione dell'Arma dei Carabinieri. Il piano del Ministero dell'economia e delle finanze è composto dai distinti programmi dell'area economia e di tutte le strutture comprese nell'area finanze (Dipartimento delle Politiche Fiscali, Uffici di diretta collaborazione con il Ministro, Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato, Scuola superiore dell'Economia e Finanze, Guardia di Finanza e Agenzie fiscali). Il piano del Ministero delle politiche agricole e forestali comprende, ancorché evidenziati separatamente, i programmi del Ministero, dell'Agea, e del Corpo Forestale dello Stato. Il piano della Presidenza del Consiglio dei Ministri, oltre ai programmi delle strutture del Segretariato Generale, comprende anche quelli di vari Dipartimenti e Uffici. Tra gli enti pubblici non economici sono presenti i piani di tutti gli enti quantitativamente più rilevanti: Aci, Ice, Inail, Inpdap, Inps e Istat.

Il documento elaborato è stato approvato dal Collegio del Cnipa il 22 luglio 2004 e successivamente inviato al Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

Le bozze di piano elaborate dalle varie amministrazioni sono state di diversa qualità. In esse sono emersi, insieme a progetti e studi approfonditi, problemi di carenza di visione unitaria, di mancata integrazione delle iniziative, di non completa visibilità su tutte le aree organizzative, di scarso approfondimento di alcuni temi. Si manifesta in sostanza una certa difficoltà dell'azione delle strutture deputate al governo delle ICT, difficoltà legata a problemi di collocazione organizzativa inadeguata, di scarsi rapporti con le altre strutture dirigenziali, di lontananza dal vertice politico, di insufficiente autorevolezza. Rimane quindi essenziale intervenire per la crescita del ruolo, delle competenze e delle capacità delle strutture di governo delle ICT e dei responsabili dei sistemi informativi, per estendere e consolidare momenti e luoghi di coordinamento permanente sulle ICT, quali ad es. le conferenze dei capi dipartimento, per individuare specifiche soluzioni organizzative per consolidare il rapporto con i vertici politici.

Il Piano triennale evidenzia anche, in misura superiore al passato, il peso considerevole delle attività e degli impegni del Ministero dell'economia e delle finanze, in tutte le sue componenti, sull'insieme dell'attività ICT delle amministrazioni centrali. La programmazione finanziaria del citato Ministero rappresenta per il 2005, considerando soltanto il fabbisogno prevedibilmente coperto da finanziamento, il 49% del totale. A questo dato numerico si aggiunge il fatto che diverse iniziative del Ministero dell'economia assumono una valenza generale, che travalica i confini dell'amministrazione: ne sono esempi il sistema di e-procurement, i sistemi contabili e per i pagamenti, la prevista realizzazione della tessera sanitaria e del sistema di monitoraggio della spesa sanitaria, i sistemi e servizi realizzati per i Comuni, ecc.

È quindi importante comprendere appieno le conseguenze di questo fenomeno. Se è chiara l'importanza di poter distribuire le soluzioni approntate, facendo diventare l'esperienza ed il patrimonio di questa amministrazione una risorsa di tutti, sono tuttavia da considerare anche i possibili aspetti negativi, quali la concentrazione di risorse in un solo settore, il possibile appiattimento su un unico approccio, la contrazione, sia pur parziale, delle risorse a disposizione del mercato, le possibili difficoltà nella diffusione delle soluzioni del Ministero dell'economia e delle finanze in altre amministrazioni.

3.3.5 Linee generali della programmazione delle amministrazioni

Numerose iniziative delle amministrazioni sono volte a diffondere l'utilizzo delle tecnologie per l'informatizzazione e la comunicazione a cittadini e imprese, ossia allo sviluppo della società del-

l'informazione. Il maggior impulso a queste iniziative deriva dalle azioni a sostegno avviate dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie, sia con la sottoscrizione di protocolli d'intesa con vari Ministri, sia con l'individuazione ed il cofinanziamento di specifici progetti, valutati e approvati dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione. Di seguito si riportano alcuni esempi di particolare interesse.

Il Ministero per i beni e le attività culturali è impegnato nello sviluppo della Biblioteca digitale italiana e del Network turistico-culturale, progetto cofinanziato dal Comitato dei Ministri per la società dell'informazione, che prevede di far confluire in un'unica architettura le biblioteche ed i loro cataloghi, le nascenti biblioteche digitali, i centri specialistici di gestione della conoscenza. Il progetto si sviluppa attraverso una pluralità di iniziative, anche insediate nel territorio, per valorizzare la storia e l'identità locale, a supporto del turismo culturale. Sempre nell'ambito delle biblioteche si sta sviluppando il progetto per i Centri di e-learning nelle biblioteche, con creazione di internet point, formazione sulle tecnologie informatiche di base, formazione di bibliotecari e operatori delle sale multimediali ecc.

Il Ministero per l'istruzione, l'università e la ricerca prevede di collegare in banda larga, entro il 2006, tutte le istituzioni scolastiche. Già l'84% delle 10.800 segreterie scolastiche è collegato in ADSL e l'obiettivo è l'estensione alle sedi secondarie e distaccate. Parallelamente si sta valutando l'opportunità di utilizzare modalità alternative di collegamento, ad es. satellite e *wireless*, per coprire le zone sprovviste del servizio. Altre iniziative riguardano l'estensione dei progetti Biblioteche nelle scuole e Scuola in ospedale, ambedue cofinanziati dal Comitato dei Ministri per la società dell'informazione. Per quest'ultimo progetto 65 ospedali e 18 scuole sono stati dotati delle specifiche apparecchiature. Prosegue anche il piano per la formazione dei docenti, pur nella criticità legate alla mancanza di fondi, che ha l'obiettivo di formare in tre anni l'80% dei docenti, circa 800.000 persone.

Nell'ambito del Ministero della salute è previsto il completamento dei servizi di telemedicina, con la realizzazione dell'infrastruttura di rete, la sperimentazione della piattaforma applicativa comune e il collegamento dei Centri di eccellenza sanitari, al fine di rendere sistematica la cooperazione clinica, diagnostica e di ricerca e l'utilizzo di una piattaforma di formazione a distanza. Questo progetto, approvato e finanziato dal Comitato dei Ministri per la società dell'informazione, prevede anche una forte cooperazione con le Regioni e le Amministrazioni locali.

Il Ministero delle attività produttive è coinvolto nella definizione e realizzazione delle iniziative a supporto dell'informatizzazione delle imprese e dell'internazionalizzazione delle stesse, nel cui ambito dovrebbe essere realizzato il Portale Italia internazionale, punto di riferimento on-line per le PMI italiane nelle zone obiettivo 1 in materia di informazione sull'internazionalizzazione.

Nel piano del Ministero delle politiche agricole e forestali, particolare importanza riveste il progetto per lo sviluppo delle ICT nelle microimprese del settore agricolo, inserito nell'ambito della più ampia iniziativa per le microimprese, cofinanziata dal Comitato dei Ministri per la società dell'informazione. È in via di realizzazione anche l'estensione del sistema di controllo satellitare VMS, che permetterà di ampliare la flotta peschereccia dotata di strumentazione per la localizzazione delle navi nel corso delle battute di pesca e per la rilevazione delle catture.

3.3.6 Sistemi federati e di settore

Il documento "*E-government* per un federalismo efficiente", approvato dalla Conferenza unificata Stato - Regioni - Città e Autonomie locali, indica nella tecnologia dell'informazione e delle telecomunicazioni lo strumento chiave per la cooperazione ed il coordinamento tra soggetti diversi della pubblica amministrazione nell'ambito di uno stato federale. Il modello di stato federale pre-

vede, infatti, una cooperazione “alla pari” tra i diversi soggetti istituzionali e presuppone la progressiva adozione di un modello di sistema informativo federato, applicabile negli ambiti in cui l’azione amministrativa sia frutto della cooperazione tra più attori.

Da segnalare il ruolo di indirizzo e raccordo del Ministero dell’ambiente per il sistema cartografico federato dei dati territoriali ed ambientali, che assicura omogeneità, aggiornamento e assistenza agli utenti, pur mantenendo il principio di autonomia operativa dei diversi organismi territoriali. Sempre nell’area ambientale si segnala il progetto tutela dell’ambiente, dell’Arma dei Carabinieri, a supporto delle indagini sui reati collegati allo smaltimento dei rifiuti tossici, all’inquinamento idrico ed atmosferico, all’abusivismo edilizio e al rischio idrogeologico.

Il Ministero delle politiche agricole e forestali continua nell’attività di evoluzione del Sistema Informativo Agricolo Nazionale, a supporto di tutti i soggetti coinvolti nel settore.

Particolare interesse assumono anche i sistemi di monitoraggio delle politiche sanitarie, che riguardano tempi di attesa, tutela della salute mentale, rete di assistenza sanitaria, investimenti pubblici in sanità, livelli essenziali di assistenza, costi delle strutture di erogazione e delle prestazioni erogate, ciclo di vita del farmaco e dell’impiego dei medicinali. Tali sistemi fanno parte del nuovo Sistema Informativo Sanitario, basato sulla cooperazione dei diversi sistemi dei singoli soggetti del Servizio Sanitario Nazionale.

Un ulteriore intervento sui sistemi federati è costituito dal previsto rifacimento del Sistema Informativo della Pubblica Istruzione, in un’ottica più orientata all’integrazione ed alla diffusione di servizi on-line ai cittadini (studenti, insegnanti, famiglie, imprese).

Altre aree d’integrazione riguardano il Sistema dei Trasporti: sono previsti sistemi per monitorare lo stato delle strade, per la logistica, gli incidenti stradali, le merci pericolose. È prevista anche l’estensione della gestione delle aree demaniali marittime, in cooperazione con le regioni.

Il Ministero dell’interno affronta, con un’articolata serie di interventi, le complesse problematiche inerenti i flussi migratori, con la necessaria cooperazione tra amministrazioni diverse. I sistemi di supporto alle decisioni in materia di immigrazione e asilo sono stati cofinanziati dal Comitato dei Ministri per la società dell’informazione.

Nell’ambito delle politiche per l’occupazione si sta sviluppando il nuovo Sistema Informativo del Lavoro, basato sulla cooperazione dei diversi soggetti pubblici e privati che erogano servizi per il lavoro: il Ministero è impegnato nella realizzazione della componente centrale. Un importante progetto dell’Inps riguarda la costituzione del Casellario centrale delle posizioni previdenziali attive, con raccolta, conservazione e gestione dei dati relativi ai lavoratori. La creazione di questa banca dati permetterà, tra l’altro, il monitoraggio dello stato dell’occupazione a livello nazionale e la verifica del regolare assolvimento degli obblighi contributivi. Altri sistemi riguardano il supporto ai controlli e all’attività ispettiva, la gestione degli infortuni e delle malattie (collaborazione Inps-Inail) e la lotta all’evasione contributiva in agricoltura (Inps, Agea, Mipaf e Inail). L’Inail prevede di realizzare un sistema per la prevenzione sui luoghi di lavoro, basato su una banca dati integrata a livello europeo, alimentata da dati provenienti dallo stesso Inail e da IspeSl, regioni, Inps, Istat, Asl e scuole.

3.3.7 Erogazione diretta di servizi

Con lo sviluppo del digitale terrestre, nasce una nuova modalità per l’erogazione dei servizi. Tra le amministrazioni che hanno presentato progetti si segnalano l’Aci (che ha già partecipato ad una sperimentazione e intende realizzare applicazioni interattive sul nuovo canale) e l’Agenzia delle Entrate (che prevede servizi di assistenza e informazione ai contribuenti su problematiche anche individuali). Anche l’Inps ha annunciato la propria adesione alla sperimentazione del DTT nel progetto diretto dal Ministero delle comunicazioni attraverso la Fondazione Bordini, in linea con la

strategia multicanale perseguita dall'istituto e la volontà di servirsi dei canali di comunicazione più innovativi per erogare i propri servizi.

La disponibilità dei servizi erogati via internet è cresciuta negli ultimi anni sia nei tradizionali ambiti fiscale e previdenziale sia in altri settori. Il piano presenta interventi di consolidamento dei servizi già erogati, di realizzazione di servizi aggiuntivi, di miglioramento dell'accessibilità, di sviluppo di portali di settore (cittadino, impresa, dogane, cartografia ambientale, uffici giudiziari, salute, tesoro, trasporti).

Nell'ambito fiscale si prevede la realizzazione del processo tributario on-line e l'ampliamento della gamma di atti e dichiarazioni trasmissibili in rete. L'Agenzia del Territorio provvederà ad estendere il servizio di trasmissione telematica anche agli atti di aggiornamento catastale e realizzerà, in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate, il servizio di trasmissione telematica delle denunce di successione, con esecuzione automatica degli adempimenti di trascrizione e voltura, e degli atti giudiziari che riguardano immobili.

Il Ministero della giustizia prevede la realizzazione di un portale web per l'accesso agli uffici giudiziari per professionisti e cittadini. Il portale integrerà anche il sistema per le aste telematiche delle vendite giudiziarie degli immobili, cofinanziato dal Comitato dei Ministri per la società dell'informazione, che consentirà maggiore partecipazione dei cittadini, garantendo trasparenza ed efficienza nelle vendite. Analogo finanziamento ha ricevuto un progetto del Ministero dell'interno che renderà disponibile on-line la pratica prevenzione incendi.

Il Ministero dell'istruzione realizzerà e fornirà alle scuole entro il 2005 una piattaforma operativa per rendere disponibili on-line i principali servizi erogati a studenti e famiglie (iscrizione, pagamento tasse scolastiche, rilascio certificati). Un'ulteriore iniziativa riguarda la realizzazione del Portale nazionale dell'offerta formativa universitaria e scolastica.

Nell'ambito del Sistema Informativo del Lavoro sarà realizzata la Borsa del Lavoro, sistema per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro a livello nazionale. Per quanto riguarda la previdenza, l'Inail prevede di rilasciare nel 2005 vari nuovi servizi tra cui l'acquisizione dei certificati medici e la denuncia di nuovo lavoro. Tra le iniziative programmate dall'Inps figurano il pagamento dei contributi con carta di credito o addebito su conto corrente e l'estensione del certificato medico elettronico, già positivamente sperimentato presso un centinaio di medici e alcune sedi dell'Inps.

L'Acì prevede di estendere i servizi già attivi ed è prevista la realizzazione di un servizio di pagamento on-line del bollo, destinato alle imprese, per effettuare in una soluzione unificata il pagamento per l'intero parco auto di titolarità.

Il Ministero per i beni e le attività culturali sta realizzando il Portale della cultura, punto di accesso alle informazioni relative al patrimonio, alle attività, agli eventi culturali e dello spettacolo gestite sia dallo Stato sia dai enti territoriali o altri soggetti.

Il Ministero delle attività produttive partecipa alla realizzazione del portale per l'erogazione di servizi integrati alle imprese, nel cui ambito è prevista l'integrazione delle funzionalità con il Registro informatico nazionale degli adempimenti amministrativi per le imprese di cui il Ministero ha la titolarità istituzionale esclusiva. Per supportare il commercio estero l'Ice prevede di realizzare nuovi servizi (pre-analisi dei mercati, individuazione di partner) sul portale istituzionale www.ice.it, nonché ulteriori implementazioni del portale *Promoting Italy*.

Il Ministero dell'ambiente cura lo sviluppo del Portale tematico cartografico ambientale www.atlanteitaliano.it e prevede nel prossimo triennio di pubblicare in rete varie cartografie tematiche adeguate alle esigenze dell'utenza.

3.3.8 Ammodernamento e back office

Nell'area dei sistemi dedicati al funzionamento il piano registra un generale interesse delle amministrazioni per le soluzioni condivise promosse dal Cnipa, a partire dai sistemi già disponibili per protocollo, workflow e gestione documentale, servizi di posta elettronica e posta certificata. Cresce quindi l'impegno a valutare la convenienza dell'utilizzo dei servizi in modalità ASP e cresce la disponibilità a prendere in esame in futuro ulteriori servizi o soluzioni provenienti dal riuso. È evidente l'interesse a modalità innovative che consentano di informatizzare settori essenziali per il funzionamento senza eccessivo dispendio di risorse.

Tra gli interventi previsti dalle amministrazioni assumono particolare rilievo, anche per la possibilità di essere oggetto di riuso da parte di altre amministrazioni, i progetti del Ministero dell'economia e delle finanze che hanno una valenza generale che supera i confini dell'amministrazione stessa.

I principali progetti previsti riguardano l'e-procurement, la gestione del personale, il controllo di gestione, i pagamenti delle pubbliche amministrazioni, il protocollo e la gestione documentale. In particolare:

- per l'e-procurement è prevista una nuova *linea di intervento per aumentare l'utilizzo della piattaforma elettronica in modalità ASP (Application Service Providing)*;
- per la gestione del personale si aprono possibilità di *integrazione del Service Personale Tesoro con i sistemi di gestione delle risorse umane* di varie amministrazioni;
- per il sistema a supporto del controllo di gestione, è prevista *l'estensione dell'ambito di analisi ad ulteriori oggetti (ad es. progetti, sedi) ed il miglioramento dell'usabilità*;
- per l'attuale sistema di gestione del protocollo (sistema SIGe-D) è prevista *l'evoluzione verso un sistema di gestione documentale in tecnologia ASP* che fornisca agli utenti gli strumenti per organizzare, reperire, trasmettere, conservare l'insieme dei documenti prodotti.

Su molti di questi temi, a partire dall'esperienza legata al riuso del sistema SIGe-D, è possibile una cooperazione tra le componenti Economia e Finanze.

Nel più generale contesto del controllo della spesa e della razionalizzazione degli acquisti sono previsti interventi del Ministero della giustizia (gestione del ciclo degli acquisti delle strutture periferiche), dell'Agenzia delle Entrate e dell'Inail.

Il Ministero della difesa sta realizzando nuove funzioni del progetto SIPAD (sistema del personale), legate all'anagrafica, allo stato giuridico ed all'avanzamento di carriera. Prosegue anche la distribuzione della Carta Multiservizi, smart card che sostituirà i documenti cartacei personali e conterrà la firma digitale e funzionalità sanitarie.

3.3.9 Infrastrutture tecnologiche

Tutte le amministrazioni programmano interventi sui propri sistemi, prevalentemente legati al completamento di reti e al consolidamento delle piattaforme esistenti.

Il Ministero degli affari esteri avvierà la rete geografica IP sedi estere, componente della Rete internazionale in corso di realizzazione da parte del Cnipa, che collegherà l'insieme delle sedi estere delle pubbliche amministrazioni in modo sicuro ed affidabile. Per ulteriori informazioni sul progetto RIPA si rinvia alla corrispondente sezione di questo rapporto (capitolo IV, paragrafo 4.2.2).

Il Consiglio di Stato ha realizzato la propria rete con tecnologie Adsl, consentendo ai magistrati di collegarsi dalla propria abitazione al dominio della giustizia amministrativa per accedere ai servizi disponibili sulla rete intranet.

Tra le iniziative più importanti figura il progetto unitario di *disaster recovery* e *business continuity* degli enti previdenziali, fortemente sollecitato dal Cnipa, teso ad assicurare la continuità operativa anche in caso di completo fermo degli usuali sistemi. Il progetto, nato all'interno dell'Inps, è stato esteso a tutti gli enti previdenziali a seguito della stipulazione di apposito protocollo d'intesa tra il Ministro del lavoro e delle politiche sociali e il Ministro per l'innovazione e le tecnologie, provvedendo alla realizzazione di un unico centro di backup con consistenti risparmi sia economici sia di tempo. Iniziative in questo senso sono state avviate anche dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dall'Arma dei Carabinieri.

Altre importanti iniziative riguardano gli interventi per la sicurezza dei sistemi, per garantire la tutela del patrimonio informativo e i servizi erogati al cittadino. Il Ministero della giustizia partecipa al progetto europeo POSITIF finalizzato all'armonizzazione delle misure di sicurezza per la protezione delle applicazioni e dei sistemi di rete. L'Inps garantirà in tale ambito la sicurezza degli accessi tramite le iniziative di firma digitale, smart card, riconoscimento biometrico e sistemi crittografici.

3.3.10 La programmazione finanziaria

Per il complesso delle amministrazioni viene stimato (Tab. 3) un fabbisogno di 2.991.681 migliaia di euro per il 2005, di 2.408.424 per il 2006 e di 1.982.140 per il 2007, per un totale di 7.382.245 migliaia di euro per il triennio.

Per le amministrazioni centrali dello Stato il fabbisogno assomma a 2.496.179 migliaia di euro per il 2005, di cui 2.446.185 per il solo comparto Ministeri, a 2.012.687 migliaia per il 2006, di cui 1.968.776 per i Ministeri e a 1.643.010 migliaia per il 2007, di cui 1.611.363 per i Ministeri. Il totale per il triennio ammonta complessivamente a 6.151.876 migliaia di euro, di cui 6.026.324 per i ministeri.

Per gli enti pubblici non economici il fabbisogno assomma a 495.502 migliaia di euro per il 2005, a 395.737 per il 2006 e a 339.130 per il 2007. Il totale per il triennio è di 1.230.369 migliaia di euro.

Tabella 3 - Fabbisogno finanziario 2005-2007 (in migliaia di euro)

AMMINISTRAZIONI	2005	2006	2007	TRIENNIO
Ministeri	2.446.185	1.968.776	1.611.363	6.026.324
Presidenza e altre Amministrazioni centrali	49.994	43.911	31.647	125.552
Totale Amministrazioni centrali	2.496.179	2.012.687	1.643.010	6.151.876
Enti pubblici non economici	495.502	395.737	339.130	1.230.369
TOTALE	2.991.681	2.408.424	1.982.140	7.382.245

Nelle tavole seguenti viene riportata la ripartizione del fabbisogno finanziario derivante dai piani delle amministrazioni effettuata in base alla tipologia d'intervento delle singole iniziative. Le tipologie previste sono: interventi per sistemi correnti, progetti/iniziative per infrastrutture, sistemi di *back office*, servizi on-line e *customer satisfaction*, sistemi specifici relativi alla missione, formazione ed e-learning, carte (CIE/CNS, firma). Tale classificazione ha un valore del tutto indicativo poiché molte delle iniziative pianificate comprendono attività eterogenee che ne rendono difficile l'attribuzione puntuale.

Tabella 4 - Amministrazioni centrali - Composizione del fabbisogno finanziario (in migliaia di euro)

TIPOLOGIA	2005	% SU TOTALE 2005	2006	2007	TRIENNIO
Correnti	901.759	36	907.481	899.337	2.708.577
Infrastrutture	364.876	14	263.625	164.192	792.693
Sistemi di back office	196.754	8	150.691	122.336	469.781
Carte	169.484	7	32.125	1.391	203.000
Formazione	65.246	3	63.037	8.272	136.555
Servizi on-line	107.126	4	89.532	73.996	270.654
Sistemi specifici	690.934	28	506.196	373.486	1.570.616
TOTALE	2.496.179	100	2.012.687	1.643.010	6.151.876

Tabella 5 - Enti pubblici non economici - Composizione del fabbisogno finanziario (migliaia di euro)

TIPOLOGIA	2005	% SU TOTALE 2005	2006	2007	TRIENNIO
Correnti	309.865	62	289.082	261.772	860.719
Infrastrutture	87.659	18	40.767	30.127	158.553
Sistemi di back office	42.417	9	26.526	22.371	91.314
Carte	7.501	1	6.972	3.516	17.989
Formazione	6.292	1	4.441	3.565	14.298
Servizi on-line	13.233	3	10.056	7.710	30.999
Sistemi specifici	28.535	6	17.893	10.069	56.497
TOTALE	495.502	100	395.737	339.130	1.230.369

Per le amministrazioni centrali, il 36% delle risorse finanziarie è destinato agli impegni di gestione ed evoluzione dei sistemi correnti, sostanzialmente in linea con quanto registrato nel piano precedente.

Le ingenti risorse finanziarie (circa 690 milioni di euro) previste per la realizzazione di sistemi specifici riflettono la pluralità di compiti dei ministeri, con conseguente sviluppo di differenti sistemi di supporto alle funzioni istituzionali di ciascuno di essi. Per quanto riguarda le carte elettroniche, la parte maggiore degli investimenti è riferita al progetto per la realizzazione e diffusione della CIE del Ministero dell'interno. Infine, è possibile ipotizzare la realizzazione di economie di spesa nel settore dei sistemi di back office, per i quali sono previsti impegni di circa 200 milioni di euro nel 2005 (quindi in crescita rispetto ai 180,4 milioni previsti per il 2004 nel precedente Piano).

Per gli enti pubblici non economici, invece, la maggior parte delle risorse è assegnata alla gestione ed evoluzione dei sistemi correnti (62%), riflettendo la più accentuata maturità dei sistemi di supporto.

3.3.11 La disponibilità di risorse finanziarie per l'attuazione del Piano

Nella formulazione del piano le amministrazioni hanno evidenziato, per il solo 2005, la stima dell'ammontare complessivo delle risorse finanziarie disponibili in base alle indicazioni del bilancio pluriennale, le eventuali leggi pluriennali di finanziamento e le ulteriori disponibilità derivanti dalla partecipazione a programmi nazionali o europei e l'eventuale scoperta.

Tabella 6 - Fabbisogno e stima disponibilità finanziaria 2005 (migliaia di euro)

AMMINISTRAZIONI	FABBISOGNO 2005	DISPONIBILITÀ FINANZIARIE	SCOPERTURA
Amministrazioni centrali	2.496.179	1.878.149	618.030
Enti pubblici non economici	495.502	495.502	-

La tabella seguente riporta il riepilogo delle sole amministrazioni che evidenziano possibile mancanza di copertura del fabbisogno finanziario individuato.

Tabella 7 - Fabbisogno e stima disponibilità finanziaria 2005 (migliaia di euro)

AMMINISTRAZIONI	FABBISOGNO	DISPONIBILITÀ	SCOPERTURA
Ambiente e tutela del territorio	12.203	5.935	6.268
Attività produttive	10.099	2.418	7.681
Difesa	126.677	111.639	15.038
Giustizia	283.054	241.403	41.651
Interno	354.823	94.823	260.000
Istruzione, università e ricerca	320.333	81.668	238.665
Politiche agricole e forestali	102.535	59.411	43.124
Corpo forestale dello Stato	7.590	7.260	330
Presidenza del Consiglio	7.830	6.119	1.711
Avvocatura	9.554	5.992	3.562
TOTALE	1.234.698	616.668	618.030

Il quadro d'insieme mostra, rispetto agli anni precedenti, un certo miglioramento della corrispondenza tra il fabbisogno programmato e le prevedibili disponibilità finanziarie, evidenziando l'impegno a rendere più salda la fattibilità degli interventi ICT, tenendo conto della compatibilità con le risorse finanziarie a disposizione.

Tutti gli impegni degli enti pubblici non economici sono coperti da disponibilità di bilancio, anche se la certezza per alcuni di essi potrà aversi solo dopo la conclusione dell'iter di approvazione da parte degli organi dirigenti.

Per le amministrazioni centrali la prevedibile assenza di copertura finanziaria ammonta a 618 milioni di euro, pari a circa il 25% del fabbisogno complessivo. Gli interventi pianificati ma privi

di copertura finanziaria si concentrano peraltro su quattro grandi iniziative (Carta d'Identità Elettronica, Automazione dello Stato Civile, Informatizzazione delle Scuole, Patente informatica per i docenti) che, per valenza e natura degli interventi proposti, non possono trovare copertura all'interno dei finanziamenti correnti per le ICT e necessitano di essere inseriti, anche dal punto di vista finanziario, in specifici programmi straordinari.

Una situazione particolare riguarda il Ministero delle politiche agricole e forestali, dato che l'ammontare dei fondi da destinare al Sistema Informativo Agricolo Nazionale è stabilito annualmente dal Cipe e non è possibile al momento un puntuale riscontro con le disponibilità sui capitoli ICT dell'amministrazione. Per il Ministero della giustizia, la scoperta di 41,5 milioni di euro è effettivamente collegata a una carenza di finanziamenti ordinari già segnalata anche in passato. Analoga la situazione di altre amministrazioni quali i Ministeri dell'Ambiente e delle Attività produttive. Per quanto riguarda il Ministero della difesa, il Corpo forestale dello Stato e la Presidenza del Consiglio dei Ministri la mancanza di fondi, di minore entità, dovrebbe trovare soluzione nei fondi ordinari e con interventi di cofinanziamento già approvati.

3.3.12 Finanziamenti straordinari

I finanziamenti straordinari, legati a leggi speciali, a finanziamenti comunitari e alle determinazioni del Comitato dei Ministri per la società dell'informazione con i relativi cofinanziamenti, assumono un peso crescente per il finanziamento del fabbisogno ICT. Queste fonti sono importanti per amministrazioni come l'Arma dei Carabinieri, la Guardia di Finanza, i Ministeri dei beni culturali, della difesa, della giustizia, dell'interno, dell'istruzione e diversi altri. I fondi del Comitato dei Ministri per la società dell'informazione hanno consentito in particolare di promuovere ed attivare, tramite il meccanismo del cofinanziamento, progetti significativi che altrimenti sarebbero stati rinviati nel tempo.

3.4 Attività di monitoraggio e verifica dei costi

Il monitoraggio e la verifica dei costi rispondono alla necessità di una adeguata e corretta gestione, da parte delle pubbliche amministrazioni, dei contratti di servizio delle tecnologie dell'informazione. Per questo costituiscono uno strumento operativo di buona amministrazione che, applicato ai contratti di servizio ed ai progetti ad essi inerenti, è finalizzato al perseguimento di obiettivi di *efficacia* (capacità di un progetto di raggiungere l'obiettivo contrattualmente assegnatogli), *efficienza* (capacità di un progetto/contratto di ottenere, rispetto ad eventuali alternative, un dato risultato con i minori costi, ovvero il maggior risultato con i mezzi a disposizione), *economicità* (omogeneità dell'obiettivo progettuale nell'economia complessiva dell'amministrazione, del settore, all'area territoriale, in cui si realizza l'investimento), *trasparenza* (disponibilità dell'informazione necessaria ai diversi attori interessati per giudicare il progetto alla luce dei criteri già enunciati).

Il monitoraggio e la verifica consentono da un lato di facilitare l'evoluzione delle forme contrattuali e dei servizi erogati conformemente all'interesse dell'economia del paese, delle pubbliche amministrazioni committenti e degli utenti; dall'altro permettono di verificare la validità dei progetti partendo dalla validità degli obiettivi, non limitandosi quindi all'indagine della trasformazione di mezzi finanziari nei servizi in cui si materializza l'investimento.

L'azione del Cnipa prevede peraltro anche una serie di filoni d'intervento finalizzati a supportare il processo di governo dei contratti informatici parte delle PA. Su queste tematiche il Cnipa sviluppa - in un'ottica trasversale - azioni volte a promuovere e diffondere all'interno delle ammini-

strazioni le prassi operative afferenti alla direzione dei lavori, alla definizione e misura dei livelli di servizio, all'utilizzo degli strumenti di benchmarking dei sistemi informativi ed assessment di progetti e impianti produttivi, all'utilizzo della certificazione di qualità del fornitore, alla rappresentazione orientata ai processi dei procedimenti amministrativi, al collaudo dei beni. In tal modo viene favorita l'evoluzione delle forme contrattuali in termini conformi alle tendenze emergenti dai risultati generali delle attività di monitoraggio e verifica (con riferimento, in particolare, alla struttura ed articolazione in tipologie di servizi, livelli di servizio, misure ed indicatori, modelli di tariffazione ed applicazione delle penali).

3.4.1 Il monitoraggio dei c.d. contratti di grande rilievo

L'attività di monitoraggio sui contratti riguardanti la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa di sistemi informativi automatizzati nella pubblica amministrazione, determinati come contratti di grande rilievo ai sensi dell'art. 9 e dell'art. 17 del decreto legislativo 12 febbraio 1993 n. 39, è disposta dall'art. 13 comma 2 dello stesso decreto. I contratti di grande rilievo sono inoltre definiti nell'art. 2 della circolare CR/Aipa/38, che disciplina anche l'attività di monitoraggio come massimizzazione del grado di conseguimento delle finalità del contratto, mediante un sistema di operazioni di controllo previa esecuzione di studi di fattibilità volti alla definizione degli obiettivi organizzativi e funzionali dell'amministrazione interessata. Più in dettaglio, per contratti di grande rilievo si intendono quelli che:

- abbiano un valore al netto di IVA superiore a 25 milioni di euro, ovvero, in caso di contratti con validità pluriennale, superiore a 5 milioni di euro in media ogni anno e che, in entrambi i casi, prevedano una percentuale del valore uguale o superiore al 60% a copertura dell'erogazione di servizi ICT o di attività di sviluppo software;
- si riferiscano a servizi che interessino la sicurezza dello Stato, la difesa nazionale, l'ordine e la sicurezza pubblica, lo svolgimento di consultazioni elettorali nazionali ed europee, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate;
- abbiano un rilevante impatto sotto il profilo organizzativo o dei benefici che si prefiggono di conseguire, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate. A questo fine il Cnipa, in sede di richiesta di parere di congruità tecnico-economica, si riserva di richiedere che il contratto venga sottoposto a monitoraggio.

L'azione del Cnipa in tema di monitoraggio non si incentra esclusivamente sul tema del controllo in corso d'opera o a posteriori ma prevede una serie di interventi finalizzati a supportare il processo di governo dei contratti informatici parte delle pubbliche amministrazioni. Il monitoraggio si configura sempre più come attività di supporto all'amministrazione nelle fasi alte dell'analisi, nella predisposizione degli atti di gara e, principalmente, nella "direzione lavori" e nella definizione e misura dei livelli di servizio. Il monitoraggio si articola in diverse azioni, specifiche di ogni fase del ciclo di vita del progetto, che sostengono il responsabile dei sistemi informativi automatizzati nella valutazione dell'impatto economico ed organizzativo, nel controllo dell'avanzamento dei progetti e nell'accertamento dei livelli di servizio. Al monitoraggio provvede l'amministrazione interessata ovvero, su sua richiesta, il Centro nazionale anche mediante società specializzate preferibilmente incluse in un apposito elenco che non risultino collegate, ai sensi della legge 10 ottobre 1990, n. 287, con le imprese parti dei contratti. In caso d'inerzia dell'amministrazione, il Centro Nazionale può sostituirsi ad essa.

Sul sito del Cnipa è pubblicato l'elenco sia dei gruppi di monitoraggio interni alle amministrazioni, sia delle società qualificate per svolgere il monitoraggio. Alla fine del 2004 tale elenco comprendeva 4 gruppi di monitoraggio interno e 17 società, di cui 7 hanno ottenuto nell'anno il rinnovo per un ulteriore triennio e 2 si sono qualificate per la prima volta.

Per facilitare le amministrazioni nell'esecuzione delle gare per la scelta della società per realizzare il monitoraggio, sin dal giugno del 2003 il Cnipa ha pubblicato sul sito gli schemi degli atti di gara per l'appalto dei servizi di monitoraggio. L'insieme dei documenti di gara è costituito da:

- schema di contratto;
- allegato dei livelli di servizio;
- capitolato tecnico;
- lettera di invito e disciplinare di gara;
- bando di gara comunitario.

Nel corso dell'anno sono stati svolti numerosi incontri con le società iscritte nell'elenco dei monitori e con i responsabili dei gruppi interni di monitoraggio per rilevare eventuali osservazioni su tali schemi e indicazioni operative sulla esecuzione delle gare. L'analisi delle cospicue osservazioni ha consentito di orientare l'attività di consulenza e supporto alle amministrazioni ma non ha determinato, per ora, la necessità di una revisione della documentazione prodotta, che, si ricorda, deve comunque essere di volta in volta adattata e personalizzata da parte delle amministrazioni e sottoposta al parere di congruità del Cnipa.

3.4.2 La verifica dei costi e benefici dei sistemi informativi automatizzati

È compito del Cnipa di verificare periodicamente, d'intesa con le amministrazioni interessate, i risultati conseguiti nelle singole amministrazioni riguardo ai costi e benefici dei sistemi informativi automatizzati (art. 7 del decreto legislativo 12 febbraio 1993 n. 39) anche mediante l'adozione di metriche di valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità. La verifica dei contratti informativi va effettuata dopo che la fornitura sia stata eseguita, ed eventualmente al termine delle sue fasi significative, avendo particolare riguardo ai costi ed ai benefici dei sistemi informativi automatizzati, mediante l'adozione delle citate metriche. L'attività di verifica si estende anche all'accertamento dell'utilizzo del monitoraggio all'interno delle diverse amministrazioni, il grado di copertura, l'efficienza e l'efficacia dei monitoraggi in essere nonché all'analisi dello stato dei contratti informativi di grande rilievo sulla base dei rapporti periodici predisposti, verificando e valutando i progetti d'investimento in termini di analisi costi/benefici, analisi del rischio, indicatori economico-finanziari risultati ottenuti.

Al fine di cui sopra, il dirigente responsabile per i sistemi informativi automatizzati all'interno di ogni ente o amministrazione è tenuto a informare il Cnipa sullo stato di avanzamento delle attività concernenti i contratti di grande rilievo e sull'andamento dei relativi contratti di monitoraggio.

Nel corso del 2004 sono stati esaminati dal Centro nazionale 39 rapporti di monitoraggio pervenuti dalle amministrazioni al fine di valutare eventuali criticità nella conduzione dei progetti o nell'esecuzione del monitoraggio ed eventualmente procedere ad una analisi più approfondita e all'emissione di valutazioni e raccomandazioni da parte del Centro nazionale.

La tabella seguente riporta l'elenco dei rapporti di monitoraggio esaminati:

Tabella 8

AMMINISTRAZIONE	CONTRATTO	NR. RAPPORTI
Consip	RUPA - interoperabilità	2
	RUPA - servizi di trasporto	2
	Sviluppo e gestione SI finanza pubblica	2
	Sviluppo e gestione SI RGS	2
Ministero della giustizia	RUPA - interoperabilità	1
	RUPA - servizi di trasporto	1
Inps	Gestione e sviluppo sistema informativo ex INPDAI	4
	Trasformazione SI INPS	2
	Fornitura applicazione sw web oriented	2
	Adeguamento tecnologico ed estensione funzionale progetto di gestione documentale	3
	Integrazione sistema di controllo di gestione	2
	Progetto "Business Continuity" INPS	1
Ministero infrastrutture e trasporti	Estensione progetto Demanio Marittimo	3
	Sviluppo e gestione SI	4
	Progetto VTS	6
Agenzia delle Entrate	Sviluppo e gestione del SI	1
Agenzia delle Dogane	Sviluppo e gestione del SI	1
TOTALE		39

Inoltre, sono state realizzate due istruttorie, più approfondite, di valutazione dell'andamento dei contratti monitorati e delle azioni di monitoraggio. La prima è relativa al contratto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti per l'estensione del progetto finalizzato all'individuazione oggettiva dei beni del demanio marittimo. La seconda, finalizzata all'emissione del parere sul rinnovo del contratto di monitoraggio, riguarda quanto effettuato sul contratto di manutenzione, sviluppo e conduzione del sistema informativo della fiscalità stipulato dall'Agenzia delle Dogane.

La spesa informatica sottoposta a monitoraggio nel corso del 2004 è stata di circa 515 milioni di euro, con un leggero incremento rispetto all'anno precedente. Se si considera che la spesa complessiva esterna per l'acquisto di beni e servizi di informatica per l'anno 2003 ammonta a circa 1.800 milioni di euro, la spesa monitorata è ancora limitata ma in crescita.

Ad oggi, è previsto che la verifica dei contratti informatici venga effettuata dopo che la fornitura sia stata eseguita o, eventualmente, al termine delle sue fasi significative, con particolare riguardo ai costi ed ai benefici dei sistemi informativi automatizzati. L'attività di verifica supporta efficacemente il responsabile dei sistemi informativi automatizzati nella valutazione dei risultati ottenuti e, di conseguenza, il Cnipa intende svilupparla in termini di maggiore dimensionamento, di con-

certo con le amministrazioni, attraverso un orientamento rivolto alla verifica complessiva dei progetti piuttosto che dei singoli contratti.

In tale contesto, di concerto con l'Inps nel mese di marzo è stata avviata un'attività di ottimizzazione e *capacity planning* degli ambienti *mainframe* dell'istituto.

Lo studio ha avuto i seguenti obiettivi:

- valutare il livello di efficienza degli ambienti *mainframe* dell'Inps per quanto riguarda sia le componenti di sistema sia le applicazioni;
- identificare e implementare eventuali ottimizzazioni, in particolare per quanto concerne l'utilizzo delle risorse;
- effettuare uno studio di *capacity planning* che preveda le necessità di risorse per i successivi 18 mesi, al netto dei risparmi conseguiti, in particolare della potenza di elaborazione necessaria.

Lo studio si è concluso nel mese di settembre 2004 con un risparmio totale di 410 Mips che costituisce circa il 9% della potenza disponibile per gli ambienti di produzione.

3.5 La stipulazione di accordi quadro con i fornitori

Allo scopo di ottenere le migliori condizioni negoziali per le pubbliche amministrazioni ed ottenere il coordinamento delle relative iniziative ICT con la corrispettiva riduzione dei costi, il Cnipa ha stipulato nel corso del 2004 due accordi di particolare importanza con Oracle e Microsoft. Tali accordi, di carattere non vincolante per le amministrazioni, non comportano vantaggio preferenziale per i relativi prodotti nei confronti di prodotti concorrenti e non introducono deroghe alla normativa vigente in materia di acquisizioni di beni e servizi, ma consentono ai soggetti pubblici che intendano avvalersene significative riduzioni dei costi e condizioni di particolare favore.

Gli accordi semplificano la gestione delle licenze e, nei casi che includano la *software assurance*, consentono l'aggiornamento tecnologico e delle risorse di sicurezza informatica. Di conseguenza gli accordi in questione (e quelli che saranno successivamente stipulati dal Cnipa) non vogliono influire in alcun modo sulle decisioni strategiche degli enti pubblici, locali o centrali né vincolarne le scelte circa l'eventuale utilizzo di specifici prodotti software, ma solo assicurare alle pubbliche amministrazioni condizioni contrattuali uniformi e di particolare favore in un'ottica di razionalizzazione e coordinamento delle relative acquisizioni.

Più in dettaglio, l'**accordo quadro con Oracle**, finalizzato all'acquisizione e alla realizzazione di prodotti software e servizi di assistenza specificamente adattati alle esigenze delle controparti, è stato firmato il 22 settembre 2004 dopo una serie di incontri con personale tecnico e commerciale di Oracle Italia durante i quali sono stati esaminati i programmi di collaborazione che Oracle ha stipulato con pubbliche amministrazioni degli Stati Uniti e dei Paesi UE.

I contenuti dell'accordo riguardano condizioni economiche di maggior favore, riservate in un primo periodo alle amministrazioni centrali e in seguito anche alle amministrazioni locali, per l'acquisto di alcuni prodotti software Oracle (area *DBMS* e *Application Server*) e dei relativi servizi di manutenzione.

Il 1° dicembre 2004 è stato poi firmato un **accordo con Microsoft** riguardante essenzialmente le tipologie di contratto definite *Government Open License* e *Microsoft Enterprise Agreement*. L'accordo è di durata triennale e si applica a tutte le pubbliche amministrazioni, considerate come un unico cliente. Nell'ambito di tale accordo Microsoft riconosce a tutta la pubblica amministrazione condizioni economiche particolarmente vantaggiose per l'acquisizione di licenze software. Per forniture di qualunque volume le amministrazioni usufruiscono di una fascia di prezzo più conve-

niente di quelle previste dai tipici contratti GOL o *Enterprise Agreement*. L'accordo, peraltro, non influisce in alcun modo sulle decisioni strategiche degli enti pubblici, locali o centrali, né vincola le scelte circa l'eventuale utilizzo di specifici prodotti software.

Sulla base di alcune elaborazioni statistiche compiute dall'Osservatorio del mercato del Cnipa, si stima che l'applicazione delle condizioni economiche previste dai due accordi possa portare ad un **risparmio nell'arco di un anno dell'ordine del 4-5%** rispetto alla spesa complessiva della pubblica amministrazione per acquisti di licenze software Oracle e relativi servizi di manutenzione e a un **risparmio del 4%** circa della spesa complessiva della pubblica amministrazione per acquisti di licenze software Microsoft e relativi servizi di manutenzione.

Sempre allo scopo di definire eventuali accordi quadro, sono stati avviati incontri e trattative con altri fornitori primari della pubblica amministrazione e in particolare con IBM, Sun e Novell. A seguito di incontri e analisi dell'offerta commerciale di IBM, nel mese di dicembre si è predisposto un testo di accordo tra tale società e il Cnipa, poi effettivamente siglato nel maggio 2005. Con gli altri due fornitori citati - Sun e Novell - sono state redatte alcune bozze preliminari di accordo, tuttora allo studio.

Come già accennato, sempre a proposito di accordi quadro bisogna conclusivamente ricordare che la recente Legge finanziaria per il 2005 (legge 30 dicembre 2004, n. 311) ha previsto di procedere a razionalizzazioni della spesa informatica mediante la stipulazione da parte del Cnipa di appositi contratti-quadro per l'acquisizione di applicativi informatici e per l'erogazione di servizi di carattere generale riguardanti il funzionamento degli uffici con modalità che riducano gli oneri derivanti dallo sviluppo, dalla manutenzione e dalla gestione. Le amministrazioni centrali e gli enti pubblici non territoriali saranno tenuti all'utilizzazione dei detti contratti quadro, salva dimostrazione della maggiore vantaggiosità od economicità di soluzioni alternative; in tal caso i contratti varranno comunque come parametro di riferimento. Altre ipotesi di razionalizzazione previste dalla legge finanziaria riguardano più in generale le infrastrutture di calcolo, telematiche e di comunicazione, anche in relazione alle quali è previsto un intervento del Cnipa.

3.6 La riusabilità del software e dei dati pubblici

3.6.1 Il riuso del software e delle applicazioni informatiche

Il Cnipa ha istituito nel febbraio 2004 un Gruppo di lavoro sulla "Riusabilità del software e delle applicazioni informatiche". La tesi di fondo è che tutte le amministrazioni operanti a livello centrale (ministeri, enti) o locale (comuni, province, regioni, etc.) possano avvantaggiarsi della pratica del riuso, anche se con modalità, strumenti e percorsi differenziati. L'attività è consistita principalmente nella verifica della possibilità di avviare un mercato del riuso tra le amministrazioni pubbliche centrali e locali, di coglierne i principali orientamenti e di individuare le condizioni migliori per favorirne la diffusione proponendo anche le relative modalità tecniche ed organizzative.

I lavori hanno avuto luogo nella prima metà del 2004 conducendo, tra l'altro, un approfondimento di alcune esperienze di riuso particolarmente rilevanti. Sono state direttamente coinvolte le amministrazioni protagoniste di tali esperienze, che hanno contribuito in maniera significativa ad arricchire la conoscenza della problematica e a costruire una visione del possibile percorso di sviluppo. Le tematiche individuate derivano sia dall'attività interna al gruppo di lavoro, sia dall'insieme delle opinioni espresse dalle persone intervistate durante l'analisi dei casi di riuso.

Ha trovato conferma la disponibilità e l'interesse delle amministrazioni, che si dichiarano infatti disponibili a cedere software di loro proprietà e ad acquisire a propria volta software da altri soggetti pubblici. Punto di debolezza al momento attuale è, tuttavia, la limitatezza delle esperienze insieme alla scarsa disponibilità di consolidati modelli di riferimento. La gestione di un progetto di

riuso è infatti molto diversa da quella di un progetto tradizionale, sia nelle fasi iniziali che durante l'esercizio dell'applicazione. L'adozione della pratica del riuso comporta, inoltre, un cambiamento di prospettiva da parte delle amministrazioni sotto due profili: maggiore flessibilità ed attitudine a cooperare. Le amministrazioni, al di là della ricordata disponibilità, vedono comunque il riuso come una pratica poco diffusa e non ancora sufficientemente matura: appare ad esempio critica la mancanza attuale di forme di incentivazione, in particolare per le amministrazioni cedenti, che devono peraltro supportare quelle riceventi soprattutto nella fase iniziale di analisi del problema e valutazione dell'opzione di riuso.

Le eventuali forme di incentivazione potrebbero avere carattere economico (anche al fine di compensare l'impegno delle risorse umane per finalità esterne all'amministrazione ed a favore di terzi) e di riconoscimento di valore per l'amministrazione cedente e i soggetti coinvolti. In relazione al rapporto tra amministrazione cedente e amministrazione ricevente è necessario conciliare il ruolo della prima, che rivendica una posizione di leader, con le esigenze della seconda. Un'opzione di agevolazione potrebbe essere l'attività di un terzo soggetto con un ruolo di mediazione. L'esperienza acquisita sul campo e le competenze disponibili in materia troverebbero nel Cnipa un partner affidabile.

In termini più generali, appare comunque necessario informare, incentivare e sostenere le amministrazioni per trasformare l'attuale fase pionieristica in prassi consolidata. Occorrono azioni a breve termine, volte a diffondere l'informazione e la conoscenza delle esperienze e a valorizzare, tramite catalogazione e pubblicazione, il patrimonio applicativo esistente. Ulteriori azioni di sostegno ed indirizzo, finalizzate a sollecitare le amministrazioni ad adottare la pratica del riuso, potranno trovare luogo nei momenti istituzionali di analisi dei progetti di informatizzazione: l'elaborazione del Piano triennale dell'informatica e il rilascio dei pareri. È necessario inoltre far leva sui fattori di successo individuati del riuso, proponendo adeguati meccanismi di stimolo per le amministrazioni disponibili a trasferire ad altre la propria esperienza, e ciò esaltando tramite l'elaborazione di adeguati modelli tecnico/operativi le potenziali economie derivanti da una gestione cooperativa della fase evolutiva di una applicazione.

Visti i positivi risultati raggiunti ed oggetto della precedente esposizione, nel dicembre 2004 è stato istituito nell'ambito del Cnipa un Centro di competenza per il riuso con il compito specifico di:

- elaborare ulteriori indicazioni metodologiche e pratiche per le amministrazioni nell'impostare gli sviluppi di software applicativo che, oltre a tenere conto dell'opzione di riuso dell'esistente, garantiscano lo sviluppo di eventuale nuovo software facilmente riusabile;
- definire ed alimentare uno strumento di raccolta della conoscenza sul patrimonio applicativo disponibile e riusabile, sostanzialmente un catalogo delle applicazioni riusabili e realizzare un portale web del riuso.

Il Centro nazionale svolgerà un'indispensabile funzione di catalizzatore offrendo consulenza alle amministrazioni, favorendo la diffusione e la conoscenza delle applicazioni riusabili e delle migliori esperienze, svolgendo un ruolo di mediazione, promuovendo e coordinando anche iniziative di riuso in ambiti specifici. La conoscenza in tal modo acquisita, consolidata e documentata sul riuso costituirà, in conclusione, un investimento finalizzato a ottenere, in un limitato e definito intervallo di tempo, prodotti (catalogo e strumenti metodologici) e competenze specifiche che costituiscono un fondamentale asset a supporto delle strategie finalizzate alla razionalizzazione dei processi operativi nella pubblica amministrazione centrale. Inizialmente il Centro opererà precisamente in tale ambito, occupandosi in particolare del riuso di applicazioni di supporto alle attività di funzionamento (personale, contabilità, controllo di gestione).

Va infine tenuto presente che le modalità con cui sviluppare la pratica del riuso del software sono sostanzialmente differenziabili rispetto alle amministrazioni centrali e locali.

Le prime sono infatti in numero limitato, e il loro interesse al riuso riguarda prevalentemente il trasferimento di soluzioni a carattere trasversale e di funzionamento interno. A tal fine, il Cnipa dispone di strumenti consolidati di indirizzo e verifica (pianificazione, pareri) che consentono una visibilità ed una conoscenza delle attività molto elevata e puntuale, agevolando il coordinamento delle iniziative. Nel caso delle amministrazioni centrali, quindi, il ruolo del Centro nazionale può riguardare la raccolta e la validazione delle soluzioni riutilizzabili ed il coordinamento delle esigenze per favorire lo sviluppo di soluzioni software pacchettizzate e riutilizzabili.

Le amministrazioni locali, invece, sono di numero molto elevato e il riuso riguarda, in linea di principio, tutto il patrimonio applicativo. In questo caso il Cnipa può svolgere un ruolo di concertazione ed indirizzo delle iniziative, lasciando a strutture decentrate il sostegno specifico alle iniziative stesse. Una funzione rilevante può essere assunta dalla rete dei Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la società dell'informazione (CRC), attivi in tutte le regioni. Inoltre è possibile ottenere sinergie con altre iniziative del Cnipa: ad esempio, è possibile prevedere sinergie nel breve termine con il Centro di competenza sull'open source per l'utilizzo condiviso di piattaforme hardware e software, lo sviluppo di metodologie di valutazione tecnica del software e la scelta delle relative metriche e indicatori, la conduzione di attività congiunte per la valorizzazione e la diffusione di best practice.

Sarà inoltre possibile, nel medio periodo, avviare attività di reingegnerizzazione - focalizzate sull'utilizzo di prodotti a codice libero - di applicazioni riusabili funzionalmente valide già sviluppate in ambiti proprietari e lo sviluppo ex novo in modalità open source di applicazioni e l'attivazione dei correlati servizi ASP per le funzioni amministrative trasversali delle amministrazioni centrali la cui reale domanda sia stata intercettata nel corso delle attività del centro di competenza sul riuso del software.

Ulteriori sinergie, da ultimo, esistono con il progetto di riuso di soluzioni di e-government: il processo del riuso per gli enti locali è in effetti focalizzato sulle soluzioni già finanziate nell'ambito della prima fase dell'e-government locale. È prevista pertanto la realizzazione di un catalogo delle soluzioni di e-government contenente le offerte di riuso presentate dagli enti sulla base dell'avviso recentemente pubblicato dal Centro nazionale. Il supporto organizzativo al processo è offerto, oltre che dal Cnipa, dalla rete dei CRC e la cooperazione si basa sullo scambio di esperienze e materiali tra le due iniziative, oltre che sulla definizione comune degli strumenti metodologici.

3.6.2 Il riuso dei dati pubblici

L'informazione pubblica, ossia l'insieme delle informazioni e dei dati raccolti, prodotti ed elaborati dalla pubblica amministrazione nell'esercizio delle proprie attività istituzionali, rappresenta una risorsa infrastrutturale la cui valorizzazione è un presupposto indispensabile allo sviluppo della partecipazione e della trasparenza, all'efficace esercizio dell'attività di governo ed allo sviluppo sociale ed economico del paese. Essa ha, inoltre, una significativa valenza economica, sia come possibilità di commercializzazione a diretto vantaggio dello stato, sia come supporto alla crescita economica e produttiva, una volta messa a disposizione di operatori che possano utilizzarla per confezionare nuovi servizi da veicolare sul mercato.

La disponibilità in formato elettronico delle informazioni e dei dati pubblici ne facilita l'accesso, l'interscambio e la fruibilità e ne accentua sostanzialmente le possibilità di effettivo utilizzo e valorizzazione, altrimenti spesso soltanto teorica. La recente direttiva comunitaria 2003/98/CE, relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico, rappresenta un primo punto di arrivo dell'elaborazione avvenuta sul tema.

Per accelerare e valorizzare le iniziative in atto, il Cnipa ha costituito nel febbraio 2004 un gruppo di lavoro a supporto al Ministro per l'innovazione e le tecnologie nell'elaborazione di una eventuale direttiva nazionale in materia, oltre che nelle attività per il recepimento della direttiva europea. È stata pertanto avviata un'indagine conoscitiva sulle possibilità di accelerare l'interscambio ed il riuso di dati pubblici e di fornire assistenza alle pubbliche amministrazioni, promuovendo anche azioni di comunicazione e promozione sul tema. Il Cnipa collabora, inoltre, con la società specializzata Allaxia (selezionata attraverso apposita indagine di mercato) per individuare alcune specifiche aree di riuso su cui attivare confronti e progetti sperimentali.

Il Cnipa ha inoltre istituito un apposito indirizzo di posta elettronica a servizio delle amministrazioni per inviare segnalazioni di esperienze di riuso, proposte, commenti, valutazioni (infopubblica@cnipa.it).

La Legge comunitaria, primo passaggio dell'iter di recepimento della direttiva europea, è stata approvata a dicembre 2004 e prevede 18 mesi di tempo per l'adozione dei decreti legislativi di attuazione. Il Cnipa ha quindi assicurato agli uffici legislativi tutto il supporto necessario.

Per quanto riguarda una possibile direttiva specifica del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, sono stati individuati alcuni punti essenziali che saranno introdotti nella medesima oppure in altri analoghi atti. Un nucleo di informazioni da rendere obbligatorie sui siti della pubblica amministrazione è confluito nel Codice dell'amministrazione digitale, mentre alcune indicazioni alle amministrazioni sul riuso e la rilevazione del patrimonio informativo sono confluite nella più ampia bozza di direttiva ministeriale sulla "Razionalizzazione ICT", approvata dal Collegio del Cnipa il 22 luglio e quindi trasmessa al Ministro.

L'indagine conoscitiva ha preso le mosse dalla proposta di creare un primo "repertorio dei dati pubblici", da realizzarsi a cura del Cnipa, formalizzata nella citata bozza di direttiva sulla "Razionalizzazione ICT". Per quanto riguarda infine il progetto "Valorizzazione Informazione Pubblica", il gruppo di lavoro ha esaminato i documenti prodotti nei tempi prestabiliti dalla società partner. Si tratta di documenti di analisi strategica e di individuazione delle possibili iniziative di valorizzazione: in particolare, sono state sviluppate specifiche ipotesi di valorizzazione commerciale delle informazioni legate ai registri immobiliari, alla meteorologia, alle directory della pubblica amministrazione, alle gare e agli appalti, alle Onlus, al fisco, agli studi e alle pubblicazioni del Poligrafico, ai farmaci. Tra queste sono state individuate come aree di maggiore significatività quelle relative a registri immobiliari, dati fiscali e informazioni giuridiche, queste ultime già oggetto di altre specifiche attività ed iniziative del Cnipa.

3.7 Indagini conoscitive e linee guida sui beni e servizi ICT

3.7.1 Individuazione di benchmark per la valutazione delle prestazioni dei personal computer

Con la collaborazione di Consip e delle principali associazioni di categoria (Assintel, Assinform e Federcomin, Anie), il Cnipa ha avviato l'approfondimento della tematica della comparazione quantitativa delle prestazioni dei personal computer desktop e portatili presenti sul mercato, con lo scopo di fornire indicazioni alle amministrazioni che intendono acquistarli, aggiornate con periodicità almeno semestrale, sui benchmark da utilizzare e sulle modalità di determinazione dei valori soglia e di esecuzione.

Nel mese di maggio 2004 l'ambito di attività è stato esteso al fine di individuare anche i benchmark per i server e per lo storage. Nel corso dell'anno i lavori hanno consentito di raggiungere l'accordo sui benchmark BAPCO-Sysmark 2004 per valutare le prestazioni dei personal computer di tipo desktop. Restano ancora da individuare i benchmark da utilizzare nelle gare per la acquisizione di notebook e di server.

Il Cnipa ha inoltre fornito supporto al Dipartimento per le Politiche Comunitarie della Presidenza del Consiglio dei Ministri nell'analisi e nella gestione degli aspetti di natura tecnica riguardanti la procedura di infrazione 2003/5168 ex art. 226 del Trattato CE ("Aggiudicazione appalti pubblici di apparecchiature informatiche - microprocessori").

Con il supporto della propria struttura di laboratorio, il Cnipa ha inoltre avviato un'attività di misurazione con il benchmark BAPCO-Sysmark 2004 su alcuni personal computer messi a disposizione dai principali produttori. Successivamente si è provveduto ad emanare le Circolari Cnipa nn. 44 e 45 del 2004 (G.U. n. 240 del 12 ottobre 2004 e n. 2 del 4 gennaio 2005) che elencano le caratteristiche generali dei benchmark da utilizzare negli appalti pubblici per la fornitura di personal computer desktop, notebook e server.

È stata infine svolta attività di misurazione con il benchmark BAPCO-Sysmark 2004 su alcuni personal computer (notebook e desktop) messi a disposizione dai principali produttori per la individuazione di soglie da porre nel capitolato di gare svolte da alcune pubbliche amministrazioni. In particolare, sono stati svolti test per conto del Consiglio di Stato, del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e dello stesso Cnipa.

Varie amministrazioni (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Inps, Inail, Consiglio di Stato, Consip, Ministero del lavoro, Sogei, Comuni di Cagliari, Priverno, San Giuliano Terme, Pesaro, Voghera, Vigevano, Statte, etc.) hanno inoltre richiesto al Centro nazionale informazioni su come applicare gli indirizzi della circolare all'interno dei capitolati per le gare relative alla fornitura di personal computer e server. A ciascuna di esse è stato fornito il supporto richiesto.

3.7.2 Linee guida sulla qualità dei beni e servizi ICT

Allo scopo di migliorare la qualità dei prodotti e servizi ICT e di supportare il governo dei contratti ICT, il Cnipa ha istituito nel dicembre 2003 un apposito Gruppo di lavoro dedicato alla qualità dei beni e dei servizi ICT, composto da Inps, Ministeri della giustizia e dell'università, istruzione e ricerca, nonché da Consip, Sogei e dalle principali associazioni di categoria dei fornitori ICT (Anasin/AITech, Assinform, Federcomin). Il Gruppo ha prodotto apposite linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT, avvalendosi del contributo di un gruppo di circa 80 rappresentanti di importanti aziende ICT italiane, e con la preziosa collaborazione alle attività apportata dalla Banca d'Italia pur se non direttamente all'interno del Gruppo. La realizzazione delle linee guida ha richiesto 133 incontri per complessivi 1.000 giorni persona, di cui il 50% a carico del Cnipa.

Le linee guida hanno lo scopo di definire:

- un quadro di riferimento complessivo per l'appalto pubblico di servizi ICT da parte delle amministrazioni;
- metodi quantitativi da applicarsi per definire misure di qualità ed identificare processi di misura, allo scopo di fornire indicazioni concrete, pragmatiche, immediatamente applicabili, sia alle amministrazioni appaltanti che ai fornitori offerenti;
- adeguate clausole, da utilizzarsi in fase di negoziazione, per la definizione di capitolati e contratti pubblici per la fornitura di beni e servizi nel settore ICT, relative alla descrizione delle attività da prevedersi contrattualmente, ai prodotti che dette attività realizzano, agli indicatori e misure di qualità da riferirsi sia alle attività che ai prodotti;
- clausole successivamente utili nella fase di attuazione dei contratti ICT, per la necessaria azione di governo del contratto e lo svolgimento del monitoraggio per la verifica del rispetto dei requisiti contrattuali in termini di tempi, costi e stato avanzamento lavori, quantità e qualità attese dei servizi ICT richiesti.

Per la stesura delle linee guida si è adottato un approccio caratterizzato da:

- assunzione di punti di vista complementari per la definizione della qualità, il fruitore del servizio (utente finale), l'amministrazione appaltante il servizio (stazione appaltante), la qualità intrinseca del servizio;
- considerazione dell'intero ciclo di vita inerente l'acquisizione di una fornitura ICT (elaborazione delle strategie di acquisto, definizione delle modalità di appalto, definizione del contratto);
- considerazione di tutte le possibili dimensioni della qualità caratterizzanti prodotti e servizi ICT nelle diverse fasi del ciclo di vita;
- enfasi sulla concretezza attuata fornendo in termini pragmatici risposte a domande operative;
- eliminazione delle possibili ambiguità nell'adozione a livello contrattuale di livelli di servizio e indicatori di qualità.

Le Linee guida sono divise in sei manuali:

1. Presentazione e utilizzo delle Linee guida;
2. Strategie di acquisizione delle forniture ICT;
3. Appalto pubblico di forniture ICT;
4. Dizionario delle forniture ICT elementari;
5. Esempi di applicazione;
6. Modelli per la qualità delle forniture ICT.

Le linee guida si rivolgono sia alle amministrazioni, nel loro ruolo di stazioni appaltanti di beni e servizi ICT, sia ai fornitori che a questi appalti partecipano. La biunivocità della relazione contrattuale porta inevitabilmente al risultato che una cosa suggerita a chi appalta si rifletta su chi offre e viceversa. Le più moderne forme di esternalizzazione dei servizi ICT (outsourcing) trasformano la relazione asimmetrica cliente – fornitore in più paritetiche relazioni tra partner, enfatizzando ancora maggiormente la dualità della relazione contrattuale.

Dal punto di vista delle amministrazioni, l'adozione delle linee guida offre il vantaggio di accelerare ed omogeneizzare la definizione degli atti di gara ICT, facilitando l'emissione dei pareri del Cnipa ed integrando le diverse culture necessarie alla acquisizione delle forniture, con valorizzazione delle best practices di settore. Dal punto di vista dei fornitori, le linee guida descrivono un approccio all'acquisizione di forniture ICT che aumenta la trasparenza delle gare riducendo i possibili contenziosi tra fornitore e stazione appaltante, mettendo nel giusto rilievo la qualità dei servizi offerti dal fornitore al di là delle mere logiche del ribasso di costo, ed infine migliorando la descrizione dei servizi ICT richiesti con corrispondente riduzione dei costi di predisposizione delle offerte.

Ad un mese dal Convegno di presentazione delle linee guida organizzato dal Cnipa presso la sede di Confindustria, dal sito www.cnipa.gov.it sono già stati scaricati 13.500 documenti relativi a questa attività, dei quali circa 8.200 inerenti i 6 manuali delle linee guida.

3.8 Interventi di coordinamento e razionalizzazione di dati pubblici

3.8.1 Sistemi e dati territoriali

I Sistemi Informativi Territoriali hanno come scopo la gestione, l'elaborazione e la diffusione di informazioni georeferenziate, in modo diretto o indiretto, attinenti il territorio (aria, acqua, suolo e

sottosuolo, attività antropiche). La tematica dei dati e dei sistemi informativi territoriali è rilevante sia in rapporto al volume della spesa pubblica per l'acquisizione dei dati cartografici, la realizzazione e la gestione dei sistemi geografici, sia rispetto al ruolo che assume nelle attività di pianificazione del territorio e della fiscalità centrale, regionale e locale.

L'attività nel settore dei sistemi territoriali del Cnipa è finalizzata alla razionalizzazione delle iniziative in materia della pubblica amministrazione; essa si sviluppa attraverso:

- la partecipazione al processo di standardizzazione dei dati e dei servizi informativi riguardanti il territorio, in modo da consentirne, per quanto possibile, il loro riuso; tale processo è stato avviato in precedenza con la partecipazione all'accordo IntesaGis, e proseguirà con la partecipazione al Comitato tecnico nazionale per il coordinamento informatico dei dati territoriali, istituito con decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 26 gennaio 2004. Il Comitato ha la finalità di sostenere la formazione, l'interscambio e la fruizione dei dati territoriali tra le diverse pubbliche amministrazioni. Il Cnipa è incaricato di assicurarne la relativa segreteria tecnica con compiti istruttori, di studio e di supporto tecnico-scientifico;
- l'azione di indirizzo e controllo sulle amministrazioni centrali, sviluppata nell'ambito della pianificazione triennale e della emissione dei pareri di congruità tecnico economica;
- l'azione di indirizzo e coordinamento nell'ambito dei progetti di e-government attinenti a dati e servizi territoriali.

Una così articolata azione trova riscontro e giustificazione negli ingenti investimenti operati in questo settore, negli ultimi anni, dalle amministrazioni pubbliche; si è giunti infatti alla formazione di un rilevante patrimonio di dati territoriali a copertura dell'intero territorio nazionale (dati cartografici e, in generale, dati georeferenziati). Lo sfruttamento di tali risorse non è tuttavia agevole, sia per la carenza di risorse professionali qualificate, sia per il basso grado di comprensione della tematica all'interno delle amministrazioni stesse. Il rischio è quindi quello di assistere ad un incremento degli acquisti di strumenti e di dati non pienamente utilizzati, sulla spinta di esigenze non adeguatamente approfondite e quindi con potenziale spreco di risorse pubbliche. Le problematiche inerenti il territorio, nella sua accezione più ampia, costituiscono infatti uno dei settori più complessi in cui è necessario rendere incisivo il ruolo della pubblica amministrazione nel promuovere l'efficace realizzazione dei servizi e il corretto sviluppo dell'attività di programmazione.

Nel corso del 2004, in particolare, è stato seguito dal Cnipa lo sviluppo dello scambio di dati catastali tra Agenzia del territorio, Regioni ed Enti locali. Su tale tematica è stata esaminata in particolare l'evoluzione dei sistemi dell'Agenzia del territorio per l'interscambio dei dati catastali, con particolare attenzione alla soluzione implementata nell'ambito del progetto SigmaTer; le soluzioni progettuali sono state approfondite anche con le Regioni Abruzzo ed Emilia Romagna. È stata inoltre esaminata la possibilità di riuso dei dati multispettrali rilevati mediante il LARA (Laboratorio Aereo Ricerche Ambientali) del Cnr acquisiti nell'ambito del progetto per la tutela ambientale gestito dal Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri. I nuovi indirizzi di intervento del Cnipa nel settore dei sistemi e dei dati territoriali sono stati presentati al convegno EuroPA ed approfonditi mediante uno specifico convegno "Nuovo catasto e cartografia intelligente: l'integrazione e la cooperazione applicativa nella rappresentazione e nella gestione del territorio", organizzato nell'ambito del ForumPA 2004.

Deve infine rammentarsi che il Cnipa, in ragione della propria consolidata esperienza in materia, assicura la segreteria tecnica del Comitato tecnico nazionale per il coordinamento informatico dei dati territoriali, istituito con decreto del 26 gennaio 2004, svolgendo compiti istruttori, di studio e di supporto tecnico-scientifico alle relative attività. Il compito del Comitato (e, quindi, anche

del Cnipa) consiste nel sostenere la formazione, l'interscambio e la fruizione dei dati territoriali tra le diverse pubbliche amministrazioni sulla base delle direttive del Ministro per l'innovazione e le tecnologie. Tra gli altri compiti, quello di proporre la normativa primaria e secondaria, nonché le regole tecniche e gli standard di riferimento in materia di formazione, gestione, diffusione, interscambiabilità ed utilizzazione dei dati geografici informatici.

3.8.2 *Accordo di collaborazione Cnipa-Istat: la qualità dei dati toponomastici*

L'accordo di collaborazione tra Cnipa e Istat, avviato nel 2002, prevede la definizione di criteri guida per l'analisi e la gestione della qualità dei dati della pubblica amministrazione, con riferimento specifico a due ambiti di particolare importanza e criticità:

- i dati toponomastici presenti negli archivi amministrativi per la localizzazione geografica dei soggetti fisici e delle unità economiche;
- i dati amministrativi utilizzati per la costruzione di indicatori statistici sulle imprese e le istituzioni private riguardanti il mercato del lavoro.

In particolare, è stato scelto di concentrare il lavoro sui **dati toponomastici** a causa della loro centralità nel contesto delle basi di dati pubbliche e dell'assenza di uno standard di rappresentazione.

L'informazione toponomastica, nella accezione comune di indirizzo, è molto spesso associata alle informazioni identificative di tutti i soggetti fisici e giuridici. Numerose amministrazioni che forniscono servizi a cittadini e imprese (Comuni, Camere di commercio, Anagrafe tributaria, Inps, Inail, ecc.) acquisiscono e gestiscono le informazioni relative alla localizzazione dei soggetti fisici e degli agenti economici finalizzate ai propri specifici compiti istituzionali (residenza anagrafica, sede legale, domicilio fiscale ecc.).

Gli indirizzi, pertanto, sono coinvolti in una pluralità di processi amministrativi, la cui buona riuscita è seriamente ostacolata dalla presenza di dati di scarsa qualità che può impedire l'esatta localizzazione dei soggetti coinvolti nei processi stessi.

Nel corso del 2004 si sono concluse le attività previste dall'accordo e l'Istat ha consegnato (a novembre) due documenti finali, contenenti Linee guida dedicate alla qualità dei dati, e un progetto per un corso sulla gestione della qualità dei dati negli enti della pubblica amministrazione, con la relativa documentazione didattica. Dai risultati si evince che i principali ostacoli alla corretta acquisizione iniziale e allo scambio tra amministrazioni delle informazioni relative ai dati toponomastici sono costituiti dall'assenza di standard comuni sulla presentazione di un indirizzo e dalla assenza di un archivio nazionale di riferimento aggiornato e disponibile on-line. Il superamento di tali problematiche richiede determinazioni riguardanti:

- la disponibilità in rete di un **archivio di riferimento delle strade** costantemente aggiornato con le variazioni apportate dagli enti proprietari competenti;
- la definizione di **standard per lo scambio cooperativo dei dati toponomastici** tra amministrazioni.

Il documento "Linee guida sulla qualità dei dati toponomastici relativi alla localizzazione dei soggetti fisici e delle unità economiche" propone, infine, un quadro metodologico di riferimento per le amministrazioni che vogliono intraprendere azioni di miglioramento della qualità dei propri dati toponomastici. Tale quadro si fonda sul principio base di garantire e potenziare la cooperazione tra le pubbliche amministrazioni, considerando anche le singole realtà interne, nel rispetto della loro autonomia e indipendenza.

3.8.3 Sistema Informativo delle Operazioni degli Enti Pubblici – Ordinativo Informatico Locale (SIOPE)

Il Cnipa collabora attivamente con il Ministero dell'economia e delle finanze e con la Banca d'Italia nell'ambito della più ampia tematica della razionalizzazione dei Sistemi di Pagamento della Pubblica amministrazione. Considerando inoltre il ruolo che il Centro sta svolgendo nella promozione delle iniziative di e-government a livello locale attraverso le strutture di cooperazione costituite a tale scopo, il Ragioniere Generale dello Stato ha richiesto al Cnipa di effettuare una serie di azioni finalizzate a stimolare la piena adesione degli enti locali al progetto.

In particolare, le attività dovrebbero riguardare la promozione della partecipazione degli enti locali ad eventi di comunicazione organizzati sul territorio dal Ministero dell'economia e delle finanze e dalla Banca d'Italia, la predisposizione in collaborazione con le rappresentanze locali di Linee guida tecnico-organizzative nonché l'analisi e il supporto alla diffusione di soluzioni tecniche adeguate a favorirne il riuso.

La predisposizione delle Linee guida e delle attività sopracitate ha comportato la costituzione di un gruppo di lavoro composto dal Cnipa e dal Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato (per gli aspetti di natura contabile) e da rappresentanti degli Enti locali e delle loro associazioni rappresentative.

L'art. 28 della legge 27 dicembre 2002, n. 289 (finanziaria 2003), per garantire la rispondenza dei conti pubblici alle condizioni dell'art. 104 del trattato istitutivo della Comunità europea, ha introdotto l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di adottare una codifica gestionale uniforme dei titoli di entrata e di spesa. Apposta sui singoli titoli di entrata e di spesa degli enti locali, tale codifica permette la creazione di un flusso informativo che, tramite il coinvolgimento degli enti tesoriери, alimenta giornalmente l'archivio di finanza pubblica gestito dalla Banca d'Italia, denominato SIOPE (Sistema Informativo delle Operazioni degli Enti Pubblici). L'archivio permetterà di effettuare il monitoraggio continuo della spesa pubblica al fine di garantire il rispetto dei parametri stabiliti nel trattato di Maastricht e consentirà, inoltre, a tutti i soggetti che alimentano l'archivio di effettuare interrogazioni secondo parametri da definire.

I dati sulle operazioni sono classificati secondo codici uniformi su tutto il territorio nazionale per tipologia di enti. Presso il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato sono costituiti inoltre appositi Gruppi di lavoro con il compito di predisporre gli schemi di decreti ministeriali di cui all'art. 28, comma 5 della citata legge 27 dicembre 2002, n. 289 per la codificazione degli incassi e dei pagamenti relativi alle amministrazioni locali, così come già avvenuto in quelle centrali.

Per le amministrazioni dello Stato la codifica gestionale delle spese (Codice Unico di Progetto per le spese d'investimento) è infatti operativa dal 2003, e dal 2004 è operativa anche la codifica del *Common Procurement Vocabulary* (CPV). Per gli altri enti è prevista una graduale introduzione di una codifica gestionale meno analitica. L'attribuzione di un codice univoco sulle reversali e sui mandati, collegato al sistema Europeo dei conti (SEC 95), può essere inserito senza richiedere la sostituzione degli attuali sistemi contabili dei singoli enti locali che potranno provvedere, almeno in prima istanza, a definire delle soluzioni per l'introduzione dei nuovi codici e di interfacce secondo gli standard applicativi emessi dalla Banca d'Italia e dall'Abi, in collaborazione con il Cnipa, per il mandato informatico locale.

L'introduzione dell'Ordinativo Informatico Locale (OIL) completa, in conclusione, l'automazione dei processi che alimentano il SIOPE attuando una standardizzazione dei rapporti telematici tra banche tesoriere ed enti locali. Il progetto è, peraltro, favorito proprio dagli enti tesoriери su cui già ricade l'onere di trasferire in modalità telematiche alla Banca d'Italia, secondo le regole applicative definite da questa ultima, le informazioni codificate dei pagamenti degli enti locali anche nel caso in cui gli stessi non abbiano provveduto al trasferimento in elettronico e all'adozione dei nuovi standard di codifica.

4. Funzione di *governance* di progetti infrastrutturali e trasversali in campo informatico e telematico

4.1 Premessa

La creazione del Cnipa "unificato" ha portato in dote alla neonata struttura anche la continuazione nella gestione e nella *governance* di iniziative e progetti di carattere trasversale ed infrastrutturale, nati originariamente al fine di consentire l'avvio dell'informatizzazione complessiva della pubblica amministrazione italiana, e successivamente rivolti al fine di assicurare l'armonico proseguimento del processo, in termini di omogeneità e rispetto degli standard, nei confronti di tutte le amministrazioni. Il più importante esempio in merito è certamente la RUPA (Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione).

La RUPA nacque infatti nel 1999 precisamente con l'obiettivo di razionalizzare il processo di acquisizione dei servizi di **trasporto** dei dati, di fornire servizi di **interoperabilità di base** fra le amministrazioni e di definire e predisporre un'architettura idonea per la **cooperazione applicativa**.

L'opzione iniziale, perseguita affidando la gestione del sistema al Centro Tecnico per la RUPA e attraverso la selezione mediante gara di un fornitore privato per i servizi di trasporto (PathNet) e di uno per i servizi di interoperabilità (EDS-PA), ha consentito di realizzare nel tempo economie di scala, adeguando le soluzioni all'evoluzione tecnologica ed alle migliori condizioni economiche offerte dal mercato.

Il Centro Tecnico prima, ed oggi il Cnipa, hanno assistito ed assistono le amministrazioni sia sotto il profilo tecnico, fornendo consulenza progettuale relativa alla ristrutturazione, al potenziamento e all'aggiornamento delle infrastrutture esistenti, sia sotto il profilo contrattuale, nella stipula e nella gestione dei contratti di fornitura dei nuovi servizi.

Sono stati organizzati seminari rivolti ai responsabili dei sistemi informativi delle amministrazioni centrali e locali (per i quali l'adesione alla RUPA non era vincolante) finalizzati a fornire informazioni sulla tipologia dei servizi RUPA e sulle modalità e i tempi di erogazione.

Allo scopo di predisporre quanto necessario per la stipula dei contratti di fornitura e per recepire le necessità della pubblica amministrazione anche in termini di servizi aggiuntivi o di varianti ai servizi già presenti a listino sono stati organizzati anche incontri con il personale tecnico ed amministrativo delle amministrazioni.

Per determinare i fabbisogni di ciascuna amministrazione in vista della stipula dei singoli contratti di fornitura sono stati predisposti questionari relativi ai fabbisogni dei servizi di trasporto e di interoperabilità. Infine, i piani dei fabbisogni dei servizi di interconnessione per il trasporto ed il piano di interconnessione per l'interoperabilità sono predisposti ed allegati ai rispettivi contratti di fornitura.

Gli utenti dei servizi oggetto della gara, secondo quanto stabilito nella legge n. 59 del 15 marzo 1997, sono le amministrazioni incluse nel decreto legislativo 12 febbraio 1993 n. 39, ovvero tutte le amministrazioni centrali e gli enti pubblici non economici (che sono tenuti ad avvalersi dei servizi messi a gara), le altre amministrazioni (che ne hanno solo la facoltà) e i soggetti che aggregano più amministrazioni locali, che possono anche essi avvalersi dei servizi limitatamente ai collegamenti con le altre amministrazioni connesse alla RUPA.

Nella seguente tabella (Tab. 9) sono riportati lo stato delle adesioni ed il numero di accessi per dominio amministrazione (dati relativi al 2004).

Tabella 9 - Stato delle adesioni ed accessi RUPA per dominio Amministrazione

AMMINISTRAZIONE	ACCESSI INTRANET 12/2004	SOTTOSCRIZIONE CONTRATTI	
		TRASPORTO	INTEROPERABILITÀ
Apat	15	x	x
Aci Informatica	149	x	
Agenzia Segr. Comunali	23	x	
Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura	319	x	
Arma dei Carabinieri	49	x	
Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici	19	x	
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	2	x	
Avvocatura Generale dello Stato	35	x	x
Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione	1	x	
Comune di Somigliano	13	x	x
Comune di Roma	179	x	x
Cons. Giustizia Amm.va Regione Sicilia	1	x	x
Consiglio di Stato	378	x	x
CONSIP s.p.a.	315	x	x
Consob	3	x	
Corte dei conti	50	x	x
Cri	28	x	x
CSI Piemonte	1	x	
Enac	42	x	x
Ente Foreste della Sardegna	6	x	
Ente Nazionale per il Turismo	4	x	x
Enpals	15	x	
Ersat	35	x	x
Federazione Italiana Gioco Calcio	164	x	
Finsiel S.p.A	1	x	
Guardia di Finanza	343	x	
Ice	21	x	x
Inail	361	x	x
Inea	2	x	x
Informatica Trentina S.p.A.	1	x	
Inpdap	171	x	
Inps	645	x	x
Inrm	4	x	x
Ipost	21	x	x
Ipsema	9	x	
Ispesl	45	x	x
Istat	51	x	x
Ingv	25	x	
Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato	1	x	
Istituto Superiore di Sanità	6	x	x
Ist. Sperim. Zoo-Prof. (TE)	1	x	
Laziomatica S.p.A	245	x	x
Min. degli affari esteri	14	x	x
Min. del commercio estero	4	x	x
Ministero del lavoro e delle politiche sociali	176	x	
Ministero della difesa	41	x	x
Ministero della difesa - Direzione Generale Leva	2	x	
Ministero dell'economia e delle finanze-Agenzia del demanio	104	x	
Ministero dell'economia e delle finanze-Agenzia del territorio	222	x	
Ministero dell'economia e delle finanze-Agenzia delle dogane	479	x	
Ministero dell'economia e delle finanze-Agenzia delle entrate	685	x	

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Ministero dell'economia e delle finanze-Dipartimento delle politiche fiscali	133	x	
Ministero dell'economia e delle finanze-Scuola Sup. Economia e finanze	6	x	
SOGEI-Società Generale d'Informatica S.p.A.	9	x	
Ministero della giustizia	1299	x	x
Ministero della salute	360	x	x
Ministero delle attività produttive	24	x	
Ministero delle comunicazioni	1	x	
Ministero delle infrastrutture e dei trasporti	446	x	
Ministero delle politiche agricole e forestali	199	x	
Ministero dell'interno	4	x	x
Ministero dell'interno-DIA	1	x	
Ministero dell'interno - Dipart. affari interni e territoriali	14	x	
Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca	159	x	x
Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca - Scuole	9068	x	
Ministero per i beni e le attività culturali	106	x	x
Monopoli di Stato	433	x	x
Notartel spa	1	x	
Postecom s.p.a.	1	x	
Presidenza del Consiglio dei Ministri	1	x	
Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dip. prot. civile	2	x	
Provincia Autonoma Bolzano - Alto Adige	1	x	
Provincia Reggio Emilia	47	x	
Provincia regionale di Palermo	3	x	
Regione Autonoma della Sardegna	1	x	
Regione Basilicata	1	x	
Giunta regionale della Campania	31	x	
Regione Campania	1	x	
Regione Emilia Romagna	1	x	
Regione Liguria	1	x	
Regione Lombardia	1	x	
Regione Marche	1	x	
Regione Molise	1	x	
Regione Puglia	1	x	
Regione Siciliana - Dipartimento bilancio e tesoro	26	x	
Regione Toscana	1	x	
Regione Umbria	1	x	
Regione Veneto	92	x	
Registro Italiano Dighe	1	x	
Scuola Superiore Pubbl. Amm.	10	x	x
Università degli Studi Roma - Tor Vergata	2	x	
TOTALE ACCESSI	1.8017		

4.1.1 Evoluzione della RUPA

In linea con le nuove esigenze di larga banda del mercato, fra il 2003 ed il 2004 sono stati introdotti nuovi servizi di trasporto quali i servizi xDSL e i servizi di collegamento in fibra ottica.

Inoltre, con il 3° atto aggiuntivo al contratto quadro della RUPA è stata estesa a tutti i servizi la clausola di non esclusività per il fornitore di connettività della RUPA, la società PathNet. Ciò consentirà alle amministrazioni, previo parere del Cnipa, di acquisire servizi di connettività attraverso altri fornitori. Tale clausola anticipa l'impostazione multifornitore che si intende dare ai servizi di rete delle pubbliche amministrazioni attraverso il Sistema Pubblico di Connettività.

Il 3° atto aggiuntivo indica inoltre le modalità di migrazione dai servizi RUPA classicamente usati (IP permanente) ai servizi a larga banda. In particolare, per rendere ancora più semplice la migrazione verso i servizi xDSL sono state previste modalità di tariffazione flat e opzioni di disponibilità elevata e ridondanza dell'accesso.

Oltre ai consistenti risparmi provenienti dalla revisione ordinaria dei prezzi, prevista nei contratti quadro della RUPA, è stato possibile beneficiare di ulteriori sconti grazie ad una revisione straordinaria, scaturita dalle nuove tariffe presentate da Telecom Italia all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Le nuove tariffe migliorative sono state recepite anche nel listino RUPA per i servizi basati sui CDN (Circuiti Diretti Numerici) di Telecom Italia.

Con l'approssimarsi della scadenza del contratto RUPA il Cnipa, su incarico conferito dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie, ha infine avviato gli studi necessari per la definizione dello scenario futuro delle infrastrutture informatiche delle pubbliche amministrazioni italiane. Entro il 2007 la RUPA, quindi, evolverà e sarà assorbita nell'ambito di un progetto ancora più ampio: il Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC).

4.2 Le reti: SPC, RIPA e nuove tecnologie VoIP

4.2.1 Il Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC)

Una definizione tecnica dell'SPC, estratta dal decreto istitutivo del medesimo⁵, è la seguente:

L'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.

In pratica, l'SPC sarà una sorta di Internet "qualificata" della pubblica amministrazione, a cui potranno connettersi però anche altri soggetti. L'SPC consisterà essenzialmente in un insieme di regole tecniche e di organismi di gestione che permetteranno di collegare tra loro in un tutto coerente reti già esistenti. A differenza della RUPA, la rete della pubblica amministrazione attuale, l'SPC non avrà un solo fornitore ed è stata anzi progettata per favorire lo sviluppo del mercato dei provider a livello territoriale. Inoltre, l'SPC promuoverà concretamente i più moderni metodi di interconnessione e di interoperabilità tra sistemi informatici, comprese le tecnologie di sicurezza e di autenticazione, necessari per un rapido sviluppo dei servizi di e-government a livello di massa.

Il progetto SPC è articolato in due fasi principali i cui obiettivi sono:

- la descrizione dell'SPC nel suo complesso, delle strutture organizzative per il suo governo, delle infrastrutture tecnologiche e delle regole tecniche per la fornitura dei servizi di connettività ed interoperabilità di base nel rispetto dei necessari requisiti di sicurezza;
- la definizione del modello e dei servizi di interoperabilità evoluta e di cooperazione applicativa e lo sviluppo dell'architettura abilitante e delle relative regole di governo.

4.2.1.1 Servizi di connettività ed interoperabilità di base

È stato istituito un gruppo di lavoro per la progettazione esecutiva dell'SPC con particolare riferimento alle strutture organizzative, alle infrastrutture tecnologiche e alle regole tecniche per i servizi di connettività ed interoperabilità di base. Ai lavori hanno partecipato circa 150 rappresentanti delle amministrazioni centrali e locali, del mondo accademico, dei maggiori fornitori di servizi ICT e delle più importanti associazioni di categoria. I 12 documenti condivisi tra i partecipanti sono stati presentati ed approvati nell'ambito del tavolo tecnico permanente della Conferenza unificata.

È in via di svolgimento una sperimentazione degli aspetti più tecnici legati ai piani di indirizzamento e alle politiche di *routing* previste dall'architettura. La piattaforma di test è realizzata "in

⁵ Il D. lgs n. 42 del 28 febbraio 2005, dal titolo "Istituzione del Sistema pubblico di connettività e della Rete internazionale della pubblica amministrazione, a norma dell'art. 10, della L. 229 del 29 luglio 2003" (G.U. del 30 marzo 2005, n. 73) ha sancito l'inizio della fase operativa dell'SPC.

campo” e vede il coinvolgimento dei maggiori Internet Exchange Point italiani (MIX, NAMEX, TOPIX, TIX) e di diversi ISP (Internet Service Provider).

Un ulteriore aspetto qualificante dell'infrastruttura di connettività ed interoperabilità di base dell'SPC riguarda l'adozione di un modello di *provisioning* che prevede l'assegnazione delle forniture ad una pluralità di fornitori qualificati. La presenza di più fornitori qualificati in concorrenza tra loro è uno dei principi base del Sistema Pubblico di Connettività. Tale approccio consentirà di ottenere notevoli benefici per le amministrazioni.

La gestione strategica del sistema sarà curata da una Commissione di coordinamento guidata dal Presidente del Cnipa e composta da tredici rappresentanti delle pubbliche amministrazioni, sei degli enti locali e sei delle amministrazioni centrali. La Commissione dovrà tra l'altro approvare le linee guida, le modalità operative, il funzionamento dei servizi e le procedure per la cooperazione applicativa. Il Cnipa, avvalendosi della collaborazione di altri soggetti, avrà il compito di coordinare le fasi della progettazione e della realizzazione dell'SPC nonché, nel rispetto delle decisioni e degli indirizzi forniti dalla commissione, quelle della gestione e dell'evoluzione. Entro il primo semestre del 2005 verranno bandite dal Cnipa le gare per la realizzazione delle infrastrutture comuni necessarie a tutto il sistema e per la fornitura dei servizi alle amministrazioni.

4.2.1.2 Servizi di interoperabilità evoluta e cooperazione applicativa

Il Cnipa si è posto l'obiettivo di definire il modello, l'architettura e le regole per l'interoperabilità evoluta, la cooperazione e l'accesso ai servizi applicativi erogati dalle amministrazioni pubbliche nell'ambito dell'SPC. Al fine di assicurare la massima partecipazione, ai lavori del relativo Gruppo hanno partecipato circa 120 persone in rappresentanza delle amministrazioni centrali e locali, del mondo accademico e delle principali associazioni dei fornitori di servizi ICT. Nel marzo 2004 si è conclusa la prima fase dei lavori, con la definizione nei documenti del modello e dei requisiti architetturali per i servizi di interoperabilità evoluta, cooperazione ed accesso dell'SPC.

Analogamente a quanto fatto per i servizi di connettività, le attività avviate hanno portato alla definizione dell'architettura, in termini di servizi infrastrutturali comuni e delle modalità di interazione fra i componenti, dell'organizzazione e delle regole di gestione e governo del sistema e degli standard e tecnologie da adottare. I documenti, unitamente ad una sintesi dei concetti, sono stati condivisi anche dalla Conferenza unificata e rappresentano il giusto livello di condivisione che consente sia una maggiore stabilità nel tempo del modello nazionale di cooperazione applicativa, sia i gradi di libertà necessari per l'implementazione.

Attualmente il Cnipa è impegnato nella redazione di documenti di dettaglio e nella predisposizione di alcune prove relative alla porta di dominio e alla struttura dei registri, utili per la definizione dei capitolati per la realizzazione dell'infrastruttura generale di cooperazione applicativa e per la qualificazione dei servizi. Tali attività termineranno, con i contributi alla revisione dei documenti da parte dei soggetti coinvolti presumibilmente entro marzo 2005, in tempo per dare l'avvio alla gara nel corso del 2005.

4.2.1.3 Cooperazione applicativa e SPC

Relativamente ai principi organizzativi del modello di cooperazione, all'architettura tecnologica e funzionale e agli standard, il Cnipa ha prodotto alcuni documenti primari pubblicati nel proprio sito www.cnipa.gov.it.

Il documento “Standard” ha definito gli standard relativi ai servizi di accesso, interoperabilità e cooperazione. In particolare, sono stati determinati gli standard di riferimento dei dati e dei servizi applicativi ed infrastrutturali e alla definizione delle modalità di utilizzo dei servizi infrastrutturali e delle specifiche tecniche relative agli aspetti non coperti dagli standard.

Sono stati presi in considerazione standard internazionali indipendenti dagli strumenti di sviluppo e dai prodotti di mercato. Pertanto ogni ente cooperante, nel recepire tali specifiche, potrà concentrare i propri sforzi nella graduale realizzazione delle logiche di business dei propri servizi, scegliendo i prodotti di mercato più adatti alle proprie esigenze.

Il documento prodotto costituisce un compendio degli standard applicabili alle principali componenti di una architettura di cooperazione applicativa e rappresenta il punto di partenza per i successivi documenti di specifica di dettaglio relativi alle singole componenti architetture dell'SPC, quali ad esempio le specifiche della Porta di dominio.

I servizi infrastrutturali per la cooperazione applicativa sono costituiti dal registro dei servizi, che comprende l'indice dei soggetti, l'elenco degli erogatori, il catalogo degli accordi e la rubrica degli indirizzi, e dalle Porte di dominio, componenti di integrazione e di interoperabilità. Per la definizione degli standard di sviluppo delle predette componenti infrastrutturali è stato seguito uno sviluppo incrementale guidato dall'osservazione degli *standard de facto* e *de jure* e dai progetti istituzionali sviluppati dalle PA sia locali che centrali. Le specifiche di dettaglio, invece, approfondiranno gli aspetti non trattati dagli standard, o comunque non consolidati in base anche alle indicazioni del mercato.

Da un punto di vista concettuale, il sistema di cooperazione previsto per l'SPC si basa sulla possibilità, offerta dagli standard e dalle tecnologie correnti, di rappresentare gli scambi di dati informatici in modo che la progettazione dei sistemi applicativi da parte delle diverse amministrazioni non ne risenta che in maniera del tutto generale ed astratta. In tal modo, da un lato viene assicurata la possibilità di definire via via le nuove modalità di scambi dei dati richieste dall'evoluzione amministrativa e da quella tecnologica, dall'altro si garantisce l'indipendenza dei sistemi informatici delle amministrazioni da particolari prodotti o produttori di software. Senza entrare nell'ambito tecnico, gli elementi principali dell'SPC sono i registri e gli indici, che contengono delle rappresentazioni astratte dei servizi online e dei dati necessari, e le porte di dominio, che mantengono attiva la comunicazione tra le amministrazioni e e gli altri soggetti connessi all'SPC, isolandone le differenze tecniche e le responsabilità.

Il documento "Organizzazione" individua il modello di funzionamento organizzativo dell'SPC, descrivendolo in termini di servizi, soggetti, processi, ruoli e funzioni dei diversi soggetti. Sono stati inizialmente concordati i principi generali che il Sistema pubblico di cooperazione deve rispettare: il modello di cooperazione applicativa supporta una modalità di erogazione del servizio organizzata per adempimenti e procedimenti che derivano da dettati normativi o da compiti istituzionali. La cooperazione è paritetica fra tutti i soggetti cooperanti e indipendente dagli assetti organizzativi dei soggetti. Ciascun soggetto cooperante ha la responsabilità dei servizi erogati e dei dati forniti ed è autonomo nella gestione dei propri sistemi, oltre che nella definizione ed attuazione delle politiche di sicurezza del proprio sistema informativo. Infine, ciascun soggetto è responsabile delle autorizzazioni per l'accesso ai propri dati e/o servizi.

Al Sistema Pubblico di Cooperazione possono partecipare amministrazioni pubbliche e altri soggetti, anche privati, i cui sistemi informativi hanno la necessità di interagire con quelli delle pubbliche amministrazioni per la completa e razionale informatizzazione dei procedimenti amministrativi di queste ultime. Ciò significa che anche un soggetto privato, ad esempio Poste Italiane, o una aggregazione di soggetti privati, come ad esempio la società Notartel, possono essere qualificati per fare parte della comunità del Sistema Pubblico di Cooperazione, con l'obbligo di seguirne le regole organizzative e tecniche.

È stato inoltre esaminato, dal punto di vista delle responsabilità e della organizzazione, l'insieme dei servizi applicativi ed infrastrutturali coinvolti nella cooperazione interamministrativa, definendo tre concetti chiave:

- il Dominio dei servizi applicativi, che rappresenta l'insieme dei servizi applicativi di responsabilità del singolo soggetto;
- il Dominio di Cooperazione, che rappresenta, in generale, un accordo tra diversi soggetti per cooperare nella informatizzazione di un insieme di procedimenti amministrativi pertinenti, in cui si definisce chi è responsabile di cosa e chi svolge le funzioni di supervisione e monitoraggio

degli accordi presi. In alcuni casi, si pensi al Sistema delle Imprese o al Mandato Informatico, il Dominio di Cooperazione deve soddisfare particolari esigenze di sicurezza.

- i Servizi Infrastrutturali nazionali e locali di cooperazione (SICA).

Infine, è stato delineato il modello di *governance* del Sistema Pubblico di Connettività, in stretto raccordo con il testo della proposta di normativa in materia, schematizzandone e descrivendone i fondamentali processi organizzativi di funzionamento. Per ciascun processo sono stati individuati (Tab. 10) gli attori, i ruoli e funzioni.

Tabella 10 – Processi organizzativi dell’SPC

MACROPROCESSO	PROCESSO
Governo e coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione delle regole • Qualificazione Soggetti del SPCoop • Qualificazione SICA • Assicurazione regolare funzionamento • Promozione ed evoluzione SPCoop
Monitoraggio e controllo	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo del rispetto delle regole, inclusa la verifica dei livelli di servizio • Verifiche • Gestione reclami e controversie
Gestione Dominio servizi applicativi	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione e predisposizione componenti di base del DSA (comprende la Predisposizione del piano di sviluppo del DSA, in termini di offerta e di fabbisogno di servizi applicativi sul SPCoop) • Predisposizione Piano dei fabbisogni • Registrazione /aggiornamento/chiusura del DSA (comprende la qualificazione dei soggetti)
Gestione Dominio di Cooperazione	<ul style="list-style-type: none"> • Costituzione del D.C. (definizione dell’accordo istitutivo, della tipologia di amministrazioni che possono/devono partecipare al dominio e dei procedimenti coinvolti) • Definizione dell’accordo di cooperazione (inclusa la individuazione dei SICA necessari, scelta del fornitore dei servizi o in alternativa predisposizione dei servizi per il Dominio di Cooperazione) • Registrazione del D.C. e dei servizi erogati • Adesione al D.C.
Erogazione dei servizi applicativi	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione e implementazione dei servizi applicativi • Registrazione/aggiornamento/chiusura servizi applicativi • Erogazione dei servizi applicativi • Autorizzazione e revoca alla fruizione di servizi applicativi • Monitoraggio e controllo dei servizi applicativi erogati
Fruizione dei servizi applicativi	<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione dei servizi applicativi di interesse • Predisposizione dell’ambiente per la fruizione dei servizi applicativi • Richieste di accesso/cancellazione/modifica alla fruizione dei servizi applicativi • Fruizione dei servizi • Monitoraggio e controllo dei servizi fruiti
Gestione ed erogazione dei SICA	<ul style="list-style-type: none"> • Qualificazione SICA (soggetto erogatore dei servizi) • Definizione ed implementazione dei SICA da erogare • Registrazione, aggiornamento e chiusura dei SICA (qualificazione del singolo servizio) • Erogazione dei SICA • Sottoscrizione e revoca alla fruizione dei SICA • Monitoraggio e controllo dei SICA erogati
Fruizione dei SICA	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione piano dei fabbisogni • Individuazione dell’erogatore SICA • Predisposizione dell’ambiente per la fruizione dei SICA • Richiesta di registrazione e cancellazione ad un SICA • Fruizione • Monitoraggio e controllo dei SICA utilizzati

4.2.1.4 Il PIR o Punto di Interconnessione della RUPA

Alla tematica dell'SPC, infine, si ricollega, nell'attuale periodo di transizione, quella del PIR o Punto di Interconnessione della RUPA. Presso il Centro di Gestione per i servizi di Interoperabilità (CG-I) della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione è stato realizzato un sito (inteso in senso fisico) presso il quale gli operatori di telecomunicazione che richiederanno l'interconnessione della propria rete alla RUPA potranno collocare i propri apparati di rete. In tal modo gli operatori avranno la possibilità di fornire alle pubbliche amministrazioni i servizi attualmente disponibili in RUPA. Il primo dei servizi ad essere reso disponibile sarà quello di Protocollo Informatico.

Gli Operatori che intendono collegarsi al PIR sono tenuti a presentare formale richiesta al Cnipa, che valuta le richieste e consente il collegamento a seguito della positiva valutazione della documentazione presentata e della sottoscrizione degli appositi impegni da parte dell'Operatore. Il successivo mantenimento della connessione sarà determinato dall'esito di verifiche svolte nei tempi e nei modi ritenuti più idonei dal Cnipa, che avrà anche il compito di definire i criteri di adesione e le relative verifiche, sia iniziali che successive.

4.2.2 L'internazionalizzazione della connettività: la Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (RIPA)

Il D. lgs. 28 febbraio 2005 n. 42, istitutivo del Sistema Pubblico di Connettività - SPC sancisce anche la creazione della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione, o RIPA.

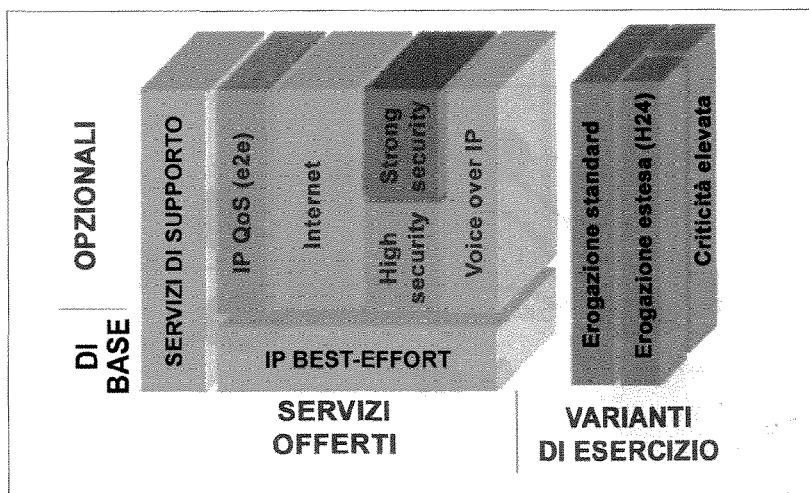
Il progetto trova origine nelle esigenze delle amministrazioni di collegare le proprie sedi estere in modo sicuro ed affidabile, oltre che di accedere in maniera efficiente ad Internet. L'idea è di rendere disponibile a tutte le amministrazioni italiane un listino di servizi di connettività IP e di sicurezza a cui queste possano attingere in base alle proprie necessità.

Al progetto, approvato dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione il 18 marzo 2003, sulla base della proposta presentata dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie, sono stati destinati 17 milioni di euro. L'obiettivo è migliorare l'erogazione dei servizi informatici a livello internazionale, ai quali sono interessati circa 500 uffici italiani dislocati in tutto il mondo, in modo da stimolare lo sviluppo di applicazioni rivolte alle nostre comunità ed aziende internazionali, come il voto degli italiani residenti all'estero, lo sportello unico per gli italiani che vivono in paesi stranieri, l'anagrafe consolare centralizzata, il progetto dei visti ecc.

Al fine di trovare la soluzione più adeguata alle esigenze delle amministrazioni è stata effettuata un'analisi congiunta da parte del Cnipa, del Ministero degli affari esteri e dell'Istituto del Commercio Estero. Sono stati verificati gli effettivi fabbisogni di connettività delle amministrazioni interessate propedeutici alla definizione dei servizi del listino; l'estensione geografica globale della fornitura ha peraltro messo in luce una serie di problematiche di rilevante complessità. Il listino di servizi che ne risulta ha una struttura altamente articolata.

Sulla base delle singole voci del listino, illustrate nella figura 13 e descritte di seguito, ogni amministrazione potrà soddisfare le esigenze di ciascun sito estero mediante un'opportuna combinazione dei profili di connettività IP e sicurezza di rete.

Figura 13 - I servizi della Rete Internazionale



Servizi di base IP Best Effort. Sono il nucleo dei servizi di connettività e di supporto che le amministrazioni possono richiedere in base alle proprie necessità. Questi servizi riguardano la realizzazione e la gestione di servizi di connettività IP che saranno erogati dal fornitore aggiudicatario nel rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati (disponibilità, banda, monitoraggio, reportistica ecc.). Sono previste due modalità di collegamento: *dial-up* e *always-on*. I servizi di base comprendono anche un supporto di *Systems Management* e *Customer Care/Call Center*, cioè tutte quelle attività di gestione dei sistemi e della rete finalizzate a misurare i livelli di servizio contrattualizzati e ad intervenire a fronte di anomalie.

Servizi opzionali. Includono una serie di servizi ulteriori che le Amministrazioni potranno richiedere per ogni singola sede, come:

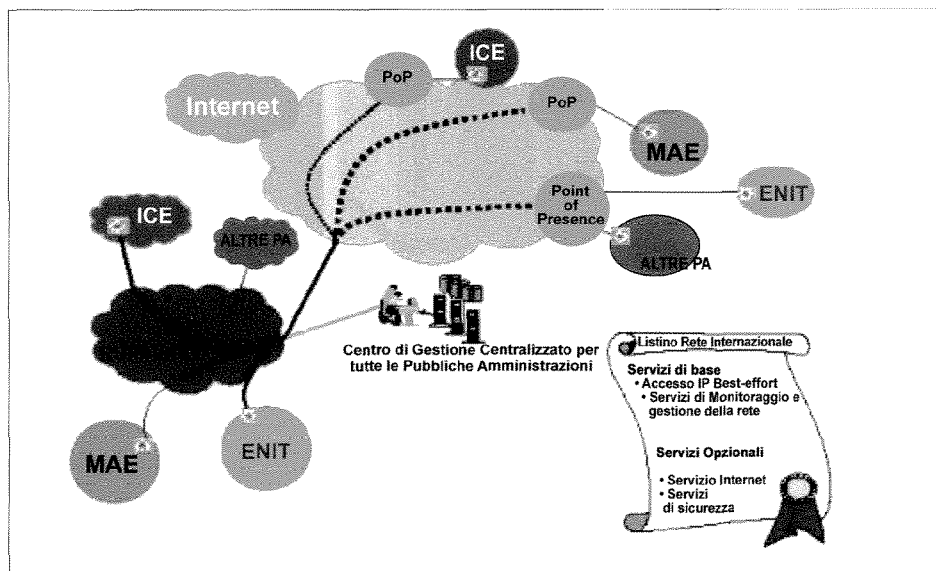
- il Servizio di trasporto IP a qualità garantita (IP-QoS) che fornisce una banda garantita *end to end* tra due sedi indicate dalla amministrazione;
- il Servizio Internet che fornisce il servizio di connettività verso Internet;
- i Servizi di sicurezza di rete, che comprendono la gestione e l'evoluzione di servizi di sicurezza (*firewall*, *intrusion detection*, VPN IPsec e NAT). Sono previsti due profili di sicurezza (*high* e *strong*) che differiscono sia nella misurazione dei livelli di servizio che nel livello di proattività del fornitore a monitorare gli allarmi del sistema di sicurezza che, nel caso di profilo *strong*, deve essere molto più elevato.

Varianti di esercizio. Per soddisfare le diverse esigenze di servizio delle amministrazioni, sono state previste modalità di erogazione di servizio migliorative attivabili sede per sede in alternativa a quella standard:

- *erogazione standard:* la misurazione dei livelli di servizio è riferita alle ore diurne (dalle ore 8 alle ore 20 ora locale) per tutti i giorni della settimana;
- *erogazione estesa.* La misurazione dei livelli di servizio è riferita ad un utilizzo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, per un insieme di servizi contrattualizzati definito dall'amministrazione per una determinata sede;
- *criticità elevata.* Prevede dei livelli di servizio più stringenti per singole sedi.

L'architettura complessiva della Rete Internazionale è schematicamente rappresentata nella figura seguente (Fig. 14).

Figura 14 - Rete Internazionale



Si è posta particolare attenzione alla forte eterogeneità delle diverse aree geografiche. Difatti la dislocazione delle sedi delle amministrazioni riguarda in alcuni casi aree geografiche tecnologicamente avanzate, in altri casi aree più disagiate. Al fine di ottenere la soluzione che garantisca un miglior rapporto tra prestazioni e costi, sono state definite tre differenti zone geografiche tipo (A, B e C). Tali zone aggregano un considerevole numero di stati che presentano caratteristiche omogenee per quel che riguarda i fabbisogni delle amministrazioni ed il livello di maturità del mercato delle telecomunicazioni. La zona A è quella tecnologicamente più avanzata (con fabbisogni delle amministrazioni più rilevanti). La zona C include invece gli Stati dove le amministrazioni hanno evidenziato modeste esigenze di comunicazione ed una disponibilità di infrastrutture molto limitata (in questa zona sono difatti previsti livelli di servizio meno stringenti rispetto alle altre due). La zona B, invece, include tutti gli altri Stati che sono ad un livello intermedio tra le due zone precedentemente descritte.

La pubblicazione del bando di gara della Rete Internazionale delle Pubbliche Amministrazioni ha costituito un'iniziativa molto ambiziosa che il Cnipa ha portato avanti con il contributo delle amministrazioni maggiormente coinvolte (Ministero degli affari esteri, Istituto per il Commercio Estero, Ente Nazionale per il Turismo, il MIUR e l'Agenzia delle dogane). D'intesa con queste ultime, è stata individuata una procedura ristretta ad appalto concorso svolta in ambito europeo. La relativa gara è stata aggiudicata il 25 novembre 2004 al raggruppamento temporaneo d'impresa formato dalle società EDS Italia e Infonet Italia.

In una prima fase di realizzazione la rete sarà portata nelle sedi delle amministrazione che hanno già formalizzato al Cnipa la propria adesione al progetto. Successivamente saranno raggiunte tutte le rimanenti amministrazioni.

Lo schema contrattuale ricalca il modello RUPA e prevede la sottoscrizione di un contratto-quadro, della durata di cinque anni, per la fornitura di "Servizi di Rete Internazionale delle P.A." tra il fornitore aggiudicatario della gara ed il Cnipa, in rappresentanza delle amministrazioni.

Successivamente a tale sottoscrizione, le singole amministrazioni potranno stipulare i contratti di fornitura indicando le specifiche esigenze di connettività.

Il contratto quadro tra il Cnipa ed i fornitori EDS/Infonet è stato sottoscritto il 23 dicembre 2004. Per accedere ai finanziamenti previsti, le amministrazioni che vorranno aderire nella prima fase dovranno sottoscrivere i propri contratti di fornitura entro marzo 2005.

Gli oneri dei contratti di fornitura relativi al progetto sono a carico del bilancio Cnipa per i primi due anni, mentre quelli relativi ai tre anni successivi saranno invece sostenuti direttamente dalle amministrazioni aderenti.

4.2.3 La promozione del Voice over IP nella pubblica amministrazione

Nella seconda parte del 2004 il Cnipa ha avviato le attività di promozione della tecnologia VoIP (Voice over IP) nella pubblica amministrazione con l'istituzione di un gruppo di lavoro incaricato di esplorare le condizioni del mercato e delle tecnologie e di disegnare l'adozione graduale del VoIP da parte della pubblica amministrazione. Al gruppo di lavoro hanno partecipato alcune amministrazioni (Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, Ministero degli affari esteri e Ministero dell'economia e delle finanze) insieme ai maggiori produttori di tecnologia VoIP (Alcatel, Avaya, Cisco, Nortel e Siemens).

L'introduzione di questa tecnologia segue attualmente tre percorsi. Da un lato, gli operatori telefonici tradizionali, per ragioni soprattutto di efficienza, stanno convertendo le proprie dorsali in reti IP, lasciando per il momento intatte le parti periferiche della rete, quelle cioè utilizzate dagli utenti domestici e business. Da un altro lato, i telefoni Internet, quelli cioè che permettono di fare telefonate via Internet usando un computer o un palmare, si stanno diffondendo molto rapidamente cominciando ad erodere quote di mercato degli operatori telefonici tradizionali. Infine, i telefoni wi-fi ibridi, terminali in grado di connettersi alle reti cellulari o ad una rete wi-fi a seconda della disponibilità, mettono alla prova i modelli di business di tutti gli operatori attivi nel settore. A questo proposito è bene notare che tra il 70% e l'80% delle chiamate hanno origine all'interno di case ed uffici, e che ben il 30% di queste chiamate proviene da telefoni cellulari.

Attraverso questi tre percorsi sta perciò prendendo forma la convergenza delle telecomunicazioni intrinseca nelle tecnologie di tipo Internet e così distante dall'assetto regolatorio attuale, ancora molto sviluppato nella telefonia e invece quasi scomparso nella trasmissione dati. La comparsa di forme ibride di comunicazione ha portato a sensibili riduzioni dei costi delle telefonate, dovute ai minori costi di trasmissione sulle reti dati, e maggiori economie potranno venire dalla crescente concorrenza. La flessibilità delle tecnologie, inoltre, spalanca la possibilità di nuove modalità di lavoro e di erogazione dei servizi per la pubblica amministrazione. Alcuni progetti infrastrutturali, come l'SPC e la RIPA descritti altrove, renderanno disponibili le tecnologie VoIP sia al complesso delle pubbliche amministrazioni nazionali sia alle circa 5000 sedi estere in più di 120 paesi del mondo.

4.3 Coordinamento delle politiche di sicurezza informatica nella pubblica amministrazione centrale

Nel corso della riunione del 18 marzo 2003 dal Comitato dei Ministri per la società dell'informazione è stato approvato un programma di intervento nel settore della sicurezza informatica, proposto dal Comitato tecnico nazionale per la sicurezza informatica e delle telecomunicazioni. Il progetto, che ha il suo fulcro nella costituzione di un'unità centrale per la prevenzione e la gestione degli incidenti informatici accaduti nella pubblica amministrazione, è stato approvato ed inserito tra i dieci progetti da finanziare con il fondo per i progetti strategici nel settore informatico.

Il Ministro per l'innovazione e le tecnologie pertanto, ha previsto (art. 2 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 2 aprile 2004) lo stanziamento di 2,5 milioni di euro per la sicurezza ICT della pubblica amministrazione centrale, quale progetto di competenza del Centro Nazionale. Il Cnipa ha quindi istituito un'apposita unità di missione, denominata GovCERT.it, ed ha provveduto alla nomina del relativo responsabile. Il nome GovCERT.it è stato prescelto per uniformarsi alla nomenclatura dei CERT governativi e tra i suoi obiettivi figurano i seguenti:

- creare un'unità di riferimento per la sicurezza ICT nella PA;
- assicurare un presidio informativo sugli eventi che possono colpire le infrastrutture, i servizi e gli utenti finali della PA;
- fornire le informazioni idonee a gestire le eventuali emergenze da parte del personale tecnico delle singole amministrazioni;
- promuovere la formazione del personale in materia di sicurezza informatica;
- collaborare con gli altri organi dello Stato impegnati nel settore e con le Forze dell'ordine;
- avviare forme di interazione con i principali ISP e con i produttori ed i fornitori di servizi ICT, mediante la stipula di protocolli d'intesa finalizzati allo scambio informativo;
- predisporre un piano nazionale, definendo l'apposito modello organizzativo e formulando proposte in materia di certificazione e valutazione anche mediante l'elaborazione di specifiche Linee guida.

La distribuzione delle prime carte di identità elettroniche ha reso infatti necessario affrontare i problemi di sicurezza connessi all'erogazione in rete dei servizi al cittadino. Mentre all'interno del circuito della RUPA la garanzia del rispetto di adeguati livelli di sicurezza è delegata al fornitore del contratto dell'interoperabilità, il circuito cittadino - pubblica amministrazione necessita della definizione di Linee guida, ovvero di regolamentazione, per i processi di identificazione e di autenticazione in rete. L'imminente passaggio dalla RUPA all'SPC con la sua logica multifornitore rende, inoltre, ancora più evidente la necessità di garantire le esigenze di sicurezza del sistema pubblico.

Il Comitato ha quindi concluso la stesura del primo documento di riferimento per la sicurezza ICT nella PA, "Proposte concernenti le strategie in materia di sicurezza informatica e delle telecomunicazioni (ICT) per la pubblica amministrazione", presentato ai responsabili informatici e della sicurezza informatica delle Amministrazioni il 7 aprile 2004, che contiene le indicazioni atte a permettere la redazione del Piano nazionale della sicurezza e la predisposizione del modello organizzativo nazionale di sicurezza ICT.

In data 25 maggio 2004 il Comitato ha presentato ai responsabili dei sistemi informativi ed ai consiglieri tecnici per la sicurezza ICT i contenuti ed i piani di sviluppo delle due iniziative finora avviate: l'unità di prevenzione e gestione degli attacchi e degli incidenti informatici CERT-PA (*Computer Emergency Readiness Team*) ed il Centro di formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza ICT nella PA. L'unità di gestione degli attacchi informatici ha preso il nome di GovCERT.IT in analogia con i CERT governativi di altri paesi europei. Il Comitato promuoverà incontri periodici con le istituzioni, internet provider e rappresentanti del mondo bancario, assicurativo, finanziario per armonizzare l'intero sistema di sicurezza informatico italiano e fornirà supporto alla pubblica amministrazione (attività di maggior rilevanza strategica) assicurando i seguenti servizi:

- un servizio **informativo**: comunicazione rapida e tempestiva di informative in occasione di scoperta di nuove vulnerabilità e di situazioni di "attenzione", "pre-allarme" e "allarme"

associate a probabili e/o imminenti attacchi informatici, diffusione di virus o codici pericolosi;

- un servizio di **sorveglianza**: raccolta di dati ed informazioni sugli incidenti informatici in ambito pubblico, per la creazione di una base di conoscenza con finalità di prevenzione, statistica ed orientamento;
- un servizio di **supporto**: Contact center con funzioni di supporto tecnico sulle informative inviate ed in occasione di attacchi o incidenti informatici.

In una seconda fase saranno estese le fonti informative, sarà arricchita la tipologia delle informative, sarà realizzato un sito web dedicato e saranno infine ampliate le capacità di risposta agli incidenti.

Nel corso del 2004 la struttura di riferimento ha definito le caratteristiche dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa necessaria, ha individuato ed attivato i propri canali informativi (fonti pubbliche disponibili in rete, fornitori esclusivi e fonti riservate, anche mediante accordi con i principali produttori di tecnologie informatiche ed internet service provider) e stabilito le appropriate interfacce (Responsabili dei sistemi informativi e Consiglieri tecnici per la sicurezza ICT del Ministro, Responsabili della sicurezza ICT, Staff tecnico del Responsabile della sicurezza ICT alla luce della direttiva del MIT del 16 gennaio 2002) nell'ambito di ciascuna delle amministrazioni di riferimento.

Alle amministrazioni è stato anche richiesto di creare una casella di posta dedicata (servizio-govcert@dominioamministrazione), ed è stato attivato un servizio informativo in modalità provvisoria, in attesa di realizzare una rete informativa propria del Cnipa con i principali fornitori di tali servizi.

Sono state infine definite le modalità, le procedure e la tipologia delle comunicazioni che il Cnipa, tramite il GovCERT.it, intratterrà con la comunità della pubblica amministrazione in occasione di scoperta di vulnerabilità, presenza di minacce (virus e altre tipologie di *malware*) ed attacchi diretti a singole realtà della PA.

4.4 Razionalizzazione e coordinamento dei dati di anagrafe, sicurezza e visti di circolazione

4.4.1 Il modello nazionale del sistema di vigilanza informatizzato sulle anagrafi comunali

I servizi demografici e di anagrafe costituiscono un tema centrale nell'attuazione dell'e-government all'interno del quadro di cooperazione fra le pubbliche amministrazioni ai diversi livelli di governo del Paese. Il Comune costituisce infatti l'interfaccia verso i cittadini e di registrazione di tutti gli eventi che ne modificano le informazioni anagrafiche e demografiche, trattate nelle banche dati di molteplici amministrazioni, a livello centrale, regionale, locale, nonché di soggetti gestori di servizi di pubblica utilità.

Con la legge 28 febbraio 2001 n. 26 è stato istituito l'Indice Nazionale delle Anagrafi; con successivo decreto del Ministro dell'interno dell'aprile 2002 è stato costituito il Centro Nazionale per i Servizi Demografici (CNSD) presso il Dipartimento per gli affari interni e territoriali - Direzione centrale per i servizi demografici. I principali settori indirizzati riguardano le anagrafi della popolazione residente, l'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE) e lo Stato Civile, e strettamente connessi risultano i servizi riguardanti il settore elettorale e la carta di identità elettronica. In tale scenario il Cnipa - come naturale proseguimento della collaborazione instaurata a suo tempo dall'Aipa per lo sviluppo del Sistema di Accesso e Interscambio Anagrafico (SAIA) e di costituzione dell'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA) - mantiene uno

stretto rapporto con il Ministero dell'interno, a supporto ed indirizzo delle scelte tecnologiche nonché di raccordo, anche organizzativo, con i molteplici soggetti coinvolti. In tale contesto il Ministro dell'interno, nella direttiva sull'attività amministrativa per l'anno 2004, ha individuato l'obiettivo di realizzare un **modello nazionale di informatizzazione del sistema di vigilanza delle anagrafi comunali** e di rilevazione statistico-demografica.

A tal fine è stato costituito presso la Direzione centrale per i servizi demografici del Ministero, un Comitato costituito da Istat, Cnipa, prefetture, Anci, ANUSCA (Associazione Nazionale Ufficiali di Stato Civile e di Anagrafe), DeA (Demografici Associati) e l'Università di Tor Vergata, che ha delineato il nuovo sistema di vigilanza anagrafica attraverso tre componenti:

- **modello di monitoraggio dei dati anagrafici** e delle attività dell'ufficiale demografico, con la registrazione e la valutazione sistematica dei carichi di lavoro. I parametri economici e organizzativi per la gestione dei servizi demografici sono correlati alla qualità dei servizi erogati;
- **verbale ispettivo anagrafico**, rivisitato alla luce dei nuovi adempimenti, corredato da un vademecum con i riferimenti normativi ed alle circolari, come un utile strumento di lavoro per gli operatori. Il verbale è stato integrato rispetto alle attività informatizzate di gestione dell'anagrafe, con l'obiettivo di assicurare l'integrità e la sicurezza dei dati, nonché la completezza e la correttezza dell'azione amministrativa dell'anagrafe comunale. Tale strumento è critico nel momento in cui nella maggior parte dei comuni la gestione dell'anagrafe è effettuata attraverso il contestuale utilizzo di supporti cartacei e sistemi automatizzati;
- **modello di monitoraggio della sicurezza** dei sistemi anagrafici informatizzati, articolato su due livelli d'indagine. Il primo per acquisire informazioni sul piano di sicurezza comunale, ed effettuare una analisi preliminare di adeguatezza dello stesso. Il secondo livello riguarda gli aspetti tecnico-operativi di gestione della sicurezza, al fine di analizzare come il piano viene attuato dal Comune.

Nel nuovo sistema, gli Uffici territoriali di governo avranno un ruolo determinante e, attraverso la condivisione di dati e informazioni, potranno valorizzare il ruolo di collettore/moltiplicatore delle informazioni anagrafiche e statistiche e di relativa lettura ed interpretazione anche attraverso una più diretta conoscenza delle reali problematiche degli operatori dei servizi demografici comunali.

4.4.2 Passaporto elettronico e visti internazionali

Accanto ai problemi della qualità dei dati sul fronte interno, esiste un problema analogo (con ulteriori implicazioni in materia di sicurezza pubblica anche in relazione agli impegni internazionali) sia per quanto attiene all'ingresso in Italia di cittadini di paesi non europei sia per la circolazione degli italiani all'estero, in particolare quelli diretti negli USA.

Presso il Ministero degli affari esteri è stato pertanto attivato nel 2004 un Comitato interministeriale per definire il progetto nazionale per l'emissione del passaporto elettronico. Al Comitato partecipano, oltre al Cnipa, il Ministero degli interni, l'Istituto Poligrafico dello Stato, il Ministero dell'economia e delle finanze, il Ministero della giustizia, l'Autorità garante per la tutela dei dati personali. Le attività del Comitato sono seguite anche da rappresentanti dello Stato della Città del Vaticano e della Repubblica di San Marino, interessati ad aderire al progetto italiano.

Il Cnipa ha partecipato attivamente alla definizione del progetto tecnico-organizzativo, attraverso l'approfondimento della problematica internazionale (specifiche ICAO, requisiti USA, normativa ed indirizzi della Comunità europea) e delle specifiche problematiche connesse all'uso nei

nuovi passaporti di biometrie e di microchip di tipo *contactless*. Accanto ai temi più specificatamente tecnologici, sono stati analizzati anche i processi di rilascio dei documenti di viaggio; è stata quindi definita l'architettura del nuovo sistema di emissione, unitamente ai nuovi processi di produzione, distribuzione, emissione e rilascio dei libretti elettronici.

Sempre in tema di sicurezza internazionale, è attiva presso il Ministero degli affari esteri anche una task force per la definizione del progetto nazionale per l'emissione dei visti internazionali, connesso al cosiddetto sistema informativo Schengen. La partecipazione del Cnipa alla task force è iniziata nel marzo 2004, su specifica richiesta del Ministero degli affari esteri e a seguito della forte correlazione con il progetto della Rete Internazionale della PA che il Cnipa sta realizzando.

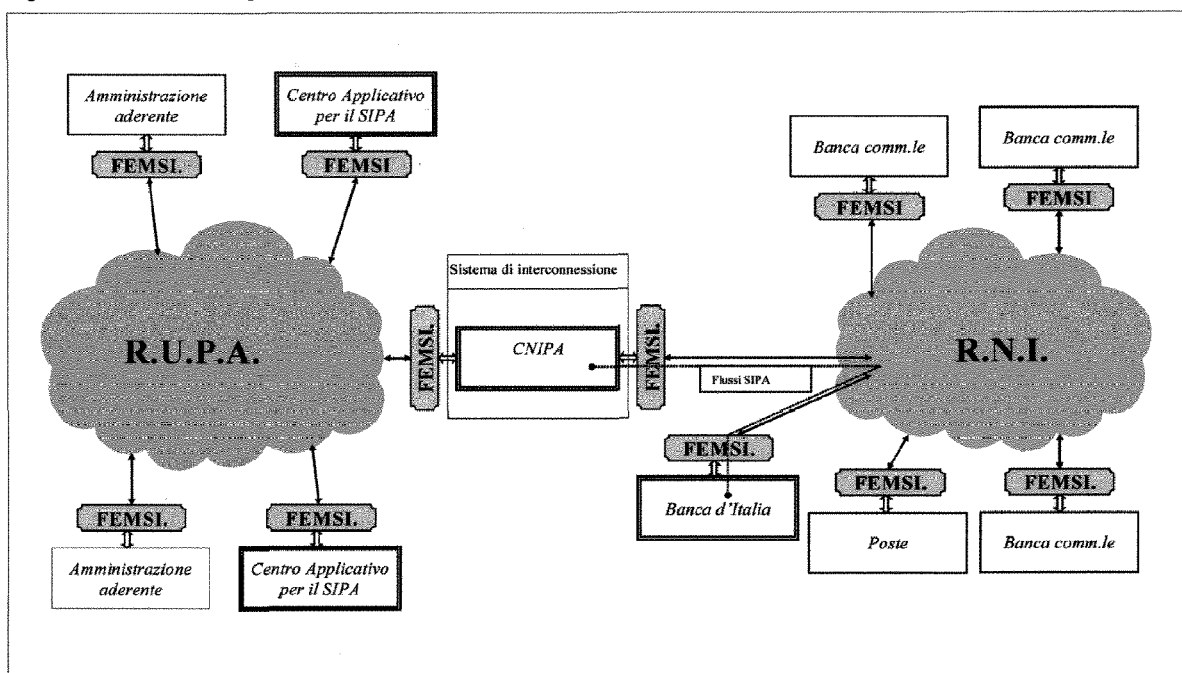
4.5 Mandato informatico ed iniziative collegate

L'ormai diffuso ricorso alle reti telematiche, la sempre maggiore integrazione degli incassi e pagamenti dello Stato nelle procedure interbancarie e l'ampliamento della base informativa sui conti pubblici hanno determinato la necessità di costituzione del Sistema Informatizzato dei Pagamenti della Pubblica Amministrazione (SIPA). A questo scopo è stato firmato un protocollo d'intesa tra la Banca d'Italia, la Ragioneria Generale dello Stato, la Corte dei conti e il Cnipa. Il protocollo (che si avvale anche del già realizzato strumento software di gestione dei pagamenti sviluppato dal Ministero dell'economia e delle finanze e denominato SICOGE, di cui si è detto in precedenza) disciplina le modalità tecniche ed organizzative di adesione delle amministrazioni al SIPA al fine di gestire in modo completamente automatizzato, per via telematica, i pagamenti dal momento di emissione del mandato fino a quello di estinzione presso lo sportello bancario. In considerazione, inoltre, delle direttive fornite dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione (che pongono, tra gli indirizzi prioritari, il perseguimento dell'efficienza e dell'economicità di gestione delle amministrazioni promuovendo la realizzazione dei progetti che conducano alla "gestione on-line di tutti gli impegni e i mandati di pagamento" - obiettivo di legislatura) sono in corso di analisi azioni rivolte a rafforzare i servizi di assistenza alle amministrazioni (anche dotate di contabilità speciali) per le azioni che queste ultime debbono svolgere per introdurre il SICOGE, reingegnerizzare i processi interni delle amministrazioni e promuovere la diffusione dei pagamenti elettronici presso organismi autonomi dello Stato vigilati o comunque collegati (es. Inps, Inail, AIMA, Agenzie Fiscali etc).

4.5.1 Il Sistema Informatizzato dei Pagamenti della PA (SIPA)

Il SIPA (Sistema Informatizzato dei Pagamenti della Pubblica Amministrazione) è basato sulla interconnessione tra la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione (RUPA) e la Rete Nazionale Interbancaria (RNI) attraverso il relativo sistema di connessione tra network (*gateway*) gestito dal Cnipa. La gestione ed il controllo del trasporto fisico e del trasporto logico sulla RNI sono svolti dalla Società Interbancaria per l'Automazione - CED Borsa (SIA). Il SIPA, con la collaborazione del Cnipa, consente quindi alle Amministrazioni Centrali di provvedere all'automazione di tutti i titoli di spesa denominati "di primo livello" (impegni, ordini di pagamento e di accreditamento, decreti di assegnazione fondi) e di "secondo livello" (contabilità speciali) che caratterizzano alcune strutture dell'amministrazione centrale, dotate di autonomia contabile. La figura che segue (Fig. 15) illustra l'architettura del sistema, individuando le componenti tecnologiche di supporto ed i soggetti che le utilizzano.

Figura 15 - Schema logico dell'architettura



Il sistema FEMSI (Front-End Multiservizio) rappresenta il punto di accesso alla rete di trasporto da parte delle amministrazioni mediante un'interfaccia omogenea e unificata. Il sistema, come indicato nella figura, è collocato all'interno di ogni Amministrazione aderente, tra il sistema informativo e la porta di accesso alla RUPA, e permette il trasferimento sicuro dei dati applicativi attraverso la standardizzazione dell'interfaccia applicativa.

Il servizio d'interconnessione (*gateway* RUPA/RNI) consente gli scambi tra le due reti, realizzando la cooperazione applicativa fra la RUPA e la RNI. Le apparecchiature di tale servizio sono installate presso i locali del Cnipa che ne cura la gestione. Il trasferimento dei flussi di dati fra le due reti avviene con modalità tecniche che consentono il disaccoppiamento temporale fra mittente e destinatario garantendo, quindi, una elevata flessibilità di utilizzo del sistema. Poiché infatti non è necessaria la contemporaneità di connessione fra le due controparti, i flussi vengono prima completamente ricevuti e poi completamente ritrasmessi. Pertanto, se anche il destinatario finale non è on-line, comunque l'operazione, dal lato del mittente, risulta conclusa una volta che la relativa procedura è stata presso quest'ultimo perfezionata.

4.5.1.1 Funzionalità del SIPA

I titoli di spesa di I livello, una volta emessi, vengono inviati alla Ragioneria Generale che, dopo il controllo preventivo, provvede a trasmetterli alla Banca d'Italia. Il Ministero dell'economia e delle finanze ha a tale scopo predisposto il software applicativo denominato "SICOGE": esso rappresenta una soluzione completa per le amministrazioni centrali utilizzatrici, le quali trovano anche pieno supporto tecnico, operativo e di formazione da parte del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato. Alla fine del 2004 oltre l'80% dei capitoli di spesa è trattato in modo automatico per 14 amministrazioni centrali attive su un totale di 19.

I titoli emessi dagli ordinatori di II livello (contabilità speciali) vengono inviati direttamente alla Banca d'Italia. Poiché sono stati censiti almeno 575 titolari di contabilità speciali, sono state realizzate le specifiche funzionali e le regole tecniche per permettere a tali soggetti di sviluppare autonomamente le proprie dotazioni di software per adeguarli alle finalità di cui si è detto. La Ragioneria Generale ha quindi realizzato l'applicazione per trattare nell'ambito del proprio sistema informativo gli ordini effettuati da tali soggetti, e la Banca d'Italia ha sviluppato l'applicazione per ricevere ed elaborare i relativi pagamenti presso il sistema bancario o presso le proprie tesorerie provinciali. È stata inoltre realizzata dal Ministero dell'istruzione, università e ricerca una applicazione sperimentale per il trattamento dei pagamenti di contabilità speciale per i titolari di contabilità speciale operanti nell'ambito di competenza del proprio ministero.

Riguardo ai c.d. "funzionari delegati" in regime di contabilità ordinaria (ne esistono circa 4600, con automazione e connessione alla rete nazionale normalmente molto bassa o addirittura inesistente), al momento non sono state effettuate specifiche azioni; sono tuttavia in corso di analisi possibili estensioni nei loro confronti del già citato software SICOGE, personalizzato mediante apposite funzionalità aggiuntive dedicate.

Sempre in materia di pagamenti effettuati dal settore pubblico, deve ricordarsi che fin dal 2003 è operativa la procedura automatizzata di pagamento a mezzo bonifico bancario degli stipendi agli statali (c.d. ruoli di spesa fissa). A fine 2004, sono stati automatizzati nell'ambito del SIPA i mandati informatici corrispondenti a circa 556 mila operazioni annue (gli ordini di accredito ammontano a 147 mila operazioni annue) oltre alle spese fisse (stipendi e pensioni statali per 24 milioni di operazioni annue).

Tra i principali vantaggi che le amministrazioni traggono dall'uso di queste tecnologie si citano la dematerializzazione dei flussi e la conseguente semplificazione dell'iter della spesa; inoltre, la maggiore trasparenza e possibilità di controllo della spesa pubblica e dei residui di bilancio da parte del Ministero dell'economia e finanze.

4.5.2 Centrale Allarmi Interbancaria

Collegata alla già descritta tematica di gestione dell'infrastruttura di *gateway* tra la Rete Unitaria delle Pubbliche Amministrazioni (RUPA) e la Rete Nazionale Interbancaria (RNI) la cui gestione è affidata al Cnipa, è stata istituita la Centrale Allarmi Interbancaria (CAI) ai sensi della legge 26 giugno 1999, n. 205 e del decreto legislativo 30 dicembre 1999, n. 507 che hanno riformato la disciplina sanzionatoria relativa all'emissione di assegni bancari e postali privi di autoricizzazione o provvista.

La Centrale è in sostanza un archivio informatizzato degli assegni bancari e postali e delle carte di pagamento istituito presso la Banca d'Italia e costituito dalla sezione centrale presso quest'ultima e dalle sezioni remote presso le banche, gli uffici postali, gli intermediari finanziari emittenti carte di pagamento e le prefetture. La Banca d'Italia è titolare dell'archivio e si avvale di un ente esterno, la società SIA S.p.A., a cui ha dato mandato, tramite concessione governativa, per la sua gestione. Oltre alle informazioni sui nominativi delle persone fisiche o giuridiche emittenti, nell'archivio sono registrate le coordinate degli assegni bancari e postali smarriti, sottratti, non restituiti alle banche e agli uffici postali dopo la revoca dell'autorizzazione al correntista o bloccati per altri motivi. L'iscrizione di un soggetto nell'archivio delle revoche per l'emissione di assegni determina il ritiro per la durata di sei mesi di ogni autorizzazione all'emissione.

La CAI è entrata in funzione a giugno del 2002 nel solo sistema bancario. Mancano ancora i due segmenti ASA (Assegni Sanzioni Amministrative) e ASP (Assegni Sanzioni Penali) alimentati rispettivamente dai Ministeri dell'Interno e della Giustizia: a tale scopo si è ritenuto opportuno definire

un Protocollo d'Intesa a firma congiunta tra Banca d'Italia come rappresentante del sistema bancario, e Cnipa come rappresentante delle pubbliche amministrazioni ed unico gestore dell'infrastruttura di *gateway* RUPA-RNI, ossia la stessa infrastruttura del SIPA per l'invio delle segnalazioni da parte delle amministrazioni all'archivio. A seguito della stipulazione del protocollo sono stati infine definiti i piani operativi per le attivazioni delle amministrazioni.

4.6 Attività di *governance* in materia di trasparenza amministrativa

Il legislatore definisce il protocollo informatico come "l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti", in altri termini, tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali.

L'obiettivo primario della normativa in materia di protocollo informatico, alla cui predisposizione ed attuazione l'Aipa prima e il Cnipa poi hanno attivamente collaborato, è promuovere in tutte le amministrazioni centrali e negli enti pubblici sottoposti alla vigilanza ministeriale la realizzazione di sistemi informativi per la gestione elettronica dei flussi documentali. Ciò allo scopo di assicurare il più rapido e proficuo utilizzo del documento informatico e della firma elettronica ("firma digitale") negli scambi di documenti e atti tra amministrazioni, in coerenza con i rispettivi obiettivi istituzionali e con gli obiettivi strategici di digitalizzazione.

Ogni sistema di protocollo informatico, che si intende adottare o realizzare, deve ottemperare a specifiche indicazioni, riportate nel Testo Unico della documentazione amministrativa (decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445). L'attuale quadro normativo in materia di gestione informatica della documentazione amministrativa pone il nostro paese all'avanguardia per le possibilità di innovazione e di miglioramento dei servizi della pubblica amministrazione: lo sviluppo di strumenti quali la firma elettronica ed il protocollo informatico, integrati ai servizi di interoperabilità, rende possibile la realizzazione effettiva di una gestione completamente automatizzata dei flussi documentali e la conseguente attuazione di profonde innovazioni nelle modalità di lavoro delle amministrazioni e nei rapporti tra esse e i cittadini.

Ogni amministrazione, perseguendo gli obiettivi previsti dal proprio mandato istituzionale, riceve e produce una enorme quantità di documenti: tale attività consiste in processi governati da procedure e regole più o meno complesse ed articolate. L'attività di protocollazione è quella fase del processo che certifica la provenienza e la data di acquisizione del documento identificandolo in maniera univoca nell'ambito di una sequenza numerica collegata con l'indicazione cronologica. È pertanto possibile parlare di un vero e proprio punto nevralgico di tutti i flussi di lavoro tra le amministrazioni, ed all'interno di ciascuna di esse; le modalità di gestione adottate in merito assumono di conseguenza una importanza fondamentale nella strategia operativa delle amministrazioni. Inoltre, la memoria relativa ad attività svolte (se necessaria ai bisogni amministrativi degli individui e, ancor più, delle strutture, alla programmazione delle attività future) richiede organizzazione, nel caso specifico un inquadramento nel tempo e nello spazio dei documenti prodotti e conservati e il collegamento con le attività di cui partecipano.

4.6.1 Il protocollo informatico

Gli obiettivi del protocollo informatico sono fondamentalmente due: in primo luogo **rendere maggiormente efficienti le amministrazioni** - attraverso l'eliminazione dei registri cartacei, la diminuzione degli uffici di protocollo, la razionalizzazione dei flussi documentali - e secondariamente **migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa** attraverso strumenti che rendano possibile un effettivo esercizio del diritto di accesso allo stato dei procedimenti e ai relativi docu-

menti da parte dei soggetti interessati (cittadini e imprese). La strategia seguita, dall'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione prima e dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie poi, sul tema è stata quella di emanare delle norme (decreto del Presidente della Repubblica n. 20 ottobre 1998, n. 428 poi confluito del citato decreto n. 28 dicembre 2000, n. 445) per la salvaguardia della trasparenza amministrativa (per garantire, ad esempio, la non modificabilità delle registrazioni, oppure la stretta sequenzialità della numerazione dei documenti), lasciando alla autonomia di ciascuna amministrazione tutti gli aspetti relativi al miglioramento della propria efficienza interna - come la scelta sull'organizzazione del flusso interno di lavorazione dei documenti e sul livello di automazione attuabile.

Nel concetto di protocollo informatico è inoltre implicito il riferimento all'interoperabilità dei suoi sistemi, ovvero la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività e i processi amministrativi conseguenti. Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni è necessario, in primo luogo, stabilire una modalità di comunicazione comune, che consenta la trasmissione telematica dei documenti sulla rete. Il Cnipa fornisce alle amministrazioni un supporto non soltanto informativo, ma anche di consulenza diretta e indirizzo sulla tematica del protocollo informatico. È stato infatti istituito un apposito sito dedicato al protocollo informatico e alla gestione elettronica dei documenti delle amministrazioni (<http://protocollo.gov.it>), attraverso il quale vengono resi disponibili casi concreti e si favorisce lo scambio di esperienze.

Il Cnipa ha anche attivato un progetto di formazione per dirigenti, funzionari e operatori di protocollo informatico per le amministrazioni che hanno avviato realizzazioni di sistemi di protocollazione e gestione elettronica dei documenti allo scopo di rendere più veloce il processo di modernizzazione delle amministrazioni. Ulteriore strumento che il Cnipa mette a disposizione delle amministrazioni è il servizio di protocollazione in ASP (*Application Service Provider*) erogato attraverso la RUPA. Avvalendosi del principio del riuso del software e a seguito di un'apposita gara (v. 3.6.1), è stato predisposto un servizio di Protocollo Informatico e di Gestione Documentale, articolato in moduli che rispondono alle disposizioni normative dalle funzionalità minime all'archiviazione ottica dei documenti. La fruizione del servizio, che prevede sistemi accessori di supporto quali consulenza e formazione, avviene tramite pagamento di un canone mensile e di un costo aggiuntivo legato ai volumi di documenti trattati, secondo l'attività richiesta al fornitore aggiudicatario.

Di seguito si esaminano, in dettaglio, le iniziative e le attività accennate.

4.6.1.1 Le azioni

Allo scopo di dare impulso alla realizzazione dei sistemi di protocollo informatico e conseguentemente a progetti volti alla trasparenza dell'azione amministrativa, il Governo ha istituito presso il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie un *project office* composto da esperti della materia per il coordinamento delle attività di dispiegamento del progetto nella PA centrale e locale. Sono stati avviati quindi avviati dei gruppi di lavoro con alcune amministrazioni per la realizzazione di sistemi integrati di protocollo informatico e di processi amministrativi automatizzati. In tale attività il *project office* offre alle amministrazioni una collaborazione tecnica e acquisisce le informazioni relative ai modelli architetture dei vari progetti, al loro contesto applicativo, alle problematiche sorte in termini di identificazione degli interlocutori, sicurezza, privacy allo scopo di individuare una casistica da mettere a disposizione delle amministrazioni che intendano in futuro realizzare progetti analoghi e che pertanto si trovano di fronte a problematiche simili a prescindere dal tipo di processo amministrativo da mettere in trasparenza.

Inoltre, con l'obiettivo di promuovere la realizzazione di sistemi informativi per la gestione elettronica dei flussi documentali, il Ministro per l'innovazione e le tecnologie ha emanato una Direttiva sulla "Trasparenza dell'azione amministrativa e gestione dei flussi documentali". La Direttiva prevede in particolare l'istituzione di un Centro di competenza per il progetto protocollo informatico e trasparenza amministrativa, originariamente situato all'interno del Centro Tecnico della RUPA ed attualmente incorporato nel Cnipa, che rappresenta pertanto il punto di confluenza di tutte le attività al riguardo.

4.6.1.2 Il Centro di competenza

Il Centro di competenza (e-mail: cc@protocollo.gov.it) costituisce il punto riferimento per il progetto e svolge funzioni di indirizzo e coordinamento, mediante azioni di sensibilizzazione e comunicazione verso i vertici delle amministrazioni sulla strategicità del progetto protocollo informatico e gestione dei flussi documentali sia dal punto di vista dell'efficienza interna sia dal punto di vista della trasparenza dell'azione amministrativa. Inoltre il Centro effettua anche supporto consulenziale e informativo alle amministrazioni, sia attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro per la stesura di studi di fattibilità, capitolati tecnici e documenti di gara, sia attraverso il citato sito tematico che ha lo scopo di diffondere la conoscenza e le esperienze maturate da alcune amministrazioni su tale progetto.

4.6.1.3 La realizzazione del sistema di protocollo informatico in modalità ASP

Tra le attività del Cnipa spicca, inoltre, quella di assicurare la disponibilità, per le amministrazioni che ritengano di aderirvi, di un sistema di protocollo informatico in modalità ASP. Un ASP (*Application Service Provider*) è un provider che consente l'accesso, tramite reti private (VPN) o tramite qualsiasi connessione internet in modalità protetta, ai servizi applicativi messi a disposizione e il loro utilizzo da parte degli utenti previo pagamento di un "canone". In questo modo l'utente non deve acquistare nessuna licenza software, né alcun tipo di hardware. Per realizzare questo obiettivo il Centro di competenza del Cnipa ha avviato e concluso la procedura di gara per individuare il fornitore al quale affidare l'erogazione dei servizi. Il servizio offerto alle amministrazioni si articola in: REPRO - Gestione nucleo minimo protocollo; GeDOC - Gestione documentale; STORE - Archiviazione ottica dei documenti; altri servizi accessori tra cui servizi di supporto, consulenza organizzativa (BPR), formazione.

L'amministrazione aderente può usufruire, in modo flessibile, di qualsiasi servizio tra quelli previsti dalla fornitura con il solo vincolo di aderire al servizio REPRO per un periodo di almeno 24 mesi. I servizi GeDOC, STORE e quelli accessori possono essere richiesti solo dopo aver aderito al servizio di base REPRO. Le strategie e le scelte alla base del servizio in modalità ASP sono: nessun obbligo di adesione per le amministrazioni; soluzione di veloce attivazione; espandibilità e flessibilità in relazione alle esigenze di ciascuna amministrazione; investimenti iniziali limitati; costi correlati ai consumi effettivi.

Il Cnipa ha curato tutte le attività necessarie per la realizzazione dell'applicativo, provvedendo alla evoluzione della versione fornita dal Ministero dell'economia e delle finanze presa in carico dal fornitore verso una piattaforma in grado di soddisfare le esigenze di un servizio in modalità ASP, e ha svolto tutte le delicate fasi di messa a punto dei requisiti funzionali, verifica ed accettazione delle specifiche, esecuzione dei test di funzionamento del servizio ed infine approntamento del servizio al collaudo. Nel contempo il Cnipa ha fornito assistenza alle amministrazioni che hanno manifestato interesse al servizio, al fine di fornire ogni informazione necessaria per le decisioni del caso e, successivamente, alle amministrazioni aderenti per la stesura dei piani dei fabbisogni e per la individuazione delle modalità più idonee all'organizzazione per introdurre il servizio.

Le amministrazioni aderenti al 31 dicembre 2004 sono contenute nella seguente tabella:

Tabella 11 - Amministrazioni aderenti al servizio di Protocollo in ASP

1 - Iims (Istituto Italiano di Medicina Sociale)	17/11/2003
2 - Inca (Istituto Nazionale per le Conserve Alimentari)	17/11/2003
3 - Enpals	24/11/2003
4 - Comune di Telti - Sassari	01/12/2003
5 - Istituto Agronomico per l'Oltremare	09/12/2003
6 - Comune di Fabbriche di Vallico	09/12/2003
7 - Corpo Forestale dello Stato	12/12/2003
8 - Istat	15/12/2003
9 - Parco Nazionale Valgrande	17/12/2003
10 - Indire (Istituto Nazionale di Documentazione per l'Innovazione e la Ricerca Educativa)	23/12/2003
11 - Comune di Torretta	29/12/2003
12 - Parco Lombardo della Valle del Ticino	08/01/2004
13 - Comune di Cotronei	08/01/2004
14 - Cnr	12/01/2004
15 - Comune di Maleo	14/01/2004
16 - Inea (Istituto Nazionale di Economia Agraria)	16/01/2004
17 - Enit	30/01/2004
18 - Ice	03/03/2004
19 - Asi (Agenzia Spaziale Italiana)	09/03/2004
20 - Aci di Pordenone	25/03/2004
21 - Ministero delle comunicazioni	09/03/2004
22 - Comunità montana Alta Val di Cecina	13/04/2004
23 - ArdsU (Azienda regionale per il diritto allo studio Universitario)	07/06/2004
24 - Inaf (Istituto Nazionale di Astrofisica)	24/06/2004
25 - Inpdap	05/07/2004
26 - Aci di Treviso	12/07/2004
27 - Enam (Ente Nazionale di Assistenza Magistrale)	03/08/2004
28 - Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	03/08/2004
29 - Consiglio di Stato	04/09/2004
30 - Parco Naturale Regionale Bracciano - Martignano	10/09/2004
31 - Periti Agrari Collegio di Pisa	01/12/2004
32 - Presidenza del Consiglio dei Ministri - DAGL	29/12/2004
TOTALE ADESIONI: 32	

I servizi REPRO e GEDOC sono stati collaudati e resi disponibili per l'erogazione del servizio rispettivamente a metà settembre e a metà novembre 2004. Alla fine dell'anno 7 amministrazioni avevano già sottoscritto l'ordinativo di fornitura ed avviato le attività per la diffusione del servizio presso i propri utenti. In particolare, 3 amministrazioni avevano avviato il servizio, in

via sperimentale, presso le proprie unità pilota e successivamente in effettivo per un primo gruppo di utenti pilota.

4.6.2 L'Indice delle pubbliche amministrazioni

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 prevede l'istituzione presso il Cnipa di un Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), accessibile per via telematica (<http://indicepa.gov.it>), che possa consentire alle singole amministrazioni il reperimento delle informazioni associate ad un documento informatico protocollato e trasmesso per via telematica.

In sintesi, e rinviando per ulteriori informazioni alla sezione 5.10.4, le informazioni per cui è prevista la pubblicazione presso l'indice delle amministrazioni pubbliche sono: l'elenco delle pubbliche amministrazioni accreditate presso l'indice e quindi abilitate alla trasmissione di documenti informatici protocollati per via telematica; la denominazione, il codice identificativo e l'indirizzo postale di ciascuna amministrazione; l'elenco delle Aree Organizzative Omogenee (da qui in poi AOO) di ciascuna pubblica amministrazione, con la relativa denominazione, il codice identificativo, l'indirizzo telematico della casella istituzionale di posta elettronica; l'elenco degli uffici o unità organizzative utente di ciascuna AOO.

Oltre a tali informazioni obbligatorie, l'indice delle amministrazioni pubbliche può anche contenere altre informazioni utili a favorire la trasmissione telematica di documenti informatici protocollati: l'elenco di altri servizi telematici eventualmente disponibili presso una AOO, come ad esempio un sito web o un indice particolare che riporta l'elenco delle persone e dei ruoli; eventuali dati relativi alla sicurezza, come ad esempio i certificati X.509v3 per la connessione telematica sicura o l'autenticazione dei messaggi; un eventuale riferimento al manuale di gestione della AOO reperibile in forma di documento informatico.

4.6.3 Automazione della gestione dei fascicoli relativi al procedimento "contenzioso civile e penale" presso il DAGL della Presidenza del Consiglio

Un'ulteriore applicazione del servizio di protocollo in modalità ASP è rappresentata dal progetto di informatizzazione del Contenzioso civile e costituzionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Tale iniziativa si colloca nell'ambito degli obiettivi di governo tesi a migliorare l'efficienza del back office (processi di supporto alle attività decisionali) mediante un utilizzo diffuso delle tecnologie digitali per l'interscambio e la valorizzazione dei dati.

Uno studio preliminare, elaborato di concerto tra il Cnipa e la Presidenza del Consiglio, ha rilevato infatti che il trattamento informatizzato dei numerosi flussi procedurali incentrati su pratiche gestite dal Servizio Contenzioso del Dipartimento degli Affari Giuridici e Legislativi (DAGL) consente di ridurre in modo significativo i tempi di lavorazione e le spese previste a carico dello Stato in caso di ritardi. L'analisi delle esigenze ha, inoltre, rilevato la necessità di creare un archivio documentale, condiviso con le altre istituzioni dello Stato (Avvocatura Generale e Distrettuali, Corte Costituzionale, Ministero della giustizia) utilizzando le procedure di gestione documentale che soddisfano i requisiti espressi nella gestione del fascicolo. Una volta costituito, l'archivio deve essere alimentato automaticamente dalle stesse amministrazioni, attraverso uno scambio elettronico delle informazioni migliorando in questo modo l'efficienza complessiva del sistema.

Lo strumento ritenuto ottimale per il raggiungimento dei predetti obiettivi è il "Servizio di gestione del protocollo informatico e dei flussi documentali in modalità ASP per le Pubbliche Amministrazioni" offerto dal Cnipa, che rappresenta uno strumento di gestione documentale indipendente in grado di svolgere funzioni di governo dei processi inerenti l'interscambio dei fascicoli che porta alla realizzazione del cosiddetto fascicolo virtuale unitario.

Nella prima fase è stata portata a compimento l'informatizzazione del Contenzioso civile e costituzionale della Presidenza del Consiglio. Inoltre è stata resa disponibile, con riferimento al solo conten-

zioso determinato dalla legge 24 marzo 2001 n. 89 (denominata comunemente "Legge Pinto")⁶ l'applicazione che ha permesso di elaborare i dati utili alle rendicontazioni che il Servizio liquidazione indennizzi per eque riparazioni e spese del DAGL effettua periodicamente per la Corte dei conti (il trattamento ha coinvolto circa 800 pratiche). Gli ulteriori sviluppi prevedono il rilascio del sistema completo per la gestione di tutte le fasi del contenzioso costituzionale, civile e penale, mediante integrazione delle nuove funzionalità all'interno del sistema informatico attualmente in uso.

4.6.4 Ufficio legislativo digitale

A conclusione delle applicazioni prototipali sviluppate a valere sull'impianto tecnologico offerto dal servizio di protocollo in modalità ASP, il Cnipa partecipa ai lavori del gruppo istituito dalla Funzione Pubblica e coordinato dal Formez denominato "Progetto Ufficio Legislativo Digitale. Codice e enciclopedia dell'amministrazione pubblica". L'obiettivo del progetto è quello di delineare un modello di ufficio legislativo digitale, esportabile e trasferibile a tutti gli enti pubblici, tenendo presente che ad ogni funzione svolta dagli Uffici legislativi del governo centrale corrisponde una serie di attività tipizzate e procedimentalizzate dall'ordinamento.

In particolar modo è stato analizzato il processo elettronico teso alla formazione del fascicolo informatico, luogo dell'adeguata e sistematica collocazione di tutte le attività strumentali alla produzione della fonte giuridica, avendo l'obiettivo di un processo di revisione di prassi e metodi di lavoro attraverso una radicale semplificazione operativa, attuata con l'impiego esteso delle tecnologie informatiche.

Quale esempio di iter procedurale è stato esaminato quello per la redazione dell'Ordine del Giorno del Consiglio dei Ministri. L'attività finora svolta ha coinvolto tutte le amministrazioni interessate verificando le esigenze di carattere organizzativo, nella definizione dei ruoli e conseguenti funzioni svolte dalla singola amministrazione quale proponente il provvedimento, emittente il parere o il concerto e così via, e dalla Presidenza del Consiglio quale gestore e coordinatore del processo di costituzione dell'Ordine del Giorno; inoltre sono state verificate le esigenze tecnologiche nella definizione, realizzazione e gestione di un sistema condiviso tra tutti gli uffici legislativi e il DAGL della Presidenza del Consiglio, finalizzato al momento critico della sottoposizione dei provvedimenti al Consiglio dei Ministri per la discussione.

4.6.5 Vendite giudiziarie degli immobili

Il Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione ha approvato nel luglio 2003 un progetto relativo alle vendite giudiziarie degli immobili, con l'obiettivo di rendere maggiormente trasparente le procedure di aggiudicazione e aumentare l'accesso dell'utenza.

A seguito di tale decisione e del "Protocollo d'intesa tra il Ministero della giustizia e il Ministro per l'innovazione e le tecnologie" è stato costituito all'interno del Cnipa un Gruppo di lavoro che sta predisponendo un piano di azione relativo al progetto.

4.7 Realizzazione e gestione di portali informativi per cittadini ed imprese

Al fine di guidare cittadini e imprese nella navigazione su Internet, di facilitare la ricerca di servizi, informazioni e documentazione tra i numerosi siti istituzionali, il Cnipa ha realizzato il Portale nazionale del cittadino e il Portale per le imprese (quest'ultimo sviluppato in collaborazione con il Ministero delle attività produttive, l'Inps, l'Inail, Unioncamere e Infocamere). Il processo di moder-

⁶ La c.d. "Legge Pinto" ha introdotto nel nostro ordinamento giuridico statale uno strumento che consente un'equa riparazione a chi ha subito un danno patrimoniale o non patrimoniale per effetto dell'eccessiva durata di un processo, in violazione della Convenzione per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.

nizzazione della pubblica amministrazione utilizza infatti intensivamente (anche se non sempre con piena consapevolezza e sfruttamento delle relative potenzialità) le tecnologie telematiche come strumento per semplificare e personalizzare i rapporti con il cittadino e le imprese. La maggior parte delle iniziative intraprese sono incentrate sull'implementazione del web che diventa di fatto un ufficio virtuale, atto alla comunicazione e all'interazione con l'utenza. Uno degli obiettivi primari delle amministrazioni centrali e locali è dunque quello di incrementare l'uso del sito web come "ufficio virtuale" alternativo, e in alcuni casi esclusivo, rispetto a quello tradizionale. Inoltre il Cnipa ha assicurato la prosecuzione nel 2004, su incarico del Ministero degli affari esteri, del mantenimento e della gestione del Portale del semestre italiano di presidenza dell'Unione europea (anno 2003): è prevista la disattivazione dello stesso nel 2005.

4.7.1 Il Portale nazionale del cittadino

Il Cnipa assicura, da giugno 2002, la disponibilità e l'aggiornamento del "Portale nazionale del cittadino" (www.italia.gov.it), che costituisce un punto unitario di aggregazione e di accesso intuitivo e rapido alle informazioni e ai servizi on-line della PA, offrendo una visione chiara ed organica dell'articolazione delle competenze istituzionali, interpretata secondo il punto di vista dell'utente. Anche nel 2004 il Portale si è confermato un apprezzato e consolidato punto di riferimento per l'interazione on-line fra cittadini e pubblica amministrazione, e, avendo ormai raggiunto la sua piena maturità, sta evolvendo verso l'obiettivo di diventare non solo lo strumento che avvicina i cittadini alle istituzioni, ma anche il mezzo attraverso il quale diffondere il concetto di "I per gli italiani", con nuove sezioni e servizi basati sull'integrazione tematica di quanto già presente in rete. Il Portale costituisce in sostanza un punto unitario di aggregazione e di accesso intuitivo e rapido alle informazioni e ai servizi on-line della pubblica amministrazione, caratterizzato da una visione chiara ed organica dell'articolazione delle competenze istituzionali, interpretata secondo il punto di vista dell'utente.

Il Portale offre, inoltre, sezioni e servizi a valore aggiunto basati sulla integrazione tematica mirati a particolari esigenze (lavoro, formazione, modulistica) o a specifiche classi di utenza (ragazzi, studenti, italiani all'estero).

Attualmente, il Portale raccoglie e organizza oltre 10.000 link a informazioni e servizi disseminati in circa 150 siti di enti ed amministrazioni centrali e locali, secondo semplici paradigmi di navigazione ("le tue guide", "eventi della vita") e l'utilizzo di motori di ricerca dei link, strumenti per l'indicizzazione e la catalogazione delle informazioni e strumenti di *spidering*. Offre, inoltre, una serie di sezioni tematiche finalizzate a risolvere specifiche esigenze quali, ad esempio, la ricerca di opportunità di lavoro o di formazione, favorendo l'immediata individuazione e fruizione degli adempimenti amministrativi esperibili on-line e la ricerca di un modulo (ne sono disponibili on-line oltre 900).

Il Portale rende anche disponibili sezioni rivolte a particolari classi di utenza (quali ad esempio i più giovani) attraverso un messaggio di attenzione verso i loro interessi e bisogni; molte informazioni sono fruibili anche attraverso funzioni di ricerca in linguaggio naturale basate su motori semantici. Particolare cura è destinata all'aspetto informativo, per diffondere le migliori iniziative e veicolare l'immagine di una amministrazione moderna e dinamica, e all'interazione con gli utenti, in particolare attraverso le sezioni "Scrivici" e "L'esperto risponde", alle quali i cittadini possono rivolgersi per esporre specifici problemi o ricevere consulenza qualificata su temi generali.

Il Portale, con oltre 12.000.000 pagine visitate nel 2004, 2.000.000 accessi e circa 70.000 contatti (mail ricevute e chiamate al contact center), si conferma un apprezzato e consolidato punto di riferimento per l'interazione on-line fra cittadini e pubblica amministrazione: già selezionato nel 2003 nel gruppo dei 60 migliori progetti presentati a Cernobbio nel corso dell'evento denominato

“e-awards 2003”, promosso dall'*European Institute of Public Administration* (EIPA), il Portale ha ottenuto il Premio Speciale delle Regioni agli *Italian Web Awards* 2004. Italia.gov.it ha ormai raggiunto la sua maturità e sta evolvendo ad una seconda fase, in cui allargare gli obiettivi iniziali che il portale si era posto.

Il Cnipa intende, pertanto, favorire la crescita del Portale affinché questo possa diventare non solo uno strumento di familiarizzazione dei cittadini con le istituzioni, ma anche un mezzo arricchito da sezioni e servizi a valore aggiunto destinati a specifiche classi di utenza, basati anche (ma non solo) sulla integrazione tematica di quanto già presente in rete.

Tra le principali iniziative svolte nel 2004 figurano:

- la predisposizione e realizzazione del sondaggio on-line “L’Amministrazione che vorrei”, presentata a Forum-PA 2004, che ha raccolto oltre 5000 risposte dei cittadini;
- la nuova sezione “risolvi on-line”, che contiene l’elenco dei servizi on-line ai cittadini erogati dalle amministrazioni centrali e locali, ed un primo nucleo di integrazione di informazioni e servizi per il completamento guidato di alcune procedure amministrative;
- la sperimentazione di una metodologia CRM che ha analizzato l’utenza registrata del portale, portando ad una campagna mirata di e-mail su un argomento specifico;
- la prosecuzione della diffusione dell’iniziativa “Vola con internet” per i nati nel 1988;
- la diffusione della nuova iniziativa del MIT “Vai con internet”, che prevede facilitazioni per l’acquisto di un personal computer per famiglie e docenti;
- la pubblicazione del gioco “Navigame”, basato su domande e risposte di cultura generale, nella sezione dedicata ai ragazzi, con l’obiettivo di promuovere il portale presso il pubblico dei più giovani.

Per quanto riguarda l’aspetto più strettamente operativo, in considerazione della scadenza del contratto ed in relazione alle necessità del progetto, nel primo semestre 2004 sono stati predisposti gli atti per l’espletamento della gara europea per l’affidamento dei servizi informatici connessi alla evoluzione e alla gestione del portale. La gara è stata indetta ad agosto 2004 e la procedura di aggiudicazione è stata completata il 1° aprile 2005 con la stipula del nuovo contratto della durata di 36 mesi.

4.7.2 Il Portale nazionale delle imprese

Il Portale nazionale delle imprese ha come obiettivo principale la semplificazione e la riduzione degli adempimenti amministrativi a carico del mondo produttivo attraverso l’adozione delle nuove tecnologie disponibili. Nella vita di un’impresa, infatti, una rilevante parte degli eventi che la riguardano rivestono interesse per più istituzioni, che predispongono ciascuna per proprio conto ed indipendentemente dalle altre la raccolta delle informazioni attraverso autonome reti distributive funzionali ai soli propri obiettivi. Da qui l’esigenza di un progetto teso a semplificare e integrare i canali di comunicazione tra imprese ed amministrazione attraverso l’adozione di tecnologie web, suddiviso in due moduli funzionali: front office, rappresentato da un portale web creato per erogare alle imprese servizi quali denunce contributive, aggiornamento dei dati costitutivi e così via; back office, ossia un’infrastruttura di servizio che contiene il “motore” preposto allo scambio di informazioni in grado di distribuire le stesse previa individuazione di quali amministrazioni debbono certificare i singoli dati e quali invece debbano ricevere i dati stessi dopo la certificazione.

L’iniziativa di realizzare un “Sistema per i servizi integrati per le imprese” con l’obiettivo di ridurre e di semplificare gli adempimenti amministrativi a carico del mondo produttivo è stata avviata nel 2001 ed ha dato luogo, in prima istanza, alla realizzazione da parte del Cnipa di una versione

prototipale del sistema che consentisse di sperimentare, con un panel selezionato di utenti, l'efficacia della soluzione con particolare riferimento all'integrazione di un set di servizi erogati da Ccia, Inps ed Inail.

La sperimentazione è stata avviata, a partire da dicembre 2002, nelle province di Catanzaro, Milano e Verona, con la collaborazione delle principali associazioni di categoria degli intermediari e di alcuni studi professionali indipendenti. Già nel 2003 il progetto è stato selezionato nel gruppo dei 60 migliori progetti presentati a Cernobbio nel corso dell'evento denominato "e-awards 2003", promosso dall'*European Institute of Public Administration* (EIPA). La sperimentazione è proseguita per tutto il 2004, parallelamente alle attività per la realizzazione del sistema definitivo, che rientra tra gli obiettivi strategici del Cnipa e che vedrà la propria realizzazione all'inizio del 2005.

Per quanto attiene la conduzione del sistema prototipale e la gestione della sperimentazione, nel 2004 le principali azioni sono state rivolte a:

- potenziamento di alcuni servizi e adeguamento degli stessi alla nuova gestione delle deleghe Inps, in modo da eliminare le "liste di abilitazione" che, nella prima fase della sperimentazione, limitavano di fatto la possibilità di accedere ai servizi di portale ai soli intermediari selezionati; nella nuova versione il sistema di abilitazione si avvale dei database di autorizzazione degli Enti cooperanti e la limitazione prima detta è superata;
- estensione della sperimentazione alle province di Trapani, Treviso e Varese con ampliamento del numero degli utenti anche nelle province già attive;
- interazione continua con gli utenti, anche attraverso incontri periodici, per la raccolta sistematica di segnalazioni, indicazioni e suggerimenti di cui tener conto per la realizzazione del sistema definitivo.

Il progetto definitivo - cofinanziato dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione per il contenuto innovativo, la rilevanza strategica e il preminente interesse nazionale - scaturisce da un protocollo di intesa siglato nel luglio 2003 tra il Ministro per l'innovazione e le tecnologie, il Ministro per le attività produttive e il Presidente dell'Unione italiana delle camere di commercio, che risponde a uno degli obiettivi primari del piano di e-government. Il protocollo affida al Ministro per l'innovazione e le tecnologie, e per esso al Cnipa, il governo tecnico complessivo del progetto e ad Unioncamere la scelta del partner tecnologico cui affidare la realizzazione del sistema, che è stato dalla stessa individuato nella società consortile delle camere di commercio, InfoCamere.

Per l'intero anno e in particolare nella fase attuativa del progetto definitivo, il Cnipa ha svolto il ruolo conferitogli dal protocollo d'intesa assicurando in particolare il raccordo con i requisiti emergenti dai tavoli tecnici della Cooperazione applicativa collegati alla realizzazione del nuovo Sistema Pubblico di Connettività; il coordinamento tecnico per l'integrazione dei servizi erogati dagli enti partecipanti all'iniziativa, Camere di commercio, Inps ed Inail; l'azione di impulso nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni Centrali per favorire sinergie tecniche e funzionali volte all'implementazione di nuovi servizi alle imprese da erogare in forma integrata; la gestione di un tavolo tecnico con gli utenti, associazioni di categoria ed ordini professionali, per raccoglierne il punto di vista e recepirlo sia per lo sviluppo del sistema sia per la gestione organizzativa dell'iniziativa in termini di formazione, comunicazione e promozione.

Gli obiettivi posti possono essere ricondotti essenzialmente all'ampliamento della gamma dei contenuti informativi e dei servizi in collaborazione con amministrazioni ed enti erogatori, e alla diversificazione dei contenuti e dei modelli di erogazione, in funzione delle esigenze di fruizione. In tal senso è prevista l'introduzione di modelli di erogazione dei servizi integrabili nei sistemi di

supporto ai processi operativi delle imprese e di sportello, la costruzione di un modello dei processi di adempimento amministrativo per settore di attività economica, tipologia di impresa e fasi del ciclo di vita.

Il nuovo sistema, costruito attraverso la predisposizione di un'infrastruttura abilitante, renderà possibile lo svolgimento integrato on-line degli adempimenti amministrativi e realizzerà, infine, un punto di accesso per l'alimentazione e la consultazione del Registro informatico degli adempimenti amministrativi per le imprese. L'architettura logica del sistema prevede due macro-componenti: il Portale, che espone servizi e informazioni all'utenza, e il back office, che implementa le soluzioni per la cooperazione tra le Amministrazioni garantendo il corretto funzionamento dei servizi. La soluzione proposta per l'erogazione dei servizi on-line è basata sul modello architetturale SOA (*Service Oriented Architecture*). L'obiettivo centrale di tale architettura è di consentire ad un unico client in rete di interagire e compiere operazioni telematiche verso sistemi informativi localizzati in siti diversi e sviluppati con tecnologie e paradigmi differenti. Come si è accennato in precedenza, la realizzazione del progetto e l'attivazione del Portale è prevista per l'inizio del 2005, con l'obiettivo principale di ampliare progressivamente i contenuti informativi e i servizi in collaborazione con le amministrazioni ed enti erogatori diversificando contenuti e modelli di erogazione, in funzione delle diverse esigenze degli utenti.

4.8 Il t-government: l'e-government mediante la tecnologia digitale terrestre

Il Cnipa è particolarmente attivo nel settore del digitale terrestre, ritenuto di particolare importanza strategica in quanto tappa fondamentale nello sviluppo tecnologico dei sistemi televisivi. Questa nuova tecnologia, che assicura rilevanti possibilità applicative anche per l'e-government, avrà rapida diffusione ed incidenza sul sistema televisivo attuale. Considerando infatti la grande diffusione delle apparecchiature televisive nelle famiglie italiane, la televisione digitale terrestre sarà in grado di veicolare potenzialmente applicazioni di carattere innovativo nell'area dei servizi pubblici e dell'interazione tra cittadini e istituzioni, attraendo platee tradizionalmente refrattarie all'uso del computer ed in particolare di internet.

Il Centro Nazionale, nel quadro della definizione concreta delle modalità di attuazione della sperimentazione approvata dal Comitato dei Ministri della società dell'informazione nel luglio 2003, ha supportato e supporta attivamente le relative azioni attraverso:

- a. la **costituzione** di un apposito Gruppo di lavoro incaricato di delineare le iniziative propedeutiche e le possibili applicazioni della televisione digitale terrestre nell'ambito delle politiche di e-government. Sulla base delle conoscenze acquisite sono state identificate le modalità di attivazione dei progetti nell'ambito dei finanziamenti già previsti dal Comitato dei Ministri per la società dell'informazione (10 milioni di euro, di cui 3 affidati al Ministero delle comunicazioni e 7 affidati al Ministro per l'innovazione e le tecnologie). È stato infine prodotto nel mese di aprile 2004 un Rapporto, pubblicato sul sito del Cnipa e sottoposto al Ministro per l'innovazione e le tecnologie, che ha espresso particolare apprezzamento per il lavoro svolto ed ha invitato il Centro a procedere con le iniziative di seguito citate;
- b. **a livello nazionale**, al fine di favorire anche in tale ambito la sperimentazione di attività e servizi di t-government realizzati mediante l'uso della tecnologia MHP e destinati a semplificare il rapporto tra i cittadini e le istituzioni, il Cnipa ha messo a disposizione degli operatori del settore il proprio know-how e la condivisione dei risultati sulle principali esperienze di t-government e delle informazioni di propria competenza acquisibili dal Portale nazionale del cittadino; è stata quindi promossa la stipula di appositi protocolli di intesa con le reti televisive nazionali abilitate alla trasmissione su digitale terrestre;

- c. la **stipula**, ai sensi di quanto precede, **del primo protocollo d'intesa** con la RAI il 2 dicembre 2004, alla presenza del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Direttore generale della RAI, che ha consentito la realizzazione del primo esempio di portale TV nazionale di servizio. La realizzazione di uno spazio interattivo all'interno del canale RAI Utile, denominato "Italia Utile", effettuata grazie al protocollo in esame, costituisce un'efficace dimostrazione delle potenzialità della nuova tecnologia al fine di semplificare e rendere più efficace il rapporto dei cittadini con la pubblica amministrazione. Il canale "RAI Utile" raggiunge infatti oltre 2 milioni e mezzo di ascoltatori dotati di decoder digitale terrestre, e dal Portale TV è possibile accedere ad informazioni aggiornate quotidianamente nelle sezioni "Utile News", "Domande e risposte", "Cosa fare per", "Studio", "Ragazzi", "Protezione civile". Si prevede di mettere a disposizione entro il 2005 anche servizi interattivi della pubblica amministrazione;
- d. **a livello locale**, la pubblicazione (in Gazzetta Ufficiale n. 143/2004) del bando del progetto "Digitale Terrestre" (di cui ci si occupa anche a proposito della funzione di attuazione delle politiche del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, v. 5.12.3) emesso il 21 giugno 2004. Il bando tematico ha ad oggetto il cofinanziamento di applicazioni informative di e-government destinate al grande pubblico da parte delle amministrazioni locali, caratterizzate da elevata multimedialità e bassa interattività remota, mediante sistemi di erogazione, trasferimento e promozione basati sul digitale terrestre. È stato previsto uno stanziamento di 7 milioni di Euro in conformità con la deliberazione adottata dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione nel 2003, in cui il relativo progetto era stato assegnato al Cnipa e, per altri aspetti, alla Fondazione Ugo Bordoni. I primi contratti saranno stipulati nel corso del 2005; i progetti ammessi al cofinanziamento sono 29 e daranno il via ad investimenti complessivi per oltre 32,5 milioni di euro. Sono coinvolte 13 Regioni, 25 Province, 164 Comuni, 15 Comunità montane, 40 emittenti tra locali e nazionali. I progetti cofinanziati prevedono l'attivazione sperimentale sul territorio di numerosi servizi destinati ai cittadini, che si possono raggruppare nelle seguenti classi:
- I. Servizi sociali (40 servizi): la sanità, l'assistenza sociale e alla disabilità, la terza età, il lavoro e l'occupazione;
 - II. Ambiente e Turismo (21 servizi): l'ambiente, il turismo, la viabilità, gli eventi, le manifestazioni, i musei, la cultura;
 - III. Educazione (9 servizi): asili nido, scuole materne, scuole e università;
 - IV. Rapporto con la PA (9 servizi): attività istituzionali;
 - V. Agorà (4 servizi): cittadinanza ed elezioni.

5. Funzione di attuazione e supporto delle politiche del Ministro per l'innovazione e le tecnologie

5.1 Premessa

Come precisato all'inizio di questa Relazione, la più innovativa funzione attribuita al Cnipa consiste nell'attuazione concreta delle politiche di e-government deliberate dal Governo ed affidate al Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

In particolare, risulta di estrema importanza l'attività di verifica e di monitoraggio dell'attuazione degli obiettivi di legislatura, che il Cnipa svolge mediante apposite rilevazioni; ma non bisogna dimenticare, tra le altre, l'attuazione e la gestione operativa di tutti i progetti concernenti l'e-government nella pubblica amministrazione centrale e locale, nonché la gestione delle strutture e degli istituti di cooperazione con Regioni ed Enti locali. Come abbiamo già ricordato in precedenza, per assicurare il massimo raccordo nei rapporti con questi soggetti, il decreto ministeriale del 2 marzo 2004 (art. 6, comma 1) prevede che questa funzione venga esercitata dal Cnipa anche a beneficio delle attività istituzionali del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, assicurando il necessario supporto organizzativo e funzionale attraverso le proprie strutture e la gestione degli organismi di cooperazione, quali i Centri Regionali di Competenza.

L'attività di attuazione delle politiche di e-government trova luogo inoltre nel supporto all'attività normativa, di cui è già stato fornito qualche esempio (si pensi, tra le tante, alle attività propeedeutiche legate alle norme della legge finanziaria 2005), ed anche nello svolgimento di attività finalizzate alla successiva adozione di decisioni in materia di e-government e di sviluppo della Società dell'Informazione in generale (ad esempio in materia di incentivazione di progetti di *e-democracy*, o di accessibilità dei siti Internet pubblici e privati).

Nel seguito vengono esaminate le singole linee di attività, prendendo le mosse da quelle direttamente legate alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di legislatura e trattando successivamente quelle di supporto all'attuazione delle politiche e gestione operativa dei progetti concernenti l'e-government nell'ambito della pubblica amministrazione centrale e locale.

5.2 Verifica degli obiettivi di legislatura

5.2.1 I 10 obiettivi

Le "Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione nella legislatura", approvate dal Consiglio dei Ministri il 31 maggio 2002, offrono una visione unitaria ed integrata degli interventi da effettuare nel nostro Paese, nel mondo produttivo e nelle Amministrazioni pubbliche, in un quadro di riferimento che ha visto l'Italia partire in ritardo sotto vari aspetti, sia nell'innovazione tramite tecnologie ICT sia nello sviluppo della Società dell'Informazione.

Sulla base delle Linee guida del Governo è stato pertanto sviluppato un disegno organico di modernizzazione della PA, capace di coniugare l'innovazione tecnologica con la riforma federalista del Paese e di garantire, attraverso la collaborazione tra lo Stato centrale e le autonomie locali, l'attuazione coerente e coordinata dell'e-government su tutto il territorio nazionale.

Tale disegno, condiviso con le autonomie locali attraverso il documento "L'e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa" (di cui si dirà nell'appropriata sezione) e le successive elaborazioni congiunte discusse e approvate dalla Conferenza Unificata Stato - Regioni - Città e Autonomie Locali, è ormai in fase di avanzata attuazione. Ne costituiscono elemento essenziale i vari atti di indirizzo e direttiva emanati, in questi anni, dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie, sia di carattere generale sia dedicati a temi specifici, quali: la sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni; la trasparenza dell'azione amministrativa, l'adozione del protocollo informati-

co e la gestione elettronica dei flussi documentali; l'impiego della posta elettronica; l'uso del dominio internet "gov.it" e l'efficace interazione del portale nazionale "www.italia.gov.it"; le caratteristiche di accessibilità, usabilità, efficacia, controllo dell'accesso, privacy e sicurezza dei sistemi; l'utilizzo dell'e-learning per la formazione.

Con specifico riferimento alle amministrazioni centrali, le iniziative da svolgere per recuperare il distacco dagli altri paesi sono state tradotte in dieci obiettivi di legislatura da realizzare entro la fine del 2005. Si tratta di obiettivi trasversali, comuni e condivisi cioè dalla maggior parte delle amministrazioni centrali, finalizzati al miglioramento dei servizi verso cittadini e imprese, all'efficienza interna, alla valorizzazione delle risorse umane, alla trasparenza e alla verifica della soddisfazione degli utenti in relazione alla qualità dei servizi offerti.

Tabella 12 - Obiettivi di legislatura

SERVIZI ON LINE	
1	Tutti i servizi "prioritari" disponibili on-line
2	Trenta milioni di carte d'identità elettroniche e carte nazionali dei servizi distribuite
3	Un milione di firme digitali diffuse (entro il 2003)
EFFICIENZA	
4	50% della spesa per beni e servizi tramite e-procurement
5	Tutta la posta interna alla pubblica amministrazione via e-mail
RISORSE UMANE	
6	Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line
7	Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili
8	Un terzo della formazione erogata via e-learning
TRASPARENZA	
9	Due terzi degli uffici della pubblica amministrazione con accesso on-line all'iter delle pratiche da parte dei cittadini
QUALITÀ	
10	Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di customer satisfaction

L'edizione precedente di questa Relazione, nella parte relativa alla pubblica amministrazione centrale, evidenziava che il cittadino e l'impresa interagiscono, sempre più, in rete o attraverso contact center con le amministrazioni. A fronte di un aumento dei servizi offerti e delle modalità di accesso si riscontrava una maggiore attenzione verso gli utenti deboli.

Nonostante i molti interventi effettuati dalle amministrazioni per supportare le attività operative, la Relazione evidenziava tuttavia la persistenza di ampi spazi per il miglioramento dell'efficienza interna e dell'efficacia dei servizi erogati al cittadino e all'impresa. In particolare in quest'ambito apparivano necessari:

- maggiore integrazione delle infrastrutture dei sistemi informativi, in termini di nuove applicazioni web collegate con i sistemi esistenti, gestione uniforme e centralizzata dei dati e delle applicazioni, controllo dei diversi canali di accesso ai servizi nonché sicurezza logica e fisica dei sistemi;
- maggior numero di interventi per migliorare la qualità dei dati; quest'ultimo risultato può essere ottenuto attraverso interventi sulle singole basi dati, o meglio ancora, incrociando e

confrontando le informazioni detenute con quelle di analoga natura, contenute in altri archivi della stessa amministrazione o di amministrazioni diverse, al fine di ridurre le ridondanze o disallineamenti;

- minore frammentazione delle iniziative.

In base ai risultati della Relazione 2003, in sostanza, poteva concludersi che nelle amministrazioni permane ancora una cultura poco incline ai cambiamenti e alle novità che tende a frenare parte delle iniziative che abbiano forti implicazioni organizzative.

5.2.2 Lo stato di attuazione

L'attuazione dei 10 obiettivi di legislatura è monitorato dal Cnipa con cadenza quadrimestrale e semestrale. In particolare:

1. la **rilevazione semestrale** riguarda lo stato dei servizi on-line (ed in particolare dei servizi prioritari), i nuovi servizi resi disponibili nel periodo e le statistiche sull'utilizzo degli stessi nel primo semestre. Questa rilevazione è stata effettuata a partire da luglio, con data di riferimento 30 giugno, ed è stata completata l'11 settembre;
2. la **rilevazione quadrimestrale** riguarda i restanti obiettivi, con esclusione di quello sull'e-learning legato alla rilevazione annuale effettuata, nei termini che saranno tra breve precisati, dalla Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione. La rilevazione è stata effettuata a partire da settembre (data di riferimento 31 agosto 2004) ed è stata disponibile alla fine dell'anno.

Ambedue le rilevazioni hanno prodotto rapporti, che sono stati messi a disposizione del Ministro. In tali rapporti sono state definite una o più metriche associate a ciascun obiettivo di legislatura che consentono di misurarne lo stato iniziale, l'evoluzione nel tempo e lo stato di attuazione. La misura avviene in modo diretto, quando esiste la possibilità di definire e calcolare un indicatore che rappresenti immediatamente l'obiettivo. Altrimenti vengono individuate altre misure di valutazione indiretta.

Gli obiettivi per i quali sono adottate metriche *indirette* sono:

- il quinto (promozione dell'e-mail): non essendo disponibile una misura del numero totale di scambi di informazioni fra uffici pubblici, viene misurata la percentuale di dipendenti che dispongono di una casella di posta elettronica;
- il settimo (alfabetizzazione informatica): poiché le amministrazioni non hanno ritenuto necessario, ritenendolo a volte soltanto oneroso, certificare l'alfabetizzazione informatica dei propri dipendenti, l'abilità del personale pubblico ad utilizzare strumenti informatici viene misurata come percentuale dei dipendenti che dispone e utilizza correntemente un personal computer;
- l'ottavo (e-learning): al concetto di "formazione erogata" viene sostituito quello di "formazione fruita"; l'indicatore è quindi il rapporto fra le ore di formazione fruita dai dipendenti della PA centrale in modalità e-learning e il numero totale di ore di formazione effettuate;
- il nono (accesso on-line all'iter delle pratiche): invece della percentuale di amministrazioni che rendono possibile l'accesso on-line all'iter delle pratiche è stata misurata la percentuale di documenti protocollati per mezzo di un sistema informatizzato; come si dirà più avanti, questa misura sostitutiva, oltre a superare le difficoltà di assegnare un peso ad amministrazioni e a servizi molto eterogenei, offre il vantaggio di mostrare il progresso di uno dei più importanti interventi di ristrutturazione del back office, ritenuto comunque preliminare al conseguimento di questo e di altri obiettivi consimili.

La tabella seguente (Tab. 13) elenca gli obiettivi, la loro metrica di misurazione, lo stato iniziale, lo stato a fine 2003 e 2004 e l'obiettivo finale 2005.

Tabella 13 - Attuazione degli obiettivi di legislatura

OBIETTIVI DI LEGISLATURA		UNITÀ DI MISURA	STATO INIZIALE 2002	STATO A FINE 2003	STATO A FINE 2004	OBIETTIVO 2005
SERVIZI ON-LINE						
1	Tutti i servizi "prioritari" disponibili on-line	% servizi on-line disponibili	41%	49%	61%	100%
2	Trenta milioni di carte d'identità elettroniche e carte nazionali dei servizi distribuite	Milioni di CIE emesse	0,04	0,04	0,28	16
		Milioni di CNS emesse	-	-	2,9	14
3	Un milione di firme digitali diffuse (entro il 2003)	Migliaia di dispositivi firma rilasciati da certificatori accreditati	585	1.122	1.876	1.000 (Obiettivo fissato per fine 2003)
EFFICIENZA						
4	50% della spesa per beni e servizi tramite e-procurement (12 miliardi di euro)	Volume di spesa per acquisti di beni e servizi della PA (in milioni di euro)	1044	1.959	940	12.000
5	Tutta la posta interna alla pubblica amministrazione via e-mail	% di dipendenti informatizzati con casella di posta elettronica	48%	59%	73%	100%
6	Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line (numero = 25 milioni)	Numero di impegni e pagamenti gestiti on-line (in milioni)	1	24	24	25
RISORSE UMANE						
7	Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili	% di dipendenti pubblici che utilizzano correntemente un PC	-	81%	86%	100%
8	Un terzo della formazione erogata via e-learning	% di ore di formazione fruite in modalità e-learning dalla PAC	0,70%	3%	0,2%	33%
TRASPARENZA						
9	Due terzi degli uffici della pubblica amministrazione con accesso on-line all'iter delle pratiche da parte dei cittadini	% di documenti protocollati elettronicamente	6%	57%	84%	66%
QUALITÀ						
10	Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di customer satisfaction	% degli uffici con servizi agli utenti che svolgono attività di misurazione della customer satisfaction	-	11%	32%	100%

I grafici seguenti riportano in percentuale la sintesi dello stato degli obiettivi di legislatura.

Figura 16 - Stato degli obiettivi di legislatura orientati all'esterno dell'amministrazione, per la PAC, al 31 dicembre 2004, in percentuale

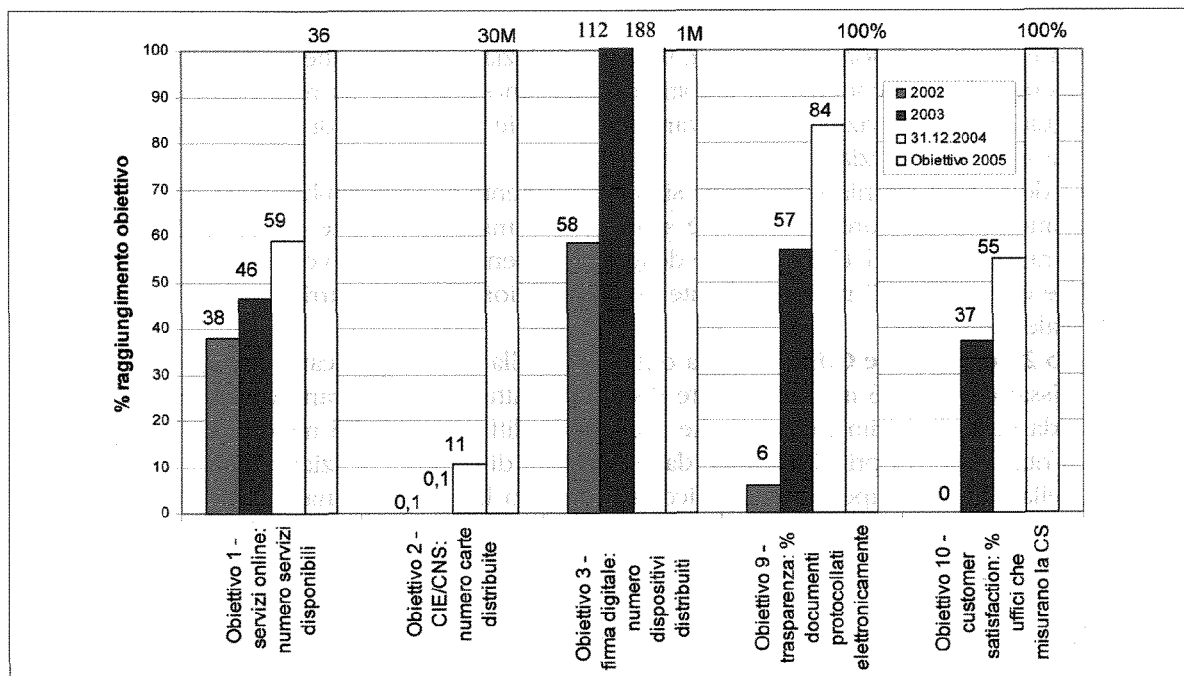
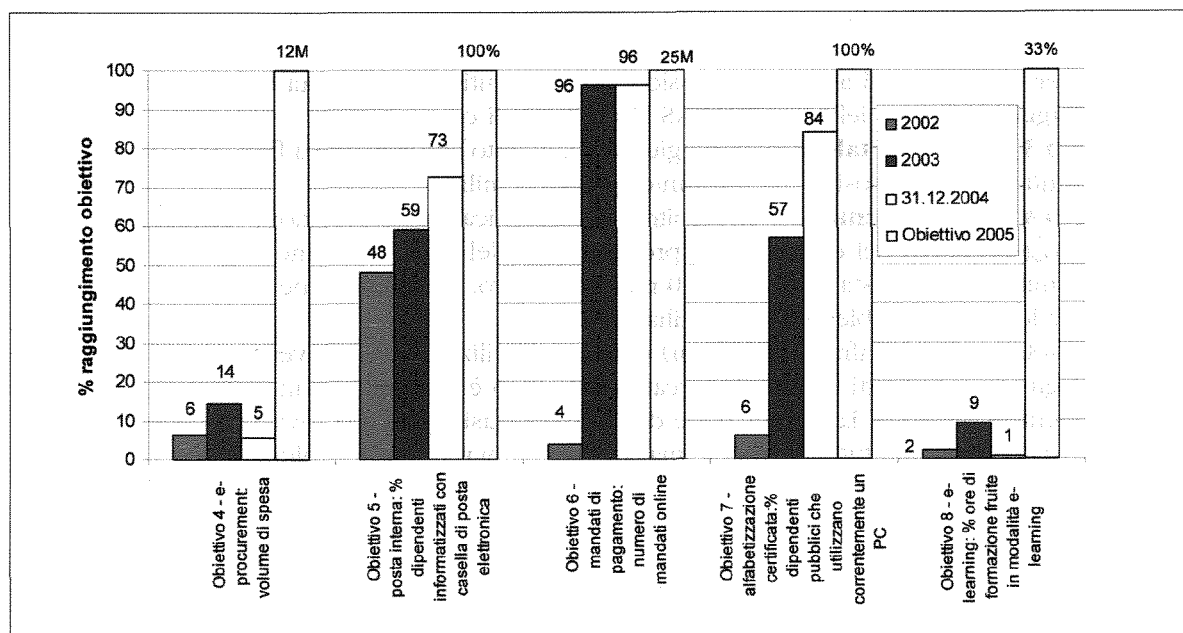


Figura 17 - Stato degli obiettivi di legislatura orientati all'interno dell'amministrazione, per la PAC, al 31 dicembre 2004, in percentuale



La situazione del grado di attuazione dei dieci obiettivi di legislatura può essere così riassunta.

Obiettivo 1 - servizi on-line prioritari. È in linea con le previsioni e appare quindi raggiungibile. In particolare, dei 36 servizi on-line prioritari di esclusiva competenza della pubblica amministrazione centrale sugli 80 identificati dal 1° obiettivo di legislatura, 27 sono oggi di esclusiva competenza della PAC mentre 9 sono di competenza mista (PAC e altri soggetti). Dei 27 servizi di competenza esclusiva, 17 sono disponibili, 9 lo sono parzialmente, perché limitati ad una parte del processo d'erogazione o confinati in ambiti specifici, uno è ancora da realizzare: il rilascio della patente di guida. Dei 9 servizi misti, relativamente alle sole componenti di competenza PAC, 5 sono disponibili e 4 lo sono parzialmente.

L'utilizzo dei servizi già rilasciati cresce significativamente al 31 dicembre 2004. Tra questi risulta che il numero delle visure ipotecarie è stato di 18,4 milioni, a fronte dei 9,1 milioni del 2003, arrivando a rappresentare il 47% del totale delle visure mentre, il numero delle visure catastali effettuate on-line è stato di 17,7 milioni a fronte dei 12,3 milioni del 2003, arrivando a rappresentare il 56% del totale delle visure.

Obiettivo 2 - diffusione CIE e CNS. La diffusione della CIE è significativamente al di sotto dell'obiettivo fissato, pari a 16 milioni di carte distribuite. Attualmente le carte distribuite, nell'ambito della seconda fase di sperimentazione che prevede la diffusione di 1,5 milioni di CIE, sono circa 280 mila. Il ritardo deriva principalmente dalle difficoltà di ordine finanziario legate alla diffusione a regime della CIE. Per superare tali difficoltà il decreto legge 31 gennaio 2005, n. 7, convertito dalla legge n. 42 del 31 marzo 2005 (comma 2 dell'art. 7-vicies ter, introdotto dalla legge di conversione) ha stabilito che la CIE sostituisca, dal 1 gennaio 2006, la carta d'identità tradizionale, richiedendo un pagamento pari almeno alle spese di produzione e distribuzione della stessa.

La diffusione della CNS è in rapida crescita. Al 31 dicembre 2004 erano state distribuite circa 3 milioni di CNS ma, nei primi mesi dell'anno in corso, la diffusione sta arrivando ai 9 milioni, in larghissima misura grazie all'iniziativa dalla Regione Lombardia. Il Cnipa, a partire dal progetto per la diffusione della CNS nelle regioni del sud, sta lavorando alla realizzazione di un Centro Unificato di Emissione per abbattere i costi e ridurre i tempi di diffusione. In tale ottica è prevista una gara per selezionare il fornitore di cinque milioni di carte, che potranno essere poi richieste dalle regioni del sud e da altri soggetti interessati, tra i quali le amministrazioni centrali, sia per i loro dipendenti, sia per altri eventuali ambiti di diffusione. Il pieno utilizzo di questa opportunità porterà al completo raggiungimento dell'obiettivo CNS (14 milioni di carte).

Obiettivo 3 - firma digitale. È stato raggiunto e superato ampiamente a fine 2003. Al 31 dicembre 2004 il numero di dispositivi ha raggiunto quota 1,9 milioni.

Obiettivo 4 - e-procurement. Nell'ambito della Pubblica Amministrazione Centrale, la Consip è l'unico soggetto attivo nel campo dell'e-procurement. Nel 2004 il volume degli acquisti di beni e servizi tramite Consip, è stato di circa 940 milioni di euro, in diminuzione rispetto al 2003 (circa 2 miliardi) e lontano dall'obiettivo di 12 miliardi.

La quasi totalità di tale cifra (932 milioni) deriva dall'utilizzo delle convenzioni Consip, mentre il valore degli acquisti diretti tramite il mercato elettronico è di 8 milioni, in netta crescita dopo la fase sperimentale del 2003. La diminuzione deriva dalla stasi legata alla revisione delle disposizioni normative che regolano tutto il Programma. La fase di revisione si è prolungata per tutto il 2004, portando anche all'esaurimento di diverse convenzioni.

Obiettivo 5 - posta elettronica. La posta elettronica costituisce ormai il normale strumento di comunicazione per gli scambi di carattere informale, ambito in cui l'obiettivo è da ritenersi raggiunto.

In particolare oltre il 72% dei dipendenti è dotato di una casella di posta mentre i messaggi scambiati nel 2004 sono stati circa 289 milioni, con una crescita del 80% rispetto al 2003. Il numero di casel-

le di posta elettronica registra un incremento del 26% rispetto al 2003 e il numero medio di messaggi scambiati per casella di posta, all'interno di una singola amministrazione è stato di circa 740.

Più lenta è, invece, la sostituzione delle comunicazioni cartacee formali, legata alla diffusione della posta certificata e della firma elettronica, al momento realizzata solo in alcuni ambiti specifici.

Obiettivo 6 - mandati e pagamenti on-line. Nel 2004 sono stati emessi oltre 24 milioni di atti di impegno e pagamento on-line, comprendenti mandati informatici, ordini di accreditamento e altri pagamenti, spese fisse (stipendi e pensioni): l'obiettivo (di 25 milioni) è pertanto sostanzialmente raggiunto. Tutte queste operazioni alimentano la banca dati dei pagamenti pubblici, per il monitoraggio in tempo reale della spesa pubblica.

Il SICOGE, sistema automatizzato per la Contabilità finanziaria distribuito dal Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato, è utilizzato per il 46% dei capitoli di bilancio, ma la completa dematerializzazione del processo è ancora ostacolata dallo scarso utilizzo della firma digitale.

Obiettivo 7 - alfabetizzazione informatica certificata. A tutto il 2004 hanno acquisito la certificazione oltre 9 mila dipendenti delle PAC, circa l'1,8% dei dipendenti informatizzabili, ossia una percentuale molto bassa rispetto all'obiettivo. Il problema riguarda però la certificazione piuttosto che l'effettiva padronanza degli strumenti: nel 2004 l'86% dei dipendenti usava correntemente un personal computer in dotazione. Anche la formazione informatica è stata rilevante:

- negli ultimi tre anni si sono avute complessivamente oltre 225 mila partecipazioni a corsi di formazione, per oltre 775 mila giornate;
- in ognuno degli ultimi due anni tutti gli addetti ICT delle PA hanno in media partecipato ad almeno un corso di formazione, per ulteriori 90-95 mila giornate all'anno (5 a testa).

Il basso livello di certificazione è dovuto per lo più alla carenza di fondi da usare per questo scopo. Tra le iniziative a sostegno per il raggiungimento dell'obiettivo, il Comitato dei Ministri dell'8 febbraio 2005 ha approvato uno stanziamento di 5 milioni di euro, finalizzato alla formazione certificata dei lavoratori dipendenti.

Obiettivo 8 - e-learning. La rilevazione che permette di misurare la quota di formazione via e-learning è effettuata dalla SSPA. Le pubblicazioni istituzionali in materia⁷ registrano una sensibile diminuzione delle ore di formazione fruite in questa modalità mentre aumenta la percentuale dei corsi erogati in aula e in autoapprendimento. Nel settore privato, invece, la percentuale di formazione a distanza è in linea con le aspettative.

Nella PAC, diverse amministrazioni possiedono una piattaforma di e-learning (SSPA, Cortei dei conti, Ministeri delle comunicazioni e dell'istruzione, università e ricerca, Agenzie delle Dogane e del Demanio. In diversi casi, peraltro, le iniziative realizzate hanno avuto carattere sperimentale. In particolare, la percentuale di ore di formazione erogate in modalità e-learning passa dal 3,6% del 2003 allo 0,2% nel 2004. I corsi erogati in questa modalità rappresentano l'1,4% del totale erogato mentre la percentuale dei partecipanti a corsi in modalità e-learning si attesta al 2,3% (5% nel 2003).

Il Cnipa ha creato un Centro di Competenza di supporto alle amministrazioni, ed ha elaborato apposite "Linee guida per i progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni", insieme ad un "Vademecum" operativo, anche al fine di favorire il riuso di esperienze e materiali. Sta inoltre realizzando il progetto "Scuola virtuale della PA", che prevede, tra l'altro, un *repository* di materiali didattici riusabili realizzati dalle amministrazioni e la realizzazione di una piattaforma di erogazione utilizzabile in modalità ASP.

Obiettivo 9 - accesso all'iter delle pratiche. Solo alcune amministrazioni assicurano un vero e proprio accesso on-line allo stato delle pratiche (Agenzia delle entrate con l'applicazione "cassetto

⁷ Rapporto sulla formazione nella pubblica amministrazione 2004 redatto dalla Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione.

fiscale”, Inps e Inail per alcuni processi e alcune categorie di utenti, il Consiglio di Stato per la situazione dei ricorsi, i Tribunali con il “processo telematico”, in sperimentazione in alcune sedi, ecc.), soprattutto per le difficoltà legate al notevole impatto organizzativo. Parallelamente si registra:

- la progressiva diffusione del protocollo informatizzato, prerequisito necessario alla trasparenza, almeno per quanto riguarda il “nucleo minimo”, ossia l’automazione del registro di protocollo: nel 2004 quasi l’80% dei documenti protocollati è stato protocollato elettronicamente;
- lo sviluppo dei call center, di cui si sono dotate 20 amministrazioni centrali e 17 enti, con volumi che, in alcuni casi come Agenzia entrate, Inail, Inps, raggiungono e superano il milione di chiamate annue;
- l’ampia diffusione, sui siti delle amministrazioni, di indirizzi di posta elettronica e/o specifici moduli da compilare elettronicamente per ricevere informazioni.

È ormai consolidato il servizio di protocollo informatico in modalità ASP promosso dal Cnipa, che offre anche servizi avanzati di gestione documentale e archiviazione ottica. Hanno aderito 30 amministrazioni, centrali e locali, tra cui il Ministero delle comunicazioni, il Corpo Forestale dello Stato, il Cnr, l’Enpals, l’Ice, l’Inpdap, l’Istat ecc.. Il Centro di competenza in materia, anche attraverso il sito dedicato protocollo.gov.it, fornisce alle amministrazioni materiali, consulenza, supporto e formazione su tutti gli aspetti della questione.

Obiettivo 10 - customer satisfaction. La diffusione di sistemi e procedure per la rilevazione e l’analisi della soddisfazione degli utenti è molto differenziata. La situazione è positiva nelle due aree di servizio più importanti della Pubblica Amministrazione Centrale: il 97% degli uffici delle Agenzie fiscali (insieme alle Commissioni Tributarie) prevede tali attività; l’Inps svolge correntemente indagini e campagne di informazione utilizzando una pluralità di canali; l’Inail sta rapidamente diffondendo il sistema.

Uno specifico aspetto riguarda la possibilità di esprimere on-line giudizi e suggerimenti sui servizi resi disponibili in rete: offre questa opportunità il 24% dei servizi on-line censiti (20% nel 2003).

In particolare sono aumentati gli uffici della pubblica amministrazione centrale che erogano servizi con verifica della customer satisfaction, che sono passati dall’11,2% del 2003 al 32% del 2004.

5.2.3 Progetto “Monitoraggio del programma di governo”

In questa sede appare opportuno anche ricordare il più ampio progetto, tuttora in evoluzione - approvato dal Comitato dei Ministri per la Società dell’Informazione nella seduta del 16 marzo 2004 - che prevede la realizzazione di un sistema di comunicazione finalizzato alla disponibilità dei dati sull’attuazione del programma di governo, in tempo reale, per il Presidente del Consiglio dei Ministri.

La prima fase del progetto si è conclusa con la predisposizione di un prototipo finalizzato a sperimentare e validare il modello organizzativo generale. Con il Ministro per il programma di governo è stata successivamente messa a punto, nel 2004, una nuova ipotesi progettuale da attuarsi in due fasi nel 2005:

1. diffusione del prototipo - seppur in forma semplificata - in tutte le amministrazioni;
2. realizzazione di una soluzione progettuale più vasta, che preveda l’ingegnerizzazione della soluzione prototipale e la diffusione dei dati già disponibili con tecnologie innovative.

L’iniziativa è tuttora in corso e sono possibili ulteriori evoluzioni.

5.3 Sviluppo della cittadinanza digitale

Il Cnipa persegue l’obiettivo di promuovere progetti che utilizzino le ICT per consentire la partecipazione dei cittadini alla vita delle amministrazioni pubbliche e alle loro decisioni. In particolare, l’attenzione viene concentrata sui processi di decisione pubblica, per migliorarne l’efficacia,

l'efficienza, e la condivisione da parte degli attori interessati, coinvolgendo non solo i singoli cittadini, ma anche le associazioni e i soggetti culturali.

È stato quindi pubblicato in G.U. (n. 86 del 13 aprile 2004) l'Avviso nazionale per la presentazione dei progetti di *e-democracy*, con messa on-line delle relative linee guida per la promozione della cittadinanza digitale.

Le **linee guida sull'e-democracy** forniscono indicazioni utili a tutte quelle amministrazioni locali che intendano promuovere la partecipazione dei cittadini alle attività della PA e ai loro processi decisionali, attraverso l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT). Il testo, dopo una prima parte rivolta a definire e inquadrare il concetto di *e-democracy*, approfondisce, dal punto di vista metodologico-organizzativo e tecnologico, gli elementi essenziali per la progettazione, realizzazione e gestione di un progetto di partecipazione che preveda l'utilizzo delle ICT. Il volume è stato realizzato a seguito di un lavoro di ricerca che, accanto alla definizione di una cornice concettuale di riferimento e dei principali orientamenti internazionali sul tema, offre un'analisi delle principali esperienze italiane, sia on-line (realizzate, cioè, avvalendosi delle tecnologie ICT quale fattore trainante della partecipazione), sia off-line.

Obiettivo dell'avviso, in coerenza con quanto indicato nella linea d'azione n. 4 del documento "L'e-government nelle Regioni e negli Enti locali: II fase di attuazione", è quello di cofinanziare la realizzazione di progetti proposti da Regioni ed Enti locali aventi ad oggetto l'adozione delle tecnologie informatiche e telematiche per promuovere forme di partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni e delle comunità locali, con particolare riguardo ai processi di decisione delle pubbliche amministrazioni locali.

I progetti, che possono anche essere presentati da aggregazioni di Enti locali con la partecipazione di altri attori della società civile (cittadini, associazioni senza scopo di lucro e tutti i soggetti socio-culturali e produttivi coinvolti nelle decisioni pubbliche), devono in particolare prevedere un'analisi del contesto organizzativo, sociale e culturale nel quale si collocano, l'utilizzo di tecnologie adeguate in termini di affidabilità ed accessibilità, la promozione della partecipazione attiva dei cittadini, la garanzia del coinvolgimento effettivo dei decisori pubblici, la valutazione dei risultati del processo di partecipazione.

I progetti possono essere cofinanziati dal Cnipa per un massimo del 50% del loro costo totale ed il cofinanziamento complessivo previsto per i progetti selezionati è di 9,5 milioni di euro. Il Cnipa ha inoltre assicurato la più ampia divulgazione informativa della documentazione predisposta e più in generale degli obiettivi della linea d'azione, organizzando tre convegni sul territorio a Roma, Genova e Palermo.

È stato infine predisposto un servizio di help desk telematico attraverso cui il Cnipa offre assistenza alle amministrazioni fornendo risposta a circa 300 quesiti rivolti da diverse pubbliche amministrazioni locali in relazione all'avviso e alle procedure di presentazione dei progetti; il Cnipa ha provveduto anche al supporto della Commissione di valutazione, curando l'istruttoria tecnica dei 129 progetti presentati entro il mese di dicembre 2004. L'obiettivo della Commissione è di definire la graduatoria finale e le proposte di cofinanziamento entro i primi mesi del 2005.

5.4 L'attività di normazione e supporto giuridico del Cnipa

L'attività di supporto delle politiche del Governo in materia di e-government si esplica anche nell'attività di regolazione normativa del Cnipa, con la quale il Centro detta norme tecniche ed operative nelle materie di propria competenza. La forma di tali disposizioni è quella della Circolare o della Deliberazione; ma non bisogna dimenticare la partecipazione, in forma di istruttoria tecnica, ad atti successivamente emanati dal Governo, su iniziativa del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, ovvero direttamente dal Ministro medesimo, e più in generale all'iter delle iniziative legislative e rego-

lamentari attinenti alle tematiche dell'innovazione tecnologica. In tali casi, la collaborazione del Cnipa è rivolta ai fini della progettazione normativa da parte delle competenti strutture operative, in modo da garantire, ove necessario, l'applicabilità delle norme ipotizzate e l'analisi dell'impatto e della fattibilità della regolamentazione, anche ai fini dello snellimento e della semplificazione amministrativa.

Particolare importanza deve riconoscersi, con riferimento a tale ultimo aspetto, alla collaborazione fornita alla predisposizione del testo del "Codice dell'amministrazione digitale"⁸, che rappresenta una tappa fondamentale del processo di innovazione della pubblica amministrazione italiana all'interno dell'Unione europea, assicurando al nostro Paese un ruolo di avanguardia. Rinviano alle singole sezioni di questa Relazione per ulteriori informazioni sulle tematiche di seguito trattate, si esaminano di seguito le principali attività in materia normativa svolte nel corso del 2004.

Può anzitutto ricordarsi la Circolare Cnipa/CR/44 in materia di "indicazioni relative agli appalti pubblici per la fornitura di personal computer desktop" (G.U. 12 ottobre 2004, n. 240) e la Circolare Cnipa/CR/43 "trasmissione di copia dei contratti stipulati dalle amministrazioni, di cui all'art. 1 del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, in materia di beni e servizi informatici" (G.U. 15 luglio 2004, n. 43).

È inoltre stata emanata la Deliberazione 11/2004, del 19 febbraio 2004, con le relative note esplicative, che detta regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali (G.U. 9 marzo 2004, n. 57). La Deliberazione fissa le regole per la conservazione sostitutiva dei documenti (informatici e non), nei casi in cui questa sia consentita dalla legge, su supporto ottico. Viene inoltre disciplinata la figura del responsabile della conservazione e dei relativi adempimenti; inoltre vengono fissate le norme per la conservazione anche su supporti diversi da quelli ottici, e norme di coordinamento dei sistemi di conservazione precedenti la deliberazione in esame con le nuove disposizioni introdotte.

Tra gli atti emanati su iniziativa del Ministro per l'innovazione e le tecnologie ai quali il Cnipa ha partecipato con attività di istruttoria tecnica e di documentazione, occorre ricordare nel corso del 2004 la Direttiva in materia di "Progetti formativi in modalità *e-learning* nelle PA" (G.U. n. 229 del 29 Settembre 2004) emanata di concerto con il Ministro per la funzione pubblica, nonché la Direttiva (G.U. n. 31 del 7 febbraio 2004) in materia di acquisizione ed utilizzo dei programmi informatici open source da parte delle pubbliche amministrazioni.

Con tali direttive si è inteso fornire alle amministrazioni indicazioni utili al fine di utilizzare correttamente le potenzialità offerte dai nuovi strumenti ICT disponibili e dallo sviluppo hardware e software, in un'ottica che consenta, peraltro, anche la possibilità di consentire il riuso dei programmi sviluppati anche su altre piattaforme.

Il Cnipa ha, tra l'altro, partecipato al processo di formazione del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004 "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici" (G.U. n. 98 del 27 aprile 2004), predisponendo anche un documento dal titolo "Linee guida per l'utilizzo della firma digitale" concepito per supportare gli utenti e le aziende circa l'utilizzo della stessa. Ha inoltre, come si metterà meglio in evidenza nel successivo paragrafo, contribuito in termini rilevanti alla legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2004).

In materia di Carta Nazionale dei Servizi deve poi ricordarsi il contributo del Cnipa al decreto del Presidente della Repubblica 2 marzo 2004, n. 117 "Regolamento concernente la diffusione della carta nazionale dei servizi, a norma dell'articolo 27, comma 8, lettera b), della legge 16 gennaio 2003, n. 3" (G.U. n. 105 del 6 maggio 2004) ed al successivo decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie in concerto con il Ministro dell'economia e finanze 9 dicembre 2004, che detta

⁸ Il Codice è stato approvato dal Governo, in via definitiva, il 4 marzo del 2005.

le "regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della carta nazionale dei servizi".

Non bisogna poi dimenticare il contributo del Cnipa alla predisposizione delle norme della Legge finanziaria 2005 (legge 30 dicembre 2004, n. 311) in materia di contratti-quadro per la razionalizzazione degli acquisti ICT (commi 192 e seguenti), di cui ci siamo già occupati nell'apposita sezione di questa Relazione alla quale si rinvia per ulteriori informazioni (3.5).

Sotto il profilo dell'attività strumentale alla divulgazione normativa, inoltre, deve rammentarsi il notevole apporto del Cnipa all'iniziativa nota come "Norme in Rete", che ha portato alla nuova versione del portale www.normeinrete.it, punto d'accesso alla documentazione giuridica italiana ed europea pubblicata sul web dalle istituzioni. La nuova funzione di "ricerca avanzata" consente di effettuare la ricerca combinando i dati identificativi (tipo provvedimento ed estremi) e di classificazione (tipologia e materia) del provvedimento. I collegamenti ai testi normativi sono sempre attivi per tutta la normativa primaria e per la normativa secondaria messa a disposizione dalle amministrazioni partecipanti, grazie allo standard di denominazione dei provvedimenti previsto dalla circolare Aipa n. 35/2001 "Assegnazione dei nomi uniformi ai documenti giuridici" della normativa statale primaria e per la normativa secondaria. Si tratta di un sistema federato delle Amministrazioni aderenti al progetto che contribuiscono all'ampliamento di un patrimonio informativo comune, conservando la propria autonomia; esso offre un servizio di ricerca normativa rapido, semplice e gratuito, realizzato nel rispetto delle regole di accessibilità ai disabili.

Nel corso del 2004, nell'ambito del programma per l'informatizzazione della normativa vigente (istituito dall'articolo 107 della legge 23 dicembre 2000 n. 388 - c.d. finanziaria 2001) per effetto delle decisioni operate dal Comitato Guida dell'iniziativa, il Cnipa ha predisposto un progetto la realizzazione di un nuovo sistema di supporto ai processi di produzione normativa. Il sistema consentirà la formazione e la trasmissione telematica dei testi di legge in formato elettronico (secondo lo standard definito nella circolare Aipa n. 40/2002 "Formato per la rappresentazione elettronica dei provvedimenti normativi tramite il linguaggio di marcatura XML") in tutte le fasi del processo, dalla presentazione della proposta di legge alla pubblicazione del testo come approvato in via definitiva. La realizzazione del progetto, di cui è stato ultimato lo studio nella prima metà del 2005, verrà avviata entro la fine dell'anno.

Deve inoltre ricordarsi, a completamento della presente sezione, che il Cnipa, nell'ambito dei rapporti con la Presidenza del Consiglio dei Ministri e le amministrazioni interessate, collabora con queste ultime anche per quanto riguarda il recepimento, nell'ordinamento nazionale, di atti dell'Unione europea in materie rientranti nel proprio ambito di competenza, e, più in generale, svolge anche attività di esame preliminare dei progetti di norme europee in materia di ICT, in relazione ai propri rapporti intrattenuti con gli Organismi comunitari. Inoltre, il Cnipa svolge anche, nei casi di competenza, un ruolo di supporto per quanto attiene alle risposte da dare agli atti di sindacato ispettivo parlamentare ed alle conseguenti iniziative che si renda necessario adottare in merito.

Funzioni analoghe a quelle descritte in precedenza vengono infine svolte dal Cnipa, sempre con riferimento alle proprie funzioni istituzionali, rispetto agli adempimenti assolti nel campo della legislazione regionale e di settore, grazie ai rapporti di natura tecnico-giuridica intrattenuti con la Conferenza Stato-Regioni, oltre che con il Consiglio di Stato, l'Avvocatura generale dello Stato, la Corte dei conti e con le Autorità amministrative indipendenti.

5.5 Accessibilità dei siti internet della PA e dei privati

In linea con il suo compito istituzionale volto ad attuare le politiche del Governo in tema di "digitalizzazione" della pubblica amministrazione, il Cnipa è fortemente impegnato per la realizzazione dell'accessibilità informatica e per la reale inclusione delle categorie deboli nella nuova

Società dell'Informazione. In particolare, il Centro Nazionale fornisce supporto al Ministro per l'innovazione e le tecnologie nell'implementazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4, promossa dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie e intitolata "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".

Accessibilità vuol dire soprattutto *e-participation*, cioè la rimozione delle barriere informatiche. Con questo termine si indicano le difficoltà che i disabili incontrano nell'usare un sistema informatico, che discendono da:

- carenze nella progettazione del software e dei contenuti dei siti web, che non tengono conto dei principi della progettazione universale e dell'usabilità, peraltro ormai approfonditamente studiati e oggetto di raccomandazioni e standard a livello internazionale;
- indisponibilità dei dispositivi specificamente realizzati per favorire l'uso dei computer da parte dei disabili (per esempio le tastiere e i mouse utilizzati in alcune disabilità motorie, lo screen reader, la barra Braille o i sintetizzatori vocali usati dai non vedenti).

Il primo problema, pur non riguardando soltanto i disabili e la cui soluzione spesso non richiede alcun investimento aggiuntivo, ha notoriamente le conseguenze più negative sull'accessibilità. L'importanza dell'accesso dei disabili alle tecnologie informatiche è stata sottolineata da tempo in numerosi documenti internazionali ed è argomento prioritario nei programmi della Commissione europea. Anche a livello nazionale si è posta la necessità di elaborare strategie operative per il raggiungimento di questi obiettivi, fissando regole compatibili con il rapido evolversi della tecnologia e in grado di tenere conto del panorama vasto e composito delle necessità dei disabili.

Recependo le conclusioni del lavoro svolto dalla *Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie ICT per le categorie deboli e svantaggiate*, nata sull'esperienza della precedente Commissione promossa nel maggio 2002, la citata legge 9 gennaio 2004 n. 4 ha assunto come proprio obiettivo, in effettiva attuazione del principio costituzionale di uguaglianza, quello di abbattere le "barriere virtuali" che limitano l'accesso dei disabili alla Società dell'Informazione e li escludono dal mondo del lavoro. Di seguito i punti fondamentali della normativa.

1. Privati e PA dovranno realizzare siti accessibili a tutti. È previsto infatti che i nuovi contratti stipulati dalla PA per la realizzazione di siti internet siano colpiti da nullità, qualora non rispettino i requisiti di accessibilità, comportando responsabilità di carattere dirigenziale e disciplinare.
2. Accessibilità e fruibilità degli strumenti didattici e formativi: gli strumenti scolastici dovranno essere realizzati con tecniche che ne favoriscano l'uso da parte dei non vedenti e degli ipovedenti.
3. Vengono fissate regole generali, chiare e vincolanti, rimandando per la loro concreta attuazione ad un regolamento governativo, relativamente all'esauritiva disciplina delle situazioni giuridiche riconducibili alla legge, e ad un decreto ministeriale che stabilisca le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità dei siti internet.

La legge, alla cui elaborazione il Cnipa ha fattivamente contribuito, ha anche previsto l'emanazione di un regolamento d'attuazione e di un decreto ministeriale sui criteri e i principi operativi e organizzativi generali per l'accessibilità, ovvero le modalità con cui può essere richiesta la valutazione, i criteri per la eventuale partecipazione del richiedente ai costi dell'operazione, il logo con cui è reso manifesto il possesso del requisito dell'accessibilità, le modalità con cui può essere verificato il permanere del requisito stesso. Il Ministro per l'innovazione e le tecnologie ha incaricato il Cnipa di predisporre gli schemi di tali provvedimenti, la cui adozione è prevista nel corso del 2005⁹.

⁹ Il regolamento in questione (DPR 75/2005) è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 3 maggio 2005.

In conseguenza di quanto precede, le attività del Cnipa hanno spaziato su un orizzonte più ampio di quello originariamente immaginato. Nel 2004 è stata condotta la definizione delle metodologie e delle regole tecniche necessarie per garantire ai cittadini ed ai dipendenti i livelli di accessibilità previsti dalla legge, con particolare attenzione al coinvolgimento ed alla condivisione delle scelte operate e tradotte in norme. In altre parole, fermo restando l'obiettivo primario di fornire un miglior servizio agli utenti, e nonostante la problematica affrontata fosse di assoluta avanguardia, sono stati sistematicamente coinvolti tutti i principali operatori del settore (associazioni di categoria, produttori, enti pubblici...) per individuare soluzioni non solo condivise e coerenti con gli standard attualmente in uso a livello mondiale ma anche aperte a successive modifiche ed implementazioni che si dovessero rendere opportune in futuro. Il lavoro svolto è stato ed è seguito con molto interesse ed apprezzamento dai più qualificati Centri di competenza nazionali ed internazionali (W3C, UE, ISO...).

Per assicurare che anche i supporti didattici multimediali, ed in particolare i libri della scuola dell'obbligo in versione elettronica, siano accessibili agli alunni disabili (obiettivo, che dovrà concretizzarsi in appositi decreti ministeriali interessanti oltre al MIT anche il MIUR ed i Beni culturali) il Cnipa ha svolto numerosi incontri per conciliare le esigenze e le preoccupazioni del mondo editoriale con le esperienze già in essere e soprattutto con le aspettative e le necessità espresse dalle "categorie deboli".

È stata programmata ed attuata una vasta campagna di sensibilizzazione e di informazione che comprende la pubblicazione di una collana Cnipa dal titolo *Quaderni dell'accessibilità*, attraverso i quali vengono illustrate norme tecniche o legislative, nonché esperienze e realizzazioni che possono tornare utili a quanti intendono applicare le "buone prassi" dell'accessibilità e dell'inclusione connesse alle nuove tecnologie. Sono state inoltre attuate altre iniziative promozionali, tra cui figurano gli interventi ai principali convegni e mostre (Torino, Venezia, Salerno, Milano, Parma, Forum PA, Handimatica), la pubblicazione di articoli sui giornali e sui siti web specializzati, la stampa di un calendario da tavolo, l'organizzazione del Premio PA Aperta, la pubblicazione di Quaderni ed opuscoli monografici.

È stato inoltre creato nell'ambito del Cnipa un Centro di competenza per fornire costantemente riferimento e consulenza per numerose strutture private, amministrazioni e singoli cittadini. Il fenomeno ha accelerato la definizione di un piano di formazione rivolto a quanti, lavorando nella PA, sono interessati al tema dell'accessibilità. Detto piano comprende: dipendenti disabili (opportunità di riqualificazione professionale, lotta all'emarginazione, telelavoro), specialisti informatici (standard di riferimento, progettazione del nuovo, adeguamento dell'esistente), dirigenti di settore (strategie razionali, responsabilità). Anche in questo caso la concreta accessibilità dei servizi pubblici comporterà un miglior fruibilità non solo per le categorie deboli ma per l'intera comunità.

È anche allo studio, approfittando anche del continuo flusso di segnalazioni che produttori, utenti ed amministrazioni indirizzano a Cnipa e MIT, la creazione di un Osservatorio che renda disponibili al più ampio numero di interessati i dati più significativi sugli ausili disponibili e sulle best practice.

5.6 Studio e diffusione delle tecnologie biometriche

I tragici fatti degli ultimi anni, dagli attentati dell'11 settembre 2001 ai più recenti eventi che hanno coinvolto direttamente l'UE, hanno indotto una richiesta generalizzata di misure atte a incrementare la sicurezza. Nel contesto attuale l'utilizzo di caratteristiche biometriche quali impronte digitali, caratteristiche dell'iride o geometria del volto e della mano per l'identificazione o l'autenticazione dell'individuo, rappresenta l'unico strumento che consente, sotto opportune condizioni, di certificare l'identità dei soggetti sulla base di caratteristiche uniche e non riproducibili dell'individuo. Molti dei paesi a rischio terrorismo, fra i quali gli USA ed i paesi dell'UE, stanno lavorando alla proposta di un nuovo tipo di passaporto che contenga informazioni biometriche al fine di rendere più affidabile l'identifica-

zione dei soggetti. Anche l'Italia ha promosso una serie di iniziative in tale direzione, che, sebbene ancora in via sperimentale, prevedono l'utilizzo dell'elemento biometrico nella realizzazione di documenti quali il passaporto biometrico e il permesso di soggiorno elettronico.

Le notevoli potenzialità offerte dall'utilizzo delle tecnologie biometriche per l'autenticazione degli individui hanno fatto sì che l'interesse intorno a tali tecnologie non rimanesse legato esclusivamente all'ambito investigativo e preventivo. La rapida digitalizzazione dell'informazione ed il notevole utilizzo delle reti rendono cruciali le problematiche legate alla sicurezza dell'accesso a dati e servizi on-line. La prima necessità che ogni organizzazione, pubblica o privata, incontra nel fare fronte a tali esigenze consiste nell'avere la certezza che chi accede alle risorse sensibili o semplicemente riservate, sia effettivamente chi dichiara di essere. I metodi attualmente più diffusi per autenticare gli utenti, quelli basati sull'uso di password, non sempre sono in grado di garantire il livello di sicurezza necessario.

Nell'amministrazione italiana fino a qualche anno fa, escludendo le applicazioni di ambito investigativo-forense, le tecnologie biometriche avevano trovato un utilizzo limitato per lo più ad applicazioni finalizzate al controllo dell'accesso fisico del personale a luoghi protetti (ad es. siti militari). Recentemente sta crescendo l'interesse verso l'utilizzo di tecnologie biometriche nella pubblica amministrazione per il controllo degli accessi ad applicazioni informatiche critiche ed a dati sensibili da parte del personale dipendente o dei fruitori dei servizi erogati on-line. Basti ricordare la sperimentazione italiana del voto elettronico che, nell'ambito di un vasto progetto europeo di ricerca e sviluppo denominato E-POLL, ha utilizzato l'impronta digitale memorizzata su una smart card per accertare l'identità del cittadino-elettore. Il ricorso all'utilizzo combinato di dati biometrici e di smart card non si limita ai documenti di identificazione e alla sperimentazione sul voto elettronico, ma rappresenta una soluzione in rapida diffusione. L'utilizzo combinato della biometria e delle smart card consente di certificare la titolarità della carta sulla base di caratteristiche più "forti" dell'usuale PIN. Inoltre l'utilizzo delle carte custodite dall'utente per la memorizzazione del dato biometrico consente una più semplice gestione delle problematiche di privacy. In base a tali osservazioni l'utilizzo combinato si presta tanto a contesti in cui l'autenticazione è critica (firma digitale), quanto ad utilizzi generali di controllo degli accessi fisici e logici del personale dipendente (Carta Multiservizi della Difesa).

Tenuto conto dell'importanza che le tecniche biometriche possono rivestire nei processi di e-government e del crescente interesse manifestato dalle pubbliche amministrazioni, il Cnipa ha ritenuto opportuno approfondire gli aspetti tecnici e normativi che riguardano la biometria e i suoi utilizzi. Gli obiettivi iniziali sono stati i seguenti:

- presidiare l'area della biometria per le PA centrali e locali, che è in forte crescita;
- sistematizzare il supporto alle PA per tali attività, mirando a garantire
 - la messa a fattor comune di conoscenze ed esperienze tecnologiche, organizzative;
 - una maggiore efficacia degli interventi, in termini di competenze e di assistenza alle PA;
 - il riuso di migliori pratiche;
 - l'allineamento a progetti internazionali con obiettivi simili;
- supportare il Centro nella emissione di pareri relativi a progetti che prevedano strumenti biometrici.

Visto il crescente interesse delle pubbliche amministrazioni per l'uso delle tecnologie biometriche, il Cnipa ha istituito nel novembre 2003 un specifico Gruppo di lavoro che ha redatto delle "Linee guida per le tecnologie biometriche" con l'obiettivo di fornire indicazioni alle pubbliche amministrazioni per attività che prevedono il ricorso a tecnologie biometriche.

Il documento, pubblicato nella collana dei Quaderni del Cnipa, è stato presentato ufficialmente il 23 novembre 2004 nel corso del convegno "La Biometria entra nell'e-government", nell'ambito del

ciclo di convegni di studio sull'utilizzo delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione nell'ammmodernamento della pubblica amministrazione. Le linee guida forniscono indicazioni nella fase di progettazione di interventi che prevedono il ricorso a tecnologie biometriche, offrendo una panoramica sulle tecnologie disponibili e sulle principali questioni legate agli aspetti tecnologici. Vengono anche forniti elementi utili per la valutazione delle soluzioni alternative ed affrontate le tematiche legate agli ambiti sociali e normativi, con particolare riferimento alla tutela dei dati personali.

Terminata la prima fase delle attività, si procederà all'aggiornamento delle Linee guida e alla stesura di un Vademecum contenente indicazioni operative per le amministrazioni a supporto della progettazione e realizzazione di sistemi biometrici, con riferimento a situazioni reali.

In considerazione delle possibili esigenze di riservatezza nello svolgimento di alcune attività, è stato infine costituito presso il Cnipa un Centro di competenza sulla Biometria per dare supporto alle PA per esigenze connesse alla conoscenza, sperimentazione ed utilizzo delle tecnologie biometriche. Il Centro di competenza si avvale in particolare del supporto di esperti del mondo della ricerca (Cnr) e del Ministero degli interni, amministrazione particolarmente impegnata nella sperimentazione ed utilizzo di tecnologie biometriche.

5.7 Attività di certificazione del Cnipa

I Certificatori accreditati sono soggetti pubblici o privati che emettono certificati qualificati conformi alla normativa europea e nazionale in materia. Inoltre ai sensi della normativa vigente, hanno richiesto ed ottenuto il riconoscimento del possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e di sicurezza. Forniscono i servizi di certificazione inerenti la firma digitale e possono rilasciare certificati di autenticazione per conto delle pubbliche amministrazioni che rilasciano smart card conformi alla Carta Nazionale dei Servizi (CNS). In questo ambito generano quindi, su richiesta dell'Ente Emittitore (pubblica amministrazione) i certificati di autenticazione utilizzati dal titolare della CNS per l'accesso ai servizi in rete.

Il decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 2 luglio 2004 attribuisce al Cnipa (art. 1) la responsabilità della tenuta dell'elenco pubblico dei certificatori e della cura dei connessi adempimenti, ivi compresi quelli relativi all'accreditamento, previsti dal decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10 e dagli articoli 27 e seguenti del decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 2000. I certificatori accreditati sono riconosciuti anche a livello europeo in quanto, a seguito dell'emanazione delle regole tecniche attraverso il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004 ed il decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 2 luglio 2004, il Cnipa ha provveduto ad effettuare le comunicazioni previste dall'articolo 11 della Direttiva europea 1999/93/CE alla Commissione e agli altri Stati membri. Sul sito della Commissione europea¹⁰ è possibile verificare sia le norme di attuazione nazionali, sia i certificatori accreditati in Italia.

Il Cnipa ha quindi proceduto agli aggiornamenti necessari all'elenco pubblico dei certificatori ed alla conseguente pubblicazione e diffusione di nuove versioni dei certificati; più in dettaglio, deve ricordarsi che nel 2004 è stata portata a compimento l'istruttoria per l'iscrizione nel relativo elenco pubblico di Banca Sanpaolo IMI, Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca Intesa e Banca di Roma e delle società Sogei e Lombardia Integrata. Nello stesso periodo ha cessato le attività il certificatore Enel.it. Sono state effettuate le consuete verifiche periodiche dei soggetti iscritti nell'elenco pubblico dei certificatori, allo scopo di verificarne la conformità alle normative vigenti ed il persistere dei requisiti per svolgere l'attività, con i modi ed i mezzi previsti dalla normativa vigente in materia, provvedendo ad aggiornare l'elenco pubblico dei certificatori.

¹⁰ Fonte: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/security/esignatures/index_en.htm

Per quanto riguarda le attività normative, come ricordato in precedenza è stato redatto il provvedimento recante "Regole tecniche per il riconoscimento e la verifica del documento informatico" che sostituirà le regole attualmente in vigore contenute nella Circolare Aipa n. 24. Questo provvedimento assume un carattere fortemente innovativo rispetto alle precedenti regole perché prevede l'utilizzo di tutte le specifiche tecniche emanate dall'ETSI, l'Istituto Europeo per la standardizzazione delle telecomunicazioni. Con l'applicazione delle nuove norme la firma digitale generata con prodotti forniti dai certificatori accreditati in Italia sarà maggiormente predisposta ad un utilizzo sull'intero territorio della Comunità.

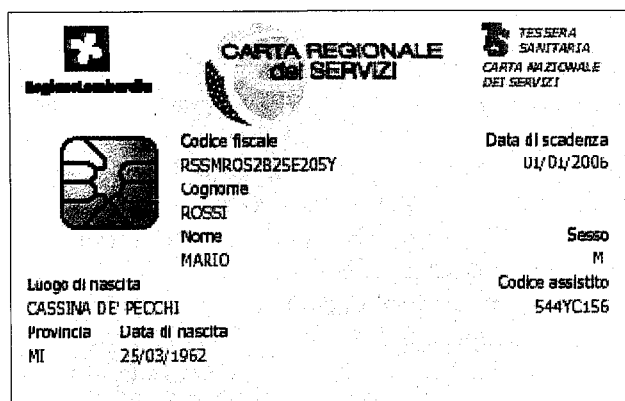
Il Cnipa ha partecipato a numerosi eventi formativi ed informativi inerenti la materia, ed ha curato i rapporti con altri organismi nazionali ed internazionali deputati alla vigilanza e all'accreditamento dei certificatori, ad esempio attraverso la partecipazione alle riunioni del *Forum of European Supervisory Authorities* (FESA) i cui lavori tendono ad armonizzare i criteri di vigilanza ed accreditamento.

5.8 Diffusione della CIE/CNS, anche come strumento di pagamento

5.8.1 Diffusione della Carta di Identità Elettronica e della Carta Nazionale dei Servizi

Lo sviluppo del piano di e-government prevede la disponibilità estesa di uno strumento nazionale di autenticazione in rete. Per tale motivo il processo di diffusione di tale strumento viene accelerato affiancando al progetto della **Carta di Identità Elettronica** (CIE) quello della **Carta Nazionale dei Servizi** (CNS). Una già ricordata recente innovazione legislativa ha stabilito, in materia di CIE, la sua obbligatorietà in fase di rilascio da parte dei Comuni a partire dal gennaio 2006 (decreto legge 31 gennaio 2005, n. 7, convertito dalla legge n. 42 del 31 marzo 2005 art. 7-vicies ter comma 2, introdotto dalla legge di conversione).

Figura 18 - Carta regionale dei servizi



Nota: esempio di CNS nella versione adottata dalla Regione Lombardia

La CNS ha dal canto proprio l'obiettivo di consentire la fruizione dei servizi previsti per la CIE anche agli utenti che ancora non dispongono di tale strumento. Si tratta di una carta a microprocessore che ha le stesse caratteristiche tecnologiche della CIE (struttura del microprocessore e software), ma non possiede le proprietà e le caratteristiche di sicurezza fisiche (banda ottica, ologrammi di sicurezza, ecc.) tipiche di un documento di riconoscimento "a vista". La CNS non contiene la foto del titolare e non richiede particolari requisiti di sicurezza per il supporto plastico.

L'assenza di questi requisiti (specifici della CIE) consente pertanto una diffusione dello strumento indipendente dal piano di rinnovo delle carte di identità, che può procedere con elevato livello di parallelismo anche attraverso canali distributivi alternativi a quelli istituzionali della CIE. La

tematica della Carta di Identità Elettronica e della Carta Nazionale dei Servizi, in connessione con la firma digitale, pur essendo ormai una realtà nel nostro Paese da alcuni anni, costituisce ancora un elemento di forte innovazione (non del tutto sviluppata) nei processi di gestione documentale e nella realizzazione di servizi offerti ai cittadini.

Le amministrazioni richiedono quindi continua assistenza, al fine di utilizzare pienamente le peculiarità che la stessa offre: coadiuvando le amministrazioni anche nell'aspetto metodologico, il Cnipa garantisce corretti investimenti ed il raggiungimento degli obiettivi che le stesse si prefiggono. Nel corso del 2004, la Carta nazionale dei servizi ha visto l'approvazione delle sue regole operative per effetto prima del decreto del Presidente della Repubblica 2 marzo 2004, n. 117 ("Regolamento concernente la diffusione della carta nazionale dei servizi") e successivamente del decreto interministeriale del 9 dicembre 2004 ("Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta nazionale dei servizi"). È stato pertanto completato l'impianto normativo necessario alle pubbliche amministrazioni per generare ed emettere Carte Nazionali dei Servizi (CNS), alla cui diffusione seguirà la disponibilità di servizi in rete da parte delle amministrazioni. Per garantire la coerenza della CNS con le norme in fase di emanazione, il Cnipa ha fornito supporto a una serie di progetti sviluppati a livello regionale e locale: in particolare, al progetto SISS (Sistema Informativo Socio Sanitario) della Regionale Lombardia, che da solo ha l'obiettivo di diffondere circa 9.250.000 CNS entro la primavera del 2005. A numerose altre amministrazioni è stato inoltre fornito supporto per l'emissione, anche di piccole quantità di CNS, come le 30.000 circa di un consorzio facente capo al Comune di Verona e le 200 del Comune di Bologna.

In particolare, l'art. 7, comma 2 del citato DPR n. 117/2004 prevede che il Cnipa definisca le iniziative atte a migliorare il sistema dei servizi, accessibile in rete, delle pubbliche amministrazioni ed effettui controlli di qualità sulle procedure e sui dati utilizzati per l'emissione delle carte nazionali dei servizi richiedendo, se del caso, all'amministrazione emittente eventuali modifiche, ferme restando le disposizioni in materia di valutazione e certificazione della sicurezza nel settore della tecnologia dell'informazione da emanarsi ai sensi dell'articolo 10, comma 1, del decreto legislativo 23 febbraio 2002, n. 10.

Il supporto al progetto CNS richiede poi una serie di attività di assistenza ai fornitori di smart card che aderiscono al "Protocollo d'intesa per la realizzazione dei progetti Carta d'identità elettronica e Carta nazionale dei servizi", sottoscritto il 13 maggio 2003 tra il Ministro per l'innovazione e le tecnologie e il Ministero dell'interno. Tale protocollo ha lo scopo di garantire la condivisione di alcune specifiche tecniche necessarie per garantire l'interoperabilità tra i vari operatori del settore. Il Cnipa ha quindi lavorato insieme ad 8 fornitori (sui 12 che in totale avevano sottoscritto il protocollo d'intesa) per raggiungere la conformità alle specifiche definite nel protocollo, svolgendo inoltre una funzione informativa e formativa, di ausilio particolare per le amministrazioni centrali e locali, che consente di evitare alle stesse di avviare progetti in contrapposizione con le strategie generali attinenti il processo di e-government. In particolare, l'attività del Centro ha favorito il ricorso a standard e architetture in progetti a carattere nazionale, favorendo numerosi incontri con soggetti pubblici e privati. Soprattutto in progetti inerenti il riconoscimento per l'accesso ai servizi in rete, il rischio di usare architetture o di effettuare scelte tecniche in contrapposizione con il progetto nazionale CIE/CNS risulta essere infatti particolarmente elevato.

Infine, il Cnipa è impegnato in un progetto finalizzato a definire una gara quadro per rendere disponibile alle PA centrali e locali un servizio di produzione e gestione di Carte Nazionali dei Servizi con i relativi lettori. Il progetto, avviato nel 2004, si svilupperà nel 2005 con il contributo delle Regioni che stanno avviando (autonomamente, o in relazione al primo avviso di e-government) diversi progetti di distribuzione di carte, tenuto conto inoltre anche del progetto comune tra il Ministro per l'innovazione e le tecnologie ed il Ministero dell'economia e finanze (delibera Cipe 17/2003) che prevede la distribuzione di 800.000 CNS nelle Regioni del mezzogiorno. Oltre a

riguardare gli aspetti strettamente tecnici e amministrativi della relativa gara, il progetto svolge azione di indirizzo e costituzione delle Linee guida nei confronti delle Regioni ed enti locali coinvolti nel tema della distribuzione della CNS e gestione dei servizi on-line con accesso per suo tramite.

5.8.2 Uso della CNS come mezzo di pagamento

Un'iniziativa voluta dal Cnipa ha consentito di avviare l'uso della Carta Nazionale dei Servizi come strumento di pagamento. Il 19 maggio 2004, infatti, il Cnipa ha siglato un accordo di collaborazione con *e-committee*, avente ad oggetto la realizzazione di un progetto di integrazione tra la Carta Nazionale dei Servizi/Carta di Identità Elettronica e il Servizio Bankpass Web.

L'*e-committee*, (Comitato di coordinamento delle infrastrutture per l'e-banking) è un'associazione costituita nel dicembre 2000 su iniziativa dall'ABI, che a sua volta associa le banche italiane nel promuovere iniziative per la crescita ordinata, stabile ed efficiente del sistema bancario e finanziario, in un'ottica concorrenziale coerente con la normativa nazionale e dell'Unione europea. Lo scopo comune che ha spinto il Cnipa ed *e-committee* alla stipula dell'accordo in questione è stato quello di studiare, progettare, realizzare e gestire un servizio che, in applicazione delle più innovative tecnologie dell'informazione, da un lato consente al sistema bancario italiano di innalzare il valore dell'offerta ai cittadini, e, dall'altro, permette ai cittadini medesimi di poter utilizzare nei propri rapporti con le pubbliche amministrazioni strumenti di autenticazione, come la CNS, che aumentano il livello di sicurezza delle transazioni on-line semplificando allo stesso tempo le medesime. I cittadini titolari della Carta Nazionale dei Servizi e della Carta di Identità Elettronica potranno autenticarsi in maniera sicura e fruire dei servizi offerti on-line dalla pubblica amministrazione potendo poi utilizzare per i pagamenti più strumenti (quali Carte di credito e PagoBancomat) con notevoli garanzie di sicurezza.

Il servizio di Bankpass Web può essere definito come la messa a disposizione di un portafoglio elettronico che consente di effettuare pagamenti su Internet senza digitare i dati delle proprie carte. Infatti al momento di pagare – sul sito di un esercente convenzionato – il titolare accede al proprio portafoglio elettronico Bankpass Web e sceglie lo strumento con il quale regolare la transazione senza utilizzare, come avviene tradizionalmente, le chiavi di accesso standard (user id e Password), ma avvalendosi appunto della CNS o della CIE.

In particolare il consumatore che vuole usufruire del servizio riceve, da una delle banche aderenti, un portafoglio virtuale nel quale inserire gli strumenti di pagamento (carte di credito ma anche PagoBancomat) che vuole usare per le transazioni on-line e le chiavi di accesso (login e password). L'associazione tra il Bankpass Web e CNS può essere fatta direttamente on-line: il cittadino una volta ricevuta la propria CNS si collega con il sito www.bankpass.it, accede al proprio portafoglio elettronico e chiede di associare la propria carta al proprio portafoglio virtuale indicando il numero identificativo della CNS.

Una volta registrato, il consumatore può effettuare transazioni on-line con due diverse modalità: presso gli esercenti convenzionati Bankpass Web e presso gli esercenti non convenzionati. A ogni acquisto effettuato, il consumatore riceve via e-mail una conferma dell'operazione. Nel primo caso, alla conferma dell'ordine il consumatore viene rediretto al sito Bankpass dove inserisce login e password scegliendo lo strumento con cui effettuare il pagamento. Il sistema comunica all'esercente la validità della transazione senza però trasmettere alcun dato sensibile. Nel caso di acquisti su siti non convenzionati, ad esempio negozi stranieri, il consumatore può invece richiedere un numero di carta di credito virtuale "usa e getta" creato ad hoc dal sistema per l'importo desiderato. Il numero virtuale non è più utilizzabile dopo la transazione o scade dopo un limite temporale fisso.

La sperimentazione ha anche curato il funzionamento del sistema per l'acquisto di servizi erogati dalla pubblica amministrazione. Il cittadino, infatti, può associare la CNS in suo possesso al proprio *wallet* tramite un browser, e, quando accede ad un sito Internet della pubblica amministrazione, richiede di usufruire di un servizio a pagamento inserendo la propria CNS in un apposito lettore dal quale viene identificato. Successivamente, al momento del pagamento, il sistema rico-

noscerà automaticamente il cittadino/titolare del *wallet* Bankpass Web e aprirà automaticamente il portafoglio virtuale, consentendo al consumatore di scegliere lo strumento di pagamento con cui desidera concludere la transazione senza chiedergli di autenticarsi con user id e password. Ovviamente questa modalità di riconoscimento è valida solamente per i servizi offerti dalla pubblica amministrazione per cui è richiesta l'identificazione del cittadino tramite CNS.

La realizzazione tecnica dell'integrazione tra la CNS/CIE e Bankpass Web è avvenuta nei tempi e secondo le modalità previste dall'accordo con il Cnipa ed *e-committee*. Nel giugno 2004 sono state infatti consegnate al Cnipa, agli Enti locali coinvolti nella sperimentazione (Comune di Bologna e Comune di Verona), ai *Payment Service Provider* (PSP) licenziatari del marchio Bankpass Web e alle banche aderenti all'*e-committee* le specifiche funzionali di integrazione tra il sistema informativo degli Enti ed il PSP esercente; le specifiche funzionali di integrazione tra il Bankpass Web e la CIE/CNS; le specifiche funzionali relative all'adeguamento del protocollo di interoperabilità previsto dal sistema Bankpass Web tra soggetti PSP consumatore ed esercente. In conformità a quanto previsto dall'Accordo con il Cnipa sono stati quindi realizzati - con i Comuni di Bologna e Verona - due progetti pilota, di integrazione tra Bankpass Web e la CNS/CIE.

a. Il progetto con il Comune di Bologna

Con il Comune di Bologna è stato attivato il servizio di pagamenti on-line, sul portale Iperbole, collegato alla prenotazione degli appuntamenti per la consegna delle Denunce di Inizio Attività (DIA). Il progetto è stato presentato a Bologna dal Presidente del Cnipa nel corso di una conferenza stampa, ed i suoi risultati sono in fase di valutazione. Il servizio permette ai professionisti di pagare on-line i diritti di segreteria ed eventuali altri oneri associati alle denunce di inizio attività. La funzione di pagamento su Internet è disponibile per coloro che utilizzano, per identificarsi al sistema, la Carta Nazionale dei Servizi rilasciata dal Comune di Bologna e che hanno fatto richiesta dell'attivazione di un portafoglio virtuale Bankpass Web. Quando l'utente conferma la volontà di procedere con il pagamento viene automaticamente reindirizzato al sito Bankpass, presso cui effettua il pagamento ottenendo il relativo codice di conferma. Al termine dell'operazione, il professionista riceve un promemoria del pagamento via e-mail che può eventualmente stampare.

b. Il progetto con il Comune di Verona

Con il Comune di Verona è stato attivato, sul portale Teseo, il servizio di visualizzazione delle pratiche edilizie ed il pagamento on-line degli oneri di urbanizzazione. Anche in questo caso l'autenticazione del cittadino, effettuata con la CNS, è riconosciuta dal sistema Bankpass Web come valida e sostitutiva della normale autenticazione basata su user id e password.

c. Effetti ulteriori dell'accordo con e-committee

L'accordo tra il Cnipa ed *e-committee*, con l'obiettivo di promuovere l'integrazione tra Bankpass Web e la CNS/CIE, ha determinato la messa a disposizione, nei Comuni che hanno effettuato la sperimentazione, delle specifiche tecniche di integrazione con la Carta Nazionale dei Servizi/ Carta di Identità Elettronica da parte di *e-committee* in favore di tutti i soggetti che operano nell'ambito del sistema Bankpass Web (PSP licenziatari, FEP certificati e Banche aderenti). In secondo luogo ha reso obbligatoria la predetta integrazione per tutti i PSP consumatore, consentendo a tutte le banche sub licenziatricie del marchio Bankpass Web di offrire questa funzionalità a i propri clienti, con evidente vantaggio dei cittadini.

Inoltre, l'accordo in questione ha determinato l'impegno di *e-committee* nel promuovere l'integrazione del sistema presso le proprie associate attraverso gruppi di lavoro, circolari informative, promozione sui siti bankpass.it e e-committee.it e incontri con le singole banche. In base agli esiti positivi della sperimentazione, sono infine stati avviati colloqui con altre amministrazioni locali per promuovere ulteriori estensioni del servizio.

5.9 Iniziative in tema di dematerializzazione dei documenti cartacei

L'innovazione tecnologica è stata sin dal principio vista anche come strumento per ridurre la dimensione "cartacea" nel modo di agire delle pubbliche amministrazioni.

La tecnologia inizialmente presa alla base per la soluzione della conservazione alternativa fu quella della microfilmatura, in quanto la legge 4 gennaio 1968, n. 15, art. 25 conferiva valore giuridico al fotogramma negativo. In seguito la legge 23 dicembre 1993, n. 537 ha introdotto l'opportunità di utilizzo anche dei supporti ottici, purché le procedure adottate fossero conformi alle regole tecniche emanate dall'ex-Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione.

Ne derivò una prima Deliberazione (n. 15 del 28 luglio 1994) che forniva una precisa indicazione sugli standard e sulle norme più adatte, tra quelle allora esistenti, a soddisfare i requisiti di legge dando inoltre indicazioni per definire procedure conformi. Con l'emanazione della legge 15 marzo 1997, n. 59 si conferì poi rilevanza giuridica al documento formato con strumenti informatici e telematici anche con l'introduzione della firma digitale ed il riconoscimento giuridico del documento firmato elettronicamente. Di conseguenza, una nuova Deliberazione (n. 24 del 30 luglio 1998) sostitutiva della precedente pose le basi per la soluzione delle problematiche connesse all'integrità e autenticazione dei documenti conservati ed esibiti con sistemi informatici.

Successivamente il Testo unico per la documentazione amministrativa, emanato con il DPR 29 dicembre 2000, n. 445, al comma 1 dell'art. 6 stabilì che le pubbliche amministrazioni ed i privati hanno facoltà di sostituire, a tutti gli effetti, i documenti dei propri archivi, le scritture contabili, la corrispondenza e gli altri atti di cui per legge o regolamento è prescritta la conservazione, con la loro riproduzione su supporto fotografico, su supporto ottico o con altro mezzo idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali. Lo stesso articolo, al comma 2, prevede altresì che gli obblighi di conservazione ed esibizione dei documenti di cui al comma 1 si intendono soddisfatti, ai fini amministrativi e probatori, anche se realizzati su supporto ottico, quando le procedure utilizzate sono conformi alle regole tecniche dettate dall'ex-Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione.

Essendosi constatata, pertanto, una certa complessità e onerosità nell'applicazione della citata deliberazione n. 24/1998, venne emanata una nuova Deliberazione (n. 42 del 13 dicembre 2001) in sostituzione delle precedenti. Oggetto di tale ultima deliberazione è la conservazione digitale quale processo finalizzato a rendere un documento non deteriorabile e quindi accessibile e disponibile nel tempo in tutta la sua integrità e autenticità.

Sulla Gazzetta Ufficiale n. 57 del 9 marzo 2004 è stata pubblicata la Deliberazione Cnipa n. 11 del 19 febbraio 2004, resasi necessaria allo scopo di adeguare la disciplina in materia al continuo cambiamento tecnologico e normativo determinato anche dal recepimento della direttiva comunitaria sulla firma digitale. Gli obiettivi della nuova Deliberazione sono i seguenti:

- stabilire definizioni che consentano l'uniformità interpretativa e comportamentale degli utenti;
- precisare le regole per il processo di conservazione mediante la memorizzazione sul supporto dei documenti, ed eventualmente anche delle loro impronte, con l'apposizione successiva del riferimento temporale e, quindi, della firma digitale sull'insieme dei documenti destinati alla conservazione o, se conveniente, su una evidenza informatica contenente una o più impronte dei documenti o di insiemi di essi;
- semplificare i processi previsti, soprattutto per quei documenti formati con strumenti informatici, adottando regole tecniche comuni;
- diversificare, rendendole meno restrittive, le regole inerenti quei documenti per i quali esistano copie o sia comunque possibile risalire al loro contenuto con un processo di cognizione, attraverso altro documento esistente, anche se in possesso di terzi, limitando conseguentemente il ricorso al pubblico ufficiale solo al caso dei documenti originali unici;

- garantire la sicurezza nella conservazione dei documenti allo scopo di far regredire la produzione di nuovo cartaceo e di eliminare quello esistente.

La nuova Deliberazione riafferma la precisa identificazione delle diverse tipologie dei documenti suddivisi per modalità di formazione, digitale o analogico (unico e non), e la puntuale definizione dei processi oggetto della deliberazione, mantenendo una netta distinzione fra il processo di conservazione digitale e quello di archiviazione digitale. Per l'archiviazione, viene lasciata libera iniziativa all'utilizzatore che può provvedere, secondo proprie regole e metodi, all'acquisizione di un documento nel sistema, alla sua classificazione, all'attribuzione ad esso di un codice di identificazione univoco per consentire facile accesso al suo insieme.

Inoltre, la deliberazione consente la possibilità d'impiego di un qualsiasi supporto di memorizzazione digitale, affidando alla firma digitale e al riferimento temporale (non necessariamente la marca temporale) la garanzia della corretta ed affidabile conservazione del documento, qualunque sia la sua origine. Infine, viene dato particolare rilievo alla figura del Responsabile della conservazione in virtù dei nuovi compiti ad esso assegnati e, in specie, per le responsabilità attribuitegli. In particolare si affida al Responsabile, attraverso procedure progettate autonomamente e quindi adeguate al particolare ambiente applicativo e alla tipologia di documenti da conservare, la realizzazione dell'intero sistema di conservazione nonché la sua gestione secondo principi di sicurezza e di tracciabilità stabiliti e comprovati mediante specifica documentazione. In considerazione delle dimensioni del sistema di conservazione e dei conseguenti onerosi adempimenti da assolvere, il Responsabile ha la facoltà di delegare tutti o parte dei propri compiti, ad altri soggetti pubblici o privati nel rispetto di precise regole contenute nell'atto di delega.

A seguito dell'emanazione della Deliberazione n. 11/2004, il Cnipa ha posto in essere iniziative per rendere operativa la stessa e, più in particolare, ha avviato processi di armonizzazione della normativa specifica prodotta dalle diverse amministrazioni pubbliche, quali ad esempio il Ministero del lavoro e delle politiche sociali e il Ministero dell'economia e delle finanze, per la gestione della documentazione di propria competenza. In aggiunta il Cnipa sta progettando la realizzazione di corsi specialistici che oltre a fornire indicazioni per l'interpretazione della nuova normativa siano di supporto a soluzioni progettuali innovative che operino il passaggio verso un sistema informativo integrato delle attività proprie del ciclo di vita documentale, dalla acquisizione o produzione dei documenti alla loro tenuta e conservazione. L'individuazione della soluzione più appropriata deve tenere conto dell'economicità complessiva e della coesistenza di documenti archiviati su tipi diversi di supporti; conseguentemente le soluzioni possibili vanno poste in essere in modo graduale con criteri differenziati di informatizzazione. Il piano formativo è altresì corredato da corsi di sensibilizzazione per tutti i soggetti in qualche modo implicati nei temi della gestione documentale, in particolare per il management e le altre posizioni apicali.

Nel novembre 2004 è stato istituito, con apposito decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, il gruppo di lavoro per la "dematerializzazione della documentazione tramite supporto digitale". Tra i suoi compiti quello di individuare criteri e modalità tecniche per la conservazione digitale delle diverse tipologie di documenti amministrativi; definire le regole per la trasmissione e l'esibizione dei documenti "dematerializzati", in modo da garantirne l'integrità, la conformità e la provenienza; proporre iniziative per razionalizzare, modificare o integrare la normativa vigente. Il processo di archiviazione e conservazione dei flussi documentali in forma digitale è un fattore fondamentale per garantire nel tempo l'integrità, la provenienza, la reperibilità dei documenti. La dematerializzazione si pone pertanto come qualificante strumento di efficienza e di trasparenza delle amministrazioni pubbliche, consente grandi risparmi in termini di tempo nella trasmissione dei documenti e di spazi recuperati, grazie all'eliminazione degli archivi cartacei. Il Cnipa assicura la Segreteria Tecnica dell'iniziativa, con la partecipazione di soggetti designati dalle amministrazioni coinvolte, esperti e rappresentanti delle

associazioni o organizzazioni maggiormente rappresentative nella tematica nonché operatori del settore chiamati a fornire il loro contributo per il conseguimento degli obiettivi perseguiti.

In conclusione, la gestione elettronica dei flussi documentali scambiati sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione pubblica appare un intervento centrale nel processo di cambiamento della pubblica amministrazione in quanto, da soluzione interna al singolo organismo, coinvolge ora l'intero sistema pubblico, con l'intento di consentire il completo passaggio dalla carta al digitale dematerializzando gli archivi delle amministrazioni, fatti salvi i superiori interessi dello Stato. Al di là dei già notevoli vantaggi ed economie che questo consente, la riforma assumerà un ulteriore valore strategico nel momento in cui l'insieme dei provvedimenti normativi consentiranno di applicarla compiutamente anche nel settore privato, coinvolgendo quindi l'intero "sistema Paese".

5.10 Iniziative di diffusione della posta elettronica

5.10.1 Introduzione

La posta elettronica è ormai lo strumento di comunicazione più semplice e di facile utilizzazione per comunicare non solo tra privati, ma anche all'interno e fra le Pubbliche Amministrazioni. Acronimo di *electronic mail*, la *e-mail* è tecnicamente un mezzo di comunicazione in forma scritta utilizzando appositi protocolli di utilizzo semplice ed immediato, anche direttamente via Internet senza utilizzo di applicazioni client. Il principale vantaggio dell'e-mail è, come si ricordava, l'immediatezza: i messaggi possono includere testo, immagini, audio, video o qualsiasi tipo di file. Le problematiche relative all'uso dell'e-mail sono fondamentalmente di carattere giuridico, relative cioè all'efficacia legale dello strumento soprattutto nel suo confronto con quello tradizionale (caso tipico è rappresentato dall'efficacia probatoria riconoscibile, nel corso di un procedimento o di un processo, di comunicazioni scambiate mediante la posta elettronica). In materia di posta elettronica il Cnipa collabora strettamente, assicurando ogni supporto, con i competenti uffici del Ministro per l'innovazione e le tecnologie; le tematiche in questione sono infatti destinate a trovare esaustiva trattazione nell'ambito del nuovo Codice dell'amministrazione digitale. Inoltre sussistono aspetti di particolare importanza sotto il profilo organizzativo, legati alla già trattata tematica della dematerializzazione; in particolare viene in evidenza la possibile dematerializzazione delle tradizionali comunicazioni postali cartacee, in grado di comportare sensibili vantaggi sotto il profilo economico ed organizzativo. Si prenderanno pertanto le mosse da tale ultimo aspetto, per proseguire con le attività relative alla posta elettronica certificata ed al progetto @P@.

5.10.2 Progetto di dematerializzazione della posta in arrivo

Nel corso del 2004 il Cnipa ha collaborato, all'interno di un Gruppo di lavoro con le province di Bologna e Milano, dell'UPI, delle Poste S.p.a., allo studio di fattibilità di un progetto che si pone l'obiettivo di smaterializzare presso i concessionari di servizio universale di posta i documenti in ingresso, riducendo gli oneri organizzativi ed infrastrutturali delle amministrazioni ed accelerando quindi il processo di dematerializzazione e gestione documentale di cui si è già detto nel precedente paragrafo.

Lo studio di fattibilità, in corso di completamento, prevede che il concessionario di servizio universale di posta, avvalendosi del servizio di protocollo in ASP, provveda alla apertura, registrazione e dematerializzazione tramite acquisizione digitale, e quindi alla trasmissione in via telematica alle amministrazioni di competenza. Gli uffici dell'amministrazione ricevente, dotati di protocollo informatico interoperabile e provvisto di gestione documentale, completeranno la digitalizzazione delle informazioni e provvederanno all'assegnazione del documento agli addetti.

L'analisi effettuata ha permesso di verificare la fattibilità tecnica del progetto: è pertanto in corso l'analisi delle implicazioni di carattere giuridico legate al superamento di alcuni ostacoli legati alle norme vigenti (si pensi alle evidenti implicazioni in materia di privacy e di conformità del documento digitale con quello cartaceo).

Una volta superate le difficoltà in questione, il piano di lavoro prevede di avviare (nel 2005) una sperimentazione con le province di Milano e Bologna a cui dovrebbe fare seguito la diffusione del sistema ad altre amministrazioni ed altri operatori del servizio di posta universale.

5.10.3 La Posta Elettronica Certificata (PEC)

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica indispensabile per completare il ciclo del documento informatico, nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici. In alcuni casi, per disposizione normativa o per tutelare qualche legittimo interesse, è necessaria l'attestazione di un soggetto terzo e fidato sulla spedizione di un documento, ed eventualmente anche del suo ricevimento. Per i documenti cartacei, si usa generalmente la posta raccomandata, con o senza avviso di ricevimento; per i documenti informatici, fino a oggi è mancato uno strumento analogo, in quanto i file che dovrebbero attestare i diversi passaggi sono facilmente falsificabili e non ci sono soggetti "terzi" e affidabili che possano attestarne la corrispondenza ai fatti. Con la PEC la pubblica amministrazione ed i privati dispongono di uno strumento informatico che equivale in tutto e per tutto alla raccomandata tradizionale, senza ricorrere alla carta: quindi l'utente può disporre di uno strumento complementare all'e-mail non certificata nei casi in cui sia necessario disporre della ricevuta di partenza (con l'attestazione della data e dell'ora) ed eventualmente dell'avviso di ricevimento. "Certificare" l'invio e la ricezione - i due momenti fondamentali nella trasmissione dei documenti informatici - significa infatti fornire al mittente, da parte del proprio gestore di posta, una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione. Allo stesso modo, quando il messaggio perviene al destinatario, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta consegna con precisa indicazione temporale. Nel caso in cui il mittente smarrisca le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte viene conservata per un periodo di tempo predefinito, con lo stesso valore giuridico delle ricevute medesime.

Dal punto di vista tecnico, la PEC sfrutta alcune funzionalità dei protocolli di posta elettronica, che prevedono la generazione automatica delle ricevute da parte dei server; la normativa aggiunge la "busta di trasporto", che comprende in un unico insieme di bit il messaggio e i dati di trasporto che lo accompagnano. La firma digitale del gestore del sistema (apposta dal server con procedura automatica) serve a validare i dati che compongono la busta e consente di accertare l'integrità dell'invio. Peraltro, si possono trasmettere con la PEC sia documenti firmati digitalmente sia documenti non firmati, la cui natura peraltro non muta per effetto della trasmissione certificata.

Per spedire un messaggio di posta certificata è necessario disporre di una casella presso un provider PEC. La ricevuta di avvenuta consegna (o di mancata consegna) si può avere solo se anche il destinatario ha una casella di PEC. La ricevuta di consegna attesta solo che il messaggio è stato recapitato nella casella del destinatario, non che lo abbia scaricato o letto: la conoscenza si presume, salvo prova contraria, analogamente al caso dell'avviso di ricevimento per la raccomandata tradizionale.

Su proposta del Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica, è stato predisposto con la collaborazione del Cnipa un regolamento per disciplinare le modalità di utilizzo della Posta Elettronica Certificata non solo nei rapporti con la pubblica amministrazione, ma anche tra privati. Il relativo DPR è stato pubblicato sulla G. U. del 28 aprile 2005.

Il regolamento consente quindi la "trasformazione" dell'e-mail in un documento dal pieno valore legale. Non si sta parlando, evidentemente, dei normali servizi e-mail ma di quelli, già previsti nella pubblica amministrazione, che i fornitori di servizi internet potranno offrire come opzione ai propri abbonati. Va infine ricordato che da tempo la pubblica amministrazione centrale sfrutta un sistema di certificazione e-mail, che va ampliandosi anche nell'amministrazione locale con i progetti di e-government attualmente in corso di sviluppo. Secondo le stime in possesso del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, l'utilizzo di questo genere di e-mail all'interno dell'amministra-

zione comporta un risparmio notevole: 2 euro di spesa contro i 20 per l'invio tradizionale di ogni comunicazione "raccomandata".

I contenuti fondamentali del regolamento sono i seguenti:

- sarà possibile lo scambio di e-mail certificate nei rapporti tra privati e tra questi e le pubbliche amministrazioni;
- il Cnipa terrà un apposito elenco dei gestori ammessi al servizio e ne verificherà i requisiti soggettivi ed oggettivi inerenti ad esempio alla capacità ed esperienza tecnico-organizzativa, alla dimestichezza con procedure e metodi per la gestione della sicurezza, alla certificazione ISO9000 del processo;
- i messaggi relativi alla PEC verranno sottoscritti con la firma digitale avanzata, che dovrà essere apposta sia sulla busta, sia sulle ricevute rilasciate dai gestori per assicurare l'integrità e l'autenticità del messaggio;
- i gestori dovranno tenere traccia delle operazioni conservando le relative evidenze per ventiquattro mesi in un apposito registro informatico, con lo stesso valore giuridico delle ricevute e saranno tenuti ad assicurare la sicurezza delle relative e-mail trasmesse (*virus free*);
- le imprese, nei rapporti intercorrenti, potranno dichiarare l'esplicita volontà di accettare l'invio di PEC mediante indicazione nell'atto di iscrizione delle imprese.

Per l'attuazione del regolamento, dovranno essere emanate, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, apposite regole tecniche che conterranno tutti i requisiti tecnico-funzionali che devono essere rispettati dalle piattaforme utilizzate per erogare il servizio. La loro predisposizione, per quanto di competenza del Cnipa, è ultimata.

5.10.4 Il progetto @P@

La direttiva per l'utilizzo della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni, emanata nel novembre 2003 dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica, ha dato ulteriore impulso all'adozione della posta elettronica quale strumento per la distribuzione di documenti, come già poteva desumersi in base al progetto denominato @P@ approvato dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione nella seduta del 18 marzo 2003.

Il progetto @P@, la cui spesa prevista è di 18 milioni di euro, si avvale di infrastrutture quali:

- l'Indice della pubblica amministrazione, che individua gli indirizzi istituzionali delle amministrazioni, l'attribuzione delle corrispondenti caselle di posta elettronica ed altre importanti informazioni, quali ad esempio i servizi disponibili (indicepa.gov.it);
- la PEC, la cui ufficialità è stata sancita con l'approvazione dello schema di decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 25 marzo 2004;
- la costituenda Rubrica della pubblica amministrazione, che raccoglie gli indirizzi informatici di tutti i dipendenti delle amministrazioni centrali.

Il Cnipa ha il compito di monitorare i risultati delle iniziative adottate nel quadro complessivo del progetto, di cui ha pertanto la regia operativa. Il progetto promuove, infatti, il cofinanziamento di iniziative per l'introduzione delle comunicazioni elettroniche nelle prassi amministrative delle PAC.

Tra le amministrazioni interessate figurano: la Presidenza del Consiglio dei Ministri, i Ministeri, le Forze Armate e le Forze di polizia, l'Avvocatura generale dello Stato, il Consiglio di Stato, la Corte dei conti, le Agenzie di cui al decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 300.

Gli studi di fattibilità presentati al Cnipa dalle amministrazioni descrivono iniziative e corrispondenti finalità evidenziando la tipologia di intervento e le funzioni che attraverso di essa si realizzeranno. Essi forniscono pertanto una descrizione dei flussi attuali e dei risultati finali previsti, evidenziando l'e-

ventuale cambio di prassi organizzative e descrivendo tutti i benefici ed i tempi entro i quali si potranno ottenere. Il Cnipa ha quindi valutato gli studi pervenuti, verificato la validità dei progetti e deliberato in merito al relativo cofinanziamento mediante la stipula di una convenzione tra l'Amministrazione (o le Amministrazioni) proponente ed il Cnipa. Tale convenzione fa riferimento a impegni e obiettivi, entità del finanziamento erogato, tempi di realizzazione, modalità di monitoraggio.

Di seguito i principali dati relativi al progetto:

Capillarità dell'iniziativa

- 26 iniziative attivate (entro gennaio 2005)
- 14 amministrazioni coinvolte
- 300 procedimenti amministrativi interessati

Investimenti e risparmi

- 40 milioni di euro di investimenti complessivi
- 13 milioni di euro di cofinanziamenti
- 130 milioni di euro di risparmi annui

Rientro dell'investimento

In 24 mesi a partire dall'erogazione (entro il 2006)

Tipologia degli interventi previsti

- a. Comunicazione tra amministrazioni*
 - 15 interventi
 - 18 amministrazioni interessate
 - ampio ricorso alla posta certificata
- b. Comunicazione interna*
 - 8 interventi
 - 8 amministrazioni interessate
 - procedimenti interni e rapporti coi dipendenti
- c. Comunicazione con cittadini ed imprese*
 - 3 interventi

Tra le iniziative cofinanziate dal Cnipa nel progetto @P@ possiamo ricordare in particolare le seguenti.

- **Avvisi di reato.** Questa iniziativa si propone di sostituire la consegna a mano dei documenti costituenti le notizie di reato, da parte delle Forze di polizia nei confronti dei magistrati, con comunicazioni elettroniche nelle 77 procure del Sud. Le amministrazioni interessate sono i Ministeri della Giustizia, dell'Interno, delle Politiche Agricole, il corpo dei Carabinieri, e la Guardia di Finanza. I costi sono stimati in 14.8 milioni di euro annui, con un cofinanziamento di 3.7 milioni, a fronte di risparmi stimati in 22.8 milioni di euro all'anno, con l'eliminazione di 800.000 comunicazioni annue. Il termine di completamento è previsto per la fine del 2006, mentre i primi benefici sono stati stimati al 31 ottobre 2005.
- **Registrazione atti giudiziari.** Questa iniziativa si propone di sostituire l'invio tradizionale di atti con l'invio elettronico e la registrazione informatica (Decreti ingiuntivi, Atti di Tribunali, Corti di Appello e Cassazione). L'amministrazione interessata è il Ministero di giustizia (1322 uffici) insieme all'Agenzia delle entrate (348 uffici). I costi sono stimati in 4.2 milioni di euro annui, con un cofinanziamento di 1.2 milioni, a fronte di risparmi stimati in 53 milioni di euro all'anno, con l'eliminazione di 1.6 milioni di comunicazioni annue e riduzione dei tempi massimi da 15 mesi a 20 giorni. Il termine di completamento è previsto per la fine del 2006, mentre i primi benefici sono stati stimati al 31 maggio 2005.

- **Gestione amministrativa interna.** Questa iniziativa si propone di sostituire delle comunicazioni interne all'Amministrazione e tra la stessa e l'Agenzia Italiana del Farmaco con vasto utilizzo della PEC. L'amministrazione interessata è il Ministero della salute. I costi sono stimati in 1.5 milioni di euro annui, con un cofinanziamento di 500.000 euro, a fronte di risparmi stimati in 4.5 milioni di euro all'anno, con l'eliminazione di 600.000 comunicazioni annue. Il termine di completamento è previsto per la fine del 2005, mentre i primi benefici sono stati stimati al 30 giugno 2005.
- **Processo telematico.** Questa iniziativa si propone di sostituire l'invio tradizionale di comunicazioni con la PEC nell'ambito del processo amministrativo telematico (avvisi di udienza, sentenze, ordinanze, memorie difensive). Le amministrazioni interessate sono il Consiglio di Stato e l'Avvocatura dello Stato. I costi sono stimati in 1.6 milioni di euro annui, con un cofinanziamento di 700.000 euro, a fronte di risparmi stimati in 4.7 milioni di euro all'anno, con l'eliminazione di 240.000 comunicazioni. Il termine di completamento è previsto per febbraio 2006, con contestuale inizio dei relativi benefici.

5.11 Definizione di indirizzi, direttive ed attività in materia di formazione informatica

L'attività formativa del Cnipa è finalizzata allo sviluppo del processo di innovazione strutturale e tecnologica della pubblica amministrazione, attraverso la qualificazione professionale delle risorse che lo scenario moderno richiede, tramite la partecipazione a corsi e seminari tenuti nell'ambito della sperimentazione condotta su nuovi parametri di progettazione e realizzazione di unità didattiche. Al di là degli specifici momenti formativi, un elemento di particolare valore dell'attività didattica è la progressiva costituzione, nell'ambito della PA, di una comunità, di uno spazio di confronto e di interazione, che può essere considerato un momento essenziale per la promozione di una cultura della cooperazione e dell'e-learning tra le amministrazioni. In tale ambito, deve anche ricordarsi la partecipazione del Cnipa al progetto "Alleanza degli Ospedali Italiani nel mondo".

5.11.1 Attività di diffusione dell'e-learning

Nell'ambito delle iniziative formative, assume particolare importanza sotto il profilo dell'ottimizzazione dei risultati formativi e della relativa riduzione dei costi l'e-learning, che ha visto una particolarmente intensa collaborazione del Cnipa con il Ministro per l'innovazione e le tecnologie al fine di realizzare un'articolata iniziativa finalizzata a favorirne l'impiego nei progetti formativi del personale dipendente dalle PA. Tale iniziativa ha prodotto le "**Linee guida per i progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni**" ed un "**Vademecum per la realizzazione di progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni**".

Inoltre, anche con il contributo del Cnipa, è stata predisposta e quindi emanata il 6 agosto 2004 una **Direttiva sulla Formazione e-learning e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni** del Ministro per la funzione pubblica, di concerto con il Ministro per l'innovazione e le tecnologie. Si tratta di un'iniziativa che mira a incentivare la corretta utilizzazione delle tecnologie disponibili nel settore della formazione a distanza, fornendo le opportune indicazioni metodologiche.

La Direttiva si pone come immediata conseguenza logica, e non solo cronologica, della Direttiva generale sulla formazione nella pubblica amministrazione, emanata nel 2001 dal Ministro della funzione pubblica, di cui rappresenta un approfondimento ed una specificazione. Essa ribadisce la necessità di definire gli obiettivi formativi dell'amministrazione, analizzare preliminarmente le esigenze, pianificare gli interventi, definire i requisiti di qualità della programmazione, della progettazione e dell'erogazione, monitorare e valutare l'intervento. I destinatari della Direttiva sono le amministrazioni centrali, le quali saranno le uniche ad essere oggetto delle specifiche azioni di coordinamento e monitoraggio previste. Una Direttiva rivolta alle amministrazioni locali sarà invece emanata dopo l'approvazione della Conferenza unificata.

Gli obiettivi principali della direttiva sono pertanto i seguenti:

- diffondere nella pubblica amministrazione l'uso di nuove tecnologie e metodologie per formare ed aggiornare a distanza il proprio personale;
- promuovere una corretta utilizzazione delle nuove metodologie e tecnologie nel campo della formazione a distanza, fornendo indicazioni metodologiche di carattere generale;
- evidenziare che il processo di e-learning non consiste nella sola distribuzione e diffusione in rete di materiale ma esige che vengano messi a disposizione e forniti servizi didattici on-line;
- precisare che l'eventuale ricorso all'outsourcing non esonera i dirigenti della PA dalla partecipazione attiva alla pianificazione, alla progettazione, al monitoraggio e alle attività di controllo dell'erogazione.

Questi, pertanto, i principali compiti dell'amministrazione che programmi un intervento di formazione in modalità e-learning:

- effettuare una preliminare ricognizione dei profili dei destinatari, delle loro esigenze, del loro fabbisogno formativo;
- valutare il relativo impatto organizzativo;
- individuare il soggetto che deve promuovere il progetto e, successivamente, coordinarlo e gestirlo;
- effettuare una ricognizione del livello di alfabetizzazione informatica dei destinatari della formazione;
- procedere ad una ricognizione delle strutture e infrastrutture tecnologiche disponibili, in funzione degli interventi di formazione auspicati, effettuando anche la pianificazione delle spese necessarie per la dotazione;
- individuare i profili professionali via via coinvolti nei vari stadi del progetto;
- adottare la metodologia didattica del processo di e-learning il più possibile idonea a realizzare l'interattività, la multimedialità e la collaborazione tra i diversi soggetti interessati, tenendo conto del ruolo attivo dell'utente e dell'importanza della classe virtuale;
- potenziare le strutture tecnologiche in modo da garantire un'adeguata erogazione e fruizione dei contenuti multimedia;
- creare e gestire il materiale che viene prodotto, strutturandolo in unità autoconsistenti (*learning object*), riutilizzabili in varie combinazioni da inserire nella piattaforma;
- assicurare la piattaforma tecnologica costituita da componenti software interoperabili, in grado di registrare il percorso delle attività dei discenti permettendone anche l'interazione reciproca (comunità *virtuale*);
- provvedere al continuo monitoraggio del progetto e del processo di e-learning, nonché alla valutazione del livello professionale dei partecipanti.

Le linee guida hanno, invece, come propri aspetti principali la gestione e il coordinamento degli interventi, il loro impatto organizzativo, la qualità e i costi dei progetti.

Il processo di e-learning è visto dalla parte dell'amministrazione che deve governare il processo; si sottolineano le attività non delegabili all'esterno (coordinamento, gestione e monitoraggio) e si indicano le diverse modalità contrattuali per il ricorso al mercato, con i relativi fattori di costo. Nelle Linee guida si svolgono inoltre vari approfondimenti operativi in materia di impatto organizzativo, scelta delle metodologie didattiche in relazione ai contenuti da erogare, monitoraggio e

valutazione, struttura tecnologica, profili professionali, struttura dei costi, livelli di servizio, standard, accessibilità, esempi, best practice, check list.

Con la collaborazione di un gruppo di lavoro costituito da esperti di varie amministrazioni e di associazioni di fornitori, è stato redatto anche un vademecum per la realizzazione di progetti in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni. In collaborazione con Anee/Assinform è stato prodotto anche il CD-Rom multimediale "Guida all'utilizzo dell'e-learning nella pubblica amministrazione" che presenta i contenuti del vademecum ed è consultabile secondo diverse possibilità di approfondimento e di navigazione.

La direttiva, le Linee guida, il vademecum e la guida multimediale sono stati ampiamente diffusi presso le amministrazioni centrali e locali e sono stati presentati in incontri e convegni a livello regionale, nazionale ed europeo.

Il Cnipa è inoltre da tempo impegnato nello studio e nella definizione dei profili informatici attraverso la partecipazione all'iniziativa europea *e-Skill Forum*. Per quanto attiene inoltre all'e-learning, sono state studiate le figure professionali gestionali necessarie alle amministrazioni e i profili di competenze che le amministrazioni debbono reperire all'esterno o formare al proprio interno per la conduzione di un progetto di e-learning in tutte le sue componenti organizzative, metodologiche e tecnologiche.

L'attività di formazione, di sensibilizzazione e di informazione è stata realizzata nell'ambito dei singoli progetti e di seminari destinati ai dipendenti della pubblica amministrazione su tematiche legate all'e-government. Gli argomenti affrontati hanno compreso le tecnologie e le applicazioni nell'e-government della firma digitale, della sicurezza informatica e delle smart card. Inoltre è stato realizzato un corso intensivo di una giornata sulla gestione di progetti e-learning destinato a dirigenti e funzionari della PA. In tutto sono state realizzate 18 giornate seminariali alle quali hanno partecipato 1.180 dipendenti pubblici.

Sono stati realizzati corsi di auto-formazione in e-learning sulla gestione della sicurezza informatica e sulla struttura di un PC. I due corsi, composti di *learning object* di durata media di 10/15 minuti, sono stati resi fruibili in modalità *streaming* sul sito internet del Cnipa e off-line su Cd-Rom distribuiti alle amministrazioni interessate. In particolare il corso "Struttura di un PC" è stato studiato e realizzato appositamente per un pubblico di non udenti. Il materiale didattico è stato quindi revisionato per la sua traducibilità in linguaggio di segni con la consulenza di un interprete.

Tutti i corsi realizzati in modalità e-learning, in tutto 7 seminari per un totale di circa 30 ore di auto-formazione, finora fruibili solo attraverso il sito Cnipa, sono stati anche riprodotti su supporto ottico e distribuiti al pubblico in occasione di manifestazioni e convegni.

5.11.2 Altri progetti

5.11.2.1 Progetto Scuola virtuale della PA

Il Cnipa ha attivato nel corso del 2004 iniziative volte alla creazione di una "Scuola virtuale della PA". Si tratta di un progetto a lungo termine che ha l'obiettivo di creare strutture tecnologiche, organizzative e didattiche (un portale dell'e-learning per le pubbliche amministrazioni e una *repository* dei materiali didattici) in coerenza con le fasi di realizzazione dell'e-government e che potrebbe costituire la base per la formazione continua dei dipendenti pubblici. Le linee essenziali del progetto riguardano la costituzione di un punto di raccolta (*clearinghouse*) dei progetti e dei materiali prodotti per i progetti pilota e per i progetti delle singole amministrazioni; la realizzazione di un portale della Scuola virtuale; la sperimentazione di architetture tecnologico-didattiche avanzate attraverso il cofinanziamento di progetti pilota da condurre con le amministrazioni; il cofinanziamento di master universitari rivolti a dirigenti e funzionari delle amministrazioni centrali e locali.

Alla luce della Direttiva sull'e-learning del 2004 di cui si è detto in precedenza, il Cnipa ha previsto l'istituzione un gruppo di lavoro interministeriale per la definizione di un "profilo applicativo" delle

pubbliche amministrazioni, indispensabile per assicurare l'interoperabilità dei sistemi e la portabilità dei materiali didattici. Come si accennava, il Cnipa ha anche previsto ed emanato un bando di gara per il cofinanziamento di progetti delle amministrazioni locali in collaborazione con l'apposito tavolo tecnico delle Regioni; sono state progettate ed avviate attività di divulgazione e formazione sull'e-learning per dirigenti della formazione, responsabili dei sistemi informativi e formatori.

Ha avuto particolare rilevanza, all'interno di tali iniziative, un convegno sulla formazione continua e l'e-learning nelle pubbliche amministrazioni, organizzato presso l'Inps. Il Cnipa ha anche avviato un ciclo di seminari e incontri con le amministrazioni centrali e locali, destinato a proseguire nel corso del 2005 su tutto il territorio italiano. È stato anche progettato un corso di 3 giorni di livello specialistico, la cui prima edizione è prevista per l'inizio del 2005.

In collaborazione con Assinform, il Cnipa ha ampliato l'osservatorio Anee/Assinform sull'e-learning in Italia attraverso l'inclusione delle pubbliche amministrazioni centrali e locali. I risultati dell'osservatorio, ormai di carattere generale grazie all'attività del Cnipa e tali da rappresentare un autorevole punto di riferimento, sono stati presentati a vari convegni nazionali con un notevole rilievo sulla stampa periodica. A corollario dell'attività svolta è stato anche pubblicato un volume "e-learning - Evoluzione del mercato nel sistema Italia", che riassume i risultati dell'attività di ricerca svolta.

5.11.2.2 Progetto formazione per l'automazione del protocollo

Il Cnipa, nell'ambito degli obiettivi di legislatura, ha ultimato la fase di erogazione del progetto di formazione sulla gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi. I risultati sono i seguenti:

- moduli erogati: circa 130;
- totale di partecipanti: 600 partecipanti;
- amministrazioni di provenienza: 20.

È stata inoltre avviata la fase di valutazione della formazione (*follow-up* a due e sei mesi) ed elaborati i relativi risultati. I materiali didattici sono stati resi fruibili all'interno della piattaforma e-learning, disponibile per tutte le amministrazioni che aderiranno al servizio di protocollo in modalità ASP.

Con riferimento a questo progetto, il Cnipa ha inoltre condotto in collaborazione con la società Linneo Consulting un progetto pilota rivolto ai responsabili del servizio di protocollo automatizzato per la sperimentazione di un modello di *assessment on-line* delle competenze.

È stata quindi definita una dettagliata mappa delle competenze e predisposto un questionario accessibile on-line dagli interessati. Le amministrazioni ed i loro dipendenti hanno aderito su base volontaria. I dati di sintesi sono stati riportati in un rapporto finale analitico e presentati alle amministrazioni partecipanti. L'esperienza è stata anche oggetto di una presentazione nell'ambito della manifestazione Forum PA 2004.

5.11.2.3 Progetto di formazione per disabili della vista (ciechi e ipovedenti)

Il Cnipa ha anche realizzato le fasi preliminari relative al progetto di formazione destinato a disabili della vista dipendenti della pubblica amministrazione. È stata aggiudicata la relativa gara ed avviata l'attività di supervisione della progettazione, nonché di coinvolgimento delle amministrazioni. Le amministrazioni che hanno aderito al progetto hanno individuato i partecipanti alle varie edizioni del corso, il cui avvio è previsto nel 2005.

5.11.3 Il progetto "Alleanza degli ospedali italiani nel mondo"

Occorre infine ricordare la collaborazione del Cnipa al progetto "Integrazione e promozione degli ospedali e dei centri sanitari nel mondo", promosso dalla Alleanza degli Ospedali Italiani nel Mondo. L'Alleanza, tra i cui soci fondatori figurano il Ministro della salute, il Ministro degli affari

esteri, il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, il Ministro per gli italiani nel mondo e il Ministro per l'innovazione e le tecnologie, riunisce 34 centri sanitari italiani dislocati all'estero e 33 centri nazionali di riferimento. Il progetto si rivolge agli ospedali italiani ubicati in paesi economicamente svantaggiati con l'obiettivo strategico di migliorare le prestazioni sanitarie attraverso la realizzazione di una *rete telematica degli ospedali* e l'erogazione di servizi di *teleconsulto medico* e di formazione a distanza in modalità e-learning insieme agli ospedali in Italia.

Il Cnipa fa parte del Segretariato di assistenza tecnica dell'Alleanza, con la responsabilità delle tecnologie informatiche e di comunicazione per la progettazione, la realizzazione e la gestione dei servizi telematici, e partecipa alla definizione del fabbisogno in materia di teleconsulto e formazione a distanza e alla negoziazione dell'offerta da parte degli ospedali in Italia.

Dopo avere collaborato nel 2003 allo studio di fattibilità della rete telematica e alla specificazione dei servizi di teleconsulto e di e-learning, nel 2004 il Cnipa ha collaborato alla realizzazione della rete telematica attraverso la standardizzazione dei contratti con gli Internet Service Provider dei diversi Paesi, che possono prevedere collegamenti terrestri (Adsl, Hdsl, Isdn) o satellitari. Attraverso la rete sono già attivi i servizi di teleconsulto gestiti centralmente dal Segretariato di assistenza tecnica.

5.12 L'attuazione dell'e-government a livello locale

Con il trasferimento dei compiti, delle funzioni e delle attività svolte precedentemente dall'ex-Centro Tecnico, il Cnipa ha acquisito la responsabilità dell'attuazione dell'e-government e della Società dell'Informazione nelle Regioni e negli Enti locali. Questa sezione illustra la complessa interazione tra attori a livello centrale e a livello locale attraverso le principali attività svolte ed i principali risultati ottenuti in questo ambito, nell'ordine sopra delineato.

Il quadro tecnico-organizzativo per lo sviluppo della così detta "fase II" dell'e-government italiano a livello centrale e locale è contenuto nel documento "*L'e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa*", approvato il 24 luglio 2003 dal Tavolo congiunto permanente di consultazione e cooperazione con le amministrazioni centrali, le Regioni e gli Enti locali. Le iniziative di attuazione delle politiche della fase II dell'e-government possono essere finanziate con apposite leggi o con altre forme di finanziamento (fondi Cipe, Ue, ecc.); il Cnipa assicura altresì l'assistenza tecnica alle Regioni e agli Enti locali per l'utilizzo dei fondi relativi alle politiche di innovazione. Questa missione viene assolta attraverso una stretta collaborazione e cooperazione con le Regioni e gli Enti locali, anche attraverso l'istituzione di tavoli permanenti di concertazione, in cui gli aspetti strategici ed operativi vengono concordati prima della loro effettiva messa in attuazione.

Nell'ambito dei compiti sopra richiamati, le attività del Cnipa nel corso del 2004 si sono concentrate su cinque principali filoni di intervento:

1. la partecipazione del Cnipa ad organismi di collaborazione istituzionale;
2. monitoraggio dei progetti di e-government cofinanziati (fase I);
3. avvio delle linee d'azione della fase II di attuazione dell'e-government locale;
4. cooperazione con le Regioni per gli interventi di e-government e della società dell'informazione;
5. avvio di progetti specifici per l'innovazione a livello locale.

5.12.1 La partecipazione del Cnipa ad organismi di collaborazione istituzionale

Il principale coordinamento a livello politico tra l'amministrazione centrale e locale è rappresentato dal Comitato Tecnico Permanente costituito dai Presidenti delle Regioni e Province Autonome e dal

Ministro per l'innovazione e le tecnologie, che ha prodotto il già citato documento "L'e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa".

Il consolidamento del ruolo del Cnipa come snodo organizzativo e di supporto nei rapporti con il sistema delle autonomie locali sulle politiche per l'e-government (così come previsto dal più volte ricordato decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 2 marzo 2004) e la società dell'informazione riflette anche uno stato di fatto che vede tale struttura presiedere e supportare i diversi istituti di cooperazione attivati con le Regioni e gli Enti locali, indicati nella successiva tabella.

Tabella 14 - Organismi collegiali di cooperazione con le Regioni ed Enti locali

NOME	ISTITUZIONE	STRUTTURA E COMPONENTI
Commissione permanente per l'Innovazione e le Tecnologie (Regioni)	21 marzo 2002	Comitato strategico: MIT (che presiede), Presidenti di tutte le Regioni e Province Autonome, eventuali Assessori con delega sull'e-government e SI. Il Comitato strategico si riunisce 2 volte all'anno. Comitato tecnico: rappresentanti delle 21 Regioni e Province Autonome (in genere, Responsabili dei sistemi informativi), rappresentante del MIT che presiede e rappresentante del Ministro per gli affari regionali. Il Comitato tecnico si riunisce mediamente ogni 2 mesi.
Comitato permanente per l'Innovazione e le Tecnologie (Province)	12 novembre 2002	Rappresentante del MIT (che presiede), dodici membri nominati da UPI attualmente delle seguenti Province: Agrigento, Bologna, Brescia, Cagliari, Lecce, Milano, Napoli, Roma, Torino e tre membri della rappresentanza nazionale UPI. Il Comitato si riunisce almeno ogni 6 mesi.
Commissione permanente per l'Innovazione e le Tecnologie nei Comuni	19 dicembre 2002	Comitato strategico: MIT (che presiede), Presidente ANCI nazionale, un Sindaco o Assessore in rappresentanza di ciascuno dei coordinamenti e-government di 18 ANCI regionali e un rappresentante ciascuno per il Consorzio Enti locali della Valle d'Aosta, Consorzio Comuni Trentini e Consorzio Comuni della Prov. Aut. di Bolzano. Il Comitato strategico si riunisce 2 volte all'anno. Comitato tecnico: rappresentante del MIT che presiede, non più di 22 esperti designati dall'ANCI (espressione dei coordinamenti di e-government dell'ANCI nazionale e delle ANCI regionali). Le rappresentanze nel Comitato tecnico sono analoghe a quelle del Comitato strategico. Il Comitato tecnico si riunisce 4 volte all'anno.
Comitato permanente per l'innovazione e le tecnologie (Comunità Montane)	7 novembre 2003	Due rappresentanti del MIT (uno che presiede) e sei membri nominati dall'UNCCEM. Il Comitato si riunisce almeno ogni 6 mesi
Tavolo congiunto permanente	Previsto dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 febbraio 2002	Rappresentante del MIT che presiede, 5 rappresentanti delle Regioni (attualmente Basilicata, Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia e Veneto), tre rappresentanti di Province (attualmente Brescia e Lecce più un rappresentante UPI nazionale), un rappresentante ciascuno dei Comuni (ANCI nazionale) e Comunità montane (UNCCEM nazionale), tre rappresentanti delle Amministrazioni centrali coinvolte nell'attuazione del piano: Dipartimento della funzione pubblica, Dipartimento per gli affari regionali, Ministero dell'interno. Il Tavolo si riunisce mediamente ogni mese.

I comitati e le commissioni con le regioni, province, comuni e comunità montane hanno come propri obiettivi:

- a. da un lato, la promozione della partecipazione delle diverse tipologie di enti ai processi di definizione ed attuazione delle politiche nazionali, degli standard e dei principali progetti strategici per l'e-government e la Società dell'Informazione;
- b. dall'altro, sostenere le iniziative sul territorio, favorendo la partecipazione ai programmi comunitari e verificando l'attuazione dei piani e i relativi risultati, attuando inoltre specifici interventi in funzione delle esigenze delle diverse categorie di enti.

Come si è già visto risulta inoltre attivo, sui temi dell'attuazione del piano di e-government, anche il Tavolo Congiunto Permanente (TCP), previsto dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 febbraio 2002, del quale fanno parte rappresentanti delle Regioni, delle Province, dei Comuni, delle Comunità montane, tramite le loro rappresentanze Anci, Upi ed Uncem e delle amministrazioni centrali coinvolte nell'attuazione del piano. In questa sede si svolge pertanto il confronto trasversale e la concertazione tra tutti i soggetti coinvolti nel piano di e-government locale, e vengono discusse e definite soluzioni per le diverse problematiche legate alla sua impostazione e attuazione. I risultati vengono sottoposti successivamente all'approvazione della Conferenza unificata ogni qualvolta risulti opportuna la validazione politica delle decisioni e degli indirizzi emersi. In questo suo ruolo, come ricordato, il Tavolo ha predisposto il 24 luglio 2003 il documento programmatico "L'e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa", con il quale è stata introdotta la fase II delle iniziative. Tale documento è stato poi approvato dalla Conferenza Unificata Stato – Regioni – Città – Autonomie locali.

Nel 2004 il Tavolo ha affrontato numerosi temi rilevanti connessi all'attuazione del piano di e-government. La tabella seguente riporta le riunioni svolte con indicati i principali temi di discussione.

Tabella 15 – Riunioni del Tavolo congiunto permanente

29 e 30 gennaio	<ul style="list-style-type: none"> - discussione sulle direttive emanate dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie; - discussione e approvazione dell'avviso per il co-finanziamento di progetti sull'e-democracy; - stato dell'arte sulle altre linee di azione della seconda fase dell'e-government; - le regole tecniche della Carta Nazionale dei Servizi (CNS).
4 marzo	<ul style="list-style-type: none"> - discussione ed approvazione dell' "Avviso per la presentazione delle offerte di riuso e la realizzazione del catalogo delle soluzioni di e-government" (allegato); - discussione ed approvazione dell' "Avviso per la selezione dei progetti per lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali e SPC" (allegato); - comunicazioni dei referenti sulle direttive; - approvazione risultati del gruppo di lavoro SPC.
30 marzo	<ul style="list-style-type: none"> - discussione ed approvazione dell' "Avviso per la presentazione delle offerte di riuso e la realizzazione del catalogo delle soluzioni di e-government" (allegato); - presentazione dell' "Avviso nazionale rivolto ai piccoli Comuni per il co-finanziamento di attività propedeutiche finalizzate alla realizzazione di Centri di Servizio Territoriali"; - comunicazioni dei referenti sulle direttive; - presentazione dell' "Avviso per il finanziamento della campagna di comunicazione per la promozione dell'uso dei nuovi servizi presso cittadini e imprese".
6 maggio	<ul style="list-style-type: none"> - comunicazioni dei referenti sulle modifiche apportate alle direttive del Ministro per l'approvazione da parte della Conferenza Unificata Stato-Regioni, Città e Autonomie locali; - comunicazioni sul DPR riguardante la posta certificata; - discussione e approvazione dell'avviso riguardante la campagna di comunicazione; - discussione sull'avviso riguardante il digitale terrestre; - comunicazioni sullo stato dell'arte degli avvisi per il finanziamento delle Linee guida della seconda fase dell'e-government.

(segue)

9 giugno	- decreto legislativo sul Sistema Pubblico di Connettività (SPC).
29 settembre	- presentazione del Codice delle pubbliche amministrazioni digitali; - presentazione della direttiva sull'e-learning; - presentazione della nuova documentazione prodotta dal gruppo di lavoro sull'interoperabilità e la cooperazione applicativa; - stato di attuazione della seconda fase dell'e-government.
12 ottobre	- discussione e approvazione del Codice delle pubbliche amministrazioni digitali; - discussione sulla documentazione prodotta dal gruppo di lavoro sull'interoperabilità e la cooperazione applicativa.
8 novembre	- Codice delle pubbliche amministrazioni digitali; - risultanze del gruppo di lavoro sull'interoperabilità e la cooperazione applicativa; - comunicazioni sul decreto legislativo sul SPC; - Linee guida sulla governance pubblica dell'e-government; - modalità di utilizzo dei fondi per i piccoli comuni.

Infine, il Cnipa partecipa alla Conferenza unificata, alla Conferenza Stato-Città, e alla Conferenza Stato-Regioni nelle occasioni in cui i temi di competenza istituzionale sono oggetto di discussione. Nel 2004 si è avuta, in particolare, una partecipazione specifica alle seguenti riunioni:

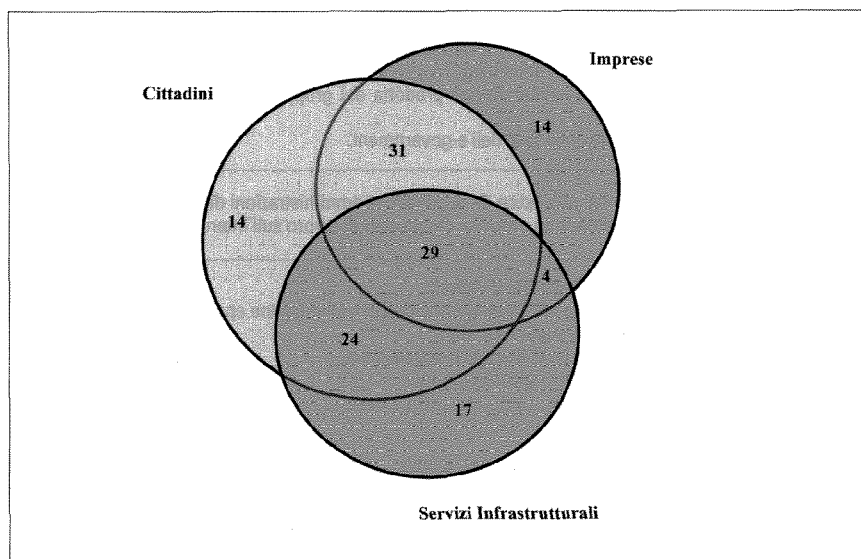
Tabella 16 – Riunioni con partecipazione del Cnipa

Conferenza Unificata, seduta del 15 gennaio 2004: proposta di progetto per lo sviluppo del sistema di Monitoraggio degli Investimenti Pubblici (MIP) - impostazione e realizzazione della banca dati - predisposta dal Gruppo tecnico di coordinamento di cui all'articolo 1, punto 1.7.1. della delibera CIPE 27 dicembre 2002, n.143
Conferenza Unificata, seduta del 12 febbraio: stesso argomento di cui sopra
Conferenze Stato-Regioni, seduta del 29 aprile: Sistema di monitoraggio degli APQ
Conferenza Stato-Regioni, seduta del 15 settembre: decreto Ministero del lavoro "Borsa nazionale continua del lavoro"
Conferenza Unificata, seduta del 23 settembre: Sistema Pubblico di Connettività
Conferenza Unificata, seduta del 14 ottobre: Legge Finanziaria

5.12.2 Il monitoraggio dei progetti di e-government cofinanziati (fase I)

Il processo di innovazione della pubblica amministrazione locale (Regioni, Province, Comuni e Comunità montane) è stato avviato nell'aprile del 2002 con la pubblicazione del primo avviso di e-government. Obiettivo dell'avviso era quello di promuovere la presentazione dei progetti da parte di Regioni ed Enti locali aventi come oggetto la realizzazione di servizi di e-government rivolti a cittadini e imprese e di servizi infrastrutturali. Una delle caratteristiche fortemente sollecitata dall'avviso di e-government è stata la presentazione dei progetti da parte non di singole amministrazioni, ma da insiemi di amministrazioni che partecipavano alla realizzazione dei progetti anche semplicemente per il riutilizzo dei risultati ottenuti. Tale requisito ha consentito forme estese di cooperazione sia orizzontale (tra Comuni, tra Province etc.) sia verticale tra i diversi livelli amministrativi favorendo una più estesa partecipazione ai progetti.

Sono stati infatti presentati ben 400 progetti, di cui 134 cofinanziati con 120 milioni di euro per un valore complessivo di circa 500 milioni di euro. I soggetti interessati sono tutte le Regioni, 93 Province, più di 170 Comunità montane e più di 4.000 Comuni.

Figura 19 - Distribuzione di progetti per tipologia di servizi previsti - Base: 133 progetti

La Figura 19 mostra la distribuzione dei 133 progetti con pianificazione esecutiva per tipologia di servizi previsti (il 134-esimo progetto a fine novembre stava completando la pianificazione esecutiva e non appare nel grafico). I progetti che hanno come oggetto la realizzazione di servizi on-line per cittadini (98 progetti) e imprese (78 progetti) coprono l'insieme dei servizi indicati come prioritari nell'avviso, così come i servizi infrastrutturali (74 progetti) nelle Regioni e nelle Province coprono tutte le tipologie indicate, da quelli relativi ai servizi di trasporto, a quelli relativi ai servizi di interoperabilità, di cooperazione applicativa, di sicurezza ed autenticazione e di accesso ai servizi tramite carte digitali. Ovviamente molti progetti ripartiscono i loro obiettivi su più fronti (cittadini, imprese e infrastrutture).

Tutti i progetti cofinanziati sono posti sotto monitoraggio da parte del Cnipa, che cura l'avanzamento dei progetti di e-government cofinanziati garantendo, coerentemente ai risultati raggiunti, l'erogazione dei finanziamenti previsti nell'ambito degli accordi di programma quadro o delle convenzioni stipulati. Il monitoraggio attuato configura un modello di cooperazione tra DIT e Cnipa, Regioni e CRC, Enti coordinatori ed Enti aggregati non invasivo, che permette di evidenziare le *best practice* ed è concentrato principalmente sul raggiungimento dei risultati, stimolando il raggiungimento nei termini previsti degli obiettivi prefissati, e consentendo il confronto e l'autodiagnosi mediante indicatori di *benchmark*.

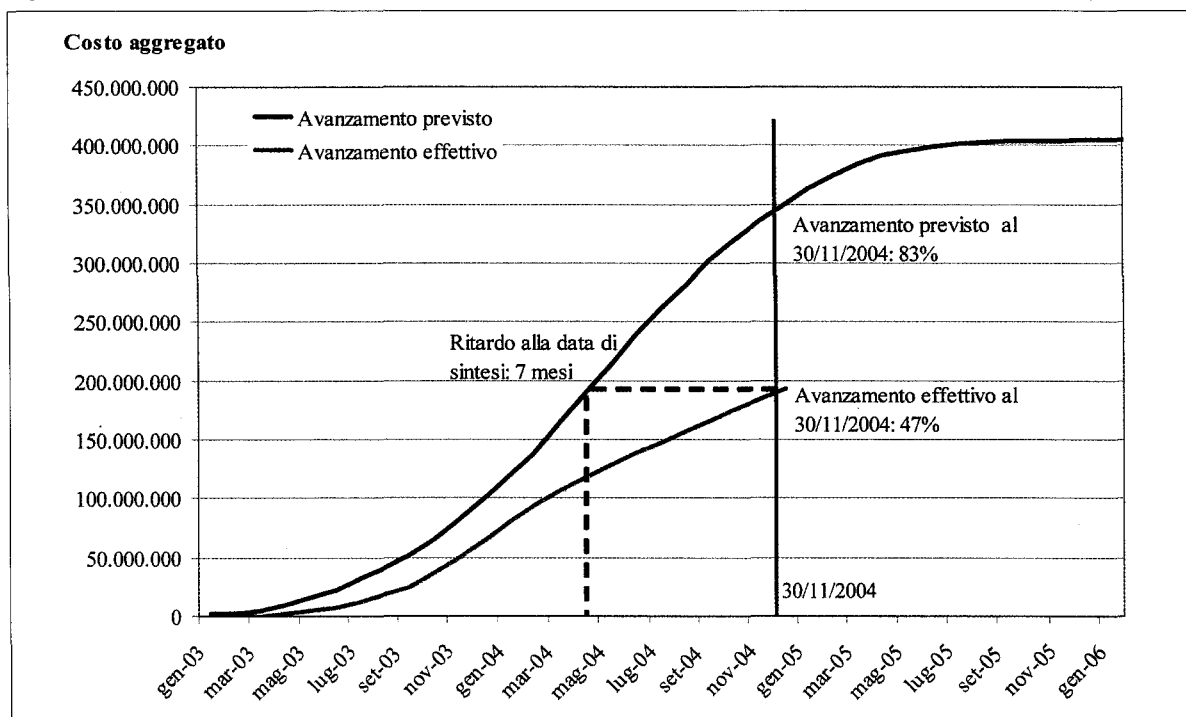
Il monitoraggio dei progetti è stato definito nel rispetto di quanto concertato all'interno del Tavolo Congiunto Permanente (TCP), e formalizzato nel documento "Linee guida per le attività di monitoraggio da effettuare sui progetti di e-government finanziati" approvato nel 2003. Ogni progetto è visitato dal monitoraggio (*assessment*) almeno due volte in corso d'opera ed una terza, tre mesi dopo il completamento del progetto, per la verifica finale da compiere ex-post con i servizi rilasciati in esercizio. Ad ognuna di queste visite si lega l'erogazione di una tranches di cofinanziamento. Se un *assessment* non permette di verificare come soddisfatte le condizioni per l'erogazione della concomitante tranches di cofinanziamento viene successivamente ripetuto a valle del completamento delle attività previste. L'esecuzione degli *assessment* è stata affidata dal Cnipa ad un Monitore costituito da un raggruppamento temporaneo d'impresa, selezionato a fine 2003 a seguito di apposita gara comunitaria, formato dalle società Ambrosetti S.r.l, Between S.p.A, e PRS Planning Ricerche e Studi S.r.l. Il relativo contratto prevede il monitoraggio di 134 progetti per la durata di 3 anni.

Il monitoraggio è stato avviato nel marzo 2004 con un incontro rivolto ai coordinatori di progetto ed ai referenti tecnici dei progetti, oltre che ai Centri Regionali di Competenza (CRC). Il *kickoff meeting* è stato replicato quattro volte e ad esso hanno partecipato circa 280 rappresentanti di 126 progetti su 134, (94%) e 14 CRC su 21 (66%). Nel 2004 risultano completati 132 assessment (25%) dei 530 complessivamente previsti, ed altri 22 risultano ancora in corso di esecuzione. Infine, l'80% dei 132 assessment completati (106) ha permesso di verificare il soddisfacimento di tutte le condizioni necessarie per autorizzare l'erogazione delle rispettive tranche di cofinanziamento per un totale di 44.038.500 di euro (comprensivi delle quota iniziale erogata alla firma della convenzione), pari al 37% dell'intero cofinanziamento previsto.

Dall'analisi dei dati relativi ai 133 progetti provvisti di pianificazione esecutiva presenti nel sistema informativo di monitoraggio, emerge che l'avanzamento medio, in termini di costo delle attività maturato alla data del 30 novembre 2004, è pari al 47%, considerando solo i 129 progetti attivi (escludendo cioè i 5 progetti non partiti pari al 4% del totale dei progetti).

Il ritardo nell'avanzamento è stimato in 7 mesi, calcolato mettendo a confronto le due curve dell'avanzamento previsto ed effettivo rappresentate nella figura successiva. I progetti nel loro complesso avrebbero dovuto raggiungere il 47% nel maggio 2004.

Figura 20 - Confronto tra avanzamento previsto e avanzamento effettivo aggregato relativi ai 129 progetti attivi

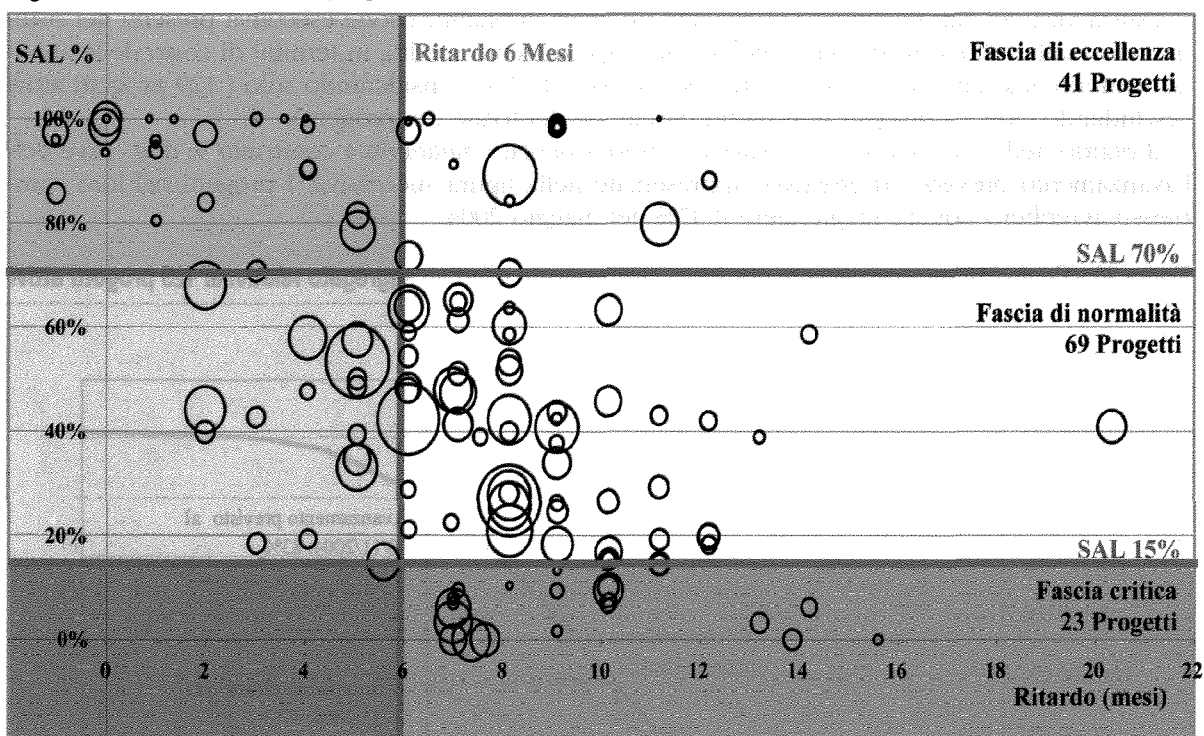


Rispetto alle caratteristiche dei progetti, dai dati risulta che presentano un avanzamento maggiore i progetti coordinati da Enti locali del Nord rispetto a quelli del Centro e del Sud ed i progetti di dimensione economica minore (< 1 milione di euro), anche se non sembra esserci correlazione diretta tra stato di avanzamento dei lavori e costo. Inoltre l'avanzamento è superiore alla media (del 40%) per i progetti a cui partecipa un solo ente, e risulta maggiore per i progetti coordinati dalle Regioni rispetto a quelli coordinati da Province, Comuni e Comunità montane.

Per quanto riguarda il ritardo, la metà circa dei progetti (63) ha un ritardo compreso tra i 6 e i 10 mesi. I progetti in linea o con ritardi contenuti (inferiori ai 4 mesi) sono 24, pari al 18% del totale, mentre per converso 12 progetti (9%) hanno superato i 12 mesi di ritardo rispetto alla pianificazione originaria.

Considerando contemporaneamente le dimensioni dello stato avanzamento lavori e del ritardo, e introducendo anche la dimensione economica (rappresentata dal diametro delle bolle che rappresentano ciascun progetto, è possibile posizionare i progetti in tre fasce (Figura 21).

Figura 21 - Distribuzione dei progetti per ritardo, avanzamento, dimensioni economiche



Fascia di eccellenza: SAL superiore al 70%

Si tratta di 41 progetti con avanzamento calcolato al 30/11/2004 pari o superiore al 70%, con dimensione economica prevalentemente piccola o medio-piccola, ma anche con alcuni progetti di elevata dimensione. La maggior parte dei progetti ha ritardi contenuti (inferiori ai 6 mesi), ma vi sono anche alcuni progetti con ritardi significativi. Di questi 41 progetti, 27 hanno uno stato di avanzamento dei lavori superiore al 70%.

Fascia di normalità: SAL compreso tra 15% e 70%

Si tratta di 69 progetti che hanno uno sviluppo lento o che sono partiti in ritardo. Vi sono infatti progetti di grande dimensione economica con ritardi contenuti e numerosi progetti con ritardi nella media.

Fascia critica: SAL inferiore al 15%

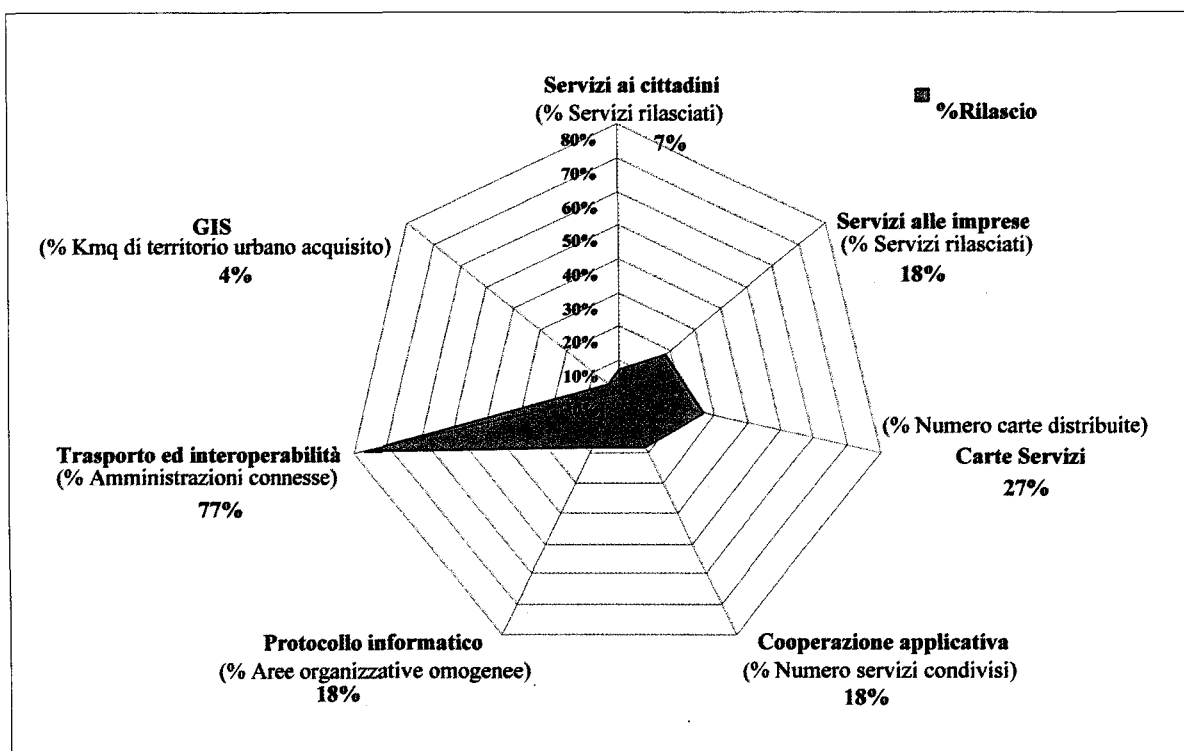
Si tratta di 23 progetti con un avanzamento al 30 novembre 2004 inferiore al 15% e ovviamente un ritardo elevato, pari o superiore alla media. Sono progetti complessi, che presentano criticità di

gestione, in qualche caso appena partiti dopo aver incontrato varie difficoltà nella fase di avvio. Vi sono in questa fascia numerosi progetti di piccole o medio-piccole dimensioni.

Per quanto riguarda i progetti con SAL verificato dal monitore, nella fascia critica rientrano 22 progetti con avanzamento verificato in sede di assessment inferiore al 15%, e i 5 progetti non partiti.

Nel diagramma della Figura 22 è inoltre sinteticamente riportato il grado di rilascio di servizi ai cittadini, servizi alle imprese e servizi infrastrutturali. Per questi ultimi, si sono considerate separatamente le cinque categorie individuate.

Figura 22 - Diagramma a rete che descrive il grado di rilascio dei servizi infrastrutturali, alle imprese e ai cittadini



In misura inferiore al 10% sono stati rilasciati i servizi ai cittadini e i servizi di tipo GIS (*Geographic Information Systems*), mentre i servizi alle imprese ed i servizi di cooperazione applicativa e di protocollo informatico risultano rilasciati in percentuali di poco sotto il 20%. Oltre il 20% di rilascio vi sono le carte servizi (27%) e soprattutto i servizi di trasporto ed interoperabilità (oltre il 77% delle amministrazioni già connesse). Quest'ultimo dato in particolare è spiegabile con il fatto che la connessione in rete è in molti casi propedeutica all'implementazione e rilascio dei servizi applicativi. Complessivamente il rilascio di servizi a cittadini ed imprese si attesta a 516 servizi, il 12% dei 4195 complessivamente previsti, a conferma che la maggioranza dei progetti colloca il rilascio dei servizi alla propria fine senza prevedere rilasci progressivi, anticipando invece il rilascio di servizi infrastrutturali.

Servizi ai cittadini

I progetti che prevedono di erogare servizi ai cittadini sono 97 (il 74% dei 133 progetti analizzati), per un totale di 2.137 servizi ai cittadini. Hanno incominciato ad erogare servizi 25 progetti. Risultano già rilasciati 148 servizi, pari al 7% del totale.

La popolazione già raggiunta dai servizi, stimata sulla base dei Comuni partecipanti, è 10,7 milioni di cittadini, pari al 29% dei 37,4 milioni di cittadini residenti nei Comuni coinvolti dai progetti.

Servizi alle imprese

I progetti che prevedono di erogare servizi alle imprese sono 78, per un totale di 2.058 servizi alle imprese previsti. Hanno incominciato ad erogare servizi 11 progetti. Risultano già rilasciati 368 servizi, pari al 18% del totale.

Le imprese già raggiunte dai servizi, stimate sulla base dei Comuni partecipanti, sono circa 500.000, pari al 22% dei 2,3 milioni di imprese localizzate nei Comuni coinvolti dai progetti.

Servizi infrastrutturali

Il grado di rilascio dei servizi infrastrutturali è più avanzato, soprattutto per quanto riguarda le reti di trasporto e i servizi di interoperabilità, come indicato nella seguente tabella.

Tabella 17 - Stato di rilascio dei servizi infrastrutturali

TIPOLOGIA SERVIZI	N. PROGETTI TOTALI	N. PROGETTI CHE HANNO RILASCIATO SERVIZI	INDICATORE DI RISULTATO	% RISULTATO
Trasporto e interoperabilità	42	18	Amministrazioni connesse	77%
Cooperazione applicativa	43	12	Servizi condivisi	18%
Carte servizi	3	2	Carte distribuite	27%
Protocollo informatico	9	3	Aree Org. Omog. attivate	18%
Sistemi di digitalizzazione del territorio	9	1	Kmq territorio digitalizzato	4%

In conclusione, l'avvio del processo di monitoraggio dei progetti di e-government rappresenta una novità ed un notevole passo in avanti nell'attuazione di progetti di ICT in ambito pubblico, con particolare riferimento ai piani di supporto all'innovazione nella pubblica amministrazione locale.

Tutti i progetti cofinanziati sono infatti posti sotto monitoraggio da parte del Cnipa secondo un modello di cooperazione con Regioni, CRC, enti coordinatori ed enti aggregati che definisce un approccio innovativo il meno invasivo possibile nei confronti dei progetti, ai quali è richiesto di documentare quanto dichiarato con evidenze oggettive già in loro possesso. Il monitoraggio permette di evidenziare le *best practice* offrendo una cassa di risonanza al progetto; per questo non si tratta di un monitoraggio strettamente finanziario, concentrandosi principalmente sul raggiungimento dei risultati piuttosto che sulla rendicontazione delle spese.

Ovviamente il monitoraggio garantisce l'erogazione dei cofinanziamenti coerentemente ai risultati raggiunti dai progetti, ma in aggiunta:

- sensibilizza i progetti sui temi della pianificazione e della *governance*;
- stimola il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- consente il confronto e l'autodiagnosi producendo indicatori di benchmark;
- supporta la comunicazione dei risultati raggiunti da parte del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, del Cnipa, delle Regioni e CRC, enti coordinatori e progetti.

L'essere sottoposti ad un monitoraggio strutturato da parte del Cnipa ha indotto un atteggiamento in quasi tutti i progetti molto positivo. Il Coordinatore (cioè il capofila) ha sviluppato un orientamento al *project management*, alla tenuta di una corretta documentazione di progetto, alla "competizione" (in senso positivo) con gli altri progetti, e così via, elementi che senza il processo di monitoraggio in molti progetti probabilmente non sarebbero mai stati attivati.

Conseguentemente si configura un ruolo del Cnipa non solo come "controllore" dell'avanzamento, ma anche come "formatore" al *project management*, soprattutto nei confronti degli enti meno preparati in tal senso (i Comuni medio-piccoli, le Comunità montane, ecc.), che sperimentano magari per la prima volta una dimensione progettuale cooperativa così complessa come quella prevista nei progetti della prima fase del Piano di e-government.

Va sottolineato che in generale i progetti più complessi, con decine o centinaia di enti e di svariati milioni di euro di valore, hanno dimostrato un'elevata attenzione al *project management*, e si sono dotati quasi sempre di un'organizzazione di progetto ad hoc; sono stati comunque riscontrati alcuni punti deboli, che riguardano principalmente gli strumenti di programmazione e controllo ed il controllo di qualità.

Va poi sottolineata la tendenza a sottostimare l'impatto dei ritardi iniziali o in corso d'opera sulla durata totale del progetto: i principali problemi sono la mancanza di un flusso di approvazione formale della documentazione di progetto, carenze contrattuali di vario tipo tra enti sviluppatori e fornitori, nonché la fragilità delle giustificazioni di alcune categorie di costi, in particolare dei costi interni. In non tutti i casi gli enti sono riusciti con eguale efficacia a svolgere, in questa prima fase realizzativa, il delicato ruolo di Coordinatore, cruciale per governare le relazioni con gli altri enti e nell'assicurare al Cnipa il buon andamento ed il successo del progetto, oltre a una corretta rappresentazione del relativo andamento. Dalla prima valutazione delle caratteristiche dei progetti monitorati si evidenzia, infine, la scarsa attenzione degli enti promotori verso aspetti cruciali quali la qualità ed usabilità dei servizi on-line, la comunicazione e la promozione dell'utilizzo dei servizi.

5.12.3 La seconda fase dell'e-government

Come si è anticipato nelle precedenti sezioni del Rapporto, nel 2004 ha avuto inizio la seconda fase di attuazione dell'e-government (con un finanziamento di 207 milioni di euro) con l'obiettivo principale di allargare alla maggior parte delle amministrazioni locali i processi di innovazione già avviati, sia per ciò che riguarda la realizzazione dei servizi per cittadini e imprese, sia per ciò che riguarda la realizzazione di servizi infrastrutturali in tutti i territori regionali. Essa prevede anche la realizzazione di servizi on-line per promuovere la cittadinanza digitale e specifiche misure per l'inclusione dei piccoli comuni, per la promozione dell'utilizzo dei servizi on-line e per la formazione e l'assistenza agli Enti locali. Obiettivo del piano è arrivare alla massima copertura territoriale e di popolazione: almeno il 50% entro il 2005, con l'erogazione in rete di 80 servizi prioritari per cittadini e imprese. Con questa seconda fase si intende estendere, completare e integrare quanto già avviato nei progetti della fase I, potenziando le reti regionali e i servizi infrastrutturali e promuovendo il trasferimento e il riuso di soluzioni e servizi finali già pronti o in via di approntamento. Come già anticipato nell'apposita sezione, la seconda fase si differenzia dunque per il fatto di prevedere diverse azioni mirate attraverso cinque linee di azione, cui si aggiunge la sesta (relativa al t-government) di cui si parla più approfonditamente nell'apposito paragrafo:

- a. lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali e SPC: si propone di individuare e cofinanziare progetti proposti da amministrazioni regionali e province autonome che abbiano come fine la realizzazione di servizi infrastrutturali adeguati. Per servizi infrastrutturali si intendono tutti quei ser-

- vizi che un'amministrazione regionale o provinciale rende disponibili per gli enti locali del suo territorio di riferimento, e la cui disponibilità è necessaria per la realizzazione dei progetti di e-government finalizzati all'erogazione di servizi finali;
- b. la diffusione territoriale dei servizi per cittadini ed imprese: obiettivo è l'allargamento alla maggior parte delle amministrazioni locali dei servizi per cittadini e imprese in corso di realizzazione con i progetti di e-government (riuso);
 - c. l'inclusione dei comuni piccoli nell'attuazione dell'e-government: ha come suo obiettivo l'avvio di esplicite attività di sostegno verso i piccoli comuni, per garantirne la partecipazione piena ai processi di innovazione dell'e-government;
 - d. l'avviamento di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (*e-democracy*): si propone di promuovere la realizzazione di progetti di utilizzo delle tecnologie ICT come strumento per promuovere forme di partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni e delle comunità locali, con particolare riguardo ai processi di decisione delle pubbliche amministrazioni locali;
 - e. la promozione dell'utilizzo dei nuovi servizi presso cittadini e imprese: l'obiettivo è la promozione dell'uso dei nuovi servizi presso cittadini e imprese, incentivando la realizzazione di efficaci azioni di comunicazione delle amministrazioni locali verso la propria utenza in materia di ICT);
 - f. il t-government: l'obiettivo è quello di favorire, nelle modalità che saranno precisate nell'apposita sezione, lo sviluppo di applicazioni di servizio da parte degli enti locali per mezzo del nuovo media digitale terrestre.

5.12.4 Cooperazione con le Regioni per e-government e Società dell'Informazione

Le attività del Cnipa in materia di cooperazione con le Regioni si sviluppano su diverse linee:

1. la **stipulazione di Accordi di Programma Quadro** in materia di Società dell'Informazione e degli interventi in essi contenuti;
2. il **coordinamento dei progetti finanziati con fondi Cipe**;
3. l'**assistenza tecnica alle Regioni del Mezzogiorno** (progetto POSI nell'ambito del PON - ATAS);
4. la direzione del **progetto CRC** (Centri Regionali di Competenza);
5. la regia di **altre iniziative di e-government** a livello locale.

5.12.4.1 Accordi di Programma Quadro con le Regioni

Nel contesto della riforma federale del Paese, l'obiettivo di accelerazione e qualificazione del processo di sviluppo territoriale deve essere perseguito attraverso la più stretta cooperazione tra Governo e Regioni, in modo che il programma individuato congiuntamente sia concepito come un complesso unitario mediante il quale giungere ad una realizzazione coordinata e efficace. La programmazione negoziata, disciplinata in Italia dalla legge 662/96, è una risorsa per lo sviluppo della collaborazione tra le istituzioni centrali e locali poiché consente, tramite i suoi strumenti, l'attuazione del principio di sussidiarietà e il trasferimento dal livello centrale a quello locale delle funzioni amministrative collegate agli investimenti. Gli strumenti della programmazione negoziata si prefiggono, infatti, di valorizzare le reti di conoscenze e competenze a livello locale, di garantire sempre la trasparenza e la comunicazione delle iniziative promosse dall'amministrazione pubblica

verso i cittadini e di promuovere la previsione di spesa per i nuovi investimenti e dunque il principio della certezza e copertura della spesa prevista.

L'Accordo di Programma Quadro (da qui indicato con l'acronimo APQ) è uno degli strumenti della programmazione negoziata, ed è quello che, per le sue caratteristiche, ha maggiormente dimostrato di riuscire a coordinare la programmazione e l'azione dei diversi livelli istituzionali coinvolti nell'attuazione di processi di sviluppo economico territoriale.

Il Cnipa svolge le attività di preparazione e di supporto alle Regioni per la definizione degli APQ in materia di e-government e Società dell'Informazione (SI) e per l'individuazione e definizione degli interventi che ogni territorio si impegna a realizzare. Il Cnipa opera in stretta collaborazione con le diverse strutture competenti del Ministero dell'economia e delle finanze e con i dirigenti e le strutture responsabili della Società dell'Informazione e della programmazione a livello regionale.

Ad ogni intervento previsto in APQ possono concorrere finanziamenti di diversa natura:

- risorse pubbliche ordinarie (provenienti dai bilanci statali e dai bilanci regionali e degli enti locali);
- risorse pubbliche aggiuntive (es. fondi per le aree sottoutilizzate, stanziati annualmente dalla Legge finanziaria e allocati dal Cipe, fondi comunitari);
- risorse private.

Nato per interventi di sviluppo tradizionali, legati alle riforme nei settori dei trasporti, energia, rifiuti e risorse idriche, oggi l'APQ per la SI e l'e-government si basa sulle delibere Cipe n. 17 e n. 83 del 2003, che individuano la società dell'informazione quale obiettivo strategico prioritario per lo sviluppo del Paese e assegnano ad esso risorse significative. Infatti, l'APQ definisce in tal sede un programma esecutivo di interventi di interesse comune o funzionalmente collegati, rientranti nelle attribuzioni delle diverse articolazioni dei poteri centrali dello Stato e del sistema dell'autonomia regionale.

Le opportunità di stipulare un APQ specifico sui temi della SI e l'e-government nascono dalle seguenti considerazioni:

- sulle Regioni convergono molteplici iniziative e finanziamenti nazionali e comunitari destinati all'innovazione ed è interesse delle Regioni, così come delle amministrazioni centrali coinvolte, far convergere tali azioni in un quadro programmatico strategico che garantisca una maggiore efficacia degli interventi;
- la scelta del governo, nel 2001, di assegnare la competenza nazionale di settore al Ministro per l'innovazione e le tecnologie consente l'indirizzo e il coordinamento delle politiche per lo sviluppo della SI e l'e-government;
- l'istituzione del MIT ha pertanto contribuito, con la fattiva collaborazione del Cnipa, a sviluppare un insieme di relazioni bilaterali e multilaterali tra Governo, Regioni e Autonomie locali che permette di elaborare e condividere strategie e programmi per l'innovazione locale;
- l'attuazione dell'innovazione nel contesto di una profonda riorganizzazione dell'amministrazione pubblica in senso federale richiede necessariamente una intensa ed efficace cooperazione fra i diversi livelli di amministrazione;
- dal punto di vista operativo, il livello progettuale e di sostenibilità degli interventi inseriti in un APQ risulta generalmente alto; infatti, l'APQ, definito e sottoscritto dai responsabili amministrativi delle strutture competenti per settore, riporta in allegato le schede descrittive degli interventi, con l'indicazione puntuale delle caratteristiche tecniche dei progetti, dei costi e dei tempi di attuazione.

Oltre a questi fattori di tipo strategico, l'APQ per la SI presenta anche altri vantaggi operativi e apporta alcune innovazioni per garantire la coerenza tecnica e strategica degli interventi. Nel documento che ha "inaugurato" il passaggio dalla prima alla seconda fase dell'e-government ("L' *e-government* per un federalismo efficiente. Una visione condivisa, una realizzazione cooperativa", approvato dalla Conferenza Unificata il 24 luglio 2003) è previsto infatti il ricorso all'APQ per l'attuazione dell'innovazione nei territori regionali. In tale contesto si auspica che gli APQ da sottoscrivere con le Regioni siano finalizzati a realizzare un insieme di azioni relative all'attuazione o al riuso dei principali "sistemi federati" di settore, secondo la logica di condivisione indicata, con l'obiettivo del completamento dei processi innovativi avviati con i progetti di e-government, sia per ciò che riguarda la copertura dei servizi prioritari, sia per quanto concerne le amministrazioni coinvolte, con la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva degli Enti locali del territorio: Comuni, Province, Comunità montane.

Gli APQ prevedono quindi forme di cofinanziamento e garanzia di adeguate strutture di attuazione e gestione degli interventi, anche mediante l'utilizzo dei Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la Società dell'Informazione. Coerentemente con il quadro metodologico e organizzativo definito, il successivo documento "L' *e-government* nelle Regioni e negli Enti locali: II fase di attuazione", approvato dalla Conferenza Unificata nella seduta del 26 novembre 2003, definisce obiettivi, azioni e modalità di attuazione per lo sviluppo della seconda fase di e-government locale. Entrambi questi documenti proposti dal MIT e condivisi con le Regioni e gli Enti locali individuano l'Accordo di Programma Quadro per lo sviluppo della SI quale strumento di attuazione degli interventi compresi nella seconda fase di e-government locale e, più in generale, per lo sviluppo della SI in ogni singolo territorio regionale.

Per quanto riguarda le attività che il Cnipa svolge con le Regioni, queste sono riconducibili a tre macrotipologie di azioni:

- incontri con i responsabili per la SI e la programmazione di ogni Regione per la definizione dei contenuti, delle risorse, delle modalità e tempi di stipula degli accordi;
- incontri con tutte le Regioni per la concertazione e l'elaborazione in partenariato delle iniziative di sviluppo di obiettivi di rafforzamento della SI;
- assistenza tecnica alla presentazione degli interventi e di supporto tecnico nelle relazioni con il Ministero dell'economia e delle finanze.

Anche dal punto di vista dei flussi finanziari, l'APQ rappresenta uno strumento efficiente di garanzia e di controllo della spesa pubblica grazie al monitoraggio dello stato di attuazione dell'accordo e degli interventi, che consente di segnalare le eventuali criticità di natura tecnica o finanziaria, proponendo modifiche degli interventi in caso di scostamenti e a proporre soluzioni qualora sopravvengano elementi di ostacolo alla realizzazione; le informazioni risultanti dal monitoraggio consentono di premiare le amministrazioni che sapranno pianificare meglio i propri interventi.

Il continuo raccordo tra strutture centrali e regionali consente lo sviluppo di una *governance* multilivello che accresce le opportunità d'innovazione locale, poiché le Regioni possono accedere a un insieme di risorse cognitive e informative che rendono più agevole superare eventuali debolezze interne di programmazione dell'innovazione. Inoltre, la presenza di un referente a livello di Governo centrale, che sostenga la partecipazione delle Regioni alla *governance* dei processi di innovazione locale consente di accrescere le opportunità di cambiamento e di renderlo economicamente sostenibile. È quanto è avvenuto, per esempio, con i proget-

ti di e-government presentati al primo avviso, che hanno dimostrato un alto livello di maturità, realizzando ampie aggregazioni tra enti anche di diverse Regioni e dando vita a progetti le cui soluzioni saranno riusabili all'interno dei processi di e-government che si stanno avviando con l'attuale seconda fase.

Formalmente, ogni APQ presenta dei contenuti comuni a qualsiasi settore:

- le azioni che le parti, direttamente per quanto di loro competenza, o indirettamente mediante interventi di indirizzo, vigilanza e controllo, si impegnano a svolgere per accelerare le procedure di realizzazione degli interventi;
- i tempi di realizzazione;
- i soggetti, gli organi responsabili, le procedure di attuazione e tutti gli strumenti amministrativi (conferenze di servizi o convenzioni) che facilitano l'attivazione e la realizzazione degli accordi;
- gli eventuali accordi di programma ai sensi del decreto legislativo 267/00;
- i costi, il fabbisogno finanziario e sua articolazione, a valere sugli stanziamenti pubblici o anche tramite finanziamenti privati;
- il soggetto a cui competono poteri sostitutivi in caso di inerzie, ritardi o inadempienze;
- le procedure ed i soggetti responsabili per il monitoraggio e la verifica dei risultati;
- i procedimenti di conciliazione qualora sorgono conflitti tra i diversi soggetti che partecipano all'accordo.

Le attività concertate con il Ministero dell'economia e delle finanze e le strutture amministrative regionali hanno comportato comunque anche l'elaborazione di nuovi e inediti elementi. In particolare, l'APQ per la SI prevede la costituzione di un Comitato tecnico dell'Accordo. Il Comitato è istituito al fine garantire piena coerenza degli interventi previsti nell'Accordo alle specifiche tecniche elaborate e condivise nelle strutture di cooperazione operanti con le Regioni e gli Enti locali; la Regione si impegna ad adeguare i progetti alle suddette specifiche. Il Comitato tecnico è presieduto dal responsabile dell'Accordo; il CRC svolge attività di supporto e segreteria.

Tramite il Comitato si assicura una efficace cooperazione con la Regione nell'attuazione degli interventi previsti, è garantito il necessario supporto tecnico nelle fasi di pianificazione e realizzazione degli interventi e si svolgono compiti di proposta e verifica tecnica dei risultati dell'attività dei progetti, per assicurarne l'eccellenza e la compatibilità con gli indirizzi strategici nazionali e regionali.

Nell'APQ "tipo" per la SI è stato inoltre introdotto uno specifico articolo sugli "impegni programmatici" al fine di prefigurare l'insieme di interventi che costituiranno successive integrazioni dell'accordo. Infatti l'APQ si pone obiettivi di carattere generale di recepimento degli indirizzi definiti nei piani di azione e strategici regionali e di coerenza con i piani e i documenti nazionali per l'e-government e la Società dell'Informazione (linee guida, visione condivisa, ecc.). Sulla base delle priorità delineate nei documenti strategici di riferimento, nonché dell'implementazione e dello sviluppo dei programmi di settore, le parti che stipulano l'APQ si impegnano a riportare ulteriori azioni di interesse comune, attraverso la sottoscrizione di atti integrativi finalizzati all'attuazione di specifici programmi. A tal fine la Regione e il Ministro per l'innovazione e le tecnologie condividono nell'APQ le priorità d'intervento successive, da sviluppare congiuntamente sulla base delle disponibilità finanziarie che entrambe le parti si impegnano a reperire.

Gli Accordi siglati nel corso del 2004 sono stati 14 tra nuovi ed integrativi di accordi già esistenti. Il quadro complessivo degli APQ siglati fino ad ora con le Regioni è riportato nella tabella seguente insieme all'indicazione del valore economico degli accordi stessi:

Tabella 18

REGIONE	DATA DI STIPULA	VALORE (IN EURO)
Abruzzo (APQ)	15 luglio 2002	27.553.635
Liguria (Integrativo I)	8 Aprile 2003	17.537.268
Lombardia (APQ)	24 dicembre 2003	8.057.824
Liguria (Integrativo II)	27 febbraio 2004	4.981.000
Basilicata (APQ)	25 marzo 2004	12.500.000
Emilia-Romagna (APQ)	31 marzo 2004	9.423.508
Toscana (APQ)	2 aprile 2004	5.635.600
Piemonte (APQ)	30 aprile 2004	7.604.415
Abruzzo (Integrativo I)	30 aprile 2004	24.750.000
Marche (APQ)	31 maggio 2004	8.954.576
Friuli Venezia Giulia (APQ)	30 giugno 2004	6.191.400
Lazio (APQ)	30 luglio 2004	15.554.000
Puglia (APQ)	4 agosto 2004	67.420.000
Veneto (APQ)	28 settembre 2004	8.005.850
Umbria (APQ)	25 ottobre 2004	4.806.588
Campania (APQ)	20 dicembre 2004	38.540.000
Sardegna (APQ)	28 dicembre 2004	55.226.000
TOTALE		322.741.664

Gli interventi di supporto alle Regioni al fine di inserire le proposte progettuali negli APQ prevedono una istruttoria che coinvolge il Cnipa ed i referenti tecnici delle Regioni. In totale, nel primo semestre 2004, sono stati seguiti 93 progetti inseriti negli APQ stipulati con le seguenti Regioni:

Tabella 19

Emilia-Romagna	Liguria
Lombardia	Piemonte
Toscana	Friuli-Venezia Giulia
Marche	Abruzzo
Basilicata	Lazio
Puglia	Veneto
Umbria	Campania
Sardegna	

5.12.4.2 Assistenza tecnica a progetti finanziati dal Cipe

Nell'ambito delle risorse assegnate dal Cipe con la delibera 17/2003, nel 2004 il Cnipa ha condotto attività di concertazione e definizione delle attività progettuali e contemporanea suddivisione economica delle risorse, per i seguenti progetti che intervengono sulle Regioni del Mezzogiorno:

- CAT (Centri Territoriali per l'aggregazione dei processi di Acquisto degli Enti locali delle Regioni del Mezzogiorno): si prevede il coordinamento di circa 5 progetti regionali;
- CST (Centri di Servizio Territoriali per l'e-government nei piccoli e medi comuni): si prevede il coordinamento di circa 8 progetti regionali, per 19 CST;

- SIT (Servizi informativi integrati per la gestione del territorio – estensione): è previsto il coordinamento di circa 8 progetti regionali;
- SPC LB (ampliamento dei servizi regionali a larga banda del Sistema Pubblico di Connettività) è previsto il coordinamento di circa 8 progetti regionali.

5.12.4.3 Programma Operativo Nazionale di Assistenza Tecnica e Azioni di Sistema

Il Cnipa ha ricevuto dal Ministero dell'economia e delle finanze l'incarico di sviluppare, nell'ambito del Programma Operativo Nazionale di Assistenza Tecnica ed Azioni di Sistema, il progetto POSI (Programma Operativo Società dell'Informazione), riguardante l'assistenza tecnica alle Regioni del mezzogiorno per l'attuazione di progetti relativi ai temi dell'e-government e della Società dell'Informazione.

In relazione a questo incarico, è stata definita nel settembre 2004 una convenzione tra il Cnipa ed il Ministero dell'economia e, in esecuzione di questa e previa condivisione con le Regioni, è stato predisposto l'Avviso per la ricerca dei soggetti dotati di profili professionali idonei per l'attuazione delle iniziative di assistenza tecnica; il Formez ha svolto attività di supporto alla procedura di reclutamento, per il tramite di un portale dedicato. Le ulteriori attività di selezione hanno avuto luogo nella seconda metà dell'anno e si concluderanno per l'inizio del 2005, previo coinvolgimento delle Regioni beneficiarie del processo di avviamento del POSI, acquisizione del modello di rendicontazione del progetto e disegno del modello organizzativo sulla base delle esigenze emerse dalle Autorità di Gestione beneficiarie.

5.12.4.4 Progetto Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la Società dell'informazione

L'attività di promozione e gestione della cooperazione con le Regioni e gli Enti locali viene svolta anche attraverso il Progetto Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la Società dell'informazione (CRC), alla cui attuazione collabora attivamente anche il Formez oltre al Cnipa.

Attraverso queste "strutture", snelle ed operative sul territorio regionale, si perseguono efficacemente gli obiettivi sanciti nel più volte citato documento "L'e-government per un federalismo efficiente: Una visione condivisa, una realizzazione cooperativa": sviluppare la cooperazione con i sistemi regionali, supportare le autonomie locali, rafforzarne le competenze nella definizione e realizzazione di progetti legati alle diverse fasi di attuazione del Piano nazionale di e-government.

Si tratta, in breve, di strutture che hanno il ruolo di facilitatori nell'attuazione dei processi di innovazione attraverso la realizzazione di piani di attività formative, informative e di assistenza tecnica. Il Cnipa ha anche operato interventi formativi e informativi rivolti ai componenti dei CRC, sui seguenti temi:

- Programmazione negoziata e Accordi di Programma Quadro;
- Sistema Pubblico di Connettività;
- *e-democracy*.

In particolare, nel contesto del ForumPA del 2004 il Cnipa ha svolto un'intensa attività di organizzazione e gestione della 2° Conferenza Nazionale per l'Innovazione nelle Regioni e gli Enti locali, nonché dello stand dedicato al riuso dei progetti finanziati con il 1° Avviso, presidiato organizzativamente dal Cnipa, con il supporto del progetto CRC. Nel corso del ForumPA è stato inoltre presentato il "Secondo rapporto nazionale sull'innovazione nelle Regioni d'Italia-2004".

Per il governo del progetto CRC il Cnipa assume, in modalità condivisa con le Regioni, le decisioni attinenti l'impostazione e lo sviluppo delle attività del progetto, in particolare per l'attuazio-

ne delle azioni di sistema tramite un apposito comitato di direzione, che nel primo semestre 2004 ha tenuto 8 riunioni.

Il Cnipa fornisce inoltre consulenza ed eroga interventi formativi, sia tradizionali in aula che in modalità e-learning, alle Regioni, ai CRC ed agli Enti locali sull'intero ciclo di vita delle forniture ICT (strategie di acquisizione delle forniture ICT, contratti ICT, appalto pubblico di forniture ICT, governo dei contratti ICT: *project management, quality assurance, assessment, benchmarking, monitoring & control, customer satisfaction*). Il Cnipa svolge infine compiti di supporto agli uffici del Ministro per l'innovazione e le tecnologie nella comunicazione dei risultati raggiunti dal piano di e-government nel suo complesso e dai singoli progetti, realizzando appositi scenari di sintesi sull'evoluzione del piano.

5.12.4.5 Progetti specifici per l'innovazione a livello locale

Due altre importanti iniziative sono state sviluppate a livello locale.

a. Definizione di strategie per la creazione di un *marketplace* territoriale.

Nell'ambito del processo di diffusione dell'e-procurement sia a livello centrale che locale, il Cnipa svolge infatti attività di indirizzo e coordinamento per la definizione delle regole tecniche per la costituzione dei *marketplace* delle Pubbliche Amministrazioni. Garantire l'interoperabilità delle piattaforme è infatti fondamentale, dal punto di vista tecnico, per assicurare un approccio omogeneo su tutto il territorio nazionale e per studiare le soluzioni di semplificazione dell'adesione da parte dei fornitori, stimolando quindi l'adozione di tali strumenti da parte delle amministrazioni pubbliche.

Il Cnipa inoltre opera anche con proposte sul contesto legislativo in materia di acquisti telematici (cfr. DPR 101/2002), anche attraverso la definizione di ipotesi di modifiche alla normativa di riferimento. In tale contesto, il Centro Nazionale può contribuire, tenuto conto delle esperienze sul territorio, alla definizione di linee di indirizzo in merito dell'adozione degli strumenti di e-procurement da parte delle amministrazioni locali. L'obiettivo è quello di definire un complesso di regole tecniche e di codificazione merceologica che possano garantire l'interoperabilità tra la piattaforma centrale (gestita da Consip) e quelle locali che andranno costituendosi al fine di creare mercati digitali basati su standard omogenei. Ciò è particolarmente utile nel settore della Sanità (segmento preponderante della spesa regionale), caratterizzato da grande varietà merceologica e con elevata propensione all'adozione degli strumenti di e-procurement sia da parte delle amministrazioni (Aziende sanitarie ed ospedaliere) sia da parte dei fornitori.

A tal fine potranno essere sfruttate le esperienze maturate grazie in particolare al progetto della Regione Emilia-Romagna "Intercent-ER" che rappresenta una esperienza a carattere regionale sul tema *marketplace* realizzato nell'ambito della fase I di e-government cofinanziata ed attuata dal Cnipa. Fondamentali saranno anche le esperienze ottenute nell'ambito del progetto CAT (Centri di Acquisto Territoriali), coordinato e monitorato dal Cnipa e finanziato dal Ministero dell'economia e delle finanze con fondi ex delibera Cipe 17/2003: il progetto CAT ha infatti l'obiettivo di far evolvere le attuali modalità d'acquisto delle Amministrazioni delle Regioni del Mezzogiorno verso un consistente ricorso all'utilizzo delle tecnologie informatiche (e-procurement).

b. Studio di sistemi di pagamento utilizzabili nelle varie tipologie dei servizi erogati on-line dalle Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL).

Come già ricordato in precedenza, il Cnipa ha stipulato con *e-committee* un accordo teso ad avviare un rapporto di collaborazione volto a realizzare uno studio di comune interesse relativo allo sviluppo di servizi di qualità ai cittadini con modalità innovative offerte dalle nuove tecnologie per la parte riguardante i sistemi di pagamento. Si rinvia, pertanto, al relativo paragrafo (5.8.2) di questa Relazione per maggiori approfondimenti.

6. Il funzionamento del Cnipa

6.1 Premessa

Il 2004 è stato il primo anno di vita del Cnipa "unificato", organismo nato dalla fusione tra l'ex Aipa e l'ex Centro Tecnico della Presidenza del Consiglio (d. lgs. 343/2003 e art. 176 del d. lgs. 196/2003).

A questa fusione si è accompagnata, come già illustrato, una complessiva ridefinizione ed un ampliamento di ruolo e di funzioni del Cnipa, avviata dallo stesso d. lgs. 196/2003, proseguita con il d. lgs. 343/2003 e con il più volte citato decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 2 marzo 2004, ed ora proiettata, con i commi 192-194 dell'articolo unico della Legge finanziaria 2005, ad ulteriori sviluppi.

Si è trattato di un processo di trasformazione e crescita di funzioni di dimensioni rilevanti. Ne danno prova i dati sulla attività del Collegio che nel 2004 ha registrato una crescita complessiva dei punti all'ordine del giorno del 21,3 %, rispetto al 2003, passando da 632 a 767 questioni complessivamente esaminate (pareri su bandi e contratti informatici, misure per l'attuazione di politiche di e-government, deliberazioni in materia di regole tecniche, misure di autoamministrazione, ecc). Più in particolare, la crescita del volume di attività si è concentrata nel settore "nuovo" delle delibere volte alla attuazione delle politiche di e-government e delle conseguenti deliberazioni amministrative (+30,8 %, passando da 425 a 556 questioni esaminate).

Questo rilevante processo di trasformazione ed ampliamento del ruolo dell'ente è stato accompagnato da appropriati interventi del Collegio e del Presidente del Cnipa sul versante organizzativo e amministrativo, supportati dalla Direzione Generale in sede di proposta e di istruttoria.

6.2 La gestione organizzativa

La prima esigenza è stata accorpate in modo razionale le relative preesistenti strutture dell'Aipa e del Centro Tecnico per la RUPA.

In attesa della revisione del regolamento sugli uffici, che il Cnipa "unificato" ha ereditato dall'ex Aipa (decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 609/1994), prime e transitorie misure per l'unificazione organizzativa fra le strutture dell'ex-Aipa e dell'ex-Centro Tecnico sono state adottate nel dicembre 2003, con le delibere nn. 26 e 27 del Collegio e n. 33 del Presidente. Il disegno organizzativo è stato poi perfezionato con 4 successive delibere del Collegio, adottate tra febbraio e giugno 2004, con cui sono stati istituiti nuovi uffici per rispondere a specifiche esigenze sopravvenute o è stata perfezionata l'articolazione interna di strutture esistenti. Da ultimo, con DPCM 259/2004 - integrativo del precedentemente citato DPCM 609/1994 - è stato istituito il collegio dei Revisori dei conti.

Le principali caratteristiche dell'intervento di organizzazione complessivamente realizzato dal Collegio e con il citato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri sono le seguenti:

- ridefinizione delle missioni delle 5 Aree operative tecniche preesistenti presso l'ex-Aipa e l'ex-CT (in particolare per quanto concerne l'Area infrastrutture nazionali condivise, destinata a gestire la transizione dalla RUPA all'SPC, e l'Area Innovazione nelle Regioni ed Enti locali, destinata a gestire con una visione unitaria, e anche in raccordo con il DIT, le politiche di ICT verso il mondo delle PA locali);
- creazione, a supporto delle funzioni di indirizzo e strategiche del Presidente e del Collegio, di alcuni Uffici speciali direttamente dipendenti dal Presidente (Segreteria tecnica e comunicazione, Ufficio Rapporti internazionali, Ufficio del Consigliere tecnico per le TLC, Ufficio di missione CERT);

- accorpamento in un'unica Area operativa "Funzionamento" delle funzioni di gestione del bilancio, di gestione delle spese e contrattuali già proprie delle apposite strutture esistenti presso i due enti;
- valorizzazione della funzione di Organizzazione e gestione del personale, attribuita ad un apposito Ufficio in posizione di staff al Direttore generale;
- istituzione di appositi Uffici per l'Indirizzo e controllo strategico (alle dirette dipendenze del Presidente) e per il Controllo interno di regolarità amministrativa (in posizione di staff al Direttore generale) che, affiancandosi al già esistente Ufficio per il Controllo di gestione, hanno adeguato e reso conforme l'ordinamento del Cnipa alle indicazioni del decreto legislativo 286/1999 (controlli interni nelle amministrazioni pubbliche);
- attivazione - quale organismo "autonomo" di controllo sulla gestione finanziaria del Cnipa, in analogia con quanto previsto per gli enti pubblici - del Collegio dei Revisori dei conti (fermo restando, naturalmente, il controllo esterno e a consuntivo sulla regolarità e correttezza della gestione di competenza della Corte dei conti).

Va poi ricordato che, nel marzo 2004, il Collegio ha istituito due Commissioni incaricate di predisporre gli schemi dei nuovi Regolamenti sull'ordinamento degli Uffici e del personale e sull'Amministrazione e contabilità. Il lavoro ha peraltro risentito, per quanto concerne la riforma degli Uffici, delle vicende - per altro, non ancora concluse - di riforma legislativa che, parallelamente, hanno interessato il regime giuridico e il trattamento del personale (di cui si dirà oltre) e, per quanto concerne la riforma della normativa contabile e sulla gestione delle spese, della propedeuticità, rispetto a questa riforma, di alcune decisioni organizzative inserite nell'ambito del Regolamento sugli Uffici.

La Commissione sulla riforma del Regolamento degli Uffici ha completato la propria attività l'11 novembre 2004. Il testo da essa elaborato, dopo un esame preliminare informale ad opera del Collegio, è stato quindi illustrato il 25 novembre alle OS del personale, nell'ambito della procedura di consultazione prevista dal Protocollo interno sulle relazioni sindacali.

Per parte sua, la Commissione per la riforma del Regolamento di amministrazione e contabilità ha anch'essa concluso la fase istruttoria dei propri lavori e il completamento delle attività è previsto per l'inizio del 2005.

6.3 La gestione economico-finanziaria

Nel 2004 è stato predisposto il primo bilancio per il Cnipa "unificato", accorpando gli stanziamenti e le spese dei due preesistenti organismi (ex-Aipa ed ex-Centro Tecnico).

Sul piano contabile questa unificazione non ha presentato particolari difficoltà. Notevoli sono state, invece, le difficoltà relative alla esatta definizione della provvista finanziaria spettante al Cnipa "unificato".

Queste difficoltà sono state originate dal fatto che mentre negli anni precedenti era sempre stata definita in modo chiaro e lineare la dotazione finanziaria annuale dell'ex-Aipa (interamente a carico della Tabella C della legge finanziaria), assai più articolato e complesso era stato l'approvvigionamento di risorse relative al Centro Tecnico, in parte iscritte espressamente a questo fine nel bilancio della Presidenza del Consiglio dei Ministri (circa 2 milioni di euro) e in parte, invece, erogate in più tempi al Centro Tecnico dalla Presidenza del Consiglio, a carico della propria dotazione finanziaria e a titolo di contribuzione integrativa discrezionale (tra 5 e 5,3 milioni di euro a seconda degli anni).

Nel 2004 si è reso conseguentemente necessario concordare con la Presidenza del Consiglio l'esatto ammontare da trasferire al Cnipa quale dotazione corrispondente al fabbisogno del soppresso CT. Una definitiva intesa in tal senso - resa difficoltosa anche dalla riduzione delle disponibili-

tà complessive della Presidenza nel quadro delle più generali politiche governative di contenimento della spesa delle pubbliche amministrazioni – è stata raggiunta soltanto nel mese di luglio.

In concreto, nel 2004 il Cnipa “unificato” ha ricevuto una dotazione finanziaria complessiva di 18,1 milioni di euro. Rispetto alla somma delle dotazioni Aipa/CT nel 2003, si è registrato un taglio di stanziamento di 1,75 milioni di euro (- 2 rispetto al 2002), corrispondente a quasi il 10% dello stanziamento complessivo 2004; taglio imputabile per 1 milione di euro a minore stanziamento della legge finanziaria per l'ex-Aipa e a 0,75 milioni di euro a minore stanziamento della Presidenza per l'ex-Centro Tecnico. Poiché il preventivo delle spese 2004 del Cnipa “unificato” è stato di 20,8 milioni di euro, si è registrato uno sbilancio di 2,7 milioni di euro che è stato possibile pareggiare, in sede di approvazione del bilancio da parte del Collegio, soltanto utilizzando risorse accantonate dall'ex-Aipa negli anni precedenti.

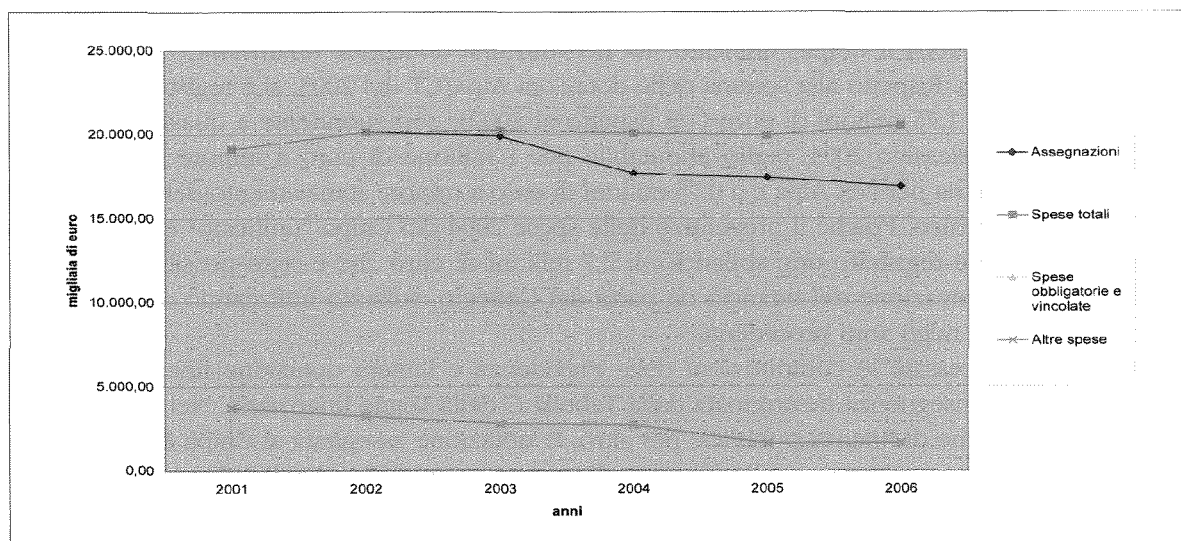
Nel 2005 sono cessate le contribuzioni della Presidenza e l'intera dotazione finanziaria per il Cnipa è stata di conseguenza determinata dalla Tabella C della Legge finanziaria. Nel quadro delle complessive politiche di finanza pubblica, per altro, la dotazione assegnata al Cnipa è stata di 17,4 milioni di euro, con un ulteriore taglio, rispetto alle assegnazioni 2004, di 0,7 milioni. Ne è derivato, nonostante l'azzeramento o fortissima compressione di tutte le spese discrezionali, uno sbilancio di circa 2,5 milioni di euro nel preventivo delle spese di funzionamento del Cnipa per il 2005, che il Collegio ha pareggiato, in sede di approvazione, utilizzando le ulteriori residue disponibilità derivanti dalle precedenti gestioni Aipa.

In prospettiva, in relazione all'esercizio finanziario 2006, si segnala che la Tabella C della legge finanziaria 2005 prevede una ulteriore riduzione a 16,9 milioni di euro dello stanziamento per il Cnipa nel 2006. Tenuto conto del carattere ormai non più comprimibile delle spese di funzionamento del Cnipa (quasi tutte obbligatorie o vincolate), e dell'esaurimento di disponibilità residue derivanti dalle passate gestioni Aipa, occorrerà assumere le iniziative necessarie, ai vari livelli, per assicurare la integrazione delle risorse del Cnipa nel 2006.

La tabella e il prospetto seguenti evidenziano i flussi degli stanziamenti e delle spese (obbligatorie e discrezionali) nel periodo 2002-2006.

Tabella 20

CNIPA - FLUSSO STANZIAMENTI E SPESE (SERIE STORICA 2001 - 2006)						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Assegnazioni	19.145,26	20.155,34	19.910,37	17.681,09	17.441,00	16.926,00
Rimborsi CT	0,00	0,00	0,00	454,84	0,00	0,00
TOTALE ENTRATE	19.145,26	20.155,34	19.910,37	18.135,92	17.441,00	16.926,00
Spese obbligatorie e vincolate	15.394,13	16.887,70	17.441,12	17.356,21	18.314,00	18.863,42
Altre spese	3.751,13	3.267,64	2.817,92	2.729,60	1.642,00	1.674,84
TOTALE USCITE	19.145,26	20.155,34	20.259,04	20.085,81	19.956,00	20.538,26
SBILANCIO (ENTRATE-USCITE)	0,00	0,00	-348,67	-1.949,88	-2.515,00	-3.612,26

Figura 23 – Confronto tra gli andamenti delle assegnazioni e delle spese totali

Si ricorda, infine, che con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 gennaio 2004 è stata istituita, fino al 30 giugno 2004, una “gestione stralcio” per la chiusura della contabilità del CT relativa alle spese di funzionamento per gli esercizi finanziari fino al 2003. Le attività della gestione stralcio si sono regolarmente concluse entro il mese di giugno 2004 e di esse è stata data informazione periodica al Collegio del Cnipa e informazione conclusiva nella riunione del 10 giugno 2004.

6.4 La gestione operativa e negoziale

6.4.1 Attività contrattuali

Il primo anno di attività del Cnipa “unificato” è stato particolarmente impegnativo dal punto di vista contrattuale. L’Area Funzionamento ha curato sia la diretta predisposizione dei bandi di gara, indagini di mercato, capitolati e contratti propriamente riconducibili al settore del funzionamento, sia l’assistenza tecnica a tutte le altre strutture del Cnipa nella predisposizione degli atti rientranti per oggetto nella competenza delle medesime.

Tra le iniziative più importanti ai fini dello snellimento e razionalizzazione delle attività di gestione, vanno ricordati la gara europea (con relativa predisposizione di bando e capitolato) per il contratto di *global service* concluso per le attività editoriali e pubblicazioni del Cnipa, e il contratto per la locazione della sede del Cnipa e della gestione/manutenzione dei relativi impianti. Particolarmente rilevante è stato, inoltre, il supporto tecnico alle attività di predisposizione degli atti di gara relativi alla RIPA, al Portale nazionale del cittadino e al programma di comunicazione sui servizi di e-government attivati a livello nazionale. Sono stati inoltre curati: a) il monitoraggio sulle scadenze dei diversi contratti al fine di promuovere la tempestiva attivazione delle procedure di scelta di un nuovo contraente o di rinnovo anche alla luce della giurisprudenza amministrativa in materia; b) la tempestiva pubblicazione di bandi e avvisi nelle apposite sezioni del sito del Cnipa; c) la rassegna mensile “Osservatorio normativo e giurisprudenziale sugli appalti”, di prossima pubblicazione sul sito del Cnipa.

6.4.2 Gestione dei pagamenti, procedure di acquisto e spese in economia

La gestione di tutti i pagamenti del Cnipa - relativi tanto agli acquisti di beni e servizi che alle retribuzioni e oneri riflessi - è stata affidata ad un Ufficio appositamente istituito al fine di avvia-

re, tra l'altro, un intenso piano di accelerazione dei pagamenti e di smaltimento di arretrati con l'obiettivo di liquidare le fatture, salvo casi particolari, nel rispetto del termine di 60 giorni dalla emissione. Nel corso del 2004 è stato inoltre necessario coordinare, a fini di efficienza e di snellezza operativa, l'applicazione del regolamento di amministrazione e contabilità del Cnipa in tema di acquisti di beni e servizi con alcune nuove norme stabilite dal decreto legge 168/2004, eliminando ridondanze organizzative nei casi in cui, ai sensi del citato decreto, sia possibile il ricorso a convenzioni Consip attive e nei casi di ricorso al *market place* telematico gestito sempre da Consip (in cui la scelta della migliore offerta e del contraente è effettuata automaticamente dal sistema). La modalità di acquisizione di beni e servizi appena descritta è curata da un ristretto nucleo specializzato nella gestione delle particolari procedure telematiche.

Parallelamente a tali attività si è proceduto anche alla razionalizzazione delle prassi interne per gli acquisti di beni e servizi al di fuori delle convenzioni Consip, disciplinando il relativo procedimento con apposito provvedimento.

6.4.3 Gestione della sede, razionalizzazione degli spazi, sicurezza

Nel 2004 è stato deliberato dal Collegio del Cnipa il rinnovo del contratto di locazione della sede, assicurando fino al 2009 la relativa disponibilità includendo nel contratto anche l'acquisizione dalla società locatrice, dei servizi di gestione e manutenzione degli impianti, con miglioramento di qualità del servizio e risparmi di spesa rispetto alla situazione precedente. L'incremento delle attività del Cnipa ha posto anche l'esigenza di razionalizzare l'utilizzazione degli spazi della sede predisponendo a tal fine un apposito piano, illustrato al Collegio alla fine del 2004. Le relative attività saranno attuate nel corso del 2005.

Per quanto concerne l'applicazione della legislazione sulla sicurezza sul lavoro e della legge sul divieto di fumo, nel 2004 è stato aggiornato il "documento sulla valutazione dei rischi" a norma della legge n. 626/1994, è stato aggiornato e distribuito al personale il manuale sulle norme di comportamento in casi di emergenza e sono state positivamente svolte le verifiche della ASL e dei VV.FF. sulla sicurezza degli impianti. Con Ods 35/2004 del Direttore generale è stata infine data attuazione, nelle sedi del Cnipa, alla recente legislazione sul divieto di fumo negli uffici pubblici.

6.5 Gestione delle risorse umane

6.5.1 Organico e impiego del personale

Il Cnipa, come precedentemente ad esso l'Aipa e il Centro Tecnico della RUPA, non ha - a differenza di tutte le altre pubbliche amministrazioni - un organico del personale di ruolo, normativamente stabilito, che precisi il numero di dipendenti ad esso assegnati distinti per categorie (dirigenti, funzionari, ecc.).

Gli unici riferimenti normativi sono infatti la disposizione dell'art. 6 del decreto legislativo 39/1993, per la quale il Cnipa si avvale di personale con contratto di diritto privato a tempo determinato e di personale comandato da altre amministrazioni, enti e società pubblici e la previsione di cui all'art. 5 del decreto legislativo 343/2003 sulla possibilità di utilizzare personale fino al contingente massimo di 190 unità. Con l'assorbimento dell'ex-Centro Tecnico, inoltre, sono entrati a far parte del contingente del Cnipa anche i dipendenti con contratto di diritto privato a tempo indeterminato in servizio presso quell'organismo. La dotazione di personale attualmente in servizio è illustrata di seguito dalla seguente tabella.

Tabella 21 - Personale Cnipa

	CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO	CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO	COMANDI*	TOTALE
Dirigenti e specialisti	5	32	6	43
Funzionari	30	21	37	88
Impiegati	=	1	23	24
TOTALE	35	54	66	155

* di cui 57 da amministrazioni centrali, 8 da enti pubblici non economici e 1 da società a prevalente partecipazione pubblica

Non deve sorprendere la sussistenza di un numero rilevante di dirigenti, specialisti e funzionari rispetto al totale del personale in servizio. Com'è noto, il Cnipa nasce dalla fusione tra l'ex-Aipa e l'ex-Centro Tecnico, strutture storicamente caratterizzate dall'elevata specializzazione del personale utilizzato in relazione alle proprie funzioni ed attività di studio e ricerca applicata, oltre che da una limitata necessità di attività amministrativa in senso stretto. L'accentuazione dei compiti, conferiti al Cnipa, di supporto tecnico alle politiche del Ministro per l'innovazione e le tecnologie non poteva, pertanto, che tradursi in una corrispondente necessità di competenze specialistico-tecniche (in senso corrispondente, peraltro, alle previsioni formulate fin dal decreto legislativo n. 39/1993) in termini prevalenti su quelle amministrative.

Tornando alla situazione generale, deve dirsi che la complessiva precarietà e transitorietà della dotazione di personale in servizio ha evidenti effetti negativi in quanto non favorisce la formazione di una cultura dell'appartenenza nei dipendenti e rischia di alimentare tensioni rispetto alle differenze di trattamento giuridico e normativo delle diverse tipologie di personale, crea una situazione di instabilità il cui superamento, mediante le opportune iniziative normative, resta comunque cruciale e rappresenterà una priorità del 2005.

6.5.2 Normativa generale applicabile al personale

La particolare disciplina legislativa istitutiva dell'Aipa e del Centro Tecnico ha determinato una notevole difficoltà di coordinamento con le norme del decreto legislativo n. 165/2001 (in quanto emanato successivamente all'istituzione delle due strutture, che peraltro presentavano rilevanti aspetti di specialità) specie in materia di organizzazione, lavoro e relazioni sindacali nelle pubbliche amministrazioni. Questa situazione trovava fondamento, come si accennava, nel difficile inquadramento di entrambe le strutture nelle tipologie previste dal decreto in questione: in particolare, la qualificazione normativa dell'Aipa quale Autorità indipendente e del Centro Tecnico quale organismo retto da un regime normativo assolutamente particolare ne determinava una notevole autonomia organizzativa e di disciplina e gestione dei rapporti di lavoro (in sostanziale rispondenza con gli obiettivi del legislatore nel prevederle, come detto, l'istituzione ed il funzionamento). Ne sono derivate frequenti incertezze sul regime applicabile ai singoli atti di gestione del personale: dalle modalità di reclutamento alla disciplina del lavoro a termine, dalla corresponsione delle indennità al regime previdenziale, ecc. Problemi interpretativi sono in più casi emersi circa l'applicabilità di disposizioni particolari sui rapporti di lavoro dettate da leggi speciali e dalle leggi finanziarie più recenti e riguardo alle regole da applicare in materia di relazioni sindacali e contrattazione collettiva.

A tali incertezze e problemi gestionali, nell'attesa di un più generale riordinamento normativo, è stato necessario fare fronte mediante una assai impegnativa opera, da parte degli Uffici di staff della Direzione Generale del Cnipa, di analisi e interpretazione sistematica delle norme acquisen-

do spesso anche specifici pareri del Dipartimento della funzione pubblica e del Ministero dell'economia e delle finanze.

Un primo contributo alla definizione di tali questioni è ora venuto dalla recente legge 43/2005, di conversione del decreto legge 7/2005, la quale ha ricondotto con chiarezza il Cnipa nell'ambito delle amministrazioni a cui si applica il Decreto legislativo 165/2001 e ha previsto per il Cnipa la CCNL con le modalità di cui all'art. 70, comma 4, del medesimo decreto legislativo 165/2001.

6.5.3 *Trattamento economico*

L'assorbimento dell'ex-Centro Tecnico nel Cnipa per effetto del decreto legislativo 343/2003, come già precisato, ha fatto confluire nel Cnipa, dal 1° gennaio 2004, 62 dipendenti già in servizio presso il Centro Tecnico con differente regime giuridico ed economico rispetto al resto del personale. Per tale ragione, al fine di attenuare le diversificazioni, nell'attesa di un generale riordino normativo è stata avviata dagli Uffici del Cnipa un'approfondita analisi dei diversi regimi giuridico-economici esistenti, nonché la elaborazione di possibili soluzioni per pervenire, anche con la gradualità imposta dal necessario rispetto dei vincoli e delle compatibilità economiche e finanziarie, ad una progressiva armonizzazione dei trattamenti. In questo senso, nel settembre 2004 è stata sottoscritta un'intesa tra Amministrazione ed OOSS del Cnipa per rimuovere alcune differenziazioni particolarmente avvertite dal personale (buoni pasto, regime assicurativo integrativo) in termini peraltro analoghi a quanto deliberato in sede di contrattazione integrativa presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Inoltre è stato attivato, dall'ottobre 2004, un tavolo congiunto Amministrazione-OOSS per esaminare le situazioni di inquadramento e di trattamento in atto relativamente alle diverse categorie di dipendenti del Cnipa, in vista di future iniziative per l'armonizzazione dei trattamenti ed anche per l'esame di alcune situazioni di carattere contenzioso che si auspica verranno risolte nel corso del 2005, previo esame congiunto con il Ministero dell'economia e delle finanze e la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

6.5.4 *Rapporti di lavoro a tempo determinato in scadenza*

Una problematica particolare di grande delicatezza si è posta, nel 2004, in relazione alla scadenza di numerosi contratti di lavoro a tempo determinato di funzionari dell'ex-Aipa e dell'ex-CT. Infatti - in base al combinato disposto dell'art. 5 del decreto legislativo n. 368/2001 sul lavoro a tempo determinato e degli artt. 35-36 del decreto legislativo n. 165/2001 in tema di reclutamento del personale delle pubbliche amministrazioni - il Cnipa non avrebbe potuto, a partire dal secondo semestre dell'anno e poi nel 2005, prorogare o rinnovare i contratti dei funzionari in scadenza. La questione ha trovato soluzione mediante apposite norme di legge. La prima - art. 1 del Decreto Legge n. 220/2004 - ha consentito di prorogare fino a tutto il 2004 i contratti a tempo determinato in scadenza entro tale anno. La seconda - comma 119 della Legge finanziaria 2005 - ha consentito a propria volta la proroga fino a tutto il 2005 dei contratti già prorogati nel 2004 e di quelli in scadenza nel 2005.

6.6 Supporto alle funzioni di indirizzo e controllo

Dato il nuovo assetto dell'ente e le conseguenti necessità di armonizzazione con le vigenti normative, è stata per la prima volta predisposta e approvata una Direttiva annuale sulle linee di azione strategica del Cnipa secondo modalità nuove coerenti con le indicazioni del decreto legislativo 286/1999 (artt. 1 e 6). La Direttiva 2004, predisposta nel rispetto delle indicazioni in materia di digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni e di e-government contenute nei documenti governativi, nelle direttive del Presidente del Consiglio e del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e nei programmi e deliberazioni del Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione, è articolata in 14 priorità ed obiettivi strategici, da realizzare attuando 50 obiettivi operativi-programmi di azione assegnati alle

diverse Aree operative e Uffici del Cnipa e a Gruppi di lavoro. Per ciascun obiettivo operativo-programma di azione la Direttiva reca una scheda tecnica descrittiva delle attività da svolgere, dei risultati attesi, degli indicatori di misurazione del risultato e del peso percentuale riconosciuto a ciascun risultato. In allegato alla direttiva sono riportati i diagrammi di Gantt relativi ai tempi di realizzazione di ciascun obiettivo operativo-programma di azione. A seguito di ricognizione effettuata nel novembre 2004, i risultati appaiono complessivamente positivi. In particolare, a fine ottobre 2004, dei 50 obiettivi strategici censiti per il 2004 ben il 76% (38), risultavano in linea con i tempi previsti.

Nel 2004 è stato predisposto il primo "Documento Programmatico" del Cnipa unificato. Il documento contiene la previsione di impiego delle risorse umane, economiche e strumentali disponibili e costituisce il riferimento per l'analisi e il confronto dell'andamento della gestione a consuntivo. Nel corso dell'esercizio sono state inoltre portate all'attenzione del Collegio tre diverse proposte di aggiornamento del suddetto preventivo, per tenere conto dell'effetto dell'andamento della gestione a consuntivo, tutte favorevolmente approvate. È stato inoltre predisposto, con la collaborazione delle competenti strutture, il consuntivo finanziario dell'esercizio 2003, ultimo rendiconto prima dell'unificazione con il Centro Tecnico, approvato nell'Adunanza del 19 maggio 2004. In questo ambito è stata prodotta l'analisi per il confronto tra gli andamenti dei consuntivi dell'esercizio 2003 e dell'esercizio 2002 ed è stata predisposta la Relazione illustrativa per la Corte dei conti allegata al suddetto Rendiconto. Inoltre è stata attivata e costantemente monitorata la gestione finanziaria relativa ai progetti di innovazione tecnologica assegnati, nel tempo, alla realizzazione del Cnipa da leggi, delibere del Cipe o del Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione, altri provvedimenti governativi, ecc. Nonostante le difficoltà di integrazione dei sistemi informativi del Cnipa e dell'ex Centro Tecnico, è stato comunque riattivato, a partire dal mese di luglio, il sistema di rendicontazione mensile delle attività delle risorse umane delle strutture organizzative del Cnipa, che consente di verificare anche ad uso dei vertici amministrativi, l'effettivo utilizzo delle risorse nell'ambito delle varie linee di attività/progetti del Cnipa, in coerenza con gli obiettivi definiti nei preventivi gestionali.

6.7 Attività di comunicazione istituzionale

6.7.1 Convegni

Con l'obiettivo di migliorare e garantire un'informazione trasparente ed esaustiva sull'attività del Cnipa "unificato" attraverso la promozione dell'immagine e l'accrescimento del consenso da parte dell'opinione pubblica, grande attenzione è stata posta all'attività convegnistica e ai seminari di studio. Ha riscosso interesse non solo nella pubblica amministrazione, ma anche tra le grandi imprese del settore, il ciclo di convegni di studio dal titolo "Dall'informatizzazione all'innovazione" iniziato nel 2003, e proseguito nel 2004 e nel 2005. I convegni svolti hanno visto l'intervento del presidente del Cnipa e dei membri del Collegio ed hanno ospitato relatori di nota competenza in rappresentanza di associazioni, imprese, pubbliche amministrazioni ed università. La partecipazione complessiva è stata di circa 2000 persone nei sette convegni svolti fino al dicembre 2004. Si è realizzata così un'azione di comunicazione pubblica e istituzionale di indubbia efficacia, dimostrata anche dalla qualità degli interventi e dal numero importante delle partecipazioni. Merita inoltre di essere segnalata anche la partecipazione di esponenti del Cnipa a convegni esterni e la concessione di partecipazione ad importanti manifestazioni ICT (Euro PA e Forum PA). Gli atti dei convegni sono pubblicati nei quaderni del Cnipa e disponibili anche sul sito web.

6.7.2 Attività editoriali

La comunicazione Cnipa attraverso i prodotti editoriali è stata realizzata con la linea che cura tutte le pubblicazioni realizzate dal Centro nel corso dell'anno (quaderni, notiziari, pieghevoli e

materiale informativo in genere). Sono state distribuite circa 50.000 copie di prodotti editoriali tra i quali 9 numeri dei "Quaderni", 8 Newsletters, 3 Quaderni dedicati all'accessibilità, oltre ad altri opuscoli e brochure.

Le pubblicazioni istituzionali hanno compreso la Relazione annuale 2003, comprendente il "Rapporto sull'attività" e lo "Stato dell'informatizzazione nella pubblica amministrazione", nonché il Piano triennale 2005-2007 per l'informatica della pubblica amministrazione", stampato in 3000 copie. In collaborazione con il Ministro per l'innovazione e le tecnologie e il Ministro delle comunicazioni è stata realizzata una pubblicazione per il Comitato tecnico nazionale sulla sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni: "Proposte concernenti le strategie in materia di sicurezza informatica e delle telecomunicazioni per la pubblica amministrazione".

6.7.3 Sviluppo del sito Internet

Forte impulso è stato dato all'attività di aggiornamento delle informazioni sul sito inerenti le attività svolte dal Cnipa. Tra il primo e l'ultimo quadrimestre del 2004 il sito ha visto accrescere l'utenza complessiva del 20% a conferma dell'efficacia delle scelte operate dalla struttura. Anche i contatti dall'estero sono sensibilmente incrementati nel corso della seconda parte dell'anno. Per quanto riguarda le pagine più consultate, si rileva un considerevole interesse per quelle relative alla firma digitale, alla posta elettronica certificata, al digitale terrestre e alla normativa. Sono circa 940.000 i downloads effettuati nel corso del 2004: dalle Linee guida sulla posta certificata e sulla firma digitale, alle regole tecniche per la riproduzione e conservazione dei documenti su supporto ottico. Fra i servizi interattivi erogati tramite il sito è degna di menzione la modalità di iscrizioni on-line a seminari e convegni (540) e le caselle di posta dedicate (comunicazione@cnipa.it e convegni@cnipa.it). Per la sezione Formazione sono fruibili 12 corsi di formazione multimediale on-line - di cui 7 in formato *streaming video* - e il materiale didattico relativo a 46 corsi di formazione su 13 tematiche diverse, tra le quali l'accessibilità, la firma digitale e il protocollo informatico, la gestione dei progetti di automazione, la certificazione di qualità nel settore ICT, la sicurezza informatica. L'evoluzione del sito è avvenuta attraverso un'azione di reingegnerizzazione delle applicazioni esistenti, rendendo più interattivo e dinamico l'accesso alle informazioni anche per la comunicazione interna fra le aree, i gruppi di lavoro, i responsabili di progetto.

6.8 Il Bilancio sociale

Nel 2004 è stata progettata dalla Direzione Generale (con successiva approvazione formale da parte del Collegio nell'adunanza del 3 febbraio 2005) l'adozione da parte del Cnipa, a partire dal 2005, della metodica del Bilancio Sociale, ossia lo strumento con il quale una struttura organizzativa, pubblica o privata, "dà conto" agli *stakeholder* - cioè a coloro che influenzano o sono influenzati dall'attività dell'organizzazione - del proprio operato, rendendo trasparenti e comprensibili sia all'interno sia all'esterno, i programmi, le attività e i risultati raggiunti ed illustrando secondo questa logica anche i dati finanziari e di gestione.

Nelle amministrazioni pubbliche, il Bilancio sociale, fuori da una stretta logica "aziendalistica", può contribuire a rendere più concreto il concetto di responsabilità verso la società e più visibile il conseguimento effettivo dei fini istituzionali dell'ente, che è (come ogni amministrazione) "socialmente responsabile" per definizione, in quanto la propria ragion d'essere è precisamente il perseguimento di interessi pubblici e non per la remunerazione del capitale investito. Tuttavia accade spesso che questa responsabilità sociale "naturale" delle pubbliche amministrazioni rimanga solo

“sulla carta”, per difetto di strumenti di misurazione e controllo, di indicatori di conseguimento/sco-stamento dai risultati programmati e, quindi, di rendicontazione e comunicazione esterna dei risultati della propria missione istituzionale.

Il Bilancio sociale del Cnipa servirà pertanto all'organizzazione per promuovere la comprensione di quanto realizzato seguendo la sua missione istituzionale. Il fine, in altri termini, sarà quello di:

- evidenziare i risultati conseguiti e le azioni poste in essere per raggiungerli;
- dimostrare l'assoluta coerenza tra fini istituzionali, azioni poste in essere e risultati conseguiti;
- comunicare la missione perseguita.

Con il progetto in esame il Cnipa intende:

- a) nell'immediato, predisporre una prima versione di bilancio sociale del Cnipa, da allegare alla Relazione sull'attività del Cnipa nel 2004, con il fine di costituire una sua sintesi e supporto documentale tesa a valorizzare i compiti istituzionali e i risultati conseguiti dal Cnipa;
- b) in una fase successiva, muovendo dalle conoscenze e dalle metodologie acquisite, pervenire all'articolazione di un più strutturato bilancio sociale del Cnipa, da promuovere a partire dal prossimo anno.

Anche sulla base delle esperienze maturate nella realizzazione di bilanci sociali in ambiente pubblico, il programma di lavoro sarà articolato nelle seguenti quattro macro-fasi:

- I. definizione della metodologia; verifica allineamento sistemi informativi e censimento delle attività e degli *stakeholder* del Cnipa;
- II. costruzione di matrici e di un portafoglio indicatori ed inizio raccolta informazioni;
- III. stesura in bozza del Bilancio sociale da verificare con il vertice Cnipa per decidere quanto inserire nella relazione di fine marzo e quanto farne oggetto di documento a se stante;
- IV. messa a punto del sistema di “contabilizzazione” per il Bilancio sociale e recupero delle attività della prima parte dell'anno 2005 per consentire al gruppo di lavoro di realizzare autonomamente il Bilancio sociale 2005.

I risultati attesi sono i seguenti:

- sintesi delle missioni istituzionali (con il supporto del gruppo di lavoro, attraverso le varie fonti di riferimento, l'analisi del materiale disponibile, le interviste), definizione delle categorie di *stakeholders*, riclassificazione delle attività del Cnipa a seconda delle categorie di “portatori di interesse”;
- raccolta, elaborazione delle informazioni sulle attività svolte dal Cnipa e sistematizzazione delle stesse in apposite “schede informative”, che alimenteranno la redazione del Bilancio sociale;
- costruzione di un portafoglio indicatori che alimenterà l'apposita sezione del bilancio sociale dedicata ai risultati, fornendo alle strutture Cnipa i necessari riferimenti concettuali in tema di tecniche di performance, *measurement* e management;
- predisposizione di uno schema di Bilancio sociale da presentare al gruppo di lavoro per una prima approvazione; quindi, definizione di questo nell'ambito delle azioni svolte dal Gruppo di lavoro; realizzazione di almeno quattro seminari di formazione (distribuiti nelle quattro fasi del progetto) sui temi della rendicontazione sociale, del Bilancio sociale e della misurazione delle performance nelle amministrazioni pubbliche;

- updating sulle best practice in tema di rendicontazione sociale nelle pubbliche amministrazioni (preparazione di un breve rapporto ad uso interno in cui si analizzano le esperienze italiane ed internazionali più significative in materia di rendicontazione sociale al fine di evidenziare i modelli più vicini a quello implementabile in Cnipa alimentando un confronto costruttivo di benchmarking);
- attività di formazione interna finalizzate all'assimilazione diffusa delle finalità e metodologie del Bilancio sociale.

6.9 Sistemi informativo e sicurezza dei dati

A seguito della creazione del Cnipa è stato necessario unificare, altresì, tutti i sistemi informativi preposti alla gestione finanziaria e amministrativa, sia nel settore del funzionamento (bilancio, contabilità, ordinativi di spesa e fatturazioni) che in quello del personale (stipendi, indennità, oneri fiscali e oneri riflessi, ecc.) delle strutture precedentemente esistenti nell'ambito ex-Aipa ed ex-Centro Tecnico. Si è trattato di un processo molto impegnativo, ma che - grazie alla collaborazione delle strutture interessate - può ormai dirsi portato a termine con buon esito. L'architettura applicativa del Sistema Informativo Integrato Amministrativo Contabile, costituito dall'insieme delle applicazioni informatiche di supporto al funzionamento interno del Cnipa, prevede tre livelli (operazionale, gestionale e direzionale). Per quanto concerne le ulteriori attività legate ai sistemi informativi, nel corso del 2004 le attività concernenti il sistema di Protocollo Informatico sono state volte ad un consolidamento dell'architettura applicativa. È inoltre stato avviato il processo di introduzione delle modalità di scambio telematico dei documenti tra amministrazioni tramite interoperabilità, il supporto della firma digitale e la gestione documentale; si è inoltre proceduto al consolidamento delle applicazioni Web a supporto delle attività di raccolta dei dati relativi al Piano triennale e per la redazione annuale della Relazione sullo stato dell'informatizzazione delle amministrazioni. Tramite tali applicazioni ogni amministrazione, via rete, oltre ad accedere ai dati di propria pertinenza, a seconda del periodo in cui si collega al sito, può consultare i dati forniti nel corso delle rilevazioni precedenti e/o inserire i dati relativi alla rilevazione attiva nella corrispondente fase del ciclo di pianificazione. Sono state aggiunte funzionalità al servizio di rassegna stampa ed effettuata la manutenzione del prodotto utilizzato per la gestione della biblioteca del Cnipa e del modulo OPAC (On-line Public Access Catalog), per la consultazione del catalogo del patrimonio documentale esistente, offerta via intranet a tutti gli utenti interni. Particolare attenzione è stata dedicata al servizio di Help Desk, di fondamentale importanza in quanto una risoluzione ritardata degli inconvenienti tecnici e funzionali degli utenti può provocare notevoli ritardi nell'espletamento dei compiti di ufficio. Nell'anno sono state aperte e chiuse oltre 4000 richieste di assistenza dai circa 210 utenti serviti (comprendenti sia utenti Cnipa che MIT, DIT e consulenti) dall'apposita struttura affidataria in outsourcing.

Vanno inoltre anche ricordati l'impegno - sulla base degli indirizzi adottati dal Collegio - per l'adeguamento e ammodernamento tecnologico delle dotazioni informatiche (server, desktop, notebook), per la ricognizione e adeguamento delle licenze software in uso e per l'adozione, in sostituzione della preesistente centrale telefonica dell'Aipa, di un sistema di telefonia unificato basato sul VoIP, dal quale dovrebbero discendere significativi risparmi di spesa (la relativa gara è in via di completamento).

Per quanto concerne le tematiche della sicurezza dei dati, è stato designato, su proposta del Direttore generale, il dirigente responsabile unico del trattamento dei dati personali nell'ambito del Cnipa. In applicazione degli artt. 4, comma 1, lett. g) e 29 del nuovo codice in materia di dati per-

sonali (D. Lgs 196/2003) è anche stato tempestivamente predisposto il “documento programmatico per la sicurezza dei dati personali per il 2004” previsto dal codice della privacy, evidenziando il già positivo stato di sicurezza delle banche contenenti dati personali gestite dal Cnipa, con alcune misure migliorative legate ai già citati processi (attualmente in corso) di unificazione dei sistemi informativi ex-Aipa e ex-CT. Anche sotto il profilo della sicurezza dei documenti sottoposti a segreto di Stato, la relativa visita ispettiva all’organizzazione di sicurezza del Cnipa per la verifica delle procedure e dei livelli di sicurezza relativi alla gestione e alla conservazione dei documenti classificati soggetti al segreto di Stato ha dato esito positivo, confermando l’idoneità dell’organizzazione a gestire la documentazione classificata nazionale fino al massimo livello e formulando alcune proposte operative sempre alla luce dell’intervenuta unificazione nel Cnipa di Aipa e Centro tecnico.

7. Lo scenario internazionale

7.1 Premessa

A completamento di questa relazione, istituzionalmente legata agli aspetti non solo interni ma anche sovranazionali delle politiche di e-government, deve dedicarsi attenzione anche allo scenario internazionale. Si tratta, peraltro, di un approccio sostanzialmente analogo al mutato angolo di prospettiva dal quale sempre più spesso si considera lo stesso concetto di e-government. Nato inizialmente come applicazione alla pubblica amministrazione delle tecnologie informatiche e telematiche, con la finalità principale di accelerare e ridurre il costo dei processi di riscossione delle imposte, l'e-government è infatti oggi considerato sempre più spesso come uno strumento essenziale per riformare la pubblica amministrazione e per aumentare la competitività di un Paese o di una regione. Nel seguito si espongono, quindi, alcuni aspetti di questo rinnovato ruolo dell'e-government.

7.2 E-government, competitività e valore pubblico

L'Ocse ha definito l'e-government come "l'impiego delle ICT, e in particolare di Internet, come strumento per migliorare la pubblica amministrazione", avvicinandola ai cittadini e alle imprese e rendendola più efficiente.

L'e-government implica anche, inoltre, l'applicazione o l'estensione alla pubblica amministrazione delle visioni, dei metodi e delle tecniche proprie dell'e-business.

Si ritiene ormai acquisito che in tal modo si possano produrre nel settore pubblico effetti anche più profondi che nel settore privato perché, oltre ai vantaggi già noti e facilmente prevedibili di accelerazione delle transazioni o di riduzione dei costi, l'e-government rappresenta uno strumento abilitante per la realizzazione di quei cambiamenti a livello organizzativo necessari per rispondere meglio alle richieste dei soggetti amministrati. Gli stessi principi che animano l'e-government vengono applicati anche per sperimentare nuove forme di rappresentanza (*e-democracy*), di partecipazione (*e-participation*) e più in generale di conduzione della macchina statale (*e-governance*).

L'e-government, inteso in tale ampia accezione, ha potenzialmente un impatto significativo non soltanto sull'efficienza amministrativa ma anche sull'efficacia e sulla natura stessa dei rapporti tra soggetti sociali e Stato. Di conseguenza, viene considerato un mezzo fondamentale di rinnovamento della pubblica amministrazione sia da parte di chi si riconosce nel movimento *Reinventing government*, nato negli USA attorno ad una visione di servizio pubblico ispirato a maggiore efficienza ed imprenditorialità, sia da chi persegue iniziative di riforma amministrativa dello Stato in senso lato.

Per gli stessi motivi l'e-government, anche se talvolta sotto altri nomi, è stato al centro dell'attenzione di molti organismi internazionali, in primo luogo dell'Unione europea ma anche dell'Ocse e delle Nazioni Unite¹¹.

7.3 E-government e competitività: il piano eEurope 2005

Nel marzo 2000 i capi di stato e di governo dell'Unione europea riuniti a Lisbona si impegnarono a raggiungere entro il 2010 alcuni grandi obiettivi comuni relativi allo sviluppo economico, all'occupazione e, più in generale, alla qualità della vita dei cittadini. L'iniziativa, nota anche come

¹¹ Cfr. ad esempio il sito www.unpan.org e gli studi *The e-government Imperative* (OECD 2003), *World Public Sector Report* (UNDESA 2003) e *The Lisbon Review 2004 - An Assessment of Policies and Reforms in Europe* (World Economic Forum).

strategia di Lisbona, fu presa in risposta ad una crescente preoccupazione per le crescenti difficoltà incontrate dall'Europa nei confronti dei concorrenti globali, in primo luogo Stati Uniti e Giappone, nei campi della capacità produttiva, dell'occupazione, della capacità di investire, dell'istruzione e della ricerca, dei trasporti e dell'ambiente¹².

La situazione, peraltro ben nota, è riassunta dal fatto che negli ultimi trent'anni l'Europa ha visto il proprio Pil pro capite a prezzi costanti rimanere fermo ad un livello pari a circa il 70% di quello USA e, in difetto di nuovi stimoli, non vi sono elementi per un miglioramento della situazione a breve termine. Del resto, molti studi mostrano che circa il 50% del divario negli indicatori dell'innovazione è da attribuire alla scarsità di finanziamenti per la ricerca, e che fino al 40% della crescita della produttività è generata dalla spesa in ricerca e sviluppo che, come è noto, in USA e in Giappone proviene da fonti private unitamente a quelle pubbliche.

Gli ambiziosi obiettivi strategici di Lisbona definiti per il decennio in corso riguardano la competitività complessiva dell'Europa e in particolare:

- lo sviluppo della società della conoscenza;
- il completamento del mercato interno;
- la creazione di un clima più propizio agli investimenti;
- la riforma del mercato del lavoro nel rispetto di una maggiore coesione sociale;
- la costruzione di un futuro sostenibile dal punto di vista ambientale.

Per monitorare da vicino i progressi via via raggiunti, la Commissione e il Consiglio UE concordarono perciò 14 indicatori strutturali che vengono misurati periodicamente anche nei Paesi entrati nell'Unione nel 2004. L'esame di questi indicatori mostra un rallentamento dello sviluppo della strategia di Lisbona per ragioni sia interne sia esterne al contesto europeo.

Anche alcuni fattori interni promettono di produrre conseguenze negative a lungo termine. Tra questi, in primo luogo, la tendenza della popolazione europea a contrarsi e ad invecchiare rispetto a quella degli Stati Uniti, con il conseguente maggiore peso sui sistemi pensionistici e sulla solidità complessiva del tessuto economico, sviluppatosi in buona parte in un contesto socio-demografico del tutto diverso. Tali obiettivi sono inoltre strettamente connessi alla diffusione e all'intensità di uso delle nuove tecnologie da parte del settore pubblico, che comprende tra l'altro tutti i principali soggetti che in ogni società producono e gestiscono il patrimonio normativo e regolamentare.

È stato rimarcato¹³ come le difficoltà incontrate dall'Unione europea nel realizzare riforme strutturali come quelle implicitamente richieste dalla strategia di Lisbona siano in gran parte conseguenza del fatto che le istituzioni europee sono prive degli strumenti legali necessari, il più delle volte rimasti prerogativa degli Stati membri, e sono quindi costrette a procedere per compromessi. Questo è tanto più vero nell'ambito dell'e-government, in quanto il potere normativo o regolatorio in campo tecnologico è esercitabile da parte delle istituzioni europee solo all'interno di determinate politiche settoriali (ad esempio quelle legate al rafforzamento del mercato interno). Gli interventi di carattere trasversale, e in particolare quelli che potrebbero incidere sull'organizzazione delle amministrazioni nazionali, devono fare ricorso a strumenti meno invasivi, come la consultazione o la diffusione delle migliori pratiche.

¹² Cfr. il sito di eEurope 2005: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

¹³ Cfr. ad esempio *The Lisbon lament*, The Economist, 6/11/2004.

Del resto, anche a livello nazionale le competenze sull'e-government possono essere variamente intese a livello di ministeri e di agenzie, o risentire di distribuzioni diverse tra potere centrale e poteri territoriali. Può così accadere che due Paesi confinanti come Svezia e Finlandia abbiano vissuto lo sviluppo dell'e-government in modi diametralmente diversi. Nel primo, le autonomie locali sono così forti da rendere impensabile, ad esempio, la realizzazione di una rete nazionale comune per iniziativa del governo centrale, in quanto le singole contee sarebbero comunque libere di non utilizzarla. Il secondo, al contrario, ha sempre visto lo Stato centrale, e in particolare il Ministero delle finanze, come principale motore delle iniziative di e-government.

Come parte della strategia di Lisbona, il piano d'azione eEurope 2002, approvato dal Consiglio europeo di Feira, ha prodotto tra l'altro la ridefinizione della disciplina relativa alle reti e alle telecomunicazioni, ha contribuito a raddoppiare il numero di famiglie collegate ad Internet, ha portato più computer nelle aule scolastiche europee.

Circa l'accessibilità per le persone disabili dei siti pubblici, due risoluzioni del 2001 e del 2002 hanno esortato i Paesi membri ad intervenire sui temi dell'*e-participation* e sull'attuazione della iniziativa WAI (*Web Accessibility Initiative*). Alcune iniziative a favore dell'adozione delle smart card hanno contribuito alla diffusione ed armonizzazione delle iniziative nazionali relative all'autenticazione elettronica e alla firma elettronica. L'obiettivo di mettere on-line i principali servizi pubblici entro il 2002, invece, non può dirsi pienamente raggiunto: troppo spesso i servizi forniti difettano di interattività, si rivolgono ad una platea limitata di utenti e, in definitiva, non incidono significativamente sull'economia di un Paese.

Il nuovo piano eEurope 2005 si articola in due categorie di azioni: stimolare servizi, applicazioni e contenuti, sia per i servizi pubblici sia per l'e-business, ed estendere l'infrastruttura a banda larga e la sicurezza. I due macroobiettivi intendono rafforzarsi a vicenda, intervenendo sulla domanda e sull'offerta. In particolare, l'attenzione dedicata alla pubblica amministrazione nel precedente piano d'azione diviene un obiettivo a sé stante: offrire servizi pubblici interattivi, accessibili a tutti, su piattaforme diverse.

Consapevole di queste ed altre difficoltà, il Consiglio europeo di Bruxelles del marzo 2004 ha promosso la formazione di un gruppo di lavoro ad alto livello incaricandolo di svolgere una revisione indipendente delle strategie di Lisbona in vista della *mid-term review* prevista per il 2005. I risultati del lavoro degli esperti, presentato alla Commissione a novembre 2004 in un documento noto come "Rapporto Kok", contiene due messaggi principali.

Da un lato, è necessario che i Paesi membri intervengano, contemporaneamente e sinergicamente, su cinque politiche fondamentali che vertono sullo sviluppo della società della conoscenza, del mercato interno, di un clima migliore per le imprese (*business climate*), del mercato del lavoro e della sostenibilità ambientale. Come mostrano i più recenti indicatori strutturali, alcuni Paesi hanno fatto progressi significativi in alcuni campi senza però riuscire a raggiungere risultati coerenti su tutto il fronte, mentre nessun indicatore ha segnato progressi consistenti in tutti i Paesi membri. È la stessa natura degli obiettivi, come il completamento del mercato interno, a dare un carattere essenzialmente sinergico alla Strategia di Lisbona e a far sì che la coerenza e la contemporaneità di intervento non siano rinviabili.

D'altro lato, perché tali interventi possano avere successo devono essere migliorati i meccanismi di direzione politica a livello nazionale, che finora non sembrano avere operato efficacemente. In particolare, vengono indicate come indispensabili una maggiore responsabilizzazione a livello nazionale, un più ampio coinvolgimento di tutti gli attori nella società e una migliore comunicazione da parte della Commissione e delle altre istituzioni europee.

Su due temi specifici della strategia di Lisbona rilevanti in questa sede il rapporto Kok interviene esplicitamente.

Sul tema della società dell'informazione, la strategia di Lisbona chiedeva di definire un quadro di regolazione per le comunicazioni elettroniche, di incoraggiare la diffusione dell'ICT, di creare condizioni migliori per l'e-commerce. Di fronte alla concorrenza globale, lo sviluppo economico futuro dell'Europa dipende dalla sua capacità di sviluppo nei settori più innovativi. Il rapporto raccomanda ora ai Paesi membri di dare maggiore attuazione al piano d'azione eEurope 2005, in particolare nell'area dell'e-government e dell'accesso alla banda larga.

Sul tema della creazione di un clima più propizio agli imprenditori, la strategia di Lisbona chiedeva di ridurre i costi e gli ostacoli burocratici per le imprese. L'obiettivo è duplice: competere con i Paesi che oggi rappresentano gli ambienti a minore rischio per la crescita delle imprese più innovative e raggiungere un migliore equilibrio tra regolazione e concorrenza. Il rapporto rilancia in particolare la necessità di istituire sportelli unici (*one-stop shop*) per la creazione di nuove imprese.

7.4 E-government e public value

Il carattere potenzialmente pervasivo dell'e-government nella società richiede di misurarne il grado di successo non soltanto in termini di economicità ma anche attraverso la considerazione di tutti gli altri effetti positivi che è in grado di dispiegare, compresi quelli che appartengono più alla riforma del settore pubblico che all'azione amministrativa in senso stretto. Tale necessità è del resto emersa più volte nel corso dei passati decenni tutte le volte che i governi hanno avviato riforme strutturali significative, ad esempio attraverso la privatizzazione di importanti funzioni statali o il decentramento amministrativo.

Il concetto di *public value*, sviluppato nel Regno Unito, aiuta a valutare e a misurare l'impatto complessivo dell'e-government sulla società¹⁴. Con l'espressione *public value* si indica il valore creato da uno Stato attraverso i servizi forniti alla società nel suo complesso, le leggi e i regolamenti approvati ed ogni altra azione suscettibile di essere percepita e valutata dai cittadini. Gli aspetti che di tali azioni i cittadini tendono a valutare vengono fatti rientrare in tre categorie: i servizi offerti, i risultati raggiunti e la fiducia nei confronti degli attori governativi. In una società democratica, si sostiene, un accordo implicito tra elettori e governo stabilisce quali risorse e quanto potere il governo può utilizzare per ottenere un certo livello di valore pubblico.

Esattamente come accade per il valore economico, anche il valore pubblico può essere distrutto. In tema di e-government, ad esempio, la difficoltà di scambio delle informazioni tra enti pubblici che partecipano agli stessi processi amministrativi porta conseguenze negative in termini di servizio (i soggetti amministrati dedicano più risorse senza ottenere un servizio migliore), di risultato (a costi maggiori per l'amministrazioni corrispondono vantaggi minori per la collettività) e anche di fiducia (gli elettori sono posti di fronte all'incapacità dei governi di migliorare la macchina amministrativa).

Proseguendo nell'analogia, è evidente che non c'è una diretta proporzione tra i livelli di spesa dedicati ad una politica e il corrispondente valore pubblico generato, con in più la maggiore difficoltà di misurare e di gestire il valore pubblico rispetto al valore economico. I cittadini possono preferire o meno un servizio pubblico per ragioni che esulano dalla sua economicità, dal suo costo e addirittura dalla sua efficacia, ad esempio per ragioni etiche, ideologiche o politiche.

I risultati, i servizi e la fiducia, anche nel campo delle politiche di e-government, cominciano ad essere misurati in base al "valore pubblico aggiunto" generato, anche facendo ricorso alle tecniche utilizzate dal marketing. Il crescente numero di benchmark commissionati a livello inter-

¹⁴ G. Kelly, S. Muers, *Creating Public Value*, Strategy Unit, UK Cabinet Office, 2002.

nazionale per comparare i risultati dei singoli Paesi mostra quanto sia sentito il bisogno di guardare oltre la semplice misura dell'input quando sono in gioco finanziamenti considerevoli da parte di entità sovranazionali o internazionali. Esempi notevoli sono rappresentati dagli studi pubblicati dalle Nazioni Unite nei rapporti dedicati al settore pubblico mondiale, dalle numerose e spesso contraddittorie classifiche sulle performances dell'e-government nei Paesi più sviluppati, prodotte solitamente su commissione dalle principali società specializzate (CapGemini Ernst Young, Accenture) e infine i risultati di osservatori indipendenti (e-government Observatory del programma IDA, Economist Intelligence Unit)¹⁵.

7.5 Le raccomandazioni di gruppi internazionali informali

Accanto alle iniziative avviate nelle sedi istituzionali o nell'ambito di specifici accordi, l'e-government è oggetto di molteplici iniziative ad opera di gruppi informali che rappresentano in vario modo, anche a livello elevato, le attività condotte dai diversi Stati. Nel seguito è riportata una importante iniziativa alla quale hanno partecipato durante il 2004 rappresentanti del Cnipa.

Nell'ambito del programma europeo MODINIS, che ha lo scopo di monitorare il progresso di eEurope, la Commissione europea ha istituito un gruppo consultivo (*eEurope Advisory Group*) presieduto dalla Commissione ma aperto a tutti gli *stakeholders* pubblici e privati. Il gruppo consultivo ha il compito di fornire supporto strategico, verificare l'implementazione di eEurope e disseminarne i risultati.

Nel settembre del 2004 un gruppo di rappresentanti delle iniziative nazionali di e-government dei Paesi europei, riunitisi ad Amsterdam nel museo CoBrA di arte moderna, concordarono una serie di raccomandazioni da presentare al gruppo consultivo¹⁶. Le raccomandazioni sottolineano l'importanza della pubblica amministrazione per il raggiungimento degli obiettivi di eEurope, abbracciando ambiti che vanno dal coordinamento delle politiche nazionali ai problemi di implementazione, dalla gestione del cambiamento alle prospettive di finanziamento.

Il documento sottolinea prima di tutto che per potere definire gli obiettivi dell'e-government oltre il 2005 è necessario partire dalle necessità degli utenti, cioè in primo luogo dei cittadini e delle imprese. L'e-government è indicato come un catalizzatore dell'innovazione, il cui sviluppo deve passare rapidamente dalla fase preparatoria a quella attuativa, particolarmente negli ambiti organizzativo ed istituzionale. Per rimanere competitivi a livello globale, facendo leva sulle peculiarità positive della pubblica amministrazione europea, è necessario definire subito gli obiettivi per il periodo dal 2006 al 2010. Il ruolo della pubblica amministrazione nel suo complesso è considerato essenziale per raggiungere gli obiettivi di Lisbona, e viene anzi suggerito di dedicare ad esso più spazio in occasione della revisione prevista durante il 2005.

Sul piano del coordinamento delle politiche di e-government, le raccomandazioni sottolineano come la natura essenzialmente sussidiaria delle pubbliche amministrazioni implica l'inevitabilità di differenze nazionali, nei cui confronti ogni armonizzazione incontra dei limiti. L'obiettivo è perciò piuttosto la definizione di un confine tra gli ambiti in cui è possibile allineare le politiche nazionali e quelli in cui è necessario mediare tra politiche diverse. In particolare, l'interoperabilità dovrebbe riguardare per lo meno i metodi di identificazione e di autenticazione elettronica, necessari per realizzare servizi di e-government a livello pan-europeo. Mentre la cooperazione dovrebbe puntare prioritariamente allo scambio di esperienze sulla pro-

¹⁵ Vedere i rispettivi siti: <http://europa.eu.int/idabc/en/chapter/140> e <http://www.eiu.com>

¹⁶ eEurope eGovernment subgroup, *eGovernment beyond 2005 – Modern and Innovative Public Administrations in the 2010 Horizon*, October 2004.

tezione dei dati personali, come pure sulla condivisione ed il riuso delle informazioni, per realizzare l'obiettivo di fornire i propri dati una sola volta (*once-only data provision*). Il tempo sembra maturo anche affinché l'e-government persegua l'implementazione in termini di ICT delle direttive UE nelle diverse politiche di settore (immigrazione, agricoltura, previdenza sociale ecc.). Infine, un quadro comune di misurazione delle realizzazioni dell'e-government è ritenuta ormai indispensabile alle politiche di cooperazione a livello europeo.

Le Raccomandazioni CoBra affrontano anche i problemi più vicini all'implementazione delle politiche, sottolineando l'opportunità di costruire ampie comunità di attori dell'e-government, e di gestire la condivisione di componenti, o "blocchi da costruzione" per l'e-government, tra i quali in primo piano il Quadro europeo di interoperabilità per i servizi pan-europei, le reti di centri di competenza, gli standard aperti, gli strumenti di misurazione dell'impatto e dell'adozione dei servizi e anche un limitato numero di servizi infrastrutturali, come quelli per l'identificazione e l'autenticazione.

Il documento esorta il gruppo consultivo a promuovere una valutazione del ruolo dei governi nella produzione di valore pubblico, con un'enfasi sulla necessità di riorganizzare la pubblica amministrazione attorno ai suoi utilizzatori. Questo ultimo punto è naturalmente esposto ai maggiori rischi in fatto di *governance*, e richiede perciò una direzione politica ed amministrativa ai massimi livelli, trasversale rispetto alle diverse funzioni. Tale processo di trasformazione può essere avviato e sostenuto usando gli strumenti comunitari, le cui iniziative dovrebbero concentrarsi sulla riorganizzazione. Viene espresso anche il bisogno di sviluppare un quadro comune per l'innovazione e l'e-government, e di curare in particolar modo la formazione dei dipendenti pubblici rispetto ai nuovi modi di lavorare e alle tecnologie di rete.

Viene rimarcato infine come il finanziamento dell'e-government resti ancora difficile, soprattutto a livello regionale e locale, nonostante l'importanza della modernizzazione e dell'innovazione della pubblica amministrazione ne suggerisca l'inserimento dei documenti di programmazione pluriennale europea. Allo scopo di ridurre tali rischi, si propone di stabilire metriche comuni per la misurazione dei benefici prodotti dalle iniziative di modernizzazione, di identificare le pratiche migliori nel realizzare ritorni sugli investimenti e analizzare i *business case* dei servizi di e-government. Anche il ricorso ai finanziamenti di provenienza UE dovrebbe essere promosso, diffondendo più efficacemente le informazioni sulle possibilità esistenti.

7.6 Gli orientamenti tecnologici

Con la Decisione 2004/387/CE, pubblicata sulla GUUE del 18/5/2004, la Comunità europea ha approvato il nuovo programma IDABC (*Interoperable Delivery of pan-European e-government Services to Administrations, Businesses and Citizens*), prolungamento al periodo 2005 - 2008 del programma IDA (*Interchange of Data between Administrations*).

Come è noto, per otto anni IDA ha finanziato e coordinato progetti e studi per lo scambio efficiente di informazioni tra le amministrazioni nazionali e le istituzioni europee attraverso reti e servizi telematici. Più specificamente, il nuovo programma IDABC finanzia con circa 150 milioni di euro l'identificazione, il sostegno e la promozione di servizi di e-government pan-europei attraverso l'interoperabilità delle relative infrastrutture telematiche. Il programma IDABC svilupperà una serie di "progetti di interesse comune" in specifiche aree di competenza comunitarie e di "misure orizzontali" a carattere intersettoriale.

Come prescritto dalla normativa europea, l'articolo 11 della Decisione su IDABC prevede che il programma venga gestito dalla Commissione UE insieme ad un comitato di gestione, denominato PEGSCO (*Pan-European eGovernment Services Committee*), formato da delegati nazionali di nomi-

na governativa. Come anche in passato, i delegati nazionali e gli esperti che parteciperanno ai numerosi gruppi di lavoro sono espressi dal Cnipa, che vede rafforzato il suo ruolo dal netto riorientamento del programma IDABC verso l'e-government.

Oltre a perseguire i suoi obiettivi primari, IDABC continuerà a rappresentare una sede di coordinamento e un osservatorio privilegiato dell'e-government europeo, sia per la sua implementazione sia per la diffusione delle migliori pratiche, accelerando in tal modo il passo della modernizzazione del settore pubblico europeo. IDABC potrà così contribuire al raggiungimento degli obiettivi di Lisbona e del piano di azione di eEurope.

Il programma IDA, nell'ambito del quale si è svolta l'attività del Cnipa fino al termine del 2004, è originata dalla considerazione che l'integrazione e la competitività dell'Europa sono fortemente condizionate dalla efficienza delle amministrazioni che si presentano anche a livello nazionale frammentarie e complesse. L'armonizzazione delle pratiche amministrative viene, pertanto, sempre più vista come il solo modo per evitare che si accentui la complessità derivante dagli ostacoli linguistici, organizzativi e giuridici esistenti tra gli Stati membri. In questo contesto una tecnologia dell'informazione efficiente rappresenta un supporto essenziale affinché il crescente flusso di dati amministrativi che transita da un capo all'altro dell'Europa renda possibile e acceleri l'attuazione delle politiche comunitarie.

Nel 1995 la Comunità, con la decisione 95/468/CE, avviò il programma IDA che si è articolato successivamente lungo due strade:

- **Linee guida e progetti settoriali**, per sostenere le esigenze di particolari politiche comunitarie;
- **azioni e misure orizzontali**, per promuovere lo sviluppo e la gestione di strumenti e servizi generici, a favore dell'interoperabilità e della cooperazione, da mettere a disposizione dei progetti settoriali.

Nel quadro del programma sono stati avviati numerosi progetti all'interno di più di 30 network applicativi in settori come:

- **agricoltura e pesca**: gestione del mercato unico dell'agricoltura e lotta alla frode, compreso il controllo degli spostamenti degli animali vivi, la condivisione dei dati sui raccolti e sull'alimentazione degli animali e la costituzione di una banca dati che colleghi le dogane europee e le amministrazioni ittiche per lo scambio di informazioni sui registri navali, sui dati riguardanti le catture e sulle licenze;
- **dogane e tasse**: una banca dati on-line pan-europea e i servizi telematici permettono la gestione dei dati relativi a tariffe, imposte, quote, dazi e trasporto merci;
- **occupazione**: la rete per l'occupazione EURES, usata dagli uffici di collocamento e consultabile direttamente dai cittadini tramite Internet, facilita la ricerca di lavoro nel mercato unico europeo, gestisce dati sulle offerte di lavoro in tutta Europa, sulle domande di assunzione e fornisce informazioni generali sulle condizioni di vita e di lavoro in Europa;
- **ambiente**: EIONET collega le organizzazioni ambientaliste europee promuovendo procedimenti elettronici efficienti per l'attuazione di particolari politiche. La rete collega utenti di informazioni e produttori di dati, fornendo accesso immediato ad un vasto insieme di informazioni armonizzate e comparabili in materia di ambiente;
- **industria**: EUDRANET fornisce alle organizzazioni e alle autorità competenti del settore farmaceutico un servizio di autorizzazione unica per la vendita di prodotti medici in Europa e collabora alla tutela della salute pubblica. Favorisce il processo di riconoscimento reciproco delle

autorizzazioni di mercato di nuovi farmaci e gestisce una banca dati per controllare e trasmettere reazioni sfavorevoli a prodotti esistenti;

- **previdenza sociale:** promuove lo scambio rapido di dati tra le amministrazioni europee in materia di sicurezza sociale, come il trasferimento delle pensioni, degli assegni famigliari e delle indennità di maternità e di disoccupazione. La rete TESS favorisce l'acquisizione rapida ed efficace dei sussidi previdenziali dei lavoratori emigrati in Europa;
- **statistica:** sistemi telematici per la rilevazione, l'elaborazione e la distribuzione dei dati statistici prodotti da EUROSTAT (ufficio statistico della Comunità europea).

IDA ha fornito inoltre servizi generici e strumenti di lavoro nell'ambito della sua comunità e lanciato iniziative mirate per migliorare l'interoperatività. Tra i principali servizi generici offerti da IDA ricordiamo **TESTA**, una infrastruttura di rete che offre alle amministrazioni europee una piattaforma di interconnessione comprendente servizi di telecomunicazione per lo scambio di dati amministrativi. Questi servizi poggiano su una rete europea in cui una pluralità di domini nazionali (*local domain*) afferiscono al cosiddetto *euro domain* che è separato e protetto dalla rete Internet pubblica. Lo *euro domain* è riservato alle comunicazioni transeuropee del settore pubblico ed è gestito da un unico soggetto contrattuale IDA.

TESTA segue pertanto un modello architetturale basato sui domini, è cioè una rete di reti che permette a qualunque rete sussidiaria di collegarsi allo *euro domain* attraverso un punto d'ingresso nazionale. Il Cnipa ha realizzato il collegamento di TESTA alla Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione costituendo un canale nazionale di comunicazione che potrà essere utilizzato da tutte le amministrazioni italiane coinvolte in progetti comunitari.

Il programma IDA ha promosso inoltre lo studio e la realizzazione di osservatori su tematiche di interesse degli Stati membri.

Sul **software open source**, la Commissione UE ha avviato un ricerca tesa a verificare l'utilizzo dei prodotti open source nell'ambito delle pubbliche amministrazioni degli Stati membri e a definire delle Linee guida per incentivarne l'uso presso le amministrazioni;

Su **banchmarking** e misurazione delle best practices, invece, la Commissione ha avviato la realizzazione di un sistema di osservazione delle best practices degli stati membri in termini di servizi e progetti afferenti al piano di e-government. Lo studio ha messo a punto la definizione di indici e un sistema di rilevazione e misurazione con il quale la commissione può valutare il reale avanzamento degli Stati membri nel piano eEurope.

L'**osservatorio sull'e-government** provvede a fornire un set unico di informazioni e di approfondimenti sulle iniziative svolte dai singoli Stati in materia di e-government.

Il programma IDA ha inoltre curato le *IDA Architectural Guidelines* che contengono raccomandazioni e specifiche tecniche per la realizzazione di servizi telematici costruiti su un'architettura comune. Più recentemente sono state prodotte le *IDA Interoperability Guidelines*, documento di riferimento per gli stati membri per la definizione dei propri framework per la interoperabilità e cooperazione. Tale sforzo è stato prodotto ai fini di porre le basi per rendere possibile uno sviluppo interoperabile di servizi pan-europei. Quest'ultima esigenza è tanto più forte in considerazione del fatto che l'iniziativa IDA si sta sempre di più rivolgendo oltre che ai bisogni delle Amministrazioni, a quelli di imprese e cittadini che siano coinvolti in processi transnazionali. Le indicazioni proposte nel documento sono del tutto allineate con quanto si sta producendo presso la pubblica amministrazione italiana in merito agli standard di interoperabilità avanzata e cooperazione applicativa.

Tra i gruppi di lavoro ai quali il Cnipa ha partecipato, il gruppo *Security Accreditation Panel (SAP)* durante l'anno 2004 ha individuato, in collaborazione con il *Security Directorate* della Commissione, le procedure necessarie per la qualificazione del nucleo comune della rete TESTA II di modo tale che esso sia in grado di veicolare informazione classificata *EU-restricted* e ha revisionato e validato i documenti previsti dalla procedura per la *security accreditation* del dominio centrale della rete TESTA.

Nel corso dell'anno sono stati definiti ed approvati i documenti di *Generic Security Requirement Statement (GSRS)* e di *System Security Requirement Statement (SSRS)*; tali documenti sono stati inoltre sottoposti al fornitore della attuale infrastruttura di rete europea al fine di determinare l'impatto sull'infrastruttura di rete esistente della implementazione di quanto previsto nei documenti.

Il *Testa Experts Group* ha invece svolto una attività di coordinamento della evoluzione dell'infrastruttura di rete TESTA. Più in particolare, nel 2004 è stato messo a punto un documento standard (*TESTA Memorandum of Understanding*) attraverso il quale ciascuno stato membro potrà definire con la Commissione le caratteristiche del proprio LDGP (*Local Domain Connection Point*) in termini di sicurezza e livelli di servizio garantiti, e sono stati definiti i requisiti della nuova infrastruttura di rete europea nell'ambito del contratto successivo a quello scaduto a dicembre 2004.

Tali attività sono state svolte nell'ottica di garantire una completa sostenibilità e compatibilità tecnica con l'infrastruttura di rete RUPA esistente presso il nostro paese.

Il *Working Group on Horizontal Actions and Measures* ha svolto la propria attività nell'ambito del controllo delle attività di progetto orientate ai servizi orizzontali, ovvero con caratteristiche infrastrutturali e di supporto ai servizi orientati a settori specifici.

7.7 Altre attività internazionali

Il Cnipa mantiene rapporti internazionali sui temi dell'e-government e della Società dell'Informazione, attivandosi per assicurare, nei limiti delle proprie specifiche competenze, l'intercambio di esperienze e la rappresentanza nelle varie iniziative in ambito comunitario e internazionale. Tali attività sono condotte in raccordo con il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (DIT) sulle iniziative da questo avviate nelle materie di competenza.

Per la particolare articolazione delle competenze sul tema dei rapporti internazionali, competenze assegnate anche alle aree operative in relazione ai loro specifici compiti e con le attività di rappresentanza e di relazione con la Commissione europea di fatto gestiti dal DIT, merita particolare attenzione la ricognizione effettuata sulla presenza del Cnipa (e del DIT) nei comitati e gruppi di lavoro in ambito comunitario a vari livelli (Commissione UE, Consiglio europeo, Ocse, etc.). Tale ricognizione è stata svolta in collaborazione con gli uffici del DIT e in raccordo con il Consigliere Diplomatico del Ministro.

Un altro tema di interesse ha riguardato l'avvio di una ricognizione sulle amministrazioni che nei paesi della Unione europea similmente risultano competenti per le materie dell'e-government, allo stato ancora alla fase preliminare, ma volta anche a valutare la possibilità di una collaborazione su temi di interesse comune. In tal senso, il Cnipa ha anche collaborato con il DIT nella predisposizione del materiale di supporto all'incontro, tenutosi a Parigi il 23 giugno, tra i ministri francese e italiano sui temi dell'e-government e in funzione di una futura collaborazione con l'ADAE (*Agence pour le Développement de l'Administration Électronique*). Va anche segnalata la partecipazione, in raccordo con il DIT, ad un seminario in Macedonia per la valutazione delle possibilità di sviluppo di un programma di e-government. Un'altra iniziativa meritevole di

richiamo riguarda i contatti avviati nell'ambito del progetto "Parlamenti Africani", iniziativa lanciata dal MAE e dalla Camera dei Deputati.

Tra le numerose attività poste in essere nell'ambito delle competenze attribuite all'Ufficio, merita qui richiamare lo sviluppo di una collaborazione con l'EIPA e il Danish Technological Institute per la partecipazione al programma MODINIS su tre lotti riguardanti la disseminazione delle best practice, l'interoperabilità e l'*identity management*.

Sono stati organizzati degli incontri con alcune delegazioni di governi esteri, in particolare quelle del governo francese e della Repubblica Popolare Cinese, con le quali sono stati affrontati e discussi temi di reciproco interesse per lo sviluppo di politiche di e-government.

Il Cnipa ha anche assicurato la partecipazione a convegni e seminari organizzati in ambito comunitario sui temi dell'e-government (Dublino); alle riunioni nell'ambito del gruppo dei Direttori Generali delle Funzioni Pubbliche (Dublino e Maastricht); la partecipazione a convegni e seminari internazionali (Ocse a Palermo), nonché il mantenimento dei rapporti con l'UNDESA su temi di reciproco interesse.

RELAZIONE ANNUALE 2004

Lo stato dell'informatizzazione nella
Pubblica Amministrazione

SOMMARIO

1. Premessa e considerazioni di sintesi

- 1.1 Contesto di riferimento
 - 1.1.1 Linee guida dell'innovazione
 - 1.1.2 Azioni di sostegno
- 1.2 Principali fenomeni del 2004
 - 1.2.1 Quadro di sintesi
 - 1.2.2 Quadro di dettaglio
- 1.3 Guida alla lettura

2. Obiettivi di legislatura

- 2.1 Obiettivi verso il cittadino e l'impresa
 - 2.1.1 Servizi on-line prioritari
 - 2.1.2 Carta d'identità elettronica e Carta nazionale dei servizi
 - 2.1.3 Firma digitale
 - 2.1.4 Trasparenza
 - 2.1.5 Customer satisfaction
- 2.2 Obiettivi verso l'interno delle amministrazioni
 - 2.2.1 E-procurement
 - 2.2.2 E-mail interne
 - 2.2.3 Impegno e mandato informatico
 - 2.2.4 Alfabetizzazione informatica
 - 2.2.5 E-learning

3. Stato dell'informatizzazione Servizi

- 3.1 Canali di accesso ai servizi
 - 3.1.1 Servizi via web
 - 3.1.2 Servizi via WAP e SMS
 - 3.1.3 Servizi via Contact center e Chioschi telematici
- 3.2 Servizi per area tematica
 - 3.2.1 Attività economiche e produttive
 - 3.2.2 Comunicazioni
 - 3.2.3 Beni culturali e turismo
 - 3.2.4 Difesa
 - 3.2.5 Giustizia e attività giuridico-legislativa
 - 3.2.6 Istruzione
 - 3.2.7 Relazioni con l'estero
 - 3.2.8 Ricerca

- 3.2.9 Risorse economiche e finanziarie
 - 3.2.10 Ambiente e salute
 - 3.2.11 Sicurezza sociale
 - 3.2.12 Sicurezza sul territorio
 - 3.2.13 Territorio
 - 3.2.14 Trasporti e infrastrutture
 - 3.2.15 Attività di Governo
 - 3.3 Servizi trasversali nelle amministrazioni
 - 3.3.1 Intranet
 - 3.3.2 Posta elettronica
 - 3.3.3 Protocollo informatico
 - 3.4 Servizi di funzionamento nelle amministrazioni
- 4. Stato dell'informatizzazione
Infrastruttura tecnologica**
- 4.1 Infrastruttura di base
 - 4.2 Connettività e accesso ad internet
 - 4.2.1 Stato della Rete unitaria
 - 4.2.2 Lo stato del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione
- 5. Stato dell'informatizzazione
Patrimonio informativo ed applicativo**
- 5.1 Patrimonio applicativo
 - 5.1.1 Dimensione
 - 5.1.2 Open source
 - 5.1.3 EXtensible Markup Language (XML)
 - 5.2 Patrimonio informativo
 - 5.2.1 Basi dati
 - 5.2.2 Datawarehouse e Decision Support System
 - 5.2.3 Qualità dei dati
- 6. Sicurezza ICT**
- 6.1 Organizzazione
 - 6.2 Piano di sicurezza
 - 6.3 Sicurezza logica
 - 6.3.1 Procedure di accesso ai servizi on-line
 - 6.4 Amministrazione e gestione
 - 6.5 Continuità operativa (Business continuity)
- 7. Organizzazione e processi per l'ICT**
- 7.1 Struttura organizzativa per l'ICT
 - 7.2 Dimensioni, attività e capacità di governo
 - 7.3 Formazione
 - 7.4 Rapporti con gli utenti interni
- 8. Introduzione delle tecnologie emergenti**
- 8.1 Biometria
 - 8.2 VoIP
 - 8.3 Mobile
 - 8.4 Wi-Fi
 - 8.5 RFID

9. Spesa per l'informatica

- 9.1 Volumi di spesa
- 9.2 Spesa per tipologia di risorsa acquisita
- 9.3 Spesa per attività pianificata
- 9.4 Spesa per modalità di acquisizione

10. Tavole statistiche

- 10.1 Obiettivi di legislatura
 - 10.1.1 Dispositivi di firma digitale, anni 2003 e 2004
 - 10.1.2 Numero e-mail, anni 2003 e 2004
 - 10.1.3 Uffici con rilevazione customer satisfaction, anni 2003 e 2004
 - 10.1.4 Modalità misurazione customer satisfaction, anni 2003 e 2004
- 10.2 Stato dell'informatizzazione - Informazioni di base
 - 10.2.1 Modalità di accesso ai servizi esterni - Siti web, anno 2004
 - 10.2.2 Servizi on-line (confronto 2003-2004)
 - 10.2.3 Servizi trasversali – Copertura servizi intranet, anni 2003 e 2004
 - 10.2.4 Servizi trasversali – Posta elettronica, anni 2003 e 2004
 - 10.2.5 Servizi trasversali - Protocollo informatico, anni 2003 e 2004
 - 10.2.6 Infrastruttura tecnologica - Postazioni di lavoro, anni 2003 e 2004
 - 10.2.7 Infrastruttura tecnologica - Mainframe, anni 2003 e 2004
 - 10.2.8 Infrastruttura tecnologica - Dipartimentali, anni 2003 e 2004
 - 10.2.9 Infrastruttura tecnologica - Personal computer in uso a i dipendenti, anni 2003 e 2004
 - 10.2.10 Infrastruttura tecnologica - Connettività sedi, anni 2003 e 2004
 - 10.2.11 Infrastruttura tecnologica - Connettività posti di lavoro, anni 2003 e 2004
 - 10.2.12 Infrastruttura tecnologica -Internet e posta elettronica, anni 2003 e 2004
 - 10.2.13 Patrimonio informativo (basi dati), anni 2003 e 2004
 - 10.2.14 Patrimonio informativo (Datawarehouse e DSS), anni 2003 e 2004
 - 10.2.15 Patrimonio applicativo in punti funzione (FP), anni 2003 e 2004
 - 10.2.16 Patrimonio applicativo in Kloc, anni 2003 e 2004
- 10.3 Sicurezza dei sistemi – Informazioni di base
 - 10.3.1 Organizzazione
 - 10.3.2 Piano di sicurezza
 - 10.3.3 Sicurezza logica
 - 10.3.4 Amministrazione e gestione
 - 10.3.5 Continuità operativa

- 10.4 Organizzazione e processi per l'ICT -
Informazioni di base
 - 10.4.1 Dipendenti e dipendenti
informatizzabili, anni 2003 e 2004
 - 10.4.2 Addetti ICT e addetti ICT disponibili,
anni 2003 e 2004
 - 10.4.3 Addetti ICT disponibili (anni persona)
e impegno, anno 2004
 - 10.4.4 Formazione, anni 2003 e 2004
- 10.5 Spesa informatica - Informazioni di base
 - 10.5.1 Volumi di spesa, anni 2003 e 2004
 - 10.5.2 Modalità di acquisizione, anno 2004
 - 10.5.3 Ripartizione per attività della spesa,
anni 2003 e 2004
 - 10.5.4 Note ai dati
- 10.6 Indicatori
 - 10.6.1 Postazioni di lavoro per dipendente
informatizzabile, anni 2003 e 2004
 - 10.6.2 Incidenza dei PC portatili, anni 2003
e 2004 (in percentuale)
 - 10.6.3 Connettività delle sedi, anni 2003 e
2004 (in percentuale)
 - 10.6.4 Connettività interna delle postazioni
di lavoro, anni 2003 e 2004 (in
percentuale)
 - 10.6.5 PdL con accesso ad internet, anni
2003 e 2004 (in percentuale)
 - 10.6.6 Messaggi di posta scambiati, anni
2003 e 2004
 - 10.6.7 Spesa informatica, anni 2003 e 2004
(in migliaia di euro)
 - 10.6.8 Confronto della spesa esterna annua,
anni 2003 e 2004 (in percentuale)
 - 10.6.9 Indicatori tecnologici, anni 2003
e 2004
 - 10.6.10 Addetti ICT, anni 2003 e 2004
(in percentuale)
 - 10.6.11 Formazione
 - 10.6.12 Organizzazione ICT

11. Nota metodologica e glossario

- 11.1 Nota metodologica
 - 11.1.1 Dominio osservato
 - 11.1.2 Rilevazione dei dati e delle
informazioni
 - 11.1.3 Modalità di redazione della Relazione
 - 11.1.4 Presentazione dei dati e dei risultati
delle analisi
 - 11.1.5 Fonti informative
- 11.2 Abbreviazioni identificative delle
amministrazioni
 - 11.2.1 Espressioni utilizzate nelle tabelle
 - 11.2.2 Altri termini ricorrenti

Indice delle figure

Figura 1 - Modello di rappresentazione del Sistema Informativo della PA

Figura 2 - Stato degli obiettivi di legislatura verso il cittadino e l'impresa, dal 2002 al 2004, in percentuale

Figura 3 - Stato degli obiettivi di legislatura verso l'interno delle amministrazioni, dal 2002 al 2004, in percentuale

Figura 4 - Certificati rilasciati dal Cnipa al 31 dicembre 2004

Figura 5 - E-learning nella PA, anni 2003 e 2004

Figura 6 - Servizi on-line per area tematica (in percentuale), anno 2004

Figura 7 - Utilizzo dei diversi canali di interazione nell'ambito dei servizi multicanale (in percentuale), anni 2003 e 2004

Figura 8 - Diffusione delle diverse procedure di accesso ai servizi on-line (in percentuale), anni 2003 e 2004

Figura 9 - Stima delle risorse esterne per attività, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale)

Figura 10 - Percentuale di amministrazioni che utilizzano queste tecnologie, anno 2004

Figura 11 - Percentuale di amministrazioni che hanno progetti in corso, anno 2004

Figura 12 - Percentuale di amministrazioni che hanno studi e sperimentazioni in corso, anno 2004

Figura 13 - Percentuale di amministrazioni che pensano di utilizzare queste tecnologie entro il 2008

Figura 14 - Spesa per l'informatica, dal 1995 al 2004 (in milioni di euro)

Indice delle tabelle

Tabella 1 - Servizi on-line passati ad una disponibilità totale tra il 2003 e il 2004

Tabella 2 - Servizi on-line parzialmente disponibili e non disponibili, anno 2004

Tabella 3 - Servizi on-line completamente disponibili nel 2004

Tabella 4 - Elenco dei progetti che utilizzano la firma digitale

Tabella 5 - Customer satisfaction negli uffici e nei servizi on-line, anni 2003 e 2004

Tabella 6 - Principali grandezze gestite dal programma di razionalizzazione della spesa per comparto, anni 2003 e 2004 (in milioni di euro)

Tabella 7 - Transato non cumulato per comparto e per categoria merceologica relativa all'ICT, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

Tabella 8 - Risparmi per categoria merceologica relativa all'ICT, anno 2004 (in percentuale sul costo unitario)

Tabella 9 - *Market-place*, anni 2003 e 2004

Tabella 10 - Gare telematiche in modalità AS con la piattaforma Consip nel 2004

Tabella 11 - Ore fruite di formazione dai dipendenti pubblici, anni 2003 e 2004

Tabella 12 - I servizi integrati resi disponibili on-line

Tabella 13 - Siti gestiti, numero richieste e numero visite, anni 2003 e 2004

Tabella 14 - Numero servizi erogati dalle amministrazioni per area tematica e con intermediario, anni 2003 e 2004

Tabella 15 - Contact center, anno 2004

Tabella 16 - Contact center, anno 2004

Tabella 17 - Chioschi telematici, anni 2003 e 2004

Tabella 18 - Servizi disponibili sulle intranet, anni 2003 e 2004

Tabella 19 - Caselle di posta e messaggi scambiati, anni 2003 e 2004

Tabella 20 - Numero AOO e sistemi di protocollo, anni 2003 e 2004

Tabella 21 - Numero di documenti protocollati, anni 2003 e 2004

Tabella 22 - Stato dei servizi per l'autoamministrazione, anno 2004

Tabella 23 - Diffusione del SICOGE a febbraio 2005

Tabella 24 - Postazioni di lavoro - Indicatori di copertura, anni 2003 e 2004

Tabella 25 - Personal computer portatili - Numero, incidenza e copertura, anni 2003 e 2004

Tabella 26 - Infrastruttura di base, anno 2004 e variazione 2003

Tabella 27 - Indicatori di connettività, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

Tabella 28 - Indicatori di connettività wireless, anno 2004 e variazione 2003

Tabella 29 - Indicatore di connettività ad internet, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

Tabella 30 - Indicatore di connettività ad internet - Graduatoria delle prime dieci amministrazioni - anno 2004

Tabella 31 - Indicatore di connettività ad internet in banda larga, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

Tabella 32 - Ampiezza di banda disponibile e spesa, dal 1999 al 2004

Tabella 33 - Dati di traffico HTTP e numero di mail, dal 2001 al 2004

Tabella 34 - Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio, anni 2003 e 2004

Tabella 35 - Soluzioni open source per tipologia, anni 2003 e 2004

Tabella 36 - Amministrazioni e applicazioni che utilizzano la tecnologia XML, anno 2004

Tabella 37 - Basi dati, anni 2003 e 2004

Tabella 38 - Dimensione basi dati per dipendente informatizzabile, anni 2003 e 2004 (dati riferiti in Gigabyte)

Tabella 39 - Principali basi dati territoriali, anno 2003

Tabella 40 - Principali basi dati territoriali accessibili dall'esterno, anno 2004

Tabella 41 - Basi dati per materia, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale per numerosità e dimensione in Gbyte)

Tabella 42 - Stato dell'organizzazione della sicurezza, anno 2004

Tabella 43 - Stato del Piano di sicurezza, anno 2004

Tabella 44 - Stato della sicurezza logica, anno 2004

Tabella 45 - Procedure di accesso ai servizi on-line per amministrazione, anni 2003 e 2004

Tabella 46 - Stato dell'amministrazione e gestione della sicurezza, anno 2004

Tabella 47 - Stato della continuità operativa (business continuity), anno 2004

Tabella 48 - Addetti ICT, numerosità e percentuale su dipendenti informatizzabili, anni 2003 e 2004

Tabella 49 - Addetti ICT, anni persona e percentuale su dipendenti informatizzabili, anno 2004

Tabella 50 - Attività degli addetti ICT, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale)

Tabella 51 - Livello di informatizzazione procedure a supporto delle attività di governo del sistema, anni 2003 e 2004

Tabella 52 - Impegno degli addetti ICT in formazione, anni 2003 e 2004

Tabella 53 - Procedure di rapporto con gli utenti, anni 2003 e 2004

Tabella 54 - La formazione degli utenti, anni 2003 e 2004

Tabella 55 - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sull'utilizzo della biometria

Tabella 56 - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul VoIP

Tabella 57 - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul MOBILE

Tabella 58 - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul Wi-Fi

Tabella 59 - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul RFID

Tabella 60 - Spesa esterna per l'informatica, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

Tabella 61 - Numero di amministrazioni per classi di spesa esterna, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

Tabella 62 - Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

Tabella 63 - Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale)

Tabella 64 - Dettaglio della spesa informatica di investimento e sviluppo, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

Tabella 65 - Dettaglio della spesa informatica di gestione, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

Tabella 66 - Spesa informatica complessiva per dipendente, anni 1995, 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

Tabella 67 - Spesa informatica complessiva per PdL, anni 1995, 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

Tabella 68 - Confronto tra mercato IT e spesa PA centrale in Italia, anni 2003 e 2004 (in milioni di euro)

Tabella 69 - Composizione della spesa informatica esterna anno 2004 (sviluppo e gestione) e variazione del valore assoluto rispetto al 2003 (in percentuale)

Tabella 70 - Ripartizione della spesa informatica esterna per attività pianificate, anno 2004

Tabella 71 - Attività pianificate con impegno di spesa superiore a 4 milioni di euro nel 2004

Tabella 72 - Attività pianificate con impegno di spesa tra 2 e 4 milioni di euro

Tabella 73 - Contratti per tipologia di negoziazione, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico)

Tabella 74 - Contratti per tipologia di negoziazione senza convenzioni anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico)

**LO STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

1. Premessa e considerazioni di sintesi

1.1 Contesto di riferimento

1.1.1 Linee guida dell'innovazione

Dal punto di vista strategico, i tre principali pilastri su cui si basa l'innovazione della pubblica amministrazione sono:

- le "Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'informazione nella legislatura" approvate il 31 maggio 2002 dal Consiglio dei Ministri. Tali linee guida inquadrano la digitalizzazione della pubblica amministrazione nel più ampio contesto legato allo sviluppo della società dell'informazione. Le stesse linee indicano, in particolare, per ogni amministrazione, sia gli obiettivi generali¹ che valgono per tutte le amministrazioni, sia gli obiettivi specifici. Nel documento è, altresì, evidenziata la necessità di razionalizzare e di ottimizzare la spesa corrente per i sistemi informativi, e sono individuati interventi infrastrutturali per la cui realizzazione è necessario il concorso di tutte le amministrazioni;
- il documento "L'e-government per un federalismo efficiente: una versione condivisa, una realizzazione cooperativa", approvato il 24 luglio 2003 dalla Conferenza unificata Stato - Regioni - Città e Autonomie locali che individua nelle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni lo strumento chiave per la cooperazione e il coordinamento tra i vari livelli di governo nell'ambito di uno stato federale. Infatti, se da un lato l'attuazione del federalismo porterà ad una valorizzazione delle capacità di autogoverno locale, dall'altro il mancato approccio sistemico da parte di tutti gli attori istituzionali interessati potrà produrre evidenti diseconomie e inefficienze;
- il "Codice dell'amministrazione digitale", approvato definitivamente il 7 marzo 2005 come D. lgs. 82/2005. Tale Codice, approvato preliminarmente l'11 novembre 2004 dal Consiglio dei Ministri, fornisce un quadro normativo coerente, omogeneo e unitario all'applicazione delle nuove tecnologie digitali nella pubblica amministrazione. Stabilendo nuovi diritti di "cittadinanza digitale" e favorendo nuove modalità operative più snelle consente anche un notevole recupero di efficienza, ingenti risparmi e un miglioramento della qualità dei servizi.

Il Ministro per l'innovazione e le tecnologie ha indicato nella Direttiva "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2004" del 18 dicembre 2003 le priorità e i principali settori di intervento per l'innovazione:

- i servizi on-line per cittadini e imprese;
- l'accessibilità dei siti internet della pubblica amministrazione;
- la trasparenza dell'azione pubblica;
- l'efficienza delle amministrazioni: posta elettronica, documento elettronico;
- la distribuzione ai dipendenti pubblici di carte elettroniche multiservizi;
- la sicurezza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- lo sviluppo delle competenze.

¹ Il 13 febbraio 2002 il Comitato dei Ministri per la società dell'informazione ha approvato un documento che definisce gli "obiettivi di legislatura" e individua le priorità legate allo sviluppo dell'e-government. In particolare, si tratta di dieci obiettivi trasversali finalizzati al miglioramento dei servizi verso cittadini e imprese, all'efficienza interna, alla valorizzazione delle risorse umane, alla trasparenza e alla verifica della soddisfazione degli utenti nonché alla qualità dei servizi. Il documento, oltre ad indicare e descrivere gli obiettivi validi per tutta la pubblica amministrazione, invita i singoli Ministeri ad individuare obiettivi specifici, legati alla propria missione istituzionale, che qualifichino in modo innovativo la propria azione.

Queste priorità riguardano anche atti di indirizzo già emananti in materia di digitalizzazione², che forniscono orientamento e indicazioni operative in un'ottica di prospettiva.

Tutte le linee indicate tendono a fornire una visione di pubblica amministrazione sempre più integrata e con accessi semplificati e personalizzati ai servizi. La stessa visione viene proposta a livello europeo (eEurope), anche con l'attivazione di un percorso indirizzato all'integrazione dei servizi attraverso l'interoperabilità tra amministrazioni.

1.1.2 Azioni di sostegno

Il 30 giugno 2003 con il D. lgs. 196, per favorire e accelerare il processo di ammodernamento della pubblica amministrazione è stato istituito il Cnipa³, a cui il 1° gennaio 2004 sono stati affidati anche compiti, funzioni e attività precedentemente esercitate dal Centro Tecnico della Presidenza del Consiglio. Questo nuovo organismo ha esteso così le attività, oltre che alla pubblica amministrazione centrale, anche a regioni ed enti locali nei confronti delle quali il Cnipa agisce con criteri, processi e strumenti differenziati. Inoltre, la finanziaria 2005, comma 192, ha attribuito al Cnipa la facoltà di stipula di contratti-quadro per l'acquisizione di applicativi informatici e per l'erogazione di servizi di carattere generale; per i progetti strategici nel settore informatico sono stati, altresì, assegnati finanziamenti a carico del Fondo di finanziamento. Si rimanda al volume 1 della Relazione annuale per il dettaglio delle azioni effettuate dal Cnipa.

Sempre a sostegno del programma sono stati:

- sottoscritti protocolli d'intesa tra il Ministro per l'innovazione e le tecnologie e alcuni Ministri⁴;
- prodotti atti e regolamenti;
- finanziate iniziative per circa un miliardo di euro nel triennio da parte del CMSI;
- costituiti dal Cnipa centri di competenza.

² Tra di esse figurano le direttive del:

- 21 dicembre 2001 - "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2002" (MIT);
- 16 gennaio 2002 - "La sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni" (MIT);
- 30 maggio 2002 - "L'uso del dominio internet gov.it e l'efficace interazione del portale nazionale italia.gov.it, in particolare per quanto attiene le caratteristiche di accessibilità, usabilità, efficacia, controllo dell'accesso, privacy e sicurezza" (PCM);
- 9 dicembre 2002 - "La trasparenza dell'azione amministrativa e la gestione elettronica dei flussi documentali", che specifica le implicazioni operative per le amministrazioni, finalizzate rispetto al termine del 1° gennaio 2004 fissato dal DPR n. 445/2000 per l'introduzione del protocollo informatico (MIT);
- 20 dicembre 2002 - "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2003" (MIT).

³ Il Cnipa subentra all'Aipa mutuandone tutte le prerogative e le attività che le erano state assegnate con il D. lgs. 39/ 1993.

⁴ Accordi del:

- 17 marzo 2003, con il Ministro per le attività produttive - per realizzare attività volte a diffondere tra le imprese la certificazione e l'utilizzo di sistemi di sicurezza; sviluppare la digitalizzazione dei distretti industriali; facilitare l'accesso delle PMI al mercato della PA, per la fornitura di beni e servizi, nonché per supportare la formazione di professionalità in grado di gestire nuovi modelli di e-business;
- 18 marzo 2003, con il Ministro dell'istruzione, università e ricerca - per realizzare attività scolastica negli ospedali pediatrici attraverso la teledidattica, un programma di diffusione di personal computer per i docenti di ogni ordine e grado, l'integrazione delle biblioteche scolastiche nel Servizio Bibliotecario Nazionale nonché le procedure di accreditamento dei corsi universitari a distanza;
- 27 marzo 2003, con il Ministro della salute - per realizzare la diffusione della Carta Sanitaria per l'accesso ai servizi telematici del Servizio Sanitario Nazionale, lo sviluppo della telemedicina e della teledidattica in sanità, lo sviluppo di infrastrutture a larga banda per il collegamento dei medici di base con le strutture ospedaliere pubbliche nonché dei progetti di ricerca finalizzati all'utilizzo dell'ICT in ambito sanitario.

Si segnalano di seguito le principali iniziative volte a **migliorare l'efficienza delle singole amministrazioni centrali**. Prime tra queste quelle legate alla riduzione del consumo della carta per le comunicazioni interne e per i documenti:

- il 18 marzo 2003 è stato approvato dal CMSI il progetto @P@⁵, che attraverso cofinanziamenti incentiva iniziative di diffusione della posta elettronica. Il 30 giugno 2004 è scaduto il termine per la presentazione al Cnipa degli studi di fattibilità delle iniziative messe a bando. A fine 2004 le iniziative finanziate dal Cnipa erano 26, di cui 15 riguardano la comunicazione tra amministrazioni con ampio ricorso alla posta certificata, otto la comunicazione interna, tre la comunicazione con cittadini e imprese;
- il 27 novembre 2003 è stato dato un ulteriore impulso all'adozione della posta elettronica, quale strumento per la distribuzione di documenti, dalla Direttiva del Ministro dell'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica;
- il 23 gennaio 2004, con il Decreto "Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici e alla loro riproduzione in diversi tipi di supporto" del Ministero dell'economia e delle finanze, si è stabilito che le imprese possono utilizzare il supporto digitale per fatture, ricevute e libri inventari;
- il 23 novembre 2004 è stato emanato il decreto della PCM, che ha poi consentito la costituzione, su proposta del Ministro per l'innovazione, del "Gruppo di lavoro per la dematerializzazione della documentazione tramite supporto digitale". Il Gruppo, composto da rappresentanti della PCM, di nove ministeri e coordinato dal Cnipa, ha come finalità quella di individuare criteri e modalità tecniche per la conservazione digitale dei documenti amministrativi, consentendo così la distruzione degli originali cartacei;
- a dicembre 2004, la finanziaria 2005 ha previsto che i singoli dipendenti ricevano i "cedolini" per il pagamento dello stipendio in via telematica. Inoltre, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore di questa legge, gli uffici cassa delle amministrazioni dello Stato, anche periferici, saranno informatizzati. Conseguentemente, si prevede che tutti i contatti con il personale dipendente e con gli uffici, anche di altra amministrazione, avvengano utilizzando la trasmissione dei dati in modalità telematica;
- il 28 gennaio 2005 il Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Ministro per la funzione pubblica, ha approvato, in via definitiva, un provvedimento che disciplina le modalità di utilizzo della Posta Elettronica Certificata, non solo nei rapporti con la PA, ma anche tra privati cittadini.

Altre iniziative volte a migliorare **l'efficienza delle infrastrutture tecnologiche e del sistema di interconnessione** sono:

- per quanto riguarda le infrastrutture tecnologiche e in particolare la disponibilità dei sistemi, la realizzazione di un "Centro Unico di Backup" degli enti previdenziali. Il progetto, previsto nel protocollo d'intesa stipulato il 18 aprile 2003 dal MIT e dal Ministero del lavoro, è stato avviato il 16 dicembre 2003 con la sottoscrizione di un successivo protocollo d'intesa tra Inps, Inail, Inpdap, Enpals, Ipsema, Ipost e Cnipa. La prima fase del progetto si è conclusa nel luglio 2004, con l'approvazione degli studi di fattibilità e con l'impegno a stipulare un contratto quadro tra Inps e for-

⁵ Il progetto, che si sviluppa nell'arco di due anni con una spesa complessiva stimata in 18 milioni di euro, prevede l'istituzione sia di un Indice della PA, che individui gli indirizzi istituzionali ai fini della posta elettronica certificata (la cui ufficialità è stata sancita dal DPR del 25 marzo 2004), sia della Rubrica PA, che raccoglie gli indirizzi informatici di tutti i dipendenti della Pubblica amministrazione centrale (PAC).

nitore a cui potranno aderire successivamente gli altri enti previdenziali. Successivamente gli enti aderenti stipuleranno singoli contratti di fornitura per garantire l'erogazione dei servizi;

- per quanto riguarda la connessione tra amministrazioni, la realizzazione di un Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e di una Rete Internazionale che colleghi le stesse alle loro sedi estere. I due progetti, sono stati approvati in via definitiva dal Consiglio dei Ministri dell'11 febbraio 2005, su proposta del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, di concerto con i Ministri per la Funzione pubblica, per l'Economia e le finanze e degli Affari esteri. Il Sistema Pubblico di Connettività ha come obiettivo la condivisione, l'integrazione e la circolarità del patrimonio informativo della PA, necessarie per assicurare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza e la riservatezza delle informazioni. La Rete internazionale nasce, invece, dalle esigenze delle amministrazioni di collegare le proprie sedi estere in modo sicuro e affidabile e di accedere in maniera efficiente ad Internet, per rendere disponibile un listino di servizi di connettività IP e di sicurezza, a cui le amministrazioni possano attingere in base alle proprie necessità.

Ulteriori azioni hanno riguardato **la semplificazione e l'estensione delle modalità di accesso ai servizi**. Per la semplificazione si segnala:

- la sottoscrizione tra il Ministro dell'interno, il Ministro per l'innovazione e le tecnologie e il Ministro dell'economia e delle finanze, il 9 dicembre 2004, di un decreto interministeriale con le regole tecniche e di sicurezza per l'emissione e l'utilizzo della Carta nazionale dei Servizi;
- il progetto "numero unico di emergenza 112" avviato con il DPCM del 4 agosto 2003, che si propone di realizzare, in via sperimentale, un servizio per la raccolta e la gestione centralizzata delle chiamate di emergenza: la sperimentazione interesserà le province di Catanzaro, Palermo e Salerno;
- il progetto "sanità elettronica", approvato il 16 marzo 2004 dal CMSI e che vedrà la sua completa realizzazione nei prossimi cinque anni. Le aree di intervento previste dal programma sono la prevenzione attiva a favore dei cittadini a rischio (ad es. i malati diabetici); le prenotazioni on-line, interoperabili a livello nazionale; la cartella clinica elettronica, con la storia sanitaria dei pazienti;
- l'iniziativa approvata il 16 marzo 2004 dal CMSI e denominata "Scegli Italia". Tale iniziativa prevede la creazione di un "portale del turismo", al fine di rilanciare e promuovere l'offerta turistica italiana e convogliare le prenotazioni. La realizzazione del progetto vedrà coinvolti il Ministro dei Beni culturali, delle Attività produttive, per le Politiche agricole e per l'Ambiente, mentre il coordinamento, dal punto di vista tecnico, sarà del Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

Per l'estensione delle modalità di accesso ai servizi, invece, si segnala:

- il progetto "Digitale terrestre", approvato nel giugno 2003 dal CMSI per introdurre un nuovo canale di accesso ai servizi di e-government (t-government) della pubblica amministrazione. In particolare il Cnipa a febbraio 2005 ha cofinanziato 29 progetti (della durata di 10 mesi), che coinvolgono 216 enti locali. Le sperimentazioni proposte riguardano sia servizi informativi, sia servizi interattivi complessi, su temi istituzionali, del lavoro, del turismo, di eventi pubblici, di viabilità, di salute e di ambiente;
- l'avvio di una sperimentazione, in seguito all'accordo tra Cnipa e Rai del 2 dicembre 2004, per consentire la fruizione dei servizi presenti sul portale "Italia.gov", sul portale TV nazionale di servizio, in onda sul canale "Rai Utile".

Infine, per **la riduzione del digital divide** si è intervenuto, con agevolazioni di varia natura, per facilitare l'acquisto di un personal computer con connessione ad Internet a sedicenni, giovani,

docenti e famiglie. Nel 2004 sono stati coinvolti con il progetto "vai con internet" 3mila insegnanti e 23mila famiglie, con il progetto "vola con internet" 20mila ragazzi di 16 anni. Inoltre, per estendere l'alfabetizzazione informatica ad anziani e casalinghe, Rai Educational ha realizzato, a partire da novembre 2004, l'iniziativa "Non è mai troppo tardi". Con la finanziaria 2005 sono state prorogate le agevolazioni per il PC ai sedicenni e ai docenti. In particolare, i benefici vengono concessi oltre che ai docenti della scuola pubblica e delle Università statali anche al personale dirigente, docente e non docente delle scuole paritarie di ogni ordine e grado, delle università non statali e delle università telematiche riconosciute dal MIUR. A tutte le precedenti categorie di cittadini, con la finanziaria 2005 si aggiungono i dipendenti delle pubbliche amministrazioni.

In questo scenario, in cui la diffusione delle tecnologie per l'informatizzazione e la comunicazione svolge un ruolo trainante e qualificante, la presente Relazione annuale 2004 vuole fornire un quadro dello stato di informatizzazione della pubblica amministrazione centrale.

1.2 Principali fenomeni del 2004

1.2.1 Quadro di sintesi

La Relazione annuale evidenzia come il processo di modernizzazione della pubblica amministrazione utilizzi sempre di più la tecnologia informatica e telematica per semplificare e personalizzare il rapporto con il cittadino e l'impresa.

La maggior parte delle iniziative sono incentrate a trasferire il punto di contatto con il cittadino e l'impresa dal tradizionale ufficio pubblico a quello virtuale integrato, sempre disponibile e trasparente. In particolare, l'accesso a informazioni e servizi è garantito, oltre che dai portali e dai siti web, anche dai Contact center e dalla posta elettronica, ai quali si sta aggiungendo la telefonia mobile e il digitale terrestre.

Altre iniziative sono volte a supportare e migliorare i processi interni alle amministrazioni. Rimangono ancora ampi spazi per migliorare sia l'efficienza interna, sia l'efficacia dei servizi erogati al cittadino e all'impresa.

I possibili spazi di intervento, nell'ambito dei sistemi informatizzati riguardano:

- l'integrazione delle infrastrutture tecnologiche, applicative e informative delle amministrazioni;
- l'omogeneizzazione o l'unificazione, dove possibile, dei sistemi di autoamministrazione o di funzionamento;
- la gestione uniforme e centralizzata dei dati e delle applicazioni;
- l'univocità di presentazione e di accesso ai servizi e ai diversi canali di comunicazione;
- la revisione dei processi organizzativi, volta ad evitare la duplicazione delle informazioni e a migliorare la qualità dei dati;
- la razionalizzazione delle iniziative.

Tutte le iniziative devono tener conto della complessità e della dimensione dei sistemi informativi automatizzati della PAC. Si tratta di un complesso di sistemi a servizio di oltre 900mila dipendenti pubblici, con oltre mezzo milione di utenti, migliaia di basi di dati e decine di migliaia di server, gestiti da 27mila addetti all'ICT. Il sistema, nel suo complesso, assorbe annualmente circa 2,5 miliardi di euro, di cui oltre 800mila euro per il personale interno ed è regolato da molteplici norme. L'architettura dei sistemi, che riflette l'organizzazione delle amministrazioni, è estremamente articolata: migliaia di sedi sul territorio con competenze diverse, contemporanea presenza di sistemi federati, di sistemi distribuiti e di sistemi centralizzati, che necessitano di un elevato interscambio di dati e informazioni.

Pertanto, la sfida alla modernizzazione dovrà superare la complessità dei sistemi e l'articolazione delle strutture organizzative, cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie e, contemporaneamente, attenuare la vischiosità della cultura conservativa attualmente presente nella pubblica amministrazione.

1.2.2 Quadro di dettaglio

Stato degli obiettivi di legislatura

Lo stato di attuazione dei dieci obiettivi di legislatura evidenzia una situazione molto diversificata:

- due sono quelli già raggiunti a fine 2004: firma digitale e mandato di pagamento;
- quattro hanno prodotto risultati significativi e appaiono quindi concretamente raggiungibili: servizi on-line prioritari, utilizzo dell'e-mail, alfabetizzazione informatica e customer satisfaction;
- due necessitano ancora di un forte impegno realizzativo: trasparenza e CIE/CNS;
- due risultano critici: e-procurement ed e-learning.

L'**obiettivo 1**), secondo cui occorre rendere disponibili⁶ entro il 2005, il **100% dei servizi on-line prioritari**⁷, è in linea con le previsioni e appare, quindi, raggiungibile. Degli 80 servizi identificati come prioritari, 27 sono di esclusiva competenza della PAC, mentre nove sono di competenza mista (PAC e altri soggetti). Dei 27 servizi di competenza esclusiva, 17 sono disponibili, nove lo sono parzialmente, perché limitati ad una parte del processo d'erogazione o confinati in ambiti specifici, uno è ancora da realizzare: il rilascio della patente di guida. Dei nove servizi misti, relativamente alle sole componenti di competenza PAC, cinque sono disponibili e quattro lo sono parzialmente. L'utilizzo dei servizi già rilasciati cresce significativamente nel 2004, tra questi risulta che il numero delle visure ipotecarie è stato di 18,4 milioni, a fronte dei 9,1 milioni del 2003, arrivando a rappresentare il 47% del totale delle visure, mentre il numero delle visure catastali effettuate on-line è stato di 17,7 milioni, a fronte dei 12,3 milioni del 2003, arrivando a rappresentare il 56% del totale delle visure.

Per dieci dei tredici servizi non ancora completamente disponibili sono in corso attività realizzative, sperimentazioni e interventi normativi. Tra di essi: l'accordo Cnipa-Bankpass, per il pagamento on-line; la semplificazione degli adempimenti legislativi per il passaggio di proprietà degli automezzi; la sperimentazione della trasmissione telematica delle richieste sussidi di disoccupazione; l'avvio, entro giugno 2005, della trasmissione telematica del certificato di malattia (Inps); la sperimentazione e la regolamentazione del processo telematico (Giustizia) per le pratiche giudiziarie civili; la sperimentazione in 25 province della richiesta del certificato prevenzione incendi.

L'**obiettivo 2**), secondo cui occorre diffondere **16 milioni di carte di identità elettroniche e 14 milioni di carte nazionali di servizi** entro il 2005 appare non molto distante solo per le CNS. Infatti, le CIE distribuite sono circa 280mila. Per superare le difficoltà legate al reperimento dei fondi necessari, la L. 43/2005 ha stabilito che la CIE sostituisca dal 1° gennaio 2006 la carta d'identità tradizionale, richiedendo un pagamento pari almeno alle spese di produzione e distribuzione della stessa. Mentre, la diffusione della CNS è in rapida crescita. Al 31 dicembre 2004 erano state distribuite circa 3 milioni di CNS, ma si conta di arrivare nei primi mesi del 2005 a 9 milioni, in larghissima misura grazie all'iniziativa dalla Regione Lombardia. Il Cnipa, a partire dal progetto per la diffusione della CNS nelle regioni del sud, sta lavorando alla realizzazione di un

⁶ Un servizio prioritario è considerato disponibile quando lo è per almeno il 50% dei cittadini competenti.

⁷ Nucleo di 80 servizi essenziali per i cittadini e le imprese sui quali dovranno primariamente convergere le iniziative di informatizzazione delle Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali.

Centro Unificato di Emissione. Questa iniziativa, prevede di selezionare un fornitore di tre milioni di carte.

L'**obiettivo 3)**, secondo cui occorre diffondere **un milione di firme digitali entro il 2003** è stato raggiunto e superato ampiamente a fine 2003. Al 31 dicembre 2004 il numero di dispositivi ha raggiunto quota 1,9 milioni. Il Cnipa ne ha distribuiti circa 25mila.

L'**obiettivo 4)**, secondo cui occorre acquisire beni e servizi entro il 2005, per un volume di spesa pari a 12 miliardi di euro attraverso strumenti di **e-procurement**, appare lontano. Nell'ambito della PAC, la Consip, che è l'unico soggetto attivo, ha fatto registrare acquisti di beni e servizi di circa 940 milioni euro, in diminuzione rispetto al 2003 (circa 2 miliardi) anche a causa di nuove norme che ne hanno condizionano l'operatività. Una parte di questi acquisti, circa 8 milioni, rappresenta il mercato elettronico che è in netta crescita.

L'**obiettivo 5)**, secondo cui occorre scambiare tutta la **posta interna** solo su supporto elettronico, appare raggiungibile. Infatti, la posta elettronica costituisce ormai il normale strumento di comunicazione per gli scambi di carattere informale; più lenta è, invece, la sostituzione delle comunicazioni cartacee formali, legata alla diffusione della posta certificata e della firma elettronica, al momento realizzata solo in alcuni ambiti specifici. In particolare, circa il 73% dei dipendenti è dotato di una casella di posta, mentre i messaggi scambiati nel 2004 sono stati circa 289 milioni, con una crescita del 80% rispetto al 2003. Il numero di caselle di posta elettronica registra un incremento del 26% rispetto al 2003; all'interno di ogni singola amministrazione il numero medio di messaggi scambiati per casella di posta nel 2004 è stato pari a 740.

Tra le azioni di sostegno si collocano: il progetto @P@ finanziato dal CMSI con 8 milioni di euro; l'approvazione delle recenti regole che rendono possibile utilizzare la posta elettronica come "raccomandata"; l'IndicePA, dove sono presenti i dati di 36 Amministrazioni centrali.

L'**obiettivo 6)**, secondo cui occorre effettuare 25 milioni di **impegni e pagamenti informatici on-line**, è sostanzialmente raggiunto. Nel 2004 sono stati emessi circa 24 milioni di atti di impegno e pagamento on-line. Per quanto riguarda il Sistema di Contabilità Generale (SICOGGE) viene utilizzato per il 46% dei capitoli di bilancio, ma la completa dematerializzazione del processo è ancora ostacolata dallo scarso utilizzo della firma digitale.

Per quanto riguarda le azioni a sostegno, il Cnipa sta elaborando, d'intesa con la Ragioneria Generale dello Stato, nuove possibili soluzioni, ad esempio l'archiviazione ottica sostitutiva dei documenti contabili.

L'**obiettivo 7)**, secondo cui occorre certificare l'**alfabetizzazione informatica** del 60% dei dipendenti eleggibili, necessita di un approfondimento. A tutto il 2004 hanno acquisito la certificazione solo 9mila dipendenti delle PAC, circa l'1,8% dei dipendenti informatizzabili. Il problema riguarda però la certificazione piuttosto che l'effettiva padronanza degli strumenti. Nel 2004 l'86% dei dipendenti informatizzabili utilizza correntemente un personal computer e negli ultimi tre anni si è svolta un'ampia attività di formazione per circa un milione di giornate. Il basso livello di certificazione è dovuto per lo più a carenza di fondi, perciò il Comitato dei Ministri dell'8 febbraio 2005 ha stanziato 5 milioni euro per la formazione certificata dei lavoratori dipendenti.

L'**obiettivo 8)**, secondo cui occorre erogare il 33% della formazione con tecniche di **e-learning**, appare critico. L'ottavo rapporto sulla formazione nella pubblica amministrazione evidenzia una diminuzione della percentuale di ore di formazione fruite in modalità e-learning. In particolare, la modalità e-learning rappresenta ancora una minima parte delle formazione dei dipendenti pubblici.

Il Cnipa ha creato un Centro di competenza e ha elaborato apposite "Linee guida", al fine di favorire il riuso di esperienze e materiali. È stata avviata, inoltre, la realizzazione del progetto "Scuola virtuale della PA", che prevede, tra l'altro, un *repository* di materiali didattici riusabili dalle Amministrazioni e la realizzazione di una piattaforma di erogazione utilizzabile in modalità ASP.

Per il raggiungimento dell'**obiettivo 9**), secondo cui il 66% degli uffici che erogano servizi abbiano l'**accesso all'iter delle pratiche**, è ancora necessario uno sforzo particolare. In ogni caso si registra una progressiva diffusione del protocollo informatizzato. In alcune aree (ad es. Agenzie fiscali, Inps Inail e PCM) la quasi totalità dei documenti è protocollata elettronicamente, nelle altre è stimabile intorno al 25%. Per quanto riguarda i Call center cresce sia la numerosità, sia il numero delle chiamate (su 37 attivi, tre superano il milione di chiamate annue). Infine, sui siti delle amministrazioni si amplia la diffusione di indirizzi di posta elettronica e/o di specifici moduli per la richiesta di informazioni.

Attualmente sono in corso due iniziative da parte del Cnipa, una per inserire le Amministrazioni centrali nell'indice PA e l'altra per fornire loro un servizio di protocollo informatico in modalità ASP: servizio a cui hanno aderito 30 Amministrazioni tra centrali e locali.

Per l'**obiettivo 10**), secondo cui occorre che il 100% degli uffici con servizi agli utenti debbano svolgere attività di misurazione della **customer satisfaction**, la situazione è positiva nelle aree di servizio più importanti della Pubblica Amministrazione Centrale: il 97% degli uffici delle Agenzie fiscali (insieme alle Commissioni Tributarie) prevede tali attività; l'Inps svolge correntemente indagini e campagne di informazione utilizzando una pluralità di canali; l'Inail sta rapidamente diffondendo il sistema. Negli altri ambiti, a parte alcune eccezioni come l'Acì, non si registrano iniziative rilevanti. Uno specifico aspetto riguarda la possibilità di esprimere on-line giudizi e suggerimenti sui servizi resi disponibili in rete: questa opportunità è offerta dal 24% dei servizi on-line censiti (20% nel 2003).

Stato dell'informazione nella pubblica amministrazione centrale

Canali di accesso ai servizi

Per facilitare la comunicazione in rete tra cittadini, imprese e la PA sono disponibili tre portali trasversali, che permettono di accedere in maniera unitaria alle informazioni, ai servizi on-line e alla normativa di tutta la pubblica amministrazione: "Italia.gov", "Imprese.gov" e "Normeinrete".

I siti più visitati nell'anno sono quelli dell'Istruzione (circa 89 milioni di visite) e quello dell'Agenzia delle entrate (circa 26 milioni di visite).

Trentadue Amministrazioni gestiscono oltre 700 siti o portali tematici per specifici utenti (come il sito del FAI, gestito dall'Acì, per gli appassionati di automobilismo), per contenuto informativo e tipologia di servizi, mirata all'approfondimento di tematiche particolari (come il Portale cartografico nazionale del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio, e il Portale Italttrade.com dell'Ice per la promozione del commercio e della collaborazione industriale internazionale).

Per garantire l'accesso ai servizi e alle informazioni on-line anche a chi non dispone di sistemi informatici e di collegamenti a internet, 37 Amministrazioni centrali dispongono di un Contact/Call center (36 nel 2003).

Molte Amministrazioni hanno avviato iniziative a sostegno dei disabili anche a seguito della specifica legge sull'accessibilità approvata il 17 dicembre 2003. Dai dati forniti sui servizi on-line dalle Amministrazioni risulta che 27 servizi su 205 hanno diversi canali di interazione con gli utenti e, in tale ambito, la modalità on-line incide mediamente per un 22% (16% nel 2003).

I Chioschi telematici costituiscono un ulteriore strumento per l'accesso in modalità self service. Ve ne sono 385, di cui 105 nelle Amministrazioni centrali.

Negli ultimi due anni alle ormai tradizionali modalità di accesso ai servizi si affiancano nuovi canali, legati essenzialmente all'uso del telefono cellulare, tra cui si segnalano: il servizio Inpd@p

on Wap e quello informativo tramite SMS dell'Inpdap; il servizio SMS del Ministero dell'interno per interrogare la banca dati interforze relativa ad auto e moto rubate e quello sperimentale per il rinnovo o l'aggiornamento del permesso di soggiorno, e per il rilascio o rinnovo della carta di soggiorno; il servizio SMS informativo delle Entrate; il servizio CulturalSMS.it del Ministero per i beni e le attività culturali.

Il Cnipa, in accordo con la Rai, ha avviato a dicembre 2004 una sperimentazione per consentire la fruizione dei servizi presenti sul portale "Italia.gov" anche tramite il Digitale terrestre.

Servizi per area tematica

Cresce il numero dei servizi on-line. Trentasette Amministrazioni centrali su 51 erogano attualmente 205 servizi on-line (lo scorso anno 36 Amministrazioni fornivano 173 servizi). Di questi 56 sono fruibili tramite intermediari (commercialisti, notai, centri autorizzati di assistenza fiscale CAAF), lo scorso anno erano 46. Le principali aree tematiche riguardano la sicurezza sociale (40%) e le risorse economiche (36%).

Il 44% dei servizi è di tipo informativo, i restanti forniscono informazioni personalizzate.

Aumenta in maniera rilevante il numero di transazioni tra gli utenti e la pubblica amministrazione. Particolarmente rilevante la crescita delle transazioni per i settori Fisco e Previdenza:

- le dichiarazioni doganali e Intrastat inviate telematicamente da 12 mila operatori economici iscritti sono passate da 3,6 milioni nel 2003 a 4,6 milioni nel 2004;
- gli accessi ai propri dati fiscali attraverso il Cassetto fiscale, per gli utenti di Fisconline, sono passati da 308mila nel 2003 a 750mila nel 2004;
- il rilascio dei codici fiscali da parte dei comuni e l'allineamento degli archivi comunali con l'Anagrafe tributaria sono passati da 1,4 milioni nel 2003 a 2,6 milioni di operazioni nel 2004;
- le richieste di consultazione dell'anagrafica unica dell'Inps, a cui accedono 7.817 intermediari, sono passate da 811mila nel 2003 a 1,2 milioni nel 2004;
- le dichiarazioni e il relativo pagamento dei contributi (DM10 dell'Inps), trasmessi tramite 94.669 consulenti, sono passati da 11,8 milioni nel 2003 a 17,1 milioni nel 2004;
- gli inserimenti di informazioni e il numero di letture dei precedenti effettuati nel Casellario Centrale Infortuni Inail da parte di 5132 assicurazioni, tra cui ENPAIA, IPSEMA, INPGI sono passate rispettivamente da 30mila nel 2003 a 47mila nel 2004 (le letture) e da 140mila nel 2003 a 396mila nel 2004 (gli inserimenti);
- i versamenti per i pagamenti dei contratti di locazione effettuati tramite intermediari (Entratel) sono passati da 207.235 del 2003 a 378.471 del 2004, mentre quelli effettuati direttamente tramite Fisconline sono passati da 2.610 a 6.271;
- la trasmissione dei modelli DMAG (manodopera agricola) da parte di imprese agricole, associazioni di categoria, consulenti del lavoro all'Inps, che sono passati da 66mila del 2003 a 289mila nel 2004.

Nonostante questi elementi positivi continuano a permanere alcuni ostacoli al pieno sviluppo dei servizi in rete. In particolare, la mancata diffusione a livello nazionale della CNS impedisce il riconoscimento sicuro ed univoco dell'utente.

Si riportano, di seguito, raggruppate per area tematica, le principali iniziative delle amministrazioni.

Attività economiche e produttive

Le Attività produttive hanno iniziato il collaudo del servizio di interoperabilità (import export) realizzato in collaborazione con l'Agenzia delle dogane (SIIE) e destinato agli operatori economici del settore agroalimentare. L'Ice ha realizzato una prima versione del Portale Italia Internazionale, PON-ATAS, commissionato da MAP su fondi comunitari, da condividere con gli altri attori fornitori di servizi alle imprese italiane (ad es. MAE, Regioni). Inoltre ha messo in esercizio, nell'ambito del progetto Rubrica operatori locali, la banca dati per gli operatori esteri, con informazioni sulle aziende straniere che hanno richiesto nell'ultimo anno prodotti o servizi alle imprese italiane. Infine ha realizzato il sistema Banca dati finanziamenti all'export per il Ministero delle attività produttive, al fine di automatizzare il flusso di informazioni tra uffici esteri dell'Ice e del Ministero.

Comunicazioni

Le Comunicazioni hanno collaudato l'applicazione per la gestione della Banca dati sorveglianza del mercato degli apparati radio e terminali TLC, hanno in corso inoltre iniziative per informatizzare le procedure per la concessione di un'emittenza radiotelevisiva e quella per le autorizzazioni in materia di comunicazioni elettroniche ad uso pubblico.

Beni culturali e turismo

I Beni culturali, nel corso dell'anno, hanno avviato la reingegnerizzazione del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) nell'ambito del progetto "Biblioteca digitale italiana e network turistico culturale". Nell'area dedicata alle arti è stata implementata la basi dati della Fototeca Nazionale ed è stato realizzato il sistema INSPE per la conoscenza e l'aggiornamento on-line del patrimonio catalografico prodotto dalle Soprintendenze.

Difesa

La Difesa ha avviato uno studio di fattibilità per realizzare lo "Sportello informatico dei Distretti Militari", che consentirà al cittadino di ottenere informazioni istituzionali (es. reclutamento volontari, concorsi militari ecc.) e l'accesso a servizi tra cui il rilascio di documentazione e certificazione.

Giustizia e attività giuridico legislativa

Nell'ambito della Giustizia l'Area penale ha rilasciato, in alcuni Uffici giudiziari pilota, la nuova versione del sistema "Re.Ge." per la gestione dei registri penali. Inoltre ha iniziato il collaudo del sistema dell'esecuzione penale e della sorveglianza (progetto "SIES" già SIAP), volto alla automazione dei registri del Tribunale e dell'Ufficio della sorveglianza; l'Area civile ha avviato la sperimentazione del processo telematico presso sette sedi pilota; l'Amministrazione penitenziaria sta realizzando il nuovo sistema informativo basato sulla gestione della Banca Dati Nazionale dei detenuti, e degli internati e dei sottoposti a misura cautelare o alternativa alla detenzione. A novembre ha rilasciato le procedure per la gestione delle impronte digitali e delle fotosegnalazioni. La **Giustizia amministrativa** sta sperimentando il nuovo Sistema Informativo NSIGA nelle sedi del TAR di Aosta e Parma.

Istruzione

Attraverso il sito istituzionale dell'Istruzione è possibile per il personale supplente consultare la propria posizione nella graduatoria permanente e in quella d'istituto, lo stato del proprio contratto e verificare la disponibilità di posti provinciali per le varie classi di concorso ai fini della formulazione delle domande di supplenza. È possibile effettuare l'iscrizione nella graduatoria permanente provinciale o l'aggiornamento delle posizioni esistenti mediante la compilazione di modelli elettronici via internet. È possibile, inoltre, sottoporre a valutazione il diploma delle scuole di specializzazione all'insegnamento secondario. Infine, ha completato la nuova anagrafe dell'edilizia scolastica.

Risorse economiche e finanziarie

Il Ministero dell'economia e delle finanze ha realizzato il sistema per monitorare eventuali scostamenti, rispetto alla spesa prevista, di ciascun provvedimento legislativo, con oneri a carico del bilancio dello Stato; ha rilasciato un'applicazione per supportare gli uffici della Ragioneria nell'analisi delle entrate finanziarie, ha completato l'aggiornamento del Sistema informativo direzionale della RGS e del Sistema flussi per monitorare la finanza pubblica e ha implementato il sistema nazionale di monitoraggio dei fondi strutturali comunitari. Il Dipartimento politiche fiscali, nell'ambito del "Processo Tributario on-line", ha realizzato la procedura di interrogazione della banca dati da parte dei cittadini, l'Agenda di sezione, che consente l'introduzione degli strumenti di monitoraggio delle fasi di trattazione delle controversie, funzioni per l'acquisizione dei ricorsi in appello. Sul sito dell'Agenzia delle entrate sono stati attivati nuovi servizi per migliorare il rapporto con l'utente, tra i quali la prenotazione automatica degli appuntamenti, la prenotazione di richiamata telefonica, il preavviso telematico con il quale è possibile il colloquio tra l'agenzia e gli intermediari professionali, il servizio di web mail che consente ai contribuenti di chiedere informazioni in materia fiscale. In particolare, con il servizio denominato "Atti immobiliari" si può procedere alla registrazione, trascrizione, voltura, annotazione e pagamento delle imposte per gli atti immobiliari. Riguardo alla tassazione degli atti giudiziari esiste un servizio di comunicazione specifica per gli interessati. Le Dogane hanno rilasciato le procedure per lo sdoganamento all'esportazione, per l'esportazione abbinata al transito e per il transito dei soggetti operanti in procedura domiciliata/semplificata, applicazioni per la gestione degli elenchi riepilogativi delle cessioni e degli acquisti intracomunitari di beni. Hanno inoltre messo a disposizione delle imprese una procedura on-line per richiedere l'autorizzazione per l'accesso ai servizi telematici. Per completare la procedura, però, è necessario recarsi presso uno dei 180 uffici territoriali per il riconoscimento della persona fisica e associargli la firma digitale. Il Territorio ha revisionato la procedura per la gestione degli estimi del catasto urbano, ha realizzato sia quella per la gestione delle "microzone", che consente agli uffici e ai comuni di aggiornare la relativa banca dati, sia quella per la gestione del catasto censuario in architettura web. La Guardia di finanza ha realizzato a livello centrale e avviato la realizzazione a livello periferico del progetto "Informatizzazione - interconnessione sale operative sud Italia", finanziato con i fondi PON.

Ambiente e salute

La Salute ha realizzato il sistema informativo per la raccolta delle prestazioni regionali di specialistica ambulatoriale e assistenza farmaceutica. Per quanto riguarda l'attivazione della Tessera sanitaria (ex art. 50 Legge finanziaria 2004) ha definito le caratteristiche e i criteri di distribuzione della Tessera e il nuovo formato per i "ricettari" e le modalità di scambio dei dati relativi alle prestazioni farmaceutiche ed ambulatoriali. A luglio 2004 ha avviato la prima sperimentazione del progetto nella Regione Abruzzo.

Sicurezza sociale

Il Lavoro, nell'ambito del progetto Borsa Lavoro, ha avviato una prima sperimentazione in due regioni pilota in Veneto e, per la sola parte di cooperazione applicativa, in Lombardia. L'Enpals ha rilasciato un'applicazione in ambiente web che consente ai lavoratori autonomi esercenti attività musicali, di richiedere il certificato di agibilità e di trasmettere le denunce mensili/trimestrali. L'Inps ha attivato il servizio Inps-Risponde, per richiedere informazioni attraverso e-mail e il nuovo servizio di Contact center integrato Inps-Inail, disponibile 24 ore su 24. L'Inail ha reso disponibili i servizi on-line relativi alle denunce di esercizio, alle variazioni anagrafiche e alle cessazioni, la visualizzazione infortuni per i quali è stato riconosciuto danno biologico, la denuncia di infortunio on-line e vari servizi on-line per le associazioni di categoria. Sta sperimentando (in 16 province) lo sportello unico Inail-Inps-Casse edili per il rilascio del Documento Unico di Regolarità Contri-

butiva (DURC). L'Inpdap ha realizzato nuove funzionalità riguardanti le retribuzioni teoriche e il calcolo delle pensioni di privilegio, nell'ambito del sottosistema NSI-Pensioni. Infine, per quanto concerne invece la Gestione pagamento delle pensioni, ha rilasciato il nuovo applicativo alle sedi provinciali dell'Istituto che gestiscono le pensioni indirette. L'Ipost ha attivato l'applicazione per l'invio via web dei modelli 730 da parte dei CAAF.

Sicurezza sul territorio

Sul sito dell'**Interno** sono disponibili diversi servizi: "Esperto on-line" per ricevere informazioni da esperti della Polizia di Stato; "Easy verbale" per chiarire il contenuto dei verbali di contravvenzione per le violazioni al codice della strada; "Denuncia via web" per anticipare, in alcune Province, la denuncia che deve essere successivamente formalizzata presso il commissariato; "Disponibilità on-line stato pratica di prevenzione incendi" per conoscere lo stato dei procedimenti attivati presso alcuni Comandi provinciali dei Vigili del fuoco. Il Ministero ha, inoltre, iniziato la diffusione dell'applicativo "Sala Operativa 115", per la gestione degli interventi di soccorso presso le sedi provinciali dei Vigili del fuoco e ha realizzato, nell'ambito del sistema AFIS, nuovi collegamenti con l'Arma dei Carabinieri e con gli Istituti Penitenziari del Sud Italia; l'applicazione AFIS-Giustizia per l'identificazione del personale agli Istituti carcerari del Sud-Italia; una procedura per il rilascio della certificazione antimafia, per alcune Prefetture; una sperimentazione per il riconoscimento dell'elettore al seggio, al fine di consentire l'esercizio di voto anche al di fuori del proprio comune di residenza; una nuova funzionalità per il rilascio delle CIE. Infine, è stata sperimentata un'applicazione per espletare, in 1502 sezioni elettorali di 49 capoluoghi, lo scrutinio elettronico. Sul sito dell'Arma dei Carabinieri sono disponibili i servizi: "Denuncia vi@ Web"; informazioni sulle opere d'arte rubate; motore di ricerca per gli oggetti rinvenuti e sequestrati; motore di ricerca per le auto rubate, documenti rubati o smarriti, banconote false, bambini scomparsi e l'elenco dei principali latitanti ricercati dai reparti interforze.

Territorio

Le Politiche agricole hanno avviato la sperimentazione della banca dati che contiene informazioni sui decreti di registrazione del Ministero della salute di circa 12mila fitofarmaci. Il Corpo forestale dello Stato ha reso disponibile sul proprio sito il "Bollettino nazionale della neve e delle valanghe", e ha realizzato una base dati integrata con le informazioni rese disponibili dall'Agea sull'Inventario Forestale Nazionale Italiano. L'UNIRE ha in realizzazione un prototipo di datawarehouse sull'anagrafe equina.

Trasporti e infrastrutture

Le Infrastrutture dispongono di un sistema web dedicato all'abusivismo edilizio. Ha fornito, nell'ambito del "Sistema informativo del demanio marittimo", alla quasi totalità degli Uffici provinciali dell'Agenzia del territorio, la nuova cartografia. Ha attivato, nell'ambito del Dipartimento Trasporti Terrestri (DTT) per la patente a punti, un nuovo Contact center che permette al cittadino di conoscere il punteggio associato alla propria patente e una procedura per comunicare automaticamente (tramite lettera) al cittadino l'avvenuta decurtazione e qualunque altra variazione di punteggio. Ha realizzato inoltre le procedure informatiche che consentono agli organi di Polizia di inviare, esclusivamente per via telematica, i dati dei verbali relativi alle infrazioni per le quali è prevista la decurtazione del punteggio al titolare della patente di guida. L'Acì ha continuato la reingegnerizzazione di tutte le procedure PRA nell'ottica del Digitale terrestre. È previsto lo sviluppo dello Sportello telematico attraverso l'implementazione di nuove funzionalità legate al passaggio di proprietà, a seguito della normativa del Governo definita dall'articolo 3 del D.L. dell'11 marzo 2005 sulla "competitività". L'Enac sta completando il sistema extranet di gestione e monitoraggio dei progetti aeroportuali.

I sistemi trasversali e di funzionamento delle Amministrazioni

Quasi tutte le Amministrazioni hanno **reti intranet** (49 nel 2004 e 48 nel 2003). Il 94% delle Amministrazioni la utilizza per accedere alle basi dati e alla documentazione, il 92% per consultare le norme, l'86% per accedere alle procedure interne, l'80% per consultare l'annuario elettronico e il 76% per accedere ad altre applicazioni. Molte Amministrazioni hanno in corso iniziative per aggiungere nuovi servizi o per riorganizzare quelli già presenti, al fine di creare un unico punto di accesso ai servizi e alle informazioni di interesse del personale.

Cresce il numero di messaggi di **posta elettronica**. Quelli scambiati all'esterno delle Amministrazioni sono stati oltre 182 milioni (+30% rispetto al 2003), mentre, quelli scambiati all'interno oltre 289 milioni (+81% rispetto al 2003). Anche i messaggi di posta transitati sulla Rete unitaria della pubblica amministrazione sono cresciuti notevolmente (+161% rispetto al 2003 con oltre 81 milioni di messaggi scambiati nel 2004). Le caselle di posta attive sono 391mila (310mila nel 2003).

Si diffonde notevolmente l'utilizzo del **protocollo informatico**. Molte Amministrazioni sono impegnate nello sviluppo e nella diffusione di proprie soluzioni: alcune puntano a un rapido completamento della diffusione del "nucleo minimo" (ad es. la Difesa, l'Istruzione, il Lavoro, la Guardia di finanza ecc.) altre (come la Presidenza del Consiglio, Agenzie fiscali, le Attività produttive, i Beni culturali, l'Economia, la Salute e l'Inps) stanno sviluppando le funzioni avanzate (gestione documentale, workflow). A queste, si aggiungono cinque Amministrazioni, che stanno utilizzando la soluzione minima del protocollo informatico in modalità ASP del Cnipa, tra le 32 centrali e locali che hanno aderito.

La massima diffusione dei **sistemi di supporto all'autoamministrazione** è limitata solo ad alcuni ambiti (personale e contabilità). Nell'ambito del personale le Amministrazioni hanno informatizzato totalmente la gestione del "trattamento economico" e delle "presenze/assenze", al 51% "allocazione e trasferimenti"; al 40% "formazione e competenze"; al 31% "obiettivi e valutazione". Nell'area contabile il servizio più diffuso è quello per la gestione finanziaria. Il 60% delle Amministrazioni ha sistemi per la gestione dei fornitori e circa il 50% per la gestione di gare e concorsi, mentre l'86% possiede sistemi per la gestione dei pagamenti.

Il sistema di contabilità generale (SICOGE) è utilizzato da 12 Amministrazioni centrali su 17 e gestisce circa il 46% degli oltre 6.700 capitoli di spesa complessivi (a marzo 2004 erano il 32% su oltre 6.300 capitoli).

Il 26% dei sistemi (il 23% nel 2003) sono tra loro integrati (ERP), specie nell'ambito delle risorse umane e finanziarie.

Infrastruttura di base, connettività e accesso ad internet

Il numero dei personal computer tipo desktop e portatili è cresciuto dell'8% rispetto al 2003 (da 488mila a 527mila⁸). L'86% dei dipendenti informatizzabili è dotato di un PC desktop (nel 2003 l'81%). Nella dotazione di PC permane il divario tra centro e periferia, nonostante in periferia si passi dal 72% del 2003 al 77% del 2004. Cresce del 21,4% il numero dei **personal computer portatili**, soprattutto nelle Amministrazioni centrali (da 41mila del 2003 a 51mila del 2004): i dipendenti informatizzabili dotati di un portatile passano dal 9,3% nel 2003 all'11%.

Rimane stabile la percentuale di personal computer connessi in rete locale (75% nel 2004), il 2% circa dei personal computer sono collegati in rete geografica wireless. Cresce significativamente la percentuale di quelli collegati ad internet (dal 44,2% del 2003 al 50,1%), anche se rimane un notevole divario tra gli enti (81,6%) e le Amministrazioni centrali (43,8%).

⁸ Da quest'anno le postazioni di lavoro non comprendono più i terminali che ormai rappresentano un valore residuale.

Migliora il rapporto tra spesa e banda disponibile nella **Rete unitaria**. Infatti, a fronte di un incremento di spesa del 16% (circa 120 milioni di euro), si registra un incremento superiore al 50% dell'ampiezza di banda (attualmente 13,8 Gbps). A dicembre 2004 le Amministrazioni che avevano sottoscritto i contratti d'adesione alla Rete unitaria erano 93 per il trasporto e 41 per l'interoperabilità. Crescono anche il traffico sulla rete (Traffico HTTP da 91 Terabytes del 2003 al 141 Terabytes del 2004, e il numero di e-mail da 31 milioni del 2003 a 82 milioni del 2004). Attualmente è in fase di avanzata realizzazione la Rete internazionale che collega le sedi estere delle Amministrazioni pubbliche.

Si conferma il processo di concentrazione e consolidamento dei **mainframe**, e continua quello dei **dipartimentali**, a vantaggio di una maggiore efficienza gestionale e delle capacità di elaborazione e memorizzazione. In particolare, per i mainframe aumenta del 2,7% la numerosità, cresce del 43,4% la potenza di calcolo e del 21% la capacità di memorizzazione; mentre per i dipartimentali cresce del 2,7% la numerosità e del 77,7% la capacità di memorizzazione (negli enti diminuisce il loro numero del 5% e cresce la loro capacità di memorizzazione del 12%).

Patrimonio applicativo e informativo

Il **patrimonio applicativo** ha una dimensione di circa 429mila Kloc (di cui 263mila nelle Amministrazioni centrali) e di circa 1,2 milioni di punti funzione (736mila nelle Amministrazioni centrali). Il patrimonio sviluppato con linguaggi di basso livello costituisce ormai una presenza residuale.

Notevole l'espansione dell'utilizzo del **software open source**. Trentatré Amministrazioni (21 centrali e 12 enti pubblici) lo utilizzano per propri sistemi. Queste soluzioni sono spesso ancora marginali e sono soprattutto utilizzate come web server e sistemi operativi dipartimentali.

Sette nuove Amministrazioni, rispetto al 2003, utilizzano il **linguaggio XML** (*Extensible Markup Language*). La possibilità di condivisione dei dati tramite XML rende possibile l'interoperabilità e l'integrazione dei contenuti tra i sistemi informativi basati sul web o provenienti dal mondo *legacy*.

Continua la crescita dimensionale del **patrimonio informativo** rispetto allo scorso anno: 84,8% nelle Amministrazioni centrali, 14% negli enti. Alla crescita della dimensione delle basi dati si aggiunge un leggero incremento della numerosità. Anche il patrimonio informativo accessibile dall'esterno delle Amministrazioni passa da 337 basi dati (14 Terabytes) nel 2003 a 403 nel 2004 (76 Terabytes). Il patrimonio informativo rimane concentrato nei settori della previdenza, del fisco e del territorio. Permane frammentato invece, in materia di autoamministrazione e negli specifici settori dei trasporti e infrastrutture, del lavoro e occupazione, e dell'istruzione.

Continua lo sviluppo del **datawarehouse** come strumento di supporto al processo di valutazione e controllo strategico dell'amministrazione. Infatti, nel 2004, è leggermente cresciuto sia il numero dei sistemi disponibili (+2% rispetto al 2003), sia il numero degli utenti (da circa 216mila del 2003 a circa 218mila).

Cresce l'attenzione sul problema della **qualità dei dati** e di conseguenza sulla valorizzazione dell'ingente patrimonio informativo detenuto e gestito dalle Amministrazioni pubbliche. Nel 2004 dieci Amministrazioni (tre in più rispetto al 2003) hanno dichiarato di avere nominato un responsabile della qualità dei dati, mentre ventiquattro sono quelle che hanno effettuato attività di miglioramento (quattro in più rispetto al 2003).

La sicurezza ICT

Il tema della **sicurezza** è piuttosto sentito dalle Amministrazioni. Va sottolineato come, a fronte di una dotazione tecnologica piuttosto elevata (le Amministrazioni che dichiarano di disporre di sistemi antivirus sono il 96% e quelle che dichiarano di disporre di sistemi di firewalling sono

l'86%), si evidenziano lacune per gli aspetti organizzativi, per quelli attinenti alla pianificazione, la formazione e la gestione. A distanza di tre anni da quanto raccomandato dalla Direttiva del 16 gennaio 2002, infatti, solo il 43% delle Amministrazioni dichiara di avere nominato un responsabile della sicurezza ICT, solo il 37% delle Amministrazioni dichiara di avere definito formalmente una policy della sicurezza, solo il 53% delle Amministrazioni dichiara di avere avviato un piano di formazione e sensibilizzazione, solo il 22% delle stesse dichiara, da ultimo, di disporre di un gruppo di gestione degli incidenti. Si rileva, infine, una certa confusione circa gli aspetti inerenti l'analisi del rischio, la *business continuity* e il *disaster recovery*, temi che, pur indicando aspetti differenti del problema generale della continuità operativa delle infrastrutture informatiche, sono comunque tra loro correlati: tra le Amministrazioni che dichiarano di disporre di un piano formalizzato per la continuità operativa, il 31,6% non ha effettuato l'analisi dei rischi.

Organizzazione e processi per l'ICT

La collocazione organizzativa della struttura, preposta allo sviluppo dei sistemi informativi automatizzati, continua a **rimanere inadeguata** in molte Amministrazioni. Questa struttura in alcune di esse ha un ruolo gestionale e in altre ancora un ruolo strumentale, mentre in nessuna amministrazione ha un evidente ruolo di supporto alle strategie.

Gli accorpamenti delle unità organizzative di alcune Amministrazioni centrali, effettuati sin dal 2001, ancora non hanno portato ad una piena integrazione dei sistemi informativi preesistenti.

Dopo alcuni anni di stasi riprende la crescita del numero degli addetti ICT, anche se cresce poco il numero di quelli a tempo pieno (*full time equivalent*)⁹. Infatti, il rapporto tra gli addetti *full time equivalent* e il numero dei dipendenti informatizzabili passa dal 3,1% del 2003 al 3,2% del 2004. Continua a registrarsi in molte Amministrazioni **una carenza di personale informatico** capace d'indirizzare, governare e controllare gli interventi sui sistemi informativi e di raccordarli con le trasformazioni organizzative. Questa carenza non è facilmente colmabile, stante la difficoltà delle Amministrazioni di acquisire nuove risorse in maniera permanente.

La percentuale di tempo destinata alla formazione degli addetti ICT rimane sostanzialmente stazionaria (1,2% nel 2004), mentre diminuisce la spesa per la formazione (da 3,8 milioni di euro nel 2003 a 2,6 milioni nel 2004).

Il numero degli allievi informatici coinvolti in attività di formazione diminuisce del 14,5% (da 11mila nel 2003 a 9mila nel 2004) e diminuisce anche la percentuale di tempo dedicata alla formazione, che passa da circa quattro ore e mezza annue del 2003 a circa quattro ore del 2004, anche se aumenta il numero degli utenti coinvolti nella formazione (da 77mila del 2003 a 90mila, il 16,5% dei dipendenti informatizzabili). La spesa destinata alla formazione degli utenti rimane stazionaria (6,7 milioni di euro del 2003 e nel 2004), anche se in molti casi è sottostimata.

La struttura di assistenza utenti (help desk) esiste in 48 Amministrazioni. Diventano 32 le strutture che offrono assistenza a tutte le procedure (da 30 nel 2003). Nell'ultimo anno sono lievemente aumentate le Amministrazioni che utilizzano strumenti di supporto automatizzati per la pianificazione (dall'82% nel 2003 all'84%) e per l'*Asset management* (dal 73% nel 2003 al 76% del 2004) e cresce il livello di informatizzazione (da parziale a elevato) per tutte le procedure.

Adozione delle tecnologie emergenti

La tecnologia più utilizzata dalle Amministrazioni è al momento la Wi-Fi (27,5%), seguita da VoIP, Mobile, Biometria e RFID. Il numero di Amministrazioni che hanno progetti in corso di realizzazione sulla tecnologia WI-FI sono il 23,5%, seguita da VoIP, Mobile, RFID e Biometria. Gli studi e

⁹ Un addetto Full Time Equivalent (FTE) è un addetto che dedica tutto il suo tempo lavorativo disponibile ad una sola attività. Il tempo disponibile è 7 ore e 12 minuti per un giorno di lavoro (giorno persona) e di 220 giorni per un anno di lavoro (anno persona).

le sperimentazioni in corso riguardano principalmente la tecnologia VoIP (39,2%) seguita da quelle Wi-Fi, Biometria, Mobile e RFID. Mentre, le previsioni di utilizzo entro il 2008 riguardano principalmente la tecnologia VoIP (52,9%), seguita da Wi-Fi, Mobile, Biometria e RFID.

Spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica

L'impegno di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici è stato di 1.728,6 milioni di euro, con una riduzione in valore assoluto di circa 59,6 milioni di euro, pari al 3,3% rispetto all'anno precedente. Sono di varia natura le principali cause di questa riduzione, ovvero:

- la Finanziaria 2004 e altre leggi legate al controllo della spesa pubblica, che hanno influito sulla riduzione delle spesa;
- il contenzioso su un contratto di outsourcing per l'Istruzione, sorto in seguito a dei ricorsi presentati da alcuni fornitori, dopo l'aggiudicazione di una gara che ha determinato la sospensione delle attività progettuali previste nel medio-lungo periodo per questo Ministero;
- le spese aggiuntive (circa 11 milioni di euro) sostenute dal Ministero della salute nel 2003, per l'affiancamento nel passaggio di consegne tra il vecchio e nuovo gestore del sistema informativo, hanno significato nel 2004 una riduzione di spesa del 40%.

Per le Amministrazioni centrali l'impegno di spesa nel 2004 è stato di 1.256 milioni di euro con una diminuzione del 6,5% rispetto al 2003. Nel 2004 gli enti pubblici non economici hanno speso 472,6 milioni di euro, con una crescita del 6,1% rispetto allo scorso anno.

L'analisi delle voci di spesa aggregate per tipologia di risorsa acquisita, evidenzia che la componente "hardware e software di base" diminuisce del 18% rispetto al 2003; "software applicativo" diminuisce dell'1%; "reti" dell' 8,8%; "servizi" cresce del 3,8%; "altro" cresce del 4,1%.

Nel 2004 la spesa complessiva¹⁰ per dipendente è stata nelle Amministrazioni centrali di 2.370 euro (2.420 euro), negli enti di 7.290 euro (6.410 nel 2003). Questo diverso comportamento tra i due comparti è influenzato dalla dimensione delle infrastrutture tecnologiche e dalla diffusione territoriale di ogni singola amministrazione. Nel 2004 la spesa complessiva per postazione di lavoro è stata pari a 4.840 euro. In particolare, è diminuita nelle Amministrazioni centrali, mentre è cresciuta in maniera significativa negli enti (+15,8% rispetto al 2003).

La spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica, destinata agli investimenti e alle attività di sviluppo, è diminuita in percentuale del 4%. La spesa destinata alla manutenzione e alla gestione è, invece, diminuita in percentuale del 2,6%.

Come nello scorso anno, la principale modalità utilizzata è stata la trattativa privata (circa il 63% dell'intero volume di spesa). La gara rappresenta, invece, circa il 27% del volume di spesa. Le altre modalità, convenzione centrale, acquisti e spese in economia, rappresentano il restante 10%.

1.3 Guida alla lettura

La Relazione annuale 2004 è stata redatta sulla base dei dati e delle relazioni forniti da 51 amministrazioni (26 amministrazioni centrali e 25 enti pubblici non economici).

Il documento è suddiviso in due parti.

La prima parte (capitoli da 1 a 9) fornisce un quadro generale sullo stato dell'informatizzazione nella pubblica amministrazione nonché delle viste dettagliate sui seguenti quattro specifici argomenti:

- lo stato di attuazione degli obiettivi di legislatura;

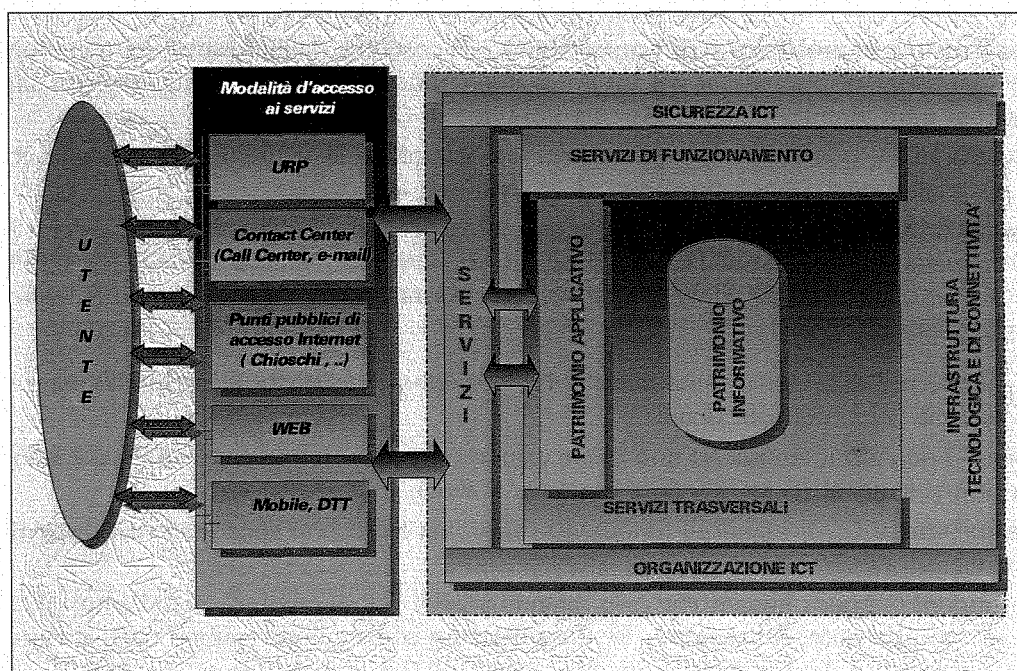
¹⁰ La spesa complessiva per l'informatica è stata calcolata aggiungendo alla spesa esterna per gli acquisti di beni e servizi la stima della spesa interna del personale ICT (vedi nota metodologica). Il valore della spesa complessiva così ottenuta risulta maggiore dell'1,8% rispetto al 2003.

- il livello d'informatizzazione riscontrato nelle amministrazioni pubbliche, in termini di infrastruttura di base, connettività ed interoperabilità, servizi di back-office e di funzionamento, patrimonio applicativo ed informativo;
- l'organizzazione della struttura preposta alla gestione del sistema informatico, degli strumenti e le procedure utilizzate e del sistema di sicurezza ICT;
- la spesa informatica sostenuta.

La seconda parte (capitoli 10 e 11) riporta le tavole statistiche, di dettaglio per amministrazione, delle principali variabili oggetto d'indagine e degli indicatori per gli anni 2003 e 2004.

Viene nella figura seguente descritta la modalità logica con la quale guidare la lettura della relazione dettagliata nella prima parte della relazione e in particolare nei capitoli da 3 a 5 (lo stato dell'informatizzazione, la sicurezza ICT e l'organizzazione per l'ICT). Come si può notare dalla figura la vista è focalizzata sull'utente che accede al sistema informativo della pubblica amministrazione. La collocazione dei singoli argomenti trattati nella Relazione e il loro contenuto consentono anche di verificare il livello d'integrazione raggiunto dai sistemi.

Figura 1 - Modello di rappresentazione del Sistema Informativo della PA



In particolare per:

- **utente** – s'intende il cittadino o l'impresa che utilizza i servizi messi a disposizione dalla PA;
- **modalità d'accesso ai servizi** – sono le modalità di comunicazione che consentono agli utenti di interagire con i sistemi informativi della pubblica amministrazione. Quelli attualmente disponibili sono:
 - il Contact center (Call center/e-mail),
 - l'URP (Uffici Relazione con il Pubblico),

- i punti pubblici di accesso ad internet (Chioschi telematici),
 - i siti web (siti istituzionali/portali tematici, ecc..),
 - mobile (Sms), DTT (tv digitale terrestre).
- **servizi** – sono i servizi offerti dalle amministrazioni raggruppati per aree tematiche. Questi si distinguono per la modalità di fruizione in “servizi on-line” dove l’utente può autonomamente accedere/fornire informazioni, oppure “servizi con operatore” dove l’utente può accedere/fornire informazioni tramite un operatore o intermediario;
- **servizi trasversali** – sono i servizi presenti all’interno delle amministrazioni che vengono utilizzati da tutti i dipendenti (intranet, posta elettronica e protocollo informatico);
- **servizi di funzionamento** – sono i servizi di auto-amministrazione che permettono il funzionamento del sistema nel suo complesso (personale, contabilità, logistica, magazzino, ecc.);
- **patrimonio informativo** – è l’insieme delle informazioni strutturate e organizzate memorizzate su supporto magnetico (basi di dati);
- **patrimonio applicativo** – è l’insieme delle applicazioni informatiche che interagiscono con le basi di dati e con l’infrastruttura tecnologica al fine di erogare servizi;
- **infrastruttura tecnologica e di connettività** – è costituita dall’infrastruttura tecnologica presente (hardware disponibile) e dal livello di interconnessione (connettività) interno alle amministrazioni e tra amministrazioni (Sistema Pubblico di Connettività);
- **sicurezza ICT** – è la struttura organizzativa che garantisce la sicurezza dei dati e la continuità operativa dei servizi, oltre a prevenire gli accessi non autorizzati;
- **organizzazione ICT** – è la struttura preposta allo sviluppo e alla gestione dei sistemi informativi automatizzati, nonché al livello di utilizzo di personale informatico capace d’indirizzare, governare e controllare gli interventi sui sistemi informativi e di raccorderli con le trasformazioni organizzative.

Nelle tabelle riportate nella prima parte della Relazione e nelle tavole statistiche sono stati utilizzati i seguenti segni convenzionali:

- la linea (-) quando il fenomeno non esiste oppure quando il fenomeno esiste ed è rilevato, ma i casi non si sono verificati (il valore è uguale a zero);
- i quattro puntini (...) quando il fenomeno esiste, ma i dati non sono stati resi disponibili dall’amministrazione;
- i due puntini (..) per i numeri che non raggiungono il valore minimo considerato, pur con l’usuale arrotondamento. Ad esempio, se consideriamo come valore minimo 0,01, il valore 0,004 sarà rappresentato da due puntini, mentre il valore 0,006 sarà rappresentato da 0,01;
- la casella vuota () per i fenomeni non rilevati nell’anno.

2. Obiettivi di legislatura

Come già detto in premessa, il Comitato dei Ministri per la società dell'informazione, il 31 maggio 2002, ha fissato nelle "Linee guida del Governo per lo sviluppo della società dell'informazione nella legislatura", i dieci obiettivi da realizzare.

I grafici seguenti riportano in percentuale la sintesi dello stato degli obiettivi di legislatura.

Figura 2 - Stato degli obiettivi di legislatura verso il cittadino e l'impresa, dal 2002 al 2004 (in percentuale)

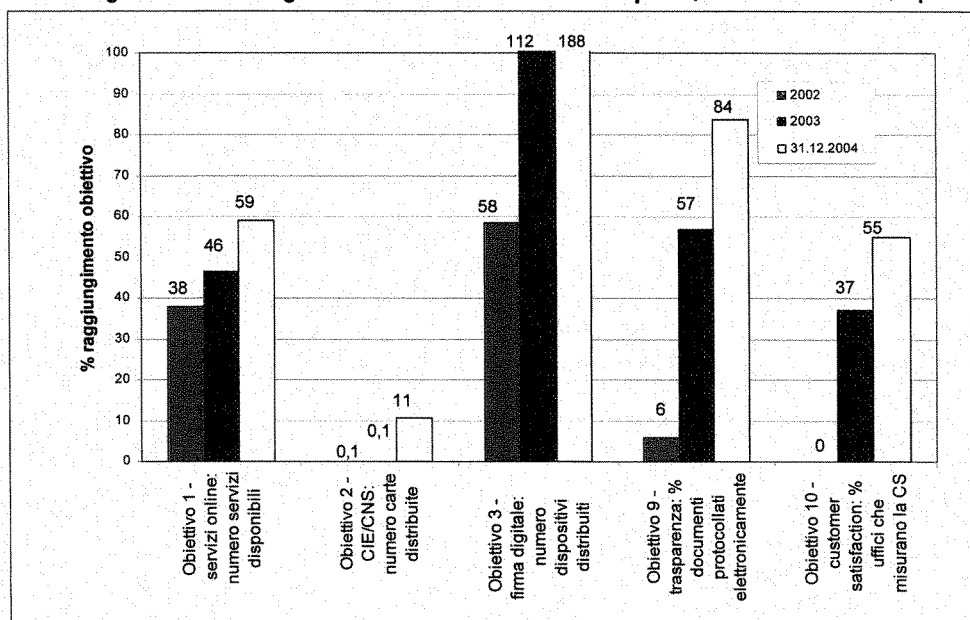
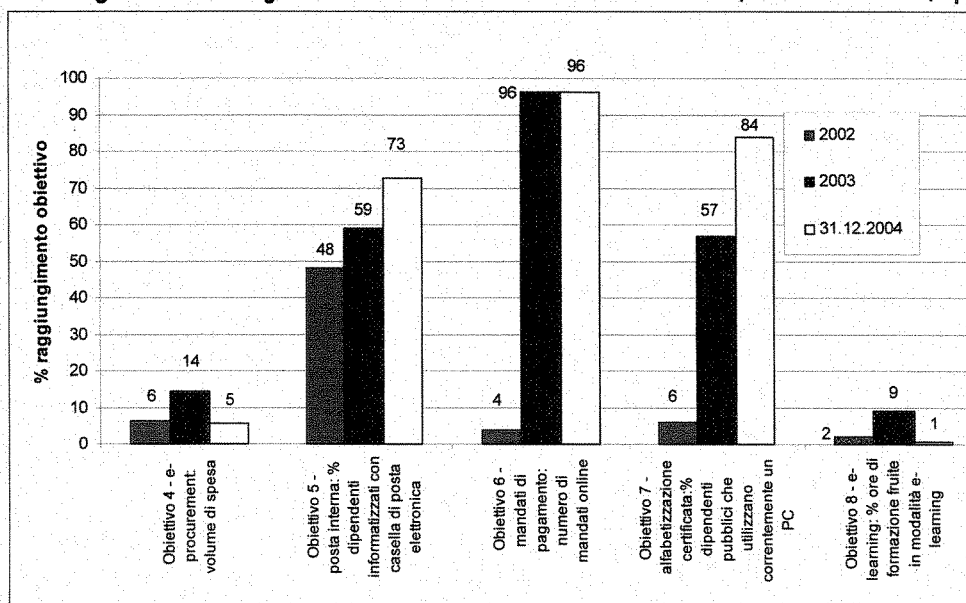


Figura 3 - Stato degli obiettivi di legislatura verso l'interno delle amministrazioni, dal 2002 al 2004 (in percentuale)



Si riporta di seguito, per ciascun obiettivo, una scheda sintetica con il dominio di riferimento, il dominio osservato, la misurabilità dell'indicatore, la fonte utilizzata, il valore di stato dell'indicatore nel 2003 e nel 2004, il valore iniziale stimato nel 2001 e il valore programmato per il 31 dicembre 2005, nonché eventuali osservazioni e commenti.

2.1 Obiettivi verso il cittadino e l'impresa

2.1.1 Servizi on-line prioritari

Scheda obiettivo 1 – Tutti i servizi prioritari disponibili on-line

Dominio di riferimento	Intera PA					
Dominio di osservazione	Pubblica amministrazione centrale					
Fonte	Responsabili dei sistemi informativi					
Finalità	Rendere disponibili a cittadini e imprese un primo nucleo di 80 servizi essenziali, erogati dalla maggior parte delle amministrazioni pubbliche locali e centrali. Accelerare la disponibilità in rete dell'insieme dei servizi forniti dalle pubbliche amministrazioni.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	Percentuale di servizi prioritari attivati (per almeno il 50% dei cittadini)	5%	41%	49%	61%	100% (40%)
Osservazioni	Degli 80 servizi prioritari: 27 sono erogati in esclusiva dalla PAC, 9 sono misti (PAC-PAL) e 44 sono erogati in esclusiva dalla PAL.					

I servizi presi in esame sono 36¹¹: 27 di competenza esclusiva della PAC, nove misti, di cui sei di competenza anche di altri soggetti (PAL, privati,...), e tre di competenza comune a tutte le amministrazioni (centrali e locali).

La situazione attuale dei 27 servizi di competenza esclusiva della PAC mostra che:

- diciassette sono completamente disponibili;

¹¹ La riorganizzazione delle amministrazioni, legata al federalismo, ha portato a ricollocare fuori dalla PAC quattro dei 37 servizi prioritari sugli 80 definiti in partenza, mentre un'analisi più approfondita ha portato ad aggiungere tre servizi che sono risultati comuni a tutte le amministrazioni.

I quattro servizi ricollocati al di fuori della PAC sono: 1) finanziamento agli studi – (le informazioni necessarie per il finanziamento agli studi sono disponibili sul sito dell'Istruzione <http://universo.miur.it/borse.html>); 2) servizi scolastici (mense, trasporti...); 3) finanziamenti con fondi strutturali; 4) incontro domanda-offerta di lavoro.

I tre servizi comuni aggiunti sono: 1) forum, consigli e segnalazioni alle Pubbliche Amministrazioni; 2) visure/atti/bandi/gare/concorsi della PA; 3) visure atti, bandi, concorsi e progetti della PA.

- nove sono parzialmente disponibili, poiché limitati ad una parte del processo d'erogazione o confinati ad ambiti specifici;
- uno è ancora da realizzare: il rilascio della patente di guida.

Dei nove servizi misti:

- cinque sono disponibili (consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi; informazioni su eventi e impianti sportivi; forum, consigli e segnalazioni alle Pubbliche Amministrazioni; visure/atti/bandi/gare/concorsi della PA; visure atti, bandi, concorsi e progetti della PA);
- quattro sono parzialmente disponibili (prenotazione mostre, musei, teatri; iscrizioni scolastiche e pagamento tasse; richiesta sgravi previdenziali; consultazione cataloghi e documentazione archivi di stato).

Nell'ultimo anno il numero dei servizi on-line prioritari disponibili è cresciuto, passando da 17 (su 37) nel 2003 a 22 (su 36 nel 2004). In particolare, due servizi sono passati da parzialmente a totalmente disponibili, mentre, tre servizi già disponibili, classificati come comuni a tutta la PA, sono stati aggiunti ai servizi totalmente disponibili. Per quanto riguarda i restanti 14 servizi, 13 risultano parzialmente disponibili e uno risulta ancora da realizzare.

Per dieci dei tredici servizi non ancora completamente disponibili sono in corso attività realizzative, sperimentazioni e interventi normativi. Tra di essi: l'accordo Cnipa-Bankpass, per il pagamento on-line; la semplificazione degli adempimenti legislativi per il passaggio di proprietà degli automezzi; la sperimentazione della trasmissione telematica delle richieste di sussidi di disoccupazione; l'avvio, entro giugno 2005, della trasmissione telematica del certificato di malattia (Inps); la sperimentazione e la regolamentazione del processo telematico (Giustizia) per le pratiche giudiziarie civili; la sperimentazione in 25 province della richiesta del certificato prevenzione incendi.

Di seguito si riporta lo stato dei servizi on-line, per cittadini e imprese, evidenziando rispettivamente i servizi che sono passati nello stato di completa disponibilità, i servizi parzialmente disponibili e i servizi completamente disponibili. Nella parte finale della relazione sono riportati i dati di dettaglio dei 36 servizi on-line prioritari.

Tabella 1 - Servizi on-line passati ad una disponibilità totale tra il 2003 e il 2004

SERVIZI	DISPONIBILITÀ	
	2003	2004
SERVIZI AI CITTADINI		
1 - Forum, consigli e segnalazioni alle Pubbliche Amministrazioni	-	totale
2 - Visure, atti, bandi, gare, concorsi della PA	-	totale
3 - Visure atti, bandi, concorsi e progetti della PA	-	totale
4 - Informazioni su eventi e impianti sportivi	parziale	totale
SERVIZI ALLE IMPRESE	2003	2004
5 - Visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda	parziale	totale

Tabella 2 - Servizi on-line parzialmente disponibili e non disponibili, anno 2004

SERVIZI	DISPONIBILITÀ	
	2003	2004
SERVIZI AI CITTADINI		
1 - Pagamento contributi collaboratori domestici	parziale	parziale
2 - Prenotazione mostre, musei, teatri	parziale	parziale
3 - Consultazione cataloghi e documentazione archivi di Stato	parziale	parziale
4 - Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse	parziale	parziale
5 - Passaggio di proprietà automezzi	non misurabile	parziale
6 - Richiesta sussidi di disoccupazione	parziale	parziale
7 - Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie penali	nessuna	parziale
8 - Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie civili	nessuna	parziale
9 - Rilascio patente di guida	nessuna	nessuna
SERVIZI ALLE IMPRESE	2003	2004
10 - Finanziamenti per agricoltori	parziale	parziale
11 - Richiesta di visita sanitaria di controllo	parziale	parziale
12 - Richiesta sgravi previdenziali	parziale	parziale
13 - Richiesta del certificato prevenzione incendi	parziale	parziale
14 - Effettuazione denuncia e consultazione dello status pratiche giudiziarie civili	nessuna	parziale

Tabella 3 - Servizi on-line completamente disponibili nel 2004

SERVIZI	DISPONIBILITÀ	
	2003	2004
SERVIZI AI CITTADINI		
1 - Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi	totale	totale
2 - Pagamento tasse (F24)	totale	totale
3 - Dichiarazione dei redditi	totale	totale
4 - Pagamento tasse automobilistiche	totale	totale
5 - Consultazione dati contributivi e rischio assicurato	totale	totale
6 - Richiesta assicurazione infortuni per i lavoratori domestici	totale	totale
SERVIZI ALLE IMPRESE	2003	2004
7 - Richiesta assegnazione partita IVA	totale	totale
8 - Visure catastali (terreni, immobili)	totale	totale
9 - Estratto conto e informazioni situazione previdenziale	totale	totale
10 - Calcolo del premio assicurativo INAIL	totale	totale
11 - Estratto conto e informazioni situazione assicurativa	totale	totale
12 - Dichiarazione e pagamento IVA	totale	totale
13 - Dichiarazione dei redditi	totale	totale
14 - Pagamento tasse (F24)	totale	totale
15 - Comunicazione variazione partita IVA	totale	totale
16 - Dichiarazione e pagamento contributi (DM10)	totale	totale
17 - Dichiarazione doganale	totale	totale

Si riporta di seguito il dettaglio al 31 dicembre 2004 di ogni singolo servizio prioritario.

Per i cittadini:

1. **pagamento contributi collaboratori domestici** (parziale). Per l'Inps la registrazione di ogni nuovo rapporto di lavoro può essere effettuata inserendo i dati in un'apposita sezione del sito dell'Istituto. Il pagamento dei contributi può essere effettuato, tramite appositi bollettini postali inviati dall'Istituto ai datori di lavoro, presso gli uffici postali. È possibile richiedere on-line il duplicato dei bollettini. Il servizio è da considerarsi ancora parziale, non essendo possibile effettuare il pagamento on-line. Nel corso dell'anno sono state effettuate 801mila richieste di iscrizione (nel 2003, 791mila);
2. **prenotazione mostre, musei, teatri** (parziale). Dal sito web del Ministero per i beni e le attività culturali è possibile collegarsi a servizi, effettuati da terzi, che, mediante carta di credito, offrono la prevendita e la prenotazione dei biglietti di 32 musei (tra questi la Galleria Borghese di Roma, il Palazzo reale di Napoli, il Museo egizio di Torino e la Torre di Pisa, la Basilica di S. Apollinare in Classe) sugli oltre 500 statali. È inoltre possibile acquistare biglietti per mostre (Bassano del Grappa e Possano "Capolavori di Canova mai esposti in Italia" e a Napoli "Artecard"). A questi servizi si aggiungono quelli resi disponibili dalle singole Soprintendenze, dai privati e dai singoli musei, che in alcuni casi permettono la prenotazione telematica;
3. **consultazione cataloghi e documentazione archivi di Stato** (parziale). È possibile consultare in rete la Guida generale degli Archivi di Stato, quella dei dati sul patrimonio archivistico statale del Sistema Informativo degli Archivi di Stato e dei documenti di alcuni fondi archivistici digitalizzati nell'ambito di progetti speciali. Inoltre, diverse Soprintendenze archivistiche mettono a disposizione le informazioni e gli inventari delle serie archivistiche non statali di particolare interesse storico. In un confronto tra il 2001 e il 2004, gli accessi annui al portale "Archivi.beniculturali.it" sono passati da 340mila a 840mila, e gli utenti da 270mila a 385mila. Nel 2004 è stata avviata la realizzazione del Sistema Informativo degli Archivi di Stato (SIAS), per descrivere qualitativamente e quantitativamente il patrimonio documentario e realizzare i relativi strumenti di ricerca. Nei primi mesi del 2005 è prevista la pubblicazione dei dati sul sito web e la validazione dell'interfaccia web, realizzata nel 2004, per la consultazione dei dati raccolti e validati (circa 1140 fondi archivistici conservati in 16 Archivi di Stato);
4. **consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi** (totale). - Più di 1.900 biblioteche italiane sono collegate al Servizio Bibliotecario Nazionale del Ministero per i beni e le attività culturali. Il servizio SBN-on-line offre la possibilità, con l'utilizzo di strumenti di ricerca multipla, di trovare e localizzare uno specifico libro in un catalogo comune (indice SBN che contiene circa 8 milioni di record) e nei cataloghi dei musei, degli archivi e delle biblioteche straniere. È disponibile un servizio di prenotazione on-line dei testi per tutte le biblioteche italiane (prestito interbibliotecario). Per l'Istat è disponibile il Catalogo dei prodotti (volumi statistici). Il servizio permette la ricerca dei prodotti on-line e il download dei medesimi. La Corte dei conti, l'Enea, l'Ice l'Inea, l'Inps, l'Imis, la Sspa hanno reso disponibile la consultazione del catalogo, dei bollettini e dei periodici. L'Imis e la Sspa hanno reso disponibile anche la richiesta delle proprie pubblicazioni;
5. **pagamento tasse - F24** (totale). Il servizio dell'Agenzia delle entrate consente, tramite il modello F24, il pagamento delle imposte sui redditi, delle imposte di registro e dei contratti di locazione. Il pagamento può essere effettuato sia tramite "Fisconline", sia tramite il servizio "Entratel". Nel primo caso il cittadino e gli intermediari possono direttamente compilare il modello F24 ed effettuare il pagamento on-line delle imposte. Per entrambi i servizi è necessario essere titolari di un conto corrente presso una delle banche che hanno stipulato con l'Agenzia una specifica convenzione. I pagamenti effettuati nel 2004, tramite

“Fisconline”, sono stati 52mila (48mila nel 2003), mentre quelli effettuati tramite “Entratel” sono stati 174mila (118mila nel 2003);

6. **dichiarazione dei redditi** (totale). Tramite il servizio “Fisconline” ed “Entratel”, l’Agenzia delle entrate consente ai cittadini che hanno richiesto il PIN code e la password di accesso al servizio stesso (549mila nel 2004, 468mila nel 2003), nonché a quelli che si rivolgono a intermediari abilitati (150mila nel 2004, 143mila nel 2003), di presentare le dichiarazioni dei redditi. Nell’anno 2003 sono pervenute complessivamente, con il servizio “Fisconline”, 993mila (nel 2003, 910mila) dichiarazioni dei redditi (Unico, persone fisiche e modelli 730), mentre con il servizio “Entratel” sono state trasmesse 25 milioni di dichiarazioni (nel 2003, 26 milioni). L’Inps e l’Inpdap forniscono ai Centri di Assistenza Fiscale (CAF) un servizio di trasmissione telematica dei modelli 730-4 (risultato contabile del 730) dei propri dipendenti e degli iscritti. Nel 2004 all’Inps sono stati trasmessi 3,5 milioni di modelli, mentre all’Inpdap ne sono stati trasmessi 1,3 milioni (1,1 milioni nel 2003);
7. **pagamento tasse automobilistiche** (totale). L’Aci offre la possibilità di calcolare l’importo del bollo e di effettuare il pagamento mediante carta di credito. Il servizio è attivo solo per i residenti nelle regioni e nelle province autonome convenzionate: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, province autonome di Bolzano e di Trento e Umbria dal 2003. Nell’anno sono state pagate, tramite il servizio on-line Bollonet, 150mila tasse automobilistiche (129mila nel 2003) e 15mila tramite telefono con il servizio Telebollo. Le tasse automobilistiche pagate attraverso le varie modalità sono state 15,6 milioni;
8. **informazioni su eventi e impianti sportivi** (totale). Esistono informazioni capillari su una molteplicità di argomenti che di fatto lo rendono ormai completamente disponibile. In particolare, sul sito del Ministero per i beni e le attività culturali è presente una sezione dedicata allo sport, dove sono pubblicate informazioni relative ad alcuni grandi eventi (Olimpiadi invernali, Mondiali di calcio, programmi internazionali di promozione, ...) e al programma di Governo sullo sport. Sono inoltre presenti i collegamenti ai siti delle Federazioni sportive internazionali e agli enti di promozione sportiva. Inoltre, sul sito della CSAI, Commissione Sportiva Automobilistica Italiana, presso l’Aci, che esercita i poteri derivanti dalla Federazione Italiana Automobilismo (FIA federata al Coni), vengono fornite informazioni su gare, regolamenti, scuderie, autodromi e tutto ciò che riguarda il mondo sportivo automobilistico (nell’anno sono state effettuate 632mila consultazioni), mentre sul sito del Coni vengono forniti i collegamenti ai siti delle federazioni sportive (Federazione Italiana di Atletica Leggera – www.fidal.it, Federazione Italiana Giuoco Calcio – www.figc.it, Federazione Pugilistica Italiana – www.fpi.it, ...) da cui è possibile accedere a sezioni esplicite riservate agli eventi di maggiore interesse. Sul sito sono altresì presenti le informazioni su alcuni eventi sportivi di prossima programmazione (Giochi olimpici), nonché sui concorsi e sui pronostici della stagione calcistica in corso; dell’UNIRE vengono fornite informazioni sulle manifestazioni ippiche, sulle corse e sugli ippodromi. Inoltre, la necessità di centralizzare in maniera automatica il sorteggio dei cavalli partenti, per gli ippodromi di galoppo come di trotto, ha reso necessaria la realizzazione di un sito apposito dove poter visualizzare, stampare e scaricare la suddetta lista;
9. **effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie civili** (parziale). È disponibile (sperimentalmente) la consultazione dello status delle pratiche giudiziarie civili nell’ambito del processo telematico del Ministero della giustizia;
10. **effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie penali** (parziale). Da gennaio 2005 sui siti istituzionali dei corpi di polizia è presente il servizio sperimentale “Denuncia vi@ Web”, per la presentazione di denunce di smarrimento o di furto ad opera di ignoti per armi, documenti, targhe, titoli ed effetti, veicoli ed altro. È utilizzabi-

le da tutta Italia, firmando l'atto presso i Comandi dei Carabinieri per le sole province di Roma, Padova e Avellino. Il riconoscimento informatico del cittadino e la possibilità di vedere lo status della pratica non sono disponibili. Nel corso del 2005 verrà avviato, nelle regioni obiettivo 1, dal Ministero dell'interno e dal Ministero della giustizia il progetto per l'Acquisizione telematica delle notizie di reato (co-finanziato dai Fondi europei e dal progetto @P@). L'iniziativa è finalizzata alla realizzazione, anche attraverso uno specifico canale di comunicazione ad alta affidabilità, di un sistema di posta elettronica certificata tra le forze di polizia e le procure della repubblica per la trasmissione delle notizie di reato;

11. **iscrizioni scolastiche e pagamento tasse** (parziale). Sul sito del MIUR è attivo un sistema d'iscrizione che affianca in via sperimentale e facoltativa il sistema tradizionale. Coloro che hanno effettuato l'iscrizione on-line possono seguire da casa l'iter della domanda. I moduli di iscrizione compilati nel 2004 sono stati circa 75mila. La funzione è stata riproposta senza modifiche per le iscrizioni all'anno scolastico 2004/2005. Non è previsto il pagamento delle tasse. Il sistema, a partire dal 2005, sarà utilizzato anche dalle scuole comunali dell'infanzia, per la redistribuzione dei posti vacanti nelle diverse scuole;
12. **forum, consigli e segnalazioni alle PA** (totale). È presente su quasi tutti i siti delle amministrazioni;
13. **visure/atti/bandi/gare/concorsi della PA** (totale). È presente su quasi tutti i siti delle amministrazioni;
14. **consultazione dati contributivi e rischio assicurato** (totale). Dai siti web istituzionali degli enti previdenziali (Inps, Ipost, Inpdap, Inail, Enpals e Ipsema) è possibile visualizzare l'estratto conto contributivo. I servizi erogati dall'Inps sono disponibili anche per i patronati, oltre che per i singoli contribuenti. Nel corso dell'anno 2003 sono stati visualizzati circa 5,7 milioni (nel 2003, 3,9 milioni) di estratti contributivi Inps. È inoltre in corso di sperimentazione l'accesso alla posizione contributiva individuale integrata Inps/Inail/Enpals. L'Inail, invece, rende disponibile ai soggetti che hanno in corso una pratica di indennizzo per infortunio o di erogazione di una rendita, l'accesso alle informazioni sui singoli casi di infortunio o rendita;
15. **passaggio di proprietà automezzi** (parziale). In assenza delle necessarie modifiche normative, l'Acì ha effettuato uno studio di massima sull'argomento. Un primo passo verso il superamento delle problematiche normative è avvenuto nell'ambito del D.L. dell'11 marzo 2005 sulla "competitività", con l'articolo 3, che consente, su istanza del venditore e senza l'intervento del notaio, attraverso lo Sportello Telematico dell'Automobilista (STA), la prima registrazione dei veicoli al PRA. Mentre, per i veicoli usati di valore inferiore a 25mila euro, l'autentica delle firme potrà essere fatta gratuitamente da funzionari pubblici o dell'Acì. Lo Sportello Telematico dell'Automobilista, con i suoi 4300 sportelli (Uffici Provinciali Acì, Uffici Provinciali della motorizzazione civile, Delegazioni Acì e Studi di Consulenza Automobilistica), semplifica i procedimenti amministrativi che regolano l'immatricolazione e l'iscrizione al PRA dei veicoli, la reimmatricolazione, la trascrizione dei trasferimenti di proprietà e la radiazione;
16. **rilascio patente di guida** (nessuna). Sui siti del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e Acì sono disponibili solo servizi di tipo informativo;
17. **richiesta sussidi di disoccupazione** (parziale). Sul sito dell'Inps è possibile prelevare il modello per la richiesta di sussidi ed è in fase di test la procedura di invio. A breve avverrà il rilascio della trasmissione telematica della richiesta;
18. **richiesta assicurazione infortuni per i lavoratori domestici** (totale). L'Inail consente la trasmissione dell'autocertificazione per l'iscrizione all'assicurazione infortuni per i lavoratori

domestici; il servizio è erogato attraverso patronati e associazioni di categoria. Nel corso dell'anno sono state effettuate 10mila autocertificazioni su 174mila.

Per le imprese:

19. **richiesta assegnazione partita Iva** (totale). I servizi "Entratel" (per gli intermediari) e "Fisconline" (per cittadini e imprese) dell'Agenzia delle entrate permettono di effettuare tutti gli adempimenti necessari all'apertura della partita Iva (inizio attività) e le operazioni successive di variazione e cessazione attività. Dal luglio 2000 è attivo il servizio su "Entratel", mentre da gennaio 2003 quello su "Fisconline". Nell'anno sono pervenute tramite "Entratel" 684mila richieste di assegnazione (198mila nel 2003), mentre tramite "Fisconline" circa 3mila richieste;
20. **visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda** (totale). Dall'interno della sezione del sito dell'Inps per i patronati è possibile consultare l'Anagrafica unica. Nell'anno 2004 sono state effettuate 1,2 milioni di consultazioni (810 nel 2003). All'interno dell'area riservata "Punto Cliente" del sito Inail è possibile consultare e stampare un prospetto dei dati anagrafici dell'azienda. Nell'anno sono state effettuate circa 67mila consultazioni (56mila nel 2003). Da marzo 2005 è possibile modificare i dati anagrafici e classificativi dell'azienda attraverso il portale delle imprese "imprese.gov.it";
21. **visure atti, bandi, concorsi e progetti della PA** (totale). È presente su quasi tutti i siti delle amministrazioni;
22. **visure catastali (terreni, immobili)** (totale). Il servizio "SISTER" dell'Agenzia del territorio consente l'accesso alle banche dati catastali e l'individuazione, su una banca dati centrale (aggiornata periodicamente), degli elementi necessari per richiedere la visura anche in mancanza di dati precisi. Le attuali funzionalità permettono: la ricerca dei dati relativi ad una provincia, l'interrogazione delle rendite, la verifica della situazione di terreni e fabbricati, gli estratti di mappa, la rilevazione dei punti fiduciali, il reperimento degli atti a carico di un soggetto e/o immobile e la visualizzazione delle note di trascrizione. Al servizio possono accedere le amministrazioni pubbliche, gli enti privati e le categorie professionali (notai, ingegneri, architetti, geometri), previa stipula di un'apposita convenzione e versamento di un canone annuo. Nel corso dell'anno sono state effettuate circa 17,8 milioni di visure catastali, il 56% di quelle complessive (nel 2003 erano 12,4 milioni pari al 45%). Le visure ipotecarie effettuate nel 2004 sono state 18,4 milioni, pari al 47% di quelle complessive (nel 2003 erano 9,1 milioni pari al 42%);
23. **finanziamenti per agricoltori** (parziale). Attraverso il sito del SIAN è disponibile, per 7mila utenti abilitati, l'accesso a servizi informativi e di supporto alla gestione dei regimi di premio comunitario in agricoltura. Non è possibile la richiesta telematica dei finanziamenti;
24. **richiesta di visita sanitaria di controllo** (parziale). Attualmente è stata completata la sperimentazione della trasmissione telematica dei certificati di malattia ed è stato sottoscritto l'accordo quadro con i medici di famiglia (30mila). La richiesta di visita sanitaria di controllo per le imprese non è automatizzata. La procedura prevede che i certificati medici, inviati dall'assistito alla propria sede Inps di appartenenza vengano immediatamente acquisiti dal sistema informatico e successivamente sottoposti allo studio dei medici che confermano o smentiscono la congruità della diagnosi in esso contenuta; nel caso in cui tutti i controlli abbiano avuto buon fine si procede alla liquidazione della prestazione. In caso contrario, cioè quando il medico non ritenga adeguato il numero di giorni in riferimento alla diagnosi, può decidere di inviare una visita di controllo fiscale. L'Azienda può decidere autonomamente di richiedere all'Inps di inviare la visita fiscale qualora lo ritenga necessario anche se i propri dipendenti non beneficiano dell'indennità di malattia erogata dall'Istituto. Tutte le attività che accompagnano le fasi di lavorazione del certificato medico (dall'acquisizione dei certificati alla liquidazione), sono svolte con l'ausilio di strumenti automatizzati di gestione del flusso di lavoro (strumenti di workflow). Dal

- 1 giugno 2005 il medico curante potrà trasmettere in via telematica all'Inps il certificato di diagnosi sull'inizio e sulla durata della malattia. Il datore di lavoro potrà richiedere all'Inps la trasmissione telematica dell'attestazione secondo criteri stabiliti dall'Ente stesso;
25. **richiesta sgravi previdenziali** (parziale). L'Inps, in virtù di un protocollo di intesa con le Regioni, eroga le prestazioni, mentre l'approvazione dei programmi e la concessione delle agevolazioni sono di competenza esclusiva dei servizi per l'impiego sul territorio. L'Inps, in base alle comunicazioni ricevute, riconosce ai datori di lavoro gli importi spettanti, tramite conguaglio sulle dichiarazioni contributive mensili (modello DM10/2), la cui trasmissione on-line, per aziende e professionisti, è attiva sul portale "e-Inps". Sul sito del Ministero del lavoro sono presenti tutte le informazioni sugli sgravi contributivi e la normativa di riferimento. Anche per i lavoratori disabili sono previste agevolazioni contributive a totale carico del Fondo nazionale per il diritto dei disabili (le risorse sono ripartite ogni anno tra le Regioni da un apposito decreto);
 26. **estratto conto e informazioni situazione previdenziale** (totale). Dal portale dell'Inps è possibile consultare l'estratto conto;
 27. **calcolo del premio assicurativo Inail** (totale). Il servizio consente alle associazioni di categoria: il calcolo del premio (funzione in sperimentazione nel 2003 e rilasciata a gennaio 2004); la visualizzazione e lo scarico delle basi di calcolo per l'autoliquidazione del premio assicurativo (funzione utilizzata nel 2004 da 110mila ditte su 3,5 milioni); per la comunicazione della dichiarazione salari risultano trasmesse nell'anno 1,1 milioni di dichiarazioni telematiche, che rappresentano il 44% del totale (nel 2003, anno del rilascio della funzionalità erano state 600mila pari al 25% del totale); servizi di consultazione, iscrizione e cancellazione Ditte, rispetto a cui nel 2004 risulta che sono state effettuate circa 37mila operazioni, pari al 57% del totale (nel 2003 sono state circa 19mila, pari al 68% del totale). Quest'ultimo servizio richiede l'uso dei dispositivi di firma digitale;
 28. **estratto conto e informazioni situazione assicurativa** (totale). Attraverso la sezione "Punto Cliente" del sito dell'Inail è possibile consultare e stampare il prospetto della situazione contabile dell'azienda. Nell'anno sono state effettuate 89mila consultazioni;
 29. **richiesta del certificato prevenzione incendi** (parziale). Sul sito dei Vigili del fuoco è attivo un servizio che consente al cittadino di conoscere lo stato dei procedimenti di prevenzione incendi da lui attivati presso uno dei seguenti Comandi provinciali: Bologna, Brescia, Caserta, Catania, Firenze, Forlì-Cesena, Genova, Livorno, Milano, Pavia, Perugia, Pisa, Pordenone, Ravenna, Reggio Calabria, Rovigo, Salerno, Sassari, Torino, Trieste, Venezia, Vercelli, Verona. Per accedere al servizio occorre munirsi di un PIN rilasciato dal Comando Provinciale dei Vigili del fuoco. Inoltre, sullo stesso sito è possibile solo scaricare la modulistica;
 30. **dichiarazione e pagamento Iva** (totale). I servizi "Fisconline" ed "Entratel" dell'Agenzia delle entrate consentono la trasmissione delle dichiarazioni Iva. Il pagamento dell'imposta avviene con la predisposizione del modello F24 e relativa trasmissione telematica. Nell'anno 2004 sono pervenute con il servizio "Fisconline" 3mila dichiarazioni, mentre con il servizio "Entratel" 948mila dichiarazioni;
 31. **dichiarazione dei redditi** (totale). Tramite i servizi "Fisconline" ed "Entratel" dell'Agenzia delle entrate è possibile, per le imprese abilitate al servizio e per quelle che si rivolgono ad intermediari, presentare le seguenti dichiarazioni dei redditi: "Modello unico società di capitali", "Unico società di persone" e "Unico enti non commerciali". Nell'anno sono state trasmesse tramite "Fisconline" 85mila dichiarazioni (80mila nel 2003) e tramite "Entratel" 24,6 milioni (24,7milioni nel 2003);
 32. **pagamento tasse - F24** (totale). Tramite i servizi "Fisconline" ed "Entratel" dell'Agenzia delle entrate può essere effettuato il pagamento delle imposte. Nel primo caso l'impresa può compilare il modello F24 ed effettuare il pagamento on-line mentre, nel secondo caso, il paga-

mento avviene tramite intermediario abilitato. Per entrambi i servizi è necessario essere titolari di un conto corrente presso una delle banche convenzionate con l'Agenzia. Nel 2004 i pagamenti effettuati tramite "Fisconline" sono stati 34mila (28mila nel 2003), mentre quelli effettuati tramite "Entratel" sono stati 75mila (52mila nel 2003);

- 33. comunicazione variazione partita Iva** (totale). I servizi "Entratel" e "Fisconline" dell'Agenzia delle entrate consentono agli utenti abilitati di effettuare tutti gli adempimenti necessari all'apertura della partita Iva (inizio attività), e le operazioni successive di variazione e cessazione di attività. Nel 2004, attraverso "Entratel", sono pervenute 948mila comunicazioni di variazione (449mila nel 2003);
- 34. dichiarazione e pagamento contributi (DM10)** (totale). L'Inps consente la trasmissione delle denunce DM10/2 utilizzando un'applicazione disponibile sul sito web. A seguito della trasmissione l'Istituto rilascia una ricevuta che attesta la ricezione e successivamente invia una ricevuta per ogni denuncia trasmessa. Il pagamento si effettua tramite il modello F24 (si veda il servizio "pagamento tasse"). Nel 2003 i modelli DM10 trasmessi sono stati 17,1milioni (11,8milioni nel 2003);
- 35. dichiarazione doganale** (totale). Il servizio dell'Agenzia delle dogane consente agli operatori economici di effettuare l'invio delle dichiarazioni doganali e intrastat. L'utente per accedere al servizio deve presentare all'Agenzia una richiesta di adesione, a seguito della quale sono rilasciate le credenziali di accesso, il software e la documentazione necessarie. Nell'anno sono state trasmesse 4,5milioni di dichiarazioni, circa il 48% di quelle ricevute (3,6 milioni nel 2003, il 38% del totale);
- 36. effettuazione denuncia e consultazione dello status pratiche giudiziarie civili** (parziale). È possibile la consultazione dello status pratiche giudiziarie civili nell'ambito del processo telematico in sperimentazione presso il Ministero della giustizia.

2.1.2 Carta d'identità elettronica e Carta nazionale dei servizi

Scheda obiettivo 2 - 30 milioni di Carte di identità elettroniche e Carte nazionali dei servizi distribuite

Dominio	Cittadini e imprese					
Fonte	Per il numero di CIE è stato utilizzato come fonte il Ministero dell'interno					
Finalità	Realizzare un'infrastruttura nazionale per l'identificazione in rete e l'accesso ai servizi mediante la Carta di identità elettronica (CIE) e la Carta nazionale servizi (CNS), utilizzate in modo uniforme su tutto il territorio nazionale e per tutta la pubblica amministrazione. Realizzare un documento di identità più sicuro rispetto a quello attualmente rilasciato. Promuovere la diffusione della firma digitale.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	Milioni di CIE emesse	0,01	0,04	0,04	0,28	16 (3,3)
	Milioni di CNS emesse	-	-	-	2,90	14 (4,7)
Osservazioni	Per la CNS le norme necessarie per la sua attivazione sono state emesse il 22 febbraio 2004 dal Consiglio dei Ministri.					

Al 31 dicembre 2004 le CIE emesse sono state 0,28 milioni, mentre le CNS sono state 2,9 milioni (quasi tutte distribuite dalla Regione Lombardia).

Per quanto riguarda la CIE, è in corso la seconda fase del progetto, che prevede la consegna di un milione e mezzo di carte a 139 comuni (sperimentatori) entro la fine del 2005 (con un ritardo di circa 2 anni sui tempi previsti del progetto iniziale). Il rilascio a regime della carta d'identità elettronica su tutto il territorio nazionale è condizionato dal reperimento dei fondi necessari (circa 100 milioni di euro). Per superare tale difficoltà la L. 43/2005 ha stabilito che la CIE sostituirà, dal primo gennaio 2006, la carta d'identità tradizionale, richiedendo un contributo pari alle spese di produzione e distribuzione della stessa.

Per quanto riguarda la CNS l'esperienza della Regione Lombardia e di alcuni progetti territoriali hanno permesso, a fine 2004, la distribuzione di circa 2,8 milioni di carte. Nel 2005 si prevede che verrà completata la distribuzione delle carte a tutti i cittadini della Lombardia (circa 9 milioni di abitanti). Tra le iniziative, effettuate o da fare, delle amministrazioni centrali si segnala che:

- il Ministero della difesa ha distribuito a dicembre 2004 circa 35mila carte CMD (Carta Multiservizi Difesa). La carta contiene i dati di identificazione del militare, la foto, le impronte digitali e informazioni sanitarie, nonché ospiterà i certificati digitali di firma digitale "debole" (per qualificare gli atti all'interno dell'Amministrazione) ed "avanzata" (rilasciata da un ente certificatore accreditato, per l'autenticazione on-line nell'ambito dei sistemi informativi delle forze armate e della pubblica amministrazione). A regime le carte distribuite saranno 200mila. A queste andranno aggiunte anche quelle dei Carabinieri, che intendono adottare la CMD della Difesa;
- gli Affari esteri e l'AcI hanno rinviato i loro progetti per mancanza di risorse finanziarie;
- l'Inail e l'Inps hanno costituito un gruppo di lavoro coordinato dal Cnipa per realizzare l'infrastruttura, che consentirà l'identificazione in rete di cittadini e imprese per l'accesso ai servizi degli enti previdenziali.

Si segnala infine che il Cnipa, a partire dal progetto per la diffusione della CNS nelle regioni del sud, sta lavorando alla realizzazione di un Centro Unificato di Emissione per abbattere i costi e ridurre i tempi di diffusione. In tale ottica è prevista una gara per selezionare il fornitore di tre milioni di carte, che potranno essere poi richieste dalle regioni del sud e da altri soggetti interessati, tra cui le amministrazioni centrali, sia per i loro dipendenti, sia per altri eventuali ambiti di diffusione.

2.1.3 Firma digitale

Scheda obiettivo 3 - Un milione di dispositivi di firma digitale rilasciati entro il 2003

Dominio	Cittadini e imprese					
Fonte	Assocertificatori e Cnipa					
Finalità	Diffusione della firma digitale tra cittadini ed imprese.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2003
	Numero di firme digitali rilasciate da certificatori accreditati (in migliaia)	0,585	1.122	1.876	1.000
Osservazioni	Il valore è stato misurato sulla base del numero dei dispositivi di firma digitale distribuiti dai certificatori abilitati.					

È stato ormai raggiunto e superato l'obiettivo di legislatura che fissava per il 31 dicembre 2003 la distribuzione di un milione di certificati di firma digitale. Al 31 dicembre 2004 il numero dei certificati emessi ha raggiunto quota 1,9 milioni, di cui circa 1,6 milioni distribuiti da Infocamere S.p.A. (Camere di Commercio I.A.A.) alle imprese per ottemperare agli obblighi di legge sulla trasmissione telematica dei bilanci. Il Cnipa invece ha distribuito circa 25mila certificati di firma (di cui oltre 14mila ai Carabinieri e circa 6mila per il SICOGE) e all'inizio del 2005 ha ricevuto richieste per ulteriori 13mila dispositivi.

Attualmente sono attivi 17 certificatori autorizzati, di cui sette certificati a partire dall'inizio del 2004. Di seguito se ne riporta l'elenco.

1. Actalis S.p.A. (dal 28/03/2002)
2. Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (dal 03/08/2004);
3. Banca Intesa S.p.A. (dal 09/09/2004);
4. Banca di Roma S.p.A. (dal 09/09/2004);
5. Cedacri S.p.A. (dal 15/11/2001 - Nuova denominazione sociale della Cedacrinord S.p.A.);
6. Cnipa (dal 15/03/2001);
7. Comando Trasmissioni e Informazioni Esercito (dal 10/04/2003 - già Comando C4 - IEW);
8. Consiglio Nazionale Forense (dal 11/12/2003);
9. Consiglio Nazionale del Notariato (dal 12/09/2002);
10. In.Te.S.A. S.p.A. (dal 22/03/2001)
11. I.T. Telecom S.r.l. (dal 13/01/2005);
12. Infocamere S.p.A. (dal 06/04/2000);
13. Lombardia Integrata S.p.A. (dal 17/08/2004);
14. Postecom S.p.A. (dal 20/04/2000)
15. Sanpaolo IMI S.p.A. (dal 08/04/2004);
16. Sogei S.p.A. (dal 26/02/2004);
17. Trust Italia S.p.A. (dal 07/06/2001);

In particolare, tra le iniziative avviate o in corso di realizzazione da parte delle amministrazioni, si segnala che:

- il Consiglio di Stato ha distribuito complessivamente 46 dispositivi tra funzionari e magistrati;
- la Presidenza del Consiglio prevede di completare per il 2005 la diffusione della Carta Multiservizi Presidenza, che include le funzionalità per l'accesso, la rilevazione presenze, l'autenticazione e la firma digitale. La firma verrà utilizzata anche nell'ambito del progetto Bandi e-government ormai completato;
- la Difesa prevede nel 2005 di completare il progetto "Firma digitale A.M.";
- i Carabinieri hanno distribuito oltre 14mila dispositivi di firma e hanno costituito un'autorità di certificazione interna, che a febbraio 2005 ha rilasciato 35mila certificati di firma "debole";
- l'Interno ha avviato attività per inserire la firma digitale nelle CIE;
- l'Istruzione si avvale di Postecom come certificatore per l'aggiornamento telematico della posizione dei docenti iscritti nelle graduatorie permanenti;
- l'Enpals ha distribuito circa 350 dispositivi ai propri dipendenti (90% del personale);
- l'Inail fino ad oggi ha distribuito ai vertici dell'Amministrazione 100 dispositivi di firma e per il 2005 ha programmato l'acquisizione di ulteriori 500 dispositivi di firma per la gestione del Documento unico di regolarità contabile;
- il Cnr prevede di costituire un'autorità di certificazione interna.

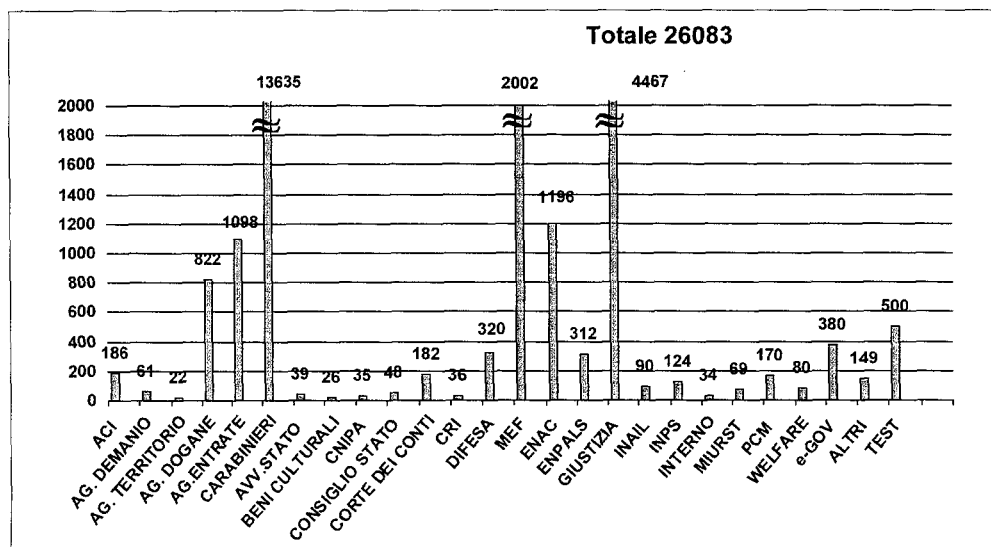
Nella tabella seguente sono riportati, suddivisi per amministrazione, i progetti che utilizzano la firma digitale e lo stato in cui si trovano.

Tabella 4 - Elenco dei progetti che utilizzano la firma digitale

AMMINISTRAZIONE	PROGETTO	STATO
Arma Carabinieri	Libro Matricola	Esercizio
	TEA (Trattamento Economico Attività)	Esercizio
Economia e Finanze	Mandato Informatico di Pagamento	Esercizio
	Sistema Contabilità Generale	Sperimentazione
	Sistema Integrato Pagamenti Automatici	Sperimentazione
	Attività Prelegislativa RGS	Sperimentazione
	Protocollo informatico SIGED	Sperimentazione
Giustizia	Processo telematico	Esercizio
ENAC	Carta identificazione personale	Esercizio
Beni culturali	Carta identificazione personale	Progettazione
Presidenza del Consiglio	Bandi e-government	Completato
Presidenza del Consiglio	Carta identificazione personale	Esercizio
CNIPA	G-Net	Completato
	Parei CNIPA	Esercizio
	Protocollo informatico CNIPA	Sperimentazione
CONSIP- Economia e Finanze	Strumenti per l'e-procurement - DPR 101/02	Sperimentazione

Nella figura che segue, invece, vengono evidenziati i certificati di firma digitale rilasciati dal Cnipa al 31 dicembre 2004. Rispetto a fine dicembre 2003 si registra un incremento del 41% (da 18.533 del 2003 a 26083 del 2004). Le amministrazioni con il maggior incremento sono state l'Enpals (+940%), l'Acì (+333%), il Ministero dell'economia e delle finanze (+231%) l'Agenzia delle entrate (+179%), la Corte dei conti (+164%) e l'Agenzia delle dogane (+125%).

Figura 4 - Certificati rilasciati dal Cnipa al 31 dicembre 2004



2.1.4 Trasparenza

Scheda obiettivo 9 – 2/3 degli uffici della pubblica amministrazione centrale con accessi on-line all'iter delle pratiche

Dominio	PAC					
Fonte	CNIPA					
Finalità	Permettere a cittadini e imprese di conoscere in modo trasparente lo stato delle attività amministrative di proprio interesse, migliorando di conseguenza l'efficacia e l'immagine della Pubblica Amministrazione.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	Numero di uffici che offrono agli utenti la possibilità di accesso on-line all'iter delle pratiche.	66% (30%)
	% di documenti protocollati elettronicamente	6%	56,9%(*)	83,7% ¹²	
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare il numero degli uffici che offrono agli utenti la possibilità di accedere on-line all'iter delle pratiche. Non essendo possibile misurare tale valore è stato utilizzato un nuovo indicatore: la percentuale di documenti protocollati elettronicamente sul totale.					

(*) Il dato 2003 è stato modificato a seguito di variazioni comunicate da alcune amministrazioni successivamente alla pubblicazione.

Solo alcune amministrazioni assicurano un vero e proprio accesso on-line allo stato delle pratiche (Agenzia delle entrate con l'applicazione "cassetto fiscale", Inps e Inail per alcuni processi e alcune categorie di utenti, il Consiglio di Stato per la situazione dei ricorsi, i Tribunali con il "processo telematico", in sperimentazione in alcune sedi, ecc.), soprattutto per le difficoltà legate al notevole impatto organizzativo. Parallelamente si registra:

- la progressiva diffusione del protocollo informatizzato, prerequisito necessario alla trasparenza, almeno per quanto riguarda il "nucleo minimo", ossia l'automazione del registro di protocollo. In alcune aree (Presidenza del Consiglio, Agenzie fiscali, Ministero dell'economia, Inps, Inail) la quasi totalità dei documenti è protocollata elettronicamente. Nelle altre amministrazioni centrali la percentuale è stimabile intorno al 25%;
- lo sviluppo dei call center, di cui si sono dotate 20 amministrazioni centrali e 17 enti, con volumi che in alcuni casi (Agenzia entrate, Inail, Inps) raggiungono e superano il milione di chiamate annue;
- l'ampia diffusione, sui siti delle amministrazioni, di indirizzi di posta elettronica e/o specifici moduli da compilare elettronicamente per ricevere informazioni.

Quasi tutte le amministrazioni sono impegnate sulla questione, sia sviluppando e diffondendo proprie soluzioni, sia valutando l'opportunità di usufruire del protocollo informativo in modalità

¹² In alcune grandi amministrazioni, quali ad es. i Ministeri della Giustizia, dell'Istruzione e dell'Interno, l'Arma dei Carabinieri e la Guardia di finanza, non sono disponibili dati completi e consolidati. La percentuale complessiva di documenti protocollati elettronicamente, riportati nella tabella, è pertanto da considerare solo indicativa.

ASP, messo a disposizione dal Cnipa. In particolare, alcune amministrazioni, tra cui Aci, Inail, Inpdap, Ministero delle politiche agricole ecc., sono impegnate nella realizzazione di soluzioni ad hoc per la trasparenza di specifici processi amministrativi.

Per quanto riguarda il protocollo, i dati di dettaglio si trovano nello specifico capitolo denominato "servizi trasversali".

2.1.5 Customer satisfaction

Scheda obiettivo 10 – Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di "customer satisfaction"

Dominio di riferimento	Intera PA					
Dominio di osservazione	PAC					
Fonte	Responsabili S.I					
Finalità	Diffondere competenze, esperienze e pratiche di monitoraggio della "customer satisfaction" per i servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche locali e centrali. Promuovere nelle amministrazioni programmi di miglioramento continuo, basati sulla valutazione della customer satisfaction.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	% degli uffici con servizi agli utenti che svolgono attività di misurazione della customer satisfaction	11,1	32,2	100 (30)
Osservazioni	L'indicatore prevede per il suo calcolo di misurare il numero totale degli uffici della PAC che offrono servizi e il numero totale degli uffici che misurano la customer satisfaction su tutti i servizi. Poiché al canale tradizionale di erogazione del servizio (l'ufficio) si sta aggiungendo il canale on-line per una visione più completa è necessario tener conto anche della misura della customer satisfaction e dei servizi erogati attraverso internet					

La diffusione di sistemi e procedure per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione degli utenti è molto differenziata. La situazione è molto positiva nelle due aree di servizio più importanti della Pubblica Amministrazione Centrale: il 97% degli uffici delle Agenzie fiscali (insieme alle Commissioni Tributarie) prevede tali attività; l'Inps svolge correntemente indagini e campagne di informazione utilizzando una pluralità di canali; l'Inail sta rapidamente diffondendo il sistema.

Uno specifico aspetto riguarda la possibilità di esprimere on-line giudizi e suggerimenti sui servizi resi disponibili in rete: offrono questa opportunità il 24% dei servizi on-line censiti (20% nel 2003).

Tabella 5 – Customer satisfaction negli uffici e nei servizi on-line, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	NUMERO UFFICI CHE EROGANO SERVIZI		NUMERO UFFICI CHE EROGANO SERVIZI CON CS		NUMERO SERVIZI ON-LINE		NUMERO SERVIZI ON-LINE CON RILEVAZIONE DEL CS	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Amministrazioni centrali	3.354	3.488	644	633	79	102	21	33
Enti	3.732	3.829	136	1.723(*)	99	105	14	18
TOTALE	7.086	7.317	780	2.356	178	207	35	51

(*) Nel dato sono compresi anche i 1.500 uffici che erogano servizi per conto dell'AGEA (ad es. consorzi agrari).

In particolare, tra le iniziative in corso o previste dalle amministrazioni, si segnala che:

- la SSPA, nell'ambito dell'attività didattica della scuola, prevede l'acquisizione dei dati dai questionari per la rilevazione della Customer Satisfaction (C.S.);
- i Beni culturali hanno potenziato il "front office" per la raccolta di segnalazioni, disservizi, suggerimenti, ecc. degli utenti smistandole agli Uffici competenti;
- le Politiche agricole prevedono di avviare, entro il 2005, il progetto "C.S. MIPAF". Il progetto è legato alla conclusione di quello sulla trasparenza;
- l'Enpals ha avviato alcune iniziative per rilevare la C.S.;
- l'Ice utilizza, in occasione di manifestazioni fieristiche sia in Italia che all'estero, questionari cartacei che distribuisce alle aziende italiane partecipanti. I dati sono successivamente elaborati con uno specifico software. Attualmente è in sperimentazione il questionario on-line;
- l'Inail nel 2004 ha rilevato la C.S. in 22 sedi territoriali, rappresentative delle rispettive realtà geografiche. A queste si aggiungeranno nel 2005 altre 20 sedi. È in corso, anche, uno studio per la definizione della C.S. nell'ambito dei servizi on-line;

Per quanto riguarda le iniziative a sostegno, il Cnipa sta completando la predisposizione della bozza di direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie sulla qualità dei portali e dei servizi, e sulle modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti. La direttiva ha lo scopo di favorire l'attivazione di adeguati sistemi e metodi di analisi delle informazioni rilevate.

2.2 Obiettivi verso l'interno delle amministrazioni

2.2.1 E-procurement

Scheda sintetica obiettivo 4 - e-procurement 50% della spesa per beni e servizi tramite e-procurement

Dominio	Intera PA					
Fonte	Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA - Ministero dell'economia e delle finanze					
Finalità	Razionalizzare la spesa di beni e servizi della pubblica amministrazione. Semplificare i processi di acquisto.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore del transato ¹³ per gli acquisti di beni e servizi in convenzione			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	Volume di spesa per acquisti di beni e servizi della PA attraverso strumenti di e-procurement (valori espressi in milioni di euro)	293	1.044	1.959	940	12.000 (3.000)

¹³Il volume del transato nel 2004 è stato calcolato sommando la spesa per beni e servizi in convenzione, cioè il valore degli acquisti effettuati dalla Pubblica Amministrazione, attraverso il sistema delle convenzioni Consip (932 milioni di euro), e il valore economico delle transazioni avvenute mediante il mercato elettronico (ca. 8 milioni di euro). Nell'anno 2003 il transato generato dal sistema delle convenzioni era stato pari a 1.959 milioni di euro, mentre quello attraverso il marketplace era stato pari a 142mila euro.

Nella misurazione di questo obiettivo si tiene conto solo degli acquisti effettuati tramite il programma per la razionalizzazione della spesa per l'acquisto di beni e servizi del Ministero dell'economia e delle finanze attraverso la Consip e non di altre realtà, similari, presenti a livello locale. Pertanto, i valori riportati sono parziali e non contemplano l'intero universo.

La diminuzione del volume di spesa del 2004 è dovuta ad alcune norme stabilite per Consip nel corso del anno 2003¹⁴ che ne hanno in parte sospeso l'attività.

Nel 2004 le convenzioni Consip hanno generato acquisti di beni e servizi per complessivi 932 milioni di euro (1.959 milioni di euro nel 2003), di cui 533 milioni solo per la pubblica amministrazione centrale (1.092 nel 2003).

Attraverso le iniziative intraprese dal Programma di razionalizzazione della spesa per beni e servizi della PA, nel 2004 è stato possibile ottenere un risparmio potenziale stimato pari a 948 milioni di euro (nel 2003 3.196 milioni di euro), per gli acquisti effettuati attraverso il sistema delle convenzioni.

Tabella 6 - Principali grandezze gestite dal programma di razionalizzazione della spesa per comparto, anni 2003 e 2004 (in milioni di euro)

AMMINISTRAZIONI	VOLUME TRANSATO ¹⁵		VOLUME SPESA AFFRONTATA ¹⁶		VOLUME RISPARMIO ¹⁷	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
PAC	1.092	533	3.876	946	1.267	365
Sanità	210	216	4.949	3291	587	266
Enti locali	527	133	4.328	951	899	205
Università	118	50	543	117	135	57
Altre PA	11	-	1.341	346	309	55
TOTALE	1.959	932	15.036	5.651	3.196	948

¹⁴ Il D. lgs. 143/2003 (giugno), convertito in legge n. 212/2003, ha stabilito (art. 5) che al fine di favorire la concorrenza tra le imprese, per le gare indette dalla Consip di valore, per ciascun lotto, uguale o superiore a 25 milioni di euro (IVA esclusa), il termine intercorrente tra la data di spedizione del bando all'ufficio pubblicazioni ufficiali dell'Unione europea e la data di scadenza del termine per la ricezione delle offerte non potesse essere inferiore a novanta giorni, anche per le gare in corso alla data del 13 giugno 2003, per le quali non si fosse ancora proceduto all'apertura delle buste contenenti l'offerta; tali gare sono state, pertanto, sospese e poi annullate. La stessa legge n. 212/2003 ha limitato l'obbligo (allora vigente) di adesione delle PA alle sole convenzioni relative a beni o a servizi caratterizzati dall'alta qualità e dalla bassa intensità di lavoro, da individuarsi con apposito decreto del Ministro dell'economia e delle finanze entro il 31 ottobre 2003. La necessità imposta dalla nuova normativa di attendere l'emanazione del DM ha determinato un'ulteriore, più ampia, sospensione dell'attività della Consip (nota del 23 novembre 2003). La legge n. 350/2003 (Finanziaria 2004) ha stabilito che il decreto, di cui al punto 2, dovesse essere invece emanato dal PCM entro il 31 marzo 2004 (spostandone dunque la competenza), e contenesse altresì le linee guida generali per assicurare la massima trasparenza nelle procedure non ancora concluse. La legge ha, inoltre, introdotto una differente distinzione tra "servizi a rilevanza nazionale" e "servizi a rilevanza regionale". La mancata emanazione di tale DPCM ha determinato il perdurare della sospensione delle attività della Consip relative al sistema delle convenzioni. Il DL n. 168/2004 del 12 luglio 2004 (convertito in legge n. 191/2004 "manovra bis" il 30 luglio 2004) ha eliminato ogni differenziazione delle tipologie di servizi. Il previsto DPCM è stato emanato nel novembre 2004 e pubblicato nella G.U. del 25 gennaio 2005. Pertanto, il Ministero dell'economia e delle finanze ha dato disposizioni perché le attività della Consip connesse col sistema delle convenzioni riprendano il loro corso normale.

¹⁵ Valore degli ordini effettivamente transitati attraverso il sistema Consip. Non include il valore di quanto acquistato dalle pubbliche amministrazioni al di fuori delle convenzioni Consip, a condizioni economiche migliorative delle stesse.

¹⁶ Valore complessivo della spesa delle PA, per le categorie merceologiche oggetto di azioni di razionalizzazione da parte di Consip. Tale valore considera l'effetto "benchmark": mentre le amministrazioni dello Stato sono tenute ad approvvigionarsi utilizzando le convenzioni Consip, le restanti PA hanno facoltà di aderire alle convenzioni stesse, ovvero devono utilizzarne i parametri di qualità e di prezzo per l'acquisto di beni comparabili.

¹⁷ Applicazione della percentuale di riduzione dei costi unitari al totale della spesa di riferimento affrontata a pari quantità

Le adesioni al sistema delle convenzioni, intese come ordinativi di fornitura pervenuti, sono state complessivamente circa 58mila (nel 2003 183mila), di cui solo il 3% (nel 2003 il 12%) è stato inviato in modalità elettronica (e-mail) e il restante in modalità cartacea (fax).

Nella tabella seguente si evidenzia, per comparto, l'incidenza sul transato di ogni categoria merceologica riferibile all'ICT.

Tabella 7 - Transato non cumulato per comparto e per categoria merceologica relativa all'ICT, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

CATEGORIE MERCEOLOGICHE	PAC		ENTI LOCALI		SANITÀ		UNIVERSITÀ		ALTRE PA		TOTALE	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
PC desktop	3,9	1,8	3,1	1,0	2,4	0,6	3,4	0,8	-0,7	-	3,4	1,4
PC portatili	1,2	0,3	1,3	-	1,1	-	3,1	-	-	-	1,3	0,2
Reti fonia dati	0,3	2,7	0,5	1,3	0,1	2,9	0,3	4,0	-	-	0,3	2,5
Stampanti	0,8	0,3	0,9	0,4	0,7	0,5	1,1	0,3	0,1	-	0,8	0,3
SW gestione documentale	0,3	-	0,1	-	-	-	-	-	-	-	0,2	-
SW produttività (1)	0,6	0,6	1,5	1,2	1,2	1,1	0,4	0,2	0,3	-	0,9	0,8
Telefonia (2)	8,8	23,5	20,9	47,7	15,1	44,0	10,4	42,3	35,8	-	12,1	33,1
Soluzioni di videocomunicazione	-	0,3	-	0,2	-	0,1	-	0,3	-	-	-	0,2
Centrali telefoniche	0,3	0,2	3,2	1,6	0,6	1,0	0,7	0,4	5,3	-	0,7	0,7
Carta in risme	1,9	0,3	1,1	0,2	1,2	0,2	1,7	0,1	-	-	1,6	0,2
TOTALE	18,2	30,0	32,7	53,7	22,4	50,4	21,1	48,5	41,0	-	21,2	39,4

Nota 1: Sun, Microsoft, Lotus;

Nota 2: fissa, mobile e connettività IP;

Fonte: Ministero dell'economia e delle finanze - Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA.

Per le categorie merceologiche relative all'informatica, i maggiori risparmi hanno riguardato l'acquisto di software per la produttività individuale. Nella tabella sotto riprodotta sono state evidenziate le riduzioni di costi unitari ottenuti a valle dell'aggiudicazione delle gare espletate nel 2004.

Tabella 8 - Risparmi per categoria merceologica relativa all'ICT, anno 2004 (in percentuale sul costo unitario)

CATEGORIE MERCEOLOGICHE	RISPARMIO %
Ecotomografi	60%
Sistemi di videocomunicazione	56%
Reti fonia-dati	54%
Centrali telefoniche	51%
Mobili e arredi (uso didattico e ufficio)	50%
Ambulanze	38%
Fotocopiatori	29%
Fax	23%
Lubrificanti	20%
Biodiesel da riscaldamento	17%
Autobus	14%

(segue)

Carburanti extra rete	11%
Buoni carburante	9%
Buoni pasto	6%
Farmaci	5%
Fuel cards	3%
TOTALE	27%

Fonte: Ministero dell' economia e delle finanze - Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA

Il market-place

La Direzione Acquisti in Rete gestisce, oltre alla tradizionale "convenzione", due ulteriori modalità per l'acquisizione dei beni e dei servizi: il *market-place* e la gara telematica.

Il *market-place* (detto anche mercato elettronico della PA) è un vero e proprio mercato virtuale disponibile su internet dove i compratori, scegliendo tra prodotti simili offerti da una pluralità di venditori, acquistano quelli che meglio rispondono alle proprie esigenze.

La sperimentazione di tale modalità è partita alla fine del 2003 e la messa a regime è avvenuta nel corso del 2004. Al 31 dicembre 2004 sono disponibili sul mercato elettronico 15 categorie merceologiche (al 31/12/2003 erano 7), tra le quali a titolo esemplificativo citiamo: prodotti e accessori informatici, ausili informatici per disabili, dispositivi di protezione individuale, materiale elettrico, piccole apparecchiature da laboratorio, nonché prodotti, accessori e materiali di consumo per ufficio.

Di seguito si propone una tabella riassuntiva delle principali grandezze inerenti il *market-place*, nella quale si evidenzia che tale mercato sta, attualmente, in una fase di espansione dal punto di vista della copertura del territorio, delle categorie merceologiche di spesa e del volume economico transato.

Tabella 9 - Market-place, anni 2003 e 2004

MARKET-PLACE	2003	2004
N° categorie merceologiche cumulate	7	15
N° articoli	11.591	113.207
N° fornitori	65	335
N° punti coinvolti	1.059	2.231
N° punti registrati attivi	23	604
N° transazioni	40 OD(*) e 2 RDO(**)	3.117
VALORE ECONOMICO TRANSAZIONE IN MIGLIAIA DI EURO	51 - 97	7.976

Fonte: Ministero dell' economia e delle finanze - Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA

Legenda: (*) OD = Ordine diretto, (**) RDO = Richiesta di offerta

Le gare telematiche

Per quanto riguarda, invece, le gare telematiche, la Consip dispone di una piattaforma tecnologica finalizzata a supportare lo svolgimento di tale procedura, così come previsto dal DPR 101 del 4 aprile 2002.

Nel 2004 la Consip ha messo a disposizione la propria piattaforma per gare in modalità ASP (vedi tabella di seguito), di cui non si conosce il volume economico transato.

Tabella 10 - Gare telematiche in modalità ASP con la piattaforma Consip nel 2004

GARE 2004			
MINISTERO DELLA DIFESA			
GARE TELEMATICHE	PUBBLICAZIONE BANDO	PUBBLICAZIONE AVVISO	ESPLETAMENTO GARA
Servizio di trasporto aereo	22/10/2003	23/02/2004	14/04/2004
PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI			
GARE TELEMATICHE	PUBBLICAZIONE BANDO	PUBBLICAZIONE AVVISO	ESPLETAMENTO GARA
Arredi direzionali - 2 lotti	22/04/2004	03/09/2004	19/10/2004
Arredi operativi - 1 lotto	22/04/2004	03/09/2004	19/10/2004
Sedute per ufficio - 1 lotto	22/04/2004	03/09/2004	19/10/2004
Poltrone e divani - 1 lotto	22/04/2004	22/09/2004	09/11/2004
Tende - 1 lotto	22/04/2004	18/11/2004	20/12/2004
POLITECNICO DI MILANO			
GARE TELEMATICHE	PUBBLICAZIONE BANDO	PUBBLICAZIONE AVVISO	ESPLETAMENTO GARA
Materiale igienico sanitario	04/08/2004	18/02/2005	entro fine aprile
AZIENDA OSPEDALIERA DI NIGUARDA			
GARE TELEMATICHE	PUBBLICAZIONE BANDO	PUBBLICAZIONE AVVISO	ESPLETAMENTO GARA
Radio farmaci (da 15 a 40 lotti)	10/09/2004	sospeso	sospeso

2.2.2 E-mail interne

Scheda obiettivo 5 - Tutta la posta interna via e-mail

Dominio	PAC					
Fonte	Responsabili S.l.					
Finalità	Ridurre drasticamente i costi interni per la comunicazione, semplificare la gestione del rapporto di lavoro e le attività produttive, migliorando la circolarità delle informazioni, il reperimento e la velocità di trasmissione.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	PAC - % posta interna inviata via e-mail	10%	100% (40%)
	% dipendenti informatizzati con casella di posta elettronica	32%	48%	59%	72,6%
	valore su base 100 (anno 2002) del volume di posta interna inviata via e-mail	100	198	358
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare, per la sola PAC, la percentuale di messaggi inviati tramite posta elettronica sul totale dei messaggi scambiati, anche in modo tradizionale cartaceo. Non essendo noto quale sia il numero totale di messaggi all'interno delle amministrazioni, non è stato possibile calcolare l'indicatore. Per misurare il fenomeno è stata rilevata la percentuale di dipendenti della PAC dotati di casella di posta elettronica sul totale dei dipendenti informatizzati, e la variazione del volume di messaggi, avendo posto il valore 2002 uguale a 100.					
Commenti	Il ricorso alla posta elettronica, come strumento di lavoro, è entrato a far parte degli strumenti operativi della pubblica amministrazione, fermo restando la necessità di ricorrere al supporto cartaceo per atti ufficiali, anche a rilevanza interna.					

La posta elettronica costituisce, ormai, il normale strumento di comunicazione per gli scambi di carattere informale, ambito in cui l'obiettivo è da ritenersi raggiunto.

In particolare, oltre il 72% dei dipendenti è dotato di una casella di posta mentre i messaggi scambiati nel 2004 sono stati circa 289 milioni, con una crescita del 80% rispetto al 2003. Il numero di caselle di posta elettronica registra un incremento del 26% rispetto al 2003 e il numero medio di messaggi scambiati per casella di posta, all'interno di una singola amministrazione è stato di circa 740.

Più lenta è, invece, la sostituzione delle comunicazioni cartacee formali, legata alla diffusione della posta certificata e della firma elettronica, al momento realizzata solo in alcuni ambiti specifici.

Tra le azioni di sostegno all'incremento dell'utilizzo della posta elettronica, sia all'interno delle amministrazioni, sia tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione, si collocano:

- il progetto @P@ finanziato dal CMSI con 8 milioni euro. Il Cnipa ha selezionato e cofinanziato 26 progetti di 14 amministrazioni (tra le principali si evidenziano: la Giustizia, la Difesa, l'Interno, le Politiche agricole, l'Economia e le Finanze, l'Agenzia entrate, la Salute, la Presidenza del Consiglio, i Beni culturali, il Consiglio di Stato e l'Avvocatura). In particolare, gli interventi previsti riguardano principalmente la comunicazione tra amministrazioni con ampio ricorso alla posta certificata (15 interventi, 18 PA interessate), la comunicazione interna con procedimenti interni e rapporti con i dipendenti (8 interventi, 8 PA interessate), la comunicazione con cittadini ed imprese (3 interventi);
- l'approvazione delle recenti regole sulla posta certificata, che rendono possibile utilizzare la posta elettronica come "raccomandata" con certezza di data e di ricezione;
- il progetto di IndicePA che rende pubbliche e fruibili le caselle di posta elettronica istituzionali di tutti gli uffici, che diventano così facilmente accessibili a tutti i cittadini. Attualmente nell'indice sono presenti i dati di 36 amministrazioni centrali.

2.2.3 Impegno e mandato informatico

Scheda obiettivo 6 - Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line

Dominio	PAC					
Fonte	Ministero dell'economia e delle finanze - Ragioneria generale dello Stato					
Finalità	Realizzare il sistema dei pagamenti della pubblica amministrazione (SIPA). Trasformare in evidenze informatiche tutti gli atti di impegno, i titoli di spesa e le estinzioni degli stessi. Responsabilizzare le amministrazioni nell'ambito del processo di spesa.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	Numero di impegni e pagamenti (mandati informatici) gestiti on-line (in milioni)	0,003	1	24	24	25 (20)
Osservazioni	L'esperienza fatta nel corso di questi tre anni di gestione del SIPA/SICOGI ha dimostrato la validità del modello prescelto. Infatti, si tratta del primo e unico caso in cui tutte le amministrazioni centrali adottano uno stesso sistema per la gestione di un processo aziendale e per l'interscambio dei flussi tra amministrazioni. Tale modello ha permesso di conseguire risultati soddisfacenti, in primo luogo per Banca d'Italia e la Ragioneria generale dello Stato relativamente alla fase del pagamento, e per le amministrazioni centrali che hanno ricevuto un forte contributo all'automazione del processo contabile e stimolate nel contempo ad avviare una revisione organica dei processi amministrativi interni correlati alle operazioni contabili in linea con le potenzialità dei servizi offerti dal SIPA/SICOGI.					

Al 31 dicembre 2004 sono stati emessi oltre 24 milioni di atti di impegno e pagamento on-line, comprendenti mandati informatici, ordini di accreditamento e altri pagamenti, spese fisse (stipendi e pensioni): l'obiettivo (di 25 milioni) è pertanto sostanzialmente raggiunto.

Tutte queste operazioni alimentano la banca dati dei pagamenti pubblici, per il monitoraggio in tempo reale della spesa pubblica.

Il SiCoGe, sistema automatizzato per la Contabilità finanziaria distribuito da RGS, è utilizzato per il 46% dei capitoli di bilancio, ma la completa dematerializzazione del processo è ancora ostacolata dallo scarso utilizzo della firma digitale (vedi dettaglio nello specifico capitolo sui servizi di funzionamento o di auto-amministrazione).

Tra le iniziative realizzate o in corso si evidenzia che in molte amministrazioni (tra cui, ad esempio, i Beni culturali, il Lavoro, la Salute) è in via di completamento la diffusione del sistema SiCoGe, in alcuni casi (Difesa, Carabinieri) da integrarsi con proprie applicazioni.

Anche molti Enti (Ice, Inail, Inpdap, Inps) stanno procedendo all'automazione delle procedure contabili.

Per quanto riguarda le azioni a sostegno, il Cnipa, oltre a fornire supporto alle amministrazioni centrali per la diffusione al proprio interno del SiCoGe e per la tempestiva acquisizione delle sue nuove funzionalità, sta elaborando, d'intesa con RGS, nuove possibili soluzioni per favorire la completa diffusione e dematerializzazione, compresa l'archiviazione ottica sostitutiva dei documenti contabili.

2.2.4 Alfabetizzazione informatica

Scheda obiettivo 7 - Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili

Dominio di riferimento	Intera PA					
Dominio di osservazione	PAC					
Fonte	Responsabili S.I.					
Finalità	Formazione certificata all'uso dell'informatica di tutti i dipendenti pubblici (ECDL start), coerente con la Direttiva del Ministro per la funzione pubblica sulla formazione e la valorizzazione del personale.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	Percentuale dei dipendenti pubblici eleggibili alfabetizzati (ECDL ¹⁸ start).	0,1%	1,2%	1,8%	100% (60%)
Osservazioni	La certificazione ECDL attesta l'abilità dei dipendenti pubblici all'uso degli strumenti informatici. Negli anni passati le amministrazioni hanno effettuato attività di formazione e addestramento del personale che hanno reso possibile l'utilizzazione delle tecnologie informatiche. Non avendo le amministrazioni definito il numero dei dipendenti eleggibili, per calcolare il rapporto, si è preso in considerazione il numero dei dipendenti informatizzabili.					

¹⁸ ECDL = European Computer Driving Licence.

A fine dicembre 2004 hanno acquisito la certificazione oltre 9 mila dipendenti delle PAC, circa l'1,8% dei dipendenti informatizzabili, ossia una percentuale irrilevante rispetto all'obiettivo. Il problema riguarda però la certificazione piuttosto che l'effettiva padronanza degli strumenti: già nel 2003 il 90% dei dipendenti usava correntemente un personal computer in dotazione. Anche la formazione informatica è stata rilevante:

- negli ultimi tre anni si sono avute complessivamente oltre 225mila partecipazioni a corsi di formazione, per oltre 775mila giornate;
- in ognuno degli ultimi due anni tutti gli addetti ICT delle PA hanno in media partecipato ad almeno un corso di formazione, per ulteriori 90-95mila giornate all'anno (5 a testa).

La scarsa diffusione della certificazione è dovuta per lo più alla carenza di fondi da destinare a questo impiego, tuttavia i dipendenti certificati nel periodo sono cresciuti del 52% rispetto al 2003, mentre il numero di dipendenti che hanno effettuato corsi equivalenti a quelli necessari per la certificazione è aumentato del 27,4%.

Tra le iniziative realizzate o in corso delle amministrazioni, si evidenzia che:

- il Consiglio di Stato, dal 2004 ha iniziato un processo di riqualificazione delle risorse interne che porterà alle prime certificazioni ECDL a partire dal 2006;
- gli Affari esteri, la Difesa, il Cfs e l'AcI hanno rinviato iniziative per mancanza di risorse finanziarie;
- i Beni culturali stanno elaborando un apposito progetto;
- i Carabinieri consentono di conseguire la certificazione ECDL attraverso un corso erogato attraverso la rete Intranet.
- le Entrate, nel 2004, hanno avviato alla certificazione solo pochi dipendenti. L'avvio del progetto di e-learning consentirà di certificare 1000 dipendenti nell'anno, con un progressivo aumento negli anni futuri. Attualmente si sta valutando la possibilità di diventare un ente certificatore, presso l'AICA;
- le Infrastrutture, attraverso un progetto pilota, avvieranno alla certificazione circa il 6% dei propri dipendenti;
- il Lavoro prevede di aderire ai corsi organizzati dalla Funzione pubblica;
- le Politiche agricole prevedono di effettuare nel 2005 corsi di formazione per certificare tutti i dipendenti;
- la Salute ha previsto un impegno economico di 70mila euro per tale voce di spesa;
- l'Ice e l'Inail, sebbene abbiano gran parte del personale alfabetizzato, non hanno pianificato attività di certificazione;
- l'Ipost nel 2004 ha alfabetizzato oltre 250 utenti non informatici. Per il 2005 prevede di alfabetizzare altro personale attraverso corsi interni.

Per quanto riguarda le iniziative a sostegno, il Comitato dei Ministri dell'8 febbraio 2005 ha approvato uno stanziamento di 5 milioni di euro, finalizzato alla formazione certificata dei lavoratori dipendenti.

2.2.5 E-learning

Scheda obiettivo 8 - 1/3 della formazione erogata via e-learning

Dominio	Intera PA					
Fonte	Anno 2004 SSPA "8° rapporto sulla formazione nella Pubblica Amministrazione 2004"					
Finalità	Ridurre i costi della formazione e renderne più agevole la fruizione. Integrare e diffondere le esperienze e le sperimentazioni già fatte (scuole della PA, FORMEZ, etc.). Definire un'architettura aperta a tutti i soggetti pubblici e privati, materiali didattici conformi agli standard europei.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	% ore di formazione erogate con tecniche di e-learning	33% (15%)
	% ore di formazione fruite in modalità e-learning dall'intera pubblica amministrazione		0,7%	2,5%	2,2%	
	% ore di formazione fruite in modalità e-learning dalla PAC			3,6%	0,2%	
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare, nell'ambito della PA nel suo complesso, la percentuale di formazione erogata con tecniche di e-learning. Non essendo noto tale valore, il fenomeno è stato misurato utilizzando il numero di ore fruite dagli allievi, sia complessivamente sia in modalità e-learning. I dati 2004 sono stati ottenuti elaborando alcune tabelle dell'8° rapporto della SSPA.					

La rilevazione della SSPA permette di misurare la quota di formazione effettuata in modalità e-learning. I corsi, che utilizzano prevalentemente la modalità d'aula, continuano ad essere di gran lunga numerosi, mentre la crescita registrata lo scorso anno per la modalità e-learning subisce un rallentamento, tuttavia l'utilizzo delle tecnologie su web conferma la sempre più diffusa identificazione di internet come strumento tecnologico utile, in prospettiva essenziale, per la realizzazione delle attività formative.

Nella PAC, diverse amministrazioni possiedono una piattaforma di e-learning (SSPA, Cortei dei conti, Ministeri delle Comunicazioni e dell'Istruzione, Agenzie delle Dogane e del Demanio. In diversi casi, peraltro, le iniziative realizzate hanno avuto carattere sperimentale.

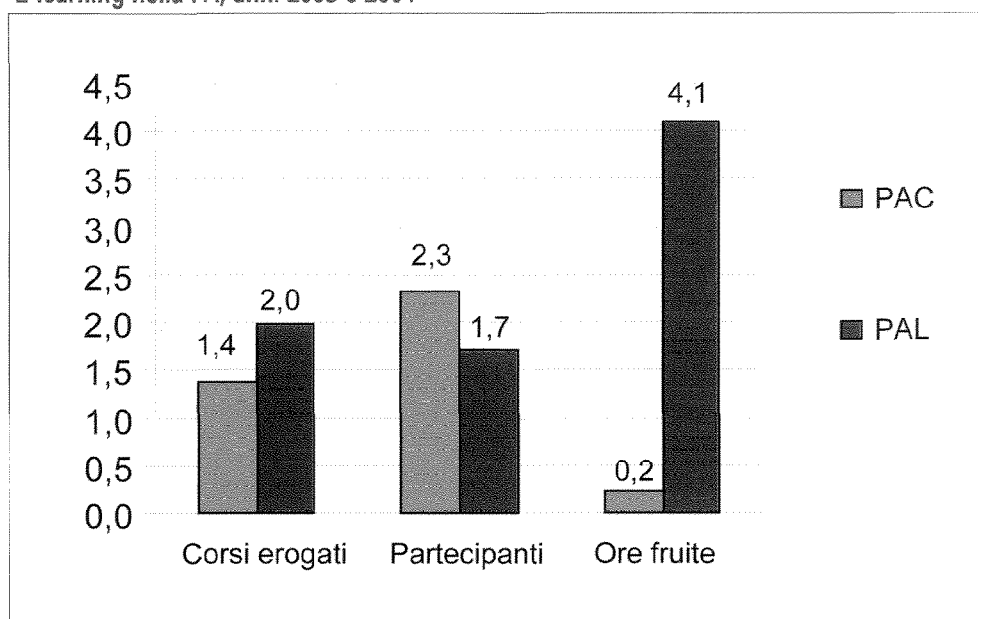
In particolare, la percentuale di ore¹⁹ di formazione erogate in modalità e-learning passa dal 3,6% del 2003 allo 0,2% nel 2004. I corsi²⁰ erogati in questa modalità rappresentano l'1,4% del totale erogato, mentre la percentuale dei partecipanti²¹ a corsi in modalità e-learning si attesta al 2,3% (5% nel 2003).

¹⁹ Il dato non è stato rilevato per i comparti: Camere di commercio, Regioni, Province e Comuni.

²⁰ L'elaborazione è stata effettuata su 81 Province, 284 Comuni e 64 atenei. Nel comparto Università il dato è elaborato sul numero delle partecipazioni e non dei corsi.

²¹ I partecipanti sono calcolati su ogni segnalazione di modalità di svolgimento. Per l'Università i partecipanti sono relativi alla modalità di svolgimento prevalente. Non è stato rilevato il dato per i comparti: Camere di commercio, Regioni, Province e Comuni.

Figura 5 - E-learning nella PA, anni 2003 e 2004



Fonte: elaborazioni Cnipa su dati provenienti dal "8° rapporto sulla formazione nella PA 2004" della SSPA

Nella tabella seguente sono riportati i dati analitici per comparto.

Tabella 11 - Ore fruite di formazione dai dipendenti pubblici, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI PER COMPARTO	ORE DI FORMAZIONE FRUITE (IN MIGLIAIA)		ORE E-LEARNING FRUITE (IN MIGLIAIA)		% E-LEARNING	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
- PCM e Ministeri	7.998	7.400	416	17	5,2	0,2
- Sicurezza	4.180	3.389	-	20	-	0,6
- Organi dello Stato	53	82	2	-	4,3	-
- Enti pubblici	1.274	1.481	59	1	4,7	0,1
PAC	13.505	12.351	478	38	3,6	0,2
- Università	588	723	8	30	1,4	4,1
- Regioni	2.317	56	2,4
- Province	997	6	0,6
- Comuni	2.171	30	1,4
PAL E AUTONOMIE LOCALI	6.073	723	100	30	1,7	4,1
TUTTE LE PA	19.578	13.074	578	68	3,0	2,2

Fonte: elaborazioni Cnipa su dati provenienti dall' "8° rapporto sulla formazione nella PA 2004" della SSPA

Note: il dato 2004 non è stato rilevato per i comparti: Camere di commercio, Regioni, Province e Comuni.

Tra le iniziative in corso o previste delle amministrazioni, si evidenzia che:

- i Beni culturali stanno effettuando corsi di formazione on-line. I principali corsi on-line riguardano: la formazione del personale sulla intranet; la formazione dei bibliotecari e degli operatori delle sale multimediali, operanti presso tutte le biblioteche pubbliche e i musei; la formazione di qualità certificata per l'apprendimento del Sistema Informativo Generale del Catalogo (SIGEC), realizzato dall'Istituto Centrale per il Catalogo e la Documentazione (ICCD), in collaborazione con l'Enea;
- il Consiglio di Stato pensa di avviare la formazione a distanza a partire dal 2006. Per il 2005 prevede di utilizzare il sistema WBT-on-line per l'autoistruzione sulle funzionalità del NSIGA e sul software di produttività individuale;
- le Entrate hanno nel 2004 terminato lo studio di fattibilità del sistema di e-learning. Nella prima metà del 2005 inizierà una fase pilota in cui si erogheranno corsi per il conseguimento dell'ECDL a 1000 dipendenti; al 2006 saranno coinvolti fino a 15000 utenti, con l'adozione di tecniche di *virtual classroom* (FAQ, forum, chat, tutoring, ecc.);
- l'Interno ha previsto la formazione, anche in modalità e-learning, per gli Ufficiali di stato civile e anagrafe;
- l'Istruzione ha in progetto il rifacimento del sistema di e-learning TRAMPI (in open source), con il quale, attraverso internet, eroga formazione al personale amministrativo del Ministero e a quello scolastico;
- il Lavoro, dopo una fase sperimentale avvenuta nel 2004, continua ad erogare formazione in questa modalità;
- la Salute prevede iniziative per l'infrastruttura e i servizi di e-learning;
- l'Ice nel 2004 ha avviato alcuni progetti pilota di formazione e-learning per il personale della sede di Roma (corsi di lingue estere) e degli uffici periferici (formazione su applicativo Sinfonet 2.0);
- l'Inail ha rilasciato 1250 utenze (utenti finali e informatici) per permettere la fruizione di corsi in modalità e-learning su Windows 2000 e Office 2000. Nel 2005 è previsto il rilascio di ulteriori 5000 utenze per l'erogazione di corsi su Datawarehouse, Privacy, materie istituzionali, ecc.;
- l'Inpdap amplierà nel 2005 la propria piattaforma e-learning;
- l'Ipost utilizza questa modalità per formare i dipendenti sulle applicazioni in uso.

A tutte queste iniziative si può aggiungere:

- il Centro di competenza, creato dal Cnipa per fornire supporto alle amministrazioni, che ha elaborato apposite "Linee guida per i progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni", e creato un "Vademecum" operativo, anche al fine di favorire il riuso di esperienze e materiali;
- il progetto "Scuola virtuale della PA" (nato nella direttiva sulla "Formazione e valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni", emanata il 6 agosto 2004 dal Ministro per la funzione pubblica, di concerto con il Ministro per l'innovazione e le tecnologie è finanziato con fondi UMTS), che prevede la creazione di un portale e-learning per la PA (come sezione del portale www.italia.gov), di un repository di materiali didattici riusabili realizzati dalle amministrazioni e la realizzazione di una piattaforma di erogazione utilizzabile in modalità ASP, la promozione e la divulgazione dell'uso dell'e-learning, l'attivazione di percorsi formativi per il management della PA, il co-finanziamento di progetti di e-learning sviluppati da PA locali e centrali, e di master in modalità *blended* in collaborazione con università.

3. Stato dell'informatizzazione - Servizi

3.1 Canali di accesso ai servizi

Il processo di modernizzazione della pubblica amministrazione (e-government) utilizza sempre di più la tecnologia informatica e telematica per semplificare e personalizzare il rapporto con l'utente. La maggior parte delle iniziative sono incentrate sullo sviluppo dei portali e dei siti web, che diventano di fatto sempre più simili ad un ufficio virtuale integrato e trasparente.

3.1.1 Servizi via web

3.1.1.1 Portali

Il portale nazionale del cittadino - Italia.gov.it

Il portale, attivo da giugno 2002, è il punto unitario di accesso per il cittadino alle informazioni e ai servizi on-line di tutta la pubblica amministrazione. In particolare esso:

- raccoglie informazioni e servizi che scaturiscono da circa 150 siti delle amministrazioni (oltre 10.000 link) presentandole per la navigazione rispettivamente con il criterio "le tue guide" e "gli eventi della vita";
- offre sezioni e servizi finalizzati a risolvere esigenze su tematiche specifiche (ad es. la ricerca di opportunità di lavoro o di formazione, gli adempimenti amministrativi esperibili on-line e la modulistica) o per specifiche classi di utenti (ragazzi, studenti, italiani all'estero). Sono presenti, inoltre, le sezioni "Scrivici" e "L'esperto risponde", alle quali i cittadini possono rivolgersi per esporre specifici problemi o ricevere consulenza qualificata su temi generali.

Nel 2004 sono state 12 milioni le pagine visitate, 2 milioni gli accessi e circa 70mila i contatti (tra e-mail ricevute e chiamate al Contact center). Le principali iniziative realizzate sono state:

- la predisposizione e realizzazione del sondaggio on-line "L'Amministrazione che vorrei", presentata a Forum-PA 2004, che ha raccolto oltre 5mila risposte dei cittadini;
- la nuova sezione "risolvi on-line", che contiene l'elenco dei servizi on-line ad uso dei cittadini, erogati dalle amministrazioni pubbliche, e la descrizione di alcune procedure amministrative, accompagnate da informazioni e servizi integrati da eseguire "passo passo";
- la sperimentazione di una metodologia CRM che ha analizzato l'utenza registrata del portale, consentendo di avviare una campagna mirata di e-mail;
- la promozione dei progetti "Vola con internet" e "Vai con internet", che prevedono facilitazioni per l'acquisto di un personal computer, rispettivamente per i nati nel 1988 e per famiglie e docenti;
- la pubblicazione del gioco "Navigame", basato su domande e risposte di cultura generale, nella sezione dedicata ai ragazzi.

Il portale per i servizi integrati alle imprese - Impresa.gov.it

Il 2004 è stato caratterizzato da attività finalizzate all'attivazione della versione definitiva del Portale per le imprese, che rappresenta l'evoluzione del sistema pilota già attivo nel dicembre 2002.

Il Portale, cofinanziato dal Comitato dei Ministri per la società dell'informazione, scaturisce da un protocollo di intesa siglato a luglio 2003 tra il Ministro per l'innovazione e le tecnologie, il Ministro per le attività produttive e il Presidente dell'Unione Italiana delle Camere di Commercio.

Per quanto riguarda l'aspetto più strettamente operativo, previo parere favorevole del Cnipa, nel luglio 2004 è stato formalizzato il contratto per la realizzazione del sistema tra UnionCamere ed InfoCamere, con avvio delle attività conseguenti nell'agosto 2004.

Per l'intero anno 2004, e in particolare nella fase attuativa del progetto definitivo, il Cnipa ha svolto il ruolo di governo tecnico dell'iniziativa, conferitogli dal citato protocollo d'intesa, assicurando la costante azione di indirizzo e di verifica delle attività di realizzazione ed il coordinamento per l'integrazione dei servizi erogati dagli enti che fino ad ora hanno partecipato all'iniziativa (Camere di commercio, Inps e Inail).

A partire da dicembre 2004, in vista del rilascio del nuovo sistema, il Cnipa ha intensificato sia quelle attività, rivolte alle Amministrazioni centrali, finalizzate a implementare nuovi servizi alle imprese, da erogare in forma integrata attraverso "impresa.gov", sia quelle attività rivolte alla definizione di opportuni piani di comunicazione e formazione. Nel marzo del 2005, conclusa la fase di sperimentazione, il Portale delle imprese è stato avviato in esercizio sull'intero territorio nazionale.

Il Portale è un punto di accesso unitario a tutte le informazioni e servizi on-line per le imprese pubblicati nei siti istituzionali della pubblica amministrazione centrale e locale. Potenziali utenti del Portale sono le oltre 5 milioni di imprese italiane, e comunque tutti gli imprenditori e aspiranti tali, i loro delegati (intermediari professionali, le associazioni di categoria, patronati), nonché tutti coloro che partecipano alla gestione della realtà d'impresa.

Il riconoscimento dell'utente per l'accesso ai servizi viene effettuato in maniera sicura mediante l'utilizzo di una CNS (Carta Nazionale dei Servizi) o di una delle più diffuse smart card con certificato digitale di autenticazione (Infocamere, Postecom).

Il Portale permette di accedere alle informazioni, alla modulistica ed ai servizi interattivi offerti nei siti istituzionali delle PAC, delle Regioni, Province, Comunità montane, dei Comuni con più di 25 mila abitanti, delle Aziende Sanitarie Locali e delle Camere di commercio.

Inoltre, consente di gestire interamente on-line 19 procedure amministrative di cui sono titolari le Camere di commercio, l'Inps e l'Inail, predisponendo e inoltrando telematicamente le pratiche. È infatti possibile svolgere, con un'unica operazione e senza duplicazione di informazioni, più adempimenti di competenza di diversi soggetti istituzionali (ad es. iscrizione di un'impresa).

Gli utenti possono usufruire di un servizio di assistenza agli utenti attraverso un Contact center accessibile via telefono e via e-mail.

Tabella 12 - I servizi integrati resi disponibili on-line

AREE DI INTERVENTO	SERVIZI
APRIRE UN'ATTIVITÀ	1. Iscrizione di un'impresa individuale o di una società
MODIFICARE UN'ATTIVITÀ	2. Variazione attività esercitata 3. Variazione denominazione 4. Variazione sede legale 5. Variazione sede operativa 6. Variazione ragione sociale
PAGARE LE TASSE	7. Richiesta regolarità contributiva (INPS) 8. Calcolo codice F24 per artigiani e commercianti (INPS) 9. Invio DM 10 (INPS) 10. Invio GLA (INPS) 11. Estratto conto aziendale (INPS) 12. Denuncia nominativa assicurati DNA (INAIL) 13. Gestione contabile (INAIL)
GESTIRE IL PERSONALE	14. Sospensione dell'attività con dipendenti 15. Riattivazione dell'attività con dipendenti 16. Cessazione dell'attività con dipendenti
CONSULTARE	17. Trasmissione dati anagrafici alla Camera di commercio 18. Trasmissione dati anagrafici ad INAIL 19. Trasmissione dati anagrafici ad INPS

Il portale Normeinrete

Il portale offre gratuitamente un punto di accesso unitario alla normativa italiana ed europea pubblicata nei siti istituzionali delle amministrazioni aderenti al progetto Normeinrete. Il progetto²² intende facilitare l'accesso alle norme e offrire un supporto alle amministrazioni per la produzione, la divulgazione e la pubblicazione, attraverso Internet, dei documenti di interesse giuridico.

Il modello sul quale si basa il portale è di tipo federato, in cui ogni amministrazione, su base volontaristica, mette a disposizione la propria base documentale. L'interoperabilità e l'integrazione tra le diverse basi documentali sono possibili grazie all'adozione di standard comuni per l'identificazione (Nome uniforme o URN) e per la rappresentazione (XML) delle norme. Grazie all'adozione generalizzata del nome uniforme è possibile effettuare una ricerca per estremi, attraverso un'unica interfaccia, senza conoscere la base documentale dove è contenuto il documento ricercato. D'altro canto, l'adozione di uno schema comune per la marcatura XML del contenuto strutturale e semantico delle norme consente la realizzazione di applicazioni evolute e di controlli di correttezza sui documenti, aumentandone quindi la qualità complessiva.

Nell'ultimo anno il portale Normeinrete ha visto migliorare sensibilmente sia la qualità che la quantità delle norme indicizzate. In particolare, è stata messa a disposizione la banca dati della Corte di Cassazione, contenente il testo storico delle norme emesse in Italia dal 1948 ad oggi. A breve, inoltre, saranno disponibili anche le leggi dal 1861 al 1948. Lo stesso portale contiene anche una sezione riservata attraverso cui alle amministrazioni partecipanti vengono offerti servizi di formazione in linea e strumenti software di supporto all'adozione degli standard, distribuiti in modalità open source. Ogni mese il portale è visitato mediamente da circa 60mila utenti, che effettuano circa 120mila ricerche.

3.1.1.2 Siti istituzionali e portali tematici

Tutte le 51 amministrazioni hanno un sito istituzionale, 32 amministrazioni gestiscono oltre 767 siti. I Beni culturali e gli Affari esteri gestiscono rispettivamente 208 e 200 siti.

Il numero di visite medie per sito gestito è pari a 377mila (lo scorso anno era pari a 274mila). I siti più visitati nell'anno sono quelli dell'Istruzione (circa 89 milioni di visite) e quello dell'Agenzia delle entrate (circa 26 milioni di visite).

Tabella 13 - Siti gestiti, numero richieste e numero visite, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	CON UN SOLO SITO		CON PIÙ SITI		N° SITI GESTITI		NUMERO RICHIESTE ANNO (IN MILIONI)		NUMERO VISITE ANNO (IN MILIONI)	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Amministrazioni centrali	10	9	16	17	455	515	359	1.028	165	250
Enti	10	10	14	15	258	252	360	551	27	35
Tutte	20	19	30	32	713	767	710	1.579	192	285

Fonte: elaborazioni Cnipa sui dati delle amministrazioni

Molte amministrazioni, accanto ai siti istituzionali, hanno creato siti o portali tematici per specifici utenti (ad esempio il sito del FAI, gestito dall'AcI, per gli appassionati di automobilismo), per contenuto informativo e tipologia di servizi mirata all'approfondimento di tematiche particolari

²² Promosso dal Cnipa su proposta del Ministero della giustizia.

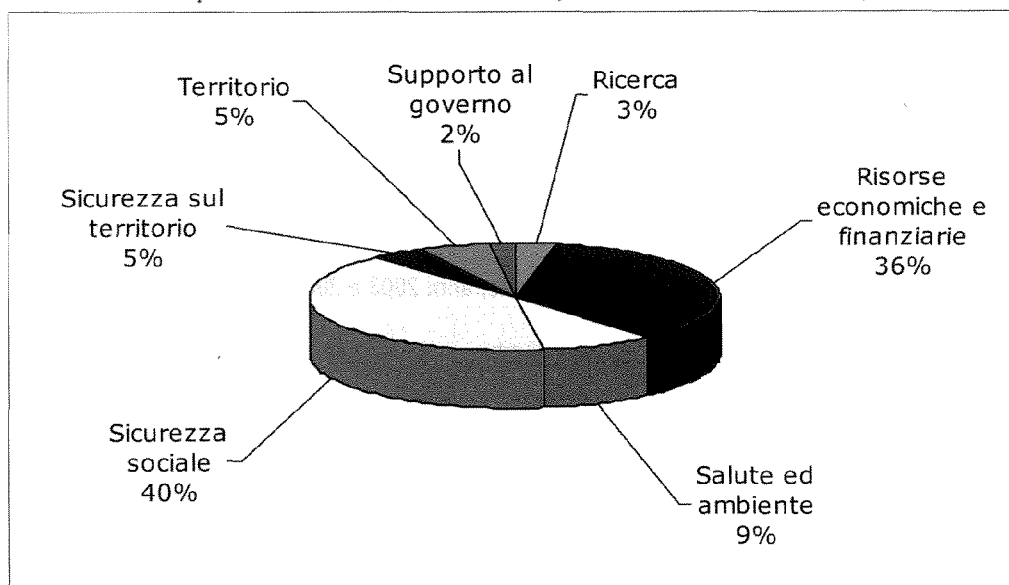
(come ad es. il Portale cartografico nazionale²³ del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio per la diffusione di informazioni ambientali e territoriali georeferenziate; il Portale Itatrade.com dell'Ice per la promozione del commercio e della collaborazione industriale internazionale). Nel breve periodo, sviluppando iniziative già avviate, saranno disponibili, tra l'altro, il Portale per la prevenzione dell'Inail (destinato ad incrementare l'interazione con il mondo del lavoro e a potenziare quella con organismi bilaterali e parti sociali, oltre che collegare i soggetti che operano sul territorio nel sistema di gestione della prevenzione nei luoghi di lavoro) e il Portale della cultura del Ministero per i beni e le attività culturali (destinato a divenire un unico punto di accesso per tutte le informazioni relative al patrimonio, alle attività, agli eventi culturali e dello spettacolo e relativamente agli eventi non statali fornirà informazioni sugli enti locali territoriali o di altri soggetti).

3.1.1.3 Servizi on-line

Cresce il numero dei servizi. Trentasette amministrazioni centrali su 51 erogano attualmente 205 servizi on-line (lo scorso anno erano 36 le amministrazioni che fornivano 173 servizi); di questi servizi 56 sono fruibili solo da intermediari (commercialisti, notai, centri autorizzati di assistenza fiscale CAAF) lo scorso anno erano 46 (in appendice è riportato il dettaglio dei servizi per amministrazione).

Le principali aree tematiche sono la sicurezza sociale (40%) e le risorse economiche (36%).

Figura 6 - Servizi on-line per area tematica, anno 2004 (in percentuale)



Di seguito si riporta in tabella il numero dei servizi suddivisi per amministrazione, e raggruppati per area tematica. Si evidenzia anche il numero di quelli accessibili tramite intermediario che sono il 27,3% (lo scorso anno erano il 26,6%).

²³ In particolare, nell'ambito del Portale "www.atlanteitaliano.it" trova allocazione il Sistema Cartografico Federato (SCF), attualmente in fase sperimentale, che vuole essere un sistema di gestione e condivisione dei dati geotopografici della pubblica amministrazione, per garantire l'omogeneità, l'interoperabilità, l'aggiornamento e l'assistenza agli utenti della PAC e delle PAL nella distribuzione di dati territoriali ambientali.

Tabella 14 - Numero servizi erogati dalle amministrazioni per area tematica e con intermediario, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI RAGGRUPPATE PER AREA TEMATICA	NUMERO SERVIZI EROGATI		DI CUI QUELLI CON INTERMEDIARIO	
	AREA TEMATICA		AREA TEMATICA	
	2003	2004	2003	2004
Attività produttive	3	4	1	1
ICE	14	11	-	-
Attività Produttive	17	15	1	1
Beni culturali	5	6	1	-
Beni culturali	5	6	1	-
Comunicazioni	-	-	-	-
Difesa	-	3	-	-
Difesa nazionale	-	3	-	-
Consiglio di Stato	1	1	-	-
Corte dei conti	2	2	1	-
Giustizia	2	2	-	1
Giustizia ed attività giuridico legislativa	5	5	1	1
ACI	12	14	1	3
Infrastrutture	1	1	1	1
Infrastrutture	13	15	3	4
Istruzione	7	9	-	-
SSPA	3	3	1	1
Istruzione	10	12	1	1
Lavoro	2	-	-	-
Lavoro occupazione	2	-	-	-
Relazioni con l'estero	-	-	-	-
CNR	1	-	-	-
ENEA	1	1	-	-
ISTAT	4	4	-	-
Ricerca	6	5	-	-
Politiche fiscali	4	5	-	-
Dogane	1	1	1	1
Entrate	31	39	15	18
Territorio	2	2	2	2
Tesoro	1	6	-	-
Risorse economiche e finanziarie	42	53	18	21
Ambiente	1	1	-	-
Salute	4	1	-	-
ISS	10	11	-	-
Salute ed ambiente	15	13	-	-
INPDAP	3	2	1	1
INPS	21	22	12	12
IPSEMA	3	3	-	-
ENPALS	4	3	1	1
IIMS	1	1	-	-
INAIL	17	27	7	13
IPOST	-	1	-	-
ISPESL	1	1	-	-
Sicurezza sociale	50	60	21	27
Interno	3	7	-	-
Sicurezza sul territorio	3	7	-	-
AGEA	1	1	1	-
CFS	1	1	-	-
INEA	2	3	-	-
Politiche agricole	3	3	-	-
Territorio	7	8	1	-
Presidenza	1	3	-	1
Supporto al governo	1	3	-	1
Totale	173	205	46	56

Fonte: elaborazioni Cnipa sui dati delle amministrazioni

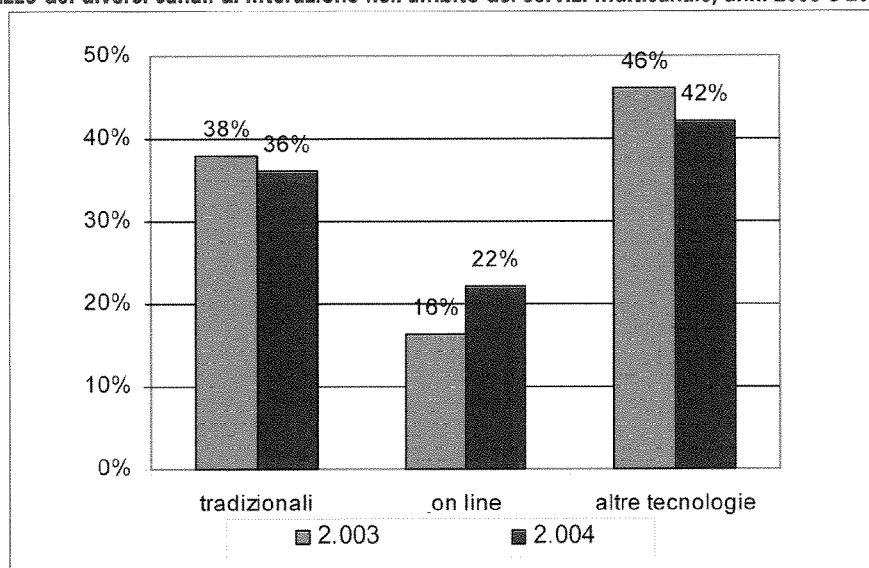
Il 44% dei servizi è di tipo informativo, i restanti, avendo un accesso controllato, forniscono informazioni personalizzate.

Aumenta in maniera rilevante il numero di transazioni tra gli utenti (cittadini, imprese e intermediari) e la pubblica amministrazione. Il numero dichiarato di transazioni on-line per i servizi con accesso controllato è passato complessivamente da 119 milioni a 172 milioni, con una crescita complessiva del 45%. Particolarmente rilevante la crescita delle transazioni per i settori Fisco e Previdenza:

- le dichiarazioni doganali e Intrastat inviate telematicamente da 11.995 operatori economici iscritti sono passate da 3,6 milioni nel 2003 a 4,6 milioni nel 2004;
- gli accessi ai propri dati fiscali attraverso il Cassetto fiscale, per gli utenti di Fisconline, sono passati da 308mila nel 2003 a 750mila nel 2004;
- il rilascio dei codici fiscali da parte dei comuni (6.228) e l'allineamento degli archivi comunali con l'anagrafe tributaria per cui sono passati da 1,4 milioni nel 2003 a 2,6 milioni di operazioni nel 2004;
- le richieste di consultazione dell'anagrafica unica dell'Inps, a cui accedono 7.817 intermediari, sono passate da 811mila nel 2003 a 1,2 milioni nel 2004;
- le dichiarazioni e il relativo pagamento dei contributi (DM10 dell'Inps), trasmessi tramite 94.669 consulenti, sono passati da 11,8 milioni nel 2003 a 17,1 nel 2004;
- gli inserimenti di informazioni e il numero di letture dei precedenti effettuati nel Casellario Centrale Infortuni Inail da parte di 5132 assicurazioni tra cui, ENPAIA, IPSEMA, INPGI, sono passate rispettivamente da 30mila nel 2003 a 47mila nel 2004 (le letture), e da 140mila nel 2003 a 396mila nel 2004 (gli inserimenti).

Dai dati forniti dalle amministrazioni risulta che 27 servizi su 205 hanno diversi canali di interazione con gli utenti e, in tale ambito, la modalità on-line incide per il 22% nel 2004 (16% nel 2003).

Figura 7 - Utilizzo dei diversi canali di interazione nell'ambito dei servizi multicanale, anni 2003 e 2004 (in percentuale)



3.1.1.4 Problema dell'accessibilità ai siti e ai portali

Pur in presenza di diversi canali di interazione, molti cittadini sono esclusi dalla loro fruizione. Il *digital divide* rappresenta la barriera che divide gli utenti in grado di utilizzare le nuove tecno-

logie e internet, da quelli deboli (anziani, disabili, fasce di popolazione meno abbienti) in grado solo di utilizzare modalità tradizionali.

Dopo l'approvazione della legge sull'accessibilità²⁴ sono aumentate le attenzioni e le iniziative volte a favorire sia la fruizione dei servizi erogati dalla PA nei confronti di tutti i cittadini, attraverso l'abbattimento di barriere informatiche, sia l'adeguamento dei posti di lavoro per i dipendenti disabili in servizio presso strutture pubbliche.

In tal senso la Segreteria tecnico-scientifica, istituita presso il Cnipa a supporto della "Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione in favore delle categorie deboli o svantaggiate", ha operato su due direttrici principali:

1. la stesura del Regolamento della Legge stessa e la definizione degli aspetti tecnici e normativi necessari per la sua operatività, come la metodologia di progettazione, la realizzazione e la valutazione dell'accessibilità dei siti internet, la determinazione delle regole tecniche per la realizzazione e valutazione dei siti e delle applicazioni informatiche accessibili, la gestione del logo attestante l'accessibilità anche con il concorso dei valutatori esterni;
2. la promozione e diffusione della strategia di riferimento, nonché delle attività già realizzate o da pianificare. In questo contesto rientrano gli articoli per la stampa, le pubblicazioni di opuscoli e quaderni, la gestione del sito "Pubbliaccesso", la partecipazione a "Forum PA" e "Handimatica", le iniziative nel settore della formazione, il premio "PA aperta" e numerosi interventi a convegni e seminari, anche a livello internazionale (Parigi, Bruxelles...) che hanno evidenziato il ruolo d'avanguardia che attualmente l'Italia svolge sul tema.

Tra le iniziative delle amministrazioni si evidenzia quella dell'Inail, che ha progettato ed erogato al personale disabile visivo dell'Inail, addetto al centralino telefonico (circa 200 dipendenti) corsi in aula con il supporto di tutor e docenti con la stessa disabilità per l'uso delle nuove tecnologie (Windows, Word, Posta elettronica Internet e Intranet). È in sperimentazione la formazione continua di questo personale attraverso corsi e-learning compatibili con i software specialistici JAWS e LUNAR. La specificità di tale intervento formativo (unico nell'ambito della pubblica amministrazione) ha permesso all'Istituto di ottenere il terzo premio per la sezione Progetti Formativi del premio "Filippo Basile" per la formazione nella PA.

3.1.2. Servizi via WAP e SMS

L'Inpdap ha attivato il servizio Inpdap on Wap (<http://www.inpdap.gov.it/wap>), un nuovo servizio on-line utilizzabile da qualunque telefono cellulare abilitato ai servizi Wap, attraverso il quale è possibile reperire informazioni sulla sede Inpdap di interesse (provincia, indirizzo, telefono e l'orario di apertura al pubblico) sulle news (organizzazione di eventi, comunicati stampa e nuove pubblicazioni) e su bandi e concorsi, borse di studio, mutui e master (attraverso i Chioschi telematici sono disponibili gli stessi servizi erogati via Internet con carte personali, @-Carta o codice fiscale). È, inoltre, attivo un servizio informativo via SMS per la cui iscrizione gli utenti compilano e inviano un modulo di adesione pubblicato sul sito web. Possono, altresì, recarsi presso l'URP della sede provinciale Inpdap. I dati che devono essere forniti sono quelli anagrafici, il codice fiscale, i recapiti e il numero del cellulare. Un avviso SMS conferma l'attivazione del servizio. Un breve messaggio sul cellulare avvisa in pratica l'utente della pubblicazione di bandi, previdenza, credito, borse di studio, soggiorni vacanze e master.

²⁴L. 4 del 2004 sull'accessibilità e la determinazione delle regole tecniche per la realizzazione e valutazione dei siti e delle applicazioni informatiche accessibili, legge approvata, in via definitiva, all'unanimità dal Senato il 17 dicembre 2003.

Per quanto riguarda il Ministero dell'interno:

- è disponibile un servizio SMS per interrogare la banca dati interforze relativa ad auto e moto rubate. Basta inviare un messaggio ad un particolare numero di telefono (320.3885858) semplicemente con la targa preceduta dalla lettera T e da uno spazio;
- dal 25 ottobre 2004 è attivo, in collaborazione con la Provincia di Torino, un servizio sperimentale di prenotazione via SMS dedicato ai cittadini extracomunitari per la presentazione delle istanze per il rinnovo o aggiornamento del permesso di soggiorno, e per il rilascio o rinnovo della carta di soggiorno; il rilascio di nulla osta al ricongiungimento familiare e coesione familiare per i cittadini extracomunitari già regolarmente soggiornanti ad altro titolo (ad esempio per turismo o cure mediche).

L'Agenzia delle entrate inviando un SMS²⁵ al numero 320.4308444 permette di chiedere e avere informazioni veloci e semplici di carattere generale, come ad esempio, il termine di una scadenza tributaria o di proroga di un versamento d'imposta, i termini di presentazione delle dichiarazioni, la data di pubblicazione di una circolare, l'individuazione di un codice tributo, in ogni caso le informazioni veloci, la cui risposta non debba essere articolata.

Il Ministero per i beni e le attività culturali con CulturalSMS.it offre, anche in lingua inglese a partire dai primi mesi del 2004, un servizio di informazioni turistiche. Basta inviare un SMS al numero 339.991199 in linguaggio naturale (ad es. basta scrivere "A che ora aprono i Musei Vaticani?" oppure "Quanto costa il biglietto per gli Uffizi?" per ottenere la risposta con le informazioni desiderate). È il sistema stesso ad "interpretare" gli SMS. Inoltre è a disposizione un servizio di news culturali con il quale si può ricevere un SMS al giorno con tutte le novità.

3.1.3 Servizi via Contact center e Chioschi telematici

Per garantire l'accesso ai servizi e alle informazioni presenti sui siti web delle amministrazioni o sui portali, anche a chi non dispone di sistemi informatici e di collegamenti a internet, sono utilizzati i Contact center.

Venti amministrazioni centrali e 17 enti hanno un proprio Contact/Call center per l'erogazione sia d'informazioni, sia di servizi, e ritengono tale struttura un elemento significativo di front line (nel 2003 erano 18 le amministrazioni centrali e 14 gli enti). Nove amministrazioni centrali (Corte dei conti, Ministero delle comunicazioni, Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, Arma dei Carabinieri, Ministero della giustizia, Ministero della salute, Dipartimento delle politiche fiscali, Agenzia delle entrate ed Agenzia del territorio) e cinque enti (Aci, Agea, Cnr, Inps, ed Inpdap) erogano tutti i servizi di sportello anche tramite il Contact/Call center.

Le chiamate annue ricevute dai Contact/Call center di 25 amministrazioni (di cui 14 centrali e 11 enti) non superano 300mila, mentre, per sette amministrazioni sono comprese tra 300mila e 800mila (Avvocatura, Corte dei conti, Agenzia del territorio, Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, Aci, Inail e Istat), per due sono comprese tra 800mila e 2 milioni (Agenzia delle entrate e Inpdap). Il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e l'Inps superano i 2 milioni di chiamate annue ricevute.

Trenta amministrazioni (di cui 16 centrali e 14 enti) forniscono risposte di tipo personalizzato, le restanti sette di tipo standard.

Ventinove amministrazioni usano prevalentemente il canale telefonico (operatore) per dialogare con l'utente, altrettante utilizzano la posta elettronica: solo sette amministrazioni usano filtri automatici.

Quasi tutte le amministrazioni utilizzano la posta elettronica per dialogare con l'utente. Tra queste si segnala l'Istat con 650mila messaggi ricevuti.

²⁵ L'utente formulerà la richiesta utilizzando la funzione "messaggio di testo" dal proprio telefono cellulare, creerà quindi un normale SMS, facendolo rientrare nell'ambito dei 160 caratteri o, se superiori, fino a 320 caratteri, pari a 2 SMS.

Tabella 15 - Contact center, anno 2004

AMMINISTRAZIONI	CONTACT CENTER	TIPOLOGIA INFORMAZIONE EROGATA			TIPO DI RISPOSTA		MODALITÀ DI RISPOSTA			
		DI BASE	SU ALCUNI SERVIZI	SU TUTTI I SERVIZI	STANDARD	PERSONALIZZATA	OPERATORE	FILTRI	E-MAIL	ALTRO
Amm.ni centrali	20	3	8	9	4	16	16	4	16	4
Enti	17	4	8	5	2	14	13	3	13	5
TUTTE	37	7	16	14	6	30	29	7	29	9

Fonte: elaborazioni CNIPA sui dati delle amministrazioni

Complessivamente sei tra amministrazioni ed enti sono supportate da un sistema di *Customer Relationship Management* (CRM) quali: l'Arma dei Carabinieri, le Agenzie delle Entrate e delle Dogane, il Ministero di giustizia, Aci, Agea.

La gestione delle chiamate in 17 amministrazioni è affidata a risorse interne, 13 si affidano ad un sistema misto (Affari esteri, Beni culturali, Politiche fiscali, Territorio, Giustizia, Interno, Infrastrutture, Aci, Cnr, Inail, Inpdap, Inps, Unire), sette sono in outsourcing (Istruzione, Lavoro, Politiche agricole, Salute, Agea, Enit, Ipost).

Di seguito per singola amministrazione sono riportate le informazioni di dettaglio.

Tabella 16 - Contact center, anno 2004

AMMINISTRAZIONE	TIPO INFORMAZIONI EROGATE			TIPO RISPOSTA			MODALITÀ RISPOSTA			E-MAIL RICEVUTE IN UN ANNO
	DI BASE	SU ALCUNI SERVIZI	SU TUTTI I SERVIZI	STANDARD	PERSONALIZZATA	OPERATORE	FILTRI	E-MAIL	ALTRO	
Avvocatura	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	1.100
Corte dei conti	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI
Affari esteri	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Beni culturali	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	50.000
Comunicazioni	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	50.000
Difesa	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	22.852
Carabinieri	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	65.150
Politiche fiscali	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	361
Dogane	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	-
Entrate	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	14.130
Territorio	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	450
Guardia di finanza	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	6.802
Giustizia	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	10.383
Interno	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	20.000
Infrastrutture	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	11.400
Istruzione	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO
Lavoro	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO
Politiche agricole	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO
CFS	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	5.000
Salute	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	1.897
ACI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	59.000
AGEA	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	50.000
CNR	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	5.000
ENAC	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO
ENIT	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	30.000

(segue)

ENPALS	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	1.500
FOFI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	300
ICE	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	1.500
INAIL	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
INPDAP	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	9.000
INPS	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	71.751
IPOST	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	8.000
ISAE	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	1.200
ISPESL	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
ISS	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO
ISTAT	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	650.000
UNIRE	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	1.000

Tra le attività tese ad estenderne le competenze, creare nuovi Contact center e a migliorarne il servizio reso si segnalano:

- due iniziative dell'Agenzia delle entrate. La prima è volta a migliorare **la qualità dei dati**, attraverso l'allineamento continuo - tra le Anagrafi comunali e gli archivi del MEF - sull'esistenza in vita e la residenza dei soggetti, e a migliorare **i tempi di soluzione dei problemi segnalati** attraverso la realizzazione di un *Knowledge Base*. La seconda nell'ambito del controllo della spesa sanitaria, è volta oltre che a migliorare la qualità dei dati, a supportare la messa in esercizio del sistema di controllo assistendo farmacie, strutture sanitarie, Regioni, Asl, Comuni, e cittadini nell'invio telematico dei dati, nell'allineamento e validazione banche dati, e nel rilascio tessera sanitaria, ecc.;
- un'iniziativa dell'Unioncamere, nell'ambito dei servizi integrati alle imprese, volta a fornire un supporto di **primo livello integrato** nella gestione dei problemi ai professionisti interessati, attraverso un servizio telefonico, e a smistare alle amministrazioni competenti la soluzione di quesiti specifici;
- un'iniziativa dell'Agenzia del territorio, che nel 2004 ha attivato, sempre nell'ambito del miglioramento della **qualità dei dati**, un servizio di Contact center a cui possono rivolgersi tutti coloro che riscontrano incoerenze nella situazione catastale dei propri immobili per presentare la richiesta di correzione dei dati catastali discordanti.

Per quanto riguarda i Chioschi telematici, ulteriore strumento per l'accesso in modalità self service ai servizi, allo stato sono 385, di cui 105 nelle amministrazioni centrali (100 all'Interno e cinque alla Difesa) e 280 negli enti pubblici non economici (200 all'Inps, 60 all'Inail, 10 all'Enac, cinque al Cnr, tre all'Inpdap e due al Enpals).

Tabella 17 - Chioschi telematici, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	CHIOSCHI TELEMATICI	
	2003	2004
Amministrazioni centrali	100	105
Enti	269	280
TOTALE	369	385

3.2 Servizi per area tematica

3.2.1 Attività economiche e produttive

Attività produttive

I servizi offerti dal sito web del Ministero sono di carattere prevalentemente informativo e consentono a:

- imprese, associazioni di categoria, studiosi e altri di acquisire dati statistici nel settore commerciale (Osservatorio sul commercio);
- imprese promotrici (o a soggetti delegati dalle stesse) di manifestazioni a premio di redigere le comunicazioni avvalendosi di modulistica elettronica e di inoltrare le stesse attraverso mezzi telematici;
- imprese, ricercatori e inventori di esaminare la Banca Dati dei brevetti italiani, europei e internazionali nonché di inviare le domande in tema di proprietà industriale all'ufficio italiano brevetti e marchi.

Sul sito sono pubblicate anche le gare di appalto.

Attualmente è in collaudo il servizio di interoperabilità (import export) con Agenzia delle dogane destinato agli operatori economici del settore agroalimentare ed è terminato lo studio di fattibilità e la realizzazione di un prototipo del progetto Infopromo. Questo progetto intende creare un sistema informativo di supporto alle decisioni in materia di politica promozionale nazionale, e alla gestione e utilizzo dei contributi erogati dalla Direzione Generale per la Promozione degli Scambi a sostegno di programmi promozionali e dell'internazionalizzazione delle imprese.

Ice

Dal sito istituzionale è accessibile il SINCE (Sistema Informativo del Commercio Estero) che ha l'obiettivo di veicolare su una rete accessibile a tutti gli operatori pubblici e privati il complesso delle informazioni disponibili a supporto dell'internazionalizzazione. Il sistema offre prodotti e servizi per la valutazione dei mercati ed in particolare: guide-paese, guide agli investimenti, analisi del rischio-paese, notizie di commercio estero, statistiche sul commercio estero e prodotti editoriali, segnalazione di opportunità commerciali, di gare e finanziamenti internazionali e la promozione di fiere e di manifestazioni internazionali. In particolare, il portale contiene 13 banche dati, una newsletter quotidiana del commercio estero, in collaborazione con l'ANSA, 120 rubriche-paese, che propongono prodotti e servizi sugli specifici mercati esteri e i collegamenti ai siti degli Uffici esteri e ai punti Ice di corrispondenza. Sono, inoltre, disponibili 16 siti regionali italiani, finalizzati a informare gli operatori su iniziative dell'Istituto riguardanti il territorio: notizie, fiere, accordi di programma e contatti in loco. Dal portale è possibile anche acquisire la "carta servizi" per l'acquisto di servizi on-line e per ottenere sconti sui servizi di assistenza e avere accesso al catalogo on-line dei servizi dell'Istituto.

Il portale internazionale "www.italtrade.com" ha una valenza promozionale ed è rivolto agli operatori stranieri. Esso rappresenta il raccogliitore delle rubriche finalizzate a presentare informazioni e servizi sull'economia italiana e dei vari siti settoriali con valenza promozionale per ciascun Paese in cui l'Ice è presente. È possibile, quindi, interagire con la rete Ice, richiedendo informazioni on-line e trasmettendo proposte di collaborazione che sono veicolate automaticamente alle aziende italiane attraverso la banca dati Opportunità d'affari.

Nell'anno tra l'altro:

- è stata realizzata la prima versione del Portale Italia Internazionale, PON-ATAS, commissionato da MAP su fondi comunitari, da condividere con gli altri attori fornitori di servizi informativi per le imprese italiane: MAE, Regioni, ecc;

- è stata messa in esercizio, nell'ambito del progetto Rubrica operatori locali, la banca dati per gli operatori esteri, alimentata dagli uffici, con informazioni sulle aziende straniere che hanno richiesto nell'ultimo anno prodotti o servizi alle imprese italiane;
- è continuata nell'ambito del sistema "Virtual Market" che permette di gestire il work flow per gli incontri bilaterali fra aziende in occasione di eventi promozionali, l'attività presso il Dipartimento Promozione dell'Internazionalizzazione;
- è stata resa accessibile, da settembre 2004, il sistema Banca dati finanziamenti all'export realizzato per il Ministero delle attività produttive al fine di automatizzare il flusso di informazioni tra uffici esteri dell'Ice e del Ministero.

3.2.2 Comunicazioni

È stata implementata la Banca dati numerazione telefonica al fine di consentire agli operatori l'accesso alle informazioni relative agli utenti che si sono avvalsi della possibilità di trasferirsi ad un altro gestore, ottemperando alla nuova modalità stabilita dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed è in fase di definizione il progetto *clearing house*. Questo progetto consentirà la gestione completa di tutto il processo relativo al trasferimento dell'utente da un gestore all'altro con lo scopo di diminuire i tempi dello stesso trasferimento consentendo una tracciabilità in tempo reale.

È in fase di collaudo l'applicazione per la gestione della Banca dati sorveglianza del mercato degli apparati radio e terminali TLC.

Sono in corso iniziative per informatizzare la gestione delle procedure per concessioni di un'emittenza radiotelevisiva, autorizzazioni in materia di comunicazioni elettroniche ad uso pubblico e contributi.

3.2.3 Beni culturali e turismo

Beni culturali

Sul sito web sono disponibili i seguenti servizi per i cittadini:

- la prenotazione e l'acquisto dei biglietti di alcuni musei di rilevanza nazionale;
- un servizio di informazione turistica interattiva tramite telefonino (CulturalwebSMS). Con l'invio di un messaggio SMS in linguaggio naturale al 339.991199 si potrà conoscere l'orario, l'indirizzo e il costo del biglietto di un museo;
- una sezione Web-Tv (CulturalwebTV - Culturalweb): con un palinsesto di trasmissioni e un magazine televisivo settimanale, CulturalwebTv informa su spettacoli, rassegne, manifestazioni, mostre e l'agenda settimanale degli appuntamenti;
- informazioni su grandi eventi sportivi e sul programma di Governo per lo sport.

È possibile inoltre a studiosi, ricercatori e enti pubblici territoriali consultare una guida generale degli archivi di Stato di Modena, Milano, Firenze, Lecce, Siena (non è possibile la consultazione diretta dei documenti) e ai cittadini l'acquisto on-line di foto della Fototeca nazionale.

Nel corso dell'anno nell'ambito:

- del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), è stato avviato il progetto "Biblioteca digitale italiana e network turistico culturale" allo scopo di innovare il servizio e hanno aderito 111 nuove biblioteche al sistema di catalogazione SBN. La rete SBN è costituita da oltre 2mila biblioteche statali, di enti locali, di università e di istituzioni pubbliche e private, raggruppate in 54 Poli locali, collegati a loro volta all'Indice SBN e contiene il catalogo collettivo delle biblioteche aderenti;
- degli archivi sono state effettuate attività di sviluppo e aggiornamento sulla banca dati Normativa, che contiene i testi delle disposizioni normative in materia di archivi e documenti

emanati a partire dall'unità d'Italia ad oggi, e sulla biblioteca di archivi. In particolare si segnala tra gli archivi l'importanza dell'Atlante storico degli Archivi italiani, che fornisce il quadro della consistenza del patrimonio documentario degli Archivi statali dal 1861 al 1966, nonché la pubblicazione nel corso del 2004 di 19 nuovi titoli;

- delle arti è stata implementata la base dati digitale della Fototeca nazionale tramite cui è possibile ricercare le immagini per poi attivare la procedura di e-commerce e il Sistema INSPE per la conoscenza e l'aggiornamento on-line del patrimonio catalografico prodotto dalle Soprintendenze. Infine, è stato realizzato un nuovo modulo del Sistema di e-learning "e-SIGEC" incentrato sull'apprendimento del Sistema informativo generale del catalogo;
- del progetto Minerva, cofinanziato dalla Commissione europea, per migliorare l'accessibilità e fruibilità in rete dei beni culturali europei, è stata elaborata una nuova iniziativa denominata MICHAEL, che propone un servizio in linea su internet, multilingue, internazionale, con cui accedere al materiale digitale europeo (<http://www.michael-culture.org>).

3.2.4 Difesa

Difesa

Nel corso del 2004 sono state completate le attività per la realizzazione del Portale della Difesa. Ogni Forza Armata ha un proprio sito internet.

Sul sito è attivo un servizio di newsletter rivolto al pubblico, attraverso il quale è possibile ottenere informazioni sulle novità relative ai concorsi ed alle notizie di pubblico interesse sulla Forza Armata.

Sul sito dell'Esercito è presente una sezione concorsi che permette la consultazione dei servizi di informazione relativi all'arruolamento, dei concorsi ed altre informazioni di carattere generale (bandi di gara): è possibile ottenere informazioni o fornire commenti tramite e-mail per fornire commenti o effettuare richieste. Anche sul sito della Marina è attivo un servizio di newsletter rivolto al pubblico, attraverso il quale è possibile ottenere informazioni sulle novità relative ai concorsi ed alle notizie di pubblico interesse sulla Forza Armata. Nell'ultimo trimestre del 2004 è stato sperimentato un servizio Pubblicazione/Aggiudicazione bandi di gara, che è stato poi attivato all'inizio del 2005.

Nell'anno sono state distribuite circa 40mila carte. L'obiettivo è quello di sostituire la tessera di riconoscimento con una smart card idonea per memorizzare, oltre ai dati di identificazione e di natura amministrativa e matricolare, anche i dati sanitari e la firma digitale del titolare.

È stato avviato lo studio per realizzare lo "sportello informatico dei Distretti militari" che consentirà al cittadino di ottenere informazioni istituzionali sul servizio di leva, servizio civile, rinvii, esoneri, congedi, reclutamento volontari, concorsi militari, forze di completamento e normativa e consentirà l'accesso ad alcuni servizi, compreso il rilascio di documentazione e certificazione.

3.2.5 Giustizia e attività giuridico-legislativa

Giustizia

Sul sito web sono disponibili per i cittadini il servizio Italgire per la consultazione di documentazione giuridica gestita dal Centro Elettronico di Documentazione della Corte Suprema di Cassazione e il servizio Norminrete per la consultazione di informazioni di rilevanza giuridica, resi disponibili da vari organismi istituzionali.

Area penale

Nell'ambito del sistema "Re.Ge." è stata installata la nuova versione per il sistema di Gestione dei Registri Penali, nelle sedi pilota degli uffici giudiziari di Torino, Alessandria e Novara. Per i giu-

dici di pace e per gli uffici giudiziari con minore carico di lavoro, è stato ultimato uno studio di fattibilità volto a spostare su web l'applicativo.

È in fase di collaudo il sistema dell'esecuzione penale e della sorveglianza (progetto "SIES" già SIAP), volto alla automazione dei registri del Tribunale e dell'Ufficio della sorveglianza, in un'ottica di integrazione con i registri dell'esecuzione penale, presso quattro distretti pilota (Genova, L'Aquila, Palermo e Torino) ed è in uso nei distretti di Genova e L'Aquila.

È terminata la fase di analisi e sono state avviate le prime attività di test del sistema delle misure cautelari personali.

È stato avviato lo sviluppo del sistema per l'informatizzazione dei reati per il calcolo dei termini di prescrizione dei reati e dei termini massimi di custodia cautelare e per il sistema di supporto decisionale all'attività del Pubblico Ministero, che prevede l'importazione e l'esportazione da e verso altri sistemi, la gestione automatizzata degli atti e del fascicolo del Pubblico Ministero.

Nell'ambito del Programma Operativo Nazionale per lo Sviluppo e la Sicurezza nel Mezzogiorno d'Italia, programma finanziato dalla Commissione europea e coordinato dal Ministero dell'interno sono in corso di realizzazione i seguenti progetti:

- AFIS (*Automatic Fingerprint Identification System*), che prevede l'introduzione, presso gli Istituti penitenziari, anche minorili, e presso gli uffici Giudiziari dello strumento SPAID, per l'acquisizione delle impronte digitali e l'interrogazione degli archivi AFIS, gestiti dal Servizio di Polizia Scientifica del Dipartimento della pubblica sicurezza del Ministero dell'interno, è in fase di collaudo e formazione degli utenti;
- SIPPI (Sistema Informatico Procure e Prefetture dell'Italia Meridionale), che prevede la realizzazione di una banca dati relativa ai beni sequestrati o confiscati in materia di criminalità organizzata, è attualmente in fase di analisi;
- Teledidattica per la sicurezza, che prevede la formazione a distanza sulle tematiche della sicurezza per tutti gli operatori del sistema giustizia, è stata avviata.

Tra i progetti cofinanziati in ambito europeo sono in corso di realizzazione il sistema pilota EPOC (*European Pool against Organized Crime*) di supporto alla cooperazione fra i gruppi di indagine dei diversi Paesi europei in ambito Eurojust, il progetto POSITIF (*Policy-based Security Tools and Framework*) per la protezione dei sistemi di rete e delle applicazioni e lo studio di fattibilità del progetto Secur e-justice per il dibattito a distanza (multivideoconferenza) in modalità sicura.

Per il Dipartimento nazionale antimafia e le Direzioni distrettuali antimafia, nel mese di dicembre 2004 è stato stipulato il contratto per l'aggiornamento periodico del sistema SIDDA/SIDNA per la gestione automatizzata dei dati e l'integrazione con altri provenienti da sistemi informatici, che automatizzano le diverse fasi delle attività penali.

Area civile

Nel corso del 2004 è stata completata la prima fase del progetto per la realizzazione del processo telematico, attualmente è in corso la fase di sperimentazione presso sette sedi pilota. Con la prima fase sono stati realizzati:

- uno strumento per la produzione atti in formato XML, che consente la redazione degli atti introduttivi di causa nonché la nota di iscrizione a ruolo;
- l'aggiornamento dell'applicativo per la gestione del contenzioso civile;
- uno strumento per la consultazione da remoto (evoluzione dell'attuale polis web);
- il prototipo del *repository* documentale .

Con questi strumenti è oggi possibile l'invio da remoto dell'atto di citazione e della comparsa di risposta con contestuale, automatico popolamento dei registri di cancelleria e archiviazione degli atti nel fascicolo informatico.

Nel corso del 2004 è stato avviato un progetto di cooperazione con il Ministero dell'economia e delle finanze, Agenzia delle entrate, finalizzato alla registrazione telematica degli atti giudiziari, il cui avvio sperimentale è previsto per il 2005.

Inoltre, nel 2004 è stata aggiudicata la gara europea per la reingegnerizzazione, in architettura web, dell'applicativo di automazione dei giudici di pace.

Per quanto attiene l'informatizzazione dei registri di cancelleria, sono disponibili il sistema contenzioso civile, nel quale è stato inglobato il software per la gestione del processo camerale e della attività di volontaria giurisdizione; il sistema informatico per il lavoro; il sistema informatico per le esecuzioni civili; l'applicativo per le procedure concorsuali e strumenti per l'estrazione di dati statistici, la produzione e archiviazione degli atti del giudice (polis) e per la consultazione dei dati dei registri e dell'archivio sentenze in modalità intranet e internet.

Infine, a fine 2004, è stato stipulato il contratto per realizzare lo studio di fattibilità del progetto operativo nazionale "Supporto per la trasparenza ed efficacia del sistema di esecuzione civile individuale e concorsuale".

Amministrazione penitenziaria

È in corso di realizzazione il nuovo sistema informativo penitenziario, che oltre a realizzare l'automazione pressoché totale dei principali processi di lavoro svolti negli istituti e servizi periferici semplificandone le attività, amplia in modo considerevole la base di conoscenza dell'Amministrazione e consente di potenziare gli strumenti di supporto alle decisioni. Questo sistema ha come base d'azione la gestione della Banca Dati Nazionale dei detenuti e degli internati e dei sottoposti a misura cautelare o alternativa alla detenzione. Tale Base Dati è integrata con le procedure di automazione che intervengono sulle attività degli istituti e servizi periferici volte alla gestione dei soggetti privati della libertà personale per esecuzione di pena o per misura cautelare nonché dei soggetti in misura alternativa alla detenzione e che sono strutturate in modo da alimentare ed aggiornare automaticamente l'Archivio nazionale.

A novembre sono entrate in esercizio le procedure per gestione automatizzata: delle impronte digitali e delle fotosegnalazioni, basata sul software AFIS e sul codice unico identificativo dell'Ufficio Matricola, dell'Area trattamentale e dell'Area sanitaria.

Altre due procedure, una collegata alla permanenza in istituto e l'altra all'area contabile, sono attualmente in sperimentazione in alcune sedi prima del loro definitivo rilascio, che, presumibilmente, avrà luogo entro i primi due mesi del 2005. Le procedure relative alle attività proprie dei CSSA sono in fase di ulteriore verifica e saranno in produzione a febbraio 2005.

Attualmente è in fase di realizzazione il sistema informativo direzionale dell'Amministrazione penitenziaria, basato sull'utilizzo del "Data Warehouse", che fornirà informazioni di sintesi necessarie per il governo dell'organizzazione penitenziaria.

Giustizia minorile

A luglio è stato collaudato il Sistema Informativo Giustizia Minorile Automatizzata (SIGMA) e si sta operando nella predisposizione di un prototipo da diffondere presso le sedi di Torino, Milano e Roma (la fase di test avrà inizio a gennaio 2005).

È stata avviata la realizzazione della Banca Dati nazionale dei minori adottabili.

Nell'ambito della riforma del processo di adozione internazionale e nazionale promosso dall'Assessorato alla famiglia, delle politiche sociali e delle autonomie locali della Regione Siciliana è stato avviato il progetto "Modello Sicilia" che prevede lo scambio telematico di dati e documenti nella fase di acquisizione della relazione psico-sociale sulle coppie di aspiranti all'adozione (per il mese di gennaio 2005 è prevista la sperimentazione).

Casellario

Nel mese di dicembre 2004 è stata aggiudicata la gara ed è stata avviata la fornitura per l'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica e di interconnessione del Sistema Informativo del Casellario.

Cassazione

Nel corso dell'anno 2004 è stato realizzato uno studio di fattibilità per lo sviluppo del nuovo sistema informativo della Cassazione.

Giustizia contabile

Il sito web della Corte fornisce informazioni sia sul versante giurisdizionale sia su quello del controllo di gestione delle pubbliche amministrazioni. I servizi disponibili permettono l'accesso alla biblioteca (catalogo, bollettini e periodici), alla banca dati delle sentenze emesse dalle sezioni giurisdizionali della Corte dei conti e la trasmissione, per via telematica, dei documenti contabili da parte degli Enti locali, attraverso modelli realizzati in formato XML. Nel corso dell'ultimo anno è stato avviato l'adeguamento del sito alla legge 4 del 9/1/2004 al fine di migliorarne l'accessibilità da parte dei disabili.

Giustizia amministrativa

Sul sito web è possibile consultare oltre 400 mila documenti tra sentenze, pareri e articoli di dottrina.

Per i cittadini interessati e le parti del processo amministrativo (quali avvocati e PA) è possibile consultare sul sito web lo status dei ricorsi, dal deposito iniziale fino all'emissione del provvedimento.

È stata avviata la sperimentazione del "Nuovo Sistema Informativo della Giustizia Amministrativa" nelle sedi del TAR di Aosta e Parma.

Giustizia militare-difesa

È in corso la realizzazione del sistema per automatizzare l'iter del procedimento penale militare.

Avvocatura

È disponibile un sito internet in cui sono pubblicate informazioni di carattere generale sulle funzioni dell'Istituto. Nell'anno è stata stipulata, con la società che gestisce il servizio di web-hosting, una estensione contrattuale diretta a consentire da un lato la migrazione delle informazioni di interesse dal NSI al sito, e dall'altro l'accesso mediante canali sicuri ai dati di interesse delle amministrazioni. Attualmente il servizio è disponibile, sperimentalmente, per l'Agenzia delle entrate ed il Ministero della difesa; successivamente il servizio sarà esteso a tutte le altre.

3.2.6 Istruzione**Istruzione**

La gestione e lo sviluppo del sistema informativo durante il 2004 sono stati fortemente influenzati dalle difficoltà derivate dalla aggiudicazione della gara europea indetta per l'affidamento del nuovo contratto di outsourcing. In particolare un complesso contenzioso ha obbligato l'Amministrazione a una gestione del "transitorio" focalizzata sul mantenimento in esercizio del sistema informativo. Pertanto tale situazione non ha consentito né interventi infrastrutturali né la reingegnerizzazione del sistema informativo.

Sul sito internet istituzionale è possibile:

- per gli studenti e le famiglie, effettuare l'iscrizione alla scuola secondaria di secondo grado (in sperimentazione);

- per gli studenti dell'ultimo anno delle scuole superiori effettuare la pre-iscrizione universitaria;
- per docenti, famiglie e alunni consultare la composizione delle commissioni di maturità, la destinazione dei Presidenti di commissione e le materie di esame;
- per i docenti, accedere alla propria casella di posta elettronica;
- interrogare gli archivi anagrafici delle scuole statali e paritarie;
- per le istituzioni scolastiche, accedere all'area riservata. In particolare, anche le scuole non statali possono accedere alla Intranet del Ministero;
- consultare l'elenco delle scuole ammesse al contributo (fondo scuole paritarie) e scaricare il modulo di richiesta;
- per studenti e famiglie, informarsi sui finanziamenti agli studi (assegni sociali, borse di studio).

Inoltre per il personale supplente è possibile consultare la propria posizione nella graduatoria permanente e in quella d'istituto, lo stato del proprio contratto, verificare la disponibilità di posti provinciali per le varie classi di concorso ai fini della formulazione delle domande di supplenza. È possibile, inoltre, effettuare l'iscrizione nella graduatoria permanente provinciale o l'aggiornamento delle posizioni esistenti mediante la compilazione di modelli elettronici via internet. I modelli possono essere firmati digitalmente mediante l'utilizzo di codici "usa e getta" senza necessità di inviare documentazione cartacea. Il servizio di certificazione, con rilascio dei codici "one shot" ai docenti è stato messo a disposizione da Poste Italiane.

Per la gestione delle singole segreterie scolastiche è disponibile il pacchetto SISSI anche con funzionalità inerenti il bilancio, la gestione fiscale e le retribuzioni. Queste informazioni sono oggetto di un progetto congiunto con il Ministero dell'economia e delle finanze, volto a monitorare la spesa delle scuole e a migliorare la qualità delle informazioni sul personale della scuola in possesso delle due amministrazioni.

Per il progetto "Biblioteche nelle scuole", l'attività è proseguita per tutto il 2004 ed è pronto il piano di formazione dei docenti. Per il progetto "Scuola in ospedale", la prima fase è stata avviata ed è iniziata la formazione dei docenti. In particolare, sono stati cablati circa 15 ospedali e 4 di essi sono stati dotati di collegamento tramite la rete GARR. È stata costituita la dotazione multimediale delle sezioni di scuola ospedaliera ed è pronta, inoltre, la piattaforma e-learning.

Infine nell'anno è stata completata la nuova anagrafe dell'edilizia scolastica.

SSPA

La Scuola fornisce servizi ai dipendenti pubblici. Per quanto riguarda i siti gestiti dall'amministrazione (www.sspa.it e www.sspa-ue.it), non vengono censiti i dati relativi agli accessi e alle visite annue.

Oltre al potenziamento del sito "www.sspa.it" e della intranet, è stata sviluppata una procedura per la Gestione Amministrativa e Contabile dei Corsi (GACC), una per la gestione degli obiettivi dirigenziali assegnati annualmente ai responsabili delle strutture interne ed è stato realizzato il sito "www.sspa-ue.it", ad accesso limitato, dal quale è possibile consultare una rassegna stampa dedicata ai temi della Convenzione e della Costituzione europea. È stata realizzata, inoltre, la banca dati delle tesi depositate presso la biblioteca della sede di Roma (Tesiteca).

Attraverso il sito internet è possibile:

- per i dipendenti pubblici consultare i cataloghi delle biblioteche delle sedi distaccate;
- per l'Osservatorio sulla formazione della P.A. acquisire dalle amministrazioni pubbliche i dati sulla formazione necessari per la redazione della relazione annuale;

- raccogliere, attraverso la compilazione di un questionario, i fabbisogni formativi delle amministrazioni;
- per i dipendenti pubblici, richiedere le pubblicazioni prodotte dalla Scuola.

3.2.7 Relazioni con l'estero

Affari esteri

Per il pubblico è attivo il servizio, gestito insieme all'AcI, "Viaggiare sicuri", che comprende le indicazioni e gli adempimenti necessari per intraprendere un viaggio di piacere o di lavoro. È possibile informarsi sulle zone a rischio e sugli interventi per rimpatriare gli italiani che si vengano a trovare in situazioni di necessità fuori dal territorio nazionale. Per gli operatori economici e per ogni altro interessato, il Ministero aggiorna periodicamente la pubblicazione di comunicazioni e gare.

Per le imprese che vogliono ricevere informazioni economiche e su opportunità d'affari (gare d'appalto, anticipazioni di gare e progetti) è possibile utilizzare il sistema informativo gratuito Extender. Il sistema, realizzato con Unioncamere ed Assocamerestero, consente alle imprese di ricevere gratuitamente, a mezzo e-mail, le informazioni corrispondenti ai Paesi, settori o tipologie di gara prescelte.

Tra le iniziative in corso si segnala:

- la migrazione su web dei servizi offerti alle sedi periferiche (Ambasciate, Consolati, Rappresentanze permanenti ed Istituti di cultura);
- il progetto C-VIS finalizzato al rinnovamento del sistema di gestione dei visti di ingresso in ambito Schengen, richiesto da nuova normativa UE. Tra le attività è prevista la reingegnerizzazione delle applicazioni e il collegamento a nuove basi di dati in ambito UE;
- l'avvio nell'ambito del progetto "Visita Italia" del portale nazionale "Italy.it".

Dal 2003 è disponibile la banca dati denominata Sistema geografico consolare con le informazioni relative all'indirizzo del connazionale all'estero (località, stato, sede consolare di competenza). La banca dati è stata utilizzata in occasione dei referendum del giugno 2003, per l'elezione dei COMITES e durante le elezioni europee di giugno 2004, per verificare le informazioni provenienti dall'AIRE dei Comuni italiani e per l'attribuzione del relativo seggio elettorale.

3.2.8 Ricerca

Istat

Sul sito web tra i servizi di interesse generale sono presenti quelli per la consultazione del catalogo della biblioteca Istat (ricerca per autore, titolo, soggetto, prenotazione test, ecc.) e sono disponibili una raccolta di dati statistici (<http://indata.istat.it>), sui principali indicatori economici del settore delle imprese, e la nuova banca dati Eurostat. Su questa base dati sono consultabili i principali indicatori sugli stati membri dell'UE, sui paesi candidati e su alcuni stati extra-europei. Molte informazioni sono fornite a livello sub-nazionale, secondo la nomenclatura della unità territoriali statistiche. Sono altresì disponibili informazioni sui conti nazionali, prezzi, parità di potere d'acquisto, statistiche monetarie e finanziarie, statistiche su popolazione, sanità, occupazione, consumi e condizioni di vita, dati sul trasporto aereo, ferroviario, stradale, marittimo e fluviale, informazioni su ricerca, sviluppo ed innovazione tecnologica.

Cnr

Nell'anno è stata avviata la riorganizzazione dell'Ente, sulla base del D. lgs. 123/2003. Pertanto si è reso necessario apportare una serie di modifiche al sistema di gestione della contabilità pas-

sando ad un nuovo sistema, basato sull'analisi preventiva dei costi, denominato Sistema Informativo di Gestione delle Linee di Attività. Inoltre nell'anno è stato riprogettato e sviluppato il sito web in modo da proporsi come Portale per la diffusione della cultura scientifica nel paese e per la divulgazione delle attività dell'Ente verso l'esterno.

Enea

Nell'anno, sono proseguite le attività di ottimizzazione dei servizi documentali, strutturati nel sistema bibliotecario composto dalle biblioteche dei principali centri dell'Ente: Bologna, Brasimone, Casaccia (dove è presente anche la biblioteca del Progetto Antartide), Frascati, Portici, Roma, S. Teresa, Trisaia. Sono stati ulteriormente sviluppati anche i singoli siti Internet di ogni biblioteca e ottimizzate le procedure con le quali esse operano ed è stato implementato il "Catalogo delle Biblioteche Enea", basato sul sistema di gestione ALEPH500 versione 14.1.

L'Ente ha inoltre partecipato a importanti progetti a finanziamento esterno. Tra questi:

- il progetto europeo EGEE (*Enabling Grids for E-sciencE*), una iniziativa, coordinata dal CERN, che prevede la realizzazione di una grande integrazione (circa 20.000 CPU) tra le principali griglie computazionali del mondo scientifico coinvolgendo 70 organismi di 27 paesi;
- il progetto C@mpus che insieme a Telegrid (finanziati dal Programma Operativo Nazionale PON 2000.2006 dei Fondi strutturali per le Regioni Obiettivo 1 del FSE) è finalizzato al potenziamento ed all'adeguamento delle strutture di ICT Enea destinate alla realizzazione di attività di e-learning e training, di trasferimento tecnologico e altro;
- le attività di informatizzazione dei Beni culturali, in collaborazione con l'Istituto Centrale per il Catalogo e la Documentazione che, in particolare, hanno riguardato il completamento del sistema informativo SIGEC per la catalogazione dei beni culturali, la sua diffusione e valorizzazione.

3.2.9 Risorse economiche e finanziarie

Ministero dell'economia e delle finanze - I - IV Dipartimento

Nel corso del 2004, sono proseguite le iniziative di ampliamento e di miglioramento dei servizi offerti dal Service Personale Tesoro (SPT) alle amministrazioni utenti. Oltre alla integrazione con il Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale (SIAP), allo scopo di offrire un servizio centralizzato che supporti gli uffici nel complesso degli adempimenti normativi connessi con il pagamento degli stipendi, è stata estesa alle amministrazioni centrali la possibilità di accedere al servizio dei pagamenti telematici. A tale servizio hanno aderito il Ministero dell'economia e finanze, il Ministero degli affari esteri, l'Agenzia delle entrate, il Registro italiano dighe, il Ministero dell'interno, il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, il Ministero dell'ambiente, il Ministero dei beni culturali e il Ministero della difesa.

A settembre 2004 si è conclusa la realizzazione del progetto per monitorare la spesa. Tale sistema permette di monitorare eventuali scostamenti rispetto alla spesa prevista, di ciascun provvedimento legislativo, con oneri a carico del bilancio dello Stato: dalla fase prelegislativa, per cui è stato realizzato un nuovo sistema per l'Ispettorato generale per gli Affari Economici, alla fase di gestione, per cui è stato rivisto completamente quello dell'Ispettorato generale per le Politiche di bilancio. Ciò ha consentito all'Ispettorato generale per gli Affari economici, a partire dal 1° ottobre 2004, di trasmettere all'Ispettorato generale per le Politiche di bilancio tutto l'articolato del Disegno di Legge finanziaria 2005 comprensivo di tutte le autorizzazioni collegate.

Per la predisposizione e la gestione del bilancio dello Stato:

- è stato completato il progetto "Analisi del Nuovo Sistema Entrate in ambiente distribuito", che supporta le attività degli Uffici di Ragioneria nell'analisi delle entrate finanziarie. Il progetto

garantisce l'acquisizione di un numero medio giornaliero di circa 10.000 quietanze di versamento. A tal fine il sottosistema Entrate prevede lo scambio di informazioni con enti esterni alla RGS (Banca d'Italia, Agenzia delle dogane, Amministrazione autonoma dei monopoli, Agenzia delle entrate, Regione Sicilia, Uffici del I, IV e V Dipartimento del MEF) ed altri sottosistemi del Sistema informativo della Ragioneria dello Stato;

- a settembre 2004 sono state rilasciate le prime funzionalità del nuovo sistema informativo dell'Ispettorato Generale dei rapporti con l'Unione europea finalizzato alla gestione automatizzata del circuito dei contributi comunitari in Italia. L'avvio del Sistema ha riguardato la fase di pianificazione della spesa nazionale e gli impegni assunti a carico del bilancio dello Stato, a valere sul Fondo di rotazione per l'attuazione delle politiche comunitarie nazionali.

Per la vigilanza e controllo nella gestione delle risorse pubbliche è stata realizzata la piena diffusione dell'applicazione Athena2 sul territorio nazionale, coinvolgendo circa 10.000 istituti scolastici e interessando circa 4.000 revisori delle istituzioni scolastiche (MEF e MIUR) e tutte le Ragionerie Provinciali dello Stato. Il progetto Athena2 si basa sull'informatizzazione dell'attività dei revisori dei conti delle istituzioni scolastiche.

È entrato in produzione nel 2004 il progetto per la gestione dei derivati, che fornisce agli uffici della "Direzione debito pubblico", coinvolti nei processi amministrativi di emissione di titoli denominati in valuta estera e di gestione delle operazioni in derivati, uno strumento di supporto alle attività, da quelle di emissione a quelle di contabilizzazione delle operazioni finanziarie.

L'Osservatorio sulla sanità ha implementato il sistema per acquisire e gestire i dati forniti giornalmente dal Ministero della salute, riguardanti la rilevazione del Conto economico delle Aziende Sanitarie Locali e delle Aziende Ospedaliere del Servizio Sanitario Nazionale. Questa banca dati serve per il monitoraggio e l'analisi della spesa sociale svolte dalla Ragioneria Generale dello Stato, in particolare, dall'Ispettorato Generale per la Spesa Sociale (a titolo indicativo nel 2004 sono stati censiti 360 ASL e 563 presidi ospedalieri).

Per supportare la definizione dei livelli essenziali di assistenza sociale e le attività connesse al monitoraggio della spesa pubblica per assistenza sociale complessivamente erogata nel nostro paese (art. 46 della legge 289/2002), è stata estesa all'intero territorio nazionale la rilevazione censuaria della spesa socio-assistenziale erogata dai Comuni. La realizzazione del progetto ha coinvolto la Ragioneria Generale dello Stato, l'Istat, il Lavoro, il CISIS e diverse regioni. Nella rilevazione, terminata a gennaio 2005, sono stati coinvolti 3.585 enti, di cui 3.346 comuni e 239 enti associativi.

Nel corso dell'anno, nell'ambito dei sistemi di supporto al processo decisionale sono stati:

- completato l'aggiornamento del Sistema Informativo Direzionale (SID) della Ragioneria Generale dello Stato, e il Sistema flussi (componente di back end del SID). Il sistema nasce per monitorare la finanza pubblica, fornendo in tempo reale una rappresentazione immediatamente fruibile dei dati pubblicati e gestiti nel portale;
- implementato il sistema nazionale di monitoraggio dei fondi strutturali comunitari, strumento utilizzato da circa 1900 utenti per monitorare i 95 programmi attivi in Italia. La Banca dati dei Fondi strutturali annovera circa 260mila progetti, di cui il 30% gestito con il Sistema informativo della Ragioneria-IGRUE, la restante parte confluisce nel Sistema nazionale di monitoraggio dai Sistemi informativi locali delle Amministrazioni.

Ministero dell'economia e delle finanze – Amministrazione finanziaria

L'organizzazione dell'Amministrazione finanziaria è rimasta sostanzialmente invariata rispetto al 2003. L'Agenzia del demanio, come è noto, è divenuta ente pubblico economico ai sensi del D.

lgs. 3 luglio 2003 – n. 173 (art. 1 lett. f). Pertanto, non è più soggetta agli adempimenti previsti dal D. lgs. 12 febbraio 93 n. 39 pur continuando a far parte del sistema della fiscalità. La Sogei SpA, a seguito dell'acquisizione dell'intero pacchetto azionario da parte del Ministero dell'economia e delle finanze, e della devoluzione di beni di natura informatica (Sistemi centrali e dipartimentali) da parte dell'Amministrazione, è diventata responsabile dell'esercizio e dello sviluppo tecnologico dei sistemi centrali.

Dipartimento politiche fiscali (V Dipartimento MEF)

Sul sito del dipartimento è presente un motore di ricerca. Nell'area riservata dei monopoli di Stato i concessionari possono accedere a statistiche sul Lotto, Superenalotto e concorsi a pronostici. Nell'ambito delle Politiche fiscali è disponibile una banca dati contenente normativa tributaria, comunitaria e prassi amministrativa prodotta dall'Amministrazione finanziaria.

La Scuola Superiore di Economia e Finanze ha realizzato tre nuove sezioni sul sito istituzionale: Centro di Ricerche e Documentazione Economica e Finanziaria; Centro di Ricerche sul Diritto Economia ed Etica d'Impresa; "RIVISTA" con pubblicazioni della SSEF.

Riguardo al "Processo tributario on-line" sono state realizzate: il prototipo della pagina dei servizi delle Commissioni tributarie; la procedura di interrogazione della banca dati da parte dei cittadini; l'Agenda di sezione, che consente l'introduzione degli strumenti di monitoraggio delle fasi di trattazione delle controversie; miglioramenti sull'usabilità della nota di deposito; funzioni per l'acquisizione dei ricorsi e dei ricorsi in appello che sono stati inviati telematicamente alla singola Commissione tributaria competente utilizzando il prototipo realizzato per la trasmissione dei documenti elettronici; diverse funzionalità per l'applicazione gestionale: in particolare sono state implementate le transazioni per tenere conto dei distacchi dei giudici tributari tra le varie commissioni.

Monopoli

Sul sito dei Monopoli di Stato sono disponibili servizi, informazioni, documentazione giuridica, note e circolari di riferimento, oltre a informazioni sulla struttura organizzativa territoriale e sulle principali attività gestite (apparecchi da intrattenimento, bingo, concorsi pronostici, lotterie istantanee, lotterie tradizionali, lotto, scommesse, superenalotto, tabacchi lavorati).

Entrate

Sul sito dell'Agenzia, sono disponibili otto nuovi servizi (tra cui prenotazione appuntamenti, web-mail, prenotazione di richiamata telefonica, presentazione mod. ANR/1, richiesta di duplicato del tesserino di codice fiscale e variazione dati da parte delle autorità consolari, comunicazione del luogo di fatturazione Iva all'estero) che si aggiungono ai numerosi altri già disponibili.

Per quanto riguarda il codice fiscale è possibile per i cittadini (direttamente o presso le autorità consolari) richiedere l'attribuzione del codice, il duplicato del tesserino magnetico e verificarne la correttezza formale. Attraverso le autorità consolari il cittadino residente all'estero può comunicare il decesso di parenti/affini e la variazione di residenza. Anche i comuni possono attribuire il codice fiscale e inviare variazioni da parte dei comuni favorendo l'allineamento degli archivi comunali con l'Anagrafe tributaria.

Per cittadini e imprese è possibile, tramite intermediari (Entratel) o direttamente (Fisconline), effettuare pagamenti delle imposte e delle tasse con F24; presentare la dichiarazione di emersione del lavoro irregolare (automatica e progressiva) da parte degli interessati; compilare e trasmettere le dichiarazioni dei redditi, registrare i contratti di locazione con contestuale pagamento delle imposte di registro e adempimenti successivi alla registrazione, trasmettere i questionari relativi agli studi di settore per le imprese, inviare le comunicazioni e le istanze per i crediti di imposta delle

imprese; inviare comunicazioni all'Anagrafe tributaria (provvedimento dell'Agenzia delle entrate del 9 luglio 2001, G.U. n. 165 del 18/07/2001), accedere ai propri dati fiscali (Cassetto fiscale).

Per quanto riguarda l'Iva è possibile, tramite intermediari (Entratel) o direttamente (Fisconline), richiedere l'assegnazione di partita Iva; inviare le dichiarazioni di inizio, variazioni e cessazione attività ai fini Iva; inviare le comunicazioni ai fini dell'emissione delle fatture da parte del cliente o del terzo residente in un Paese con cui non esistono strumenti giuridici di reciproca assistenza in materia di Iva. Inoltre, è possibile comunicare variazione partita Iva per i soggetti non residenti identificati direttamente.

Con il servizio denominato Atti immobiliari si può procedere alla registrazione, trascrizione, voltura, annotazione e pagamento delle imposte per gli atti immobiliari. Riguardo alla Tassazione degli atti giudiziari esiste un servizio di comunicazione specifica per gli interessati.

Nel web esistono servizi per facilitare il rapporto con l'utente, quali la prenotazione automatica degli appuntamenti, che consente di prenotare un appuntamento con un funzionario a coloro che hanno necessità di recarsi in ufficio; la prenotazione di richiamata telefonica per essere richiamati dal Call center in determinate fasce orarie. Con i Preavvisi telematici è possibile il colloquio tra l'agenzia e gli intermediari professionali, per risolvere in via preventiva situazioni anomale. Esiste infine un servizio di web mail che consente ai contribuenti di chiedere informazioni in materia fiscale tramite l'invio di una e-mail all'Agenzia.

Dogane

Dal sito dell'Agenzia gli operatori economici possono inviare le dichiarazioni doganali e le dichiarazioni Intrastat e reperire documentazione economica e tributaria vigente (a partire dalla riforma del 1972) nonché normativa comunitaria.

Nell'ambito del nuovo sistema informatico doganale AIDA (Automazione Integrata Dogane e Accise) sono state rilasciate:

- le procedure per lo sdoganamento all'esportazione, per l'esportazione abbinata al transito, e per il transito dei soggetti operanti in procedura domiciliata/semplificata;
- le applicazioni intraweb on-line e off-line per la gestione degli elenchi riepilogativi delle cessioni e degli acquisti intracomunitari di beni;
- l'applicazione per la richiesta di adesione al sistema con l'obiettivo di favorire lo scambio telematico di documenti tra l'Agenzia e gli operatori economici.

Territorio

Sul sito dell'Agenzia è possibile registrare atti immobiliari, trasmettere copia dell'atto e atti per l'aggiornamento catastale, inviare i dati, ai sensi della dichiarazione ICI, trasmesse ai comuni. Si riportano, di seguito le percentuali di utilizzo di questi servizi nel biennio 2003-2004, al fine di evidenziare il crescente utilizzo del canale telematico, da parte dei 4740 notati, ovvero: le compravendite registrate on-line sono state il 50% (600mila) nel 2003 ed il 100% nel 2004 (1,3 milioni); altri atti immobiliari registrati on-line sono stati il 12% nel 2003 (300mila) e il 25% nel 2004 (676mila); il numero Comuni a cui sono state trasmesse le Dichiarazioni ICI sono stati 10 nel 2003 e altrettanti nel 2004. L'incremento della trasmissione telematica di ulteriori tipologie di atti è da imputare al Decreto del 9/06/2004 che l'ha resa obbligatoria su tutto il territorio nazionale.

Professionisti, imprese e cittadini, grazie al Sistema Informativo del Territorio (SISTER), possono effettuare visure catastali (ricerca sui dati indice - soggetti, immobili, indirizzi - relativamente ad una provincia; ricerca del soggetto a livello nazionale; interrogazione semplificata delle rendite; situazione attuale e storica di terreni e fabbricati; estratti di mappa; interrogazione dei punti fiduciali presenti sulle mappe) e visure ipotecarie (ricerca di tutti gli atti risultanti a carico di un sog-

getto e/o immobile in un determinato ambito circoscrizionale, possibilità di visionare il contenuto delle note di trascrizione).

Il SISTER è sempre più utilizzato dalle pubbliche amministrazioni quale supporto alla fiscalità immobiliare, alle indagini giudiziarie e per il controllo delle autocertificazioni, infatti circa il 45% delle visure ed ispezioni telematiche sono effettuate da tali soggetti. In particolare i maggiori utenti sono le Amministrazioni comunali che usufruiscono dei servizi come ausilio ai propri compiti istituzionali. I Comuni che hanno stipulato convenzioni con l'Agenzia sono circa 1400; nel corso del 2004 le consultazioni effettuate ammontano a circa 10 milioni, pari al 28% del totale delle consultazioni effettuate in via telematica.

Nell'anno sono state realizzate:

- la revisione degli estimi del catasto urbano con l'estensione della procedura per la "Gestione delle microzone" che consente agli uffici e ai comuni di aggiornare la relativa banca dati;
- nuove procedure per la gestione del catasto censuario in architettura web. In particolare, sono state realizzate le funzioni di interscambio dei dati catastali con gli enti esterni, con modalità di cooperazione applicativa. È stata fornita la necessaria collaborazione alle attività del progetto SIGMA-TER, avviato in collaborazione con gli Enti locali (Comuni e Regioni).

Sono in corso le seguenti iniziative:

- l'adeguamento normativo, organizzativo e tecnologico del "sistema informativo di pubblicità immobiliare" per la gestione dei documenti che attestano il trasferimento di diritti reali sugli immobili o costituiscono garanzie reali sugli stessi. In particolare nell'anno è stata completata l'analisi dei processi, è stata individuata la nuova piattaforma tecnologica di supporto e sono state avviate le attività di progettazione delle nuove procedure. L'intero sistema sarà attivato entro il 2007;
- la costituzione dell'anagrafe dei beni immobiliari, per cui sono stati acquisiti circa 3 milioni di note ottiche delle Conservatorie e sono iniziate le procedure di gara per l'acquisizione di ulteriori 3,2 milioni di note degli ultimi venti anni. Inoltre sono state completate circa 900mila schede planimetriche;
- l'evoluzione del sistema cartografico (WEGIS), per cui si stanno realizzando nuove procedure di gestione della cartografia in architettura web. Sono state rese disponibili le funzioni per l'unificazione dei sistemi di riferimento catastale e per la gestione delle monografie plano-altimetriche. È in corso il completamento della banca dati cartografica.

Guardia di finanza

Il progetto "Informatizzazione - interconnessione sale operative sud Italia" è stato avviato ed è stato realizzato a livello centralizzato con i fondi del PON Mezzogiorno d'Italia.

3.2.10 Ambiente e salute

Ambiente

Sul sito web è disponibile la nuova sezione dedicata ai temi dell'ambiente. Il servizio parte in via sperimentale con clima, energia e inquinamento atmosferico.

È attualmente operativo il Portale cartografico nazionale (www.atlanteitaliano.it) che consente l'accesso al patrimonio informativo cartografico di interesse ambientale e territoriale. Per tale patrimonio risulta, allo stato attuale, critico sia l'ampliamento della base di dati sia il suo aggiornamento, per la continua evoluzione morfologica ed antropica del territorio. Per superare tale criticità

l'amministrazione ha avviato la costituzione di una banca dati federata con gli enti locali di cui l'unità centrale è il portale cartografico.

Salute

A luglio 2003 è stato avviato il Nuovo Sistema Informativo Sanitario (NSIS) la cui entrata a regime è prevista per il 2006. Il progetto ha l'obiettivo di raccogliere le informazioni necessarie per monitorare i livelli di assistenza sanitaria e di produrre per le Regioni i dati necessari per confrontare le performance dei diversi sistemi regionali. Condizione propedeutica è che i dati siano classificati, codificati, gestiti e fruibili a diversi livelli del SSN locale poi regionale e nazionale in modo uniforme (progetto Mattoni del SSN²⁶). Anche le metodologie per la costruzione delle misure per il bilanciamento tra qualità e costi devono essere condivise.

Di seguito, per singolo obiettivo del NSIS, si fornisce lo stato di realizzazione dei relativi sottosistemi.

Per il **Sistema di Integrazione delle Informazioni Sanitarie Individuali**, finalizzato a disporre di informazioni sui singoli eventi (ricoveri, specialistica ambulatoriale, assistenza domiciliare, ...) per il governo del SSN (bilanciamento tra qualità e costi, valutazione dell'appropriatezza, mobilità, tempi di attesa, costi generati per livello di assistenza, ...):

- è stato approvato lo studio di fattibilità;
- è stato definito uno "Scenario transitorio" per lo scambio, con il livello nazionale, di informazioni inerenti prestazioni ambulatoriali e farmaceutiche (con particolare riferimento alle prestazioni specialistiche), secondo un tracciato denominato "nucleo minimo";
- è stata avviata la realizzazione di cruscotti per effettuare le prime considerazioni sul Livello Essenziale di assistenza (LEA);
- è stata completata la realizzazione del sistema informativo per la raccolta delle prestazioni regionali di specialistica ambulatoriale e assistenza farmaceutica. In particolare sono stati sviluppati i processi di caricamento per i flussi inviati secondo il tracciato del "nucleo minimo" e quelli per la produzione degli indicatori e dei cruscotti di specialistica ambulatoriale.

Per il **monitoraggio della rete di assistenza**, volto a rilevare le strutture ospedaliere e territoriali deputate all'erogazione dei servizi socio-sanitari:

- è stato approvato lo studio di fattibilità a dicembre 2003;
- è stato completato il primo modulo che mira a monitorare l'evoluzione del territorio ASL e della relativa popolazione residente, per consentire sia l'acquisizione, la gestione, la ricerca e la consultazione dell'anagrafica delle ASL, dei Comuni e degli Assistibili, sia la validazione dei dati e la produzione di report;
- è stato completato lo sviluppo dei moduli formativi e sono in corso di definizione i meccanismi di ricezione dei flussi relativi alla ripartizione della popolazione residente per comune e per età da parte dell'Istat.

Per il **monitoraggio del ciclo di vita del farmaco e dell'impiego dei medicinali**, finalizzato a ricondurre a unitarietà il processo relativo al ciclo di vita del farmaco, dall'autorizzazione fino

²⁶ Il progetto vede il coinvolgimento di tutte le Regioni, dell'ASSR e dell'ISS ed è governato dalla Cabina di Regia ed ha come obiettivo quello di disporre di informazioni omogenee rispetto ai singoli eventi (ricoveri, specialistica ambulatoriale, assistenza domiciliare, ...) ai fini del governo del SSN (bilanciamento tra qualità e costi, valutazione dell'appropriatezza, mobilità, tempi di attesa, costi generati per livello di assistenza, ...)

all'immissione in commercio, e a disporre di un'anagrafe unica, certa, completa, fruibile a livello nazionale:

- è stato approvato ad ottobre 2003 lo studio di fattibilità;
- è stata effettuata la bonifica della banca dati unica del farmaco, che serve a gestire le informazioni sui farmaci, mettendo a disposizione il prontuario farmaceutico nazionale;
- è stata completata la realizzazione delle funzionalità relative allo "sviluppo e gestione banca dati unica del farmaco" e "funzionalità per l'esposizione dei dati";
- sono state definite le esigenze di automazione delle procedure autorizzative dell'Agenzia Italiana del Farmaco e sono state avviate le attività di analisi per le restanti parti del processo fino all'immissione in commercio di farmaci per mutuo riconoscimento.

Per il **monitoraggio e tutela della salute mentale**, finalizzato a disporre di un patrimonio informativo relativo alle strutture, al personale e alle prestazioni erogate ai pazienti per monitorare l'attività dei servizi in termini di efficienza e di utilizzo delle risorse, è stato approvato lo studio di fattibilità nella cabina di regia del 16 dicembre 2004.

Per l'**osservatorio per gli investimenti pubblici in sanità, finalizzato** a garantire un'efficace politica di impiego dei fondi pubblici destinati agli investimenti in sanità, in coerenza con il quadro degli obiettivi e delle esigenze del SSN:

- è stato approvato lo studio di fattibilità a giugno 2003;
- è stata messa in esercizio a luglio 2004 la componente recupero e validazione dei dati storici;
- è stato effettuato il collaudo della componente di gestione dei flussi esterni comprensivo della funzione per la gestione degli scambi di dati fra il livello centrale del NSIS e le Regioni.

Per quanto riguarda l'attivazione della Tessera sanitaria (ex art. 50 Legge finanziaria 2004) sono state definite le caratteristiche e i criteri di distribuzione della Tessera e il nuovo formato per i ricettari, mentre è in corso la definizione delle modalità di scambio dei dati relativi alle prestazioni farmaceutiche ed ambulatoriali. Inoltre sono state definite le modalità attuative dell'articolo 50 che tramite decreti sanciscono:

- l'avvio delle attività di distribuzione della Tessera sanitaria sul territorio nazionale secondo un piano attuativo predefinito;
- il piano di attivazione delle Regioni per l'adesione al progetto di Monitoraggio della Spesa Sanitaria;
- la realizzazione di una prima sperimentazione del progetto nella Regione Abruzzo a partire da luglio 2004;
- la fruizione da parte del Sistema Informativo di Monitoraggio della Spesa Sanitaria delle codifiche di supporto al sistema (e.g. strutture, prestazioni specialistiche, farmaci);
- l'alimentazione del Sistema Informativo di Monitoraggio della Spesa Sanitaria da parte del NSIS per quanto concerne le prestazioni ambulatoriali erogate sul territorio nazionale, in quanto già oggetto di raccolta nell'ambito del progetto denominato Sistema di Integrazione delle Informazioni Sanitarie Individuali.

Nella seconda metà del 2004 le attività relative al progetto hanno riguardato l'analisi del nuovo decreto di estensione della sperimentazione del Sistema Informativo di Monitoraggio della Spesa Sanitaria, oltre che alla Regione Abruzzo, anche alle Regioni Umbria, Veneto, Emilia-Romagna e Lazio.

Iss

Sul sito web dell'Istituto è possibile:

- per gli operatori sanitari, i pazienti e le istituzioni, accedere al Registro nazionale malattie rare, che fornisce elementi informativi di interesse sanitario sulle malattie rare;
- per i medici di medicina generale e i pediatri alimentare, su base volontaria, un sistema per la sorveglianza epidemiologica e virologica dell'influenza;
- per tutti gli interessati ai problemi derivanti da tabagismo, alcolismo e tossicodipendenze accedere all'Osservatorio Fumo, Alcol e Droga (OssFAD), che è un organo ufficiale informativo e formativo;
- consultare il Bollettino epidemiologico nazionale su cui sono inserite esperienze locali che possano rivestire un interesse generale;
- ai soli Centri antiveleni accreditati dal Ministero della salute accedere all'Archivio preparati pericolosi, che riporta le composizioni chimiche complete dei preparati pericolosi presenti sul mercato nazionale, poiché contiene informazioni riservate;
- consultare il catalogo della biblioteca e prenotare testi;
- analizzare per anno, regione di residenza, causa, e classe di età la banca dati sulla mortalità osservata in Italia nel periodo 1980-1998. In particolare, vengono presentati, in totale e separatamente per uomini e donne, sia il numero assoluto di decessi sia la popolazione a cui essi si riferiscono e i corrispondenti tassi di mortalità;
- per i pediatri partecipare alla rete SPES di sorveglianza delle malattie prevenibili da vaccino (morbillo, rosolia, parotite epidemica, pertosse, varicella). Nel 2004 hanno partecipato alla rete 419 pediatri in totale che hanno monitorato circa 262mila bambini fino a 14 anni, pari al 3,2% della popolazione nazionale della stessa fascia d'età.

Accanto a questi servizi vi è quello propedeutico all'accertamento dei requisiti dei nuovi prodotti farmaceutici che devono essere sottoposti ad una fase di sperimentazione clinica. Le informazioni contenute forniscono le indicazioni necessarie per la predisposizione della documentazione tecnica, da allegare alla domanda, e per la conoscenza delle procedure. Sono portati, inoltre, tutti i riferimenti normativi e le linee guida per la conduzione degli studi, nonché i recapiti per la corrispondenza con l'Istituto.

Oltre al sito istituzionale è disponibile:

- il sito di epidemiologia delle malattie infettive (SIMI) che divulga i dati di frequenza di alcune malattie infettive soggette, in Italia, a notifica obbligatoria. Le segnalazioni emerse a livello territoriale (distretto sanitario o ASL) alimentano la banca dati nazionale. Il sistema attualmente include 17 regioni italiane e con un ritardo medio di pochi mesi evidenzia la frequenza di alcune patologie;
- il Portale di epidemiologia, Laboratorio di epidemiologia e biostatistica denominato Epicentro destinato agli operatori della sanità pubblica;
- un sito dedicato alla bioetica (SIBIL), che a partire dal 1995 fornisce documentazione bibliografica, indirizzi web, informazioni su corsi, master, convegni e notizie.

Cri

Attualmente sul sito istituzionale sono disponibili servizi informativi e sull'organizzazione. Nel 2004 sono state ridefinite la grafica, le aree, la tipologia di gestione dei contenuti, attraverso sistemi di *content management* destinati sia all'utenza interna sia all'utenza pubblica.

3.2.11 Sicurezza sociale

Lavoro

Il progetto Borsa Lavoro è stato avviato a fine ottobre 2003 con la sottoscrizione di un contratto triennale. Gli obiettivi sono quelli di:

- sviluppare per la Borsa Lavoro il portale nazionale e il portale regionale "tipo" a supporto dell'incontro tra domanda e offerta;
- implementare il sistema di cooperazione applicativa del dominio "lavoro" e il datawarehouse dell'osservatorio nazionale del mercato del lavoro;
- realizzare un insieme di applicativi a supporto dei servizi per l'impiego svolti a livello territoriale, che sostituisce NetLabor, da distribuire come offerta sussidiaria agli Enti locali;
- trasferire alle Regioni gli applicativi sviluppati, come offerta sussidiaria del Ministero.

A febbraio 2005, sono stati realizzati i prototipi di tutti gli applicativi previsti e installati per una prima sperimentazione in due regioni pilota: in Veneto e, per la sola parte di cooperazione applicativa, in Lombardia. Entro il 2005 saranno attivati i portali regionali dell'Abruzzo, Molise, Calabria e Puglia.

Enpals

Sono attualmente disponibili on-line i seguenti servizi:

- l'acquisizione e trasmissione delle denunce contributive da parte delle aziende dello sport e dello spettacolo. Tale servizio è esteso ai lavoratori autonomi i quali, analogamente alle imprese, possono denunciare i propri periodi di attività;
- l'invio delle domande di pensione, la compilazione della stessa e la verifica dello stato della pratica;
- relativamente alla propria posizione contributiva, è possibile visualizzare informazioni, ottenere una copia del certificato di pensione e del CUD;
- la ricerca e la stampa di modulistica e circolari;

Sono in fase di completamento le applicazioni relative ai Patronati ed all'invio della domanda di pensione.

Nel corso del 2004 è stata rilasciata l'applicazione realizzata in ambiente web che consente ai lavoratori autonomi esercenti attività musicali, previa autenticazione al portale, di richiedere il certificato di agibilità, e di trasmettere le denunce mensili/trimestrali all'Enpals. Analogamente, è in fase di completamento l'applicazione con cui le aziende possono trasmettere al portale dell'Ente gli archivi contenenti le denunce trimestrali realizzate con le proprie applicazioni.

Iims

Sul sito dell'Istituto è disponibile il servizio di consultazione biblioteca, con gli usuali criteri di ricerca (per titolo, per autore, per tipologia di pubblicazione e così via), dei libri, periodici e pubblicazioni scientifiche Iims. La spedizione di copie gratuite a domicilio o l'autorizzazione alla riproduzione ed alla stampa delle copie scaricabili dal sito può essere richiesta attraverso la casella di posta elettronica sbde@iims.it. Per il materiale non edito da Iims è comunque possibile richiedere copia di estratti secondo le modalità previste dalla legge per il rispetto del copyright.

Inps

Nel corso dell'anno, l'Istituto ha incrementato e consolidato l'offerta dei propri servizi telematici, accessibili tramite Internet, sul proprio sito istituzionale, e Call center. In particolare ha attivato InpsRisponde, attraverso il quale gli utenti possono inviare, tramite e-mail quesiti generici e/o

richieste specifiche, che il sistema smista alle sedi di competenza che devono evadere la richiesta. Il processo di lavorazione della pratica è impostato per rispondere a precisi standard nei tempi di evasione delle richieste e consente di rintracciare e monitorare lo stato di definizione di ogni singola pratica. Inoltre il servizio di modulistica on-line dell'Istituto, che consta di circa 100 moduli, si è arricchito di una nuova funzionalità rendendo possibile la compilazione e l'invio dei moduli direttamente dal sito Internet. È inoltre possibile prelevare il modello per la richiesta del sussidio di disoccupazione che presto si potrà anche trasmettere; prelevare la modulistica per gli assegni familiari, che successivamente può essere trasmessa dal datore di lavoro, oppure inviata tramite posta elettronica o presentata presso gli uffici dell'Istituto; consultare il catalogo della biblioteca.

I servizi on-line attualmente disponibili consentono:

- alla PA e agli intermediari, di consultare l'Anagrafica unica;
- ai Patronati, di consultare lo stato delle domande di pensione presentate;
- ai collaboratori coordinati e continuativi di inviare le denunce dei compensi corrisposti (Modello GLA);
- alle imprese e ai consulenti di inviare le denunce DM10 (dichiarazione e pagamento contributi);
- ai lavoratori dipendenti e parasubordinati e ai pensionati Inps, di consultare l'estratto conto contributivo e informazioni sulla propria situazione previdenziale;
- al cittadino tramite la rete degli sportelli dei comuni di fruire di servizi Inps;
- ai medici, sperimentalmente, di inviare il certificato di malattia;
- alle casalinghe di effettuare l'iscrizione al fondo previdenziale;
- ai datori di lavoro di iscrivere i lavoratori domestici e richiedere i bollettini di pagamento;
- a comuni, università, associazioni e cittadini di consultare l'ISEE e di effettuarne la denuncia;
- a comuni e CAF di effettuare le domande di erogazione degli assegni per prestazioni sociali e di visualizzarne lo stato della pratica;
- ai cittadini di effettuare la richiesta di accredito dei contributi figurativi del servizio di leva;
- ai lavoratori di effettuare l'iscrizione parasubordinati;
- alle imprese agricole, associazioni di categoria e consulenti del lavoro di trasmettere le denunce DMAG (manodopera agricola) e di visualizzare l'esito dell'elaborazione di tali denunce;
- ai patronati, in via sperimentale, di trasmettere la domanda di pensione;
- ai CAF di trasmettere il modello reddituale RED.

Nell'ottica di diversificazione dei canali di comunicazione il 1° novembre 2004 è stato attivato il nuovo servizio di Contact center integrato Inps-Inail, disponibile 24 ore su 24. Il progetto è il primo passo verso l'istituzione di un'unica e-Previdenza tra enti previdenziali (Inpdap, Ipsema, ecc ...), ossia verso una gestione integrata del contatto con l'utente che potrà garantire, oltre che il miglioramento dell'interazione con cittadini e aziende, anche la realizzazione di tutte le possibili economie gestionali.

Il problema della garanzia della continuità operativa viene risolto dal Centro unico di back-up che, in caso di rischi di disastri informatici ed eventuali malfunzionamenti dei sistemi informativi, interviene erogando gli stessi servizi del sistema informatico originario. Nel corso del 2004 si è evidenziata l'opportunità di estendere il progetto di business continuity ai sistemi open e web-based. Pertanto, nel corso dell'anno è stato portato a termine lo studio di fattibilità dell'estensione in questione per poter avviare l'attività nel corso del 2005.

Inail

L'Istituto eroga tramite il portale "Punto Cliente" informazioni e servizi on-line al fine di semplificare tutti gli adempimenti connessi alla gestione del rapporto assicurativo con le aziende, i patronati, le associazioni di categoria, i consulenti del lavoro, i dottori commercialisti, gli enti pubblici e utenti Inail. Nell'anno sono stati resi disponibili i servizi on-line relativi alle denunce di esercizio, alle variazioni anagrafiche e alle cessazioni, la visualizzazione infortuni per i quali è stato riconosciuto danno biologico, la denuncia di infortunio on-line e vari servizi on-line per le associazioni di categoria. Attualmente attraverso il "Punto Cliente" è possibile:

- a imprese, consulenti e associazioni di categoria, calcolare il premio Inail, comunicare la Dichiarazione salari (in sperimentazione nel 2003 e in esercizio nel 2004), consultare l'anagrafica e la classificazione della Ditta, visualizzazione e scarico delle basi di calcolo; in sperimentazione, effettuare l'iscrizione all'Inail, la cessazione, consultare lo stato pratica ed effettuare la denuncia di variazione dei dati in archivio; effettuare la Denuncia Nominativa degli Assicurati (DNA); comunicare la dichiarazione salari e la situazione contabile;
- alle associazioni di categoria, consultare i dati anagrafici, i pagamenti dei contributi associativi eseguiti dalle imprese, le imprese iscritte, le modalità di calcolo dei contributi associativi e effettuare l'iscrizione e/o la cancellazione delle imprese;
- ai cittadini interessati consultare la banca dati al femminile (con informazioni sui rischi lavorativi delle donne), la banca dati normativa (provvedimenti e normative), la banca dati statistica previdenziale (con informazioni sul rischio lavorativo D. lgs. 626/94) e tavole statistiche sul fenomeno della disabilità;
- alle imprese di assicurazione e all'Inail, Enpaia, Ipsema, Inpgi, consultare il casellario centrale infortuni. Gli stessi sono tenuti a comunicare al Casellario tutti i casi di invalidità derivanti da infortunio con relativo postumo consolidato;
- alle imprese del settore agricolo, inviare la denuncia infortunio. Il servizio consente, inoltre, la stampe dei moduli di denuncia per il Datore di lavoro e per l'Autorità di Pubblica Sicurezza;
- alle imprese, inviare domande di finanziamento per interventi a sostegno nell'ambito del D.L. 626/94 e successive modificazioni;
- ai patronati e alle associazioni di categoria, effettuare l'iscrizione all'Assicurazione lavoro domestico in modalità autocertificata;
- ai patronati, consultare lo stato della pratica di patronato con dati dell'infortunio, della rendita e sanitari del caso di infortunio associato; consultare la lista delle pratiche di patronato aperte e chiuse; consultare i dati consuntivi sull'attività effettuata.

Nell'anno, inoltre, è in sperimentazione, dai primi di dicembre 2004 su 16 Province italiane, lo sportello unico Inail-Inps-Casse edili per il rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) sul sito "www.sportellounico.previdenziale.it" e sono stati effettuati interventi per realizzazione della modulistica on-line.

Infine, per il Contact center unificato Inail-Inps sono stati migrati i servizi, erogati in precedenza, verso la piattaforma operativa del nuovo fornitore ed è stato avviato il rilascio di servizi CRM e di *Knowledge Management*.

Inpdap

Sul sito dell'Istituto è possibile:

- per gli iscritti, modificare, visualizzare e stampare la propria posizione assicurativa;

- per i pensionati, visualizzare la rata mensile di pensione, calcolare l'importo per "cumulo pensione - attività lavorativa", visualizzare e stampare il CUD e i modelli 730 consegnati presso le sedi dell'Istituto;
- per gli iscritti calcolare le rate e la quota interesse e capitale dei prestiti erogati;
- per i CAF, inviare i modelli 730/4 all'Agenzia delle entrate;
- consultare informazioni riguardanti gli enti e le cooperative edilizie che hanno contratto mutui con l'Istituto.

Nel corso del 2004:

- nell'ambito della cartolarizzazione dei crediti personali diretti, sono state rilasciate alcune funzioni applicative per il sistema di gestione dei crediti agli iscritti e per il sistema di gestione dei mutui agli enti;
- per quanto riguarda l'invio della dichiarazione unificata annuale ai fini fiscali e contributivi (Mod. 770), sono state realizzate tutte le funzioni necessarie per l'acquisizione dei dati contributivi dai modelli 770;
- per le attività preparatorie all'istituzione del casellario centrale delle posizioni previdenziali, previsto dalla legge 23 agosto 2004 n. 243 (art.1, commi 23-31), è stata effettuata la bonifica della banca dati, la validazione dei codici fiscali degli iscritti;
- è continuato lo sviluppo delle applicazioni informatiche per la gestione del fondo di pensione complementare dell'Istituto (Espero);
- per quanto riguarda la concessione di mutui a enti e cooperative edilizie e di contributi e sconti è stato realizzato un portale d'amministrazione e sono state implementate le funzioni di rinegoziazione e di estinzione anticipata;
- sono terminate le implementazioni del sottosistema NSI-Pensioni riguardanti le retribuzioni teoriche e il calcolo delle pensioni di privilegio; è stata avviata la realizzazione dell'applicazione per la gestione debiti residui, in caso di assenza del piano di ammortamento, e sono stati raccolti i requisiti per la gestione del personale del Corpo Forestale dello Stato e delle pensioni internazionali. Per quanto concerne invece la gestione del pagamento delle pensioni è stato rilasciato il nuovo applicativo per le sedi provinciali dell'Istituto che gestiscono le pensioni indirette.

Infine, nell'anno, è stato avviato il nuovo servizio di Call center dell'Inpdap dopo l'aggiudicazione della gara. Il nuovo servizio prevede l'unificazione del numero verde del Servizio ProntoInpdap (800105000) e l'incremento del numero delle chiamate giornaliere.

Ipost

Attraverso il portale istituzionale si accede al servizio "Ipost Informa" che ha come obiettivo la fornitura di servizi di comunicazione innovativi ad assistiti e iscritti dell'Istituto. Esso si fonda su due servizi di sportello: uno "fisico" e uno "virtuale".

Il primo è definito "sportello informativo presso gli uffici postali". Esso consente a qualunque iscritto o assistito di ottenere, presso un qualsiasi sportello postale un prospetto della propria situazione contributiva o pensionistica esibendo un documento di riconoscimento.

La seconda serie di servizi è definita "sportello virtuale". Lo sportello virtuale si basa sul nuovo portale internet Ipost che dà ad assistiti e iscritti, in un'area riservata agli utenti registrati, accesso controllato e sicuro a servizi di "self-service". Tutti gli utenti registrati possono liberamente interrogare lo stato delle proprie pratiche e la propria posizione pensionistica e debitoria. Gli utenti registrati che possiedono una smart card con un certificato di firma digitale possono compilare e trasmettere domande

amministrative (ricongiunzioni, computi e riscatti, concessione di mutui e prestiti, ecc.) e comunicare l'aggiornamento dei propri dati anagrafici. Questo insieme verrà integrato nel 2005 da un Call center telefonico costituendo un unico servizio informativo per gli utenti istituzionali.

Dalla primavera del 2004 è stata attivata l'applicazione per l'invio via web dei modelli 730 da parte dei CAAF. Il sistema amministrativo acquisisce i flussi dal portale ed elabora i dati automaticamente, con un minimo intervento degli operatori. La parte web è stata realizzata utilizzando un corpo centrale di servizi web utilizzati da Inps e trasportati sul portale Ipost.

Ipsema

Le procedure on-line messe a disposizione dell'utenza tramite il sito web dell'Istituto sono, per gli armatori, l'autoliquidazione on-line del premio contributivo e per i marittimi l'interrogazione della posizione assicurativa e previdenziale nonché la verifica delle prestazioni di inabilità temporanea.

Ispesl

L'Istituto tramite il proprio sito fornisce norme, informazioni, statistiche, documentazione e formazione.

Isfol

I contatti esterni con le utenze istituzionali e con i cittadini sono prevalentemente di tipo informativo e si basano soprattutto sul sito web istituzionale e sui siti legati all'attività dei programmi comunitari Equal (www.equalitalia.it), Leonardo da Vinci (www.programmaleonardo.net), Europass formazione (www.europass-italia.it).

3.2.12 Sicurezza sul territorio

Interno

Sul sito istituzionale sono disponibili diversi servizi:

- "Esperto on-line" è una sezione del sito che ospita un forum, che permette agli utenti registrati di consultare esperti della Polizia di Stato su vari temi. Nell'archivio del forum si possono consultare liberamente gli approfondimenti svolti;
- "Easy verbale" fornisce ai cittadini spiegazioni e semplificazioni del verbale di contravvenzione per le violazioni al codice della strada. Oltre alle informazioni sul significato tecnico di alcuni termini, utilizzati dagli addetti ai lavori, il cittadino può chiedere chiarimenti sulle modalità di presentazione di eventuali ricorsi, sulle modalità di pagamento e altro;
- "Tour virtuale" è un servizio che permette di visitare virtualmente lo spazio espositivo del Museo delle auto della Polizia di Stato a Roma: modelli di auto e moto che, nel corso della storia e degli anni, sono appartenute all'Istituzione sono visitabili, alcune anche all'interno, e sono corredate di una scheda indicante le caratteristiche tecniche. Un ulteriore servizio permette di visitare il Sacratio, con il quale la Polizia ricorda i suoi caduti;
- "Denuncia via web" consente di effettuare una denuncia, che deve poi essere formalizzata presso il commissariato. All'atto della presentazione negli uffici di Polizia saranno già state espletate alcune delle incombenze necessarie e vi sarà una corsia preferenziale per queste procedure. Il servizio è in sperimentazione nelle sole province di Roma, Padova e Avellino;
- "Disponibilità on-line stato pratica di prevenzione incendi" che consente al cittadino di conoscere lo stato dei procedimenti di Prevenzione Incendi da lui attivati presso alcuni Comandi provinciali dei Vigili del fuoco.

È possibile, inoltre:

- consultare informazioni sulla procedura di rilascio del passaporto e prelevare la relativa modulistica;
- consultare i dati elettorali, per ogni ciclo/tornata elettorale o referendum, con disponibilità dei dati stessi sia in forma disaggregata (per comune, collegio, provincia, regione e zona) che globale a livello nazionale;
- nell'ambito dell'Anagrafe di stato civile degli italiani residenti all'estero AIRE (Sistema INA SAIA CNSD), ottenere informazioni dettagliate e specifiche sulle attività di ciascuna area e sui servizi offerti ai Comuni, sui documenti e circolari emesse e altro.

Tra le principali iniziative si evidenzia che:

- presso le sedi provinciali dei Vigili del fuoco è iniziata la diffusione dell'applicativo "Sala Operativa 115" per la gestione degli interventi di soccorso;
- nell'ambito del sistema AFIS realizzato nel 1998, la Direzione Centrale Polizia Criminale - Servizio Polizia Scientifica ha realizzato nuovi collegamenti con l'Arma dei Carabinieri e con gli Istituti penitenziari del Sud Italia. Gli inserimenti nel sistema sono attualmente oltre 1,2 milioni annui, con una media di oltre 4.000 transazioni al giorno. È stata rilasciata inoltre l'applicazione AFIS-Giustizia, finalizzata alla fornitura di servizi di identificazione personale agli Istituti carcerari del Sud-Italia;
- è stata realizzata, a favore delle Prefetture - UTG di Roma, Milano, Torino, Bologna, Napoli, Palermo e delle altre Prefetture - UTG ad esse collegate, una procedura per il rilascio della certificazione antimafia. La procedura, con gestione locale, consente di interrogare il Sistema Informativo della Pubblica Sicurezza e di emettere, nei casi previsti dalla legge, la certificazione antimafia;
- per l'acquisizione da parte di tutti i comuni italiani dei dati del personale degli enti locali a fini di studio, analisi e statistiche, curate dalla Direzione Centrale per le Autonomie Locali è stato realizzato l'applicativo e gestito tramite internet, in area riservata;
- è stata effettuata una sperimentazione per il riconoscimento dell'elettore al seggio. Tale sperimentazione, che ha avuto esito estremamente positivo, apre la strada alla possibilità di consentire l'esercizio di voto anche al di fuori del proprio comune di residenza;
- sono state distribuite le CIE sia ai Comuni partecipanti alla seconda fase sperimentale sia agli altri comuni che hanno manifestato la disponibilità di acquisire a proprie spese le postazioni necessarie. È stata realizzata inoltre la nuova funzionalità che consente il rilascio asincrono delle carte, in modo da evitare attese agli sportelli per i cittadini.

Carabinieri

Sul sito dell'Arma sono disponibili i seguenti servizi:

- "denuncia vi@ web", presente anche sul sito della Polizia di Stato, per la presentazione di denunce di smarrimento o di furto ad opera di ignoti per armi, documenti, targhe, titoli ed effetti, veicoli ed altro. Il servizio in sperimentazione è utilizzabile da tutta Italia, firmando l'atto presso i Comandi delle sole province di Roma, Padova ed Avellino;
- "moduli", attraverso il quale è possibile scaricare in 5 lingue (italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo) i moduli più frequentemente oggetto di richiesta;
- informazioni su concorsi con FAQ. In questa sezione sono presenti tutte le informazioni relative ai concorsi, al reclutamento ed alla formazione e le risposte ai quesiti più frequenti;

- videocontatto con ausilio informativo. Il servizio, in sperimentazione, attivo dal lunedì al venerdì (dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 18) permette al cittadino di chiedere informazioni, attraverso una web-cam. Inoltre, è presente “ausilio informativo”, suddiviso in 19 aree tematiche, dove è possibile attingere informazioni anche su materie non strettamente connesse alle attribuzioni istituzionali;
- indirizzi di posta elettronica per dialogare con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e, con il servizio “Dove siamo”, con ogni reparto dell'Arma;
- “a domanda rispondo” è una rubrica di corrispondenza con gli utenti, che alimenta anche una raccolta di FAQ;
- gare d'appalto, attraverso il quale è possibile conoscere tutte le gare d'appalto indette dall'Arma dei Carabinieri;
- opere d'arte rubate. Il servizio permette tramite un motore di ricerca di avere informazioni sulle opere d'arte rubate;
- newsletter, con il quale gli utenti registrati possono ottenere la trasmissione periodica di informazioni via e-mail;
- servizi RSS, con il quale l'utente registrato può ottenere la trasmissione di informazioni in tempo reale;
- oggetti rinvenuti e sequestrati, smarriti o sottratti. È presente un motore di ricerca degli oggetti rinvenuti e sequestrati da personale dell'Arma nel corso di servizi di istituto, nonché degli oggetti smarriti o sottratti illecitamente di cui il cittadino possiede riproduzione fotografica. L'aggiornamento del database è possibile dalla intranet a cura dei Comandi dell'Arma;
- in collaborazione con i servizi interforze di polizia, il servizio per la ricerca di auto rubate, di documenti rubati o smarriti, di banconote false, di bambini scomparsi, e l'elenco dei principali latitanti ricercati.

Particolare importanza riveste il programma di installazione presso i Comandi fino a livello di compagnia, delle centrali telefoniche digitali, in luogo di quelle analogiche attualmente in fase di completamento. Il programma consente di ottimizzare i collegamenti digitali per la trasmissione dati, video e voce, di integrare tutti i sistemi telematici a livello nazionale e di recuperare il personale attualmente dedicato ai centralini, con la costituzione di “Centri di Risposta Unificati” per tutti i Comandi presenti nelle grandi aree urbane.

3.2.13 Territorio

Politiche agricole

Sul sito del Ministero, le imprese agricole possono verificare i parametri per polizze stipulate per assicurare le colture agrarie contro i danni causati da avversità, come la grandine e la normativa nazionale e comunitaria. Sempre sul sito è possibile consultare un bollettino giornaliero contenente mappe previsionali agrometeorologiche.

Le nuove funzioni assegnate, a giugno 2003, all'ICRF (Ispettorato Centrale Repressione Frodi), che è l'organismo incaricato del controllo ufficiale dei prodotti alimentari (decreto legislativo 123/93) al fine di tutelarne la qualità e la sicurezza, ha portato ad una significativa implementazione del sistema informativo, anche con la realizzazione di un sistema di supporto alle decisioni. In particolare un tale sistema è utilizzato anche dalla Direzione generale per la pesca e l'acquacoltura.

Per quanto riguarda il Sistema Informativo Agricolo Nazionale (SIAN) molteplici applicazioni sono oggi raggiungibili mediante l'accesso al portale (www.sian.it). In particolare si possono scaricare i modelli per le dichiarazioni (Stabilimenti enologici, Elenco acquirenti, Dichiarazione super-

fici vitate, Uve a duplice attitudine destinate alla vinificazione o alla trasformazione in mosto per succhi, Uve da mensa destinate alla trasformazione in mosto per succhi d'uva, Attestato di consegna uve o altri prodotti a monte del vino, Attestato di consegna sostitutivo della dichiarazione di raccolta delle uve, Attestato di consegna delle uve a duplice attitudine destinate alla vinificazione o alla trasformazione in mosto per succhi, Attestato di consegna delle uve da mensa destinate alla trasformazione in mosto per succhi d'uva).

Sul portale è presente anche la Banca Dati Fitofarmaci. La base dati, ancora parziale e in sperimentazione, contiene informazioni sui decreti di registrazione del Ministero della salute di circa 12mila fitofarmaci.

Corpo forestale

Gli attuali servizi on-line del sito consentono di ricevere:

- informazioni su concorsi pubblici, bandi e avvisi di gara, eventi e iniziative connesse ad attività di primo piano dell'Amministrazione;
- consigli utili per dare risposta alle domande legate all'attività del cittadino in viaggio, durante le escursioni in montagna o fra i boschi, o in presenza di incendi o calamità naturali;
- da dicembre 2004, il "Bollettino nazionale della neve e delle valanghe" realizzato dal Corpo forestale dello Stato in collaborazione al Comando Truppe Alpine. Il Bollettino è dedicato a tutti gli utenti della neve per dare la certezza di "sciare sicuri, sciare informati".

Per i servizi in rete, collocati nell'ambito del Sistema Informativo della Montagna (SIM) sono stati avviati: le iniziative per lo sviluppo dei servizi CITES e METEOMONT (bollettino della neve e rischio valanghe); l'accesso, per i comuni, ai dati catastali delle aree boscate per la costituzione del catasto delle aree percorse dal fuoco e l'individuazione dei terreni boscati soggetti ad usi civici; lo sviluppo dei servizi di monitoraggio del territorio e dell'ambiente dei servizi di supporto all'Osservatorio nazionale dei prodotti e dei servizi forestali, istituito presso il Cnel.

Nell'anno è stato realizzato il progetto dell'Inventario Forestale Nazionale Italiano (IFNI), per la costituzione di una base dati integrata con le informazioni rese disponibili dall'Agea. Le modalità di realizzazione sono state concordate con il Ministero dell'ambiente, nell'ambito della più ampia rilevazione dei pozzi e delle sorgenti di carbonio che il nostro Paese è chiamato a compiere e ad aggiornare periodicamente in relazione agli impegni assunti a livello internazionale con il protocollo di Kyoto. In particolare sono state utilizzate le tecniche più avanzate per la fotointerpretazione delle ortofoto acquisite dall'amministrazione forestale, così da poter individuare circa 300mila punti di coordinate. Successivamente sono stati effettuati i rilievi sul campo attraverso l'utilizzo di palmari e di stazioni GPS ad alta precisione per individuare circa 30mila punti.

Agea

Il sistema informatico dell'Agea gestisce i servizi di istruttoria e controllo delle domande di premio e, sulla base degli esiti di tali attività, assicura l'erogazione e la contabilizzazione degli aiuti alle imprese agricole. Parte integrante del sistema informatico è costituita dal GIS Agea, che assolve un ruolo fondamentale di supporto nelle attività di controllo in loco delle dichiarazioni presentate dalle aziende agricole, in merito alle superfici utilizzate ed alle colture applicate. In questo ambito, assumono particolare rilievo gli schedari oleicolo e viticolo, nei quali sono censite le superfici nazionali coltivate a vite e olivo.

Nel 2004, il SIAN è evoluto verso una nuova architettura, rendendo disponibili le proprie applicazioni anche su internet tramite portale. In questo modo, l'Agenzia aggiorna in tempo reale le proprie banche dati tramite i propri utenti distribuiti sul territorio (funzionari dell'Agenzia e delle regioni, Centri di Assistenza Agricola e Associazioni) e fornisce servizi informativi, sia di carattere

prettamente amministrativo (informazioni sulle singole richieste di contributo), sia di carattere divulgativo (consultazione del GIS).

Complessivamente, nel corso degli anni, l'Agenzia ha distribuito circa 20mila carte elettroniche agli utenti esterni all'Amministrazione, quale strumento di accesso ai propri applicativi periferici e per altri servizi accessori.

Inea

È consultabile sul sito:

- la Banca dati della ricerca agricola regionale, che raccoglie circa mille schede descrittive delle ricerche finanziate da 10 regioni (Piemonte, Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Toscana, Campania, Puglia, Basilicata, Sicilia);
- la base dati relativa al Sistema informativo per la gestione delle risorse idriche in agricoltura che comprende informazioni georeferenziate sulle infrastrutture irrigue, una carta dell'uso del suolo in scala 1:100.000 per l'individuazione delle aree irrigue e una serie di elaborati agrometeorologici finalizzati a individuare l'evapotraspirazione potenziale e l'indice di aridità;
- il catalogo della biblioteca.

Inca

Sul sito "incaweb" sono disponibili statistiche sui dati di trasformazione di prodotti ortofrutticoli (frutta e pomodoro), informazioni su leggi e circolari, e il prospetto e le specifiche per l'accesso ai contributi certificati per la richiesta di esportazione.

Unire

Il sito web, dedicato alla comunicazione istituzionale, è operativo dal giugno 2004. Su di esso si possono elaborare dati su corse e consultare banche dati relative ai cavalli e bandi di gare.

Nel corso del 2004 l'Ente non ha effettuato modifiche di rilievo sul sistema informativo, in quanto nel triennio 2005-2007 è previsto il completo rifacimento degli applicativi in essere (progetto e-Unire). Le attività effettuate nell'anno hanno riguardato la progettazione della infrastruttura tecnologica della nuova sede, il parziale rinnovamento della dotazione hardware dell'Ente e il potenziamento dei sistemi di supporto, la realizzazione di un prototipo di datawarehouse e quella di un prototipo di anagrafe equina.

3.2.14 Trasporti e infrastrutture

Infrastrutture

Il "Sistema informativo del demanio marittimo" permette di identificare con certezza i beni del demanio marittimo e di rappresentare le caratteristiche geometriche del territorio e il suo utilizzo a fini amministrativi, partendo da una base cartografica catastale. Attualmente è in corso l'allineamento e l'integrazione delle basi di dati e degli applicativi al sistema PEIGE (Piano Esecutivo dell'Intervento di Gestione ed Estensione). D'altra parte alcuni interventi conclusi hanno permesso di:

- produrre la nuova cartografia, con la creazione di circa 6mila nuovi sviluppi revisionati per via aerofotogrammetrica, già disponibili presso la quasi totalità degli Uffici provinciali dell'Agenzia del territorio;
- caratterizzare i beni demaniali, attraverso la generazione di schede che ne riassumono lo stato;
- censire l'utilizzo dei beni demaniali localizzando sulle basi catastali le concessioni e gli abusi documentati;

- individuare le occupazioni e le aree da accertare;
- realizzare le nuove basi catastali, per il controllo del corretto utilizzo dei beni demaniali, con l'esecuzione di riprese aeree in scala 1:5.000 e 1:13.000.

È stato avviato, inoltre, il progetto "gente di mare", che prevede la creazione di una base dati e la realizzazione di un'applicazione on-line per automatizzare la gestione del personale imbarcato sulle navi mercantili.

Per quanto riguarda il Dipartimento trasporti terrestri nell'ambito della patente a punti, è disponibile il nuovo Contact center, che permette al cittadino di conoscere il punteggio associato alla propria patente ed è stata attivata la procedura secondo cui con lettera in maniera automatica si comunica al cittadino l'avvenuta decurtazione e qualunque altra variazione di punteggio. Sono state realizzate inoltre le procedure informatiche che consentono agli organi di Polizia di inviare, esclusivamente per via telematica, i dati dei verbali relativi alle infrazioni per le quali è prevista la decurtazione del punteggio al titolare di patente di guida.

Sul sito del Ministero sono disponibili numerosi servizi di tipo informativo e guide, quali:

- il prospetto dei principali scioperi nazionali e interregionali;
- informazioni sulla viabilità;
- il sistema prototipale dedicato all'abusivismo edilizio;
- i difetti riscontrati sulle auto soggette a campagne di richiamo (Albo dei richiami);
- nell'ambito degli Avvisi naviglio nazionale informazioni sulla dismissione temporanea o definitiva di bandiera delle navi nazionali (ex art. 156 C.N.), sulla loro demolizione, sul recupero, ritrovamento e vendita di relitti;
- l'elenco delle officine autorizzate dal Ministero a effettuare la revisione dei ciclomotori, dei motocicli e degli autoveicoli;
- le principali procedure amministrative e tecniche per automobilisti e motociclisti (Cosa fare per);
- l'elenco licenze di trasporto ferroviario;
- avvisi, bandi ed esiti di gara;
- il conto nazionale infrastrutture e trasporti (statistiche);
- l'archivio nazionale delle strade.

Si affianca al sito istituzionale il portale dell'automobilista che offre guide e servizi, informazioni su normativa, patenti, sicurezza stradale e statistiche ed è suddiviso in tre sezioni dedicate rispettivamente al cittadino, all'operatore professionale e all'ufficio provinciale. Per cittadini e operatori professionali delle agenzie automobilistiche e delle officine autorizzate è possibile effettuare online (escluso Sicilia e Trentino Alto Adige) i pagamenti di bollettini (immatricolazione, rinnovo patenti, revisioni di auto e motoveicoli, e altro). La verifica dell'accettazione da parte dell'Ufficio provinciale del DTT, avviene inviando le ricevute di pagamento nella casella di posta elettronica indicata. Gli operatori professionali possono accedere a un corso di formazione sul pagamento online delle pratiche. Per i dipendenti del Dipartimento abilitati al controllo dei pagamenti è disponibile un corso per la gestione delle pratiche pagate on-line dagli operatori professionali.

Acì

L'Ente continua ad impegnarsi nell'ottimizzazione dello Sportello Telematico dell'Automobilista (STA) e nella reingegnerizzazione di tutte le procedure PRA nell'ottica di attivare un nuovo canale di comunicazione basato sul Digitale terrestre. Lo STA con i suoi 6.000 punti di accesso in tutto il territorio nazionale (Uffici provinciali ACI, Uffici provinciali della motorizzazione civile, Delegazioni Acì e

Studi di consulenza automobilistica, venditori di automobili e agenzie private), consente di effettuare i procedimenti amministrativi che regolano l'immatricolazione e l'iscrizione al PRA dei veicoli, la reimmatricolazione, la trascrizione dei trasferimenti di proprietà e la radiazione. Un ulteriore sviluppo dello Sportello è previsto con l'inserimento di nuove funzionalità legate al passaggio di proprietà. In particolare per superare le problematiche normative il Governo ha definito con l'articolo 3 del D.L. dell'11 marzo 2005 sulla "competitività" che la prima registrazione dei veicoli può essere effettuata su istanza del venditore e senza l'intervento del notaio, mentre per i veicoli usati di valore inferiore a 25mila euro, l'autentica delle firme può essere fatta gratuitamente da funzionari pubblici o dell'Acì.

Sul sito istituzionale è possibile:

- consultare sia bandi di gara per la fornitura di beni e servizi sia concorsi pubblici;
- per il dipendente che utilizza il proprio veicolo, determinare i costi chilometrici d'esercizio per il calcolo dei rimborsi. Mentre quelli che utilizzano veicoli aziendali possono calcolare la retribuzione in natura che deriva dalla concessione ("Fringe benefit");
- diventare socio Acì per tipologia di veicolo (per moto, auto e camper - *Acì Sistema*, e per motocicli e scooter fino a 150 - *Acì Moto city*);
- consultare informazioni turistiche per viaggiare sicuri (in collaborazione con il Ministero degli affari esteri);
- nell'ambito del processo interno di approvvigionamento di beni e servizi effettuare acquisti online (marketplace);
- rilasciare il certificato di proprietà, della carta di circolazione e delle targhe in unica soluzione ed è possibile ottenere visure attraverso la banca dati PRA.

L'Ente offre anche la possibilità di calcolare l'importo del bollo e di effettuare il pagamento mediante la carta di credito. Il servizio è attivo solo per i residenti nelle regioni e nelle province autonome convenzionate: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Province Autonome di Bolzano e di Trento e Umbria dal 2003). Nell'anno sono stati pagati, tramite il servizio online Bollonet, 129mila tasse automobilistiche (100mila nel 2002) e 15mila tramite telefono con il servizio Telebollo. Le tasse automobilistiche pagate attraverso le varie modalità sono state 14,8 milioni.

Sul sito della CSAI (Commissione Sportiva Automobilistica Italiana), gestito dall'Acì, vengono fornite informazioni su gare, regolamenti, scuderie, autodromi e tutto ciò che riguarda il mondo sportivo automobilistico e si può effettuare il tesseramento sportivo CSAI (rilascio/rinnovo tesseramento sportivo).

Enac

Attraverso il sito web vengono fornite informazioni a cittadini, aziende e operatori del settore sulla carta dei diritti del passeggero, sulle prescrizioni di aeronavigabilità, sulla regolamentazione tecnica, sulle circolari e sul Registro internazionale degli aeromobili civili. Sono disponibili, inoltre:

- un'applicazione per la creazione e la gestione delle prove di esame per il rilascio della licenza di pilotaggio secondo la normativa europea JAR-FCL;
- la gestione automatizzata del Telex;
- il sistema ALCE (Alimentazione Controllata di ECCAIRS) per il warning a seguito di incidenti e per la raccolta di dati statistici;
- il sistema SLIP (Stampe Licenze di Pilotaggio) per produrre, nelle sedi periferiche, stampe di qualità delle licenze;
- il sistema ALIP (Archiviazione Licenze di Pilotaggio) per supportare il deposito degli atti relativi alla licenze (in sperimentazione);

Attualmente sta per essere completato il sistema extranet per la gestione e monitoraggio dei progetti aeroportuali) che consentirà alla società di gestione aeroportuale di inviare tempestivamente i dati sullo stato di avanzamento dei progetti.

3.2.15 Attività di Governo

Presidenza del Consiglio

La Presidenza dispone di un articolato sito web per la diffusione di notizie aggiornate ed ufficiali sull'attività di Governo. Inoltre, sia sul sito principale www.governo.it, sia sugli altri siti collegati delle strutture dei Ministri senza portafoglio, dei Comitati, delle Commissioni e di altri organismi, vengono riportate l'organizzazione e le attività delle strutture. In particolare sul sito della Presidenza è possibile ai fornitori accedere ai bandi di gara, alle autorità politiche di richiedere voli di Stato, di Governo e umanitari nonché agli utenti interni di accedere al Sistema per l'acquisizione di beni e servizi on-line.

3.3 Servizi trasversali nelle amministrazioni

3.3.1 Intranet

Alle quarantotto amministrazioni su cinquantuno che nel 2003 avevano almeno una intranet si è aggiunta l'Enit.

Molte amministrazioni hanno in corso iniziative per aggiungere servizi alla propria rete, altre per riorganizzare quelli già presenti, al fine di creare un unico punto di accesso ai servizi e alle informazioni di interesse del personale.

In particolare, tra queste iniziative si segnala che:

- i Carabinieri hanno realizzato il portale intranet "Leonardo", strutturato in quattro macroaree (informazione, consultazione, lavoro e comunicazione). In particolare nella sezione "community" della prima area sono stati implementati i servizi di chat, mailing list, forum e sondaggi on-line, mentre in quella denominata "consultazione" è stata predisposta una sezione per i concorsi pubblicati e le gare di appalto indette dall'Arma. Inoltre sono in corso di realizzazione siti intranet a livello locale per i reparti "Addestrativa", "Territoriale" e "Mobile e Speciale". Infine per coordinare e gestire i servizi, è stata aggiudicata la gara per realizzare un sistema di monitoraggio;
- la Difesa ha avviato uno studio per migliorare la sicurezza della intranet dell'Esercito (EInet), che consente l'utilizzo di servizi di tipo e-mail e FTP, nonché quelli tipicamente militari (SIGE, SIEFIN ecc.). La Marina militare ha programmato per il 2005 la razionalizzazione dei servizi disponibili. L'Aeronautica sta realizzando la propria AEROnet;
- il Ministero dell'economia e delle finanze ha rilasciato la rete intranet per il primo e il secondo dipartimento (RGS e Tesoro);
- le Politiche fiscali hanno completato la progettazione e la realizzazione del nuovo sito intranet, denominato "Portale del Dipartimento". Per la intranet dell'AAMS sono stati realizzati servizi per la gestione separata delle spettanze della regione Sicilia e della rete di vendita (rilascio nulla osta, volture, avvisi, revoche, trasferimenti di sede, ecc.) e servizi statistici sull'andamento dei concorsi e sulla rete di vendita;
- l'Agenzia delle entrate ha realizzato il "Portale della conoscenza" e avviato la sua sperimentazione. La migrazione alla nuova intranet sarà completata nel primo trimestre del 2005;
- l'Enit ha realizzato, nell'anno, una rete intranet per i dipendenti sulla quale sono disponibili la rassegna stampa, la rubrica telefonica e la posta elettronica. È stato attivato inoltre un servizio per la gestione delle autorizzazioni delle ferie e dei permessi e alcuni strumenti di diagnostica per i sistemisti;

- l'Inps ha realizzato diversi servizi di consultazione, tra i quali il catalogo bibliografico informatizzato (base dati TinLib), le delibere e i decreti, la rubrica centralizzata e un servizio per gestire gli orari di ingresso e uscita del personale;
- l'Inps ha realizzato, per gli utenti interni, un sistema di workflow per la richiesta di beni alla direzione approvvigionamenti e, per gli operatori delle sedi, nuove funzionalità relative al "Fascicolo Elettronico del Pensionato". Inoltre ha rilasciato le procedure per la gestione delle rate maturate e non riscosse nell'ambito del sistema di Trasferimento Elettronico dei Fondi, collegato a sua volta al pagamento delle pensioni; delle aliquote agevolate per la determinazione dell'addizionale regionale all'IRPEF; dei modelli per l'iscrizione dei Coltivatori diretti;

Tabella 18 - Servizi disponibili sulle intranet, anni 2003 e 2004

APPLICAZIONI ACCESSIBILI VIA INTRANET	NUMERO AMMINISTRAZIONI IN CUI È DISPONIBILE	
	2003	2004
Consultazione norme	46	47
Consultazione annuario elettronico	40	41
Accesso alle procedure interne	43	44
Accesso alle basi dati e internet	47	48
Accesso alle documentazione	45	48
Altre applicazioni	35	39

Fonte: elaborazioni CNIPA sui dati delle amministrazioni confrontabili negli anni 2003 e 2004

3.3.2 Posta elettronica

Il numero di messaggi elettronici scambiati all'esterno delle amministrazioni è stato di oltre 182 milioni (+30% rispetto al 2003), mentre quelli scambiati all'interno di oltre 289 milioni (+81% rispetto al 2003). Anche i messaggi di posta transitati sulla Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione sono cresciuti notevolmente (+161% rispetto al 2003 con oltre 81 milioni di messaggi scambiati nel 2004). La crescita dei messaggi di posta scambiati è destinata a proseguire a ritmi ancora elevati, sia per la riconosciuta validità giuridica dei documenti trasmessi per posta elettronica, sia per la trasmissione a tutti i dipendenti pubblici del cedolino dello stipendio. In particolare, tra le iniziative avviate o previste nel 2005 si segnala che:

- l'Avvocatura e il Consiglio di Stato prevedono di utilizzare la posta elettronica certificata nel contesto del processo amministrativo telematico (avvisi di udienza, sentenze, ordinanze, memorie difensive);
- i Beni culturali prevedono di realizzare una rubrica elettronica unica contenente gli indirizzi e-mail (singoli e gruppi d'utenti);
- la Difesa prevede di estendere l'utilizzo della posta elettronica e di introdurre quella certificata;
- i Carabinieri hanno consolidato nel 2004 l'utilizzo della posta elettronica quale mezzo esclusivo di comunicazione. Nel 2005 prevedono di assegnare una casella postale elettronica ad ogni militare (circa 130mila caselle);
- le Infrastrutture prevedono di attivare 7mila utenze nel 2005 e giungere nel 2006 a 10mila utenze attive;
- il Lavoro prevede di assegnare una casella di posta certificata ad ogni unità organizzativa nel 2005;
- la Salute ha avviato la sostituzione delle caselle di posta con quelle certificate per le comunicazioni interne e con l'Agenzia Italiana del Farmaco.

Per quanto riguarda le caselle di posta attive, esse sono attualmente circa 391mila (310mila nel 2003). In particolare, nel 2004, l'Ice, l'Enpals e l'Ipost hanno dotato di una casella di posta elettronica tutti i dipendenti.

Si riportano di seguito il numero di caselle di posta attive e i messaggi di posta scambiati all'interno di alcune amministrazioni:

- Difesa, 98mila caselle e 33 milioni di messaggi;
- Giustizia, 34mila caselle e 4,8 milioni di messaggi;
- Economia e finanze (ex-Tesoro), 18mila caselle e 40 milioni di messaggi;
- Inail, 5mila caselle e dieci milioni di messaggi di posta;
- Inps, 35mila caselle e 6,5 milioni di messaggi.

Tabella 19 - Caselle di posta e messaggi scambiati, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI CASELLE DI POSTA ELETTRONICA		NUMERO E-MAIL SCAMBIATE ALL'INTERNO (IN MIGLIAIA)		NUMERO E-MAIL SCAMBIATE CON L'ESTERNO (IN MIGLIAIA)	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Ammin.ni centrali	221.480	301.368	124.391	223.771	101.646 (1)	130.506 (1)
Enti	88.591	90.406	35.887	66.219	38.131	51.860
TOTALE	310.071	391.774	160.278	289.990	139.777	182.366

Fonte: elaborazioni CNIPA sui dati delle amministrazioni confrontabili negli anni 2003 e 2004

Nota: (1) I dati della Difesa non sono stati inseriti in quanto non sono confrontabili nei due anni

3.3.3 Protocollo informatico

Quasi tutte le amministrazioni sono impegnate sul protocollo informatico sia attraverso lo sviluppo e la diffusione di proprie soluzioni, sia attraverso il possibile utilizzo del protocollo informatico in modalità ASP, messo a disposizione dal Cnipa. In particolare, per quanto riguarda le soluzioni personalizzate:

- diverse amministrazioni (la Difesa, l'Istruzione, il Lavoro, la Guardia di finanza ecc.) puntano ad un rapido completamento della diffusione del protocollo informatico (nucleo minimo);
- altre (Presidenza del Consiglio, Agenzie fiscali, Ministeri delle Attività produttive, Beni culturali, Economia, Salute, Inps ecc) stanno sviluppando funzioni avanzate (gestione documentale, workflow).

Al servizio in modalità ASP, invece, hanno aderito 32 amministrazioni, centrali e locali, di cui:

- nove hanno firmato l'ordinativo di fornitura;
- due firmeranno l'ordinativo entro maggio 2005 (il Consiglio di Stato e l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni);
- cinque hanno attivato o stanno per attivare le funzionalità minime o di registro protocollo (Enpals e CFS ad ottobre 2004, Inpdap a dicembre 2004, Comunicazioni a gennaio 2005 e l'Agenzia Spaziale Italiana a febbraio 2005).

Cresce il numero delle aree organizzative omogenee (AOO) definite (+ 231% rispetto al 2003), il numero dei documenti protocollati (+39% rispetto al 2003) e il numero dei documenti protocollati elettronicamente (+104% rispetto al 2004).

Tabella 20 - Numero AOO e sistemi di protocollo, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	NUMERO AOO		NUMERO SISTEMI CON NUCLEO MINIMO		NUMERO SISTEMI CON GESTIONE DOCUMENTALE		NUMERO SISTEMI CON GESTIONE DEI FLUSSI DI LAVORO	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Amm.ni centrali	1.589	8.271	136	361	99	32	2	14
Enti	1.279	1.225	797	856	781	842	775	839
TUTTE	2.868	9.496	933	1.217	880	874	777	853

Tabella 21 - Numero di documenti protocollati, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DOCUMENTI PROTOCOLLATI (IN MIGLIAIA)		NUMERO DOCUMENTI PROTOCOLLATI ELETTRONICAMENTE (IN MIGLIAIA)	
	2003	2004	2003	2004
Amministrazioni centrali	52.401	102.202	41.535	84.994
Enti	47.604	36.516	15.415	31.065
TUTTE	100.005	138.718	56.950	116.059

In particolare, tra le iniziative in corso o previste delle amministrazioni, si evidenzia che:

- la Presidenza del Consiglio ha in corso iniziative per l'estensione del protocollo informatico e del *workflow management* fra la Conferenza Stato-Regioni e gli altri organi PAC/PAL;
- le Attività produttive hanno avviato la seconda fase del progetto "Protocollo informatico". Questa fase prevede la sperimentazione, presso la DGSI/B5, di una versione che permette anche la gestione delle cartelle e dei carichi di lavoro. La terza fase consentirà la diffusione alle restanti AOO;
- i Beni culturali prevedono d'integrare il sistema protocollo con quello di gestione documentale per acquisire i documenti in entrata e in uscita. Inoltre saranno rivisti i procedimenti amministrativi per consentire l'accesso on-line alle pratiche per la gestione del personale, nonché a quelle relative ai procedimenti di tutela (D. lgs. n. 42/2004);
- la Difesa ha previsto di estendere la gestione del flusso documentale e del protocollo informatico dell'E.I. a tutti gli enti periferici, di estendere il protocollo informatico ai rimanenti enti dell'Aeronautica (Protocollo enti A.M.). Sono sospesi i progetti GEDOC-Gestione documentale della Marina e Posta elettronica, gestione documentale e workflow di SMD per mancanza di fondi disponibili;
- le Entrate hanno previsto, per la fine del 2005, il rilascio della versione definitiva del sistema SIGED, attualmente in corso di personalizzazione presso il Dipartimento per le Politiche fiscali. L'operatività del SIGED è un fattore di vincolo alla realizzazione del progetto "gestione elettronica dei flussi documentali" integrato con il protocollo;
- il Territorio ha adottato il Sistema centralizzato per la Gestione Documentale (SIGED);
- il Tesoro (i primi quattro dipartimenti del MEF) sta diffondendo il sistema SIGED all'interno dei vari dipartimenti;
- l'Istruzione ha avviato il progetto del protocollo informatico, finalizzato alla diffusione delle funzionalità minime. Per realizzarlo utilizzerà il sistema SIGED;
- il Lavoro sta completando il rilascio del nucleo minimo del protocollo informatico presso le direzioni regionali e provinciali del ministero;
- le Politiche agricole hanno concluso le attività di classificazione per le AOO individuate;
- l'Acì continua a estendere a tutti gli uffici il protocollo, già avviato a Roma, Milano, Napoli, Torino e presso la sede centrale;

- il Cnr ha deciso di recedere dal protocollo di adesione sottoscritto con Cnipa, orientandosi verso una soluzione "in house" e utilizzando risorse e competenze interne;
- l'Ipost ha in esercizio il sistema di protocollo con le funzionalità base. Sono in corso attività per integrarlo con la gestione documentale.

3.4 Servizi di funzionamento nelle amministrazioni

L'utilizzo di sistemi integrati per la gestione e l'organizzazione delle amministrazioni sembra diffondersi sempre più, anche se gli ambiti di applicazione rimangono legati alle problematiche del personale e della contabilità.

In particolare, nell'ambito del personale i servizi più informatizzati riguardano il trattamento economico e la gestione delle presenze/assenze. Il 51% delle amministrazioni ha informatizzato la gestione "allocazione e trasferimenti", il 40% ha informatizzato parzialmente la gestione "formazione e competenze", mentre il 31% possiede applicazioni per la gestione "obiettivi e valutazione".

Nell'area contabile il servizio più diffuso è quello per la gestione finanziaria.

Il 60% delle amministrazioni ha sistemi per la gestione dei fornitori e circa il 50% per la gestione di gare e concorsi, mentre l'86% possiede sistemi per la gestione dei pagamenti.

Il 26% dei sistemi (il 23% nel 2003) sono tra loro integrati (ERP) specialmente nell'ambito delle risorse umane e finanziarie.

Si conferma, rispetto al 2003, che la maggior parte degli interventi nell'anno ha riguardato sia i sistemi per la gestione del personale, sia quelli per la gestione della contabilità finanziaria. In particolare gli interventi sui sistemi contabili sono dovuti sia all'adozione del sistema SICOGE da parte delle amministrazioni centrali, sia all'integrazione con i sistemi ERP.

La seguente tabella fornisce per servizio il numero di amministrazioni che hanno un livello di informatizzazione parziale o elevato, il tipo di informatizzazione utilizzato (integrato in un sistema ERP o fruito in modalità ASP) e la tipologia d'intervento effettuato nel corso dell'anno.

Tabella 22 - Stato dei servizi per l'autoamministrazione, anno 2004

SERVIZI DI AUTOAMMINISTRAZIONE	LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE		TIPO DI INFORMATIZZAZIONE		NUMERO DI AMMINISTRAZIONI PER TIPO DI INTERVENTO				
	PARZIALE	ELEVATA	INTEGRATO ERP	TRAMITE ASP	NESSUNO	PRIMA INFORMA- TIZ.NE	ADEGUA- MENTO FUNZ.LE	AMPLIA- MENTO FUNZ.LE	DIFFUSIONE SISTEMI
Contabilità analitica	17	18	14	2	2	5	18	13	6
Contabilità economica	14	21	14	1	3	5	13	12	8
Contabilità finanziaria	12	35	14	2	2	1	22	14	12
Controllo di gestione	22	10	11	1	2	9	13	10	4
Gestione contratti e fornitori	20	11	5	2	5	7	11	5	3
Gestione gare e concorsi	18	6	3	2	5	5	8	8	
Gestione pagamenti	15	29	11	3	2	3	25	12	7
Personale - tratt.to economico	12	37	13	3	6		26	18	5
Personale - presenze/assenze	15	34	13	2	4	2	27	15	11
Personale - selezione	12	5	2	1	9	2	12	4	1
Personale - allocaz./trasferimenti	15	11	6	1	6	3	12	12	4
Personale - obiettivi/valutazione	12	4	4	1	6	5	9	5	-
Personale - formaz./competenze	21	3	4	1	4	5	14	9	-
Gestione magazzino/materiali	27	7	7	2	8	6	12	6	5
Gestione patrimonio immobiliare	15	14	7	2	9	7	11	4	1

Di seguito si riportano le principali iniziative effettuate o in corso in diverse amministrazioni:

- la Presidenza del Consiglio ha avviato l'integrazione delle procedure per la gestione del magazzino e dei materiali;
- le Attività produttive stanno terminando il collaudo della procedura per il controllo di gestione delle Direzioni Generali e del Gabinetto, il cui rilascio è previsto all'inizio del 2005;
- la Corte dei conti ha esteso il SICOGE a tutti gli uffici di gestione della spesa e ha realizzato nuove funzionalità per gestire il servizio di cassa e il bilancio. Inoltre ha realizzato un sistema per la gestione del trattamento giuridico del personale e uno per la gestione dei cespiti. In vista dello sviluppo del Sistema Informativo Amministrazione del Personale (SIAP), ha realizzato lo studio di fattibilità e il capitolato tecnico per il riuso dell'applicativo distribuito dal MEF. Infine ha avviato la sperimentazione del pacchetto GECO, già in uso presso il MEF, per la gestione e il controllo dei beni mobili;
- le Comunicazioni, da febbraio 2004, gestiscono tutti i capitoli di spesa attraverso il SICOGE;
- la Difesa ha attivato il sistema per la gestione delle dotazioni informatiche della Marina militare e ha sviluppato nuove funzionalità per la gestione dei materiali e del magazzino. Inoltre, sta realizzando il sistema per la gestione degli arsenali militari e del centro di controllo scorte delle Forze armate e sta implementando le applicazioni per la gestione dei contratti e dei pagamenti e per il trattamento economico del personale;
- la Giustizia ha avviato, nell'ambito del Dipartimento Amministrazione Penitenziaria, iniziative per migliorare i sistemi di gestione del personale, di contabilità finanziaria e economica-analitica e di automazione dei processi d'ufficio;
- il Lavoro ha realizzato un sistema applicativo per la gestione delle presenze del personale ed ha avviato quello per la gestione delle professionalità;
- la Sspa ha attivato la gestione automatizzata delle presenze del personale presso tutte le sedi e ha implementato la fase preliminare alla procedura del mandato informatico sul sistema SIRGS, installato presso il Servizio della Gestione di Caserta;
- la Cri ha predisposto gli atti di gara per acquisire un sistema ERP per la gestione dei sistemi di autoamministrazione e delle attività operative; ha rilasciato parte del sistema "Human Resources" integrato con la gestione stipendi, la rilevazione presenze e le trasferte; ha avviato la realizzazione di un sistema per la gestione degli immobili; ha realizzato una prima versione del sistema, web-based, per la gestione dei soci e ha adeguato il sistema contabile alla normativa;
- l'Inps ha rilasciato a gennaio 2004 il nuovo sistema per la rilevazione delle presenze su piattaforma SAP; ha realizzato la nuova procedura di calcolo degli stipendi che sarà operativa da gennaio 2005 e rilascerà, nel primo semestre 2005, il modulo relativo agli approvvigionamenti, integrato con il sistema di contabilità;
- l'Ipost ha collaudato, sul modulo contabilità di SAP, il nuovo modello contabile previsto per gli enti pubblici dal DPR 97/2003 (nei primi mesi del 2005 è previsto l'adeguamento della componente legata alla reportistica per le operazioni di previsione e di chiusura bilancio). Nell'ambito del sistema SAP-HR (Human Resources) ha attivato le funzionalità per la gestione della riliquidazione e della buonuscita nonché la stampa ufficiale del Ruolo del personale dell'Istituto;

Breve approfondimento sul sistema SIPA/SICOGE

Il Sistema Informatizzato dei Pagamenti della Pubblica Amministrazione (SIPA).

Il SIPA, avviato nel dicembre del 2000 con la firma di un protocollo d'intesa tra la Banca d'Italia, la Ragioneria generale dello Stato, la Corte dei conti e il Cnipa consente alle amministrazioni cen-

trali di gestire in modo completamente “telematico” i pagamenti, dal momento dell'emissione del mandato fino a quello dell'estinzione presso lo sportello bancario, utilizzando la Rete Unitaria e la Rete Nazionale Interbancaria attraverso il sistema di gateway RUPA/RNI gestito dal Cnipa.

Il SIPA prevede che le amministrazioni centrali provvedano all'automazione di tutti i titoli di spesa, sia quelli cosiddetti di “primo livello”, quali gli impegni, gli ordini di pagamento, gli ordini di accreditamento e i decreti di assegnazione fondi, sia quelli denominati di “secondo livello”, riferibili a contabilità speciali e a contabilità ordinarie e, come tali, di interesse delle strutture dell'amministrazione centrale con autonomia contabile.

I flussi informativi che transitano sulla rete RUPA/RNI si riferiscono alle seguenti tipologie di applicazione:

- rendicontazione delle entrate e delle uscite, in produzione da ottobre 2000;
- mandato informatico, in produzione da gennaio 2001;
- spese fisse, in produzione da gennaio 2003;
- contabilità speciali, in esercizio da novembre 2003, solo presso la Ragioneria generale dello Stato.

Il Sistema di Contabilità Generale (SICOGE)

Per agevolare il processo di adesione al SIPA, la Ragioneria generale dello Stato ha predisposto a suo tempo, per le amministrazioni centrali dello Stato, un sistema per la gestione della contabilità generale (SICOGE), che integra la gestione del bilancio e le operazioni di pagamento da parte delle singole amministrazioni.

A febbraio 2005 il sistema SICOGE è utilizzato da 12 amministrazioni centrali su un totale di 17 (vedi tabella seguente) e gestisce circa il 46% degli oltre 6.700 capitoli di spesa complessivi (a marzo 2004 erano il 32% su oltre 6.300 capitoli). Solo il Ministero degli affari esteri, il Ministero delle comunicazioni, il Ministero della giustizia e il Consiglio di Stato hanno automatizzato l'intero bilancio, mentre si prevede ad aprile 2005 la gestione di 40 capitoli al Ministero delle infrastrutture ed entro l'estate che i Ministeri della difesa e della salute avvieranno la gestione dei capitoli. Il Ministero della istruzione e dell'università e della ricerca scientifica utilizza un proprio sistema informativo contabile che colloquia con quello della RGS solo per i capitoli di spesa.

Tabella 23 - Diffusione del SICOGE a febbraio 2005

AMMINISTRAZIONI	DATA AVVIO	CAPITOLI TOTALI	CAPITOLI GESTITI DA Si.Co.Ge. (%)
Affari esteri	mar-02	480	100
Comunicazioni	mag-03	200	100
Consiglio di Stato	giu-03	125	100
Economia e Finanze	mar-02	1.145	61
Avvocatura	mar-02	36	100
Giustizia (a)	mag-02	260	100
Interno	apr-03	363	34
Presidenza del Consiglio	giu-02	640	27
Corte dei conti	set-03	117	100
Attività produttive (b)	mag-02	310	100
Infrastrutture	ott-02	681	1
Beni culturali	nov-03	595	100

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Salute	(c)	209	-
Ambiente	(c)	400	-
Politiche agricole	(c)	409	-
Difesa	(c)	555	-
Lavoro	(c)	241	-
TOTALE		6.730	46

Fonte: Ministero dell'economia e delle finanze - Ragioneria generale dello Stato

Note: a) completo presso le UOC; b) Escluso Commercio estero; c) Sono in corso le attività per l'adesione al sistema.

Nell'ambito del sistema l'utilizzo della firma digitale non ha ancora raggiunto un livello di diffusione adeguato alle esigenze dell'applicazione e non tutte le amministrazioni sono ancora organizzate con strutture e procedure dedicate alla gestione dei dispositivi di firma. Inoltre, anche in quei casi in cui la firma è stata adottata, non sono state ancora predisposte le procedure per l'archiviazione ottica dei documenti, secondo quanto definito dalla normativa. Si sottolinea che la completa automazione potrà essere realizzata solo nel momento in cui entrambi i problemi verranno risolti.

Infine, per studiare le problematiche connesse alla automazione della contabilità dei funzionari delegati, è stata avviata presso la Ragioneria generale dello Stato, con la partecipazione della Banca d'Italia, della Corte dei conti e del Cnipa, una commissione di studio per la revisione normativa dell'istituto del "Funzionario delegato".

4. Stato dell'informatizzazione - Infrastruttura tecnologica

4.1 Infrastruttura di base

Le postazioni di lavoro (PdL) complessive sono circa 527mila²⁷, con un incremento dell' 8% rispetto alle circa 488mila dell'anno precedente. Nelle amministrazioni centrali l'incremento è stato del 10,6%, principalmente per gli investimenti del CFS (+47,1%), dell'Agenzia delle dogane (+42,9%), della Difesa (+26,5%) e della SSPA (+22,9%). Negli enti si registra una lieve diminuzione dovuta essenzialmente alla razionalizzazione del parco tecnologico di alcuni istituti (ad es. Inps e Ice) che hanno già la completa copertura.

Continua l'incremento del livello di copertura complessivo (rapporto tra postazioni di lavoro e dipendenti informatizzabili), che raggiunge lo 0,86, contro lo 0,81 dello scorso anno, cui corrisponde lo 0,83 per le amministrazioni centrali e l'1,00 per gli enti, per i quali si registra la piena copertura.

Al centro la diffusione delle postazioni di lavoro è pressoché completa. A livello periferico il livello di copertura è dello 0,79 (0,76 nel 2003). Le situazioni più critiche con un livello di copertura inferiore al 60%, risultano quelle del Ministero delle attività produttive, del Ministero per i beni e le attività culturali, dei Carabinieri, del Ministero delle infrastrutture e del Ministero della giustizia.

Tabella 24 - Postazioni di lavoro - Indicatori di copertura, anni 2003 e 2004

DESCRIZIONE	AMMINISTRAZIONI	2003	2004
PdL²⁸ / DIPENDENTI INFORMATIZZABILI	Amministrazioni centrali	0,77	0,83
	Enti	1,09	1,00
	Tutte	0,81	0,86
PdL CENTRALI / DIPENDENTI INFORMATIZZABILI CENTRALI	Amministrazioni centrali	1,08	1,22
	Enti	1,26	1,32
	Tutte	1,11	1,24
PdL PERIFERICI / DIPENDENTI INFORMATIZZABILI PERIFERICI	Amministrazioni centrali	0,72	0,77
	Enti	1,05	0,92
	Tutte	0,76	0,79

È importante segnalare che in alcune unità organizzative delle amministrazioni operano categorie di lavoratori non facenti parte dell'organico delle amministrazioni²⁹ e che, di conseguenza, non sono inseriti nel numero dei dipendenti informatizzabili, anche se dotati di postazioni di lavoro. Tra le postazioni di lavoro in uso ai dipendenti, sono state inserite anche postazioni destinate sia ad attività didattiche, sia ad uso comune per servizi specifici di sicurezza e di

²⁷ Da quest'anno le postazioni di lavoro non comprendono più i terminali che ormai rappresentano un valore residuale.

²⁸ Le postazioni di lavoro considerate sono quelle desktop in uso ai dipendenti: non comprendono quelle in uso all'esterno dell'amministrazione e i personal computer portatili.

²⁹ Si tratta, ad esempio, di lavoratori interinali impiegati presso alcuni Enti, ricercatori a tempo, personale esterno presso sedi estere, personale volontario, ecc.

controllo. Ciò determina, in alcune situazioni, un valore a volte anche ampiamente superiore all'unità (ad esempio le Politiche agricole, gli Affari esteri, la Cri, l'Istat, l'Ipost ecc.). Nonostante l'ampiezza dell'informatizzazione sono spesso assenti procedure di rilevazione della dimensione del patrimonio tecnologico: solo dieci amministrazioni hanno procedure di *asset management*.

Cresce del 21,4% il numero dei personal computer portatili, soprattutto per le amministrazioni centrali: da circa 41mila dello scorso anno a circa 51mila (+24,9%). La percentuale di dipendenti informatizzabili dotati di personal computer portatili raggiunge l'11% (9,3% nel 2003). Tale fenomeno continua a essere determinato essenzialmente da alcune categorie particolari di dipendenti pubblici, quali i magistrati (civili, penali, contabili e amministrativi), il personale dedicato alla sicurezza sul territorio (Arma dei carabinieri, Guardia di finanza, Corpo di polizia), il personale dedicato alla ricerca e alla didattica (ricercatori, professori universitari, ecc.) e gli ispettori degli enti previdenziali che utilizzano il personal computer nelle loro abituali attività di lavoro. In altre realtà, che incidono comunque in modo non marginale, il personal computer rappresenta una dotazione aggiuntiva fornita al personale dirigente e ad alcuni funzionari addetti all'ICT.

Tabella 25 - Personal computer portatili - Numero, incidenza e copertura, anni 2003 e 2004

DESCRIZIONE	AMMINISTRAZIONI	2003	2004
PC portatili (numero)	Amministrazioni centrali	40.967	51.159
	Enti	8.055	8.376
	Tutte	49.022	59.535
PC portatili/ totale dei PC (%)	Amministrazioni centrali	10,5	11,8
	Enti	9,3	9,6
	Tutte	10,3	11,4
PC portatili /dipendenti informatizzabili (%)	Amministrazioni centrali	9,0	11,1
	Enti	11,2	10,6
	Tutte	9,3	11,0

Per i mainframe il processo di accentramento è ormai consolidato, mentre prosegue quello dei dipartimentali, a vantaggio di una maggiore efficienza gestionale e delle capacità di elaborazione e memorizzazione. Aumenta del 2,7% il numero dei mainframe mentre cresce del 43,4% la loro potenza di calcolo e del 21% la loro capacità di memorizzazione. La potenza di calcolo media passa dai 298 Mips dello scorso anno a circa 426 Mips.

Per i dipartimentali, cresce del 2,7% il loro numero complessivo e del 77,7% la loro capacità di memorizzazione. Negli enti il numero diminuisce lievemente, mentre aumenta dell'11,6% la loro capacità di memorizzazione. Sono state avviate infatti, (ad esempio presso l'Inps e il Ministero della giustizia) alcune significative iniziative di razionalizzazione dei server, che prevedono un accentramento logistico e tecnologico. In altre situazioni invece (ad es. Cnr, Ministero dell'economia e delle finanze, Enac, Cri), prosegue la diffusione dei server dipartimentali.

Tabella 26 - Infrastruttura di base, anno 2004 e variazione 2003

PIATTAFORMA	CARATTERISTICA	2004	VARIAZIONE % 2004/2003
AMMINISTRAZIONI CENTRALI			
Mainframe	Numero	52	13,0
	Potenza di calcolo (Mips)	22.138	51,3
	Capacità di memorizzazione (Gbyte)	89.980	34,9
Dipartimentali	Numero	19.303	3,8
	Capacità di memorizzazione (Gbyte)	1.669.014	89,8
PdL	Numero	437.550	10,6
ENTI			
Mainframe	Numero	15	-21,1
	Potenza di calcolo (Mips)	12.796	31,4
	Capacità di memorizzazione (Gbyte)	44.196	-0,1
Dipartimentali:	Numero	2.471	-5,0
	Capacità di memorizzazione (Gbyte)	179.938	11,6
PdL	Numero	89.062	-3,3
TUTTE			
Mainframe	Numero	67	3,1
	Potenza di calcolo (Mips)	34.934	43,4
	Capacità di memorizzazione (Gbyte)	134.176	21,0
Dipartimentali:	Numero	21.774	2,7
	Capacità di memorizzazione (Gbyte)	1.848.952	77,7
PdL	Numero	526.612	8,0

4.2 Connettività e accesso ad internet

Le postazioni di lavoro connesse in rete locale si attestano intorno al 75%. Le Amministrazioni centrali passano dal 71,2% dello scorso anno al 72,3% e gli Enti dall'85,7% all'88,3%.

La percentuale di sedi collegate in rete locale rispetto al totale delle sedi è il 75,8% (68,3% nel 2003), mentre quella delle sedi collegate in rete geografica è il 78,5%.

I principali interventi sulla connettività delle sedi hanno riguardato la Guardia di finanza (+83,7%), l'Interno (+60,3%), l'Agenzia del territorio (+54,1%), la Salute (+44%) e la Difesa (+25,3%). In diverse amministrazioni (Avvocatura, Ambiente, Entrate, Enam, Inail, Inpdap Aci, Isae, ecc.) tutte le postazioni di lavoro sono collegate in rete, mentre in 36 il livello di connessione è maggiore del 75%. Più critica è la situazione di alcune amministrazioni (Guardia di finanza, Enea, Agea e Enpals), per le quali il livello è ancora sotto al 50%.

Per quanto riguarda la connessione in rete geografica, le amministrazioni centrali hanno il 77,3% delle postazioni di lavoro connesse, mentre negli enti tale rapporto sale al 92,9%.

Tabella 27 - Indicatori di connettività, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

DESCRIZIONE	AMMINISTRAZIONI	2003	2004
Sedi connesse in rete locale / totale sedi (%)	Amministrazioni centrali	66,2	74,2
	Enti	93,2	94,7
	Tutte	68,3	75,8
Sedi connesse in rete geografica / totale sedi (%)	Amministrazioni centrali	71,2	77,3
	Enti	91,2	92,9
	Tutte	72,7	78,5
PdL in rete locale / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	71,2	72,3
	Enti	85,7	88,3
	Tutte	73,9	75,0
PdL in rete geografica / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	59,5	62,9
	Enti	82,8	84,9
	Tutte	63,9	66,7

Circa il 2% delle postazioni di lavoro sono collegate in rete geografica wireless (2,6% per gli enti e 1,8% per le amministrazioni centrali). Le reti wireless locali sono ancora poco utilizzate (un maggior dettaglio sull'uso della tecnologia wireless si trova nello specifico capitolo sull' "Introduzione delle tecnologie emergenti").

Tabella 28 - Indicatori di connettività wireless, anno 2004 e variazione 2003

DESCRIZIONE	AMMINISTRAZIONI	2004	VARIAZIONE 2004/2003 (%)
PdL in rete locale wireless / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	0,4	97,8
	Enti	0,2	1298,8
	Tutte	0,3	117,6
PdL in rete geografica wireless/ totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	1,8	22,0
	Enti	2,6	6,0
	Tutte	1,9	16,4

Fonte: elaborazioni CNIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

Nota: il numero delle postazioni di lavoro comprende sia il numero dei PC sia il numero dei portatili

Cresce la percentuale del numero dei personal computer collegati ad internet, passando dal 44,2% del 2003 al 50,1% dell'anno. In particolare, per gli enti il dato si assesta all' 81,6%, mentre, per le amministrazioni centrali solo il 43,8% delle postazioni è collegato ad internet.

Tabella 29 - Indicatore di connettività ad internet, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

DESCRIZIONE	AMMINISTRAZIONI	2003	2004
PdL con accesso ad internet / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	35,9	43,8
	Enti	81,6	81,6
	Tutte	44,2	50,1

Fonte: elaborazioni CNIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

Tabella 30 - Indicatore di connettività ad internet - Graduatoria delle prime dieci amministrazioni - anno 2004

PRIME 10 AMMINISTRAZIONI	PdL CON INTERNET / TOTALE PdL (%)
Ambiente	100
Entrate	100
AGEA	100
INAIL	100
ISAE	100
Consiglio di Stato	98
ENPALS	98
ICE	98
ENAC	97
ISFOL	95

Fonte: elaborazioni CNIPA sulle relazioni delle amministrazioni

Il 22,1% (17% nel 2003) dei personal computer è collegato alla rete internet (o intranet) in banda larga. Il fenomeno è più evidente nelle amministrazioni centrali che passano dal 19,7% nel 2003 al 24,5% dell'anno. Per gli enti, invece, si passa dal 4,3% nel 2003 al 9,8% nell'anno.

Tra le iniziative delle amministrazioni, volte ad incrementare l'utilizzo della banda larga si segnala che:

- l'Agenzia delle dogane ha aderito al piano di migrazione per la rete a larga banda su HDSL;
- il Consiglio di Stato nell'ambito del progetto "Scrivania del magistrato", che è parte integrante sia delle procedure applicative del nuovo sistema informativo sia del processo telematico, sta ultimando la connessione in banda larga degli studi/abitazioni dei magistrati;
- la Giustizia ha previsto la migrazione della rete geografica alla tecnologia xDSL, come auspica dalla lettera che il Cnipa ha inviato ai responsabili delle amministrazioni PAC;
- l'Istruzione, nell'ambito del progetto "Larga banda nelle scuole", ha continuato a sostituire nelle segreterie delle scuole le linee Isdn intranet con quelle Adsl dove possibile: attualmente l'85% delle 10.882 linee internet installate è di tipo Adsl;
- i Carabinieri nel potenziare l'infrastruttura di rete (sostituzione degli accessi permanenti di tipo Circuito Dedicato Numerico con circuiti Hdsl), hanno collegato in modalità Adsl 1300 Comandi di compagnia e stazione. Inoltre, sono state avviate le attività per estendere il collegamento ad altre 1.500 stazioni;
- l'Inpdap sta seguendo la fase progettuale per la migrazione della rete RUPA aziendale dalla tecnologia (ATM\Frame Relay) alla Larga Banda in tecnologia MPLS (*Multi Label Protocol Switching*), che sarà realizzata entro il 30 giugno 2005. Il progetto prevede l'utilizzo di questa tecnologia per tutte le sedi dell'Istituto;
- l'AcI ha potenziato le reti degli Uffici provinciali implementando l'utilizzo di linee Adsl di backup (Hdsl negli Uffici più grandi) e ha esteso la banda larga a tutti gli uffici centrali e periferici;
- il Cri nell'ambito del progetto di unificazione della rete dati per il collegamento di tutte le unità periferiche civili e militari, ha firmato nell'agosto 2004 un contratto per il collegamento in tecnologia xDSL a velocità differenziata per unità periferica (10 Mbps in fibra ottica per i Comitati regionali e le strutture di particolare rilievo, 8 Mbps per i Comitati provinciali ed equiparati, 640 per i Comitati locali).

Tabella 31 – Indicatore di connettività ad internet in banda larga, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

DESCRIZIONE	AMMINISTRAZIONI	2003	2004
	PdL con accesso ad internet banda larga/ totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	19,7
Enti		4,3	9,8
Tutte		17,0	22,1

Fonte: elaborazioni CNIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

4.2.1 Stato della Rete unitaria

La realizzazione della Rete unitaria ha consentito alle amministrazioni di acquisire servizi di rete in linea con nuove tecnologie offerte dal mercato, promuovendo il passaggio verso servizi a banda larga dalle prestazioni sempre maggiori, in termini di disponibilità di banda. Questa disponibilità costituisce un importante potenziale per lo sviluppo di applicazioni e servizi in rete.

La tabella seguente evidenzia che anche nel corso dell'ultimo biennio 2003-2004 si è registrato un incremento di banda notevole rispetto alla spesa. In particolare, la spesa 2004 per i servizi di interconnessione delle Amministrazioni aderenti a RUPA è stata di circa 120 milioni di euro con un incremento del 16% rispetto all'anno precedente. In compenso, però, l'incremento di banda è stato superiore al 50%, in linea con le tendenze già registrate per lo scorso biennio 2002-2003. Questo andamento è dovuto al duplice effetto della revisione annuale dei prezzi e della migrazione delle amministrazioni verso i servizi a banda larga, che offrono anche un miglior rapporto spesa/banda acquisita.

Tabella 32 – Ampiezza di banda disponibile e spesa, dal 1999 al 2004

DESCRIZIONE	PRE RETE UNITARIA	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Ampiezza di banda disponibile (Gbps)	0,69	1,69	2,27	2,94	5	9	13,8
Spesa delle amministrazioni in milioni di euro	77	83	84	94	95	103	120

Fonte: CNIPA

A dicembre 2004 le amministrazioni che avevano sottoscritto i contratti d'adesione alla Rete unitaria erano 93 per il trasporto e 41 per l'interoperabilità.

Il Ministero dell'economia e delle finanze, il Ministero della giustizia, il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, l'Inail, l'Inps, l'Avvocatura dello Stato, il Consiglio di Stato, l'Enpals, Istituto nazionale per la ricerca sulla montagna, la Croce Rossa Italiana, L'Inpdap, il Ministero delle attività produttive hanno aderito anche ai servizi cosiddetti addizionali di formazione, gestione centralizzata delle configurazioni, Call center, *hosting* e *mirroring* dei *web server*, *system & network management*, outsourcing del Centro di gestione dell'amministrazione, servizio di distribuzione del software e di monitoraggio dei sistemi e sicurezza.

Tabella 33 – Dati di traffico HTTP e numero di e-mail, dal 2001 al 2004

DESCRIZIONE	2001	2002	2003	2004
Traffico HTTP in transito sulla RUPA (espresso in Gb)	13.806	50.997	91.085	140.673
E-mail in transitate sulla RUPA (in migliaia)	4.771	14.676	31.078	81.650

Fonte: CNIPA

Con il terzo atto aggiuntivo al contratto quadro per il trasporto è stata estesa la durata contrattuale fino al 31 dicembre 2006, provvedendo contestualmente a definire le modalità di migrazione verso il nuovo Sistema Pubblico di Connettività. In particolare, è stata prevista la dismissione del

servizio IP permanente entro il 30 giugno 2005, che dovrà essere migrato verso servizi xDSL o in fibra ottica (LAN estesa o IP GBE) in modo tale da ottenere da un lato economie di spesa e dall'altro innovazione tecnologica. Il nuovo atto aggiuntivo, inoltre, non vincola le amministrazioni ad avvalersi in via esclusiva di PathNet, ma consente anche di utilizzare altri fornitori, fatto salvo il principio di salvaguardia dell'individuazione delle migliori condizioni tecnico-economiche e della necessaria preventiva autorizzazione, rilasciata caso per caso dal Cnipa. Per facilitare il passaggio ad altro fornitore, anche in ottica SPC, sono state previste delle clausole di recesso del contratto, che consentono alle amministrazioni di esercitare il diritto di recesso dal contratto di fornitura alla fine di ogni bimestre solare, previo preavviso di trenta giorni.

Inoltre, con il terzo atto aggiuntivo al contratto quadro per il trasporto sono state introdotte alcune opzioni quali, ad esempio, l'opzione di disponibilità elevata e di ridondanza, per i servizi di tipo xDSL, inseriti a listino con il precedente atto aggiuntivo. Infine, sono state aggiunte nuove velocità per i servizi a larga banda, che hanno ulteriormente arricchito l'offerta.

4.2.2 Lo stato del sistema pubblico di connettività e cooperazione

Con l'approssimarsi della scadenza del contratto RUPA, il Cnipa – su incarico conferito dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie – ha avviato gli studi necessari per la definizione dello scenario futuro delle infrastrutture informatiche delle pubbliche amministrazioni italiane. La RUPA evolverà e sarà assorbita nell'ambito di un progetto ancora più ampio, definito "sistema pubblico di connettività e cooperazione" (SPC)³⁰.

Il progetto SPC è articolato in due fasi principali i cui rispettivi obiettivi sono:

1. la definizione delle strutture organizzative per il suo governo, delle infrastrutture tecnologiche e delle regole tecniche per la fornitura dei servizi di connettività e interoperabilità di base, nel rispetto dei necessari requisiti di sicurezza;
2. la definizione del modello di interoperabilità evoluta e di cooperazione applicativa, e lo sviluppo dell'architettura abilitante e delle relative regole di governo.

Per quanto riguarda la prima fase, si sono concluse le attività del gruppo di lavoro istituito per la definizione del SPC, con particolare riferimento alle strutture organizzative, alle infrastrutture tecnologiche e alle regole tecniche per i servizi di connettività e interoperabilità di base. Al termine dei lavori sono stati condivisi tra i partecipanti 12 documenti. Tali documenti sono stati presentati e approvati nell'ambito del tavolo tecnico permanente della "Conferenza unificata Stato Regioni, Città e Autonomie locali". La sperimentazione degli aspetti legati ai piani di *indirizzamento* e alle politiche di *routing*, ipotizzate nell'ambito della definizione degli aspetti architetturali di connettività e interoperabilità di base del SPC si è conclusa positivamente. La piattaforma di test è stata realizzata "in campo" e ha visto il coinvolgimento dei maggiori *Internet Exchange Point* italiani (MIX, NAMEX, TOPIX, TIX) e di diversi ISP. Un ulteriore aspetto qualificante dell'infrastruttura di connettività e interoperabilità di base del SPC riguarda l'adozione di un modello di *provisioning*, che prevede l'assegnazione delle forniture ad una pluralità di fornitori qualificati. Tale approccio consentirà di ottenere notevoli benefici per le amministrazioni. La presenza di più fornitori qualificati, in continua concorrenza tra loro, è, quindi, uno dei principi base del realizzando SPC. Il disposto di legge, che istituisce il sistema pubblico di connettività e la rete internazionale, è stato emanato con il D. lgs. n. 42 del 28 febbraio 2005. È stato pubblicato, inoltre, il 13 maggio 2005 il

³⁰ Il SPC può essere definito come l'insieme di strutture organizzative, infrastrutture tecnologiche e regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la circolarità del patrimonio informativo della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza e la riservatezza delle informazioni.

bando di gara multifornitore del SPC per la realizzazione delle reti delle amministrazioni pubbliche. La gara, il cui valore stimato nel quinquennio è di 1200 milioni di euro, prevede la fornitura di servizi di connettività IP sia fissa, sia wireless, di interoperabilità di base, di *Voice over IP* e di sicurezza. Si prevede l'aggiudicazione della gara entro l'anno corrente. Entro l'anno dovrà essere, inoltre, nominata la commissione di coordinamento del SPC, l'organismo federato previsto nel DLGS SPC, preposta al governo del Sistema.

Per quanto riguarda la seconda fase, il secondo gruppo di lavoro, costituito a dicembre 2003 con l'obiettivo di definire il modello, l'architettura e le regole per l'interoperabilità evoluta, la cooperazione e l'accesso ai servizi applicativi erogati dalle amministrazioni pubbliche nell'ambito del SPC ha concluso i lavori a settembre 2004. I documenti prodotti sono stati approvati dalle amministrazioni partecipanti, dalle associazioni di categoria e dal Tavolo congiunto permanente della Conferenza unificata. Tali documenti sono stati pubblicati sul sito del Cnipa. I documenti che consentiranno di realizzare i servizi generali di cooperazione applicativa, che faranno parte delle infrastrutture nazionali condivise, verranno completati entro luglio 2005. La tipologia e la struttura di tali documenti è stata già definita e concordata nell'ambito del gruppo di lavoro.

La rete internazionale che collega le sedi delle amministrazioni pubbliche all'estero è interconnessa con il SPC ed è in fase avanzata di realizzazione. Il collaudo della piattaforma avrà inizio a giugno 2005 e le prime sedi europee del Ministero affari esteri saranno attivate entro l'estate 2005.

5. Stato dell'informatizzazione - Patrimonio informativo ed applicativo

5.1 Patrimonio applicativo

5.1.1. Dimensione

Il patrimonio applicativo della pubblica amministrazione centrale viene misurato in Kloc e punti funzione. I Kloc sono circa 429mila (di cui 263mila nelle Amministrazioni centrali) mentre i punti funzione sono circa 1,2 milioni (di cui 736mila nelle amministrazioni centrali), in rilevante crescita rispetto allo scorso anno.

Tabella 34 - Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio, anni 2003 e 2004

LINGUAGGI	AMMINISTRAZIONI CENTRALI				ENTI				TOTALE			
	2003		2004		2003		2004		2003		2004	
	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC
Cobol	91.028	52.880	93.118	70.204	51.048	98.285	43.307	101.071	142.076	151.165	136.425	171.275
Alto livello ³¹	167.014	30.039	183.697	118.457	6.669	27.635	91.667	30.420	173.683	57.674	275.364	148.877
Evoluto ³²	244.814	73.795	457.805	73.048	268.012	30.180	308.042	32.255	512.826	103.975	765.847	105.303
Basso livello ³³	4.456	263	1.330	1.156	563	3.505	-	2.005	5.019	3.768	1.330	3.161
TOTALE	507.312	156.977	735.950	262.865	326.292	159.605	443.016	165.751	833.604	316.582	1.178.966	428.616

5.1.2 Open source

Si espande l'utilizzo del software open source: il 65% delle amministrazioni (21 amministrazioni centrali e 12 enti pubblici) utilizza software open source per una parte dei propri sistemi, contro il 53% del 2003.

Tabella 35 - Soluzioni open source per tipologia, anni 2003 e 2004

AMBIENTI OPERATIVI	AMMINISTRAZIONI CENTRALI		ENTI		TUTTE	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Sistema operativo su Server	13	16	9	11	22	27
Sistema operativo su PdL	4	5	2	2	6	7
Office automation	5	6	1	2	6	8
Web server	11	17	4	7	15	24
Altro	4	10	1	2	5	12

³¹ Linguaggi imperativi di terza generazione.

³² Linguaggi non imperativi, di quarta generazione, generatori di codice.

³³ Linguaggi di tipo assemblativi o di prima generazione.

Le principali aree di utilizzo riguardano i sistemi operativi sui server dipartimentali e sui web server. Diverse amministrazioni hanno avviato anche altre iniziative:

- la Presidenza del Consiglio ha realizzato il sistema per la richiesta dei voli di Stato e il sistema per la gestione dei capitoli di spesa utilizzando le medesime soluzioni open source adottate nella realizzazione del sistema per l'acquisto di beni e servizi;
- la SSPA ha esteso le funzionalità previste dalla procedura del mandato informatico in ambiente Linux con database MySql;
- l'AcI, dopo una fase iniziale di analisi e sperimentazione, ha pienamente adottato l'utilizzo del framework "STRUTS" (open source) nella realizzazione di applicazioni web in tecnologia Java, tra cui lo Sportello telematico e il PRA. Inoltre, ha acquistato oltre 3mila pacchetti "Star Office", che saranno diffusi negli uffici periferici contestualmente al rinnovo del parco macchine, ormai obsoleto.

5.1.3 Extensible Markup Language (XML)

Ventisei amministrazioni (+7 rispetto al 2003) utilizzano il linguaggio XML (*Extensible Markup Language*). Questo linguaggio consente di condividere le modalità di rappresentazione dei dati e di associare a essi metainformazioni. La possibilità di condivisione dei dati tramite XML rende possibile l'interoperabilità e l'integrazione dei contenuti tra i sistemi informativi basati sul web o provenienti dal mondo *legacy*.

Diversi progetti utilizzano il linguaggio XML e l'elenco riportato di seguito evidenzia le principali applicazioni e gli ambiti di utilizzo.

Tabella 36 – Amministrazioni e applicazioni che utilizzano la tecnologia XML, anno 2004

AMMINISTRAZIONE	APPLICAZIONI CHE UTILIZZANO LA TECNOLOGIA XML
Avvocatura	Migrazione dati tra basi dati di affari legali tra sedi di Avvocatura
Corte dei conti	DocsPA (protocollo informatico), ICARO2000, Consiglio di Presidenza
Presidenza del Consiglio	Protocollo, Portale dei servizi, siti web, Sistema gestione capitoli di spesa, Richiesta Voli di Stato
Difesa	Sistema documentale
Carabinieri	Gestione informatizzata della denuncia
Politiche fiscali	In tutte le applicazioni web based
Dogane	In alcune applicazioni web-based
Entrate	In tutte le applicazioni web-based
Territorio	In tutte le applicazioni web based
Tesoro	1° Dipartimento - Scambio dati GEDDEP-GPO/Import dati MTS
Giustizia	Norme in rete, processo telematico, protocollo, SIAMM
Interno	Elettorale e finanza locale, rifugiati e consultazioni INA
Istruzione	Pacchetto per la gestione delle segreterie scolastiche
CFS	Gestione patrimonio forestale e dati sulle riserve naturali
Salute	Trapianti, farmacovigilanza e stupefacenti
ACI	Sportello telematico cooperante, socio web, GEA, COL
AGEA	Web service
CNR	Gestione iter Borse di studio
CRI	Protocollo informatico
ENAC	Sistema ALCE per la rilevazione dei dati statistici sugli incidenti
ENEA	Firma digitale
INPDAP	Protocollo informatico in ASP
INPS	Colloquio telematico con i Comuni, ISEE, invalidità civile
IPOST	Servizio di sportello IpostInforma
ISAE	Nuovo sito web
ISS	Applicazioni web per ricezione dati attraverso form in pdf

5.2 Patrimonio informativo

5.2.1 Basi dati

Continua la crescita dimensionale delle basi di dati (+72,6%). Nelle Amministrazioni centrali, il patrimonio informativo cresce dell'84,8% rispetto allo scorso anno, mentre negli enti cresce del 14%. Alla crescita della dimensione delle basi dati si aggiunge un leggero incremento della numerosità. In particolare aumentano le basi dati con una dimensione superiore ai 100 Gigabyte (97 contro 92 del 2003), così come quelle inferiori a 20 Gigabyte che si attestano a 1101 (1.054 nel 2003).

Le basi dati di maggior incidenza sono gli archivi legati alla sicurezza sul territorio, *Denuncia informatizzata* dei Carabinieri (39,7 Terabyte), *Polizia stradale verbali* dell'Interno (3 Terabyte) e quelli cartografici e documentali legati alla gestione del territorio, quali *Immagini ipoteche* (6,4 Terabyte), *Immagini catasto urbano* (3,3 Terabyte), *Cartografia servizio difesa del territorio* dell'Ambiente (2,7 Terabyte), *Catasto terreni e urbano* (2 Terabyte) e *Catasto geometrico* (1,4 Terabyte) dell' Agenzia del territorio.

Tabella 37 – Basi dati, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	NUMERO		TERABYTE	
	2004	VAR % 2004/2003	2004	VAR % 2004/2003
Amministrazioni centrali	1.012	2,3	96,8	84,8
Enti	316	2,6	12,6	14,5
TOTALE	1.328	2,4	109,4	72,6

Alla crescita dimensionale delle basi di dati corrisponde un aumento di circa il 68% del rapporto tra Gigabyte e dipendenti informatizzabili (vedi tabella successiva).

Tabella 38 – Dimensione basi dati per dipendente informatizzabile, anni 2003 e 2004 (dati riferiti in Gigabyte)

DESCRIZIONE	AMMINISTRAZIONI	2004	VAR % 2004/2003
Gigabyte BD / dipendenti informatizzabili	Amministrazioni centrali	0,21	81,9
	Enti	0,16	4,3
	TUTTE	0,20	68,0

Di seguito, sono riportate le principali basi dati in ordine di dimensione.

Tabella 39 – Principali basi dati territoriali, anno 2003

AMMINISTRAZIONE	DENOMINAZIONE E DESCRIZIONE	DIMENSIONE IN TERABYTE
Carabinieri	Denuncia informatizzata	39,7
Territorio	Immagini ipoteche - Contiene le immagini delle note degli uffici delle conservatorie	6,4
Territorio	Immagini Catasto urbano - contiene le immagini relative alle planimetrie degli uffici del Catasto	3,3
Interno	Polizia stradale protocollo - gestione protocollo	3,0
Interno	Polizia stradale infortunistica - gestione area infortunistica	3,0
Interno	Polizia stradale verbali - gestione area verbali	3,0
Ambiente	Cartografia servizio difesa del territorio	2,7

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Politiche fiscali	Archivi statistici dichiarazioni Unico - Persone Fisiche - Contiene le informazioni desunte dalle dichiarazioni dei redditi modello Unico relativo alle Persone Fisiche dall'anno d'imposta 1998 al 2000	2,1
Territorio	Catasto terreni e urbano - Contiene informazioni sulle porzioni di territorio, classamento, ditte; sulle UIU, collocazione, toponomastica, classamento e dati relativi agli aventi diritto	2,0
Interno	AFIS - Banca dati AFIS (Automatic Fingerprint Identification System) per l'identificazione attraverso impronte digitali dei soggetti sottoposti a restrizione della libertà personale o a procedimento penale	2,0
Interno	Passaporti e stranieri	2,0
Entrate	Comunicazioni all'Anagrafe tributaria - Contiene informazioni desunte dalle comunicazioni inviate all'Anagrafe tributaria dagli enti competenti (banche, assicurazioni, registri navali e aeronautici, aziende che erogano energia elettrica, ecc.)	1,6
Entrate	DataWareHouse Enti esterni - Contiene dati riguardanti possessori di aerei, natanti, Camere di commercio, movimenti di capitale, contratti di appalto, bonifici per ristrutturazioni edilizie, contratti di assicurazione	1,5
Territorio	Catasto geometrico - Costituisce una banca dati cartografica nella quale vengono memorizzati in forma numerica i fogli di mappa catastali. Per quanto riguarda il servizio al cittadino a partire da tale banca dati è possibile produrre in tempo reale estratti di mappe	1,4
Entrate	Documenti e pratiche amministrative - Contiene le informazioni relative ai documenti protocollati che consentono la gestione dei documenti e delle pratiche amministrative. Tale base dati è personalizzata per ognuna delle diverse tipologie d'ufficio, escluso la Guardia di finanza	1,4
Entrate	Banche dati reddituali - Contiene informazioni sui dati reddituali del contribuente e sostituisce a partire dal 1997 gli archivi delle dichiarazioni	1,3
Carabinieri	Memoriale informatizzato	1,2
INPDAP	Banca Dati Unificata - Banca dati unificata dell'Istituto in ambiente relazionale	1,2
Guardia di finanza	BASE dati PI greco - archivio documentale di analisi investigativa	1,0
Territorio	DataWareHouse Territorio - Contiene i dati relativi agli oggetti, soggetti e titolarità relativamente alle periferie del Catasto e delle Conservatorie	1,0

Risulta in crescita il patrimonio informativo condiviso, sia tra pubbliche amministrazioni (PAC e PAL), sia con altri soggetti attraverso internet. Attualmente sono accessibili dall'esterno delle singole amministrazioni 403 basi dati (337 nel 2003), pari a 75.968 Gigabyte (14.170 nel 2003).

Tabella 40 - Principali basi dati territoriali accessibili dall'esterno, anno 2004

AMMINISTRAZIONE	DENOMINAZIONE E DESCRIZIONE	ACCEDUTE DA		
		PAC	PAL	ALTRI
Carabinieri	Denuncia informatizzata	SI	SI	NO
Territorio	Immagini ipoteche - Contiene le immagini delle note degli uffici delle conservatorie	SI	SI	SI
Territorio	Immagini Catasto urbano - Contiene le immagini relative alle planimetrie degli uffici del Catasto	SI	SI	SI
Interno	Polizia stradale verbali - gestione area verbali	SI	SI	SI
Ambiente	Cartografia servizio difesa del territorio	SI	SI	SI
Territorio	Catasto terreni e urbano - Contiene informazioni sulle porzioni di territorio, classamento, ditte; sulle UIU, collocazione, toponomastica, classamento e dati relativi agli aventi diritto	SI	SI	SI

(segue)

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Interno	AFIS - Banca dati AFIS (Automatic Fingerprint Identification System) per l'identificazione attraverso impronte digitali dei soggetti sottoposti a restrizione della libertà personale o a procedimento penale	SI	NO	NO
Entrate	017 Banche dati reddituali - contiene informazioni sui dati reddituali del contribuente e sostituisce a partire dal 1997 gli archivi delle dichiarazioni	SI	SI	SI
Carabinieri	Memoriale informatizzato	SI	SI	NO
Territorio	DataWareHouse Territorio - Contiene i dati relativi agli oggetti, soggetti e titolarità relativamente alle periferie del Catasto e delle Conservatorie	SI	NO	NO
INPS	DataWareHouse - pensioni, pensionati, lavoratori, aziende extracomunitari	SI	SI	NO
INAIL	Gestione rapporto assicurativo - Contiene tutti i dati relativi ai datori di lavoro assicurati, ed inoltre le basi di calcolo delle tariffe, le richieste agli interessati, le sanzioni	SI	NO	SI
Attività produttive	Archivio Uibm-immagini - Banca dati delle immagini dei disegni e delle foto e dei documenti, dei brevetti presentati	SI	SI	SI
Territorio	Ipotecche - Contiene informazioni inerenti agli atti relativi agli immobili siti nel territorio nazionale presentati agli uffici delle Conservatorie	SI	SI	SI
ACI	PRA attuale - Contiene tutte le informazioni attuali, giuridico-patrimoniali e tecniche, sui veicoli registrati presso gli uffici PRA	NO	NO	SI
ACI	Formalità telematiche - Contiene i dati delle formalità acquisite tramite Sportello telematico e i dati di servizio per il monitoraggio della pratica	SI	SI	SI

Tabella 41 – Basi dati per materia, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale per numerosità e dimensione in Gbyte)

MATERIA	2003		2004	
	NUMEROSITÀ	DIMENSIONE	NUMEROSITÀ	DIMENSIONE
Risorse economiche e finanziarie	15,6	16,6	17,1	11,0
Territorio	2,4	20,0	2,3	12,1
Attività economiche e prod.ve, energia e materie prime	4,5	3,0	4,4	1,8
Sicurezza sociale	6,8	8,1	6,8	5,5
Beni culturali, ambientali e turismo	6,3	1,0	6,3	0,9
Sicurezza sul territorio	1,8	1,7	1,7	39,2
Giustizia e attività giuridico-legislativa	6,6	1,1	6,0	1,4
Autoamministrazione	24,4	7,9	24,2	6,2
Difesa	0,7	1,4	0,7	0,4
Relazioni con l'estero	1,3	0,5	1,4	0,3
Lavoro - Occupazione	0,7	0,3	0,4	0,2
Sanità	4,1	0,2	4,1	0,2
Trasporti e infrastrutture	4,0	0,2	4,3	0,1
Istruzione	2,0	0,2	2,0	0,1
Ricerca, Poste, Telecomunicazioni	2,4	0,2	2,3	0,1
Altro	16,3	37,6	16,1	20,7
TOTALE	100	100	100	100

Dal punto di vista tecnologico si evidenzia che:

- il *Data Base Management System* (DBMS) più diffuso è quello di tipo relazionale. I meno diffusi sono il *text database* (1,6%) e le basi dati ad oggetto (1,2%);
- la quota di archivi su piattaforme centralizzate (mainframe e dipartimentali) rimane prevalente, registrando un lieve aumento rispetto all'anno precedente (67,2% contro il 66,5% del 2003).

Risultano in lieve calo i DBMS su piattaforma distribuita o distribuita e replicata la cui quota, complessivamente, passa dal 30,7% del 2003 al 29,5% del 2004;

- la principale piattaforma elaborativa su cui risiede la maggior parte delle basi dati, è quella dipartimentale, sia a livello centrale sia periferico.

Tra le iniziative effettuate o in corso delle amministrazioni, si rileva che:

- il Ministero della giustizia, nell'ambito del portale Normeinrete, ha completato il progetto per la consultazione del patrimonio normativo (normativa statale a partire dal 1948, si prevede di indicizzare e rendere accessibile la normativa dal 1904). Per quanto riguarda, invece, il portale ItalGiure web, sono stati resi disponibili gratuitamente (disposizione di cui all'art. 2 del DPR 17 giugno 2004 n. 195), i documenti contenuti negli archivi normativi della banca dati del Centro elettronico di documentazione della Corte Suprema di Cassazione. È in corso il progetto Sistema Informatico Procure e Prefetture dell'Italia Meridionale che prevede la realizzazione di una banca dati relativa ai beni sequestrati o confiscati in materia di criminalità organizzata. Il sistema verrà alimentato dai costituenti registri informatizzati delle misure di prevenzione, oltre che dalle altre Amministrazioni interessate (Interno, Agenzia del demanio ed Economia e finanze), che condivideranno il patrimonio informativo attraverso una piattaforma di interoperabilità;
- i Carabinieri, nell'ambito del progetto di automazione del Sistema d'Indagine del Comando CC e tutela dell'ambiente, prevedono la costituzione di un sistema di elaborazione e di gestione delle informazioni. Tra le attività, è prevista: la realizzazione di una Banca Dati multimediale costituita da archivi contenenti dati alfanumerici, quadri cartografici e topografici, mappe statiche, modelli digitali del terreno, fotogrammetriche satellitari, ecc.; la costituzione di una rete di trasmissione dati ad alta velocità, che consenta il collegamento tra le diverse utenze del sistema;
- il Ministero dell'interno da settembre 2004 sta sperimentando in provincia di Milano, Cernusco sul Naviglio, l'automazione verbali/multe per le pattuglie della Polizia Stradale. Tale progetto riguarda lo sviluppo di un'applicazione, basata sulla tecnologia "penna ANOTO", che consente di trasferire su un PC/Server tutto ciò che la penna digitale scrive su appositi moduli cartacei, e convertire il testo manoscritto in caratteri digitali per l'automatico inserimento in banca dati;
- l'Inail, ha completato, per la Consulenza statistico-attuariale, la realizzazione della nuova Banca Dati Statistica, ristrutturata integralmente rispetto alla precedente, che fornisce informazioni articolate nelle seguenti aree tematiche: datori di lavoro, infortuni e malattie professionali, rendite, rischio. È in corso la realizzazione dell'area tematica lavoratori. A tale realizzazione sono strettamente collegate le ristrutturazioni di "Banca Dati al femminile" e quella delle pubblicazioni statistiche. È stata completata la realizzazione e rilasciata in esercizio la nuova versione relativa alla Banca Dati Disabili più dinamica e dettagliata rispetto alla precedente versione;
- il Territorio, nell'ambito della costituzione dell'Anagrafe dei beni immobiliari, ha acquisito e riversato in base informativa i dati dei soggetti di circa 3 milioni di note ottiche della Conservatoria, e ha avviato le procedure di gara per l'acquisizione di ulteriori 3,2 milioni di note per il completamento dell'informatizzazione degli atti di almeno venti anni per tutti gli uffici. È proseguita l'attività di completamento della banca dati cartografica nell'ambito del progetto per la dematerializzazione dei documenti.

5.2.2 Datawarehouse e Decision Support System

Continua lo sviluppo del datawarehouse come strumento di supporto al processo di valutazione e controllo strategico dell'amministrazione. Nel 2004 si sono avuti circa 218mila utenti utilizzatori. In particolare, rispetto al 2003, il numero dei sistemi è cresciuto di 132 unità per l'Arma dei Carabinieri, di cinque unità per il comparto finanziario e per l'Istat, di tre unità per l'AcI e di uno per il Corpo forestale dello Stato e per l'UNIRE.

L'uso di un datawarehouse comporta diversi vantaggi tra i quali:

- il raggruppamento di dati decisionali per aree o temi di interesse e l'orientamento degli stessi rispetto all'utilizzazione finale;
- la salvaguardia del patrimonio informativo e l'incremento della qualità dei dati;
- la disponibilità di elementi informativi di sintesi utili al processo di valutazione e controllo strategico dell'amministrazione, ottenuti integrando i dati dei sistemi operazionali e gestionali;
- la disponibilità di un orizzonte temporale ampio, che garantisce il mantenimento di informazioni storiche, in modo da poter favorire le attività di analisi comparative su diversi periodi temporali;
- la risposta tempestiva e corretta a problemi decisionali, legati alle attività istituzionali dell'amministrazione, garantendo migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza.

In particolare, L'Agenzia delle entrate ha avviato la realizzazione di un datawarehouse per monitorare la spesa sanitaria italiana, con l'obiettivo di fornire agli organi di Governo un supporto nelle fasi di individuazione delle politiche e degli interventi più idonei per una gestione più ottimale della spesa stessa.

Il Ministero dell'economia e delle finanze ha integrato nel "Nuovo Sistema Entrate in ambiente distribuito" i sistemi di supporto alle decisioni, e ha predisposto l'utilizzo di strumenti conoscitivi, per effettuare l'analisi delle informazioni in entrata.

L'Ipost utilizza le funzionalità rese disponibili dalla piattaforma SAP (Business Information Warehouse), che consentono di integrare i modelli di contabilità finanziaria, contabilità economico-patrimoniale e il controllo, per ottenere un sistema in grado di fornire dati analitici e di sintesi sulle attività dell'Ente. Ha avviato, inoltre, la realizzazione del sistema direzionale per misurare la gestione del personale, la contabilità, il ciclo degli acquisti e la gestione della corrispondenza. Per i servizi istituzionali, è stato rilasciato, in particolare, un prototipo completo, che include un "cruscotto direzionale".

Il Cnr ha consolidato gli attuali strumenti decisionali finalizzati al controllo di gestione e ha incrementato la produzione di reportistica per i diversi organi e servizi dell'Ente.

5.2.3 Qualità dei dati

Cresce l'attenzione sul problema della qualità dei dati e di conseguenza sulla valorizzazione dell'ingente patrimonio informativo detenuto e gestito dalle amministrazioni pubbliche.

Nel 2004 dieci amministrazioni (tre amministrazioni in più rispetto al 2003) dichiarano di avere nominato un responsabile della qualità dei dati, mentre ventiquattro sono quelle che hanno effettuato attività di miglioramento (quattro in più rispetto al 2003). Soltanto undici dichiarano di aver definito degli standard per la qualità dei dati.

Tra le iniziative in corso ricordiamo quella:

- dell'Acì, che ha avviato la reingegnerizzazione delle applicazioni PRA e delle procedure relative alle tasse automobilistiche, anche in un'ottica di miglioramento della qualità dei dati, sia in ingresso, sia in erogazione;
- dell'Inpdap, che ha realizzato per i mutui un sistema per monitorare la qualità dei dati attraverso opportuni indicatori;
- del Ministero dell'economia e delle finanze, che nell'ambito delle attività mirate al consolidamento del sistema nazionale di monitoraggio dei fondi strutturali UE, ha definito e reso condivisibile una metodologia unica per il controllo della qualità dei dati, attraverso la standardizzazione dei prospetti utilizzati nelle sedi istituzionali centrali e periferiche. Inoltre, nel corso del 2004, l'amministrazione ha avviato una sperimentazione finalizzata alla verifica della completezza e della qualità delle informazioni presenti nel sistema per il controllo di gestione;
- dell'Interno, che nell'ambito del servizio di polizia scientifica, ha acquistato apparecchiature specializzate per le attività di fotosegnalamento digitale, che consentiranno di migliorare notevolmente la qualità dei dati acquisiti.

6. Sicurezza ICT

La Relazione annuale 2004 presenta per la prima volta un ampio insieme di informazioni sullo stato della sicurezza ICT nelle amministrazioni. Le informazioni sono state strutturate in cinque aree: organizzazione, pianificazione, tecnologie, gestione e continuità di servizio.

I dati esaminati sono stati forniti da 51 amministrazioni; le risposte non date a specifici quesiti sono state considerate risposte negative.

L'analisi dei dati evidenzia che il tema della sicurezza è generalmente piuttosto avvertito dalle amministrazioni.

Va però sottolineato come, a fronte di una predisposizione in termini tecnologici relativamente elevata (le Amministrazioni che dichiarano di disporre di sistemi antivirus sono il 96% e quelle che dichiarano di disporre di sistemi di *firewalling* sono l'86%), si evidenziano lacune per gli aspetti organizzativi, per quelli attinenti alla pianificazione, alla formazione ed alla gestione.

A distanza di tre anni da quanto raccomandato dalla Direttiva del 16 gennaio 2002 infatti solo il 43% delle Amministrazioni dichiara di avere nominato un responsabile della sicurezza ICT, solo il 37% delle Amministrazioni dichiara di avere definito formalmente una *policy* della sicurezza, solo il 53% delle Amministrazioni dichiara di avere avviato un piano di formazione e sensibilizzazione, solo il 22% delle stesse dichiara di disporre di un gruppo di gestione degli incidenti (CERT-AM).

Si rileva, infine, una qualche confusione circa gli aspetti inerenti analisi del rischio, *business continuity* e *disaster recovery*, temi che pur indicando aspetti differenti del problema generale della continuità operativa delle infrastrutture informatiche, sono comunque tra loro correlati: tra le Amministrazioni che dichiarano di disporre di un piano formalizzato per la continuità operativa, il 31,6% non ha effettuato l'analisi dei rischi.

6.1 Organizzazione

Di seguito nella tabella è riportato il numero di amministrazioni che affermano di avere definito, nella propria organizzazione interna, specifici ruoli e responsabilità destinati alla sicurezza ICT.

Complessivamente i dati evidenziano, sugli aspetti organizzativi, una realtà che desta molte preoccupazioni. Infatti, dal punto di vista normativo, si evince che la direttiva del 16 gennaio 2002 è stata ampiamente disattesa e che i dati suggeriscono inoltre che due amministrazioni su tre non rispettano quanto prescritto nel "Codice per la protezione dei dati personali". Passando poi dagli aspetti normativi a quelli sostanziali, la mancata individuazione del responsabile della sicurezza ICT da parte di 29 amministrazioni dimostra l'assenza di una figura essenziale per la definizione e il coordinamento di tutti gli interventi in materia di sicurezza ICT, fatto che induce a ritenere che gli interventi metodologici, tecnologici e procedurali effettuati, in corso di effettuazione o pianificati non siano frutto della necessaria visione di insieme.

Tabella 42 - Stato dell'organizzazione della sicurezza, anno 2004

QUESITI	NUMERO AMMINISTRAZIONI (SI)	%
Consigliere tecnico sicurezza ICT ³⁴	7	14
- nominativo comunicato al CNIPA	7	14

(segue)

³⁴ Il consulente strategico del Ministro, interfaccia il Comitato tecnico nazionale sulla sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni e il titolare del Dicastero.

Comitato sicurezza ICT ³⁵	11	22
Responsabile sicurezza ICT ³⁶	22	43
– nominativo comunicato al CNIPA	14	27
Responsabile protezione dati	18	35
Responsabile infrastrutture e controllo accessi ³⁷	16	31

6.2 Piano di sicurezza

Di seguito è riportato nella tabella il numero di amministrazioni che hanno risposto affermativamente al quesito sull'esistenza di un piano di sicurezza con particolare riguardo ai seguenti punti: analisi dei rischi, policy di sicurezza, piano di interventi per misure e contromisure di carattere logico e fisico, formazione e sensibilizzazione.

Tabella 43 – Stato del Piano di sicurezza, anno 2004

QUESITI	NUMERO AMMINISTRAZIONI (SI)	%
Definizione formale di un piano di sicurezza	25	49
Effettuata un' analisi dei rischi ³⁸	36	71
– copertura analisi rischi totale	7	14
– copertura analisi rischi parziale	16	31
– copertura analisi rischi minima	13	25
Definizione formale di una policy di sicurezza	19	37
Definizione piano di interventi per la sicurezza logica ³⁹	28	55
Interventi tecnico – procedurali per la sicurezza logica	26	51
– interventi effettuati	9	18
– interventi pianificati	2	4
– interventi in corso	9	18
– interventi effettuati - in corso - pianificati	5	10

(segue)

³⁵ Il Comitato formula le proposte concernenti le strategie in materia di sicurezza informatica e delle telecomunicazioni (ICT), al fine del raggiungimento di un livello di sicurezza nelle informazioni conforme a criteri standard internazionali e per garantire integrità e affidabilità dell'informazione.

³⁶ Il Responsabile della sicurezza ICT definisce le soluzioni tattiche, ossia sceglie i mezzi e le azioni idonee dirette all'attuazione delle direttive impartite dal Ministro e/o dal Comitato.

³⁷ La persona nominata che controlla l'accesso fisico nelle zone in cui si trovano risorse informatiche hw e sw, apparati di rete, linee dati, dispositivi di backup, documenti, impianti elettrici, ecc.

³⁸ Per analizzare e gestire correttamente il rischio si dovrebbe stilare l'elenco dei beni da proteggere e, in corrispondenza di ciascun bene, porre: una stima del loro valore (che è pari al danno derivante dalla perdita del bene); l'elenco delle potenziali minacce; l'elenco delle vulnerabilità del sistema; l'elenco dei precedenti controlli.

In genere, ad ogni minaccia viene assegnato: un rischio (ossia un parametro di gravità), una probabilità (detto fattore di attuabilità) e un danno (che si pone pari al valore del bene colpito). Per valutare il rischio si utilizza la relazione: $Rischio = Danno * Fattore\ di\ attuabilità$. La gestione del rischio ha lo scopo di ridurre il rischio fino ad un valore considerato accettabile mediante la scelta di opportune contromisure.

³⁹ Una delle componenti della sicurezza logica riguarda l'accesso degli utenti alle informazioni e alle risorse del sistema informatico. Così come per l'accesso fisico, l'accesso logico va regolato da precise procedure in quanto non tutti gli utenti possono accedere a tutte le informazioni o servizi disponibili o eseguire tutti i programmi implementati nel sistema.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

- interventi effettuati - in corso	1	2
Definizione di un piano di interventi per la sicurezza fisica	26	51
Interventi tecnico - procedurali per la sicurezza fisica	26	51
- interventi effettuati	7	14
- interventi pianificati	3	6
- interventi in corso	9	18
- interventi effettuati - in corso - pianificati	4	8
- interventi effettuati - in corso	1	2
- interventi in corso - pianificati	1	2
- interventi effettuati - pianificati	1	2
Avvio di un piano di formazione e sensibilizzazione	27	53
Attività di formazione e sensibilizzazione	25	49
- attività di formazione effettuate	4	8
- attività di formazione pianificate	7	14
- attività di formazione in corso	5	10
- attività di formazione effettuate - in corso - pianificate	4	8
- attività di formazione effettuate - in corso	2	4
- interventi in corso - pianificati	2	4
- attività di formazione effettuate - pianificate	1	2

Anche per quanto attiene agli aspetti di pianificazione la situazione che traspare dalle risposte fornite dalle amministrazioni non è confortante.

Più di una amministrazione su due non ha ancora definito un piano di sicurezza e pertanto, coerentemente, non ha definito un piano di interventi; risulta inoltre particolarmente basso il numero delle amministrazioni che ha già redatto in modo formale una politica di sicurezza (una su tre).

Ricordiamo che il Cnipa ha emanato in proposito il documento “Linee guida per la definizione di un piano per la sicurezza dei sistemi informativi automatizzati nella pubblica amministrazione”, dove le amministrazioni possono rinvenire utili suggerimenti in materia di pianificazione.

È da rimarcare inoltre che quasi una amministrazione su due si è attivata in materia di formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza ICT, aspetto essenziale per la realizzazione di un efficace sistema di sicurezza, come dimostrato, ad esempio, dai casi più gravi registrati nel 2004 relativi ad epidemie “virali” tutte causate di *worm* di tipo *mass mailing* (Netsky, Mydoom, Beagle) e tutte innescate ed alimentate da azioni degli utenti.

6.3 Sicurezza logica

Nella tabella seguente sono riportate il numero di amministrazioni che hanno realizzato misure e contromisure nell’ambito della sicurezza.

Tabella 44 – Stato della sicurezza logica, anno 2004

QUESITI	NUMERO AMMINISTRAZIONI (SI)	%
Esistenza di un sistema di protezione antivirus	49	96
– protezione dai virus totale	35	69
– protezione dai virus parziale	14	27
Utilizzo di sistemi di firewallig almeno come difesa perimetrale	44	86
Firewall posizionati su tutti i punti di accesso alla rete interna	41	80
Utilizzo di sistemi di intrusion detection o protection ⁴⁰	27	53
Utilizzo di sistemi di autenticazione per l'accesso alla rete interna (password, token card, smart card, ecc.)	45	88
Utilizzo di sistemi di autenticazione e di autorizzazione nominativi per l'accesso alle applicazioni ⁴¹	49	96
– per accesso a tutte le applicazioni	30	59
– per accesso solo alle applicazioni più critiche	19	37
Esistenza di misure di protezione dei dati	47	92
Sono state attuate misure di autorizzazione all'accesso ai dati	46	90
Sono state definite ed adottate tecnologie e procedure backup	47	92

Note positive arrivano invece dall'utilizzo di tecnologie per la sicurezza ICT.

In particolare i dati raccolti indicano che 35 amministrazioni dispongono di sistemi per la protezione dai virus informatici con copertura totale e 14 con copertura parziale; a questo proposito non si può però fare a meno di notare che questa basilare misura di protezione dovrebbe ormai essere un corredo “standard” di qualsiasi piattaforma informatica anche in conformità a quanto previsto dal “Codice per la protezione dei dati personali”.

L'introduzione e l'utilizzo di sistemi di *firewalling* ha raggiunto un buon livello di penetrazione nei sistemi informatici delle amministrazioni; anche questa misura di protezione è da considerarsi basilare e se ne auspica un incremento, ricordando che una definizione ed un aggiornamento poco accurato della configurazione di questi dispositivi, così come un insufficiente controllo dei log, ne compromette facilmente l'efficacia.

Desta qualche perplessità il dato relativo alle modalità di accesso alle applicazioni, che, pur globalmente confortante (96%), mostra che ben 19 amministrazioni utilizzano sistemi di autenticazione ed autorizzazione nominativi solo per le applicazioni che considerano più critiche.

Va infine rimarcato che quattro amministrazioni non hanno ancora definito ed adottato tecnologie e procedure per il backup di dati e sono quindi particolarmente esposte a danni ingenti in caso di incidenti che colpiscano l'integrità e la disponibilità dei dati gestiti nei loro sistemi.

6.3.1 Procedure di accesso ai servizi on-line

Dall'analisi dei servizi on-line risulta che su 205 servizi erogati da 36 amministrazioni il 56% (in termini assoluti 95) richiede una qualche forma di autenticazione dell'utente. Le principali modali-

⁴⁰ Sistemi utilizzati per il monitoraggio delle reti e dei server critici, allo scopo di identificare segnali di attacchi o intrusioni e di intraprendere immediate azioni correttive.

⁴¹ Meccanismi utilizzati per la verifica dell'identità e la limitazione ed il controllo dei livelli di accesso ai programmi e/o alle funzioni che fanno parte del sistema informativo automatizzato tramite utenze riconducibili a singoli individui.

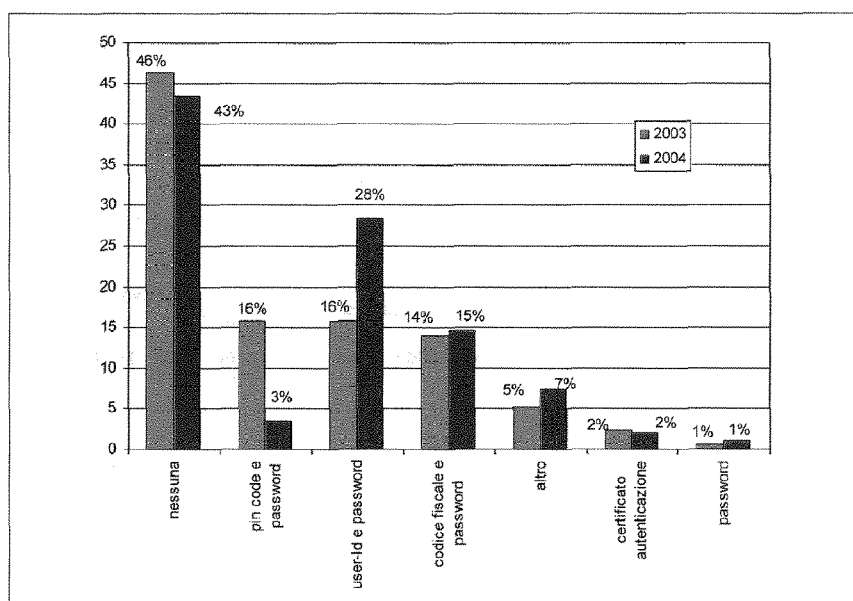
tà di autenticazione e certificazione sono la User-Id e password (28%), il codice fiscale e password (15%) e il PIN code e password (3%). Tra le amministrazioni, la modalità "User-id e password" è utilizzata principalmente dall'Inail (22 servizi) e da Entrate (11); "Codice fiscale e password" da Entrate (21) e Inps (4); "PIN code e password" dall'Inps (5).

La diversità di codici e di password, per modalità di accesso e per amministrazione, rimane una delle principali criticità alla diffusione dei servizi on-line. Questa criticità potrà essere notevolmente ridotta con la diffusione della Carta nazionale dei servizi.

Tabella 45 - Procedure di accesso ai servizi on-line per amministrazione, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	TOTALE SERVIZI		NESSUNA		PIN CODE E PASSWORD		USER-ID E PASSWORD		CODICE FISCALE E PASSWORD		ALTRO		CERTIFICATO AUTENT.NE		PASSWORD	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
ACI	12	14	7	7	-	-	-	2	-	-	5	5	-	-	-	-
AGEA	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambiente	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Attività produttive	3	4	3	3	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Beni culturali	5	6	5	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CFS	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Consiglio di Stato	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Corte dei conti	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Difesa	-	3	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Dogane	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
ENEA	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENPALS	4	3	1	-	2	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-
Entrate	31	39	3	6	10	-	-	11	17	21	-	-	1	1	-	-
Giustizia	2	2	1	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
ICE	14	11	7	9	7	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
IIMS	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INAIL	17	27	2	5	-	-	11	22	-	-	3	-	1	-	-	-
INEA	2	3	-	1	-	-	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Infrastrutture	2	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INPDAP	3	2	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-
INPS	21	22	9	7	5	5	1	1	4	4	1	4	1	1	-	-
Interno	3	7	2	4	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-
IPOST	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
IPSEMA	3	3	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
ISPESL	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISS	10	11	8	8	-	-	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-
ISTAT	4	4	4	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Istruzione	7	9	4	4	-	-	3	5	-	-	-	-	-	-	-	-
Politiche agricole	3	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Politiche fiscali	4	5	3	3	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1
Presidenza	1	3	1	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Salute	4	1	3	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
SSPA	3	3	2	2	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Territorio	2	2	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-
Tesoro	1	6	1	5	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	171	205	79	89	27	7	27	58	24	30	9	15	4	4	1	2

Figura 8 – Diffusione delle diverse procedure di accesso ai servizi on-line, anni 2003 e 2004 (in percentuale)



6.4 Amministrazione e gestione

Il paragrafo descrive il sistema adottato dalle amministrazioni per l'amministrazione e la gestione della sicurezza ICT. Nella tabella è riportato il numero di amministrazioni che hanno risposto affermativamente al quesito su un totale di 51.

Tabella 46 – Stato dell'amministrazione e gestione della sicurezza, anno 2004

QUESITI	NUMERO AMMINISTRAZIONI (SI)	%
Esistenza ed operatività dei centri di gestione ed amministrazione della sicurezza ICT ⁴²	27	53
Tipo di gestione ed amministrazione della sicurezza del sistema informativo	49	96
– parzialmente decentralizzata	23	45
– completamente decentralizzata	26	51
Tipo di personale per la gestione e l'amministrazione della sicurezza del sistema informativo	45	88
– personale misto	25	49
– personale interno	20	39
Esistenza di un contratto di outsourcing per la gestione e l'amministrazione della sicurezza	14	27
– con clausole che consentano all'amministrazione di effettuare un audit di sicurezza ⁴³	11	22
Esistenza ed operatività di un gruppo di gestione degli incidenti - CERT-AM della direttiva 16/1/2002 ⁴⁴	11	22

⁴² Il centro di gestione della sicurezza si occupa di gestire ed amministrare la sicurezza ICT.

⁴³ Esistenza di una procedura che consenta di verificare le policy di sicurezza e il livello di sicurezza forniti dalla terza parte.

⁴⁴ Esistenza nell'organizzazione informatica (formale o informale) di un gruppo operativo che ha il compito di prevenire gli incidenti informatici e di minimizzarne l'impatto ed i tempi di ripristino.

I sistemi informativi sono per loro natura sistemi non statici, in particolare se li si osserva dal punto di vista della sicurezza; sono molti i parametri soggetti a continua variazione, uno per tutti la continua presenza di nuove minacce provenienti dalla rete.

L'amministrazione e la gestione sono quindi processi fondamentali per il mantenimento di un sistema di sicurezza.

Dalle risposte ricevute si constata che 49 amministrazioni su 51 effettuano attività di amministrazione e gestione della sicurezza anche se solo 27 di esse dispongono di un centro dedicato a tali attività. Inoltre 20 amministrazioni utilizzano solo personale interno a fronte delle 25 che si avvalgono anche di collaboratori esterni.

Solo una amministrazione su quattro ha affidato la gestione della sicurezza ad una terza parte; a questo proposito va però rilevato con preoccupazione che tre di queste non hanno previsto contrattualmente clausole che permettano loro di effettuare attività di verifica (audit di sicurezza).

Va infine rilevato che solo una amministrazione su cinque ha dato vita ad una unità locale di gestione degli incidenti (CERT-AM) come raccomandato dalla direttiva 16 gennaio 2002 e, soprattutto, come suggerito dall'elevato numero di vulnerabilità su prodotti commerciali scoperte negli ultimi anni (più di 2500 solo nel 2004) e dal crescente numero di minacce (20.000 nuovi *malicious code* solo nel 2004).

6.5 Continuità operativa (Business continuity)

Di seguito nella tabella sono descritte le modalità previste dalle amministrazioni per garantire la continuità operativa in caso di incidenti, che pregiudichino la disponibilità del sistema informativo.

Tabella 47 - Stato della continuità operativa (business continuity), anno 2004

QUESITI	NUMERO AMMINISTRAZIONI (SI)	%
Esistenza di un piano formalizzato per la continuità operativa ⁴⁵	19	37
Esistenza di procedure operative da attivare in caso di indisponibilità parziale dei servizi applicativi	38	75
- senza specificazione della copertura	24	47
- solo per le applicazioni più importanti	14	27
Esistenza di un piano di disaster recovery	29	57
- senza specificazione della copertura	16	31
- solo per le applicazioni più importanti	13	25

Come detto nelle considerazioni iniziali, i dati inerenti gli aspetti della continuità operativa delle infrastrutture informatiche, anche se percepiti generalmente nella loro corretta importanza (questo è rilevato non solo dai dati di consuntivo qui presentati, ma anche in altri contesti comunicativi e formativi proposti dal Cnipa) presentano qualche elemento contraddittorio. Il dato rilevante è che il 75% delle Amministrazioni dichiara di avere procedure da attivare in caso di indisponibilità, anche parziale, dei servizi applicativi. Ma, come pure detto, il 31,6% di queste Amministrazioni non dichiara di avere effettuato un'analisi dei rischi, così come non lo dichiara il 34,5% delle Amministrazioni che afferma la presenza di un piano di *disaster recovery*. Questa situazione porta a considerare necessaria un'opera di sostegno e supporto organizzativo e formativo, ancora prima che strettamente tecnico, alle amministrazioni.

⁴⁵ Insieme di piani, procedure, organizzazione, risorse hw, sw e di rete, che hanno lo scopo di contrastare le interruzioni ai processi (almeno quelli critici) di business che derivano dagli effetti negativi di gravi guasti/malfunzionamenti/eventi disastrosi.

7. Organizzazione e processi per l'ICT

La collocazione organizzativa della struttura, preposta allo sviluppo dei sistemi informativi automatizzati, continua a rimanere inadeguata in molte amministrazioni. Questa struttura in alcune di esse ha un ruolo gestionale e in altre ancora un ruolo strumentale, mentre, in nessuna amministrazione ha un evidente ruolo di supporto alle strategie.

Dopo alcuni anni di stasi riprende la crescita del numero degli addetti ICT, anche se in molte amministrazioni si registra ancora una carenza di personale informatico capace d'indirizzare, governare e controllare gli interventi sui sistemi informativi e di raccordarli con le trasformazioni organizzative. Questa carenza non è facilmente colmabile, stante la difficoltà delle amministrazioni di acquisire nuove risorse dall'esterno in maniera permanente. Se si aggiunge anche la carenza di formazione funzionale alla creazione di nuove competenze specialistiche, il quadro complessivo permane piuttosto critico. Nell'anno la formazione ha coinvolto principalmente i nuovi addetti all'ICT in quanto registra un aumento della percentuale di tempo dedicata alla formazione, una diminuzione degli allievi coinvolti e una riduzione della spesa.

7.1 Struttura organizzativa per l'ICT

Nelle amministrazioni la collocazione organizzativa della struttura preposta allo sviluppo dei sistemi informativi automatizzati indica indirettamente la funzione che questa struttura ha all'interno dell'amministrazione. In particolare, tale struttura ha una funzione di supporto alle strategie nel caso in cui si collochi tra la parte di indirizzo e la struttura operativa dell'amministrazione, mentre riveste un rilevante ruolo gestionale operativo quando si trovi tra le unità organizzative di primo livello. D'altra parte, la collocazione tra le unità organizzative di secondo livello, la porta ad assumere funzioni tipicamente strumentali.

Di seguito si riportano alcuni esempi di diversa collocazione di questa struttura e casi di modifiche organizzative apportate nel corso dell'anno.

Nel corso del 2004 è stato definito il nuovo assetto organizzativo e la nuova dotazione organica dell'Inpdap. Per la parte informatica è stata creata una struttura denominata "Area Organizzazione, Formazione e Sistemi Informativi" che accorpa la Direzione sistemi informativi e telecomunicazioni e la Direzione centrale organizzazione e formazione.

L'attuale struttura organizzativa del Lavoro, il cui riassetto è iniziato nel 2003, definisce le Direzioni Generali come Unità organizzative di primo livello coordinate dal Segretario Generale. La struttura per l'informatica è inserita nella Direzione Generale delle reti informative e dell'Osservatorio del mercato del lavoro e dal 2001 si articola in quattro divisioni (pianificazione e sviluppo; gestione; reti di comunicazione; sicurezza).

È denominata "Coordinamento, Organizzazione e Sistemi" in Enac la struttura organizzativa per l'informatica, che è suddivisa in tre settori (servizio sviluppo; ufficio gestione sistemi informatici e telematici; ufficio metodi, procedure, processi e flussi documentali) a questi va aggiunto il Responsabile del Coordinamento, coadiuvato da una risorsa con compiti amministrativi/segretariali.

Per l'Enea, vista la specificità dell'Ente, sono presenti due macro strutture, l'Unità programmatica calcolo e modellistica e il Servizio centralizzato informatica e reti, per supportare le unità organizzative dell'Ente. Alcune di queste unità, in funzione della loro complessità e di specifiche attività programmatiche, sono dotate di propri nuclei di supporto.

Nelle amministrazioni particolarmente complesse per dimensione, numero di unità organizzative e presenza territoriale (Beni culturali, Amministrazione finanziaria, Giustizia, Infrastrutture, Difesa, Interno, ecc.) e in quelle dove sono presenti entità dotate di un ampio grado d'autonomia (Agenzie, Dipartimenti, Soprintendenze, ecc.) per la struttura organizzativa, preposta allo sviluppo dei sistemi informativi automatizzata, si rilevano difficoltà di coordinamento o di integrazione

rispetto all'unicità del sistema. Difficoltà di integrazione e di coordinamento si manifestano, a maggior ragione, nei Ministeri che sono stati accorpati nel 2001. In questi Ministeri, i preesistenti sistemi informativi automatizzati, rimangono ancora separati e gestiti in modo autonomo rispetto al nuovo sistema organizzativo. La mancata integrazione produce ovviamente difficoltà operative, ridondanze e diseconomie di gestione. Si tratta dei casi dei seguenti Dicasteri, quali:

- le Attività produttive, che hanno accorposto le attività dell' Ex-Ministero dell'industria, commercio ed artigianato e dell'Ex-Ministero del commercio estero nonché di interi settori di altre amministrazioni. L'attuale struttura per l'informatica è inserita nella Direzione Generale Servizi Interni⁴⁶ ed è articolata in tre uffici ("Mercato, reti e Gabinetto", "Imprese" e "Internazionalizzazione"). Benché sia trascorso oltre un anno, non è stato ancora nominato il Responsabile per i sistemi informativi automatizzati;
- le Infrastrutture, che hanno accorposto l'ex-Ministero dei trasporti e della navigazione e l'ex-Ministero dei lavori pubblici. La struttura preposta all'informatica è inserita nella Direzione Generale⁴⁷ "Sistemi informativi e statistica", che a sua volta comprende cinque divisioni (Affari generali personale e controllo di gestione; Pianificazione, organizzazione, servizi Internet e Intranet; Sviluppo sistemi informativi e reti informatiche; Gestione approvvigionamenti; Servizi statistici dell'amministrazione). Per garantire il governo unitario dei processi di innovazione e il coordinamento delle attività a livello interdipartimentale si sta istituendo il "Comitato per la Digitalizzazione dei Processi".

7.2 Dimensioni, attività e capacità di governo

Il numero degli addetti ICT registra un incremento del 12% rispetto al 2003, così come il rapporto con il numero dei dipendenti informatizzabili che passa dal 4,6% del 2003 al 5,1% del 2004.

Tabella 48 - Addetti ICT, numerosità e percentuale su dipendenti informatizzabili, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	ADDETTI ICT		ADDETTI ICT SU DIPENDENTI INFORMATIZZABILI (%)	
	2003	2004	2003	2004
Amministrazioni centrali	21.998	23.939	4,8	5,2
Enti	2.335	3.328	3,3	4,2
Tutte	24.333	27.267	4,6	5,1

Seppur in maniera contenuta, cresce anche il rapporto tra gli addetti *Full Time Equivalent* (FTE)⁴⁸ e il numero dei dipendenti informatizzabili (da 3,1% del 2003 al 3,2% del 2004). Questo rapporto, distinto per le unità organizzative centrali e per quelle periferiche, è più elevato al centro (7%) che in periferia (2,5%). La differenza tra centro e periferia, e tra gli addetti ICT e quelli FTE è dovuta spesso, specie nelle amministrazioni con ampia articolazione territoriale, alla necessità di avere un punto di riferimento (*focal point*) in periferia sia per le attività di "problem management", sia per quelle di "change management".

⁴⁶ L'attuale struttura del Ministero è articolata in dodici centri di costo, corrispondenti ad altrettante Unità Organizzative Centrali (undici Direzioni Generali oltre gli Uffici di Gabinetto e di diretta collaborazione del Ministro).

⁴⁷ Questa direzione è inserita in uno dei quattro dipartimenti in cui è diviso il Ministero. Diciannove sono complessivamente le direzioni generali.

⁴⁸ Un addetto Full Time Equivalent (FTE) è un addetto che dedica tutto il suo tempo lavorativo disponibile ad una sola attività. Il tempo disponibile è 7 ore e 12 minuti per un giorno di lavoro (giorno persona) e di 220 giorni per un anno di lavoro (anno persona).

Tabella 49 – Addetti ICT, anni persona e percentuale su dipendenti informatizzabili, anno 2004

AMMINISTRAZIONI	ADDETTI ICT (ANNI PERSONA)			ADDETTI ICT (ANNI PERSONA) SU DIPENDENTI INFORMATIZZABILI (%)		
	CENTRO	PERIFERIA	TOTALE	CENTRO	PERIFERIA	TOTALE
Amministrazioni centrali	4.532	10.154	14.686	6,8	2,6	3,2
Enti	1.204	1.325	2.529	7,9	2,1	3,2
Tutte	5.736	11.479	17.215	7,0	2,5	3,2

La distribuzione percentuale per tipologia di attività, distinte tra centro e periferia, evidenzia come al centro prevalgano le attività di governo del sistema (inteso come coordinamento, pianificazione e controllo, e gestione progetti e contratti dei sistemi) e quelle rivolte alla realizzazione di progetti (inteso come studio e progettazione, sviluppo software e avviamento e messa in produzione). Mentre, in periferia prevalgono le attività di gestione e conduzione dei sistemi (gestione sistemi, gestione reti, acquisizione dati, assistenza utenti).

Tabella 50 – Attività degli addetti ICT, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale)

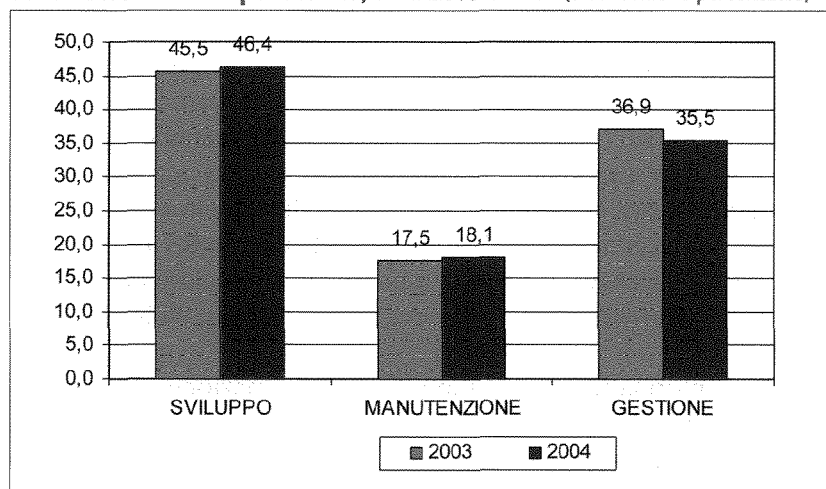
ATTIVITÀ	AMMINISTRAZIONI CENTRALI				ENTI				TUTTE			
	CENTRO		PERIFERIA		CENTRO		PERIFERIA		CENTRO		PERIFERIA	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Studi e progettazione	13	12	3	4	11	11	3	4	13	12	3	4
Sviluppo software	8	8	3	3	14	13	16	12	9	9	5	4
Avviamento e messa in produzione	7	5	5	2	5	5	4	8	7	5	5	2
Manutenzione hardware	3	5	8	14	1	1	-	-	3	4	7	13
Manutenzione software di base e ambiente	7	5	7	5	4	4	-	-	6	4	6	5
Manutenzione adeguativa correttiva del software ad hoc	6	5	4	3	11	9	16	11	7	6	5	4
Gestione sistemi	14	14	11	22	17	16	35	25	15	14	14	23
Gestione reti	10	10	17	12	8	9	7	4	9	10	16	11
Acquisizione dati	4	4	25	8	1	1	-	14	3	3	21	8
Assistenza utenti	9	10	10	17	8	9	15	18	9	10	11	17
Totale attività di sviluppo, gestione e manutenzione	81	78	91	91	80	79	96	96	81	78	92	91
Attività di governo del sistema	19	22	9	9	20	21	4	4	19	22	8	9
Totale attività	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nelle amministrazioni alla carenza di addetti ICT si supplisce con l'acquisizione di risorse professionali dall'esterno. Il grafico seguente mette in evidenza la percentuale di risorse professionali esterne dedicate alle attività di sviluppo, manutenzione e gestione. Per effettuare la stima è stato applicato alla spesa per l'acquisizione di risorse professionali un fattore di correzione sulla base del mix di figure professionali presenti nelle varie attività⁴⁹. Da un'attenta analisi emerge che le amministrazioni registrano una lieve crescita delle risorse esterne destinate alle attività di sviluppo

⁴⁹ Le spese dichiarate dalle amministrazioni sono state normalizzate, ossia divise per un fattore proporzionale relativo all'impiego di tre tipi di risorse esterne: il programmatore, l'analista e il capo progetto. Le spese di sviluppo sono normalizzate secondo un fattore 120 relativo alla figura dell'analista. Le spese per attività di manutenzione secondo un fattore 100 relativo alla figura del programmatore e le spese di gestione per un fattore 105 relativo ad un mix di figure. L'ultimo fattore si ottiene considerando che per le attività di gestione sono impiegate sia risorse Capo progetto relative alle attività di governo e coordinamento dei sistemi sia risorse di profilo normale per le attività di gestione.

(dal 45,5% del 2003 al 46,4% di quest'anno), mentre diminuiscono quelle destinate alle attività di gestione (dal 36,9% del 2003 al 35,5%).

Figura 9 – Stima delle risorse esterne per attività, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale)



Il livello di informatizzazione e, di conseguenza il livello di standardizzazione delle procedure a supporto delle attività di governo del sistema informativo automatizzato forniscono un'indicazione della maturità organizzativa. Il ricorso parziale (o nullo) a strumenti gestionali di pianificazione e controllo causa spesso una gestione del sistema informatico non efficace.

Nell'ultimo anno sono aumentate le amministrazioni che utilizzano strumenti di supporto automatizzati per la pianificazione (dall'82% nel 2003 all'84% del 2004) e per l'*asset management* (dal 73% nel 2003 al 76% del 2004) e cresce il livello di informatizzazione (da parziale a elevata) per tutte le procedure.

Tabella 51 – Livello di informatizzazione procedure a supporto delle attività di governo del sistema, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	PIANIFICAZIONE				ASSET MANAGEMENT				MISURAZIONE E CONTROLLO ATTIVITÀ				PROJECT MANAGEMENT			
	PARZIALE		ELEVATA		PARZIALE		ELEVATA		PARZIALE		ELEVATA		PARZIALE		ELEVATA	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Amministrazioni centrali	17	16	6	7	15	14	6	7	15	16	7	7	18	17	5	5
Enti	17	16	2	4	15	15	1	3	13	10	2	4	15	15	2	3
Tutte	34	32	8	11	30	29	7	10	28	26	9	11	33	32	7	8

A titolo esplicativo si riportano le attività effettuate dagli addetti ICT di tre amministrazioni.

Per la Corte dei conti gli addetti svolgono prevalentemente attività di gestione dei progetti e dei relativi contratti. Predispongono, inoltre, studi di fattibilità e capitolati tecnici, in vista delle relative gare d'appalto. Nelle sedi periferiche i referenti informatici sono coinvolti prevalentemente in attività di avviamento e messa in produzione dei sistemi e loro gestione minimale.

Per il Cnr gli addetti sono coinvolti prevalentemente nella fascia alta del processo di sviluppo, ed in particolare nella progettazione, nella pianificazione delle soluzioni, nella gestione e nel coordinamento sia delle attività di sviluppo che delle attività di *testing* nelle diverse fasi di rilascio.

Per l'Ipost gli addetti svolgono principalmente attività di interfacciamento con il fornitore esterno e con i servizi interni.

7.3 Formazione

Dopo una flessione registrata nel 2003, aumenta lievemente la percentuale di tempo dedicata alla formazione degli addetti ICT⁵⁰, che passa da 1,1% a 1,2%, in particolare: per le amministrazioni centrali l'impegno è stato dell'1,1% (circa 2,5 giornate di formazione per addetto), mentre per gli enti è stato dell'1,8% (circa 4 giornate), nel 2003 la formazione per addetto era stata complessivamente di circa 2 giornate per le amministrazioni centrali e di circa 5 giornate per gli enti. Nel 2004 cresce, peraltro, la formazione per addetto presso l'Ambiente (di 14 giornate sul 2003), presso il Consiglio di Stato (di 6 giornate) e presso l'Inps (di circa 4,5 giornate) mentre diminuisce alle Comunicazioni (di circa 3 giornate), all'Acis (di circa 17,5 giornate), all'Inail (di circa 5 giornate) e all'Ipost (di 3 giornate).

Il numero degli allievi informatici coinvolti in attività di formazione, diminuisce del 14,5%, passando da 10.821 individui nel 2003 a 9.252 individui nel 2004. Anche la spesa per la formazione degli addetti ICT diminuisce complessivamente del 32,5%, passando dai 3,8 milioni di euro del 2003 ai 2,6 milioni del 2004.

Tabella 52 – Impegno degli addetti ICT in formazione, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	IMPEGNO DEGLI ADDETTI ICT IN FORMAZIONE (%)	
	2003	2004
Amministrazioni centrali	1,0	1,1
Enti	2,4	1,8
Tutte	1,1	1,2

7.4 Rapporti con gli utenti interni⁵¹

I rapporti di cooperazione e di comunicazione tra gli utenti del sistema e il settore ICT possono considerarsi soddisfacenti.

Durante lo sviluppo progettuale, trentasei amministrazioni utilizzano procedure formalizzate (+1 rispetto al 2003) per coinvolgere l'utente almeno nelle fasi di definizione dei requisiti funzionali e di qualità nonché di verifica della rispondenza del prodotto sviluppato alle specifiche definite.

Trentanove amministrazioni su 51 (due in più rispetto al 2003) dichiarano di avere canali "formalizzati" di comunicazione con gli utenti.

La struttura di assistenza utenti (help desk) esiste in quasi tutte le amministrazioni (48 su 51). Rispetto al 2003, si estendono le strutture che offrono assistenza a tutte le procedure (da 30 nel 2003 a 32 nel 2004). A titolo di esempio si riportano le funzioni della struttura di help desk centralizzato della Corte dei conti. Il servizio, affidato in outsourcing, fornisce assistenza sistemistica e assistenza di primo livello sugli applicativi in esercizio (Sisp, Protocollo Informatico, Pegaso, Biblioteca, ecc.).

⁵⁰ Tale valore è calcolato dividendo il numero delle giornate allievo con la disponibilità complessiva degli addetti ICT, calcolata moltiplicando il numero di addetti ICT per 220 giorni lavorativi.

⁵¹ Per utenti si intende l'insieme dei dipendenti informatizzabili meno il numero degli addetti all'ICT-FTE.

Tabella 53 - Procedure di rapporto con gli utenti, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	MECCANISMI DI COINVOLGIMENTO NELLO SVILUPPO		CANALI COMUNICAZIONE DEDICATI		STRUTTURA PER L'ASSISTENZA UTENTI (HELP-DESK)			
	2003	2004	2003	2004	2003		2004	
					PARZIALE	ELEVATA	PARZIALE	ELEVATA
Amministrazioni centrali	19	19	20	20	7	19	6	19
Enti	16	17	17	19	11	11	10	13
Tutte	35	36	37	39	18	30	16	32

Diminuisce la percentuale di tempo dedicata alla formazione da parte degli utenti, che passa da circa quattro ore e mezza del 2003 a circa quattro ore del 2004, anche se aumenta il numero complessivo di utenti coinvolti nella formazione, passando da 76.857 a 89.671 (+16,7% rispetto al 2003). Questo numero complessivo di utenti coinvolti nella formazione rappresenta circa il 16,5% dei dipendenti informatizzabili. Appare ancora sottodimensionato il numero delle giornate allievo a causa della mancata valorizzazione delle ore di formazione fruite dagli utenti in modalità e-learning.

La spesa destinata alla formazione degli utenti rimane nel complesso stazionaria (6,69 milioni di euro del 2003, 6,72 milioni di euro nel 2004) anche se in molti casi sottostimata. Questa sottostima deriva:

- dalla difficoltà di scorporre la componente formazione e addestramento utenti dai contratti per l'acquisizione di beni e servizi;
- dall'esistenza in molte amministrazioni di un'unità organizzativa interna preposta alla formazione, che determina un centro di costo diverso da quello per l'informatica (ad es. per l'Inail, l'Inps e il Dpf);
- dai costi sostenuti da organismi pubblici esterni (ad es. il Cnipa).

A titolo di esempio sulla formazione, si riporta il caso dell'Ipost, il cui contratto per la realizzazione del nuovo sistema informativo prevede la formazione specifica per ciascuna delle componenti applicative realizzate. Inoltre, l'Istituto ha stipulato un contratto con una società per la fornitura di servizi di formazione basati sia su corsi tradizionali in aula, sia su forme innovative di formazione interattiva multimediale. In questo ambito sono stati realizzati corsi multimediali basati su internet streaming per l'informatica individuale, mentre per le principali funzionalità applicative sono stati realizzati corsi *Web-Based Training* e sono stati messi a disposizione di tutti gli utenti sulla intranet.

Tabella 54 - La formazione degli utenti, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	TEMPO DEDICATO (%)	
	2003	2004
Amministrazioni centrali	0,26	0,21
Enti	0,20	0,26
Tutte	0,25	0,22

8. Introduzione delle tecnologie emergenti

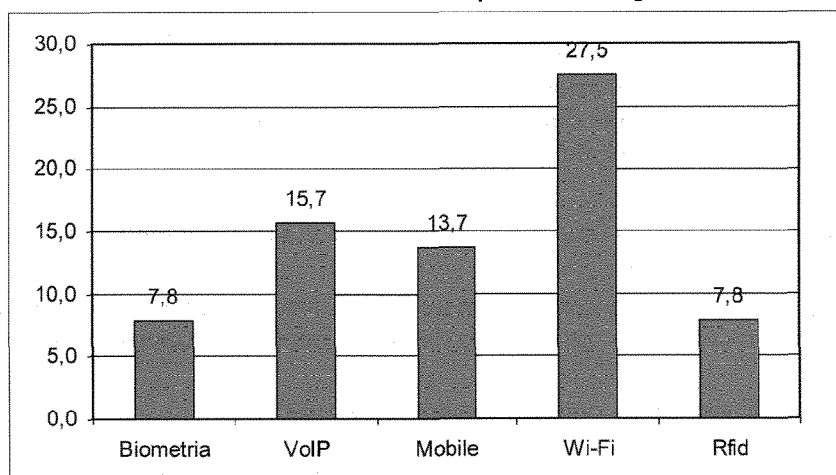
Nella rilevazione annuale sullo stato dell'informatizzazione della pubblica amministrazione centrale è stato inserito un nuovo modulo denominato "Nuove tecnologie". Tale inserimento è volto a verificare l'effettivo stato di penetrazione e l'interesse delle amministrazioni rispetto ad alcune tecnologie emergenti.

Di seguito sono riportati i risultati dell'indagine effettuata su 51 amministrazioni.

I grafici riportati evidenziano in valore percentuale il numero delle amministrazioni che hanno risposto affermativamente ai quesiti proposti. In particolare, i primi tre grafici evidenziano in un'ottica di breve periodo quale sia attualmente il livello di penetrazione delle varie tecnologie.

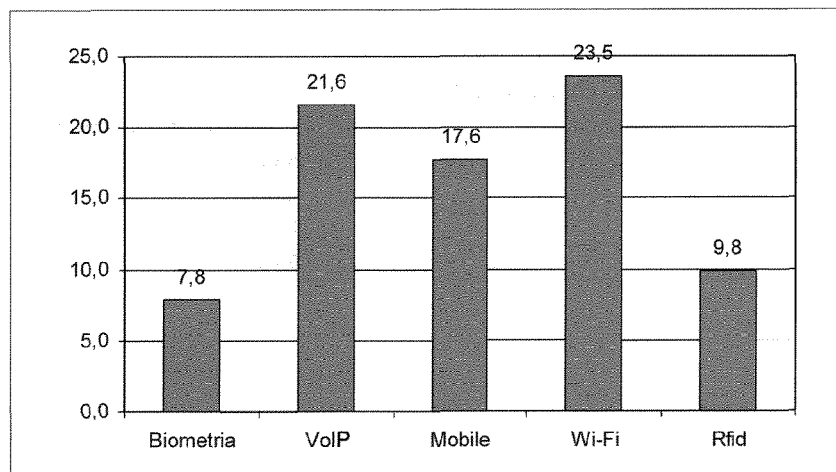
In particolare, il primo mostra che la tecnologia più utilizzata dalle amministrazioni è il Wi-Fi (27,5%) seguita da VoIP e dal Mobile.

Figura 10 - Percentuale di amministrazioni che utilizzano queste tecnologie, anno 2004



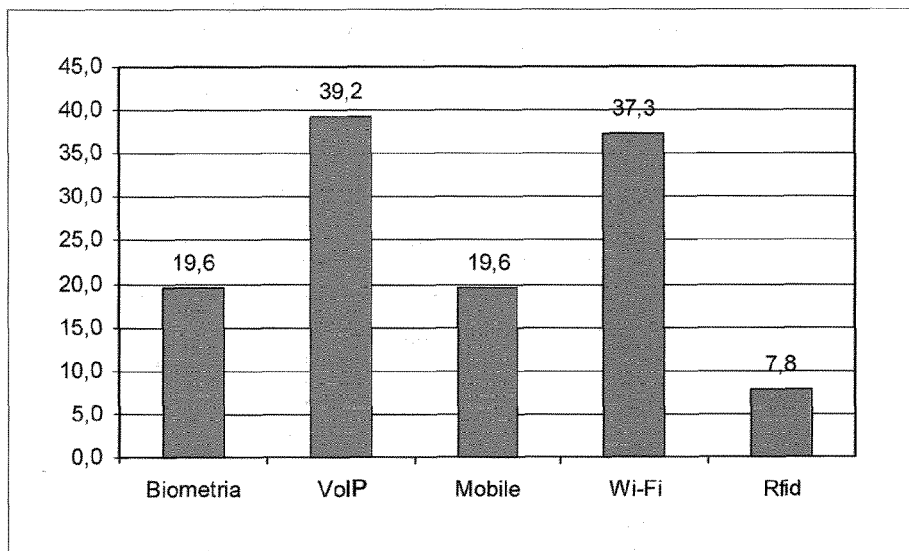
Il secondo grafico mostra in valore percentuale il numero di amministrazioni che hanno in corso di realizzazione progetti riguardanti principalmente la tecnologia Wi-Fi (23,5%), e quella VoIP e *Mobile*.

Figura 11 - Percentuale di amministrazioni che hanno progetti in corso, anno 2004



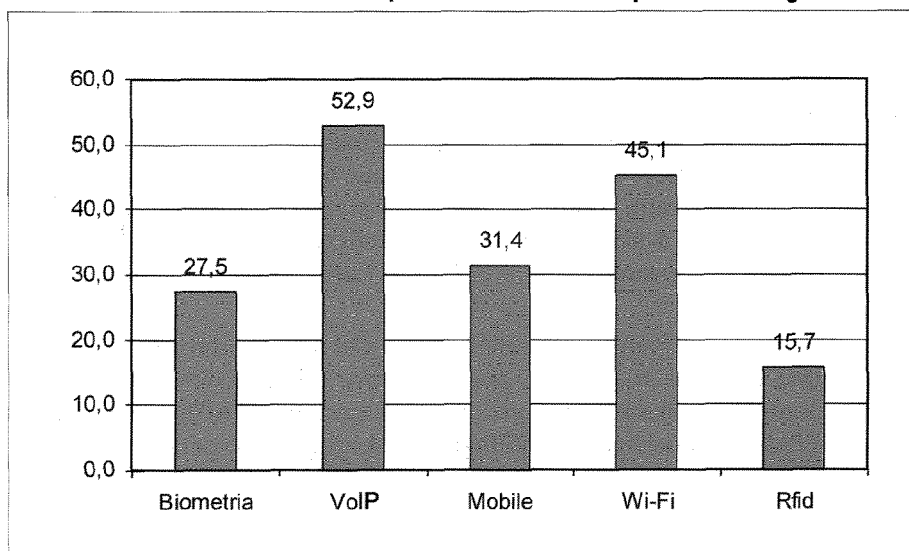
Il terzo grafico mostra che gli studi e le sperimentazioni in corso riguardano principalmente la tecnologia VoIP (39,2%) seguita da quelle Wi-Fi, Biometria, *Mobile* e Rfid.

Figura 12 - Percentuale di amministrazioni che hanno studi e sperimentazioni in corso, anno 2004



Il quarto grafico evidenzia che le previsioni di utilizzo entro il 2008, riguardano principalmente la tecnologia VoIP (52,9%) seguita da Wi-Fi, *Mobile*, Biometria e Rfid.

Figura 13 - Percentuale di amministrazioni che pensano di utilizzare queste tecnologie entro il 2008



Di seguito si riportano, suddivise per tipo di tecnologia, le amministrazioni che hanno risposto almeno con un "SI" al questionario, e la sintesi sia delle iniziative in corso, sia di quelle programmate.

8.1 Biometria

Tabella 55 - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sull'utilizzo della biometria

AMMINISTRAZIONI	CHE UTILIZZANO GIÀ QUESTA TECNOLOGIA	CON PROGETTI IN CORSO DI REALIZZAZIONE	CON STUDI E SPERIMENTAZIONI IN CORSO	CHE ENTRO IL 2008 UTILIZZERANNO QUESTA TECNOLOGIA
Avvocatura	NO	NO	NO	SI
Consiglio di Stato	NO	NO	NO	SI
Presidenza del Consiglio	SI	NO	NO	SI
Affari esteri	NO	NO	SI	SI
Comunicazioni	NO	NO	NO	SI
Difesa	NO	NO	SI	NO
Carabinieri	SI	SI	SI	SI
Politiche fiscali	NO	SI	SI	SI
Entrate	SI	NO	SI	SI
Giustizia	SI	SI	SI	SI
Istruzione	NO	NO	SI	NO
CFS	NO	SI	NO	SI
ACI	NO	NO	SI	SI
CRI	NO	NO	NO	SI
ENEA	NO	NO	NO	SI
INAIL	NO	NO	SI	NO
INPS	NO	NO	SI	SI
Totale SI	4	4	10	14

Tutte le iniziative riguardano la lettura delle impronte digitali

In particolare, tra le amministrazioni che utilizzano o hanno avviato iniziative per utilizzare questa tecnologia si segnala che:

- i Carabinieri hanno distribuito sistemi per la ricerca e il "repertamento" delle impronte digitali e palmari, nonché di tracce biologiche latenti a 29 sezioni investigative scientifiche e ai 102 reparti operativi dei Comandi provinciali, e sistemi per il sopralluogo di Polizia giudiziaria in modo assistito. Hanno realizzato, inoltre, la rete AFIS con postazioni per l'acquisizione elettronica dei cartellini segnaletici a livello di Comando provinciale. Per effettuare le comparazioni, dai RIS vengono inviate le impronte dattiloscopiche al Casellario centrale d'identità del Ministero dell'interno;
- la Giustizia, presso gli Istituti penitenziari nell'ambito del sistema informativo del Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria (DAP), per migliorare il livello di sicurezza e di certificazione delle informazioni, ha realizzato una funzionalità denominata "AFIS-Nuova Matricola"⁵² basata sull'utilizzo di SPAID (Sottosistema Periferico per l'Acquisizione delle Impronte Digitali), che

⁵² AFIS è un programma, approvato e finanziato dall'Unione europea, che coinvolge il servizio di Polizia scientifica del Ministero dell'interno (promotore del progetto) e il DAP, per la creazione e la gestione della banca dati delle impronte digitali situata presso il servizio di Polizia scientifica del Ministero dell'interno. La base dati è costituita da circa 5 milioni di cartellini fotosegnaletici (pari a circa 50 milioni di impronte digitali) redatti dalle diverse Forze di Polizia per fini identificativi. Essa contiene, oltre alle impronte, anche elementi desumibili dal cartellino fotosegnaletico (es. fotografie, dati anagrafici e biometrici). Attualmente, la banca dati viene alimentata ricorrendo alla classica inchiostrazione che, richiedendo un doppio passaggio prima della trasformazione numerica, rallenta l'intero processo e diminuisce drasticamente la qualità delle immagini.

consente la rilevazione delle impronte digitali mediante scanner biometrico. Inoltre, nell'ambito del progetto "Processo civile telematico - fase 2", sono state sperimentate tecniche di crittografia e di autenticazione con smart card e impronta digitale, per l'accesso sicuro al sito web del processo telematico;

- la Presidenza del Consiglio, l'Enpals e l'Istruzione la utilizzano per il controllo dell'accesso ad aree delimitate (ad es. la sala CED).

Altre amministrazioni prevedono di utilizzare la biometria nel breve periodo per il controllo accessi ad aree delimitate (ad es. l'AcI, l'Inps e il Lavoro), o a risorse critiche (ad es. per il Gabinetto del Ministro dell'economia e delle finanze).

8.2 VoIP

Tabella 56 - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul VoIP

AMMINISTRAZIONI	CHE UTILIZZANO GIÀ QUESTA TECNOLOGIA	CON PROGETTI IN CORSO DI REALIZZAZIONE	CON STUDI E SPERIMENTAZIONI IN CORSO	CHE ENTRO IL 2008 UTILIZZERANNO QUESTA TECNOLOGIA
Avvocatura	NO	NO	NO	SI
Consiglio di Stato	NO	NO	NO	SI
Corte dei conti	NO	NO	SI	SI
Presidenza del Consiglio	NO	NO	SI	SI
SSPA	SI	NO	SI	SI
Affari esteri	NO	NO	SI	SI
Ambiente	NO	NO	NO	SI
Beni culturali	SI	SI	SI	SI
Comunicazioni	NO	NO	NO	SI
Difesa	NO	SI	SI	NO
Carabinieri	NO	SI	SI	SI
Politiche fiscali	NO	SI	SI	SI
Entrate	NO	NO	SI	SI
Territorio	NO	NO	SI	SI
Giustizia	NO	NO	NO	SI
Interno	NO	NO	NO	SI
Istruzione	NO	NO	NO	SI
CFS	NO	NO	SI	SI
ACI	SI	SI	SI	SI
CNR	SI	SI	SI	SI
CRI	NO	SI	NO	SI
ENEA	SI	SI	SI	SI
ENIT	NO	NO	NO	SI
ICE	NO	SI	SI	SI
INAIL	NO	SI	SI	NO
INEA	NO	NO	SI	NO
INPDAP	NO	NO	SI	NO
INPS	SI	SI	SI	SI
IPSEMA	NO	NO	SI	SI
ISS	SI	NO	NO	NO
ISTAT	SI	NO	NO	SI
UNIRE	NO	NO	NO	SI
Totale SI	8	11	20	27

In particolare, tra le amministrazioni che utilizzano o hanno in corso iniziative per utilizzare questa tecnologia si segnala che:

- l'AcI nel 2004 ha avviato uno studio per l'impiego di sistemi VoIP. Per il 2005 è prevista l'attivazione degli stessi presso alcuni uffici periferici;
- la Corte dei conti e la Presidenza del Consiglio hanno in corso una sperimentazione;
- la Cri ha effettuato una gara europea per acquisire un sistema di comunicazione integrata basato su VoIP;
- l'Iss la utilizza solo per alcune figure specialistiche.

Nel breve periodo altre amministrazioni prevedono di utilizzarla accompagnando l'evoluzione tecnologica della propria rete a sostegno della crescita del traffico, che si origina sia dall'incremento del numero degli utenti, sia dalla diffusione di applicazioni di tipo multimediale (ad es. i Beni culturali, i Carabinieri per le comunicazioni satellitari).

8.3 Mobile

Tabella 57 - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul MOBILE

AMMINISTRAZIONI	CHE UTILIZZANO GIÀ QUESTA TECNOLOGIA	CON PROGETTI IN CORSO DI REALIZZAZIONE	CON STUDI E SPERIMENTAZIONI IN CORSO	CHE ENTRO IL 2008 UTILIZZERANNO QUESTA TECNOLOGIA
Consiglio di Stato	NO	NO	NO	SI
Corte dei conti	NO	NO	SI	SI
Presidenza del Consiglio	SI	SI	SI	SI
Beni culturali	SI	NO	NO	NO
Comunicazioni	NO	NO	NO	SI
Difesa	SI	NO	NO	NO
Carabinieri	SI	SI	SI	SI
Politiche fiscali	NO	SI	SI	SI
Entrate	SI	SI	SI	SI
Territorio	NO	SI	NO	SI
Giustizia	NO	NO	NO	SI
Infrastrutture	NO	SI	NO	NO
CFS	SI	SI	NO	SI
ACI	SI	SI	SI	SI
CNR	NO	SI	SI	SI
CRI	NO	NO	NO	SI
ENIT	NO	NO	SI	SI
INAIL	NO	NO	SI	NO
INPS	NO	NO	NO	SI
ISS	NO	NO	SI	NO
UNIRE	NO	NO	NO	SI
Totale SI	7	9	10	16

In particolare, tra le amministrazioni che utilizzano questa tecnologia si segnalano:

- i Carabinieri, che dai personal computer portatili a bordo delle autovetture impegnate nel controllo del territorio, accedono a banche dati centrali, in modalità wireless GPRS, per la verifica delle targhe di auto rubate. Inoltre, è in corso lo sviluppo della rete radiomobile TETRA per servizi di fonia e trasmissione dati multimediali delle unità radiomobili;

- la Corte dei conti per la spedizione di Sms per il monitoraggio dei sistemi;
- l'Iss per applicazioni su palmare e Citrix Metaframe;
- la Presidenza del Consiglio per la trasmissioni dei dati.

Mentre, le amministrazioni che prevedono l'utilizzo di questa tecnologia sono: l'AcI che nel 2005 intende dare avvio a servizi di infomobilità di nuova generazione con la diffusione multimediale (anche televisiva in modalità *broadcast*), e trasmissioni di immagini, tramite telecamere Umts nella Regione Campania e sistemi per la gestione della sosta; l'Inps, per estendere i canali di comunicazione con l'utenza.

8.4 Wi-Fi

Tabella 58 - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul Wi-Fi

AMMINISTRAZIONI	CHE UTILIZZANO GIÀ QUESTA TECNOLOGIA	CON PROGETTI IN CORSO DI REALIZZAZIONE	CON STUDI E SPERIMENTAZIONI IN CORSO	CHE ENTRO IL 2008 UTILIZZERANNO QUESTA TECNOLOGIA
Avvocatura	NO	NO	NO	SI
Corte dei conti	NO	NO	SI	SI
Presidenza del Consiglio	NO	NO	SI	SI
SSPA	SI	NO	NO	NO
Beni culturali	NO	SI	SI	SI
Comunicazioni	SI	NO	SI	SI
Difesa	NO	NO	SI	NO
Carabinieri	SI	SI	SI	SI
Politiche fiscali	SI	NO	NO	SI
Entrate	SI	SI	SI	SI
Territorio	NO	NO	SI	SI
Giustizia	NO	NO	NO	SI
Infrastrutture	NO	SI	NO	SI
Istruzione	SI	SI	SI	NO
CFS	SI	SI	NO	SI
ACI	NO	NO	SI	SI
CNR	SI	SI	SI	SI
CRI	NO	SI	NO	SI
ENAC	NO	NO	SI	SI
ENEA	SI	SI	SI	SI
ENIT	SI	NO	NO	NO
FOFI	SI	NO	NO	NO
ICE	NO	SI	SI	SI
IIMS	NO	NO	NO	SI
INAIL	NO	NO	SI	NO
INEA	SI	NO	NO	NO
INPDAP	SI	SI	SI	SI
INPS	NO	NO	SI	SI
ISS	SI	SI	SI	NO
ISTAT	NO	NO	SI	SI
UNIRE	NO	NO	NO	SI
Totale SI	14	12	19	23

In particolare, tra le amministrazioni che utilizzano il Wi-Fi, o che hanno in corso iniziative, si segnalano:

- l'AcI ha in corso una sperimentazione per utilizzare tecnologie Wi-Fi e Wi-Max in ambito LAN;
- i Carabinieri nell'ambito del progetto Adamo prevedono di collegare circa 1500 unità tra Nuclei Operativi e Radiomobili. In particolare, dovrà supportare, tramite rete GPRS, l'accesso wireless e sostituire il collegamento SNA alla Banca Dati Interforze con un collegamento diretto di tipo IP. Inoltre, è in corso di realizzazione la Rete WiMax da utilizzare per la trasmissione delle notizie di reato da parte dei reparti che espletano servizi di Polizia giudiziaria presso le Procure della Repubblica (progetto NRD2 seguito dai Ministeri Interno e Giustizia). La rete Wi-Max permetterà di controllare le aree geografiche per la repressione dei reati ambientali (con Ministero dell'ambiente) e il riporto di immagini riprese da autovetture radiomobili alle Centrali operative di Comando provinciale e di Sala operativa del Comando generale;
- Il Corpo forestale dello Stato prevede di estendere l'Inventario Forestale Nazionale Italiano (IFNI), basato su palmari, GPS da campo, trasmissione dati via wireless, e cartografia digitale (Ortofoto) necessario per rilevare periodicamente i pozzi e le sorgenti di carbonio, secondo gli impegni assunti con il protocollo di Kyoto;
- la Corte dei conti ha effettuato test per collegare sedi o punti di riunione, dove la configurazione è numericamente dinamica;
- l'Enea ha una rete wireless che consente il collegamento alle reti di PC portatili (per esempio durante i convegni) e sta realizzando un sistema di video comunicazione su rete IP per collegamenti *point-to-point* e in multivideoconferenza;
- l'Inail ha avviato iniziative per introdurre questa nuova tecnologia nel breve-medio periodo per tutti gli utenti mobili (ispettori, dirigenti, professionisti, ecc.) e per tutti quei siti ove non siano presenti strutture di cablaggio fisso (sale conferenze, aule corsi, manifestazioni fieristiche). L'Istituto prevede nel medio periodo la realizzazione di LAN wireless ad alta velocità, basate sulle evoluzioni dello standard IEEE 802.11x, tramite l'utilizzo di prodotti certificati e tecnologicamente avanzati;
- l'Iss utilizza la tecnologia Access Point 3COM in particolari situazioni ambientali (stanze molto grandi dove vengono usati Pc portatili);
- l'Istruzione, nell'ambito del progetto Scuola in Ospedale, ha iniziato la sperimentazione in 20 scuole italiane. Inoltre il Ministero sta valutando la possibilità di utilizzare tecnologie alternative (es. satellite, wireless) per coprire, con collegamenti di banda paragonabile a quella dell'Adsl, le zone che al momento risultano sprovviste di questo servizio;
- la Presidenza del Consiglio utilizza la connettività Wi-Fi per specifici gruppi di lavoro.

8.5 RFID

Tabella 59 - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul RFID

AMMINISTRAZIONI	CHE UTILIZZANO GIÀ QUESTA TECNOLOGIA	CON PROGETTI IN CORSO DI REALIZZAZIONE	CON STUDI E SPERIMENTAZIONI IN CORSO	CHE ENTRO IL 2008 UTILIZZERANNO QUESTA TECNOLOGIA
Consiglio di Stato	NO	NO	NO	SI
Presidenza del Consiglio	NO	NO	SI	SI
Comunicazioni	SI	NO	NO	NO
Difesa	NO	NO	SI	NO
Carabinieri	SI	SI	SI	SI

(segue)

Politiche fiscali	SI	NO	NO	NO
Entrate	NO	NO	NO	SI
Giustizia	NO	NO	NO	SI
Istruzione	NO	SI	NO	NO
CNR	NO	SI	NO	SI
CRI	NO	NO	NO	SI
ENEA	SI	SI	SI	SI
INAIL	NO	SI	NO	NO
Totale SI	4	5	4	8

In particolare, tra le amministrazioni che utilizzano la tecnologia RFID si segnalano:

- i Carabinieri che utilizzano le smart card per l'accesso a caserme e la fruizione dei servizi di mensa;
- l'Istruzione che utilizza questa tecnologia per l'entrata e l'uscita del personale attraverso i tornelli;
- la Presidenza del Consiglio che utilizza questa tecnologia per la gestione del patrimonio e dell'inventario.

9. Spesa per l'informatica

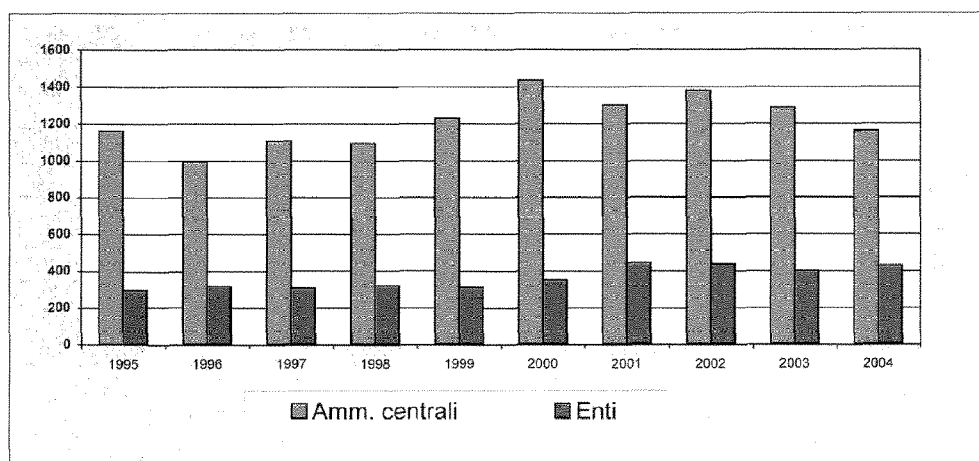
9.1 Volumi di spesa

L'impegno di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici è stato di 1.728,6⁵³ milioni di euro, con una riduzione in valore assoluto di circa 59,6 milioni di euro, pari al 3,3% rispetto all'anno precedente. Sono di varia natura le principali cause di questa riduzione, ovvero:

- la Finanziaria 2004 e altre leggi legate al controllo della spesa pubblica, che hanno influito sulla riduzione delle spesa;
- il contenzioso su un contratto di outsourcing per l'Istruzione, sorto in seguito a dei ricorsi presentati da alcuni fornitori, dopo l'aggiudicazione di una gara che ha determinato la sospensione delle attività progettuali previste nel medio-lungo periodo per questo Ministero. In particolare, i dati relativi alle spese di gestione e di sviluppo sono quelli derivanti dall'espletamento di apposita procedura di "riconoscimento di debito" a causa dell'annullamento del contratto avvenuto a seguito di una sentenza del Consiglio di Stato di gennaio 2004;
- le spese aggiuntive (circa 11 milioni di euro) sostenute dal Ministero della salute nel 2003, per l'affiancamento nel passaggio di consegne tra il vecchio e nuovo gestore del sistema informativo, hanno significato nel 2004 una riduzione di spesa del 40%;
- per l'Ipost, i ritardi nel completamento di alcuni progetti hanno comportato lo slittamento delle scadenze previste per la fatturazione di alcuni fornitori;
- per il Cnr, un maggior ricorso a risorse interne nelle attività di sviluppo.

L'analisi storica della spesa effettuata su un sottoinsieme di amministrazioni, che hanno inviato i dati dal 1995 al 2004 e che rappresentano il 92% della spesa complessiva, evidenzia che nelle amministrazioni centrali dello Stato continua la riduzione della spesa dopo i picchi del 2000 e del 2002, negli enti pubblici non economici c'è una notevole ripresa che porta la spesa vicino ai picchi del 2001 e 2002.

Figura 14 - Spesa per l'informatica, dal 1995 al 2004 (in milioni di euro)



⁵³ Questo totale comprende anche impegni di spesa per circa 60 milioni di euro, sempre di natura informatica, non indicati nel dettaglio delle singole amministrazioni. Essi riguardano, tra l'altro, cablaggi, formazione, infrastrutture di sicurezza ecc. Si tratta di interventi che si collocano in più generali programmi di investimento, la cui copertura finanziaria è assicurata da capitoli non esplicitamente destinati all'informatica.

Per le amministrazioni centrali l'impegno di spesa nel 2004 è stato di 1.256 milioni di euro con una diminuzione del 6,5% rispetto al 2003. I picchi registrati nel 2000 e nel 2002 sono dovuti alla notevole mole di acquisti effettuati dall'Arma dei Carabinieri e nel 2002, anche, dalla Guardia di finanza. Nel 2003 queste due amministrazioni hanno evidenziato una significativa riduzione degli acquisti, a cui si sono aggiunte le riduzioni del comparto finanziario nel suo complesso, della Difesa e dell'Istruzione mentre l'Interno, e, in particolare, il Dipartimento di Pubblica Sicurezza, ha incrementato il livello della spesa del 106% sul 2002 (+70,7 milioni di euro). La diminuzione del volume della spesa 2004 è imputabile prevalentemente all'Interno (-68 milioni di euro), ritornato ai valori precedenti di spesa, all'Istruzione (-39,1 milioni di euro), all'Arma dei Carabinieri (-21,7 milioni di euro), alla Giustizia (-16,7 milioni di euro), alla Salute (-14,3 milioni di euro) e al comparto finanziario (-10 milioni di euro). Mentre, è cresciuta la spesa della Difesa di 18,2 milioni di euro pari (+33% sul 2003), del Tesoro di 47,1 milioni di euro (+31% sul 2003) e del Lavoro di circa 11 milioni di euro (+52% sul 2003).

Nel 2004 gli enti pubblici non economici hanno speso 472,6 milioni di euro con una crescita del 6,1% rispetto allo scorso anno.

Tabella 60 - Spesa esterna per l'informatica, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

AMMINISTRAZIONI	SPESA		VARIAZIONE SUL 2003	
	2003	2004	%	VALORE
Amministrazioni centrali	1.342.894	1.255.945	-6,5	-86.949
Enti	445.327	472.640	6,1	+27.313
Totale	1.788.221	1.728.585	-3,3	-59.636

Nel 2004 la spesa continua ad essere concentrata in poche amministrazioni. Infatti, sette amministrazioni hanno impegnato il 70% della spesa informatica esterna (nel 2003 le amministrazioni erano sei e la spesa pari al 65%). Le sette amministrazioni sono il comparto finanziario, che da solo rappresenta il 25,2% della spesa complessiva, il Tesoro, la Giustizia, l'Interno, la Difesa, l'Inps e l'Inail.

Tabella 61 - Numero di amministrazioni per classi di spesa esterna, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

CLASSI DI SPESA	2003			2004		
	NUMERO AMM.NI	SPESA	% SPESA	NUMERO AMM.NI	SPESA	% SPESA
Tra 0 e 5 milioni di euro	22	35.589	2	23	38.180	2
Tra 5 e 50 milioni di euro	15	254.481	14	15	303.944	18
Tra 50 e 100 milioni di euro	7	459.866	26	8	518.704	31
Tra 100 e 200 milioni di euro	6	820.449	46	4	655.725	36
Superiore a 200 milioni di euro	1	217.836	12	1	212.032	13
Totale	51	1.788.221	100	51	1.728.585	100

9.2 Spesa per tipologia di risorsa acquisita

L'analisi delle voci di spesa aggregata per tipologia di risorsa acquisita, evidenza, per singola componente, quanto segue:

- hardware e software di base – diminuisce in valore assoluto di 96,3 milioni di euro e in percentuale del 18% rispetto al 2003. In particolare, in valore assoluto, nelle amministrazioni centrali diminuisce la spesa dei Carabinieri (-23,7 milioni di euro), della Giustizia (-17,3 milioni di euro), dell'Interno (-83,2 milioni di euro) e del comparto finanziario (-28,9 milioni di euro), cresce quella della Difesa (+19,6 milioni di euro) e delle Infrastrutture (+18,1 milioni di euro). La quota di spesa complessiva destinata ad acquisire questo tipo di risorsa traccia una notevole riduzione passando dal 21,4% del 2003 (19,3% per le amministrazioni centrali e 29,2% per gli enti) al 17,2% del 2004 (13,8% per le amministrazioni centrali e 28,3% per gli enti);
- software applicativo – diminuisce in valore assoluto di 4,6 milioni di euro e in percentuale dello 0,9% rispetto al 2003. In particolare, nelle amministrazioni centrali, diminuisce in valore assoluto la spesa del Tesoro (-16,1 milioni di euro), dei Carabinieri (-8,8 milioni di euro), della Difesa (-6,6 milioni di euro), dell'Istruzione (-8,9 milioni di euro), cresce quella dell'Interno (+6,8 milioni di euro) e del Lavoro (+5,6 milioni di euro). La quota di spesa complessiva destinata ad acquisire questo tipo di risorsa rimane quasi del tutto invariata passando dal 19,5% del 2003 (18,8% per le amministrazioni centrali e 22% per gli enti) al 19% del 2004 (17,6% per le amministrazioni centrali e 23,7% per gli enti);
- reti – cresce in valore assoluto di 20,2 milioni di euro e in percentuale dell' 8,8% rispetto al 2003. In particolare, in valore assoluto nelle amministrazioni centrali diminuisce la spesa del comparto finanziario (-4,2 milioni di euro), della Giustizia (-4 milioni di euro), dell'Istruzione (-4 milioni di euro) cresce quella dei Carabinieri (+10 milioni di euro), del Tesoro (+15,5 milioni di euro) e delle Infrastrutture (+10,7 milioni di euro). La quota di spesa complessiva destinata ad acquisire questo tipo di risorsa aumenta sensibilmente passando dal 9,1% del 2003 (7,8% per le amministrazioni centrali e 13,9% per gli enti) al 9,8% del 2004 (9,2% per le amministrazioni centrali e 11,5% per gli enti);
- servizi – cresce in valore assoluto di 11 milioni di euro e in percentuale del 3,8% rispetto al 2003. In particolare, in valore assoluto nelle amministrazioni centrali diminuisce la spesa dell'Istruzione (-25,3 milioni di euro), della Salute (-4,6 milioni di euro), cresce quella del comparto finanziario (+22,3 milioni di euro), della Giustizia (+5,6 milioni di euro) e dell'Interno (+4,9 milioni di euro). La quota di spesa complessiva destinata ad acquisire questo tipo di risorsa aumenta in minima parte passando dall'11,7% del 2003 (12,9% per le amministrazioni centrali e 6,9% per gli enti) all'11,9% del 2004 (13,6% per le amministrazioni centrali e 6,4% per gli enti);
- altro – cresce in valore assoluto di 9,9 milioni di euro e in percentuale del 4,1% rispetto al 2003. In particolare per la spesa di investimento e sviluppo aumenta di 46,1 milioni di euro la voce "altri costi di investimento e sviluppo" e diminuisce di 1,2 milioni di euro la voce relativa alla "formazione addetti ICT". Mentre, per la spesa di gestione diminuisce di 36,2 milioni di euro la voce "altre voci di manutenzione e gestione".

La spesa complessiva per l'informatica è stata calcolata aggiungendo alla spesa esterna per gli acquisti di beni e servizi la stima della spesa interna del personale ICT (vedi nota metodologica). Il valore della spesa complessiva così ottenuta risulta maggiore dell'1,8% rispetto al 2003.

Tabella 62 - Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

TIPO DI RISORSA	AMM. CENTRALI		ENTI		TOTALE		VAR.
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	%
Hardware e software di base ⁵⁴	380.919	270.829	154.123	167.899	535.042	438.728	-18,0
Software applicativo ⁵⁵	372.315	343.378	116.082	140.423	488.397	483.801	-0,9
Reti ⁵⁶	154.942	180.277	73.593	68.476	228.535	248.753	8,8
Servizi ⁵⁷	255.377	265.441	36.708	37.755	292.085	303.196	3,8
Altro	179.341	196.020	64.821	58.087	244.162	254.107	4,1
Totale beni e servizi	1.342.894	1.255.945	445.327	472.640	1.788.221	1.728.585	-3,3
Costi interni	633.762	700.028	83.383	120.626	717.145	820.653	14,4
Totale	1.976.656	1.955.973	528.710	593.266	2.505.366	2.549.238	1,8

Tabella 63 - Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale)

MACROVOCI DI SPESA	AMM. CENTRALI		ENTI		TUTTE	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Hardware e software di base	19,3	13,8	29,2	28,3	21,4	17,2
Software applicativo	18,8	17,6	22,0	23,7	19,5	19,0
Reti	7,8	9,2	13,9	11,5	9,1	9,8
Altri servizi	12,9	13,6	6,9	6,4	11,7	11,9
Altro	9,1	10,0	12,3	9,8	9,7	10,0
Totale beni e servizi	67,9	64,2	84,2	79,7	71,4	67,8
Costi interni	32,1	35,8	15,8	20,3	28,6	32,2
Totale	100	100	100	100	100	100

Nelle due tabelle che seguono si riporta il dettaglio delle macrovoci di spesa separate per investimento e sviluppo e per manutenzione e gestione.

⁵⁴ "Hardware e software di base" comprende le voci di acquisto, locazione/leasing e manutenzione di grandi sistemi, sistemi intermedi, stazioni di lavoro, altro hardware, software di base e d'ambiente.

⁵⁵ "Software applicativo" comprende le voci di spesa relativa all'acquisto, alla manutenzione e alla locazione/leasing di pacchetti applicativi e software sviluppato ad hoc; comprende inoltre la spesa relativa agli studi e consulenze, all'avviamento e messa in produzione e ai servizi di integrazione dei sistemi.

⁵⁶ "Reti" comprende le voci di spesa relative all'acquisto e alla gestione di reti, servizi di telecomunicazione, servizi TLC a valore aggiunto.

⁵⁷ "Servizi" comprende le voci di spesa relative alla formazione degli utenti e degli addetti ICT, servizi di gestione sistemi, acquisizione dati, assistenza utenti, elaborazione dati e accesso a DB esterne.

Tabella 64 - Dettaglio della spesa informatica di investimento e sviluppo, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

VOCI DI SPESA	2003	2004	VARIAZIONI 2003/2004 (%)
Acquisto grandi sistemi	78.466	33.394	-57,4
Acquisto sistemi intermedi	42.669	27.771	-34,9
Acquisto stazioni di lavoro	118.042	81.635	-30,8
Acquisto altro hardware	76.269	55.029	-27,8
Acquisto software di base e di ambiente	55.369	48.686	-12,1
Acquisto hardware e software di base	370.815	246.515	-33,5
Acquisto pacchetti applicativi	59.817	53.962	-9,8
Studi e consulenze	68.016	44.550	-34,5
Sviluppo software ad hoc e manutenzione evolutiva	193.396	235.895	22,0
Avviamento e messa in produzione	19.531	24.435	25,1
Servizi integrazione sistemi	29.349	22.631	-22,9
Acquisto software applicativo	370.109	381.473	3,1
Acquisto apparati attivi e passivi	28.435	60.777	113,7
Acquisti Reti	28.435	60.777	113,7
Formazione utenti	6.690	6.717	0,4
Formazione addetti ICT	3.848	2.598	-32,5
Formazione	10.538	9.315	-11,6
Altri costi di investimento e sviluppo	100.514	146.675	45,9
Altre voci di sviluppo	100.514	146.675	45,9
Totali spese di investimento e sviluppo	880.411	844.755	-4,0

Tabella 65 - Dettaglio della spesa informatica di gestione, anni 2003 e 2004 (migliaia di euro)

VOCI DI SPESA	2003	2004	VARIAZIONI 2003-2004 (%)
Locazione/leasing grandi sistemi	1.431	10.336	622,3
Locazione/leasing sistemi intermedi	1.856	19.320	940,9
Locazione/leasing stazioni di lavoro	31.541	26.634	-15,6
Locazione/leasing altro hardware	3.726	3.350	-10,1
Manutenzione grandi sistemi	9.232	19.761	114,0
Manutenzione sistemi intermedi	7.706	12.832	66,5
Manutenzione stazioni di lavoro	30.413	28.117	-7,5

(segue)

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Manutenzione altro hardware	17.829	12.917	-27,6
Locazione/leasing software di base e di ambiente	32.609	31.779	-2,5
Manutenzione software di base e di ambiente	27.884	27.167	-2,6
Hardware e software di base	164.227	192.213	17,0
Locazione/leasing pacchetti applicativi	6.016	4.004	-33,4
Manutenzione pacchetti applicativi	25.863	22.094	-14,6
Manutenzione adeguativa correttiva del software ad hoc	86.409	76.230	-11,8
Software applicativo	118.288	102.328	-13,5
Servizi di gestione reti	26.294	51.452	95,7
Servizi di telecomunicazione	138.688	111.636	-19,5
Servizi TLC a valore aggiunto	35.118	24.888	-29,1
Reti	200.100	187.976	-6,1
Servizi gestione sistemi	195.097	223.046	14,3
Servizi acquisizione dati	13.516	11.632	-13,9
Servizi assistenza utenti	63.256	51.246	-19,0
Servizi elaborazione dati ed accesso BD esterne	9.678	7.957	-17,8
Altri servizi	281.547	293.881	4,4
Altre voci di manutenzione e gestione	143.648	107.432	-25,2
Altre voci di manutenzione e gestione	143.648	107.432	-25,2
Totale spese di gestione	907.810	883.830	-2,6

Un confronto più omogeneo della spesa tra amministrazioni può essere fatto utilizzando due diversi indicatori: la spesa complessiva per dipendente e la spesa complessiva per postazione di lavoro.

Nel 2004 la spesa complessiva per dipendente:

- nelle amministrazioni centrali è stata pari a circa 2.370 euro. Questo valore, seppur in continua e contenuta ascesa dal 1995 (2.210 euro) al 2003 (2.420 euro) si riduce leggermente rispetto al 2003;
- negli enti è stata pari a circa 7.290 euro e aumenta di nuovo nel 2004 (+13,7% rispetto al 2003), dopo aver oscillato intorno ai 6.600 euro dal 1995 al 2000, e aver avuto un significativo incremento nel 2002 (7.830 euro) e una notevole diminuzione nel 2003 (6.410).

Questo diverso comportamento tra i due comparti, come già detto in passato, è influenzato dalla dimensione delle infrastrutture tecnologiche e dalla diffusione territoriale di ogni singola amministrazione. Infatti, tale valore è superiore quando l'amministrazione ha un rapporto diretto con il cittadino/utente (fisco ed enti) o laddove una parte rilevante della gestione del sistema informatico sia affidata in outsourcing.

Tabella 66 - Spesa informatica complessiva per dipendente, anni 1995, 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

AMMINISTRAZIONI	SPESA PER DIPENDENTE 1995	SPESA PER DIPENDENTE 2003	SPESA PER DIPENDENTE 2004
Amministrazioni centrali	2,21	2,42	2,37
Enti	6,66	6,41	7,29
Tutte	2,63	2,79	2,81

Nel 2004 la spesa complessiva per postazione di lavoro è stata pari a 4.840 euro. Tale valore si è più che dimezzato nel corso degli ultimi nove anni ed è in continua riduzione rispetto al dato del 2003. In particolare, è diminuita nelle amministrazioni centrali, mentre è cresciuta in maniera significativa negli enti (+15,8% rispetto al 2003). Le cause sono diverse: nelle amministrazioni centrali continua la crescita del numero delle postazioni di lavoro (+11% rispetto al 2003), sebbene sia diminuita la spesa; mentre, negli enti diminuisce il numero delle postazioni (-3% circa rispetto al 2003) in contrapposizione ad un aumento del volume di spesa.

Tabella 67 - Spesa informatica complessiva per PdL, anni 1995, 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

AMMINISTRAZIONI	SPESA PER PdL 1995	SPESA PER PdL 2003	SPESA PER PdL 2004
Amministrazioni centrali	13,80	5,02	4,47
Enti	9,01	5,75	6,66
Tutte	12,20	5,15	4,84

Confrontando la spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica della pubblica amministrazione centrale, depurata dalla componente "altro", con quella dell'intero mercato italiano si nota una fase di stasi della quota di mercato della PAC, che si assesta sul 7% rispetto all'intera quota di mercato italiano. Ciò è dovuto principalmente alla diminuzione degli eccezionali acquisti di hardware. Rimane costante la quota per software e servizi.

Tabella 68 - Confronto tra mercato IT e spesa PA centrale in Italia, anni 2003 e 2004 (in milioni di euro)

TIPO DI RISORSA (b)	MERCATO IT (a)			PA CENTRALE			QUOTA MERCATO PAC (%)	
	2003	2004	VAR %	2003	2004	VAR %	2003	2004
Hardware (b)	5.073	5.125	1	535	436	-18	11	9
Software e servizi	13.378	13.280	-1	780	808	4	6	6
Totale	18.451	18.405	0	1.315	1.244	-5	7	7

a) le informazioni inerenti al mercato IT sono tratte dai dati preliminari per il Rapporto sull'informatica e le telecomunicazioni 2004 dell'Assinform, ai quali per uniformità con quelli forniti dai responsabili dei SI PAC è stata applicata l'Iva.

b) la voce hardware comprende tutto l'hardware, esclusi gli accessori, materiali di consumo, materiali e infrastrutture necessari per i servizi di *site preparation*, e sistemi utilizzati. Comprende, invece, la manutenzione hardware e i servizi di assistenza tecnica pre e post vendita.

9.3 Spesa per attività pianificata

La spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica, destinata agli investimenti e alle attività di sviluppo, è diminuita complessivamente in valore assoluto di 35,6 milioni di euro rispetto al 2003 (-63,4 milioni le amministrazioni centrali e +27,8 milioni di euro gli enti), in percentuale del 4% rispetto al 2003 (-8,9% per le amministrazioni centrali e +16,9% per gli enti). Le amministrazioni centrali che hanno manifestato le variazioni più significative, in valore assoluto, sono la Difesa (+17,3 milioni di euro), l'Arma dei Carabinieri (-17,4 milioni di euro), il Tesoro (+35 milioni di euro), la Giustizia (-15,8 milioni di euro), l'Interno (-86,4 milioni di euro), le Infrastrutture (+15,6 milioni di euro) e l'Istruzione (-13,1 milioni di euro).

La spesa destinata alla manutenzione e alla gestione è, invece, diminuita in valore assoluto di 23,9 milioni di euro (con una riduzione di 23,5 milioni di euro per le amministrazioni centrali ed una riduzione di 0,4 milioni di euro per gli enti), in percentuale del 2,6% (con una riduzione del 3,7% per le amministrazioni centrali ed una riduzione dello 0,2% per gli enti).

Tabella 69 - Composizione della spesa informatica esterna anno 2004 (sviluppo e gestione) e variazione del valore assoluto rispetto al 2003 (in percentuale)

AMMINISTRAZIONI	SVILUPPO (%)	GESTIONE (%)	VARIAZIONE 2004-2003 (%)	
			SVILUPPO	GESTIONE
Amministrazioni centrali	52,0	48,0	-8,9	-3,7
Enti	40,7	59,3	16,9	-0,2
Totale	48,9	51,1	-4,0	-2,6

L'analisi degli impegni di spesa per attività pianificata evidenzia che il 31% della spesa complessiva è stata sostenuta per l'avanzamento dei progetti in corso e per l'avvio di alcuni nuovi (nel 2003 la spesa sostenuta per i "progetti" era pari al 27,8% della spesa complessiva).

Tabella 70 - Ripartizione della spesa informatica esterna per attività pianificate, anno 2004

AMMINISTRAZIONI	PROGETTI	EVOLUZIONE	GESTIONE	TOTALE
Amministrazioni centrali	497.292	155.258	603.395	1.255.945
Enti	36.164	156.041	280.435	472.640
Totale	533.456	311.299	883.830	1.728.585

Nelle due tabelle seguenti si riportano i progetti caratterizzati da un impegno di spesa nel 2004 non inferiore a 2 milioni di euro ordinati per volume di spesa.

Tabella 71 - Attività pianificate con impegno di spesa superiore a 4 milioni di euro nel 2004

AMMINISTRAZIONE	ATTIVITÀ PIANIFICATE	IMPEGNO DI SPESA
Entrate	Gestione Entrate	115.827
INPS	Gestione/Manutenzione del S.I.	57.114
INPS	Evoluzione del sistema informativo	51.361
Tesoro	Altri progetti sviluppo e gestione (II dip.)	49.735
Istruzione	Gestione/Manutenzione del S.I.	39.308
Giustizia	CdR3-Gestione/manutenzione SI Penale	38.769
Interno	Gestione/Manutenzione del S.I.	35.454
Giustizia	CdR3-Gestione/manutenzione SI Civile	29.266
ACI	Gestione/Manutenzione del S.I.	28.441
Dogane	Gestione Dogane	26.066
INPDAP	Evoluzione applicativa	25.471
INAIL	Gestione/manutenzione infrastrutturale	24.782
Interno	Evoluzione del sistema informativo	24.084
ACI	Evoluzione del sistema informativo	23.383
Territorio	Gestione Territorio	22.624
Giustizia	CdR3-Gestione/manutenzione infrastrutture e sistemi condivisi	21.823
Tesoro	Evoluzione del sistema informativo	19.834
Tesoro	Sistemi gestionali Finanza pubblica	18.456
Politiche fiscali	AAMS - Gestione e Controllo dei Totalizzatori e delle Concessioni	17.684
Difesa	Evoluzione del sistema informativo-EI	17.075
Politiche agricole	Gestione Sian - Sim (Mipaf)	16.370
Dogane	Dogana telematica Dg-1/2003	15.827
Entrate	Entrate - Potenziamento infrastrutture e servizi ICT	14.989
Entrate	Studi di settore	13.933
INPDAP	Gestione/Manutenzione del S.I.	12.332
INAIL	Manutenzione applicativa MAC	12.171
INAIL	Trasporto dati e virtual lan	11.800
Tesoro	Serv. di trasp.to (RIPA- RUPA Lotto 1)	11.646
Giustizia	Altre attività di evoluzione dei sistemi condivisi	11.627
Tesoro	Gestione/Manutenzione del S.I.	11.322
Carabinieri	Potenziamento reti trasmissione operative	11.130
Politiche fiscali	Gestione Dipartimento politiche fiscali	10.978
Territorio	D - Acquisizione HARDWARE e SOFTWARE	10.934
Tesoro	Serv. interoperabilità Rupa-lotto II	10.699
Tesoro	S.I. Acquisti in rete per la P.A.	10.292
INPS	Integrazione Inpdai-Inps	9.758
INAIL	Evoluzione infrastrutturale	9.717
Difesa	Evoluzione del sistema informativo-AM	9.363
Giustizia	Altre attività di evoluzione dell'Area penale	9.289
Entrate	Entrate - Strumenti di ausilio all'attività di accertamento	9.241
Difesa	Gestione/Manutenzione SIE	9.045
Lavoro	Evoluzione del sistema informativo	9.024

(segue)

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Guardia di finanza	Gestione Guardia di finanza	8.991
Istruzione	Banda larga nella scuola	8.924
INAIL	Gestione documentale e protocollo informatico	8.878
Entrate	Trattamento, liquidazione e controllo formale di atti e dichiarazioni	7.986
Infrastrutture	RUPA	7.948
Giustizia	CdR4-Gestione/manutenzione SI Amministrazione Penitenziaria	7.771
Politiche fiscali	AAMS - Apparecchi e congegni da divertimento e intrattenimento	7.302
Giustizia	Altre attività di evoluzione dell'Area civile	7.259
Interno	AIRE	7.199
Tesoro	Rapporti Unione europea	6.802
INPS	Migrazione in architettura web dei sistemi AS/400	6.781
Tesoro	Personale	6.738
Politiche fiscali	AAMS - Servizi per il governo del sistema	6.522
Infrastrutture	S.I. per la pianificazione, budgeting, controllo di gestione	6.484
Difesa	Evoluzione del sistema informativo-SGD	6.271
Tesoro	Altri progetti sviluppo e gestione (IV dip.)	6.241
Tesoro	Sistemi informativi di ispettorato	6.211
ISTAT	Gestione/Manutenzione del S.I.	6.175
ICE	Gestione/Manutenzione del S.I.	5.998
Lavoro	Gestione/Manutenzione HARDWARE, SOFTWARE e RETI	5.992
Infrastrutture	Completamento del collegamento in rete	5.918
Guardia di finanza	Evoluzione GDF	5.871
Lavoro	SIL - Servizi Sussidiari	5.778
Dogane	Area interoperabilità interna	5.755
Entrate	Entrate - Evoluzione dei servizi di assistenza	5.734
Giustizia	A.16 Sistema informativo statistico	5.674
Beni culturali	Digitalizzazione – Biblioteca digitale italiana	5.500
Politiche fiscali	DPF - Studi di politica Tributaria	5.427
Entrate	Entrate - Governo dei Contratti Informatici	5.304
Carabinieri	System Network Management	5.125
Politiche fiscali	DPF - Fabbisogni informatici	5.009
Carabinieri	Potenziamento sistemi in esercizio	4.543
Politiche fiscali	Controllo centralizzato del gioco del "BINGO"	4.503
ISTAT	Evoluzione del sistema informativo	4.481
Istruzione	Evoluzione del sistema informativo	4.442
INAIL	Servizio interoperabilità di base e posta elettronica	4.303
Politiche fiscali	AAMS - Monitoraggio analisi e valutazione del sistema dei giochi	4.271
Tesoro	Cablaggi e apparati rete telefonica	4.251
Difesa	ESERCITO-GFDP	4.239
ENEA	Gestione/Manutenzione del S.I.	4.215
INAIL	Implementazione numero e accessibilità servizi web	4.013
Dogane	Area servizi on-line	4.002
Totale		1.188.875

Tabella 72 – Attività pianificate con impegno di spesa tra 2 e 4 milioni di euro

AMMINISTRAZIONE	ATTIVITÀ PIANIFICATE	IMPEGNO DI SPESA
Politiche fiscali	AAMS – Conduzioni	3.983
Tesoro	Progetti speciali	3.980
Lavoro	SIL-Centro Servizi	3.948
Politiche fiscali	Processo tributario on-line	3.918
Tesoro	Ambienti elaborativi e sicurezza	3.891
Giustizia	B.1.27 Centro Servizi supporto SIDDA/SIDNA	3.870
Territorio	L - Evoluzione sistema cartografico (Wegis)	3.844
Giustizia	B.2.13 Processo telematico	3.819
Territorio	A - Costituzione anagrafe B.I.	3.747
Guardia di finanza	Adeguamento del sistema per il controllo del territorio-sale operative	3.718
Difesa	Evoluzione del sistema informativo-SMD	3.705
Giustizia	Sistema Informativo Penitenziario (detenuti) (D.1)	3.491
Difesa	Gestione/Manutenzione del S.I.-SGD	3.489
Infrastrutture	VTS	3.480
Politiche fiscali	AAMS - Totalizzatori ippico e sportivo	3.472
INPDAP	Evoluzione infrastruttura di elaborazione	3.455
Entrate	Predisposizione dei modelli di dichiarazioni fiscali e contributive	3.434
Carabinieri	Informatizzazione attività operativa	3.419
Entrate	Entrate - Acquisizione telematica di atti e dichiarazioni	3.369
Territorio	G - Sistemi gestionali	3.366
Politiche agricole	Evoluzione Sian - Sim (Mipaf)	3.196
Tesoro	Altri progetti sviluppo e gestione (III dip.)	3.142
ENEA	Comunicazione/diffusione informazioni	3.132
Difesa	Evoluzione del sistema informativo-MM	3.125
Politiche fiscali	AAMS - Concorsi pronostici sportivi	3.106
Politiche fiscali	AAMS – Comunicazione istituzionale e siti web	3.050
Istruzione	SCUOLA IN OSPEDALE	3.040
Entrate	Entrate - Rapporti di convenzione e concessione	3.008
Beni culturali	SBN - CONDUZIONE E GESTIONE SISTEMI	3.000
Tesoro	Altri progetti sviluppo e gestione (I dip.)	2.958
Tesoro	Finanza pubblica - Gestione patrimoniale	2.905

(segue)

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Difesa	Gestione/Manutenzione del S.I. - MM	2.898
Giustizia	CdR2-Gestione/Manutenzione SI Casellario	2.850
Entrate	Entrate - Evoluzione di strumenti e procedure per la risc. coattiva	2.817
Difesa	Gestione/Manutenzione del S.I.-SMD	2.795
Carabinieri	Completa informatizzazione dei sistemi informativi	2.754
Corte dei conti	Sistema integrato Sezioni e Procure - Processo telematico	2.744
Territorio	O - Evoluzione sistema catastale	2.723
Tesoro	Sistemi di supporto alle decisioni	2.690
INAIL	Upgrade dei sistemi operativi a Windows 2000/2003	2.602
Politiche fiscali	AAMS - Sistema Accise Tabacchi	2.583
CFS	Gestione/Manutenzione del S.I.	2.554
Infrastrutture	Varie attività finalizzate all'evoluzione gestionale	2.524
Territorio	Q - Servizi di telecomunicazioni e controllo	2.513
Avvocatura	Evoluzione del sistema informativo	2.451
Giustizia	Nuovo Sistema Informativo del Casellario	2.422
Entrate	Entrate - Strumenti di monitoraggio e di supporto ai proc. decisionali	2.415
Tesoro	SIge_D	2.382
Politiche fiscali	AAMS - Nuovo assetto operativo degli Ispettorati	2.349
ENEA	Evoluzione del sistema informativo	2.336
INPDAP	Trasparenza	2.245
Entrate	Entrate - Acquisizione e ristrutturazione immobili	2.212
Entrate	Entrate - Evoluzione infrastrutture e servizi ICT	2.150
Politiche fiscali	AAMS - Controllo dello svolgimento del gioco nelle sale Bingo	2.131
INAIL	Potenziamento portali e servizi esposti	2.125
Tesoro	Sistemi pubblico impiego	2.113
Politiche fiscali	DPF - Osservatorio delle Entrate	2.048
Beni culturali	SBN - NUOVI SVILUPPI ED ESTENSIONE	2.042
Presidenza del Consiglio	Evoluzione infrastrutture PCM	2.000
Totale		175.528

9.4 Spesa per modalità di acquisizione

Nel 2004 le amministrazioni si sono avvalse di diverse modalità di acquisizione dei beni e servizi informatici.

Come lo scorso anno, la principale modalità utilizzata è stata la trattativa privata (circa il 63% dell'intero volume di spesa). La gara rappresenta, invece, circa il 27% del volume di spesa. Le altre modalità, convenzione centrale, acquisti e spese in economia, rappresentano circa il restante 10%.

La diminuzione del 3% rispetto al 2003 del volume di spesa acquisito attraverso la trattativa privata, è stata fortemente condizionata dai contratti e dalle convenzioni con le società di proprietà

pubblica (Sogei, Aci Informatica, Ice IT). Infatti, depurando i dati da queste ultime la trattativa privata passa nelle amministrazioni centrali da circa il 61% al 42% e negli enti dal 66% a circa il 61%. Per tutte le amministrazioni la gara rappresenta, invece, circa il 27% (in crescita del 5,4% rispetto al 2003). Anche in questa modalità la percentuale depurata è pari al 40% per le amministrazioni centrali e al 34,4% per gli enti). Le altre modalità (convenzione centrale acquisti e spese in economia) rappresentano per tutte le amministrazioni il restante 10% circa.

Tabella 73 - Contratti per tipologia di negoziazione, anni 2003 e 2004
(distribuzione percentuale rispetto al valore economico)

MODALITÀ DI ACQUISIZIONE	AMMINISTRAZIONI CENTRALI		ENTI		TOTALE	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Gara	18,7	26,4	31,8	30,1	22,0	27,4
Trattativa privata	68,5	61,5	57,6	66,0	65,8	62,8
Convenzione centrale acquisti	7,7	5,5	8,6	0,9	7,9	4,3
Nessun contratto, in economia	5,0	6,6	2,1	3,0	4,3	5,6
Totale	100	100	100	100	100	100

Tabella 74 - Contratti per tipologia di negoziazione senza convenzioni, anni 2003 e 2004
(distribuzione percentuale rispetto al valore economico)

MODALITÀ DI ACQUISIZIONE	AMMINISTRAZIONI CENTRALI SENZA AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA		ENTI SENZA ACI E ICE	
	2003	2004	2003	2004
Gara	27,8	40,0	36,9	34,4
Trattativa privata	53,2	41,6	51,0	61,4
Convenzione centrale acquisti	11,5	8,3	9,7	1,0
Nessun contratto, in economia	7,5	10,0	2,4	3,2
Totale	100	100	100	100

10. Tavole statistiche**10.1 Obiettivi di legislatura****10.1.1 Dispositivi di firma digitale, anni 2003 e 2004**

AMMINISTRAZIONE	NUMERO FIRME DIGITALI DISTRIBUITE AI DIPENDENTI	
	2003	2004
Avvocatura	34	34
Consiglio di Stato	13	46
Corte dei conti	62	110
Presidenza del Consiglio	90	101
SSPA	-	-
Affari esteri	-	-
Ambiente	-	-
Attività produttive	50	50
Beni culturali	-	30
Comunicazioni	1	1
Difesa	215	773
Carabinieri	10.219	14.062
Politiche fiscali	2	152
Dogane	540	540
Entrate	527	1.058
Territorio	3	11
Guardia di finanza	-	-
Tesoro	603	689
Giustizia	4.200	4.374
Interno	10.211	10.230
Infrastrutture	1	4
Istruzione	51	51
Lavoro	-	-
Politiche agricole	-	-
CFS	-	10
Salute	-	9
ACI	42	129
AGEA	-	-
CNR	-	-
CRI	-	28
ENAC	1.146	1.146
ENAM	-	-
ENEA	-	-
ENIT	-	-
ENPALS	40	350
FOFI	-	1
ICE	-	-
IIMS	2	2
INAIL	100	100
INCA	-	-
INEA	-	1
INPDAP	-	-
INPS	5.010	5.020
IPOST	-	-
IPSEMA	-	-
ISAE	-	-
ISFOL	-	-
ISPESL	-	-
ISS	-	-
ISTAT	-	6
UNIRE	-	-
Totale Amministrazioni centrali	26.822	32.335
Totale Enti	6.340	6.783
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	33.162	39.118

10.1.2 Numero e-mail, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	NUMERO E-MAIL SCAMBIATE ALL'INTERNO (IN MIGLIAIA)	
	2003	2004
Avvocatura	246	295
Consiglio di Stato	160	192
Corte dei conti	1.800	2.100
Presidenza del Consiglio	3.080	3.600
SSPA	250	300
Affari esteri	5.000	5.000
Ambiente	616	700
Attività produttive	960	1.080
Beni culturali	3.164	3.546
Comunicazioni	135	33
Difesa	15.500	33.250
Carabinieri	23.422	59.769
Politiche fiscali	3.762	1.164
Dogane	2.842	3.827
Entrate	13.812	13.494
Territorio	1.668	2.493
Guardia di finanza	3.000	4.000
Tesoro	11.600	40.200
Giustizia	2.781	4.829
Interno	15.496	23.585
Infrastrutture	1.202	1.234
Istruzione	706	1.950
Lavoro	3.000	3.000
Politiche agricole	6.496	7.535
CFS	3.048	6.010
Salute	645	584
ACI	5.000	9.000
AGEA	-	-
CNR	2.000	14.600
CRI	25	70
ENAC	420	546
ENAM	17	15
ENEA	2.000	2.000
ENIT	30	40
ENPALS	10	12
FOFI	-	-
ICE	1.029	2.038
IIMS	8	8
INAIL	5.872	10.016
INCA	-	-
INEA	12	50
INPDAP	9.500	16.734
INPS	5.000	6.500
IPOST	600	650
IPSEMA	150	160
ISAE	7	-
ISFOL	210	250
ISPESL	257	-
ISS	1.460	1.920
ISTAT	2.200	1.500
UNIRE	80	110
Totale Amministrazioni centrali	124.391	223.771
Totale Enti	35.887	66.219
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	160.278	289.990

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.1.3 Uffici con rilevazione customer satisfaction, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	NUMERO UFFICI TERRITORIALI CHE EROGANO SERVIZI		NUMERO UFFICI CON RIVELAZIONE DELLA CS	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	-	-	-	-
Consiglio di Stato	-	-	-	-
Corte dei conti	1	1	-	-
Presidenza del Consiglio	-	-	-	-
SSPA	6	6	1	1
Affari esteri	375	-	300	-
Ambiente	-	-	-	-
Attività produttive	-	-	-	-
Beni culturali	300	300	-	-
Comunicazioni	-	-	-	-
Difesa	-	-	-	-
Carabinieri	6	7	5	6
Politiche fiscali	132	132	8	132
Dogane	-	401	4	4
Entrate	400	400	220	384
Territorio	103	103	103	103
Guardia di finanza	34	34	-	-
Tesoro	-	-	-	-
Giustizia	2	2	2	2
Interno	100	206	-	-
Infrastrutture	410	410	-	-
Istruzione	-	-	-	-
Lavoro	-	-	-	-
Politiche agricole	-	-	-	-
CFS	1.390	1.390	-	-
Salute	95	96	1	1
ACI	103	103	34	103
AGEA (*)	2.700	2.700	-	1.500
CNR	-	-	-	-
CRI	-	-	-	-
ENAC	-	-	-	-
ENAM	-	-	-	-
ENEA	-	-	-	-
ENIT	21	20	-	-
ENPALS	14	14	-	-
FOFI	-	-	-	-
ICE	117	104	98	98
IIMS	-	-	-	-
INAIL	248	248	4	22
INCA	-	3	-	-
INEA	-	1	-	-
INPDAP	2	109	-	-
INPS	500	500	-	-
IPOST	2	2	-	-
IPSEMA	6	6	-	-
ISAE	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-
ISS	-	-	-	-
ISTAT	19	19	-	-
UNIRE	-	-	-	-
Totale Amministrazioni centrali	3.354	3.488	644	633
Totale Enti	3.732	3.829	136	1.723
Tot. Amministrazioni centrali ed Enti	7.086	7.317	780	2.356

(*) I 1500 uffici di AGEA, che erogano servizi con un sistema di CS nel 2004 rappresentano gli uffici dei loro intermediari (consorzi, ...)

10.1.4 Modalità misurazione customer satisfaction, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	STRUMENTO DI RILEVAZIONE UTILIZZATO:				ESISTENZA METODOLOGIA STANDARD DI RILEVAZIONE DELLA CS		ESISTENZA DI SUPPORTO INFORMATICO ALLA RILEVAZIONE	
	QUESTIONARIO		INTERVISTA		2003	2004	2003	2004
	2003	2004	2003	2004				
Avvocatura					NO	NO	NO	NO
Consiglio di Stato					NO	NO	NO	NO
Corte dei conti	In parte	In parte	In parte	In parte	NO	NO	NO	NO
Presidenza del Consiglio					NO	NO	NO	NO
SSPA	Sempre	Sempre			SI	SI	SI	SI
Affari esteri	Sempre	Sempre			NO	NO	NO	NO
Ambiente					NO	NO	NO	NO
Attività produttive					NO	NO	NO	NO
Beni culturali	In parte	In parte	In parte	In parte	NO	NO	SI	NO
Comunicazioni					NO	NO	NO	NO
Difesa		In parte		In parte	NO	In parte	NO	In parte
Carabinieri	Sempre	Sempre	In parte	In parte	SI	SI	SI	SI
Politiche fiscali	Sempre	Sempre	In parte		SI	NO	SI	NO
Dogane	Sempre	Sempre			SI	SI	SI	SI
Entrate	Sempre	Sempre	In parte		SI	SI	SI	SI
Territorio	Sempre	Sempre			SI	SI	SI	SI
Guardia di finanza					NO	NO	NO	NO
Tesoro		In parte		In parte	NO	NO	NO	NO
Giustizia	Sempre	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte	SI
Interno					NO	NO	NO	NO
Infrastrutture					NO	NO	NO	NO
Istruzione					NO	NO	NO	NO
Lavoro					NO	NO	NO	NO
Politiche agricole					NO	NO	NO	NO
CFS					NO	NO	NO	NO
Salute	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte
ACI			Sempre	Sempre	SI	SI	SI	SI
AGEA (*)	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte
CNR					NO	NO	NO	NO
CRI					NO	NO	NO	NO
ENAC					NO	NO	NO	NO
ENAM					NO	NO	NO	NO
ENEA					NO	NO	NO	NO
ENIT					NO	NO	NO	NO
ENPALS		In parte		In parte	NO	NO	NO	NO
FOFI					NO	NO	NO	NO
ICE	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte	SI	In parte	SI
IIMS					NO	NO	NO	NO
INAIL	Sempre	Sempre	In parte		SI	SI	SI	SI
INCA					NO	NO	NO	NO
INEA					NO	NO	NO	NO
INPDAP					NO	NO	NO	NO
INPS	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte	In parte	SI	In parte
IPOST	Sempre				NO	NO	SI	NO
IPSEMA					NO	NO	NO	NO
ISAE					NO	NO	NO	NO
ISFOL					NO	NO	NO	NO
ISPESL					NO	NO	NO	NO
ISS					NO	NO	NO	NO
ISTAT					NO	NO	NO	NO
UNIRE					NO	NO	NO	NO

(*) I 1500 uffici di AGEA, che erogano servizi con un sistema di CS nel 2004 rappresentano gli uffici dei loro intermediari (consorzi, ...)

10.2 Stato dell'informatizzazione - Informazioni di base

10.2.1 Modalità di accesso ai servizi esterni - Siti web, anno 2004

AMMINISTRAZIONE	SITO PRINCIPALE	SITI COMPLESSIVAMENTE GESTITI	N° RICHIESTE ANNO (IN MIGLIAIA)	N° VISITE ANNO (IN MIGLIAIA)
Avvocatura	SI	1	1	30
Consiglio di Stato	SI	1	14.004	42.016
Corte dei conti	SI	1	38.817	725
Presidenza del Consiglio	SI	15	95.000	4.500
SSPA	SI	2
Affari esteri	SI	200	1.500	1.500
Ambiente	SI	1	1.279
Attività produttive	SI	3	27.500	1.816
Beni culturali	SI	208	194.478	15.511
Comunicazioni	SI	1	1.700	360
Difesa	SI	6	21.387	2.726
Carabinieri	SI	1	3.700	3.700
Politiche fiscali	SI	7	104.654	12.587
Dogane	SI	1	9.723	579
Entrate	SI	25	7.718	25.804
Territorio	SI	5	164	656
Guardia di finanza	SI	1	18.011	1.641
Tesoro	SI	12	7.862	2.003
Giustizia	SI	2	31.062	6.113
Interno	SI	5	263.801	13.010
Infrastrutture	SI	4	37.061	904
Istruzione	SI	1	83.944	88.631
Lavoro	SI	4	26.237	15.923
Politiche agricole	SI	2	6.357	1.299
CFS	SI	4	26.000	5.000
Salute	SI	2	7.645	1.911
ACI	SI	4	45.215	4.800
AGEA	SI	2	30	60
CNR	SI	25	70.000	2.500
CRI	SI	3	800	180
ENAC	SI	1	4.300	120
ENAM	SI	1
ENEA	SI	10	37.000
ENIT	SI	7	27.000	3.900
ENPALS	SI	1	320	13
FOFI	SI	1	100	100
ICE	SI	49	151.048	1.936
IIMS	SI	1
INAIL	SI	51	3.986	1.701
INCA	SI	1
INEA	SI	3	-	-
INPDAP	SI	2	166.432	7.642
INPS	SI	2	20.642	7.711
IPOST	SI	1	50	50
IPSEMA	SI	1	410	55
ISAE	SI	1	80	26
ISFOL	SI	4	350	320
ISPESL	SI	6	500	400
ISS	SI	36	7.350	1.045
ISTAT	SI	38	15.000	2.500
UNIRE	SI	1	100
Totale Amministrazioni centrali		515	1.028.326	250.225
Totale Enti		252	550.714	35.058
Totale Amministrazioni centrali ed Enti		767	1.579.040	285.283

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.2.2 Servizi on-line (confronto 2003-2004)

a = presenza di intermediari

b = monitoraggio customer satisfaction

AMMINISTRAZIONE, DENOMINAZIONE DESCRIZIONE, URL, OBIETTIVO (1, e-EUROPE, SPECIFICO)	INT (A)	PROC. IDENTIF. UTENTI	UTENTI ABILITATI	CS (B)	DESTINATARI FINALI	UNITÀ DI MISURA	ANNO	NUMERO TOTALE SERVIZI EROGATI	DI CUI ON-LINE	DI CUI ALTRE TECNOLOGIE
ACI: Acquisti on-line - www.aci.it : Condivisione web fra funzione acquisti e fornitori del processo di approvvigionamento - eE: public procurement (use of electronic market place).	SI	userid e password	550	NO	fornitori, ACI	numero transazioni effettuate volume transato	2004	7	1.368.200	7
ACI: Bandi e concorsi - www.aci.it : Pubblicazione on-line dei concorsi pubblici indetti da ACI - Ob. 1: visure atti, bandi, gare, concorsi della PA (cittadini).	NO	nessuna		NO	cittadini	numero fornitori registrati	2004	550		
ACI: Bandi e concorsi (2) - www.aci.it : Pubblicazione on-line dei bandi di gara indetti da ACI per la fornitura di beni e servizi - Ob. 1: visure atti, bandi, gare, concorsi della PA (imprese).		nessuna		NO	imprese	numero bandi di concorso pubblicati	2003	3		
ACI: Bollonnet - www.aci.it : Pagamento tasse auto on-line - Ob. 1: pagamento tasse automobilistiche.	NO	altro		NO	cittadini	numero gare pubblicate	2004	12	12	
ACI: Calcolo bollo auto - www.aci.it : Verifica dell'importo della tassa auto da versare - Altri servizi on-line.	NO	altro		NO	cittadini	numero operazioni	2003	14.832.645	129.000	15.093
ACI: Consultazione veicoli in corso di radiazione d'ufficio - www.aci.it : Consultazione dei veicoli in corso di radiazione d'ufficio ex art. 96 CdS. Servizio non più attivo dal 15 marzo 2004 - Altri servizi on-line.	NO	altro		NO	cittadini	numero consultazioni	2004	15.666.443	149.960	11.301
ACI: Costi chilometrici d'esercizio - www.aci.it : Calcolo dei rimborsi al dipendente che utilizza il proprio veicolo a favore del datore di lavoro - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	cittadini, imprese	numero consultazioni	2004	2.858.067	2.858.067	
ACI: CSAI - Il servizio è disponibile sul sito della CSAI - Commissione Sportiva Automobilistica Italiana -, presso l'ACI, che esercita i poteri derivanti dalla FIA ed è federata al Coni. Vengono fornite informazioni su gare, regolamenti, scuderie, autodromi e tutto ciò che riguarda il mondo sportivo automobilistico. - Ob. 1: informazioni su eventi e impianti sportivi.				NO	cittadini	numero consultazioni	2003	85.592	85.592	
ACI: CSAI - Tesseramento sportivo CSAI - Rilascio/rinnovo tesseramento sportivo (licenze) - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	...	NO	sportivi	numero operazioni	2004	31.862	31.862	
ACI: Fringe benefit - www.aci.it : Dati per determinazione della retribuzione in natura che deriva dalla concessione in uso ai dipendenti dei veicoli aziendali destinati ad esigenze di lavoro e private - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	cittadini, imprese	numero consultazioni	2003	423.910	423.910	
ACI: SocioNet - www.aci.it : Il servizio consente due diverse modalità di auto e camper, e ACI Moto city per motocicli e scooter fino a 150 cc. - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	cittadini automobilisti	numero associazioni	2004	3.419	3.419	
ACI: Sportello telematico cooperante - Effettuazione delle principali pratiche automobilistiche con rilascio in tempo reale e in unica soluzione del certificato di proprietà, della carta di circolazione e delle targhe. È disponibile da fine ottobre 2002 ed è attivo presso tutti gli Uffici PRA e DIT e presso i punti di servizio esterni (Studi di consulenza automobilistica e Delegazioni ACI) - Altri servizi on-line.	SI	altro		SI	cittadini	numero formalità evase	2003	12.208.842	4.979.563	3.806.671
							2004	14.719.610	8.113.839	3.033.696

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

ACI: Viaggiare sicuri - Informazioni turistiche - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO								2003	885.999	885.999	-
	NO	altro		NO								2004	1.055.172	1.055.172	-
ACI: VisureNet - www.aci.it . - Visure della banca dati PRA on-line - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO								2003	23.153.000	61.658	21.870.180
	NO	nessuna	9	NO	SI							2004	25.554.157	96.163	24.427.070
AGEA: Portale SIAN - http://www.sian.it , accesso a servizi informativi e di supporto alla gestione dei regimi di premio comunitario in agricoltura - Ob. 1: finanziamenti per agricoltori.	NO	nessuna		NO								2003
	NO	nessuna	9	NO								2004
Ambiente: Portale cartografico nazionale - www.atlantaitaliano.it rende disponibile il patrimonio informativo cartografico nazionale di interesse ambientale e territoriale ai cittadini, alle imprese e alle PA - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO								2003	20.000	20.000	-
	NO	nessuna		NO								2004	20.000	20.000	-
Attività produttive: Osservatorio sul commercio - fornitura dati statistici nel settore commerciale - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO								2003	12.000	12.000	-
	NO	nessuna		NO								2004	12.000	12.000	-
Attività produttive: PREMA - il servizio è rivolto a permettere alla imprese promotrici delle manifestazioni a premio (soggetto delegato) di redigere le comunicazioni avvalendosi di modulistica elettronica e di inoltrare le stesse attraverso mezzi telematici - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO								2003	6.000	3.200	-
	NO	nessuna		NO								2004	6.000	3.200	-
Attività produttive: UIBM - Ufficio italiano brevetti e marchi - esame e rilascio domande in tema di proprietà industriale - Altri servizi on-line.	SI	nessuna		NO								2003	50.000	50.000	-
	NO		NO								2004	55.000	55.000	-
Attività produttive: SIE (attualmente in collaudo) - Servizio di interoperabilità import export. - Ob. 1: pagamento contributi collaboratori domestici.	NO		NO								2004
	NO	nessuna		NO								2004	500	20	80
Beni culturali: Acquisto on-line Fototeca nazionale - http://80.205.162.227/ La Fototeca nazionale mette a disposizione un servizio di acquisto on-line di immagini ottenute mediante acquisizione ad alta risoluzione da originali e stampa con stampante laser a 600 dpi e cd rom - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO								2004
	NO	nessuna		NO								2004
Beni culturali: CulturalwebSMS - servizio di informazione turistica interattiva tramite il telefonino. Con l'invio di un messaggio in linguaggio naturale al 339.997199 al costo di un normale SMS, si potrà conoscere orari, indirizzi e costo del biglietto dei principali monumenti, musei e, dal febbraio 2004, delle maggiori manifestazioni ed eventi culturali - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO								2004
	NO	nessuna		NO								2004
Beni culturali: CulturalwebTV - Culturalweb.it ha una sezione Web-Tv, con un palinsesto di trasmissioni e un magazine televisivo settimanale, CulturalwebTV informa su spettacoli, rassegne, manifestazioni, mostre e l'agenda settimanale degli appuntamenti culturali in Italia. In televisione CulturalwebTV è visibile su 120 emittenti terrestri regionali oppure su facce e Made in Italy Channel rispettivamente canale 430 e 820 della piattaforma SKY e su Tv Zone, la Tv delle Autostrade italiane - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO								2003
	NO	nessuna		NO								2004
Beni culturali: Eventi sportivi - Informazioni, www.beniculturali.gov.it su grandi eventi e sul programma di Governo per lo sport. Ob. 1: informazioni su eventi e impianti sportivi.	NO	nessuna		NO								2004
	NO	nessuna		NO								2004
Beni culturali: Guida generale degli archivi di Stato - www.archivi.beni-culturali.it . (Modena, Milano, Firenze, Lecce, Siena) Consultazione on-line della Guida generale. Non è possibile la consultazione diretta dei documenti. - Ob. 1: consultazione cataloghi e documentazione archivi di Stato.	NO	nessuna		NO								2004	20.486	20.486	-
	NO	nessuna		NO								2004	20.486	20.486	-

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

AMMINISTRAZIONE, DENOMINAZIONE, DESCRIZIONE, URL, OBIETTIVO (r, e-EUROPE, SPECIFICO)	INT (A)	PROC. IDENTIF. UTENTI	UTENTI ABILITATI	CS (B)	DESTINATARI FINALI	UNITÀ DI MISURA	ANNO	NUMERO TOTALE SERVIZI EROGATI	DI CUI ON-LINE	DI CUI ALTRE TECNOLOGIE
Beni culturali: Prenotazione musei - Prenotazione e acquisto on-line dei biglietti di alcuni musei di rilevanza nazionale. Il servizio è attivo su 18 musei - Ob. 1: prenotazione mostre, musei, teatri.	NO	nessuna		NO	cittadini	prenotazioni	2004	***	***	***
CFS: Certificazione CITES - http://www.corporforestale.it/wai/serviziattivita/CITES . Certificazione procedurale all'importazione ed esportazione delle specie animali e vegetali protette dalla convenzione di Washington - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		SI	importatori ed esportatori	numero moduli scaricati	2003	30.000	30.000	-
							2004	30.000	30.000	-
Consiglio di Stato: Consultazione status ricorsi e provvedimenti della Giustizia amministrativa (Cds e TAR). - www.giustizia-amministrativa.it . È possibile consultare lo status dei ricorsi dal deposito iniziale fino all'emissione del provvedimento. Sono accessibili i provvedimenti emessi sui singoli ricorsi a partire dall'ottobre 2000 e informazioni sulla normativa e sul funzionamento del processo amministrativo - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	cittadini interessati e le parti del processo amministrativo (avvocati e PA).	consultazione ricorsi e provvedimenti	2003	2.569.000	2.569.000	-
							2004	281.977.032	281.872.632	104.400
Corte dei conti: Biblioteca - http://www.spininter.net.it/biblioteca . Accesso on-line al catalogo, a bollettini e periodici - Ob. 1 (eF): consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).	SI	nessuna		NO	cittadini	numero di pubblicazioni	2003	45.745	45.745	-
							2004	78.906	78.906	-
Corte dei conti: Sentenze - http://www.corteconti.it/banca-dati/bdds . Accesso web alla banca dati che memorizza le sentenze emesse dalle sezioni giurisdizionali della Corte dei conti - Ob. 1: consultazione cataloghi e documentazione archivi di Stato.	NO	nessuna		NO	cittadini	numero di sentenze	2003	4.931	4.931	-
							2004	117.000	70.000	-
Difesa: Contatti (E.1) - http://www.esercito.difesa.it/root/Sezioni/pag_contatti.asp . Spazio per i commenti o le richieste - Ob. 1: visure atti, bandi, gare, concorsi della PA (cittadini).	NO	nessuna		SI	cittadini e imprese (per bandi di gara)	concorsi per la F.A.	2004	300.000	300.000	-
Difesa: Newsletter Marina Militare - http://www.marina.difesa.it - Altri servizi on-line.	NO	altro	21.308	NO	cittadini	e-mail	2004	170.464	-	170.464
Difesa: Sportello informatico dei Distretti Militari - www.levasicilia.difesa.it - Ob. 1: visure atti, bandi, gare, concorsi della PA (cittadini).	NO	nessuna		NO	cittadini	nessuna	2004	***	***	***
							2003	9.500.000	3.629.000	5.871.000
							2004	9.205.669	4.561.836	4.643.833
Dogane: Servizio telematico doganale - https://telematico.agenziaidogane.it . Invio di dichiarazioni doganali e dichiarazioni Intrastat - Ob. 1 (eF): dichiarazione doganale (Customs declarations).	SI	userid e password	11.995	SI	operatori economici	numero di dichiarazioni doganali numero di dichiarazioni INTRA	2003	859.982	-	859.982
							2004	557.506	121.044	436.462
ENEA: Biblioteche ENEA - www.enea.it . Ob. 1 (eF): consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).	NO	nessuna		NO	ricercatori e studenti	***	2003	***	***	***
							2004	***	***	***

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

ENPALS: Acquisione denunce mensili e trimestrali - Servizi in modalità 3270 e Client server con utilizzo protoc. TCP/IP Acquisione dati contributivi delle imprese dello Sport e dello Spettacolo - Ob. 1 (eE); dichiarazione e pagamento contributi (DWM10) (Social contribution for employees).	SI			pin code e password			SI	1.300		imprese e lavoratori		2003
												2004	600	600	600
ENPALS: Domanda di pensione - Compilazione della domanda e verifica dello stato della pratica tramite inserimento del numero rilasciato dal sistema all'indirizzo del modulo. Altri servizi on-line.	NO			cod. fiscale e password			NO	...		cittadini		2003
												2004
ENPALS: Rilascio Estratto contributivo - www.enpals.it . Visualizzazione e/o stampa dell'Estratto contributivo individuale - Ob. 1: estratto conto e informazioni situazione assicurativa.	NO			cod. fiscale e password		1.900	NO	1.900		assicurati ENPALS		2004	3.800	3.800	2.100
												2003	66.387	66.387	66.387
Entrate: Richiesta del duplicato del tesserino di codice fiscale - http://www.agenziaentrate.it/servizi/duplicatocfduplicatocf.htm . Il servizio consente ai cittadini di richiedere il duplicato del tesserino magnetico del codice fiscale - Altri servizi on-line.	NO			nessuna			NO			cittadini e imprese		2003	199.181	199.181	199.181
												2004	199.181	199.181	199.181
Entrate: Preavvisi telematici - Rende possibile il colloquio tra l'agenzia e gli intermediari professionali, finalizzato a risolvere in via preventiva situazioni anomale - Altri servizi on-line.	SI			cod. fiscale e password		149.900	NO	149.900		cittadini, imprese		2003	2.709.194	2.709.194	2.709.194
												2004	3.384.971	3.384.971	3.384.971
Entrate: Casetto fiscale - http://fiscoonline.agenziaentrate.it . Consente ai contribuenti dotati di pincode di accedere ai propri dati fiscali - Altri servizi on-line.	NO			cod. fiscale e password		695.710	SI	695.710		cittadini, imprese dotate di pincode (utenti di Fiscoonline)		2003	307.534	307.534	307.534
												2004	750.211	750.211	750.211
Entrate: Atti immobiliari - http://sister.agenziaentrate.it . Consente la registrazione, la trascrizione, la voltura, l'annotazione e il pagamento delle imposte per gli atti immobiliari. Il sottosistema dell'Agenzia delle entrate assicura la registrazione degli atti e il pagamento on-line delle imposte - Altri servizi on-line.	SI			userid e password		4.850	SI	4.850		cittadini e imprese arti attive nell'atto di compravendita		2003	802.912	802.912	802.912
												2004	1.686.050	1.686.050	1.686.050
												2003	802.912	802.912	802.912
												2004	1.472.466	1.472.466	1.472.466
Entrate: Attribuzione del codice fiscale da parte delle autorità consolari - http://fiscoonline.agenziaentrate.it . Attribuzione del codice fiscale via Internet da parte delle autorità consolari. Il numero di utenti abilitati indica il numero di consolati - Altri servizi on-line.	SI			cod. fiscale e password		220	NO	220		cittadini italiani all'estero		2003	5.499	5.499	5.499
												2004	7.673	7.673	7.673
Entrate: Attribuzione del codice fiscale e invio variazioni da parte dei comuni. Rilascio dei codici fiscali da parte dei comuni ed allineamento degli archivi comunali con l'Anagrafe tributaria. Gli utenti abilitati sono i comuni - Altri servizi on-line.	SI			cod. fiscale e password		6.228	NO	6.228		cittadini		2003	1.427.268	1.427.268	1.427.268
												2004	2.608.974	2.608.974	2.608.974
Entrate: Fiscoonline - Pagamenti (imprese) - http://fiscoonline.agenziaentrate.it . Pagamento delle imposte con F24 - Ob. 1 (eE); pagamento tasse (F24) - imprese (Corporation tax: declaration, notification).	NO			cod. fiscale e password		146.622	SI	146.622		imprese		2003	28.123	28.123	28.123
												2004	34.159	34.159	34.159
Entrate: Fiscoonline - Emersione del lavoro irregolare - http://fiscoonline.agenziaentrate.it . Presentazione delle dichiarazioni di emersione del lavoro irregolare (automatica e progressiva) da parte degli interessati. - Altri servizi on-line.	NO			cod. fiscale e password		146.622	SI	146.622		imprese		2003	222	222	222
												2004	3	3	3

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

AMMINISTRAZIONE, DENOMINAZIONE, DESCRIZIONE, URL, OBIETTIVO (1, e-EUROPE, SPECIFICO)	INT (A)	PROC. IDENTIF. UTENTI	UTENTI ABILITATI	CS (B)	DESTINATARI FINALI	UNITÀ DI MISURA	ANNO	NUMERO TOTALE SERVIZI EROGATI	DI CUI ON-LINE	DI CUI ALTRE TECNOLOGIE
Entrate: Tassazione degli atti giudiziari - Servizio per la comunicazione agli interessati della tassazione dei provvedimenti giudiziari - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	avvocati	numero tassazioni visualizzate on-line	2003	734.250	734.250	-
							2004	635.972	635.972	-
Entrate: Fisconline - Comunicazioni Anagrafe tributaria - http://fisconline.agenziaentrate.it . Trasmissione comunicazioni all'Anagrafe tributaria (provvedimento dell'Agenzia delle entrate del 9 luglio 2001, G. U. n. 165 del 18/07/2001) - Altri servizi on-line.	NO	cod. fiscale e password	125.048	NO	imprese	numero comunicazioni	2003	9.640	120	9.520
							2004	9.320	130	9.190
Entrate: Fisconline - Pagamenti on-line (cittadini) http://fisconline.agenziaentrate.it . Pagamento delle imposte con F24 - Ob. 1 (eE): pagamento tasse (F24) - cittadini (Income taxes: declaration, notification of assessment).	NO	cod. fiscale e password	549.088	SI	cittadini	numero di versamenti effettuati	2003	47.626	47.626	-
							2004	51.837	51.837	-
Entrate: Fisconline - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi (cittadini) - http://fisconline.agenziaentrate.it . Compilazione e trasmissione della dichiarazione dei redditi delle persone fisiche - Ob. 1 (eE): dichiarazione dei redditi (cittadini) (Income taxes: declaration, notification of assessment).	NO	cod. fiscale e password	549.088	SI	cittadini	numero di dichiarazioni inviate	2003	992.909	992.909	-
							2004	85.082	85.082	-
Entrate: Fisconline - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi (imprese) http://fisconline.agenziaentrate.it . Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi relative a persone giuridiche - Ob. 1 (eE): dichiarazione dei redditi (imprese) (Corporation tax: declaration, notification).	NO	cod. fiscale e password	146.622	SI	imprese	numero di dichiarazioni inviate	2003	79.961	79.961	-
							2004	85.082	85.082	-
Entrate: Entratel - Pagamenti on-line (cittadini) - https://entratel.agenziaentrate.it . Pagamento delle imposte con F24 on-line - Ob. 1 (eE): pagamento tasse (F24) - cittadini (Income taxes: declaration, notification of assessment).	SI	userid e password	88.193	SI	cittadini	numero di versamenti effettuati	2003	118.100	118.100	-
							2004	173.768	173.768	-
Entrate: Entratel - gestione IVA - https://entratel.agenziaentrate.it . Consente agli intermediari abilitati tramite Entratel di inviare le dichiarazioni di inizio, variazione dati e cessazione attività ai fini IVA - Ob. 1 (eE): comunicazione variazione partita IVA (VAT: declaration, notification).	SI	cod. fiscale e password	150.115	NO	soggetti IVA	dichiarazioni trasmesse	2003	948.825	948.825	-
							2004	948.825	948.825	-
Entrate: Entratel - Pagamenti on-line (imprese) - https://entratel.agenziaentrate.it . Pagamento delle imposte con F24 - Ob. 1 (eE): pagamento tasse (F24) - imprese (Corporation tax: declaration, notification).	SI	userid e password	66.772	SI	imprese	numero versamenti effettuati	2003	52.315	52.315	-
							2004	75.128	75.128	-
Entrate: Entratel - Assegnazione partita IVA - https://entratel.agenziaentrate.it . Consente agli intermediari abilitati tramite Entratel di inviare le dichiarazioni di inizio, variazioni, cessazione ai fini IVA - Ob. 1 (eE): richiesta assegnazione partita IVA (VAT: declaration, notification).	SI	cod. fiscale e password	143.250	NO	soggetti IVA	numero dichiarazioni trasmesse	2003	684.213	684.213	-
							2004	684.213	684.213	-
Entrate: Entratel - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi (imprese) - https://entratel.agenziaentrate.it . Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi relative a persone giuridiche - Ob. 1 (eE): dichiarazione dei redditi (imprese) (Corporation tax: declaration, notification).	SI	userid e password	150.115	SI	imprese	numero dichiarazioni trasmesse	2003	24.712.991	24.712.991	-
							2004	24.620.052	24.620.052	-
Entrate: Entratel - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi (cittadini) - https://entratel.agenziaentrate.it . Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi relative a persone fisiche - Ob. 1 (eE): dichiarazione dei redditi (cittadini) (Income taxes: declaration, notification of assessment).	SI	userid e password	150.115	SI	cittadini	numero dichiarazioni trasmesse	2003	10.620.116	10.620.116	-
							2004	10.695.073	10.695.073	-

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Entrate: Entratel - Contratti di locazione - https://entratel.agenziaentrate.it . Registrazione dei contratti con contestuale pagamento delle imposte - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	150.115	SI	cittadini e imprese parti attive dei contratti	contratti registrati	2003	98.794	-
							2004	78.859	78.859
Entrate: Fisconline - Contratti di locazione - http://fisconline.agenziaentrate.it . Servizio per la registrazione degli affitti e il pagamento contestuale dell'imposta - Altri servizi on-line.	NO	cod. fiscale e password	695.710	SI	cittadini e imprese parti attive nei contratti di locazione	numero contratti registrati	2003	2.416	-
							2004	3.812	3.812
Entrate: Fisconline - Studi di settore - http://fisconline.agenziaentrate.it . Trasmissione dei questionari relativi agli studi di settore - Altri servizi on-line.	NO	cod. fiscale e password	699.515	SI	imprese	numero questionari trasmessi	2003	11.675	-
							2004	8.211	8.211
Entrate: Entratel - Studi di settore - https://entratel.agenziaentrate.it (Internet) http://www.telematico.entrate.finanze.it (su VPN). Trasmissione telematica dei questionari su studi di settore - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	150.115	SI	imprese	numero questionari trasmessi	2003	800.137	-
							2004	536.162	536.162
Entrate: Entratel - Comunicazioni Anagrafe tributaria - https://entratel.agenziaentrate.it . Trasmissione comunicazioni all'Anagrafe tributaria (provvedimento dell'Agenzia delle entrate del 9 luglio 2001, G. U. n. 165 del 18/07/2001) - Altri servizi on-line.	NO	userid e password	143.250	NO	cittadini e imprese	numero comunicazioni	2003	9.640	8.520
							2004	9.320	3.110
Entrate: Fisconline - Istanze credito di imposta - http://fisconline.agenziaentrate.it . Invio telematico delle comunicazioni e delle istanze per i crediti di imposta - Altri servizi on-line.	NO	cod. fiscale e password	450.433	NO	imprese	numero istanze pervenute	2003	3.372	-
							2004	1.753	1.753
Entrate: Entratel - Istanze credito di imposta - https://entratel.agenziaentrate.it (su Internet); http://www.telematico.entrate.finanze.it (su VPN). Presentazione delle comunicazioni e delle istanze per credito di imposta - Altri servizi on-line.	SI	certificato di autenticazione	143.250	SI	imprese	numero istanze trasmesse	2003	84.394	-
							2004	84.394	84.394
Entrate: Entratel - Pagamenti contratti di locazione - https://entratel.agenziaentrate.it . Pagamento di imposte di registro per adempimenti successivi alla registrazione dei contratti di locazione - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	150.115	SI	cittadini e imprese parti attive nei contratti	numero versamenti	2003	207.235	-
							2004	378.471	378.471
Entrate: Fisconline - Pagamenti contratti di locazione - http://fisconline.agenziaentrate.it . Pagamenti di imposte di registro per adempimenti successivi alla registrazione dei contratti di locazione - Altri servizi on-line.	NO	cod. fiscale e password	695.710	SI	cittadini e imprese parti attive nei contratti di locazione	numero versamenti	2003	2.610	-
							2004	6.271	6.271
Entrate: Correttezza formale del codice fiscale - http://www.agenziaentrate.it/servizi/duplicato/duplicato.cof.htm . Verifica della correttezza formale del codice fiscale e fornitura del codice sorgente del servizio - Altri servizi on-line.	NO	nessuna	-	NO	cittadini	numero accessi	2003	30.000	-
							2004	50.000	50.000
Entrate: Fisconline - gestione IVA - http://fisconline.agenziaentrate.it . Consente di inviare le dichiarazioni di inizio, variazione dati e cessazione attività ai fini IVA, - Ob. 1 (eE), dichiarazione e pagamento IVA (VAT: dichiarazioni, notificazioni).	NO	cod. fiscale e password	125.048	NO	soggetti IVA	numero dichiarazioni inviate	2003	2.907	-
							2004	2.907	2.907
Entrate: Entratel - Emersione del lavoro irregolare - https://entratel.agenziaentrate.it . Presentazione delle dichiarazioni di emersione del lavoro irregolare (automatica e progressiva) da parte degli interessati - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	150.115	SI	imprese	dichiarazioni di emersione	2003	497	-
							2004	1	1

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

AMMINISTRAZIONE, DENOMINAZIONE, DESCRIZIONE, URL, OBIETTIVO (1, e-EUROPE, SPECIFICO)	INT (A)	PROC. IDENTIF. UTENTI	UTENTI ABILITATI	CS (B)	DESTINATARI FINALI	UNITÀ DI MISURA	ANNO	NUMERO TOTALE SERVIZI EROGATI	DI CUI ON-LINE	DI CUI ALTRE TECNOLOGIE
Entrate: Entratel - Presentazione mod. ANR/1 da parte di soggetto non residente identificato direttamente - https://entratel.agenziaentrate.it . Consente agli intermediari abilitati (di cui all'art. 3, comma 3 del DPR 322/98) e ai soggetti non residenti identificati direttamente (come indicato all'art. 35 ter del DPR 633/72) di inviare le dichiarazioni di variazione dati e cessazione attività. - Ob. 1 (eE): comunicazione variazione partita IVA (VAT: declaration, notification).	SI	cod. fiscale e password	150.115	NO	oggetti non residenti identificati direttamente	dichiarazioni inviate	2004	25	25	-
Entrate: Cassetto fiscale attraverso Entratel - https://entratel.agenziaentrate.it . Consente l'accesso all'intermediario, opportunamente autorizzato dal contribuente/cliente ad accedere ai propri dati fiscali - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	109.589	SI	cittadini e imprese dotati di pincode	numero accessi	2004	111.561	111.561	-
Entrate: Prenotazione automatica degli appuntamenti - http://www.agenziaentrate.it . Il servizio consente, a coloro che hanno necessità di recarsi in ufficio, di prenotare un appuntamento con un funzionario - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	contribuenti e professionisti	numero di prenotazioni	2004	444.433	377.297	67.136
Entrate: Servizio di web mail - http://www.agenziaentrate.it . Consente di chiedere informazioni in materia fiscale tramite l'invio di una e-mail all'Agenzia - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		SI	contribuenti	web mail a cui è stata data risposta	2004	14.130	14.130	-
Entrate: Prenotazione di richianata telefonica - http://www.agenzia-entrate.it/servizi/assistenza_telefonica/call_back . Il servizio di "Prenotazione di richianata telefonica", (Call back), consente di essere richiamati dai call center in determinate fasce orarie - Ob. 1: pagamento contributi collaboratori domestici.	NO	nessuna		SI	contribuenti	numero di prenotazioni di richiamata	2004	15.197	15.197	-
Entrate: Fisconline - Comunicazione del luogo di fatturazione IVA all'estero - http://fisconline.agenziaentrate.it . Consente di inviare le comunicazioni ai fini dell'emissione delle fatture da parte del cliente o del terzo residente in un Paese con cui non esistono strumenti giuridici di reciproca assistenza in materia di IVA - Ob. 1 (eE): comunicazione variazione partita IVA (VAT: declaration, notification).	NO	cod. fiscale e password	146.622	NO	oggetti IVA	dichiarazioni inviate	2004
Entrate: Entratel - Comunicazione del luogo di fatturazione IVA all'estero - https://entratel.agenziaentrate.it . Consente agli intermediari abilitati tramite Entratel di inviare le comunicazioni ai fini dell'emissione delle fatture da parte del cliente o del terzo residente in un Paese con il quale non esistono strumenti giuridici di reciproca assistenza in materia di IVA - Ob. 1 (eE): comunicazione variazione partita IVA (VAT: declaration, notification).	SI	cod. fiscale e password	150.115	NO	oggetti IVA	comunicazioni inviate	2004
Entrate: Richiesta di duplicato del tesserino di Codice Fiscale e variazione dati via internet da parte delle autorità consolari - http://fisconline.agenziaentrate.it . Consente alle autorità consolari di inoltrare via Internet la richiesta di duplicato del tesserino di Codice Fiscale, di acquisire l'informazione di decesso o di variazione di residenza estera - Altri servizi on-line.		cod. fiscale e password	220	NO	cittadini residenti all'estero	richieste effettuate	2004	254	254	-

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Giustizia: Italgure Web - www.italgure.giustizia.it . Sistema di accesso via web per fornire all'utenza, sia pubblica che privata, professionale e non, informazioni di natura giuridica che siano di qualità, storiche e integrate, quindi, in sintesi, di fornire il c.d. - Altri servizi on-line.	NO	userid e password	9.000	NO	cittadini, amministrazioni, operatori del diritto	numero accessi mensili (media)	2003
	2004	nessuna	...	NO	imprese	27.541	2004	3.000.000	3.000.000	3.000.000
Giustizia: NORMEINTE - Sistema di accesso in rete ad informazioni giuridiche attraverso un sito Internet in grado di indicizzare i documenti sul Web che contengono informazioni di rilevanza giuridica, resi disponibili da vari organismi istituzionali - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	imprese	informazioni pubblicate	2003	587	587	587
	2004	nessuna		NO	imprese	accessi alla rubrica	2004	506	506	506
ICE: Agenda - Informazioni su iniziative di promozione del "Made in Italy" - Altri servizi on-line.	NO	cod. fiscale e password	...	NO	imprese, studenti e ricercatori	abbonati rimbando e-mail	2003	1.594	1.594	1.594
	2004	nessuna	...	NO	imprese	accessi al servizio	2004	852	852	852
ICE: Biblioteca - Ricerca di pubblicazioni disponibili nella biblioteca dell'Istituto - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	imprese	carte vendute	2003	26.235	26.235	26.235
	2004	nessuna		NO	imprese	accessi alla rubrica	2004	29.312	29.312	29.312
ICE: Carte servizi - Vendita carte servizi per acquisto servizi on-line e sconti servizi assistenza - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	imprese	notizie pubblicate	2003	1.154	1.154	1.154
	2004	nessuna		NO	imprese	abbonati rimbando per e-mail	2004	140	140	140
ICE: Commercio estero news - Notiziario quotidiano di commercio estero in collaborazione con ANSA - Altri servizi on-line.	NO	altro	...	NO	imprese	notizie visualizzate	2003	32.167	32.167	32.167
	2004	nessuna		NO	imprese	guide pubblicate	2004	30.058	30.058	30.058
ICE: Guide agli investimenti on-line - Informazioni sulle opportunità di investimento - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	imprese	guide vendute o scaricate	2003	5.417	5.417	5.417
	2004	nessuna		NO	imprese	guide vendute o scaricate	2004	5.851	5.851	5.851
ICE: Motore di ricerca - Motore di ricerca sui siti ICE, MAP, Mediocredito, SACE e SIMEST - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	imprese	accessi al servizio	2003	5.232	5.232	5.232
	2004	nessuna		NO	imprese	informazioni pubblicate	2004	5.267	5.267	5.267
ICE: Opportunità d'affari - Informazioni su gare, offerte commerciali, finanziamenti, ecc. - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2003	79.409	79.409	79.409
	2004	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2004	48.660	48.660	48.660
	NO	nessuna		NO	imprese	informazioni pubblicate	2003	67	67	67
	2004	nessuna		NO	imprese	informazioni pubblicate	2004	18	18	18
	NO	nessuna		NO	imprese	accessi alla rubrica on-line	2003	365	365	365
	2004	nessuna		NO	imprese	accessi alla rubrica on-line	2004	364	364	364
	NO	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2003	70	70	70
	2004	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2004	31	31	31
	NO	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2003	786	786	786
	2004	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2004	1.152	1.152	1.152
	NO	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2003	67.935	67.935	67.935
	2004	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2004	78.208	78.208	78.208
	NO	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2003	14.630	14.630	14.630
	2004	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2004	15.098	15.098	15.098
	NO	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2003	32.000	32.000	32.000
	2004	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2004	74.979	74.979	74.979
	NO	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2003	10.010	10.010	10.010
	2004	nessuna		NO	imprese	acquisti e abbonamenti	2004	9.549	9.549	9.549

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

AMMINISTRAZIONE, DENOMINAZIONE, DESCRIZIONE, URL, OBIETTIVO (1, e-EUROPE, SPECIFICO)	INT (A)	PROC. IDENTIF. UTENTI	UTENTI ABILITATI	CS (B)	DESTINATARI FINALI	UNITÀ DI MISURA	ANNO	NUMERO TOTALE SERVIZI EROGATI	DI CUI ON-LINE	DI CUI ALTRE TECNOLOGIE
ICE: Pubblicazioni - http://www.ice.it/editoria/default_catalogo.htm . Studi di mercato settoriali, Guide Paese e Investimenti, Schede prodotto, ecc. - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	imprese	pubblicazioni disponibili	2003	857	857	-
							2004	600	600	-
							2003	315	315	-
							2004	130	130	-
ICE: Statistiche di commercio estero - Statistiche di commercio estero - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	imprese	accessi	2003	24.368	24.368	-
							2004	24.066	24.066	-
							2003	38.773	38.773	-
							2004	29.955	29.955	-
IMS: Biblioteca - www.ims.it . Consultazione, con motore di ricerca specifico, dei cataloghi della Biblioteca: libri, periodici e pubblicazioni IMS (Non è previsto il prestito di libri, è consentita la sola lettura nella sede dell'istituto negli orari di apertura pubblicati sul sito stesso). Richiesta informazioni e richiesta spedizioni gratuite a domicilio delle sole pubblicazioni IMS all'indirizzo e-mail sbde@ims.it. Document Delivery per riviste/volumi non IMS - Ob. 1 (eE): consultazione cataloghi, biblioteche e prenotazione testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).	NO	nessuna		NO	cittadini	pubblicazioni cartacee spedite	2003	12.000	10.000	2.000
							2004	12.000	10.000	2.000
							2003	200	200	-
							2004	800	800	-
INAIL: ALPI on-line - http://servizi.inail.it . Calcolo del premio INAIL e comunicazione della Dichiarazione salari (in sperimentazione nel 2003 e in esercizio nel 2004) - Ob. 1: calcolo premio assicurativo INAIL.	SI	userid e password	3.020.000	SI	imprese, consulenti e associazioni di categoria	denunce salariali	2003	350	350	-
	SI	userid e password	3.020.000	NO	imprese, consulenti e associazioni di categoria	consultazioni	2004	2.500.000	60.000	1.600.000
INAIL: Anagrafe Ditta - http://servizi.inail.it . Consultazione anagrafica e classificativa della Ditta - Ob. 1: visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda (Inps, Inail).	NO	userid e password	1.200	NO	associazioni di categoria	consultazione	2004	210	210	-
INAIL: Associazione di categoria - anagrafica - http://servizi.inail.it servizio di consultazione dei dati anagrafici dell'associazione - Ob. 1: consultazione dati contributivi e rischio assicurativo.	NO	userid e password	1.200	NO	associazione di categoria	consultazioni	2004	6.000	6.000	-
INAIL: Associazione di categoria - consultazione contributi - http://servizi.inail.it . Servizio per iscrizione e/o cancellazione delle imprese iscritte all'Associazione - Ob. 1: visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda (Inps, Inail).	NO	userid e password	1.200	NO	associazioni di categoria	numero di iscrizioni	2004	64.000	36.500	-
INAIL: Associazioni di categoria - consultazione imprese iscritte - http://servizi.inail.it . Consultazione delle imprese iscritte all'Associazione - Ob. 1: visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda (Inps, Inail).	NO	userid e password	1200	NO	associazione di categoria	consultazioni	2004	4.500	4.500	-
INAIL: Associazioni di categoria - modalità di calcolo - http://servizi.inail.it . Servizio di consultazione delle modalità di calcolo dei contributi associativi - Ob. 1: consultazione dati contributivi e rischio assicurativo.	NO	userid e password	1200	NO	associazioni di categoria	consultazioni	2004	450	450	-

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

INAIL: Banca dati al femminile - www.bancadatifem.inail.it . Fornitura di informazioni sui rischi lavorativi delle donne con particolare riguardo alla funzione riproduttiva della donna, incrociando i dati delle PA., fra cui ISTAT, per le forze lavoro, e INPS - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO			numero di accessi	2003	6.212	6.212	-
	NO	nessuna		NO			numero di accessi	2004	***	***	***
INAIL: Banca dati normativa - www.normativo.inail.it . Banca dati strutturata che permette di consultare provvedimenti e normative inerenti l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali di interesse per l'utenza esterna - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO			numero di accessi	2003	221.461	221.461	-
	NO	nessuna		NO			imprese	2004	324.375	324.375	-
INAIL: Banca dati statistica prevenzionale - Informazioni sul rischio lavorativo volto alla prevenzione sui posti di lavoro Decreto Leg. 62/6/94 - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO			numero di accessi	2003	37.172	37.172	-
	SI	userid e password	3.020.000	NO			imprese	2004	52.467	52.467	-
INAIL: Basi di calcolo - http://servizi.inail.it . Visualizzazione e scarico Basi di calcolo - Ob. 1: visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda (Inps, Inail).	NO	nessuna		NO			numero accessi	2003	10.224	10.224	-
	NO	nessuna		NO			numero accessi	2004	11.730	11.730	-
INAIL: Basi dati dei disabili - url: www.help.inail.it . Tavole statistiche sul fenomeno della disabilità - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO			numero letture dei precedenti	2003	29.959	29.959	-
	NO	userid e password	5.132	NO			numero di inserimenti informazioni	2004	46.638	46.638	-
INAIL: Casellario Centrale Infortuni servizio on-line - http://casellario.inail.it . Il servizio del Casellario Centrale Infortuni, come detto al D.lgs. 38/2000 art. 17 è rivolto agli istituti che esercitano l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro, gli enti che esercitano l'assicurazione contro i rischi di infortunio e l'assicurazione contro i rischi derivanti dalla circolazione di automezzi, soggetti al controllo dell'ISVAP. Gli stessi hanno diritto ad acquisire i dati relativi a casi di infortunio professionale e non di malattia professionale e sono tenuti a comunicare al Casellario tutti i casi di invalidità derivanti da infortunio con relativo postumo consolidato - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	200	SI			numero consultazioni	2004	700	700	-
	SI	userid e password	200	SI			numero denunce	2004	191.000	70	-
INAIL: Denuncia di cessazione INAIL - http://servizi.inail.it . Denuncia di cessazione del rapporto assicurativo INAIL (in sperimentazione) - Ob. 1: visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda (Inps, Inail).	SI	userid e password	200	SI			numero denunce	2004	231.000	222	-
	SI	userid e password	200	SI			numero denunce	2004	1.082.000	222	-
INAIL: Denuncia di variazione INAIL - http://servizi.inail.it . Servizio per l'iscrizione all'INAIL per l'assicurazione obbligatoria (in sperimentazione) - Ob. 1: visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda (Inps, Inail).	SI	userid e password	3.020.000	SI			denunce di infortunio	2004	52.000	52.000	-
	SI	userid e password	3.020.000	SI			denunce di infortunio	2004	52.000	52.000	-
INAIL: Denuncia Infortunio - http://servizi.inail.it . L'applicazione è rivolta alle imprese del settore agricolo, permette di inviare automaticamente verso la Sede INAIL dove ricade il domicilio dell'infortunato, la denuncia di infortunio in tre modalità on-line, off-line (tramite SW da scaricare sul proprio PC. Esso consente l'invio di un numero massimo di dieci denunce di infortunio per azienda) e tramite file integrato nei pacchetti SW gestionali delle stesse imprese. L'applicazione consente, inoltre, le stampe dei moduli di denuncia per il datore di lavoro e per l'Autorità di Pubblica Sicurezza. - Ob. 1: pagamento contributi collaboratori domestici.	SI	userid e password		SI							
	SI	userid e password		SI							

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

AMMINISTRAZIONE DENOMINAZIONE, DESCRIZIONE, URL, OBIETTIVO (1, e-EUROPE, SPECIFICO)	INT (A)	PROC. IDENTIF. UTENTI	UTENTI ABILITATI	CS (B)	DESTINATARI FINALI	UNITÀ DI MISURA	ANNO	NUMERO TOTALE SERVIZI EROGATI	DI CUI ON-LINE	DI CUI ALTRE TECNOLOGIE
INAIL: Denuncia Nominativa Assicurati - http://servizi.inail.it . Denuncia Nominativa Assicurati - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	3.020.000	NO	imprese, consulenti e associazioni di categoria	numero denunce	2003	10.200.000	54.000	830.000
							2004	10.631.000	710.000	410.000
INAIL: Interventi di Sostegno alle imprese (SI) - http://www.inail.it/prevenzionerischio/prevenzione_rischio.htm . Nel 2004 sono pervenute domande di finanziamento per interventi a sostegno di: 1) Programmi di adeguamento delle strutture e dell'organizzazione alle normative di sicurezza e igiene del lavoro delle piccole e medie imprese e dei settori agricolo ed artigianale in attuazione del D.L. 626/94 e successive modificazioni (conto interessi/conto capitale); 2) Progetti per favorire l'applicazione degli articoli 21 e 22 del D.L. 626/94 (formazione ed informazione - Ob. 1; finanziamenti con fondi strutturali.	NO	userid e password	768	NO	PMI (conto interessi)	numero di domande pervenute	2003	1.400	-	1.400
							2004	6.970	4.186	2.784
INAIL: Invio Dichiarazione Salari - http://servizi.inail.it . Comunicazione della Dichiarazione salari INAIL - Ob. 1: calcolo premio assicurativo INAIL.	SI	userid e password	3.020.000	NO	imprese, consulenti ed associazioni di categoria	numero denunce	2003	2.400.000	600.000	600.000
							2004	2.500.000	1.100.000	500.000
INAIL: Iscrizione Assicurazione lavoro domestico Autocertificati - http://servizi.inail.it . Iscrizione Assicurazione lavoro domestico Autocertificati - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	4.000	NO	patronati ed associazioni di categoria	autocertificazioni	2003	1.845.000	26.000	-
							2004	173.892	9.745	-
INAIL: Lavoro Interinale - http://lavorotemporaneo.inail.it . Lavoro Interinale - Altri servizi on-line.	NO	userid e password	10.000	NO	imprese	contratti	2003	808.000	700.000	108.000
							2004	918.000	184.000	734.000
INAIL: Servizi per i patronati - http://servizi.inail.it . Servizi di consultazione forniti ai Patronati; consultazione dello stato della pratica di patronato con dati dell'fortunio, della rendita e sanitari del caso di infortunio associato; la consultazione della lista delle pratiche di patronato aperte e chiuse; la consultazione dei dati consuntivi sull'attività effettuata da ciascun patronato - Altri servizi on-line.	NO	userid e password	NO	utenze fisiche assegnate al patronato e da patronato	consultazioni da parte dei patronati	2003	6.431	6.431	-
							2004	11.138	11.138	-
INAIL: Situazione contabile - http://servizi.inail.it . Consultazione situazione contabile - Ob. 1: estratto conto e informazioni situazione assicurativa.	SI	userid e password	3.020.000	NO	imprese, consulenti ed associazioni di categoria	numero consultazioni	2003	89.000	89.000	-
							2004	89.000	89.000	-
INAIL: Sportello Unico Previdenziale per il rilascio del DURC - www.sportellounico.previdenziale.it . Sportello Unico INAIL-INPS-CASSE EDILI per il rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) - L'applicazione è in sperimentazione dal 6/12/2004 su 16 Province italiane. Trattasi di un'applicazione web di cooperazione applicativa - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	430	SI	imprese - intermediari - stazioni appaltanti - SOA	numero accessi	2004	427	87	340
							2003	550.904	550.904	-
INAIL: Superabile - www.superabile.it . Informazioni e servizi per la disabilità - Ob. 1: forum, consigli e segnalazioni.	NO	nessuna	-	SI	tutti i cittadini interessati alla disabilità	numero accessi	2003	1.629.581	1.629.581	-
							2004	1.629.581	1.629.581	-
INEA: Biblioteca - Catalogo on-line della biblioteca dell'Istituto - Ob. 1 (eE): consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).	NO	nessuna	-	NO	studenti di economia agraria	2003
							2004
INEA: CIRCA - http://servizi.inea.it:8980/Public/irc/inea/Home/main .	-	altro	100	NO	ricercatori e collaboratori INEA	2003
							2004
INEA: MIDA - http://www.mida.inea.it . Informazioni sulla domanda di agevolazioni in agricoltura.	NO	userid e password	1.000	SI	imprese agricole coinvolte nella contabilità RICA	2004

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

	SI	nessuna			NO	agenzie automobilistiche e cittadini	accessi giornalieri	2004	30.000	30.000	
Infrastrutture: Sportello telematico dell'automobilista - La registrazione delle automobili è fornita da una rete di intermediari (venditori di automobili e agenzie private) e di uffici pubblici locali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. La rete comprende circa 6.000 punti di accesso in tutto il territorio nazionale. Tutti i punti di accesso sono connessi alle procedure per la registrazione degli autoveicoli tramite lo Sportello Telematico dell'Automobilista. - eE: car registration (new, used and imported car).	SI	nessuna	certificato di autenticazione	SI	cittadini tramite i CAF	numero modelli inviati	2003	1.250.000	1.050.000	200.000
INPDAP: Invio telematico del modello 730/4 per i CAF - www.sportelloweb.inpdap.gov.it/caf . Invio telematico dei modelli 730/4 da parte degli iscritti e dei dipendenti tramite i CAF - Ob. 1 (eE): dichiarazione dei redditi (cittadini) (Income taxes: declaration, notification of assessment).	SI	certificato di autenticazione			SI	cittadini tramite i CAF	numero modelli inviati	2004	1.318.506	1.184.278	134.228
INPDAP: Visualizzazione e stampa rata mensile di pensione, CUD, mod. 730 e simulazione cumulo pensione - http://www.inpdap.gov.it/webnet/site/utentestartnew/LoginServizi.asp . Visualizzazione e stampa rata mensile di pensione, CUD, mod. 730 consegnati e simulazione cumulo pensione - Ob. 1: estratto conto e informazioni situazione previdenziale.	NO	pincode e password		50.000	SI	pensionati INPDAP	numero utenti registrati	2003
INPS: Anagrafica Unica - Consultazione dell'Anagrafica Unica - Altri servizi on-line.	SI	pincode e password		7.817	NO	PA, intermediari	numero richieste	2003	810.896	810.896	-
INPS: Assegni familiari - Dal sito web è possibile avere le informazioni necessarie e prelevare la relativa modulistica. La richiesta di assegni familiari può essere trasmessa dal datore di lavoro, oppure inviata tramite posta elettronica o presentata presso gli uffici dell'Istituto. I versamenti avvengono tramite il datore di lavoro o direttamente con accredito su conto corrente bancario/postale. La somma può essere anche ritirata - eE: social security contribution: family allowances.	NO	nessuna			NO	cittadini	2003
INPS: Assegno di 1000 euro dal secondo figlio - http://www.inps.it/servizi/comuni/Prestazioni_Sociali.htm richiesta assegno - Altri servizi on-line.	SI	pincode e password		8.696	NO	cittadini	numero richieste	2003	3.411	3.411	-
INPS: Biblioteca dell'INPS - http://banchedatistatistiche.inps.it/biblioteca/home.htm . Ricerca e consultazione del catalogo della biblioteca on-line - Ob. 1 (eE): consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).	NO	nessuna			NO	utenti internet	assente	2004
INPS: Consultazione stato delle domande di pensione per i Patronati - http://www.inps.it/servizi/Patronati/servizi.htm . Fornisce informazioni all'utenza sullo stato delle richieste presentate - Altri servizi on-line.	SI	pincode e password		7.817	NO	cittadini	numero di accessi	2003	4.747.981	4.747.981	-
INPS: Denuncia compensi lavoratori autonomi (mod. GLA) - http://dm10.inps.it/DM10/default.asp consente di produrre le denunce dei compensi corrisposti ai collaboratori coordinati e continuativi (Mod. GLA) in tempo reale - Altri servizi on-line.	NO	altro		76.055	NO	imprese	numero denunce inviate	2004	2.501.149	2.501.149	-
INPS: Dichiarazioni DM10 - http://dm10.inps.it/DM10/default.asp invio on-line delle denunce DM10 - Ob. 1 (eE): dichiarazione e pagamento contributi (DM10) (Social contribution for employees).	SI	cod. fiscale e password		94.669	NO	imprese, consulenti	numero documenti trasmessi	2003	11.783.175	11.783.175	-
INPS: Domus - http://www.inps.it/Servizi/Comuni/servizi_cittadino.htm . Servizi INPS al cittadino tramite la rete degli sportelli dei comuni - Altri servizi on-line.	SI	pincode e password		4.400	NO	cittadini	numero delle consultazioni	2003	10.987	10.987	-
INPS: Estratto contributivo - http://servizi3b.inps.it/estrattoconto/servizi/cittadino.htm . Richiesta e visualizzazione visura dell'estratto contributivo - Ob. 1: estratto conto e informazioni situazione previdenziale.	SI	cod. fiscale e password		1.316.564	SI	lavoratori dipendenti e parasubordinati, pensionati	accessi al servizio	2004	24.465	24.465	-
								2003	3.838.869	3.838.869	-
								2004	5.745.652	5.745.652	-

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

AMMINISTRAZIONE, DENOMINAZIONE, DESCRIZIONE, URL, OBIETTIVO (1, e-EUROPE, SPECIFICO)	INT (A)	PROC. IDENTIF. UTENTI	UTENTI ABILITATI	CS (B)	DESTINATARI FINALI	UNITÀ DI MISURA	ANNO	NUMERO TOTALE SERVIZI EROGATI	DI CUI ON-LINE	DI CUI ALTRE TECNOLOGIE
INPS: Fascicolo sanitario - Invio telematico dei certificati di malattia - Ob. 1: richiesta visita sanitaria di controllo.	SI	nessuna		NO	cittadini, imprese	cittadini, imprese	2004	-	-	-
INPS: Inps Risponde - http://servizi.wis.inps.it/inpsRisponde/servlet/servlet_dispatcher . Il servizio permette di inoltrare richieste specifiche all'istituto via e-mail - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	tutti gli utenti	numero di e-mail ricevute	2004	71.751	71.751	-
INPS: Iscrizione casalinghe al fondo di previdenza - http://www.inps.it/servizi/modonline/identificazione.asp . L'applicazione permette l'iscrizione on-line al fondo previdenziale delle casalinghe - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	cittadini (casalinghe)	numero di iscrizioni	2003	19.964	19.848	116
INPS: Iscrizione lavoratori domestici ed estratto conto on-line e richiesta dei bollettini di pagamento - Ob. 1: pagamento contributi collaboratori domestici.	NO	nessuna		NO	cittadini	accessi al servizio	2003	791.345	791.345	-
INPS: ISEE - http://www.inps.it/Servizi/ISEE dichiarazione ISEE - Altri servizi on-line.	SI	altro	11.508	SI	cittadini, comuni, associazioni, università	numero denunce	2003	2.898.441	495.293	2.403.148
INPS: Portale per le imprese - http://www.impresa.gov.it/chan-nel/index.html . Consente alle imprese di svolgere in rete numerosi adempimenti amministrativi - Ob. 1: visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda (Inps, Inati).	SI	altro	68	SI	imprese, piccole e medie imprese	numero accessi	2003	950	950	-
INPS: Prestazioni sociali - http://www.inps.it/Servizi/Comuni/Prestazioni-sociali.htm , servizio per le domande di erogazione degli assegni per prestazioni sociali. Consente anche la visualizzazione dello stato della pratica - Altri servizi on-line.	SI	pincode e password	9.800	SI	comuni, CAF, cittadini	numero prestazioni richieste	2003	600.767	600.767	-
INPS: Richiesta accredito servizio di leva - http://servizi3b.inps.it/estratto-conto/servizi/cittadino.htm richiesta accredito contributi figurativi del servizio di leva - Altri servizi on-line.	NO	cod. fiscale e password	1.316.564	NO	cittadini	numero accessi	2003	24.582	24.582	-
INPS: Richiesta sussidio di disoccupazione - Possibilità di prelevare sul sito dell'istituto il modello per la richiesta. Presto sarà possibile anche trasmetterlo - Ob. 1 (eE): richiesta sussidi di disoccupazione (Social security contribution: Unemployment benefits).	NO	nessuna		NO	cittadini	assente	2003
INPS: Servizi per Parasubordinati - http://www.inps.it/servizi/modonline/identificazione.asp . Iscrizione parasubordinati - Altri servizi on-line.	NO	altro	1.316.564	NO	lavoratori	numero accessi	2003	69.326	66.681	645
INPS: Trasmissione modelli DMAG (manodopera agricola) - http://www.inps.it/servizi/dmagte/cote.asp . L'applicazione permette la trasmissione delle denunce DMAG e la visualizzazione dell'esito dell'elaborazione di tali denunce - Altri servizi on-line.	NO	cod. fiscale e password	34.474	NO	imprese agricole, associazioni di categoria, consulenti del lavoro	invio DMAG	2003	66.016	66.016	-
INPS: Trasmissione domanda di pensione - http://www.inps.it/servizi/Patronati/info.htm . Servizio attivato per i patronati in via sperimentale - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	7.817	NO	cittadini	numero domande trasmesse	2003	138.945	138.945	-
							2004	275.210	275.210	-
							2004	435.745	289.482	146.263
							2004	229.414	229.414	-

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

<p>INPS: Trasmissione telematica modelli RED - http://www.inps.it/servizi/template/servizi/online.asp, trasmissione modello reddituale - Altri servizi on-line.</p>	SI	certificato di autenticazione	20.000	NO	cittadini	numero accessi	2003	38.759	38.759	-
							2004	***	***	***
<p>Interno: Anagrafe stato civile AIRE Sistema INA SAIM CNSD - www.serviziidenografici.interno.it. Informazioni dettagliate e specifiche relative alle attività di ciascuna area, nonché ai servizi offerti ai Comuni, risposte ai quesiti, documenti e circolari emesse, forum per materie - Altri servizi on-line.</p>	NO	userid e password	...	SI	cittadini e comuni	numero consultazioni	2004	***	***	***
							2003	4.508.976	4.508.976	4.508.976
<p>Interno: Denuncia di furto - Sul sito della Polizia di Stato è possibile inviare un anticipo di denuncia che successivamente verrà formalizzato presso il commissariato - eE: <i>declaration to the police</i> (in case of theft).</p>	NO	nessuna		NO	cittadini	numero di denunce	2004	***	***	***
							2003	***	***	***
<p>Interno: Easy verbale - www.poliziadistato.it/pds/stradale/easy/index1.htm.</p>	NO	nessuna		SI	cittadini	...	2004	***	***	***
							2003	***	***	***
<p>Interno: Esperto on-line - www.polizia di stato.it/pds/forum, una sezione del sito che ospita un forum moderato per poter porre delle domande ad un esperto della Polizia di Stato.</p>	NO	userid e password	...	SI	cittadini	...	2004	***	***	***
							2003	***	***	***
<p>Interno: Prevenzione incendi on-line - http://www.vigilfuoco.it/prevenzione_on-line/login.asp, accesso pratiche prevenzione incendio - Ob. 1: richiesta certificato prevenzione incendi.</p>	NO	userid e password	97.000	SI	cittadini	numero di consultazioni	2004	200.000	180.000	20.000
							2003	***	***	***
<p>Interno: Rilascio passaporto. Dal sito è possibile avere informazioni sulla procedura di rilascio del passaporto e prelevare la relativa modulistica.</p>	NO	nessuna		NO	cittadini	...	2004	***	***	***
							2003	***	***	***
<p>Interno: Tour virtuale - www.poliziadistato.it/pds/primapagina.</p>	NO	nessuna		SI		...	2004	***	***	***
							2003	***	***	***
<p>IPOST: Ricezione automatizzata dei mod. 730 - http://730.ipost.it/public/login.jsp, sistema per la raccolta dai CAF delle comunicazioni con l' sito contabile delle dichiarazioni dei propri assistiti (modello 730-4 e 730-4 integrativo) ai fini del conguaglio da effettuare in sede di ritenuta d'acconto, secondo le specifiche tecniche dell'Agenzia delle entrate - Altri servizi on-line.</p>	NO	certificato di autenticazione	70	NO	pensionati poste italiane e dipendenti IPOST	numero ricezione dichiarazioni dai CAF	2004	60.000	59.700	300
							2003	***	***	***
<p>IPSEMA: Autoliquidazione contributi - autoliquidazione contributi - Ob. 1: estratto conto e informazioni situazione previdenziale.</p>	NO	userid e password	4.000	NO	armatori	numero autoliquidazioni	2003	4.000	1.000	-
							2004	4.000	1.000	-
<p>IPSEMA: Situazione assicurativa - interrogazione della posizione assicurativa - Ob. 1: estratto conto e informazioni situazione previdenziale.</p>	NO	userid e password	4.000	NO	armatori	richieste	2003	8.000	2.000	-
							2004	8.000	2.000	-
<p>IPSEMA: Verifica prestazioni - Permette al marittimo di verificare le prestazioni di inabilità temporanea - Ob. 1: estratto conto e informazioni situazione previdenziale.</p>	NO	userid e password	42.000	NO	marittimi	numero consultazioni	2003	30.000	1.000	-
							2004	30.000	1.000	-
<p>ISPESI: Documentazione, legislazione, informazione, statistiche, documentazione, formazione e prodotti - Altri servizi on-line.</p>	NO	nessuna		NO	cittadini ed imprese	consultazione cataloghi on-line	2003	***	***	***
							2004	***	***	***
<p>ISS: Biblioteca OPAC - www.biblioteca.iss.it. Accesso al catalogo on-line della biblioteca dell'Istituto superiore di sanità. Ob. 1 (eE): consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).</p>	NO	nessuna		NO	operatori sanitari	...	2003	***	***	***
							2004	***	***	***
<p>ISS: Comitato etico - www.comitatoetico.iss.it. Il Comitato ha il compito di fornire consulenze e pareri sugli aspetti etici delle attività dell'ISS.</p>	NO	nessuna		NO	operatori sanitari	...	2003	***	***	***
							2004	***	***	***
<p>ISS: Dati di mortalità - www.mortalita.iss.it.</p>	NO	nessuna		NO	cittadini	...	2003	***	***	***
							2004	***	***	***

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

AMMINISTRAZIONE, DENOMINAZIONE, DESCRIZIONE, URL, OBIETTIVO (1, e-EUROPE, SPECIFICO)	INT (A)	PROC. IDENTIF. UTENTI	UTENTI ABILITATI	CS (B)	DESTINATARI FINALI	UNITÀ DI MISURA	ANNO	NUMERO TOTALE SERVIZI EROGATI	DI CUI ON-LINE	DI CUI ALTRE TECNOLOGIE
ISS: Epicentro - www.epicentro.iss.it . Epicentro è uno strumento di lavoro per gli operatori di sanità pubblica, prodotto per migliorare l'accesso all'informazione epidemiologica, nell'ambito del servizio sanitario, tramite l'uso della rete Internet. Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	operatori sanitari	...	2003
ISS: Formazione a distanza - Altri servizi on-line.	NO	userid e password	25	SI	medici e operatori del servizio sanitario nazionale	numero di iscrizioni questionari di gradimento	2004	500	500	-
ISS: Osservatorio Fumo, Alcol e Droga (OssFAD) - www.ossfad.iss.it .	NO	nessuna		NO	cittadini	...	2003
ISS: Registro Nazionale Malattie Rare - www.cnmi.iss.it , www.malattierare.iss.it . L'obiettivo principale del sito è di fornire elementi informativi di interesse sanitario sulle malattie rare, realizzando un canale interattivo tra operatori sanitari, pazienti e istituzioni. Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	operatori sanitari	...	2003
ISS: SIBL - www.sibil.iss.it . Sito per fornire una panoramica italiana, esauriente ed aggiornata, dei diversi canali d'informazione e formazione - documentazione bibliografica, siti internet, corsi e master, convegni, notizie dai mass media - sulla bioetica a partire dal 1995 - Ob. 1 (eE): consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).	NO	nessuna		NO	cittadini	accessi al sito tematico	2004
ISS: Sistema di Sorveglianza Epidemiologica e Virologica dell'Influenza (FLU-ISS - www.flu.iss.it).	NO	nessuna		NO	operatori sanitari	...	2003
ISS: Sostanze e preparati pericolosi - www.spp.iss.it . L'Archivio Preparati Pericolosi riporta le composizioni chimiche complete dei preparati pericolosi presenti sul mercato nazionale, poiché contiene informazioni confidenziali, è accessibile solo ai Centri Antiveletti accreditati dal Ministero della salute.	NO	userid e password	...	NO	centri antiveletto	...	2003
ISS: SPES - www.spes.iss.it . SPES è la rete di sorveglianza sentinella delle malattie prevenibili da vaccino (morillo, rosolia, parotite epidemica, pertosse, varicella). Altri servizi on-line.	NO	userid e password	...	NO	operatori sanitari	...	2003
ISTAT: Catalogo dei prodotti (volumi statistici) on-line - http://catalogo.istat.it . Ricerca dei prodotti on-line e download dei medesimi - Ob. 1 (eE): consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).	NO	nessuna		NO	cittadini e imprese	numero di prenotazioni effettuate o di ricerche	2003	600	600	-
ISTAT: Consultazione Catalogo biblioteca ISTAT - ricerca per autore, titolo, soggetto, ecc. - Ob. 1 (eE): consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).	NO	nessuna		NO	cittadini e imprese	numero di consultazioni cataloghi	2004	700	700	-
ISTAT: Newsletter - www.istat.it . Invio newsletter settimanale per le novità sul sito web - Altri servizi on-line.	NO	nessuna	1.500	NO	cittadini e imprese registrati	numero newsletter inviate	2003	18.000	18.000	-
ISTAT: Raccolta dei dati statistici - http://indata.istat.it . Il sito dell'Istituto dà la possibilità di prelevare i questionari statistici. Il sito rende disponibili i dati dei principali indicatori economici del settore delle imprese in formato elettronico. - eE: submission of data to statistical offices.	NO	password	...	NO	imprese e istituzioni	numero questionari	2003	5.000	5.000	-
							2004	20.000	20.000	-

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Istruzione: Accesso Intranet scuole non statali - www.istruzione.it/area_riservata/index.htm . Attraverso la rete internet le scuole non statali possono accedere alla Intranet del Ministero - Altri servizi on-line.	NO	userid e password	NO	scuole non statali	scuole non statali (non e misurato)	2003
							2004	3.177	3.177	3.177
Istruzione: Contributo Famiglie Iscrizione Scuole Paritarie - www.istruzione.it . Invio rimborso alle famiglie che hanno iscritto il figlio ad una scuola paritaria - Altri servizi on-line.	NO	userid e password	2.454	NO	famiglie	domanda di contributo	2004	102.471	102.471	102.471
							2003
Istruzione: Disponibilità dei posti per classe di concorso - Possibilità di verificare i posti provinciali per le varie classi di concorso ai fini della formulazione delle domande di supplenza - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	docenti iscritti nelle graduatorie permanenti	numero di interrogazioni effettuate (non viene misurato)	2004
							2003
Istruzione: Esami di maturità - Interrogazione sulla composizione delle commissioni di maturità, sulla destinazione dei Presidenti di commissione, sulle materie di esame - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	docenti, famiglie ed alunni	numero di interrogazioni effettuate (non viene rilevato)	2003
							2004	3.872	3.872	3.872
Istruzione: Finanziamenti agli studi - Sul sito http://universo.miur.it/borse.html è possibile avere tutte le informazioni relative - Ob. 1 (eE); finanziamenti agli studi (assegni sociali, borse di studio ecc.) (Social security contributors: students grants).	NO	nessuna		NO	cittadini (studenti)	2004
							2004
Istruzione: Inserimento e aggiornamento della posizione nelle graduatorie permanenti provinciali per i docenti - Il servizio consente l'inserimento in graduatoria o l'aggiornamento delle posizioni esistenti. I modelli possono essere firmati digitalmente mediante l'utilizzo di codici "usa e getta" senza necessità di inviare documentazione cartacea. Il servizio di certificazione, con rilascio dei codici "one shot" ai docenti è stato messo a disposizione da Poste Italiane - Altri servizi on-line.	NO	userid e password	NO	docenti iscritti nelle graduatorie permanenti ai fini dell'immissione in ruolo e delle supplenze	numero modelli inseriti e aggiornati	2004	300.000	17.858	282.142
							2003	5.000	5.000	5.000
Istruzione: Iscrizione on-line - Sperimentazione del servizio di iscrizione on-line attraverso il sito del Ministero - Ob. 1: iscrizioni scolastiche e pagamento tasse.	NO	userid e password	5.000	NO	studenti, famiglie	moduli di iscrizione compilati	2004	75	75	75
							2003	150.000	150.000	150.000
Istruzione: Posta ai docenti - Casella di e-mail per i docenti utilizzabile da sito Internet del Ministero - Altri servizi on-line.	NO	userid e password	204.807	NO	docenti	numero di caselle di posta attivate	2004	204.807	204.807	204.807
							2004	32.663	32.663	32.663
Istruzione: Pre-iscrizione universitaria - Servizio di pre-iscrizione sul sito http://universo.miur.it - eE: enrolment in higher education/university.	NO	nessuna		NO	cittadini (studenti)	numero preiscrizioni	2003
							2004
Politiche agricole: Assicurazione agricola agevolata - Esposizione dei parametri per polizze stipulate per assicurare le colture agrarie contro i danni causati da avversità, come la grandine. Ob. 1 (eE): dichiarazione e pagamento IVA (VAT: declaration, notifications).	NO	nessuna		NO	cittadini/imprese agricole	2003
							2004
Politiche agricole: Normativa on-line - Esposizione della normativa nazionale e comunitaria dei settori di riferimento del Ministero.	NO	nessuna		NO	cittadini e imprese	2003
							2004
Politiche agricole: Previsioni agrometeorologiche - Esposizione dei dati agrometeorologici in termini di Bollettino giornaliero e mappe previsionali - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	cittadini	precipitazioni - in mm	2003
							2004
						pressione s.l.m / geopotenziale - in hPa	2003
						venti - in m/sec	2004

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

AMMINISTRAZIONE, DENOMINAZIONE, DESCRIZIONE, URL, OBIETTIVO (1, e-EUROPE, SPECIFICO)	INT (A)	PROC. IDENTIF. UTENTI	UTENTI ABILITATI	CS (B)	DESTINATARI FINALI	UNITÀ DI MISURA	ANNO	NUMERO TOTALE SERVIZI EROGATI	DI CUI ON-LINE	DI CUI ALTRE TECNOLOGIE
Politiche fiscali: Accesso alla Banca dati delle Commissioni tributarie - Applicazioni diverse Banca dati dei ricorsi e degli appelli - Altri servizi on-line.	NO	altro	200.000	NO	commercialisti, difensori, enti locali, avvocatura, uffici fiscali	numero pagine visitate	2004	9.565.493	9.565.493	-
Politiche fiscali: Area Riservata - www.aams.it . Statistiche relative al Lotto, Superenalotto e concorsi a pronostici - Altri servizi on-line.		password	20	NO	concessionari	accessi a pagine specifiche	2004	3.850	3.850	-
Politiche fiscali: CERCA - www.aams.it . Motore di ricerca - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	cittadini	numero pagine visitate	2003 2004	6 9.572.751	6 9.572.751	-
Politiche fiscali: Pubblicazione relazioni, delibere e seminari - www.sect.finanze.it . Pubblicazione relazioni, delibere e seminari - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	esperti di politica economica e fiscale	accessi a pagine specifiche	2003 2004	107 13.300	107 13.300	-
Politiche fiscali: Servizio di documentazione economico-tributaria Accesso alla banca dati contenente normativa tributaria, comunitaria; prassi amministrativa prodotta dall'Amministrazione finanziaria - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	cittadini	numero pagine visitate	2003 2004	11.700 110.003.763	11.700 110.003.763	-
Presidenza del Consiglio: Bandi gara, elenco fornitori e gare telematiche - www.governo.it . Ob. 1: visure atti, bandi, gare, concorsi della PA (imprese).	NO	nessuna		NO	imprese	2003 2004
Presidenza del Consiglio: Portale dei servizi: SABS - Sistema per l'Acquisizione di Beni e Servizi on-line - Altri servizi on-line.	SI	userid e password	300	NO	utenti interni	numero di richieste	2004	8.000	7.600	400
Presidenza del Consiglio: Richiesta Voti di Stato (RVS) - Sistema per la richiesta di voti di Stato, di Governo e Umanitari - Altri servizi on-line.	NO	altro	10	NO	autorità politiche della PCM	numero di richieste	2004	209	33	176
Salute: ECM Educazione Continua in Medicina - permette di acquisire l'offerta formativa, valutarla, renderla disponibile agli operatori e monitorare i relativi fabbisogni - Altri servizi on-line.	NO	userid e password	15.339	NO	operatori sanitari, organizzatori di eventi, valutatori eventi	utenti	2003 2004	- 8.343	- 8.343	- -
SSPA: Consultazione on-line dei cataloghi delle Biblioteche della SSPA - http://www.dba.it/sspa/sspa.html . Accesso ai cataloghi delle biblioteche delle sedi della Scuola - Ob. 1 (e): consultazione cataloghi biblioteche e prenotazioni testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).	SI	nessuna		NO	dipendenti PA - informazioni a cittadini utenti	numero di cataloghi messi a disposizione dell'utenza via web	2003 2004	5 5	4 5	1 -
SSPA: Osservatorio sulla formazione della PA - http://www.sspa.it/pagina.php?id_pagina=239 . Servizio erogato dalla Divisione Relazioni istituzionali alle pubbliche amministrazioni - Ob. 1 (e): consultazione cataloghi biblioteche e prenotazioni testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).	NO	userid e password	88	NO	PA	numero di questionari ricevuti dalle Amministrazioni	2003 2004	79 69	65 57	14 12
SSPA: Richiesta on-line delle pubblicazioni editte dalla SSPA - http://www.sspa.it/pagina.php?id_pagina=239 . Servizio erogato dalla Divisione Relazioni istituzionali alle pubbliche amministrazioni - Ob. 1 (e): consultazione cataloghi biblioteche e prenotazioni testi (Public libraries - availability of catalogues, search tools).	NO	nessuna		NO	dipendenti PA e cittadini	numero di richieste di testi trattati	2003 2004	292 292	292 292	- -

(segue)

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Territorio: Variazione degli atti immobiliari - sister.agenziaterritorio.it . Compravendite registrate on-line, registrazione di atti immobiliari on-line, trasmissione di copia dell'atto, atti di aggiornamento catastale trasmessi on-line, dichiarazioni ICI trasmesse ai comuni - Altri servizi on-line.	SI	cod. fiscale e password	4.740	SI	dipendenti PA e cittadini	compravendite registrate	2003	1.200.000	600.000	-
							2004	1.300.000	1.300.000	-
	SI	cod. fiscale e password	35.000	SI	professionisti, imprese e cittadini	numero visure catastali	2003	27.700.000	12.350.000	-
							2004	31.830.000	17.792.000	-
Territorio: Visure catastali e visure ipotecarie - sister.agenziaterritorio.it . ricerca dei dati relativi a una provincia, interrogazione delle rendite, situazione terreni e fabbricati, estratti di mappa, punti fiduciali, ricerca degli atti a carico di un soggetto e/o immobile, visualizzazione note di trascrizione - Ob. 1: visure catastali (terreni, immobili).	NO	nessuna		NO	imprese	numero visure ipotecarie	2003	21.600.000	9.100.000	-
							2004	38.917.000	18.432.000	-
Tesoro: Acquisti in rete per la PA - Piattaforma di e-procurement (negozi elettronici, gare telematiche, mercato elettronico). eE: public procurement (use of electronic market place).	NO	nessuna		NO	uffici di servizio dei dipendenti della PA gestiti da SPT	per accessi internet	2003	207.100	207.100	-
							2004	175	175	-
Tesoro: Assenze-net - www.tesoro.it/dag/spt/assenzenet.asp . Il servizio permette di comunicare, ai fini dell'applicazione delle relative decurtazioni stipendiali, l'elenco dei dipendenti di un determinato ufficio di servizio che hanno effettuato delle brevi assenze con effetto economico. Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	uffici di servizio PA e uffici di servizio gestiti dal sistema informativo SPT	per accessi intranet	2003
							2004
Tesoro: Banca Dati Normativa - BDN.tesoro.it . Raccolta normativa di I e II livello dall'unità d'Italia ad oggi. - Altri servizi on-line.	NO	nessuna		NO	uffici di servizio PA e uffici di servizio gestiti dal sistema informativo SPT	per accessi intranet	2003
							2004
Tesoro: Modelli - SPT - sptmodelli.scsl.tesoro.it . Il servizio permette al singolo amministrato o agli uffici di servizio di consultare i cedolini dello stipendio, i modelli CUD e 730. Attualmente il servizio è stato attivato in via sperimentale per alcuni utenti del MEF - Altri servizi on-line.	NO	nessuna	1.500.000	NO	uffici di servizio dei dipendenti della PA gestiti da SPT	...	2003
							2004
Tesoro: Portale Service Personale Tesoro - www.tesoro.it/dag/spt . Portale riguardante il trattamento economico del personale della PA.	NO	nessuna	1.500.000	NO	uffici di servizio dei dipendenti della PA gestiti da SPT	...	2003
							2004
Tesoro: Sciop-net - www.tesoro.it/dag/spt/sciopnet.asp .	NO	userid e password	20.000	NO	uffici di servizio dei dipendenti della PA gestiti da SPT

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.2.3 Servizi trasversali - Copertura servizi intranet, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	NORME, CIRCOLARI E DOCUMENTI AMMINISTRATIVI INTERNI		ANNUARIO ELETTRONICO		ACCESSO A PROCEDURE INTERNE		ACCESSO A BASE DATI E A INTERNET		ACCESSO A DOCUMENTAZIONE DI LAVORO		ALTRO	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	P	P	E	E	P	N	E	E	P	P	E	P
Consiglio di Stato	P	P	E	P	P	P	E	P	P	P	P	P
Corte dei conti	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Presidenza del Consiglio	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
SSPA	E	E	E	E	E	E	E	E	P	P	P	P
Affari esteri	E	E	E	E	P	P	P	P	P	P	N	N
Ambiente	P	P	E	E	P	P	E	E	P	P	P	P
Attività produttive	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Beni culturali	E	E	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Comunicazioni	N	N	N	N	N	N	E	N	N	N	P	N
Difesa	E	P	P	P	P	P	E	P	P	P	P	P
Carabinieri	E	E	E	E	E	E	P	E	E	E	P	E
Politiche fiscali	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Dogane	E	E	P	E	P	P	P	P	E	E	P	P
Entrate	E	E	E	E	E	E	E	E	P	P	E	E
Territorio	E	E	E	E	P	P	E	E	P	P	P	P
Guardia di finanza	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	P	P
Tesoro	E	E	E	E	P	E	N	E	N	E	P	E
Giustizia	P	P	E	E	N	N	P	P	P	P	N	N
Interno	P	P	P	P	P	P	P	P	N	P	P	P
Infrastrutture	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Istruzione	E	E	P	P	E	E	E	E	E	E	E	E
Lavoro	E	E	P	E	N	N	P	P	E	E	P	P
Politiche agricole	P	P	N	N	N	N	P	P	P	P	N	N
CFS	E	E	E	E	E	E	P	P	P	E	P	P
Salute	E	E	E	E	P	P	P	P	P	P	P	P
ACI	E	E	E	E	P	P	E	P	E	E	P	P
AGEA	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
CNR	P	P	P	P	P	P	E	E	P	P	P	P
CRI	P	P	N	N	P	P	P	E	P	E	N	P
ENAC	P	P	E	E	E	E	E	E	E	E	P	P
ENAM	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
ENEA	E	E	N	N	P	P	P	P	P	P	P	P
ENIT	N	P	N	E	N	E	N	E	N	P	N	P
ENPALS	E	E	P	P	E	E	E	E	P	P	P	P
FOFI	P	E	P	P	P	P	E	E	P	E	N	N
ICE	E	E	P	E	E	E	E	E	E	E	E	E
IIMS	P	P	P	E	E	E	E	E	P	P	N	N
INAIL	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	N	N
INCA	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
INEA	P	P	N	N	E	E	P	P	E	E	N	N
INPDAP	E	E	N	N	E	E	E	E	P	P	N	P
INPS	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
IPOST	P	P	E	E	P	P	E	E	P	P	N	P
IPSEMA	P	P	N	N	E	E	E	E	E	E	N	N
ISAE	P	P	P	P	N	P	E	E	E	E	P	P
ISFOL	P	P	E	E	P	P	P	P	P	P	N	N
ISPESL	P	P	P	P	E	E	E	E	E	E	P	P
ISS	P	P	E	E	P	P	E	E	P	P	P	P
ISTAT	E	E	E	E	E	E	E	E	P	P	N	P
UNIRE	N	N	N	N	P	P	P	P	P	P	P	P

E = elevata - se la tipologia di servizio risulta presente ma in modo non completo; N = nulla - se la tipologia di servizio in oggetto non è in alcun modo presente; P = parziale - se la tipologia di servizio risulta presente e in grado di soddisfare le principali esigenze cui è destinato.

10.2.4 Servizi trasversali - Posta elettronica, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	NUMERO E-MAIL SCAMBIATE CON L'ESTERNO (IN MIGLIAIA)	
	2003	2004
Avvocatura	126	210
Consiglio di Stato	160	421
Corte dei conti	1.500	1.950
Presidenza del Consiglio	6.000	6.200
SSPA	450	450
Affari esteri	5.000	5.000
Ambiente	-	300
Attività produttive	1.070	2.417
Beni culturali	11.142	11.506
Comunicazioni	115	499
Difesa (*)
Carabinieri	10.632	15.672
Politiche fiscali	1.022	1.029
Dogane	1.163	1.284
Entrate	6.028	2.665
Territorio	709	464
Guardia di finanza	900	1.350
Tesoro	19.000	13.500
Giustizia	6.932	11.397
Interno	985	6.501
Infrastrutture	730	730
Istruzione	4.900	16.364
Lavoro	2.400	2.750
Politiche agricole	11.010	11.855
CFS	8.188	12.500
Salute	1.484	3.491
ACI	700	805
AGEA	-	-
CNR	8.500	7.500
CRI	90	235
ENAC	350	455
ENAM	2	3
ENEA	3.500	3.500
ENIT	180	180
ENPALS	20	22
FOFI	15	30
ICE	2.099	10.044
IIMS	50	50
INAIL	3.694	6.647
INCA	4	4
INEA	-	-
INPDAP	2.588	3.856
INPS	882	1.633
IPOST	176	190
IPSEMA	5	8
ISAE	1	60
ISFOL	235	350
ISPESL	-	-
ISS	13.670	14.382
ISTAT	1.150	1.650
UNIRE	220	255
Totale Amministrazioni centrali	101.646	130.506
Totale Enti	38.131	51.860
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	139.777	182.366

(*) I dati della Difesa non sono stati considerati perché non confrontabili

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.2.5 Servizi trasversali - Protocollo informatico, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	N° AOO		N° NUCLEO MINIMO		N° GESTIONE DOC		N° FLUSSI DI LAVORO		N° DOC PROTOCOLLATI (IN MIGLIAIA)		% DOC PROTOCOLLATI ELETTRONIC.TE	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	26	26	1	1	-	-	-	-	1.263	1.771	99,8	100
Consiglio di Stato	-	1	-	1	-	1	-	-	-	98	-	-
Corte dei conti	102	102	1	1	1	1	-	-	171	171	0,3	2,3
Presidenza del Consiglio	25	24	2	2	1	1	1	1	150	250	100	100
SSPA	6	6	6	5	-	1	-	-	23	29	-	100
Affari esteri	1	1	1	1	-	-	-	-	400	-	100	-
Ambiente	-	-	1	1	1	1	1	1	300	300	26,7	26,7
Attività produttive	10	12	2	7	-	1	-	-	12	290	16,7	5,2
Beni culturali	1	250	1	15	-	-	-	-	902	1.000	8,0	9,2
Comunicazioni	24	24	-	-	-	-	-	-	920	920	-	0,1
Difesa	5	95	1	7	-	2	-	-	2.000	2.000	-	12,6
Carabinieri	-	6.192	-	150	-	-	-	-	-	7	-	18,8
Politiche fiscali	6	142	3	10	-	1	-	1	1.196	3.579	52,2	70,0
Dogane	-	123	1	1	-	-	-	-	14.500	14.681	93,1	93,1
Entrate	408	408	1	1	-	-	-	-	22.455	24.364	100	100
Territorio	122	122	1	1	-	-	-	-	2.423	2.093	100	100
Guardia di finanza	-	1	-	1	-	-	-	-	-	35	-	-
Tesoro	-	73	-	6	-	2	-	2	-	37.720	-	100
Giustizia	11	487	1	1	2	2	-	-	614	1.822	60,0	85,2
Interno	-	-	103	122	92	15	-	8	-	189	-	70,7
Infrastrutture	-	1	-	2	-	2	-	1	123	265	-	10,6
Istruzione	-	-	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-
Lavoro	20	20	1	1	1	1	-	-	450	5.950	-	-
Politiche agricole	30	30	-	-	1	-	-	-	-	9	-	28,0
CFS	779	111	-	15	-	1	-	1	4.300	4.300	-	1,6
Salute	13	20	1	1	-	-	-	-	200	360	100	100
ACI	106	118	1	1	1	1	1	1	600	609	6,4	7,4
AGEA	26	23	1	1	1	1	1	1	20.200	200	3,8	30,0
CNR	109	130	2	2	1	1	-	-	250	250	50,0	50,0
CRI	1	1	1	1	1	1	-	-	270	310	59,3	64,5
ENAC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENAM	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENEA	-	-	-	-	-	-	1	1	46	50	-	-
ENIT	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENPALS	16	16	-	1	-	1	-	1	90	90	-	0,2
FOFI	1	3	16	-	4	-	-	-	13	13	100	15,9
ICE	-	-	-	-	-	-	-	-	488	454	-	-
IIMS	1	1	-	-	-	-	-	-	5	5	-	-
INAIL	272	273	220	230	220	220	220	220	17.100	18.700	83,0	80,2
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INPDAP	156	2	-	1	-	-	-	-	8.000	-	-	-
INPS	550	613	550	613	550	613	550	613	235	15.513	2,6	100
IPOST	1	1	-	-	1	1	1	1	13	14	93,6	100
IPSEMA	7	8	1	2	-	-	-	-	52	52	0,2	39,0
ISAE	2	3	-	-	-	-	-	-	5	5	-	-
ISFOL	1	1	-	-	-	-	-	-	18	20	-	-
ISPESL	30	30	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-
ISS	-	-	1	1	-	1	-	-	70	66	1,4	1,5
ISTAT	-	-	-	-	-	-	-	-	29	47	-	-
UNIRE	-	-	2	1	1	1	-	-	121	118	72,1	71,5
Totale Amministrazioni centrali	1.589	8.271	136	361	99	32	2	14	52.401	102.202	79,3	83,2
Totale Enti	1.279	1.225	797	856	781	842	775	839	47.604	36.516	32,4	85,1
Tot. Amm. centrali ed Enti	2.868	9.496	933	1.217	880	874	777	853	100.006	138.718	56,9	83,7

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.2.6 Infrastruttura tecnologica - Postazioni di lavoro, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	POSTAZIONI DI LAVORO		DI CUI PERIFERICHE	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	1.275	1.384	859	859
Consiglio di Stato	1.792	2.046	1.462	1.575
Corte dei conti	3.420	3.778	1.180	1.180
Presidenza del Consiglio	2.980	2.980	-	-
SSPA	498	612	353	391
Affari esteri	8.010	8.048	4.550	4.550
Ambiente	1.280	1.280	-	-
Attività produttive	1.743	1.809	73	75
Beni culturali	11.359	11.369	9.232	9.199
Comunicazioni	1.832	2.056	1.008	1.008
Difesa	65.429	82.770	50.128	59.892
Carabinieri	45.910	48.496	43.600	46.056
Politiche fiscali	6.436	4.873	3.326	2.696
Dogane	9.367	13.385	8.419	12.463
Entrate	28.477	33.730	27.186	31.915
Territorio	10.572	11.164	9.970	10.544
Guardia di finanza	18.788	21.510	16.704	19.390
Tesoro	14.605	15.256	8.467	9.005
Giustizia	69.748	68.706	60.870	59.743
Interno	51.659	57.782	38.955	41.258
Infrastrutture	12.250	12.457	8.246	7.852
Istruzione	7.065	7.065	4.735	4.735
Lavoro	8.279	9.173	6.999	7.893
Politiche agricole	3.880	4.848	2.825	3.135
CFS	4.990	7.340	3.880	6.130
Salute	4.044	3.633	2.250	1.835
ACI	5.111	4.993	3.151	3.151
AGEA	1.245	1.245	-	-
CNR	860	820	-	-
CRI	1.600	1.800	1.050	1.200
ENAC	978	1.060	478	510
ENAM	80	60	-	-
ENEA	2.800	2.800	2.400	2.400
ENIT	152	152	-	-
ENPALS	358	465	170	180
FOFI	26	29	-	-
ICE	1.744	1.481	1.046	811
IIMS	54	56	-	-
INAIL	16.481	16.481	13.973	13.973
INCA	37	37	26	26
INEA	280	280	100	100
INPDAP	8.704	9.464	6.385	6.845
INPS	41.877	37.479	38.787	33.950
IPOST	433	440	37	37
IPSEMA	280	286	200	200
ISAE	164	173	-	-
ISFOL	401	400	-	-
ISPESL	617	650	295	313
ISS	3.410	3.400	-	-
ISTAT	4.090	4.662	379	489
UNIRE	272	349	-	3
Totale Amministrazioni centrali	395.688	437.550	315.277	343.379
Totale Enti	92.054	89.062	68.477	64.188
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	487.742	526.612	383.754	407.567

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.2.7 Infrastruttura tecnologica - Mainframe, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	NUMERO MAINFRAME		POTENZA DI CALCOLO (MIPS)		CAPACITÀ DISCHI (GIGABYTE)	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	1	1	6	6	436	436
Consiglio di Stato	-	-	-	-	-	-
Corte dei conti	-	-	-	-	-	-
Presidenza del Consiglio	-	-	-	-	-	-
SSPA	-	-	-	-	-	-
Affari esteri	-	-	-	-	-	-
Ambiente	-	-	-	-	-	-
Attività produttive	-	-	-	-	-	-
Beni culturali	8	7	489	448	1.500	1.200
Comunicazioni	4	4	1.950	1.950	90	90
Difesa	6	5	1.460	622	1.814	1.532
Carabinieri	-	-	-	-	-	-
Politiche fiscali	4	4	7.000	7.000	23.000	29.000
Dogane	-	-	-	-	-	-
Entrate	-	-	-	-	-	-
Territorio	-	-	-	-	-	-
Guardia di finanza	1	1	119	119	840	840
Tesoro	2	1	328	317	2.521	2.860
Giustizia	3	3	225	225	600	600
Interno	12	21	2.382	10.780	27.540	45.069
Infrastrutture	1	1	75	75	5.363	5.363
Istruzione	2	2	536	536	2.400	2.400
Lavoro	-	-	-	-	-	-
Politiche agricole	1	1	10	10	90	90
CFS	-	-	-	-	-	-
Salute	1	1	50	50	500	500
ACI	1	1	645	850	5.700	5.700
AGEA	-	-	-	-	-	-
CNR	1	1	13	13	120	120
CRI	-	-	-	-	-	-
ENAC	-	-	-	-	-	-
ENAM	-	-	-	-	-	-
ENEA	2	2	500	500	1.000	1.000
ENIT	-	-	-	-	-	-
ENPALS	-	-	-	-	-	-
FOFI	-	-	-	-	-	-
ICE	-	-	-	-	-	-
IIMS	-	-	-	-	-	-
INAIL	2	2	2.886	3.870	7.688	7.688
INCA	-	-	-	-	-	-
INEA	-	-	-	-	-	-
INPDAP	4	4	119	119	11.200	13.500
INPS	3	3	5.500	7.444	18.100	16.000
IPOST	2	-	16	-	101	-
IPSEMA	2	2	-	-	188	188
ISAE	-	-	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-	-	-
ISS	1	-	35	-	30	-
ISTAT	1	-	25	-	100	-
UNIRE	-	-	-	-	-	-
Totale Amministrazioni centrali	46	52	14.630	22.138	66.694	89.980
Totale Enti	19	15	9.739	12.796	44.227	44.196
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	65	67	24.369	34.934	110.921	134.176

Nota: La quota dei mainframe dell'area finanza è passata in gestione al fornitore di servizi.

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.2.8 Infrastruttura tecnologica - Dipartimentali, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	NUMERO DIPARTIMENTALI TOTALE		DI CUI PERIFERICI		CAPACITÀ DISCHI (GIGABYTE)	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	30	30	25	25	938	938
Consiglio di Stato	39	44	29	29	726	1.770
Corte dei conti	106	95	66	48	2.702	2.760
Presidenza del Consiglio	71	71	-	-	1.300	1.300
SSPA	17	19	8	8	1.753	1.773
Affari esteri	650	620	500	500	3.200	3.200
Ambiente	26	30	-	-	4.500	5.000
Attività produttive	33	33	-	-	3.500	3.500
Beni culturali	382	405	282	285	38.930	68.335
Comunicazioni	23	23	18	18	501	501
Difesa	681	735	490	573	25.000	18.675
Carabinieri	7.009	7.384	6.800	7.159	631.500	1.350.900
Politiche fiscali	498	324	349	271	6.091	8.500
Dogane	310	319	290	298	3.410	3.460
Entrate	2.683	2.368	2.625	2.320	26.017	-
Territorio	1.060	1.060	1.058	1.058	10.088	10.088
Guardia di finanza	395	400	350	350	9.000	10.000
Tesoro	327	768	-	447	16.011	67.240
Giustizia	95	95	80	80	228	228
interno	2.359	2.578	2.041	2.118	34.816	40.911
Infrastrutture	348	392	211	211	2.917	8.143
Istruzione	347	347	276	276	10.378	10.378
Lavoro	298	298	218	218	16.397	16.397
Politiche agricole	149	190	123	155	2.270	6.086
CFS	242	262	202	202	7.240	8.840
Salute	413	413	224	224	20.091	20.091
ACI	775	581	416	207	38.000	43.300
AGEA	-	-	-	-	-	-
CNR	8	30	-	-	350	1.000
CRI	30	41	18	26	890	1.660
ENAC	14	26	-	-	2.100	5.500
ENAM	1	1	-	-	4	4
ENEA	27	27	12	12	500	500
ENIT	10	10	-	-	100	100
ENPALS	-	-	-	-	-	-
FOFI	5	5	-	-	200	200
ICE	68	68	-	-	4.000	4.000
IIMS	-	3	-	-	-	-
INAIL	294	294	240	240	23.915	23.915
INCA	2	2	1	1	6	6
INEA	12	12	1	1	520	520
INPDAP	453	459	340	340	12.500	12.500
INPS	698	697	550	550	54.640	54.815
IPOST	12	16	-	-	500	800
IPSEMA	16	18	13	15	1.426	1.674
ISAE	12	12	-	-	180	198
ISFOL	12	12	-	-	400	400
ISPESL	37	37	25	25	1.250	1.250
ISS	30	35	-	-	600	700
ISTAT	59	52	14	7	18.140	24.000
UNIRE	27	33	-	-	1.000	2.896
Totale Amministrazioni centrali	18.591	19.303	16.265	16.873	879.504	1.669.014
Totale Enti	2.602	2.471	1.630	1.424	161.221	179.938
Tot. Amministrazioni centrali ed Enti	21.193	21.774	17.895	18.297	1.040.725	1.848.952

10.2.9 Infrastruttura tecnologica - Personal computer in uso ai dipendenti, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	PERSONAL COMPUTER DESKTOP		DI CUI PERIFERICI		PERSONAL COMPUTER PORTATILI	
	2003	2004	2003	2004	2004	2004
Avvocatura	1.063	1.172	712	712	211	211
Consiglio di Stato	1.322	1.466	1.032	1.145	70	180
Corte dei conti	2.900	3.100	1.000	1.000	520	678
Presidenza del Consiglio	2.750	2.750	-	-	230	230
SSPA	246	373	156	205	58	51
Affari esteri	7.700	7.738	4.500	4.500	310	310
Ambiente	630	1.130	-	-	150	150
Attività produttive	1.620	1.670	70	70	123	139
Beni culturali	10.600	10.600	8.700	8.701	462	564
Comunicazioni	1.581	1.770	820	820	233	268
Difesa	60.363	76.584	47.016	56.638	4.773	6.186
Carabinieri	39.725	40.568	37.600	38.408	6.185	7.928
Politiche fiscali	6.227	4.768	3.297	2.696	209	105
Dogane	8.291	9.301	7.388	8.439	1.076	4.084
Entrate	26.500	31.250	25.350	29.650	1.907	2.400
Territorio	10.426	11.000	9.926	10.500	146	164
Guardia di finanza	16.503	19.186	14.770	17.446	2.285	2.324
Tesoro	14.103	14.303	8.462	8.739	314	953
Giustizia	54.174	51.488	48.718	46.121	15.574	17.218
Interno	49.352	55.633	37.328	39.877	1.532	1.886
Infrastrutture	10.525	11.150	7.061	7.093	1.261	1.307
Istruzione	6.880	6.880	4.717	4.717	185	185
Lavoro	5.825	6.659	4.725	5.559	2.454	2.514
Politiche agricole	3.673	4.424	2.689	2.872	207	424
CFS	3.850	6.000	3.200	5.250	340	540
Salute	2.092	2.975	550	1.292	152	160
ACI	3.816	3.744	3.015	3.015	177	219
AGEA	284	284	-	-	6	6
CNR	700	700	-	-	120	120
CRI	1.300	1.480	850	1.000	300	320
ENAC	826	930	420	460	152	130
ENAM	50	60	-	-	-	-
ENEA	2.200	2.200	1.900	1.900	600	600
ENIT	150	150	-	-	2	2
ENPALS	300	407	145	155	57	57
FOFI	25	26	-	-	1	3
ICE	1.710	1.449	1.040	805	32	32
IIMS	49	48	-	-	5	8
INAIL	14.107	14.107	12.084	12.084	2.374	2.374
INCA	34	34	25	25	3	3
INEA	220	220	80	80	50	50
INPDAP	8.446	9.076	6.297	6.727	258	388
INPS	35.450	34.479	32.800	31.450	2.887	3.000
IPOST	380	387	37	37	53	53
IPSEMA	248	248	190	190	32	38
ISAE	157	165	-	-	7	8
ISFOL	380	380	-	-	20	20
ISPESL	519	549	251	269	98	101
ISS	2.800	2.800	-	-	600	600
ISTAT	3.876	4.434	352	461	214	228
UNIRE	265	305	-	3	7	16
Totale Amministrazioni centrali	348.921	383.938	279.787	302.450	40.967	51.159
Totale Enti	78.292	78.662	59.486	58.661	8.055	8.376
Tot. Amministrazioni centrali ed Enti	427.213	462.600	339.273	361.111	49.022	59.535

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.2.10 Infrastruttura tecnologica - Connettività sedi, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	SEDI TOTALI		DI CUI CONNESSE IN RETE LOCALE		DI CUI CONNESSE IN RETE GEOGRAFICA	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	26	26	26	26	26	26
Consiglio di Stato	32	33	32	33	32	33
Corte dei conti	36	35	35	35	35	35
Presidenza del Consiglio	24	18	22	18	22	18
SSPA	6	6	6	6	6	6
Affari esteri	243	243	243	243	198	198
Ambiente	2	2	2	2	-	-
Attività produttive	21	21	21	21	21	21
Beni culturali	432	432	145	180	62	91
Comunicazioni	66	66	36	36	7	7
Difesa	1.250	1.250	750	940	430	683
Carabinieri	4.963	4.979	4.963	4.979	4.963	4.979
Politiche fiscali	166	165	156	165	156	165
Dogane	455	460	455	460	455	460
Entrate	574	560	574	560	574	560
Territorio	188	188	122	188	122	188
Guardia di finanza	1.296	1.310	350	650	1.000	1.000
Tesoro	255	255	255	255	255	255
Giustizia	1.758	1.746	1.739	1.746	1.284	1.284
Interno	3.957	3.271	1.481	1.963	1.351	1.728
Infrastrutture	464	450	194	20	192	1
Istruzione	124	124	4	4	3	3
Lavoro	145	145	145	145	145	145
Politiche agricole	151	156	150	150	150	150
CFS	1.495	1.495	120	120	1.495	1.495
Salute	121	84	58	58	6	6
ACI	110	107	108	107	108	107
AGEA	2	2	2	2	2	2
CNR	4	4	4	4	4	4
CRI	60	600	60	60	21	36
ENAC	55	54	35	44	55	54
ENAM	1	1	-	-	-	-
ENEA	17	17	17	17	17	17
ENIT	21	20	1	1	-	-
ENPALS	14	14	14	14	14	14
FOFI	1	1	1	1	-	-
ICE	125	121	100	104	100	104
IIMS	1	1	1	1	-	-
INAIL	248	248	248	248	248	248
INCA	4	4	3	3	-	-
INEA	20	20	2	2	-	-
INPDAP	142	142	142	142	142	142
INPS	601	596	601	596	601	596
IPOST	3	3	2	2	2	-
IPSEMA	7	8	7	8	7	8
ISAE	1	1	1	1	-	-
ISFOL	4	4	4	4	4	4
ISPESL	44	44	29	31	27	29
ISS	1	1	1	1	1	1
ISTAT	25	25	25	25	25	25
UNIRE	6	2	6	2	6	2
Totale Amministrazioni centrali	18.250	17.520	12.084	13.003	12.990	13.537
Totale Enti	1.517	2.040	1.414	1.420	1.384	1.393
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	19.767	19.560	13.498	14.423	14.374	14.930

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.2.11 Infrastruttura tecnologica - Connettività posti di lavoro, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	PDL IN RETE LOCALE IN TOTALE		DI CUI PERIFERICHE IN RETE LOCALE		PDL IN RETE GEOGRAFICA		DI CUI PERIFERICHE IN RETE GEOGRAFICA	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	1.274	1.383	859	859	1.275	1.384	859	859
Consiglio di Stato	1.362	1.615	1.032	1.145	730	1.615	400	1.145
Corte dei conti	2.850	3.200	950	1.100	2.850	3.200	950	1.100
Presidenza del Consiglio	2.625	2.625	-	-	40	40	-	-
SSPA	485	365	340	197	485	365	340	197
Affari esteri	7.100	7.138	3.900	3.900	1.030	1.030	1.000	1.000
Ambiente	1.280	1.280	-	-	-	-	-	-
Attività produttive	1.620	1.670	70	70	1.280	1.280	70	70
Beni culturali	5.331	5.857	3.900	4.362	1.500	1.923	1.000	1.100
Comunicazioni	1.050	1.130	695	695	77	362	62	62
Difesa	38.965	119.391	26.570	100.861	34.488	116.644	25.740	99.149
Carabinieri	39.155	39.886	37.030	37.838	39.155	39.886	37.030	37.838
Politiche fiscali	6.133	4.768	3.212	2.696	6.133	4.768	3.212	2.696
Dogane	7.085	8.853	6.286	7.991	7.085	8.853	6.286	7.991
Entrate	28.477	33.650	27.186	31.835	28.477	33.650	27.186	31.835
Territorio	10.026	11.000	9.526	10.500	10.026	11.000	9.526	10.500
Guardia di finanza	7.400	10.500	6.000	9.000	7.400	10.500	6.000	9.000
Tesoro	12.841	15.084	7.200	9.004	9.998	14.079	7.200	9.005
Giustizia	52.105	51.488	46.721	46.121	37.837	34.551	34.425	31.028
Interno	24.955	30.978	17.475	21.783	17.849	28.650	15.519	16.658
Infrastrutture	6.523	7.332	5.009	5.012	7.598	7.389	5.402	5.404
Istruzione	6.952	6.952	4.735	4.735	5.382	5.576	3.534	3.534
Lavoro	4.880	5.650	3.780	4.550	4.500	5.650	3.400	4.550
Politiche agricole	3.880	3.880	2.825	2.825	3.880	3.880	2.825	2.825
CFS	4.200	5.950	3.500	5.200	4.200	5.950	3.500	5.200
Salute	1.856	2.730	459	1.180	1.237	1.197	1.140	1.100
ACI	5.111	4.993	3.151	3.151	5.111	4.993	3.151	3.151
AGEA	290	290	-	-	-	-	-	-
CNR	700	700	-	-	700	700	-	-
CRI	870	980	450	500	310	310	150	150
ENAC	950	1.000	450	450	978	1.028	478	478
ENAM	60	51	-	-	-	-	-	-
ENEA	500	500	-	-	1.900	1.900	1.900	1.900
ENIT	151	151	-	-	-	-	-	-
ENPALS	-	-	-	-	358	464	170	180
FOFI	26	26	-	-	-	-	-	-
ICE	1.710	1.449	1.040	805	1.710	1.449	1.040	805
IIMS	50	50	-	-	-	-	-	-
INAIL	16.481	16.481	13.973	13.973	16.481	16.481	13.973	13.973
INCA	29	29	20	20	-	-	-	-
INEA	150	150	10	10	-	-	-	-
INPDAP	8.704	9.464	6.385	6.845	8.704	9.464	6.385	6.845
INPS	35.450	34.479	32.800	31.450	35.450	34.479	32.800	31.450
IPOST	380	387	37	37	380	37	37	37
IPSEMA	248	248	190	190	248	248	190	190
ISAE	160	180	-	-	-	-	-	-
ISFOL	320	380	-	-	320	380	-	-
ISPESL	364	373	174	183	33	35	23	25
ISS	2.400	2.400	-	-	10	10	-	-
ISTAT	3.418	3.601	297	406	3.418	3.601	297	406
UNIRE	272	313	-	3	-	-	-	-
Totale Amministrazioni centrali	280.410	384.355	219.260	313.459	234.512	343.422	196.606	283.846
Totale Enti	78.794	78.675	58.977	58.023	76.111	75.579	60.594	59.590
Tot. Amm. centrali ed Enti	359.204	463.030	278.237	371.482	310.623	419.001	257.200	343.436

10.2.12 Infrastruttura tecnologica - Internet e posta elettronica, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	PERSONAL COMPUTER CON INTERNET		CASELLE DI POSTA ELETTRONICA	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	492	632	1.404	1.453
Consiglio di Stato	831	1.615	650	690
Corte dei conti	2.850	3.200	3.300	3.600
Presidenza del Consiglio	2.625	2.625	2.850	2.850
SSPA	485	367	236	261
Affari esteri	4.900	5.238	5.400	4.385
Ambiente	1.280	1.280	1.468	1.450
Attività produttive	1.570	1.670	1.600	1.700
Beni culturali	3.941	5.310	5.309	5.707
Comunicazioni	1.048	1.118	471	553
Difesa	9.889	11.705	38.192	98.315
Carabinieri	39.155	39.886	21.000	22.300
Politiche fiscali	1.262	2.957	4.645	5.330
Dogane	1.110	1.500	6.740	7.357
Entrate	-	33.650	13.265	17.784
Territorio	350	450	1.858	2.429
Guardia di finanza	2.300	3.900	30.000	30.000
Tesoro	11.820	11.265	14.500	18.230
Giustizia	32.609	31.336	35.975	33.984
Interno	5.884	9.404	9.183	16.523
Infrastrutture	2.349	3.055	4.562	4.945
Istruzione	2.617	3.166	4.031	4.236
Lavoro	4.500	5.650	7.800	7.800
Politiche agricole	957	1.077	1.375	2.008
CFS	3.500	5.950	3.000	4.500
Salute	1.724	2.650	2.666	2.978
ACI	906	935	4.217	5.000
AGEA	290	290	-	400
CNR	700	700	10.000	9.100
CRI	650	900	650	900
ENAC	978	1.028	1.300	1.160
ENAM	15	36	15	15
ENEA	2.200	2.200	3.400	3.400
ENIT	130	130	150	150
ENPALS	358	454	330	468
FOFI	26	26	4	22
ICE	1.710	1.449	2.049	2.846
IIMS	49	49	50	50
INAIL	16.481	16.481	16.340	15.623
INCA	9	9	18	18
INEA	150	150	140	200
INPDAP	2.936	4.023	6.419	8.138
INPS	35.450	34.479	36.655	35.734
IPOST	380	387	390	400
IPSEMA	270	270	250	260
ISAE	160	180	160	172
ISFOL	320	380	400	450
ISPESL	323	323	234	234
ISS	2.400	2.400	2.500	2.500
ISTAT	3.418	3.601	2.670	2.900
UNIRE	137	161	250	266
Totale Amministrazioni centrali	140.048	190.656	221.480	301.368
Totale Enti	70.446	71.041	88.591	90.406
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	210.494	261.697	310.071	391.774

10.2.13 Patrimonio informativo (basi dati), anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	NUMERO		DIMENSIONE IN GIGABYTE	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	6	4	40	59
Consiglio di Stato	40	40	413	413
Corte dei conti	13	12	181	233
Presidenza del Consiglio	20	23	20	21
SSPA	18	18	-	1
Affari esteri	52	52	341	341
Ambiente	3	3	2.834	2.834
Attività produttive	39	42	715	755
Beni culturali	101	101	792	792
Comunicazioni	5	5	14	14
Difesa	70	75	1.623	1.259
Carabinieri	9	12	338	41.622
Politiche fiscali	39	41	6.522	4.439
Dogane	22	32	279	562
Entrate	107	114	7.539	8.322
Territorio	12	12	14.676	15.299
Guardia di finanza	5	5	1.365	1.365
Tesoro	114	130	1.306	1.514
Giustizia	60	35	344	1.233
Interno	80	86	11.461	13.703
Infrastrutture	66	66	179	179
Istruzione	33	34	232	232
Lavoro	9	3	4	2
Politiche agricole	9	9	489	489
CFS	11	12	548	978
Salute	46	46	145	155
ACI	30	34	1.175	2.031
AGEA	15	15	802	802
CNR	8	8	96	66
CRI	8	10	132	167
ENAC	5	6	7	13
ENAM	2	2	2	2
ENEA	8	8	311	23
ENIT	2	2	2	2
ENPALS	1	1	54	54
FOFI	4	5	39	40
ICE	13	13	154	154
IIMS	7	7	6	6
INAIL	38	38	3.402	3.402
INCA	-	-	-	-
INEA	4	4	7	7
INPDAP	6	7	1.486	1.586
INPS	33	33	944	1.964
IPOST	7	6	79	69
IPSEMA	11	11	8	8
ISAE	5	5	11	11
ISFOL	2	2	2	2
ISPESL	11	11	11	11
ISS	21	21	35	43
ISTAT	57	57	2.162	2.062
UNIRE	10	10	71	72
Totale Amministrazioni centrali	989	1.012	52.401	96.814
Totale Enti	308	316	10.999	12.598
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	1.297	1.328	63.399	109.411

10.2.14 Patrimonio informativo (Datawarehouse e DSS), anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	NUMERO SISTEMI DATAWAREHOUSE E DSS		NUMERO UTENTI DATAWAREHOUSE E DSS	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	-	-	-	-
Consiglio di Stato	-	-	-	-
Presidenza del Consiglio	1	1	5	7
SSPA	-	-	-	-
Affari esteri	-	-	-	-
Ambiente	1	1	20	20
Attività produttive	1	1	20	20
Beni culturali	14	14	4.355	4.355
Comunicazioni	-	-	-	-
Difesa	-	-	-	-
Carabinieri	5.895	6.027	13.500	15.000
Politiche fiscali	1	3	3	26
Dogane	2	2	500	600
Entrate	10	12	4.000	4.000
Territorio	1	2	20	40
Guardia di finanza	1	1	500	500
Tesoro	4	2	65	320
Giustizia	1	1	5	5
Interno	1	1	400	400
Istruzione	3	3	5.001	5.001
Politiche agricole	2	2	26	29
CFS	-	1	-	25
Salute	1	1	2	2
ACI	15	18	300	300
AGEA	1	1	40	40
CNR	1	1	10	10
CRI	-	-	-	-
ENAM	-	-	-	-
ENEA	1	1	15	15
ENIT	-	-	-	-
ENPALS	-	-	-	-
ICE	-	-	-	-
IIMS	-	-	-	-
INAIL	1	1	2.500	2.500
INCA	-	-	-	-
INPDAP	2	2	30	30
INPS	5	5	50	50
IPOST	1	1	1	15
IPSEMA	1	1	1	5
ISAE	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-
ISS	-	-	-	-
ISTAT	2	7	184.800	184.800
UNIRE	-	1	-	-
Totale Amministrazioni centrali	5.939	6.075	28.422	30.350
Totale Enti	30	39	187.747	187.765
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	5.969	6.114	216.169	218.115

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.2.15 Patrimonio applicativo in punti funzione (FP), anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	TOTALE FP		FP IN LINGUAGGIO BASSO LIVELLO		FP IN LINGUAGGIO COBOL		FP IN LINGUAGGIO ALTO LIVELLO		FP IN LINGUAGGIO EVOLUTO	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Consiglio di Stato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Corte dei conti	67.100	75.120	-	-	14.788	15.288	40.312	42.082	12.000	17.750
Presidenza del Consiglio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SSPA	1.000	1.000	-	-	-	-	-	-	1.000	1.000
Affari esteri	43	43	-	-	-	-	-	-	43	43
Ambiente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Attività produttive	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Beni culturali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Difesa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Carabinieri	22.751	29.545	-	-	-	-	-	-	22.751	29.545
Politiche fiscali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dogane	33.738	34.632	12	12	19.912	20.975	1.511	885	12.303	12.760
Entrate	34.755	36.093	126	126	-	-	2.673	1.712	31.956	34.255
Territorio	34.129	31.850	-	-	11.394	9.473	4.046	2.958	18.689	19.419
Guardia di finanza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tesoro	138.983	358.300	318	300	18.000	17.500	32.500	49.500	88.165	291.000
Giustizia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interno	54.630	47.772	4.000	892	13.090	15.890	5.000	5.000	32.540	25.990
Infrastrutture	17.800	17.815	-	-	-	-	600	602	17.200	17.213
Istruzione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lavoro	15.689	15.689	-	-	-	-	15.689	15.689	-	-
Politiche agricole	31.976	34.694	-	-	8.844	8.992	19.024	21.263	4.108	4.439
CFS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salute	54.718	53.397	-	-	5.000	5.000	45.659	44.006	4.059	4.391
ACI	52.536	61.789	-	-	8.132	6.907	5.347	5.347	39.057	49.535
AGEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CNR	7.300	13.505	-	-	-	-	1.300	1.418	6.000	12.087
CRI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENAC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENAM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENIT	22	22	-	-	-	-	22	22	-	-
ENPALS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FOFI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ICE	-	84.880	-	-	-	-	-	84.880	-	-
IIMS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INAIL	123.934	134.800	563	-	42.916	36.400	-	-	80.455	98.400
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INPDAP	33.000	37.021	-	-	-	-	-	-	33.000	37.021
INPS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IPOST	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IPSEMA	10.000	11.000	-	-	-	-	-	-	10.000	11.000
ISAE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISTAT	99.500	99.999	-	-	-	-	-	-	99.500	99.999
UNIRE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale Amm. centrali	507.312	735.950	4.456	1.330	91.028	93.118	167.014	183.697	244.814	457.805
Totale Enti	326.292	443.016	563	-	51.048	43.307	6.669	91.667	268.012	308.042
Tot. Amm. centrali ed Enti	833.604	1.178.966	5.019	1.330	142.076	136.425	173.683	275.364	512.826	765.847

Nota: Questa tabella è relativa alle sole amministrazioni che hanno conteggiato parte del loro patrimonio applicativo in punti funzione (FP). Per avere un'immagine complessiva della dimensione del patrimonio è necessario leggere questa tabella unitamente a quella successiva che conteggia il patrimonio applicativo in Kloc (*Kilo lines of code*).

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.2.16 Patrimonio applicativo in Kloc, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	TOTALE LINEE DI CODICE		KLOC IN LINGUAGGIO DI BASSO LIVELLO		KLOC IN COBOL		KLOC IN LINGUAGGIO DI ALTO LIVELLO		KLOC IN LINGUAGGIO EVOLUTO	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	361	518	-	-	6	6	2	2	353	510
Consiglio di Stato	2.002	2.002	-	-	-	-	1.970	1.970	32	32
Corte dei conti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Presidenza del Consiglio	616	676	-	-	-	-	-	-	616	676
SSPA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Affari esteri	11.000	13.000	-	-	-	-	11.000	13.000	-	-
Ambiente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Attività produttive	8.650	8.650	150	150	7.000	7.000	1.100	1.100	400	400
Beni culturali	11.172	26.541	-	1.005	100	111	8.827	23.367	2.245	2.058
Comunicazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Difesa	66.656	152.475	-	-	4.000	22.000	4.656	74.176	58.000	56.299
Carabinieri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Politiche fiscali	6.885	7.391	1	1	4.513	4.343	1.541	2.048	830	999
Dogane	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entrate	4.411	6.644	-	-	4.411	6.644	-	-	-	-
Territorio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guardia di finanza	14.950	15.550	-	-	7.050	7.180	-	-	7.900	8.370
Tesoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Giustizia	8.778	7.761	112	-	7.421	4.538	848	2.699	397	524
Interno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infrastrutture	5.178	5.181	-	-	5.178	5.181	-	-	-	-
Istruzione	15.746	15.746	-	-	13.101	13.101	95	95	2.550	2.550
Lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Politiche agricole	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CFS	572	730	-	-	100	100	-	-	472	630
Salute	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ACI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AGEA	7.200	7.200	-	-	2.400	2.400	-	-	4.800	4.800
CNR	3.000	3.012	500	500	2.500	2.512	-	-	-	-
CRI	15.000	16.087	-	-	-	887	15.000	15.200	-	-
ENAC	10.800	10.800	-	-	-	-	4.800	4.800	6.000	6.000
ENAM	520	552	-	-	-	-	520	552	-	-
ENEA	1.050	1.050	-	-	50	50	-	-	1.000	1.000
ENIT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENPALS	4.500	4.530	-	-	4.450	4.450	-	-	50	80
FOFI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ICE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IIMS	-	8	-	-	-	-	-	3	-	5
INAIL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	500	500	-	-	500	500	-	-	-	-
INPDAP	2.500	2.500	-	-	2.500	2.500	-	-	-	-
INPS	103.220	108.477	3.000	1.500	78.990	83.707	3.510	3.510	17.720	19.760
IPOST	2.800	2.800	-	-	2.800	-	-	2.800	-	-
IPSEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISAE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISFOL	600	600	-	-	-	-	530	530	70	70
ISPESL	675	675	5	5	415	415	65	65	190	190
ISS	640	-	-	-	280	-	360	-	-	-
ISTAT	4.600	4.710	-	-	2.500	2.500	2.100	2.210	-	-
UNIRE	2.000	2.250	-	-	900	1.150	750	750	350	350
Totale Amministrazioni centrali	156.977	262.865	263	1.156	52.880	70.204	30.039	118.457	73.795	73.048
Totale Enti	159.605	165.751	3.505	2.005	98.285	101.071	27.635	30.420	30.180	32.255
Tot. Amm. centrali ed Enti	316.582	428.616	3.768	3.161	151.165	171.275	57.674	148.877	103.975	105.303

10.3 Sicurezza dei sistemi - Informazioni di base

10.3.1 Organizzazione

AMMINISTRAZIONE	NOMINA CONSIGLIERE TECNICO PER LA SICUREZZA ICT	ESISTENZA E OPERATIVITÀ DEL COMITATO PER LA SICUREZZA ICT	RUOLI ASSEGNATI ANCHE IN ASSENZA DEL COMITATO		
			RESPONSABILE DELLA SICUREZZA ICT	RESPONSABILE/ COORDINATORE GENERALE PER LA PROTEZIONE DEI DATI (D. LGS. 196/2003)	RESPONSABILE SICUREZZA INFRASTRUTTURE E CONTROLLO ACCESSI
Avvocatura	NO	NO	SI	SI	NO
Consiglio di Stato	NO	NO	NO	NO	NO
Corte dei conti	NO	NO	NO	NO	NO
Presidenza del Consiglio	NO	NO	SI	NO	NO
SSPA	NO	NO	NO	SI	NO
Affari esteri	NO	NO	NO	NO	NO
Ambiente	NO	NO	NO	NO	NO
Attività produttive	NO	SI	NO	NO	NO
Beni culturali	SI	NO	NO	NO	NO
Comunicazioni	SI	SI	SI	NO	SI
Difesa	NO	NO	SI	NO	SI
Carabinieri	SI	SI	SI	SI	SI
Politiche fiscali	NO	SI	SI	SI	SI
Dogane	NO	SI	SI	SI	SI
Entrate	NO	NO	NO	NO	NO
Territorio	NO	SI	SI	SI	SI
Guardia di finanza	NO	SI	SI	NO	NO
Tesoro	NO	NO	SI	NO	NO
Giustizia	NO	SI	SI	NO	SI
Interno	NO	NO	SI	SI	SI
Infrastrutture	SI	NO	NO	NO	NO
Istruzione	NO	NO	NO	NO	NO
Lavoro	NO	NO	NO	SI	SI
Politiche agricole	SI	NO	SI	NO	NO
CFS	SI	SI	NO	NO	NO
Salute	NO	NO	NO	NO	NO
ACI	SI	SI	SI	SI	SI
AGEA	NO	NO	SI	SI	SI
CNR	NO	NO	NO	NO	NO
CRI	NO	NO	NO	NO	NO
ENAC	NO	NO	NO	NO	NO
ENAM	NO	NO	NO	SI	NO
ENEA	NO	SI	SI	NO	NO
ENIT	NO	NO	SI	NO	NO
ENPALS	NO	NO	SI	SI	SI
FOFI	NO	NO	NO	NO	NO
ICE	NO	NO	NO	SI	NO
IIMS	NO	NO	NO	NO	NO
INAIL	NO	NO	NO	NO	NO
INCA	NO	NO	NO	NO	NO
INEA	NO	NO	NO	NO	NO
INPDAP	NO	NO	NO	SI	NO
INPS	NO	NO	SI	SI	SI
IPOST	NO	NO	SI	SI	SI
IPSEMA	NO	NO	NO	NO	NO
ISAE	NO	NO	NO	NO	NO
ISFOL	NO	NO	NO	NO	NO
ISPESL	NO	NO	NO	NO	NO
ISS	NO	NO	SI	SI	SI
ISTAT	NO	NO	SI	SI	SI
UNIRE	NO	NO	NO	NO	NO
Totale SI Amm. centrali	6	9	13	8	9
Totale SI Enti	1	2	9	10	7
Totale SI Amm. centrali ed Enti	7	11	22	18	16

10.3.2 Piano di sicurezza

AMMINISTRAZIONE	EFFETTUATA ANALISI DEI RISCHI	DEFINIZIONE				AVVIO PIANO DI FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE
		FORMALE DI UN PIANO DI SICUREZZA	FORMALE DI UNA POLICY DI SICUREZZA	PIANO PER LA SICUREZZA LOGICA	PIANO PER LA SICUREZZA FISICA	
Avvocatura	SI	SI	NO	SI	NO	SI
Consiglio di Stato	SI	NO	NO	NO	NO	NO
Corte dei conti	SI	SI	SI	SI	NO	NO
Presidenza del Consiglio	NO	SI	SI	SI	SI	NO
SSPA	SI	SI	NO	SI	SI	NO
Affari esteri	SI	NO	NO	NO	NO	SI
Ambiente	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Attività produttive	SI	NO	NO	NO	NO	NO
Beni culturali	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Comunicazioni	NO	NO	NO	SI	SI	NO
Difesa	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Carabinieri	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Politiche fiscali	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Dogane	SI	NO	SI	SI	SI	SI
Entrate	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Territorio	SI	NO	SI	SI	NO	SI
Guardia di finanza	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Tesoro	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Giustizia	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Interno	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Infrastrutture	SI	NO	NO	NO	NO	NO
Istruzione	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Lavoro	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Politiche agricole	SI	SI	NO	NO	NO	NO
CFS	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Salute	SI	NO	NO	NO	SI	NO
ACI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
AGEA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CNR	NO	NO	NO	NO	NO	NO
CRI	SI	NO	NO	SI	NO	SI
ENAC	SI	NO	NO	NO	NO	NO
ENAM	SI	NO	NO	SI	SI	SI
ENEA	SI	NO	NO	SI	NO	SI
ENIT	NO	NO	NO	NO	SI	NO
ENPALS	SI	SI	SI	SI	NO	NO
FOFI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
ICE	SI	SI	SI	SI	SI	SI
IIMS	SI	NO	NO	NO	SI	SI
INAIL	SI	SI	NO	SI	SI	SI
INCA	NO	NO	NO	NO	NO	NO
INEA	NO	NO	NO	NO	NO	NO
INPDAP	SI	SI	NO	SI	SI	SI
INPS	SI	SI	NO	SI	SI	SI
IPOST	SI	SI	SI	SI	SI	SI
IPSEMA	NO	NO	NO	NO	NO	NO
ISAE	NO	NO	NO	NO	SI	NO
ISFOL	NO	NO	NO	NO	NO	NO
ISPESL	NO	NO	NO	NO	NO	NO
ISS	SI	SI	SI	SI	NO	SI
ISTAT	SI	SI	NO	NO	NO	NO
UNIRE	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Totale SI Amm. centrali	20	14	13	16	15	15
Totale SI Enti	16	11	6	12	11	12
Totale SI Amm. centrali ed Enti	36	25	19	28	26	27

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.3.3 Sicurezza logica

AMMINISTRAZIONE	ESISTENZA DI		UTILIZZO DI SISTEMI			
	MISURE DI PROTEZIONE DEI DATI	UN SISTEMA ANTIVIRUS	FIREWALLIG	INTRUSION DETECTION O PROTECTION	PER L'ACCESSO ALLA RETE INTERNA	NOMINATIVI PER L'ACCESSO ALLE APPLICAZIONI
Avvocatura	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
Consiglio di Stato	NO	SI	NO	NO	SI	alle più critiche
Corte dei conti	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
Presidenza del Consiglio	SI	SI	SI	SI	SI	alle più critiche
SSPA	SI	SI	NO	NO	SI	a tutte
Affari esteri	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
Ambiente	SI	SI	SI	NO	SI	a tutte
Attività produttive	SI	SI	SI	NO	SI	alle più critiche
Beni culturali	SI	SI	SI	NO	SI	alle più critiche
Comunicazioni	NO	SI	SI	NO	NO	alle più critiche
Difesa	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
Carabinieri	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
Politiche fiscali	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
Dogane	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
Entrate	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
Territorio	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
Guardia di finanza	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
Tesoro	SI	SI	NO	NO	SI	a tutte
Giustizia	SI	SI	SI	NO	SI	a tutte
Interno	SI	SI	SI	SI	SI	alle più critiche
Infrastrutture	SI	SI	SI	SI	SI	alle più critiche
Istruzione	SI	SI	SI	NO	SI	alle più critiche
Lavoro	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
Politiche agricole	SI	SI	SI	SI	NO	alle più critiche
CFS	SI	SI	SI	SI	SI	alle più critiche
Salute	SI	SI	SI	NO	SI	alle più critiche
ACI	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
AGEA	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
CNR	SI	SI	SI	SI	NO	alle più critiche
CRI	SI	SI	SI	NO	SI	a tutte
ENAC	SI	SI	SI	NO	SI	a tutte
ENAM	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
ENEA	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
ENIT	SI	SI	SI	NO	SI	alle più critiche
ENPALS	SI	SI	SI	NO	SI	a tutte
FOFI	SI	SI	NO	NO	NO	a tutte
ICE	SI	SI	SI	NO	SI	a tutte
IIMS	SI	SI	SI	SI	SI	alle più critiche
INAIL	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
INCA	SI	SI	NO	NO	SI	alle più critiche
INEA	NO	NO	NO	NO	NO	a nessuna
INPDAP	SI	SI	SI	NO	SI	a tutte
INPS	SI	SI	SI	NO	SI	a tutte
IPOST	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
IPSEMA	SI	SI	SI	SI	SI	a tutte
ISAE	SI	SI	SI	SI	SI	alle più critiche
ISFOL	NO	NO	NO	NO	NO	a nessuna
ISPESL	SI	SI	SI	NO	SI	alle più critiche
ISS	SI	SI	SI	NO	SI	a tutte
ISTAT	SI	SI	SI	SI	SI	alle più critiche
UNIRE	SI	SI	SI	NO	SI	alle più critiche
Totale SI Amm. centrali	24	26	23	16	24	
Totale SI Enti	23	23	21	11	21	
Totale SI Amm. centrali ed Enti	47	49	44	27	45	

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.3.4 Amministrazione e gestione

AMMINISTRAZIONE	TIPO DI		ESISTENZA		
	GESTIONE E AMMINISTRAZIONE DELLA SICUREZZA DEL SISTEMA INFORMATIVO	PERSONALE PER LA GESTIONE E L'AMMINISTRAZIONE DELLA SICUREZZA DEL SISTEMA INFORMATIVO	DI CENTRI DI GESTIONE ED AMMINISTRAZIONE DELLA SICUREZZA ICT	CLAUSOLE CONTRATTUALI PER L'AUDIT DELLA SICUREZZA	DI UN GRUPPO DI GESTIONE DEGLI INCIDENTI (CERT-AM DELLA DIRETTIVA 16/1/2002)
Avvocatura	P	M	NO	NO	SI
Consiglio di Stato	C	I	NO	NO	NO
Corte dei conti	C	M	SI	SI	NO
Presidenza del Consiglio	C	I	SI	NO	SI
SSPA	P	M	NO	NO	NO
Affari esteri	C	M	SI	SI	NO
Ambiente	P	M	NO	NO	NO
Attività produttive	C	M	NO	NO	NO
Beni culturali	C	I	NO	NO	NO
Comunicazioni	P	M	NO	NO	NO
Difesa	P	I	SI	NO	SI
Carabinieri	P	I	SI	NO	SI
Politiche fiscali	P	M	SI	SI	SI
Dogane	P	M	SI	NO	SI
Entrate	P	M	SI	SI	SI
Territorio	P	M	SI	NO	NO
Guardia di finanza	C	M	SI	SI	SI
Tesoro	P	M	SI	NO	NO
Giustizia	P	M	SI	SI	NO
Interno	P	M	SI	NO	NO
Infrastrutture	P	M	NO	SI	NO
Istruzione	C	E	NO	SI	NO
Lavoro	C	M	SI	NO	NO
Politiche agricole	P	M	SI	SI	NO
CFS	C	I	SI	NO	SI
Salute	C	M	SI	SI	NO
ACI	C	I	SI	NO	SI
AGEA	C	E	SI	SI	NO
CNR	C	I	NO	NO	NO
CRI	P	M	SI	NO	NO
ENAC	NO	NO	NO
ENAM	C	I	NO	NO	NO
ENEA	P	I	NO	NO	NO
ENIT	C	E	NO	SI	NO
ENPALS	C	I	SI	NO	NO
FOFI	C	M	NO	NO	NO
ICE	C	M	NO	SI	NO
IIMS	P	I	NO	NO	NO
INAIL	P	I	SI	NO	NO
INCA	C	I	NO	NO	NO
INEA	NO	NO	NO
INPDAP	P	M	NO	NO	NO
INPS	C	I	NO	NO	NO
IPOST	C	E	SI	SI	SI
IPSEMA	P	M	NO	NO	NO
ISAE	P	I	SI	NO	NO
ISFOL	C	I	NO	NO	NO
ISPESL	C	I	SI	NO	NO
ISS	C	I	SI	NO	NO
ISTAT	C	I	SI	NO	NO
UNIRE	P	M	NO	NO	NO
Totale SI Amministrazioni centrali			17	10	9
Totale SI Enti			10	4	2
Totale SI Amministrazioni centrali ed Enti			27	14	11

P = parzialmente decentralizzata; C = completamente centralizzata; M = personale misto; I = personale interno;
E = personale esterno

10.3.5 Continuità operativa

AMMINISTRAZIONE	ESISTENZA DI		
	UN PIANO FORMALIZZATO PER LA CONTINUITÀ OPERATIVA	PROCEDURE OPERATIVE DA ATTIVARE IN CASO DI INDISPONIBILITÀ PARZIALE DEI SERVIZI APPLICATIVI	UN PIANO DI DISASTER RECOVERY
Avvocatura	SI	P	NO
Consiglio di Stato	NO	NO	NO
Corte dei conti	NO	P	NO
Presidenza del Consiglio	NO	SI	P
SSPA	NO	SI	NO
Affari esteri	NO	NO	NO
Ambiente	NO	SI	SI
Attività produttive	SI	P	NO
Beni culturali	NO	SI	SI
Comunicazioni	NO	NO	NO
Difesa	NO	P	NO
Carabinieri	SI	P	P
Politiche fiscali	SI	NO	NO
Dogane	SI	P	P
Entrate	SI	P	P
Territorio	SI	SI	P
Guardia di finanza	SI	P	P
Tesoro	SI	SI	SI
Giustizia	SI	P	P
Interno	NO	P	P
Infrastrutture	NO	P	P
Istruzione	SI	SI	SI
Lavoro	NO	SI	P
Politiche agricole	NO	SI	SI
CFS	SI	P	P
Salute	NO	SI	NO
ACI	SI	SI	NO
AGEA	SI	SI	SI
CNR	NO	SI	SI
CRI	NO	SI	NO
ENAC	NO	SI	NO
ENAM	NO	NO	NO
ENEA	SI	SI	SI
ENIT	NO	SI	SI
ENPALS	NO	SI	SI
FOFI	NO	SI	SI
ICE	NO	NO	NO
IIMS	NO	NO	SI
INAIL	NO	NO	NO
INCA	NO	P	NO
INEA	NO	NO	NO
INPDAP	SI	NO	NO
INPS	SI	SI	SI
IPOST	NO	SI	SI
IPSEMA	SI	SI	SI
ISAE	NO	SI	P
ISFOL
ISPESL	NO	P	P
ISS	SI	SI	SI
ISTAT	NO	NO	NO
UNIRE	NO	NO	NO
Totale SI Amm. centrali	12	22	16
Totale SI Enti	7	16	13
Totale SI Amm. centrali ed Enti	19	38	29

P = solo per le applicazioni più importanti.

Nota: nel conteggio il valore P è stato equiparato al SI.

10.4 Organizzazione e processi per l'ICT - informazioni di base

10.4.1 Dipendenti e dipendenti informatizzabili, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	DIPENDENTI		DIPENDENTI INFORMATIZZABILI		DI CUI PERIFERICI	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	1.257	1.274	1.061	1.090	739	751
Consiglio di Stato	1.039	1.258	850	886	600	617
Corte dei conti	3.531	3.491	2.852	2.950	1.200	1.250
Presidenza del Consiglio	1.921	1.968	1.921	1.968	-	-
SSPA	201	202	195	196	102	105
Affari esteri	5.207	5.103	5.068	5.103	2.653	2.755
Ambiente	655	640	630	615	-	-
Attività produttive	1.846	1.898	1.640	1.690	140	150
Beni culturali	22.205	21.434	19.500	18.450	17.500	16.500
Comunicazioni	1.902	1.848	1.810	1.680	980	920
Difesa	207.203	207.339	65.000	58.800	50.000	43.500
Carabinieri	107.999	111.917	74.755	83.926	72.407	81.441
Politiche fiscali	5.366	5.425	4.877	5.021	2.985	3.226
Dogane	9.640	9.597	8.240	8.803	7.440	8.025
Entrate	34.993	36.286	33.259	34.547	32.063	33.147
Territorio	11.525	11.231	11.047	10.780	10.550	10.300
Guardia di finanza	65.169	64.146	26.570	27.027	25.000	25.432
Tesoro	12.797	13.109	12.700	12.164	7.400	6.656
Giustizia	104.558	104.897	83.647	83.917	80.337	79.735
Interno	168.673	175.267	57.747	58.000	45.000	45.000
Infrastrutture	18.537	19.831	17.350	19.769	14.706	16.471
Istruzione	8.255	7.832	7.080	7.462	5.920	5.893
Lavoro	7.885	7.716	6.500	6.500	5.500	5.500
Politiche agricole	2.480	2.630	1.950	2.050	1.300	1.400
CFS	8.147	8.147	5.000	5.000	4.200	4.200
Salute	2.572	2.486	2.389	2.335	899	897
ACI	3.521	3.496	3.521	3.496	2.815	2.813
AGEA	352	340	300	300	-	-
CNR	7.700	7.851	700	7.851	-	7.199
CRI	2.050	1.840	850	920	450	550
ENAC	1.146	1.076	1.146	1.076	716	676
ENAM	83	77	75	60	-	-
ENEA	1.007	3.315	1.007	3.315	710	3.017
ENIT	245	250	245	250	140	142
ENPALS	301	403	301	403	146	171
FOFI	21	21	21	21	-	-
ICE	1.498	1.318	1.498	1.318	898	732
IIMS	39	40	37	37	-	-
INAIL	12.671	12.426	12.220	12.398	10.747	10.871
INCA	20	20	6	6	-	-
INEA	174	174	172	172	55	55
INPDAP	8.404	8.428	7.239	7.506	5.639	5.806
INPS	36.265	33.219	36.265	33.219	33.822	30.866
IPOST	380	387	380	387	37	37
IPSEMA	213	235	213	225	173	180
ISAE	158	147	155	147	-	-
ISFOL	397	381	375	381	-	-
ISPESL	1.214	1.044	408	408	196	196
ISS	1.778	1.827	1.778	1.827	-	-
ISTAT	2.640	2.776	2.520	2.650	210	230
UNIRE	206	331	200	323	3	3
Totale Amministrazioni centrali	815.563	826.972	453.638	460.729	389.621	393.871
Totale Enti	82.483	81.422	71.632	78.696	56.757	63.544
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	898.046	908.394	525.270	539.425	446.378	457.415

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.4.2 Addetti ICT e addetti ICT disponibili, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	ADDETTI ICT		ADDETTI ICT CENTRALI		ADDETTI ICT PERIFERICI		ADDETTI ICT (ANNI PERSONA)	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	66	66	16	16	50	50	41	41
Consiglio di Stato	40	44	10	14	30	30	25	29
Corte dei conti	270	270	120	120	150	150	110	110
Presidenza del Consiglio	85	80	85	80	-	-	80	74
SSPA	17	17	8	8	9	9	16	16
Affari esteri	123	156	86	68	37	88	123	156
Ambiente	12	12	12	12	-	-	12	12
Attività produttive	206	206	204	204	2	2	77	77
Beni culturali	1.696	1.696	96	96	1.600	1.600	1.590	1.590
Comunicazioni	78	78	30	30	48	48	60	60
Difesa	4.000	4.571	1.500	1.605	2.500	2.966	4.000	4.571
Carabinieri	7.306	7.501	292	297	7.014	7.204	3.987	4.213
Politiche fiscali	270	133	114	101	156	32	260	124
Dogane	407	407	57	57	350	350	102	102
Entrate	447	447	40	40	407	407	-	-
Territorio	433	429	55	49	378	380	255	249
Guardia di finanza	391	365	143	138	248	227	391	365
Tesoro	602	602	302	302	300	300	438	438
Giustizia	577	563	577	563	-	-	603	553
Interno	3.795	5.029	1.415	1.449	2.380	3.580	1.218	1.253
Infrastrutture	683	677	163	167	520	510	250	264
Istruzione	48	49	29	30	19	19	39	40
Lavoro	290	290	50	50	240	240	160	100
Politiche agricole	8	8	8	8	-	-	6	6
CFS	111	191	41	41	70	150	111	191
Salute	37	52	37	52	-	-	37	52
ACI	99	1.097	79	79	20	1.018	82	431
AGEA	9	10	9	10	-	-	9	10
CNR	57	65	57	65	-	-	57	65
CRI	13	14	9	10	4	4	13	14
ENAC	12	14	12	14	-	-	9	9
ENAM	3	3	3	3	-	-	3	-
ENEA	136	136	76	76	60	60	130	130
ENIT	6	6	6	6	-	-	6	6
ENPALS	17	29	17	29	-	-	16	28
FOFI	1	1	1	1	-	-	1	1
ICE	20	20	20	20	-	-	20	20
IIMS	4	4	4	4	-	-	3	3
INAIL	553	549	237	237	316	312	553	549
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	8	6	8	6	-	-	8	6
INPDAP	290	280	150	140	140	140	200	190
INPS	823	800	296	285	527	515	823	800
IPOST	9	13	9	13	-	-	9	13
IPSEMA	8	8	3	3	5	5	8	8
ISAE	12	12	12	12	-	-	12	12
ISFOL	4	4	4	4	-	-	4	4
ISPESL	67	67	44	44	23	23	48	48
ISS	40	40	40	40	-	-	40	40
ISTAT	128	136	128	136	-	-	121	128
UNIRE	16	14	16	14	-	-	15	14
Totale Amministrazioni centrali	21.998	23.939	5.490	5.597	16.508	18.342	13.991	14.686
Totale Enti	2.335	3.328	1.240	1.251	1.095	2.077	2.190	2.529
Totale Amm. centrali ed Enti	24.333	27.267	6.730	6.848	17.603	20.419	16.181	17.215

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.4.3 Addetti ICT disponibili (anni persona) e impegno, anno 2004

AMMINISTRAZIONE	ADDETTI ICT (ANNI PERSONA)		IMPEGNO IN ATTIVITÀ DI SVILUPPO (%)		IMPEGNO IN ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE (%)		IMPEGNO IN ATTIVITÀ DI ESERCIZIO (%)	
	CENTRO	PERIFERIA	CENTRO	PERIFERIA	CENTRO	PERIFERIA	CENTRO	PERIFERIA
Avvocatura	16	25	32,0	11,0	6,0	11,0	62,0	78,0
Consiglio di Stato	14	15	7,0	-	36,0	-	57,0	100,0
Corte dei conti	80	30	30,0	24,0	7,0	12,0	63,0	64,0
Presidenza del Consiglio	74	-	29,0	-	16,0	-	55,0	-
SSPA	8	8	50,0	10,0	5,0	12,0	45,0	78,0
Affari esteri	68	88	45,0	25,0	19,0	8,0	36,0	67,0
Ambiente	12	-	20,0	-	-	-	80,0	-
Attività produttive	75	2	17,0	-	6,0	-	77,0	100
Beni culturali	90	1.500	15,0	4,0	35,0	12,0	50,0	84,0
Comunicazioni	24	36	15,0	15,0	30,0	20,0	55,0	65,0
Difesa	1.605	2.966	23,0	23,0	15,0	15,0	62,0	62,0
Carabinieri	176	4.037	28,0	2,0	13,0	34,0	59,0	64,0
Politiche fiscali	97	27	10,0	-	3,0	4,0	87,0	96,0
Dogane	57	45	30,0	-	5,0	5,0	65,0	95,0
Entrate	-	-	-	-	-	-	100	100
Territorio	49	200	25,0	-	20,0	-	55,0	100
Guardia di finanza	138	227	29,0	-	21,0	34,0	50,0	66,0
Tesoro	288	150	20,0	-	14,0	50,0	66,0	50,0
Giustizia	553	-	24,0	-	-	-	76,0	-
Interno	785	468	34,0	2,0	26,0	11,0	40,0	87,0
Infrastrutture	154	110	17,0	18,0	21,0	29,0	62,0	53,0
Istruzione	30	10	19,0	5,0	10,0	-	71,0	95,0
Lavoro	40	60	30,0	10,0	5,0	-	65,0	90,0
Politiche agricole	6	-	80,0	-	-	-	20,0	-
CFS	41	150	58,0	6,0	5,0	3,0	37,0	91,0
Salute	52	-	10,0	-	-	-	90,0	-
ACI	63	368	39,0	25,0	1,0	-	60,0	75,0
AGEA	10	-	-	-	-	-	100	-
CNR	65	-	16,0	-	8,0	-	76,0	-
CRI	10	4	17,0	18,0	32,0	37,0	51,0	45,0
ENAC	9	-	38,0	-	5,0	-	57,0	-
ENAM	-	-	75,0	-	25,0	-	-	-
ENEA	70	60	21,0	10,0	26,0	10,0	53,0	80,0
ENIT	6	-	10,0	-	-	-	90,0	-
ENPALS	28	-	25,0	-	30,0	-	45,0	-
FOFI	1	-	-	-	20,0	-	80,0	-
ICE	20	-	5,0	-	-	-	95,0	-
IIMS	3	-	31,0	-	23,0	-	46,0	-
INAIL	237	312	30,0	10,0	20,0	-	50,0	90,0
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	6	-	-	-	-	-	100	-
INPDAP	140	50	32,0	10,0	14,0	-	54,0	90,0
INPS	285	515	44,0	34,0	13,0	28,0	43,0	38,0
IPOST	13	-	-	-	-	-	100	-
IPSEMA	3	5	50,0	20,0	-	-	50,0	80,0
ISAE	12	-	25,0	-	15,0	-	60,0	-
ISFOL	4	-	15,0	-	15,0	-	70,0	-
ISPESL	37	11	27,0	40,0	9,0	-	64,0	60,0
ISS	40	-	28,0	-	22,0	-	50,0	-
ISTAT	128	-	17,0	-	12,0	-	71,0	-
UNI7RE	14	-	30,0	-	20,0	-	50,0	-
Totale Amministrazioni centrali	4.532	10.154	25,4	8,9	14,8	22,3	59,6	68,8
Totale Enti	1.204	1.325	29,9	23,8	14,5	11,5	55,6	64,5
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	5.736	11.479	26,3	10,6	14,7	21,0	58,8	68,3

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.4.4 Formazione, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	ALLIEVI INFORMATICI				ALLIEVI NON INFORMATICI			
	NUMERO GIORNATE ALLIEVO		NUMERO ALLIEVI		NUMERO GIORNATE ALLIEVO		NUMERO ALLIEVI	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	-	-	-	-	588	588	616	616
Consiglio di Stato	40	300	2	10	-	-	-	-
Corte dei conti	200	126	32	12	1.744	1.497	942	744
Presidenza del Consiglio	93	30	31	15	282	900	113	300
SSPA	48	75	6	6	60	163	52	81
Affari esteri	75	50	15	10	5.170	5.170	1.034	1.034
Ambiente	-	160	-	8	210	2.436	30	293
Attività produttive	100	151	50	448	1.468	400	750	200
Beni culturali	2.501	7.145	524	995	1.502	1.450	480	450
Comunicazioni	300	50	40	10	600	1.200	115	240
Difesa	22.000	24.311	4.000	1.843	26.294	36.270	5.133	5.152
Carabinieri	17.750	21.041	1.182	1.474	92.340	64.117	20.829	32.146
Politiche fiscali	227	41	42	11	4.342	8.128	539	976
Dogane	10	-	4	-	43.821	12.709	10.134	5.255
Entrate	-	-	400	400	18.500	4.000	8.000	2.000
Territorio	160	200	107	150	1.835	1.256	2.390	3.581
Guardia di finanza	638	1.080	238	252	12.600	11.440	2.950	2.813
Tesoro	135	537	90	59	401	401	135	135
Giustizia	2.239	1.766	523	457	2.239	20.188	749	5.400
Interno	829	1.611	388	532	16.802	16.802	4.303	4.303
Infrastrutture	305	254	44	99	750	574	250	53
Istruzione	5	176	1	11	6.847	4.667	2.759	7.000
Lavoro	-	-	-	-	1.618	1.618	426	426
Politiche agricole	40	40	5	5	1.528	1.184	632	490
CFS	150	550	10	90	2.400	1.850	160	370
Salute	37	137	25	51	1.372	817	392	312
ACI	1.893	1.677	1.872	996	741	715	607	599
AGEA	-	-	-	-	-	-	-	-
CNR	6	36	9	6	600	440	300	600
CRI	10	3	1	5	2	2	200	100
ENAC	20	21	5	7	1.200	2.000	600	1.000
ENAM	-	-	-	-	-	-	-	-
ENEA	150	150	30	30	150	150	80	80
ENIT	-	-	-	-	-	-	-	-
ENPALS	12	12	12	12	200	240	20	60
FOFI	-	-	-	-	-	-	-	-
ICE	350	350	20	20	-	-	-	-
IIMS	-	-	-	-	-	-	-	-
INAIL	4.030	1.320	619	480	2.368	3.800	470	1.730
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	13	13	2	2	2	2	10	10
INPDAP	62	210	27	35	3.864	2.072	644	670
INPS	5.091	8.631	338	576	15.344	28.187	8.671	8.912
IPOST	27	-	9	-	800	1.000	200	250
IPSEMA	50	30	7	7	1.520	800	190	190
ISAE	-	1	-	4	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-	30	-	6	-
ISPESL	43	98	16	13	132	46	22	6
ISS	60	60	20	20	-	500	-	80
ISTAT	260	297	75	91	3.011	3.118	920	1.010
UNIRE	-	-	-	-	40	8	4	4
Totale Amministrazioni centrali	47.882	59.831	7.759	6.948	245.313	199.825	63.913	74.370
Totale Enti	12.077	12.909	3.062	2.304	30.004	43.080	12.944	15.301
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	59.959	72.740	10.821	9.252	275.317	242.905	76.857	89.671

10.5 Spesa informatica – Informazioni di base

10.5.1 Volumi di spesa, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	SPESA TOTALE PER L'INFORMATICA (STIMA IN MIGLIAIA DI EURO)		SPESA INTERNA PER IL PERSONALE ICT (STIMA IN MIGLIAIA DI EURO)		SPESA ESTERNA PER BENI E SERVIZI (MIGLIAIA DI EURO)	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	3.640	5.687	1.901	1.930	1.739	3.757
Consiglio di Stato	6.788	6.428	1.152	1.287	5.636	5.141
Corte dei conti	18.833	19.187	7.779	7.895	11.054	11.292
Presidenza del Consiglio	10.149	7.879	2.449	2.339	7.700	5.540
SSPA	2.434	1.125	490	497	1.944	628
Affari esteri	18.106	19.654	3.544	4.562	14.562	15.092
Ambiente	2.556	3.521	346	351	2.210	3.170
Attività produttive	7.772	8.079	5.935	6.024	1.837	2.055
Beni culturali	63.622	65.937	48.862	49.595	14.760	16.342
Comunicazioni	5.041	3.428	2.247	2.281	2.794	1.147
Difesa	169.898	206.524	115.240	133.666	54.658	72.858
Carabinieri	272.564	259.731	210.486	219.345	62.078	40.386
Politiche fiscali	111.647	116.046	7.779	3.889	103.868	112.157
Dogane	67.781	64.689	11.726	11.902	56.055	52.787
Entrate	230.714	225.103	12.878	13.071	217.836	212.032
Territorio	68.303	70.811	12.475	12.545	55.828	58.266
Guardia di finanza	38.230	35.981	11.265	10.673	26.965	25.308
Tesoro	167.182	214.522	17.344	17.604	149.838	196.918
Giustizia	187.565	170.656	16.623	16.463	170.942	154.193
Interno	246.867	216.504	109.334	147.059	137.533	69.445
Infrastrutture	89.048	81.921	19.677	19.797	69.371	62.124
Istruzione	98.163	59.106	1.383	1.433	96.780	57.673
Lavoro	29.156	40.195	8.355	8.480	20.801	31.715
Politiche agricole	17.468	21.133	230	234	17.238	20.899
CFS	7.198	10.069	3.198	5.585	4.000	4.484
Salute	35.933	22.057	1.066	1.521	34.867	20.536
ACI	68.631	93.422	3.535	39.761	65.096	53.661
AGEA	35.721	35.762	321	362	35.400	35.400
CNR	5.928	4.218	2.035	2.356	3.893	1.862
CRI	1.189	1.710	464	507	725	1.203
ENAC	2.774	4.059	429	507	2.345	3.552
ENAM	476	652	107	109	369	543
ENEA	13.201	15.417	4.857	4.929	8.344	10.488
ENIT	849	1.134	214	217	635	917
ENPALS	2.831	3.069	607	1.051	2.224	2.018
FOFI	138	140	36	36	102	104
ICE	11.770	9.936	714	725	11.056	9.211
IIMS	149	190	143	145	6	45
INAIL	123.622	111.789	19.748	19.899	103.874	91.890
INCA	15	14	-	-	15	14
INEA	846	357	286	217	560	140
INPDAP	39.964	55.287	10.356	10.149	29.608	45.138
INPS	183.783	161.135	29.389	28.997	154.394	132.138
IPOST	6.673	4.369	321	471	6.352	3.898
IPSEMA	2.211	1.513	286	290	1.925	1.223
ISAE	1.807	541	429	435	1.378	106
ISFOL	933	1.766	143	145	790	1.621
ISPESL	4.157	4.066	2.393	2.428	1.764	1.638
ISS	3.628	3.250	1.428	1.450	2.200	1.800
ISTAT	14.709	16.385	4.571	4.929	10.138	11.456
UNIRE	2.705	2.762	571	507	2.134	2.255
Totale Amministrazioni centrali	1.976.656	1.955.973	633.762	700.028	1.342.894	1.255.945
Totale Enti (*)	528.710	593.266	83.383	120.626	445.327	472.640
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	2.505.366	2.549.238	717.145	820.653	1.788.221	1.728.585

(*) In questa e nelle successive tabelle, i totali relativi all'acquisto di beni e servizi comprendono anche impegni di spesa per circa 60 milioni di euro, sempre di natura informatica, non indicati nel dettaglio delle singole amministrazioni. Essi riguardano, tra l'altro, cablaggi, formazione, infrastrutture di sicurezza ecc. Si tratta di interventi che si collocano in più generali programmi di investimento, la cui copertura finanziaria è assicurata da capitoli non esplicitamente destinati all'informatica.

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.5.2 Modalità di acquisizione, anno 2004

AMMINISTRAZIONE	SPESA PER L'ACQUISTO BENI E SERVIZI (MIGLIAIA DI EURO)	GARA (%)	TRATTATIVA PRIVATA (%)	CONVENZIONI CON CENTRALE ACQUISTI (%)	ACQUISTI IN ECONOMIA (%)
Avvocatura	3.757	41,4	-	17,1	41,4
Consiglio di Stato	5.141	4,6	35,2	1,2	58,9
Corte dei conti	11.292	44,8	31,2	24,0	-
Presidenza del Consiglio	5.540	17,5	40,9	28,9	12,7
SSPA	628	8,8	91,1	-	0,2
Affari esteri	15.092	12,6	4,7	2,0	80,7
Ambiente	3.170	25,8	34,4	13,0	26,7
Attività produttive	2.055	12,6	73,5	-	13,9
Beni culturali	16.342	6,0	37,5	24,3	32,2
Comunicazioni	1.147	-	79,9	9,2	10,9
Difesa	72.858	38,6	22,8	16,0	22,6
Carabinieri	40.386	45,6	40,4	7,4	6,6
Politiche fiscali	112.157	1,4	98,5	-	0,1
Dogane	52.787	2,0	98,0	-	-
Entrate	212.032	-	99,5	0,5	-
Territorio	58.266	-	100	-	-
Guardia di finanza	25.308	1,6	59,5	13,6	25,3
Tesoro	196.918	64,7	29,1	3,5	2,7
Giustizia	154.193	27,9	70,9	1,3	-
Interno	69.445	8,0	51,7	20,1	20,3
Infrastrutture	62.124	23,6	50,5	22,5	3,3
Istruzione	57.673	69,0	21,7	4,0	5,3
Lavoro	31.715	59,2	15,6	0,9	24,3
Politiche agricole	20.899	1,3	98,0	0,5	0,1
CFS	4.484	33,5	66,5	-	-
Salute	20.536	90,6	0,8	5,5	3,1
ACI	53.661	1,3	97,1	0,1	1,6
AGEA	35.400	100	-	-	-
CNR	1.862	23,4	16,9	8,3	51,3
CRI	1.203	-	50,0	25,2	24,9
ENAC	3.552	11,5	88,5	-	-
ENAM	543	96,7	3,3	-	-
ENEA	10.488	3,1	74,5	1,0	21,4
ENIT	917	38,1	61,9	-	-
ENPALS	2.018	25,9	37,9	29,9	6,3
FOFI	104	-	78,8	21,2	-
ICE	9.211	6,7	93,3	-	-
IIMS	45	-	91,1	8,9	-
INAIL	91.890	39,8	57,8	0,1	2,3
INCA	14	-	50,0	-	50,0
INEA	140	-	22,9	70,0	7,1
INPDAP	45.138	2,0	97,1	0,9	-
INPS	132.138	40,7	53,3	-	4,1
IPOST	3.898	98,6	0,8	-	0,5
IPSEMA	1.223	-	100	-	-
ISAE	106	100	-	-	-
ISFOL	1.621	35,0	47,6	-	17,4
ISPESL	1.638	5,5	10,1	51,0	33,3
ISS	1.800	-	33,3	-	66,7
ISTAT	11.456	61,1	25,2	13,7	-
UNIRE	2.255	6,4	92,9	0,5	0,2
Totale Amministrazioni centrali	1.255.945	26,4	61,5	5,5	6,6
Totale Enti	472.640	30,1	66,0	0,9	3,0
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	1.728.585	27,4	62,8	4,3	5,6

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.5.3 Ripartizione per attività della spesa, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	SPESA ESTERNA PER ATTIVITÀ DI SVILUPPO (MIGLIAIA DI EURO)		SPESA ESTERNA PER ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE E GESTIONE (MIGLIAIA DI EURO)	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	685	2.501	1.054	1.256
Consiglio di Stato	1.900	1.592	3.736	3.549
Corte dei conti	5.297	8.011	5.757	3.281
Presidenza del Consiglio	5.790	4.248	1.910	1.292
SSPA	1.136	79	808	549
Affari esteri	6.702	7.089	7.860	8.003
Ambiente	1.574	1.967	636	1.203
Attività produttive	694	1.028	1.143	1.027
Beni culturali	7.156	9.412	7.604	6.930
Comunicazioni	2.242	627	552	520
Difesa	34.756	52.041	19.902	20.817
Carabinieri	47.109	29.672	14.969	10.714
Politiche fiscali	64.181	69.353	39.687	42.804
Dogane	24.780	26.282	31.275	26.505
Entrate	110.598	96.205	107.238	115.827
Territorio	33.460	35.642	22.368	22.624
Guardia di finanza	15.741	13.845	11.224	11.463
Tesoro	93.517	128.475	56.321	68.443
Giustizia	60.909	45.153	110.033	109.040
Interno	120.706	34.261	16.827	35.184
Infrastrutture	20.878	36.529	48.493	25.595
Istruzione	22.162	9.032	74.618	48.641
Lavoro	14.059	20.636	6.742	11.079
Politiche agricole	4.257	6.240	12.981	14.659
CFS	2.400	1.930	1.600	2.554
Salute	13.303	10.700	21.564	9.836
ACI	28.498	24.602	36.598	29.059
AGEA	-	-	35.400	35.400
CNR	3.174	1.221	719	641
CRI	365	686	360	517
ENAC	440	1.829	1.905	1.723
ENAM	13	187	356	356
ENEA	3.021	4.558	5.323	5.930
ENIT	132	483	503	434
ENPALS	550	661	1.674	1.357
FOFI	9	11	93	93
ICE	4.826	2.875	6.230	6.336
IIMS	5	27	1	18
INAIL	26.166	30.387	77.708	61.503
INCA	8	7	7	7
INEA	360	35	200	105
INPDAP	14.372	30.561	15.236	14.577
INPS	69.233	73.297	85.161	58.841
IPOST	4.778	2.431	1.574	1.467
IPSEMA	1.051	349	874	874
ISAE	1.208	39	170	67
ISFOL	160	821	630	800
ISPESL	1.022	1.048	742	590
ISS	1.220	980	980	820
ISTAT	2.746	5.281	7.392	6.175
UNIRE	1.062	1.108	1.072	1.147
Totale Amministrazioni centrali	715.992	652.550	626.902	603.395
Totale Enti	164.419	192.205	280.908	280.435
Totale Amministrazioni centrali ed Enti	880.411	844.755	907.810	883.830

10.5.4 Note ai dati

Carabinieri	Le PdL del 2003, sono state ridotte da circa 88mila a circa 46mila.
AGEA	Nell'indicare l'impegno di spesa 2004 per le attività informatiche, dal corrispettivo forfetario omnicomprensivo attualmente vigente, pari 75,191 milioni di euro, è stato sottratto il 53%, corrispondente alla percentuale del peso dei servizi ingegneristici presi a base per la determinazione del corrispettivo forfetario.
Salute	La riduzione del 40% della spesa informatica è dovuta ai circa 11 milioni di euro aggiuntivi sostenuti nel 2003 per la contemporanea presenza del vecchio e del nuovo gestore del sistema informativo durante la fase del passaggio di consegne.
Istruzione	La spesa 2004 è influenzata dalla procedura di "riconoscimento di debito" avviata a seguito dell'annullamento del contratto di outsourcing avvenuto con sentenza del Consiglio di Stato a gennaio 2004.
ISTAT	La spesa 2004 comprende circa 2,5 milioni di euro per servizi di manutenzione software applicativo acquisiti tramite una licitazione privata aggiudicata nel 2002.
ENPALS	L'importo valorizzato in modalità di acquisizione 'convenzione centrale acquisti', comprende sia le spese per gli approvvigionamenti effettuati tramite Consip (426.000 euro), sia quelle sostenute aderendo a contratti quadro tramite il Cnipa (241.200 euro).
Spesa Enti	I totali relativi all'acquisto di beni e servizi comprendono anche impegni di spesa per circa 60 milioni di euro, sempre di natura informatica, non indicati nel dettaglio delle singole amministrazioni. Essi riguardano, tra l'altro, cablaggi, formazione, infrastrutture di sicurezza ecc. Si tratta di interventi che si collocano in più generali programmi di investimento, la cui copertura finanziaria è assicurata da capitoli non esplicitamente destinati all'informatica.

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.6 Indicatori

10.6.1 Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	PDL/DIPENDENTI INFORMATIZZABILI		PDL CENTRALI/DIPENDENTI INFORMATIZZABILI CENTRALI		PDL PERIFERICHE/DIPENDENTI INFORMATIZZABILI PERIFERICI	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	1,00	1,08	1,09	1,36	0,96	0,95
Consiglio di Stato	1,56	1,65	1,16	1,19	1,72	1,86
Corte dei conti	1,02	1,05	1,15	1,24	0,83	0,80
Presidenza del Consiglio	1,43	1,40	1,43	1,40	-	-
SSPA	1,26	1,90	0,97	1,85	1,53	1,95
Affari esteri	1,52	1,52	1,33	1,38	1,70	1,63
Ambiente	1,00	1,84	1,00	1,84	-	-
Attività produttive	0,99	0,99	1,03	1,04	0,50	0,47
Beni culturali	0,54	0,57	0,95	0,97	0,50	0,53
Comunicazioni	0,87	1,05	0,92	1,25	0,84	0,89
Difesa	0,93	1,30	0,89	1,30	0,94	1,30
Carabinieri	0,53	0,48	0,91	0,87	0,52	0,47
Politiche fiscali	1,28	0,95	1,55	1,15	1,10	0,84
Dogane	1,01	1,06	1,13	1,11	0,99	1,05
Entrate	0,80	0,90	0,96	1,14	0,79	0,89
Territorio	0,94	1,02	1,01	1,04	0,94	1,02
Guardia di finanza	0,62	0,71	1,10	1,09	0,59	0,69
Tesoro	1,11	1,18	1,06	1,01	1,14	1,31
Giustizia	0,65	0,61	1,65	1,28	0,61	0,58
Interno	0,85	0,96	0,94	1,21	0,83	0,89
Infrastrutture	0,61	0,56	1,31	1,23	0,48	0,43
Istruzione	0,97	0,92	1,86	1,38	0,80	0,80
Lavoro	0,90	1,02	1,10	1,10	0,86	1,01
Politiche agricole	1,88	2,16	1,51	2,39	2,07	2,05
CFS	0,77	1,20	0,81	0,94	0,76	1,25
Salute	0,88	1,27	1,03	1,17	0,61	1,44
ACI	1,08	1,07	1,13	1,07	1,07	1,07
AGEA	0,95	0,95	0,95	0,95	-	-
CNR	1,00	0,09	1,00	1,07	-	-
CRI	1,53	1,61	1,13	1,30	1,89	1,82
ENAC	0,72	0,86	0,94	1,18	0,59	0,68
ENAM	0,67	1,00	0,67	1,00	-	-
ENEA	2,18	0,66	1,01	1,01	2,68	0,63
ENIT	0,61	0,60	1,43	1,39	-	-
ENPALS	1,00	1,01	1,00	1,09	0,99	0,91
FOFI	1,19	1,24	1,19	1,24	-	-
ICE	1,14	1,10	1,12	1,10	1,16	1,10
IIMS	1,32	1,30	1,32	1,30	-	-
INAIL	1,15	1,14	1,37	1,32	1,12	1,11
INCA	5,67	5,67	1,50	1,50	-	-
INEA	1,28	1,28	1,20	1,20	1,45	1,45
INPDAP	1,17	1,21	1,34	1,38	1,12	1,16
INPS	0,98	1,04	1,08	1,29	0,97	1,02
IPOST	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
IPSEMA	1,16	1,10	1,45	1,29	1,10	1,06
ISAE	1,01	1,12	1,01	1,12	-	-
ISFOL	1,01	1,00	1,01	1,00	-	-
ISPESL	1,27	1,35	1,26	1,32	1,28	1,37
ISS	1,57	1,53	1,57	1,53	-	-
ISTAT	1,54	1,67	1,53	1,64	1,68	2,00
UNIRE	1,33	0,94	1,35	0,94	-	1,00
Amministrazioni centrali	0,77	0,83	1,08	1,22	0,72	0,77
Enti	1,09	1,00	1,26	1,32	1,05	0,92
Amministrazioni centrali ed Enti	0,81	0,86	1,11	1,24	0,76	0,79

10.6.2 Incidenza dei PC portatili, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

AMMINISTRAZIONE	PC PORTATILI / PC TOTALI (*)		PC PORTATILI / DIPENDENTI INFORMATIZZABILI	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	16,6	15,3	19,9	19,4
Consiglio di Stato	5,0	10,9	8,2	20,3
Corte dei conti	15,2	17,9	18,2	23,0
Presidenza del Consiglio	7,7	7,7	12,0	11,7
SSPA	19,1	12,0	29,7	26,0
Affari esteri	3,9	3,9	6,1	6,1
Ambiente	19,2	11,7	23,8	24,4
Attività produttive	7,1	7,7	7,5	8,2
Beni culturali	4,2	5,1	2,4	3,1
Comunicazioni	12,8	13,2	12,9	16,0
Difesa	7,3	7,5	7,3	10,5
Carabinieri	13,5	16,3	8,3	9,4
Politiche fiscali	3,2	2,2	4,3	2,1
Dogane	11,5	30,5	13,1	46,4
Entrate	6,7	7,1	5,7	6,9
Territorio	1,4	1,5	1,3	1,5
Guardia di finanza	12,2	10,8	8,6	8,6
Tesoro	2,2	6,2	2,5	7,8
Giustizia	22,3	25,1	18,6	20,5
Interno	3,0	3,3	2,7	3,3
Infrastrutture	10,7	10,5	7,3	6,6
Istruzione	2,6	2,6	2,6	2,5
Lavoro	29,6	27,4	37,8	38,7
Politiche agricole	5,3	8,7	10,6	20,7
CFS	8,1	8,3	6,8	10,8
Salute	6,8	5,1	6,4	6,9
ACI	4,4	5,5	5,0	6,3
AGEA	2,1	2,1	2,0	2,0
CNR	14,6	14,6	17,1	1,5
CRI	18,8	17,8	35,3	34,8
ENAC	15,5	12,3	13,3	12,1
ENAM	-	-	-	-
ENEA	21,4	21,4	59,6	18,1
ENIT	1,3	1,3	0,8	0,8
ENPALS	16,0	12,3	18,9	14,1
FOFI	3,8	10,3	4,8	14,3
ICE	1,8	2,2	2,1	2,4
IIMS	9,3	14,3	13,5	21,6
INAIL	14,4	14,4	19,4	19,1
INCA	8,1	8,1	50,0	50,0
INEA	18,5	18,5	29,1	29,1
INPDAP	3,0	4,1	3,6	5,2
INPS	7,5	8,0	8,0	9,0
IPOST	12,2	12,0	13,9	13,7
IPSEMA	11,4	13,3	15,0	16,9
ISAE	4,3	4,6	4,5	5,4
ISFOL	5,0	5,0	5,3	5,2
ISPESL	15,9	15,5	24,0	24,8
ISS	17,6	17,6	33,7	32,8
ISTAT	5,2	4,9	8,5	8,6
UNIRE	2,6	5,0	3,5	5,0
Amministrazioni centrali	10,5	11,8	9,0	11,1
Enti	9,3	9,6	11,2	10,6
Amministrazioni centrali ed Enti	10,3	11,4	9,3	11,0

(*) Il totale dei PC comprende sia i desktop che i portatili

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.6.3 Connettività delle sedi, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

AMMINISTRAZIONE	SEDI CONNESSE IN RETE LOCALE / TOTALE SEDI		SEDI CONNESSE IN RETE GEOGRAFICA / TOTALE SEDI	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	100	100	100	100
Consiglio di Stato	100	100	100	100
Corte dei conti	97,2	100	97,2	100
Presidenza del Consiglio	91,7	100	91,7	100
SSPA	100	100	100	100
Affari esteri	100	100	81,5	81,5
Ambiente	100	100	-	-
Attività produttive	100	100	100	100
Beni culturali	33,6	41,7	14,4	21,1
Comunicazioni	54,5	54,5	10,6	10,6
Difesa	60,0	75,2	34,4	54,6
Carabinieri	100	100	100	100
Politiche fiscali	94,0	100	94,0	100
Dogane	100	100	100	100
Entrate	100	100	100	100
Territorio	64,9	100	64,9	100
Guardia di finanza	27,0	49,6	77,2	76,3
Tesoro	100	100	100	100
Giustizia	98,9	100	73,0	73,5
Interno	37,4	60,0	34,1	52,8
Infrastrutture	41,8	4,4	41,4	0,2
Istruzione	3,2	3,2	2,4	2,4
Lavoro	100	100	100	100
Politiche agricole	99,3	96,2	99,3	96,2
CFS	8,0	8,0	100	100
Salute	47,9	69,0	5,0	7,1
ACI	98,2	100	98,2	100
AGEA	100	100	100	100
CNR	100	100	100	100
CRI	100	100	35,0	60,0
ENAC	63,6	81,5	100	100
ENAM	-	-	-	-
ENEA	100	100	100	100
ENIT	4,8	5,0	-	-
ENPALS	100	100	100	100
FOFI	100	100	-	-
ICE	80,0	86,0	80,0	86,0
IIMS	100	100	-	-
INAIL	100	100	100	100
INCA	75,0	75,0	-	-
INEA	10,0	10,0	-	-
INPDAP	100	100	100	100
INPS	100	100	100	100
IPOST	66,7	66,7	66,7	-
IPSEMA	100	100	100	100
ISAE	100	100	-	-
ISFOL	100	100	100	100
ISPESL	65,9	70,5	61,4	65,9
ISS	100	100	100	100
ISTAT	100	100	100	100
UNIRE	100	100	100	100
Amministrazioni centrali	66,2	74,2	71,2	77,3
Enti	93,2	94,7	91,2	92,9
Amministrazioni centrali ed Enti	68,3	75,8	72,7	78,5

10.6.4 Connettività interna delle postazioni di lavoro, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

AMMINISTRAZIONE	POSTAZIONI IN RETE LOCALE / POSTAZIONI TOTALI		POSTAZIONI IN RETE GEOGRAFICA / POSTAZIONI TOTALI	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	99,9	99,9	100	100
Consiglio di Stato	76,0	78,9	40,7	78,9
Corte dei conti	83,3	84,7	83,3	84,7
Presidenza del Consiglio	88,1	88,1	1,3	1,3
SSPA	98,6	59,6	98,6	59,6
Affari esteri	88,6	88,7	12,9	12,8
Ambiente	100	100	-	-
Attività produttive	92,9	92,3	73,4	70,8
Beni culturali	47,3	51,5	13,3	16,9
Comunicazioni	57,3	55,0	4,2	17,6
Difesa	59,8	62,1	52,9	58,8
Carabinieri	85,3	82,2	85,3	82,2
Politiche fiscali	95,3	97,8	95,3	97,8
Dogane	75,6	66,1	75,6	66,1
Entrate	100	99,8	100	99,8
Territorio	94,8	98,5	94,8	98,5
Guardia di finanza	39,4	48,8	39,4	48,8
Tesoro	89,1	98,9	69,3	92,3
Giustizia	74,7	74,9	54,2	50,3
Interno	48,9	53,6	35,0	49,6
Infrastrutture	55,3	58,9	64,4	59,3
Istruzione	98,4	98,4	76,2	78,9
Lavoro	58,9	61,6	54,4	61,6
Politiche agricole	100	80,0	100	80,0
CFS	84,2	81,1	84,2	81,1
Salute	45,9	75,1	30,6	32,9
ACI	100	100	100	100
AGEA	23,3	23,3	-	-
CNR	85,4	85,4	85,4	85,4
CRI	54,4	54,4	19,4	17,2
ENAC	97,1	94,3	100	97,0
ENAM	100	100	-	-
ENEA	17,9	17,9	67,9	67,9
ENIT	99,3	99,3	-	-
ENPALS	-	-	100	99,8
FOFI	100	89,7	-	-
ICE	98,1	97,8	98,1	97,8
IIMS	92,6	89,3	-	-
INAIL	100	100	100	100
INCA	78,4	78,4	-	-
INEA	53,6	53,6	-	-
INPDAP	100	100	100	100
INPS	84,7	92,0	84,7	92,0
IPOST	87,8	88,0	87,8	8,4
IPSEMA	88,6	86,7	88,6	86,7
ISAE	97,6	100	-	-
ISFOL	80,0	95,0	80,0	95,0
ISPESL	59,0	57,4	5,3	5,4
ISS	70,6	70,6	0,3	0,3
ISTAT	83,6	77,2	83,6	77,2
UNIRE	100	89,7	-	-
Amministrazioni centrali	71,2	72,3	59,5	62,9
Enti	85,7	88,3	82,8	84,9
Amministrazioni centrali ed Enti	73,9	75,0	63,9	66,7

10.6.5 PdL con accesso ad internet, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

AMMINISTRAZIONE	PdL CON INTERNET / PdL TOTALI	
	2003	2004
Avvocatura	38,6	45,7
Consiglio di Stato	59,7	98,1
Corte dei conti	83,3	84,7
Presidenza del Consiglio	88,1	88,1
SSPA	100	86,6
Affari esteri	61,2	65,1
Ambiente	100	100
Attività produttive	90,1	92,3
Beni culturali	35,6	47,6
Comunicazioni	57,8	54,9
Difesa	15,2	14,1
Carabinieri	85,3	82,2
Politiche fiscali	19,6	60,7
Dogane	11,9	11,2
Entrate	0,0	100
Territorio	3,3	4,0
Guardia di finanza	12,2	18,1
Tesoro	82,0	73,8
Giustizia	46,8	45,6
Interno	11,6	16,3
Infrastrutture	19,9	24,5
Istruzione	37,0	44,8
Lavoro	54,4	61,6
Politiche agricole	24,7	22,2
CFS	83,5	91,0
Salute	76,8	84,5
ACI	22,7	23,6
AGEA	100	100
CNR	85,4	85,4
CRI	40,6	50,0
ENAC	100	97,0
ENAM	30,0	60,0
ENEA	78,6	78,6
ENIT	85,5	85,5
ENPALS	100	97,8
FOFI	100	89,7
ICE	98,2	97,8
IIMS	90,7	87,5
INAIL	100	100
INCA	24,3	24,3
INEA	55,6	55,6
INPDAP	33,7	42,5
INPS	92,5	92,0
IPOST	87,8	88,0
IPSEMA	96,4	94,4
ISAE	97,6	100
ISFOL	80,0	95,0
ISPESL	52,4	49,7
ISS	70,6	70,6
ISTAT	83,6	77,2
UNIRE	50,4	50,2
Amministrazioni centrali	35,9	43,8
Enti	81,6	81,6
Amministrazioni centrali ed Enti	44,2	50,1

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.6.6 Messaggi di posta scambiati, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	E-MAIL SCAMBIATE INTERNAMENTE / NUMERO DI CASELLE DI POSTA ELETTRONICA		E-MAIL SCAMBIATE CON L'ESTERNO / NUMERO DI CASELLE DI POSTA ELETTRONICA	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	175	203	90	144
Consiglio di Stato	246	278	246	610
Corte dei conti	545	583	455	542
Presidenza del Consiglio	1.081	1.263	2.105	2.175
SSPA	1.059	1.149	1.907	1.724
Affari esteri	926	1.140	926	1.140
Ambiente	420	483	-	207
Attività produttive	600	635	669	1.422
Beni culturali	596	621	2.099	2.016
Comunicazioni	287	59	244	902
Difesa	406	338(*)(*)
Carabinieri	1.115	2.680	506	703
Politiche fiscali	810	218	220	193
Dogane	422	520	173	175
Entrate	1.041	759	454	150
Territorio	897	1.026	381	191
Guardia di finanza	100	133	30	45
Tesoro	800	2.205	1.310	741
Giustizia	77	142	193	335
Interno	1.687	1.427	107	393
Infrastrutture	264	250	160	148
Istruzione	175	460	1.216	3.863
Lavoro	385	385	308	353
Politiche agricole	4.724	3.753	8.007	5.904
CFS	1.016	1.336	2.729	2.778
Salute	242	196	556	1.172
ACI	1.186	1.800	166	161
AGEA	-	-	-	-
CNR	200	1.604	850	824
CRI	38	78	138	261
ENAC	323	471	269	392
ENAM	1.100	1.000	135	200
ENEA	588	588	1.029	1.029
ENIT	200	267	1.200	1.200
ENPALS	30	25	61	47
FOFI	-	9	3.750	1.364
ICE	502	716	1.024	3.529
IIMS	160	160	1.000	1.000
INAIL	359	641	226	425
INCA	17	17	194	194
INEA	86	250	-	-
INPDAP	1.480	2.056	403	474
INPS	136	182	24	46
IPOST	1.538	1.625	451	475
IPSEMA	600	615	20	31
ISAE	44	-	8	349
ISFOL	525	556	588	778
ISPESL	1.100	-	-	-
ISS	584	768	5.468	5.753
ISTAT	824	517	431	569
UNIRE	320	414	880	959
Amministrazioni centrali	562	743	459	433
Enti	405	732	430	574
Amministrazioni centrali ed Enti	517	740	451	465

(*) I dati della Difesa non sono stati considerati perché non confrontabili

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.6.7 Spesa informatica, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)

AMMINISTRAZIONE	SPESA INFORMATICA / POSTAZIONI DI LAVORO		SPESA INFORMATICA / DIPENDENTI	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	2,86	4,11	2,90	4,46
Consiglio di Stato	3,79	3,14	6,53	5,11
Corte dei conti	5,51	5,08	5,33	5,50
Presidenza del Consiglio	3,41	2,64	5,28	4,00
SSPA	4,95	1,84	12,11	5,57
Affari esteri	2,26	2,44	3,48	3,85
Ambiente	2,00	2,75	3,90	5,50
Attività produttive	4,46	4,47	4,21	4,26
Beni culturali	5,65	5,80	2,87	3,08
Comunicazioni	2,75	1,67	2,65	1,85
Difesa	2,61	2,50	0,82	1,00
Carabinieri	5,94	5,36	2,52	2,32
Politiche fiscali	17,35	23,81	20,81	21,39
Dogane	7,24	4,83	7,03	6,74
Entrate	8,10	6,67	6,59	6,20
Territorio	6,46	6,34	5,93	6,30
Guardia di finanza	2,03	1,67	0,59	0,56
Tesoro	11,60	14,06	13,06	16,36
Giustizia	2,69	2,48	1,79	1,63
Interno	4,84	3,75	1,46	1,24
Infrastrutture	7,55	6,58	4,80	4,13
Istruzione	13,89	8,37	11,89	7,55
Lavoro	3,52	4,38	3,70	5,21
Politiche agricole	4,50	4,36	7,04	8,04
CFS	1,44	1,37	0,88	1,24
Salute	8,89	6,07	13,97	8,87
ACI	13,43	18,71	19,49	26,72
AGEA	28,69	28,72	101,48	105,18
CNR	7,23	5,14	0,77	0,54
CRI	0,74	0,95	0,58	0,93
ENAC	2,84	3,83	2,42	3,77
ENAM	9,52	10,86	5,74	8,46
ENEA	4,71	5,51	13,11	4,65
ENIT	5,59	7,46	3,47	4,54
ENPALS	7,91	6,60	9,41	7,62
FOFI	5,30	4,84	6,56	6,68
ICE	6,75	6,71	7,86	7,54
IIMS	2,76	3,39	3,82	4,75
INAIL	7,50	6,78	9,76	9,00
INCA	0,41	0,38	0,75	0,70
INEA	3,02	1,28	4,86	2,05
INPDAP	4,59	5,84	4,76	6,56
INPS	4,39	4,30	5,07	4,85
IPOST	15,41	9,93	17,56	11,29
IPSEMA	7,90	5,29	10,38	6,44
ISAE	11,02	3,13	11,43	3,68
ISFOL	2,33	4,41	2,35	4,64
ISPESL	6,74	6,26	3,42	3,90
ISS	1,07	0,96	2,04	1,78
ISTAT	3,60	3,51	5,57	5,90
UNIRE	9,95	7,92	13,13	8,35
Amministrazioni centrali	5,02	4,47	2,42	2,37
Enti	5,75	6,66	6,41	7,29
Amministrazioni centrali ed Enti	5,15	4,84	2,79	2,81

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.6.8 Confronto della spesa esterna annua, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

AMMINISTRAZIONE	VARIAZIONE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE		IMPEGNI DI SPESA PER GESTIONE/MANUTENZIONE SU TOTALE SPESA ESTERNA (%)		SPESA ESTERNA DELL'AMMINISTRAZIONE SUL TOTALE COMPARTO (%)	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	17,8	116,0	60,6	33,4	0,1	0,3
Consiglio di Stato	-19,9	-8,8	66,3	69,0	0,4	0,4
Corte dei conti	-34,0	2,2	52,1	29,1	0,8	0,9
Presidenza del Consiglio	42,0	-28,1	24,8	23,3	0,6	0,4
SSPA	-12,3	-67,7	41,6	87,4	0,1	0,1
Affari esteri	-7,8	3,6	54,0	53,0	1,1	1,2
Ambiente	-49,3	43,4	28,8	37,9	0,2	0,3
Attività produttive	-24,2	11,9	62,2	50,0	0,1	0,2
Beni culturali	34,8	10,7	51,5	42,4	1,1	1,3
Comunicazioni	90,1	-58,9	19,8	45,3	0,2	0,1
Difesa	-25,6	33,3	36,4	28,6	4,1	5,8
Carabinieri	-51,5	-34,9	24,1	26,5	4,6	3,2
Politiche fiscali	-	-	38,2	38,2	7,7	8,9
Dogane	-	-	55,8	50,2	4,2	4,2
Entrate	-	-	49,2	54,6	16,2	16,9
Territorio	-	-	40,1	38,8	4,2	4,6
Guardia di finanza	-54,8	-6,1	41,6	45,3	2,0	2,0
Tesoro	-5,1	31,4	37,6	34,8	11,2	15,7
Giustizia	-0,6	-9,8	64,4	70,7	12,7	12,3
Interno	105,9	-49,5	12,2	50,7	10,2	5,5
Infrastrutture	33,0	-10,4	69,9	41,2	5,2	4,9
Istruzione	-11,2	-40,4	77,1	84,3	7,2	4,6
Lavoro	76,2	52,5	32,4	34,9	1,5	2,5
Politiche agricole	2,1	21,2	75,3	70,1	1,3	1,7
CFS	-4,8	12,1	40,0	57,0	0,3	0,4
Salute	14,9	-41,1	61,8	47,9	2,6	1,6
ACI	-7,8	-17,6	56,2	54,2	14,6	13,0
AGEA	-40,1	-	100	100	7,9	8,6
CNR	-1,2	-52,2	18,5	34,4	0,9	0,5
CRI	25,4	65,9	49,7	43,0	0,2	0,3
ENAC	26,0	51,5	81,2	48,5	0,5	0,9
ENAM	16,0	47,2	96,5	65,6	0,1	0,1
ENEA	4,7	25,7	63,8	56,5	1,9	2,5
ENIT	-28,7	44,4	79,2	47,3	0,1	0,2
ENPALS	22,1	-9,3	75,3	67,2	0,5	0,5
FOFI	-30,6	2,0	91,2	89,4
ICE	-7,5	-16,7	56,3	68,8	2,5	2,2
IIMS	-83,3	650,0	16,7	40,0
INAIL	-3,8	-11,5	74,8	66,9	23,3	22,3
INCA	-54,5	-6,7	46,7	50,0
INEA	128,6	-75,0	35,7	75,0	0,1	..
INPDAP	-8,5	52,5	51,5	32,3	6,6	10,9
INPS	-1,4	-14,4	55,2	44,5	34,7	32,0
IPOST	-70,8	-38,6	24,8	37,6	1,4	0,9
IPSEMA	5,2	-36,5	45,4	71,5	0,4	0,3
ISAE	16,1	-92,3	12,3	63,2	0,3	..
ISFOL	-42,5	105,2	79,7	49,4	0,2	0,4
ISPESL	-1,0	-7,1	42,1	36,0	0,4	0,4
ISS	12,6	-18,2	44,5	45,6	0,5	0,4
ISTAT	-36,6	13,0	72,9	53,9	2,3	2,8
UNIRE	-0,1	5,7	50,2	50,9	0,5	0,5
Amministrazioni centrali	-7,9	-6,5	46,7	48,0	100	100
Enti	-11,7	6,1	63,1	59,3	100	100
Amministrazioni centrali ed Enti	-8,9	-3,3	50,8	51,0		

10.6.9 Indicatori tecnologici, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONE	GIGABYTE / POSTAZIONI DI LAVORO		GIGABYTE DB / POSTAZIONI DI LAVORO	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	1,08	0,99	0,03	0,04
Consiglio di Stato	0,41	0,87	0,23	0,20
Corte dei conti	0,79	0,73	0,05	0,06
Presidenza del Consiglio	0,44	0,44	0,01	0,01
SSPA	3,56	2,90	0,00	0,00
Affari esteri	0,40	0,40	0,04	0,04
Ambiente	3,52	3,91	2,21	2,21
Attività produttive	2,01	1,93	0,41	0,42
Beni culturali	3,59	6,12	0,07	0,07
Comunicazioni	0,32	0,29	0,01	0,01
Difesa	0,41	0,24	0,02	0,02
Carabinieri	13,76	27,86	0,01	0,86
Politiche fiscali	4,52	7,70	1,01	0,91
Dogane	0,36	0,26	0,03	0,04
Entrate	0,91	0,00	0,26	0,25
Territorio	0,95	0,90	1,39	1,37
Guardia di finanza	0,52	0,50	0,07	0,06
Tesoro	1,29	4,59	0,09	0,10
Giustizia	0,01	0,01	0,00	0,02
Interno	1,22	1,49	0,22	0,24
Infrastrutture	0,70	1,08	0,02	0,01
Istruzione	1,81	1,81	0,03	0,03
Lavoro	1,98	1,79	0,00	0,00
Politiche agricole	0,61	1,27	0,13	0,10
CFS	1,45	1,20	0,11	0,13
Salute	5,09	5,67	0,04	0,04
ACI	8,55	9,81	0,23	0,41
AGEA	0,00	0,00	0,64	0,64
CNR	0,57	1,37	0,12	0,08
CRI	0,56	0,92	0,08	0,09
ENAC	2,15	5,19	0,01	0,01
ENAM	0,08	0,07	0,04	0,03
ENEA	0,54	0,54	0,11	0,01
ENIT	0,66	0,66	0,01	0,01
ENPALS	0,00	0,00	0,15	0,12
FOFI	7,69	6,90	1,50	1,38
ICE	2,29	2,70	0,09	0,10
IIMS	0,00	0,00	0,11	0,11
INAIL	1,92	1,92	0,21	0,21
INCA	0,16	0,16	0,00	0,00
INEA	1,86	1,86	0,03	0,03
INPDAP	2,72	2,75	0,17	0,17
INPS	1,74	1,89	0,02	0,05
IPOST	1,39	1,82	0,18	0,16
IPSEMA	5,76	6,51	0,03	0,03
ISAE	1,10	1,14	0,07	0,06
ISFOL	1,00	1,00	0,01	0,01
ISPESL	2,03	1,92	0,02	0,02
ISS	0,19	0,21	0,01	0,01
ISTAT	4,46	5,15	0,53	0,44
UNIRE	3,68	8,30	0,26	0,21
Amministrazioni centrali	2,40	4,02	0,13	0,22
Enti	2,23	2,52	0,12	0,14
Amministrazioni centrali ed Enti	2,37	3,77	0,13	0,21

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.6.10 Addetti ICT, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

AMMINISTRAZIONE	ADDETTI ICT SU DIPENDENTI INFORMATIZZABILI		ADDETTI ICT SU DIPENDENTI INF.LI (SEDE CENTRALE)		ADDETTI ICT SU DIPENDENTI INF.LI (SEDI PERIFERICHE)	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	6,2	6,1	5,0	4,7	6,8	6,7
Consiglio di Stato	4,7	5,0	4,0	5,2	5,0	4,9
Corte dei conti	9,5	9,2	7,3	7,1	12,5	12,0
Presidenza del Consiglio	4,4	4,1	4,4	4,1	-	-
SSPA	8,7	8,7	8,6	8,8	8,8	8,6
Affari esteri	2,4	3,1	3,6	2,9	1,4	3,2
Ambiente	1,9	2,0	1,9	2,0	-	-
Attività produttive	12,6	12,2	13,6	13,2	1,4	1,3
Beni culturali	8,7	9,2	4,8	4,9	9,1	9,7
Comunicazioni	4,3	4,6	3,6	3,9	4,9	5,2
Difesa	6,2	7,8	10,0	10,5	5,0	6,8
Carabinieri	9,8	8,9	12,4	12,0	9,7	8,8
Politiche fiscali	5,5	2,6	6,0	5,6	5,2	1,0
Dogane	4,9	4,6	7,1	7,3	4,7	4,4
Entrate	1,3	1,3	3,3	2,9	1,3	1,2
Territorio	3,9	4,0	11,1	10,2	3,6	3,7
Guardia di finanza	1,5	1,4	9,1	8,7	1,0	0,9
Tesoro	4,7	4,9	5,7	5,5	4,1	4,5
Giustizia	0,7	0,7	17,4	13,5	-	-
Interno	6,6	8,7	11,1	11,1	5,3	8,0
Infrastrutture	3,9	3,4	6,2	5,1	3,5	3,1
Istruzione	0,7	0,7	2,5	1,9	0,3	0,3
Lavoro	4,5	4,5	5,0	5,0	4,4	4,4
Politiche agricole	0,4	0,4	1,2	1,2	-	-
CFS	2,2	3,8	5,1	5,1	1,7	3,6
Salute	1,5	2,2	2,5	3,6	-	-
ACI	2,8	31,4	11,2	11,6	0,7	36,2
AGEA	3,0	3,3	3,0	3,3	-	-
CNR	8,1	0,8	8,1	10,0	-	-
CRI	1,5	1,5	2,3	2,7	0,9	0,7
ENAC	1,0	1,3	2,8	3,5	-	-
ENAM	4,0	5,0	4,0	5,0	-	-
ENEA	13,5	4,1	25,6	25,5	8,5	2,0
ENIT	2,4	2,4	5,7	5,6	-	-
ENPALS	5,6	7,2	11,0	12,5	-	-
FOFI	4,8	4,8	4,8	4,8	-	-
ICE	1,3	1,5	3,3	3,4	-	-
IIMS	10,8	10,8	10,8	10,8	-	-
INAIL	4,5	4,4	16,1	15,5	2,9	2,9
INCA	-	-	-	-	-	-
INEA	4,7	3,5	6,8	5,1	-	-
INPDAP	4,0	3,7	9,4	8,2	2,5	2,4
INPS	2,3	2,4	12,1	12,1	1,6	1,7
IPOST	2,4	3,4	2,6	3,7	-	-
IPSEMA	3,8	3,6	7,5	6,7	2,9	2,8
ISAE	7,7	8,2	7,7	8,2	-	-
ISFOL	1,1	1,0	1,1	1,0	-	-
ISPESL	16,4	16,4	20,8	20,8	11,7	11,7
ISS	2,2	2,2	2,2	2,2	-	-
ISTAT	5,1	5,1	5,5	5,6	-	-
UNIRE	8,0	4,3	8,1	4,4	-	-
Amministrazioni centrali	4,8	5,2	8,6	8,4	4,2	4,7
Enti	3,3	4,2	8,3	8,3	1,9	3,3
Amministrazioni centrali ed Enti	4,6	5,1	8,5	8,4	3,9	4,5

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

10.6.11 Formazione

AMMINISTRAZIONE	TEMPO MEDIO DEDICATO ALLA FORMAZIONE PER ADDETTO ICT (%)		TEMPO MEDIO DEDICATO ALLA FORMAZIONE PER UTENTE (%)	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	-	-	0,3	0,3
Consiglio di Stato	0,5	3,1	-	-
Corte dei conti	0,3	0,2	0,3	0,3
Presidenza del Consiglio	0,5	0,2	0,1	0,2
SSPA	1,3	2,0	0,2	0,4
Affari esteri	0,3	0,1	0,5	0,5
Ambiente	-	6,1	0,2	1,8
Attività produttive	0,2	0,3	0,5	0,1
Beni culturali	0,7	1,9	-	-
Comunicazioni	1,7	0,3	0,2	0,3
Difesa	2,5	2,4	0,2	0,3
Carabinieri	1,1	1,3	0,6	0,4
Politiche fiscali	0,4	0,1	0,4	0,8
Dogane	-	-	2,5	0,7
Entrate	-	-	0,3	0,1
Territorio	0,2	0,2	0,1	0,1
Guardia di finanza	0,7	1,3	0,2	0,2
Tesoro	0,1	0,4	-	-
Giustizia	1,8	1,4	-	0,1
Interno	0,1	0,1	0,1	0,1
Infrastrutture	0,2	0,2	-	-
Istruzione	-	1,6	0,4	0,3
Lavoro	-	-	0,1	0,1
Politiche agricole	2,3	2,3	0,4	0,3
CFS	0,6	1,3	0,2	0,2
Salute	0,5	1,2	0,3	0,2
ACI	8,7	0,7	0,1	0,1
AGEA	-	-	-	-
CNR	-	0,3	0,4	-
CRI	0,3	0,1	-	-
ENAC	0,8	0,7	0,5	0,9
ENAM	-	-	-	-
ENEA	0,5	0,5	0,1	-
ENIT	-	-	-	-
ENPALS	0,3	0,2	0,3	0,3
FOFI	-	-	-	-
ICE	8,0	8,0	-	-
IIMS	-	-	-	-
INAIL	3,3	1,1	0,1	0,1
INCA	-	-	-	-
INEA	0,7	1,0	-	-
INPDAP	0,1	0,3	0,3	0,1
INPS	2,8	4,9	0,2	0,4
IPOST	1,4	-	1,0	1,2
IPSEMA	2,8	1,7	3,4	1,7
ISAE	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-
ISPESL	0,3	0,7	0,2	0,1
ISS	0,7	0,7	-	0,1
ISTAT	0,9	1,0	0,6	0,6
UNIRE	-	-	0,1	-
Amministrazioni centrali	1,0	1,1	0,3	0,2
Enti	2,4	1,8	0,2	0,3
Amministrazioni centrali ed Enti	1,1	1,2	0,2	0,2

10.6.12 Organizzazione ICT

AMMINISTRAZIONE	GIGABYTE BD / DIP. INFORMATIZZABILE		IMPIEGO ICT NELLE FUNZIONI DI GOVERNO (%)	
	2003	2004	2003	2004
Avvocatura	0,04	0,05	15,0	15,0
Consiglio di Stato	0,49	0,47	7,0	7,0
Corte dei conti	0,06	0,08	21,0	21,0
Presidenza del Consiglio	0,01	0,01	7,0	10,0
SSPA	-	0,01	23,0	18,0
Affari esteri	0,07	0,07	14,0	20,0
Ambiente	4,50	4,61	10,0	10,0
Attività produttive	0,44	0,45	6,0	6,0
Beni culturali	0,04	0,04	10,0	10,0
Comunicazioni	0,01	0,01	10,0	10,0
Difesa	0,02	0,02	13,0	22,0
Carabinieri	0,00	0,50	10,0	9,0
Politiche fiscali	1,34	0,88	32,0	12,0
Dogane	0,03	0,06	20,0	25,0
Entrate	0,23	0,24	30,0	30,0
Territorio	1,33	1,42	10,0	10,0
Guardia di finanza	0,05	0,05	12,0	11,0
Tesoro	0,10	0,12	14,0	14,0
Giustizia	0,00	0,01	16,0	16,0
Interno	0,20	0,24	9,0	7,0
Infrastrutture	0,01	0,01	17,0	18,0
Istruzione	0,03	0,03	33,0	33,0
Lavoro	0,00	0,00	5,0	5,0
Politiche agricole	0,25	0,24	10,0	10,0
CFS	0,11	0,20	4,0	4,0
Salute	0,06	0,07	50,0	40,0
ACI	0,33	0,58	28,0	33,0
AGEA	2,67	2,67	50,0	50,0
CNR	0,14	0,01	8,0	8,0
CRI	0,16	0,18	12,0	12,0
ENAC	0,01	0,01	2,0	2,0
ENAM	0,03	0,03	-	-
ENEA	0,31	0,01	11,0	13,0
ENIT	0,01	0,01	20,0	20,0
ENPALS	0,18	0,13	5,0	5,0
FOFI	1,86	1,90	-	-
ICE	0,10	0,12	40,0	40,0
IIMS	0,16	0,16	10,0	10,0
INAIL	0,28	0,27	5,0	5,0
INCA	-	-	-	-
INEA	0,04	0,04	10,0	10,0
INPDAP	0,21	0,21	10,0	22,0
INPS	0,03	0,06	17,0	16,0
IPOST	0,21	0,18	20,0	20,0
IPSEMA	0,04	0,04	20,0	20,0
ISAE	0,07	0,07	5,0	5,0
ISFOL	0,01	0,01	12,0	12,0
ISPESL	0,03	0,03	4,0	4,0
ISS	0,02	0,02	11,0	11,0
ISTAT	0,86	0,78	31,0	32,0
UNIRE	0,36	0,22	10,0	10,0
Amministrazioni centrali	0,12	0,21	15,7	14,6
Enti	0,15	0,16	13,6	14,4
Amministrazioni centrali ed Enti	0,12	0,20	14,7	14,5

11. Nota metodologica e glossario

11.1 Nota metodologica

11.1.1 Dominio osservato

L'insieme osservato comprende le amministrazioni destinatarie del D. lgs. 39/1993: vi rientrano le Amministrazioni centrali e gli Enti pubblici non economici. Sono, invece, escluse: l'area operativa della Difesa e dei Carabinieri; l'area relativa alla ricerca degli Enti pubblici del settore (Anpa, Cnr, Enea, Iims, Ispesl, Iss); la parte didattica delle scuole; le Università.

Il documento è redatto sulla base dei dati e delle relazioni di 51 amministrazioni (26 Amministrazioni centrali e 25 Enti pubblici non economici). Rispetto allo scorso anno: l'Agenzia del demanio è stata esclusa dalla rilevazione, in seguito al passaggio da Ente pubblico non economico ad Ente pubblico economico avvenuto nel luglio 2003.

L'analisi delle Amministrazioni centrali non tiene conto dell'accorpamento del Ministero dell'economia e delle finanze, per il quale si è preferito tenere separate le diverse componenti. La componente Finanze, denominata nel testo anche Amministrazione finanziaria e il comparto ex-Tesoro, che comprende i primi quattro dipartimenti del Ministero. A questi si aggiunge la Guardia di finanza, che ha parte della spesa informatica compresa in quella dell'amministrazione finanziaria, poiché legata ai servizi erogati dalla Sogei.

I dati di base per l'elaborazione della relazione sono stati raccolti, secondo un modello aggiornato di rilevazione, approvato dal Cnipa nel dicembre 2004.

11.1.2 Rilevazione dei dati e delle informazioni

La redazione della Relazione sullo stato dell'informatizzazione rappresenta uno degli adempimenti previsti dal D. lgs. 39/1993. Ogni amministrazione deve produrre, entro il mese di febbraio di ogni anno, una "*...relazione sullo stato dell'automazione a consuntivo dell'anno precedente, con l'identificazione delle tecnologie impiegate, delle spese sostenute, delle risorse umane utilizzate e dei benefici conseguiti*". I documenti sono quindi trasmessi al Cnipa che provvede a redigere la relazione.

La notevole differenza rilevata per strutture organizzative, caratteristiche dimensionali, volumi di spesa e funzioni istituzionali delle singole amministrazioni, ha reso necessaria la predisposizione di un'apposita applicazione finalizzata a rilevare i dati elementari e di un glossario dei termini utilizzati.

Nel corso del tempo le amministrazioni hanno modificato notevolmente il quadro informativo, visto l'avanzamento tecnologico e delle competenze. Ciò rende in qualche caso problematico il confronto intertemporale.

11.1.3 Modalità di redazione della Relazione

Una prima fase è finalizzata a verificare, per ogni amministrazione, il livello di completezza e la coerenza dei dati e delle informazioni fornite. Il processo di analisi e di assestamento viene condotto in collaborazione con le amministrazioni e determina in qualche caso una revisione delle informazioni fornite originariamente. Soltanto, quando è stata raggiunta una ragionevole affidabilità dei dati, essi vengono elaborati. Le informazioni contenute nelle relazioni delle amministrazioni vengono integrate con altre presenti presso il Cnipa, nei siti web delle amministrazioni e con informazioni provenienti dalla Centrale acquisti del Tesoro.

La seconda fase è finalizzata all'elaborazione e all'interpretazione dei dati e dei fenomeni emergenti, relativamente all'anno di riferimento della Relazione, facendo confronti rispetto all'anno precedente.

11.1.4 Presentazione dei dati e dei risultati delle analisi

Confrontabilità dei dati nel tempo

L'insieme delle amministrazioni considerate è lievemente diverso di anno in anno sia per effetto di accorpamenti o separazioni, sia per l'inclusione di amministrazioni non presenti in anni precedenti, sia ancora per esclusioni a seguito di modifiche nella natura giuridica che portano fuori dell'ambito del D. lgs. 39/1993. Inoltre, le informazioni non sono sempre riconducibili all'amministrazione nel suo complesso, specialmente in quei casi in cui convivano al suo interno strutture dotate di autonomia e il coordinamento sia carente.

Dati di spesa

I valori della spesa delle amministrazioni per acquisto di beni e servizi informatici si riferiscono agli impegni nell'esercizio finanziario. I valori di spesa, anche quelli relativi agli anni precedenti, sono espressi in migliaia di euro, ove non diversamente specificato.

Dati di spesa per il personale

Costituiscono una stima del costo medio per addetto al settore informatico basato sulla retribuzione annua dei dipendenti dei Ministeri e degli Enti, integrata da una stima degli oneri previdenziali e di trattamento fine rapporto. La stima è stata effettuata incrementando i valori dell'anno 2003 dell' 1,5% sia per le Amministrazioni centrali che per gli Enti.

Il costo medio annuo degli addetti del settore informatico è risultato:

- per il 2003 pari a 28,81mila euro per i dipendenti delle Amministrazioni centrali e pari a 35,71mila euro per i dipendenti degli Enti pubblici non economici;
- per il 2004 pari a 29,24mila euro per i dipendenti delle Amministrazioni centrali e pari a 36,25mila euro per i dipendenti degli Enti pubblici non economici.

Procedure di acquisizione di beni e servizi

Secondo la normativa in vigore, le procedure per l'acquisizione di beni e servizi nella pubblica amministrazione sono le seguenti:

- procedura aperta (pubblico incanto) in cui ogni impresa interessata può presentare un'offerta;
- procedura ristretta (licitazione privata e appalto concorso);
- licitazione privata: quando partecipano soltanto le imprese invitate dall'amministrazione;
- appalto concorso: quando l'amministrazione predispone soltanto un progetto di massima, sulla base del quale invita i concorrenti che partecipano alla gara a presentare il progetto particolareggiato dell'opera, nonché le condizioni alle quali sono disposte ad eseguire il contratto;
- procedura negoziata (trattativa privata): quando l'amministrazione consulta le imprese di propria scelta e negozia con una o più di loro i termini del contratto. Nella sintesi tabellare sono comprese in questa categoria anche le concessioni;
- acquisti tramite convenzione con la Centrale acquisti del Ministero dell'economia e delle finanze;
- acquisti in economia.

In tutte le elaborazioni sono state sommate, sotto la voce gara, le prime quattro modalità di acquisizione sopra riportate.

Modalità di determinazione degli indicatori

Gli indicatori di seguito descritti sono stati elaborati sulla base del nuovo modello di consuntivo elaborato per la rilevazione dei dati presso le amministrazioni.

Indicatori di spesa

- spesa per postazione di lavoro: spesa per l'informatica (interna ed esterna)/numero di postazioni di lavoro (comprensivo di postazioni esterne presso altre amministrazioni);
- spesa per dipendente: spesa per l'informatica (interna ed esterna)/numero di dipendenti.

Per la corretta interpretazione degli indicatori si precisa che la spesa per l'informatica conteggia l'ammontare della spesa per forniture e servizi e per il personale interno.

Inoltre, è necessario ricordare che le spese di investimento vengono considerate per l'intero ammontare, e non per la quota consumata nell'anno in base all'eventuale piano di ammortamento.

Indicatori tecnologici

Il gruppo degli indicatori tecnologici permette (unitamente agli indicatori di connettività) di valutare il bilanciamento della memoria per Pdl e la mobilità delle Pdl. Essi sono:

- capacità di memorizzazione dei mainframe e dei dipartimentali per postazione di lavoro (Gigabyte totali/numero di postazioni di lavoro);
- dimensione delle Basi di dati per postazione di lavoro (Gigabyte BD/numero di postazioni di lavoro);
- rapporto tra Pc portatili e Pc totali in uso ai dipendenti (numero portatili/numero di personal computer totali).

Le postazioni di lavoro, cui tali indicatori si riferiscono, sono comprensive delle postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Il totale dei personal computer conteggia sia i desktop sia i portatili.

Indicatori di copertura

L'insieme degli indicatori di copertura fornisce informazioni sul grado di diffusione di un sistema/servizio informatico all'interno dell'amministrazione. Tali indicatori sono dati dai seguenti rapporti:

- le postazioni di lavoro (Pc-desktop) in uso ai dipendenti/dipendenti informatizzabili;
- i personal computer portatili in uso ai dipendenti/dipendenti informatizzabili;
- la dimensione in Gigabyte delle basi di dati/dipendenti informatizzabili;
- il numero delle caselle di posta elettronica/dipendenti informatizzabili;
- il numero dei messaggi scambiati all'interno dell'amministrazione/totale caselle di posta elettronica;
- il numero dei messaggi scambiati con l'esterno/totale caselle di posta elettronica.

Si precisa che le postazioni di lavoro, considerate nel primo indicatore, non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Per personale informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che, nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate. Si tratta di una stima delle amministrazioni circa l'obiettivo di copertura con postazioni di lavoro informatizzate (PdL) rispetto al totale dei propri dipendenti.

Indicatori organizzativi

Gli indicatori sono:

- il rapporto tra numero postazioni di lavoro centrali, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili centrali (Pdl centrali/dipendenti informatizzabili centrali);

- il rapporto tra numero postazioni di lavoro periferiche, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili periferici (Pdl periferici/dipendenti informatizzabili periferici);
- gli addetti ICT su dipendenti informatizzabili;
- gli addetti ICT centrali su dipendenti informatizzabili centrali;
- gli addetti ICT periferici su dipendenti informatizzabili periferici;
- le giornate di formazione per allievo (gg. formazione per allievi addetti ICT ed allievi utenti/totale allievi addetti ICT ed utenti);
- la percentuale media di dipendenti informatizzabili coinvolti nella formazione (allievi utenti/allievi informatizzabili).

Si precisa che le postazioni di lavoro, considerate nel primo e nel secondo indicatore, non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Anche in questo caso, per dipendente informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che nella normale operatività hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate.

Indicatori di connettività

Gli indicatori di connettività descrivono il livello di interconnessione in rete dei sistemi informatici; essi sono:

- il rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete locale e la loro totalità (Pdl in rete locale/Pdl totali);
- il rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete geografica e la loro totalità (Pdl in rete geografica/Pdl totali);
- il rapporto tra le sedi in rete locale e la loro totalità (sedi connesse in rete locale/totale sedi);
- rapporto tra le sedi in rete geografica e la loro totalità (sedi connesse in rete geografica/totale sedi);
- il rapporto tra numero personal computer con accesso ad internet e il totale dei personal computer (Pc con accesso ad internet/totale Pc desktop e portatili);
- il rapporto tra caselle di posta elettronica e totale dei personal computer (caselle di posta elettronica/totale Pc desktop e portatili).

Indicatori di attività di governo dell'ICT

Tale indicatore descrive il grado di coinvolgimento del personale ICT in attività di governo, ovvero indica la percentuale di impegno per funzioni di indirizzo e governo (anni persona dedicati alle attività di coordinamento, pianificazione e controllo/anni persona dedicati al totale attività).

11.1.5 Fonti informative

Le fonti informative principali su cui si basa la relazione sono:

- relazioni sullo stato dei sistemi informativi per l'anno 2004 dei responsabili dei sistemi informativi delle amministrazioni;
- documenti ufficiali del Cnipa (pareri di congruità tecnico-economica, piani triennali);
- altri documenti forniti dalle amministrazioni; siti web delle amministrazioni italiane.

11.2 Abbreviazioni identificative delle amministrazioni

AMMINISTRAZIONI CENTRALI	
NOME ESTESO	ABBREVIAZIONE
Avvocatura generale dello Stato	Avvocatura
Consiglio di Stato	Consiglio di Stato
Corte dei conti	Corte dei conti
Presidenza del Consiglio dei ministri	Presidenza del Consiglio
Scuola superiore della pubblica amministrazione	SSPA
Ministero degli affari esteri	Affari esteri
Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio	Ambiente
Ministero delle attività produttive	Attività produttive
Ministero per i beni e le attività culturali	Beni culturali
Ministero delle comunicazioni	Comunicazioni
Ministero della difesa	Difesa
Arma dei Carabinieri	Arma dei Carabinieri
Ministero dell'economia e delle finanze	Economia e Finanze
Ministero dell'economia e delle finanze – ex Finanze	Amministrazione finanziaria
Economia e finanze – Dipartimento politiche fiscali	Politiche fiscali
Agenzia delle dogane	Dogane
Agenzia delle entrate	Entrate
Agenzia del territorio	Territorio
Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato	Monopoli di Stato
Guardia di finanza	Guardia di finanza
Ministero dell'economia e delle finanze – ex Tesoro	Tesoro
Ministero della giustizia	Giustizia
Ministero dell'interno	Interno
Ministero delle infrastrutture e dei trasporti	Infrastrutture
Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca	Istruzione
Ministero del lavoro e delle politiche sociali	Lavoro
Ministero delle politiche agricole e forestali	Politiche agricole e forestali
Corpo forestale dello Stato	Corpo forestale dello Stato
Ministero della salute	Salute
ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI	
NOME ESTESO	ABBREVIAZIONE
Automobile club d'Italia	ACI
Agenzia per le erogazioni in agricoltura	AGEA
Consiglio nazionale delle ricerche	CNR
Comitato olimpico nazionale italiano	CONI
Croce rossa italiana	CRI
Ente nazionale aviazione civile	ENAC
Ente nazionale assistenza magistrale	ENAM
Ente per le nuove tecnologie, l'energia e l'ambiente	ENEA
Ente nazionale italiano turismo	ENIT
Ente nazionale previdenza assistenza lavoratori dello spettacolo	ENPALS
Federazione ordini dei farmacisti italiani	FOFI
Istituto nazionale per il commercio estero	ICE
Istituto italiano di medicina sociale	IIMS
Istituto nazionale per assicurazioni degli infortuni sul lavoro	INAIL
Istituto nazionale conserve alimentari	INCA
Istituto nazionale di economia agraria	INEA
Istituto nazionale di previdenza dei dipendenti dell'amministrazione pubblica	INPDAP
Istituto nazionale della previdenza sociale	INPS
Istituto nazionale di previdenza per i dirigenti di aziende industriali	INPDAI
Istituto poste telegrafonici	IPOST
Istituto di previdenza del settore marittimo	IPSEMA
Istituto di studi e analisi economica	ISAE
Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro	ISPESL
Istituto superiore per la formazione professionale dei lavoratori	ISFOL
Istituto superiore di sanità	ISS
Istituto nazionale di statistica	ISTAT
Unione nazionale incremento razze equine	UNIRE

11.2.1 Espressioni utilizzate nelle tabelle

Acquisti in economia, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata con la procedura di "Acquisto in economia".
Accessi anno	Numero totale di accessi annuo, con esito positivo, ad una pagina del sito web, indipendentemente dal numero di file che compongono la pagina (testi, grafici, ecc.).
Addetti ICT	Addetti inquadrati in un profilo tecnico informatico che, in maniera prevalente o esclusiva, svolgono attività proprie dell'ICT, nonché addetti in possesso di qualifica tecnica informatica che esercitano attività diverse. Comprende anche il numero di addetti non inquadrati in un profilo tecnico che svolgono, di fatto, attività informatica a livello professionale, indipendentemente dal possesso di una qualifica tecnica informatica.
Allievi non informatici	Partecipanti a corsi di formazione, che rivestono il ruolo di utenti del sistema informativo automatizzato (Deliberazione 42/2001 dell'A./pubblicata nella G.U. 21/12/2001).
Allievi informatici	Partecipanti a corsi di formazione, che svolgono presso l'amministrazione attività tecniche specificamente connesse alla gestione e sviluppo del sistema informativo automatizzato.
Ambiente elaborativo	Categoria di risorse informatiche integrate (elaboratori, software di base, software middleware) utilizzabile con regole e comandi specifici e noti.
Applicazione	Complesso di programmi software in grado di realizzare, in un determinato ambiente elaborativo, funzioni informatiche che soddisfano un insieme completo e coerente di esigenze di automazione.
Area organizzativa omogenea	Insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del D.P.R. n. 428/98. In particolare, ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative clienti il servizio di protocollazione dei documenti in entrata e in uscita, utilizzando una unica sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare, propria alla AOO stessa.
Architettura applicativa	Schema che descrive le applicazioni ed i legami tra esse in un determinato contesto (ad esempio nell'ambito di un sistema informatico).
Autenticazione	Operazione mediante cui è possibile verificare l'attendibilità di un identificativo, riferito ad una persona o a un sistema elaborativo, associato a una transazione o a un messaggio. L'autenticazione è il mezzo attraverso cui il destinatario di una transazione o di un messaggio può decidere se accettare o meno tale transazione.
Autorizzazione	Operazione con cui un dominio di sicurezza decide se accettare o meno la richiesta di attivazione di una determinata operazione informatica proveniente da un messaggio o una transazione.
Base dati	Insieme di dati omogenei di interesse rilevante di una o più unità organizzative, memorizzati in uno o più archivi informatici, organizzati ed accessibili mediante uno strumento software (ad es. sistemi di gestione di basi di dati, sistemi di information retrieval), la cui dimensione è espressa in Gigabyte.
Call center	Strumento di gestione del contatto con l'utente che utilizza il canale telefonico. Gestisce nuove modalità di erogazione dei servizi, in parallelo o in alternativa ai servizi erogati presso lo sportello fisico; supporta il coordinamento dei processi di servizio tra front office e back office.
Caselle di posta elettronica attive	Numero delle caselle di posta elettronica attive (individuali e di struttura) all'interno dell'Amministrazione.
Chioschi telematici	Elaboratore che fornisce informazioni e servizi al pubblico, generalmente tramite un display multimediale, distribuito sul territorio anche presso altre amministrazioni.
Comitato per la sicurezza ICT	Formula le proposte concernenti le strategie in materia di sicurezza informatica e delle telecomunicazioni (ICT), al fine del raggiungimento di un livello di sicurezza nelle informazioni conforme a criteri standard internazionali e per garantire integrità e affidabilità dell'informazione.
Consigliere tecnico per la sicurezza	Consulente strategico del Ministro, interfaccia tra il Comitato tecnico nazionale sulla sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni e il titolare del Dicastero.
Convenzione, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite il servizio Acquisiti in rete del Ministero dell'economia e delle finanze.
Costi interni	Stima del costo del lavoro del personale interno addetto ICT.
CRM	Acronimo di Customer Relationship Management. Approccio per la gestione complessiva e integrata della relazione con il cliente (utente del servizio). Insieme di metodologie di gestione dei processi e delle attività inerenti il governo della relazione con il cliente: dalla fase di individuazione e segmentazione, all'acquisizione, alla fidelizzazione, fino allo sviluppo di soluzioni durature di lungo periodo. Nel settore pubblico si parla di Citizen Relationship Management.
Dipartimentali	Elaboratori di fascia media, generalmente utilizzati come nodo elaborativo autonomo o nell'ambito di un'architettura client/server.
Dipartimentali, capacità dischi	Dimensione complessiva delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate ai dipartimentali espressa in Gigabyte (GB).
Dipendenti	Personale in servizio, comprese le qualifiche dirigenziali e il personale in comando proveniente da altre amministrazioni. È escluso il personale comandato presso altre amministrazioni. Il numero totale (dato di stock) del personale effettivo in servizio al 31 dicembre, dell'anno in esame, presso le unità organizzative centrali (Uoc).
Dipendenti informatizzabili	Numero dei dipendenti che nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzabili.
Datawarehouse e DSS	Numerosità di sistemi di datawarehouse e Decision Support System disponibili.
Dominio e sottodominio	Si definisce il dominio come "l'insieme delle risorse (in particolare le procedure, i dati e i servizi) e delle politiche di una determinata organizzazione". Il dominio è anche il confine di responsabilità di un'organizzazione, in particolare per quanto riguarda le politiche che definiscono il suo sistema informativo. Il Dominio di una Amministrazione può eventualmente essere scomposto in più "Sottodomini". Detti Sottodomini presentano tipicamente due valenze: una funzionale e una territoriale.
e-mail scambiate all'interno	Numero di messaggi di posta elettronica inviati e ricevuti all'interno della stessa Amministrazione.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

e-mail scambiate con l'esterno	Numero dei messaggi di posta elettronica ricevuti e inviati da e verso l'esterno dell'Amministrazione.
e-procurement, k-euro	Impegni di spesa per acquisti di beni e servizi ICT tramite il servizio Acquisti in rete del Ministero dell'economia e delle finanze.
Firme digitali distribuite ai dipendenti	Numero di certificati digitali distribuiti ai dipendenti.
Gara, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite gara (asta pubblica, appalto concorso, licitazione privata).
Giornate di formazione	Giornate di formazione informatica erogate da docenti interni ed esterni all'amministrazione.
Gruppo di gestione degli incidenti	Gruppo interno all'organizzazione informatica, che ha il compito di prevenire gli incidenti informatici e di minimizzarne l'impatto ed i tempi di ripristino.
Impegno in sviluppo	Impegno degli addetti interni nelle attività di sviluppo, collaudo e messa in produzione di nuovi sistemi informatizzati.
Impegno in manutenzione	Impegno degli addetti interni nella manutenzione hardware e software del sistema informatico.
Impegno in gestione	Impegno degli addetti interni ed esterni nella gestione del sistema informatico.
Indice delle P.A.	Indice delle Pubbliche Amministrazioni istituito dal DPCM 31/10/2000 presso il Centro tecnico (ora CNIPA), accessibile per via telematica (http://indicepa.gov.it). Consente alle singole amministrazioni il reperimento delle informazioni associate ad un documento informatico protocollato e trasmesso per via telematica.
Intermediari	Soggetti (pubblici, privati, associazioni di categoria, professionisti, ecc.) che si sostituiscono al cittadino o all'impresa nei rapporti telematici con l'Amministrazione per usufruire di un servizio.
Interoperabilità (tra applicazioni)	Capacità di un'applicazione di sfruttare le funzioni di un'altra applicazione; si dice che A e B interoperano, se A è in grado di utilizzare le funzioni di B e viceversa.
Intervista	Intervista, diretta o telefonica, per la compilazione di un questionario.
Intranet	Rete aziendale interna che usa il protocollo internet per consentire le comunicazioni all'interno dell'organizzazione.
Kloc cobol	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggio Cobol (linguaggio di seconda generazione), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Kloc linguaggio alto livello	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di alto livello (linguaggi imperativi di terza generazione), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Kloc linguaggio evoluto	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi evoluti (linguaggi non imperativi, di quarta generazione, generatori di codice), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Kloc linguaggio basso livello	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di basso livello (linguaggi di tipo assemblativi o di prima generazione) espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Mainframe	Elaboratore centrale caratterizzato da molteplicità di utenza, elevata capacità elaborativa e possibilità di trattare ingenti quantità di dati.
Mainframe, potenza di calcolo	Capacità complessiva dei mainframe espressa in milioni di istruzioni per secondo (Mips).
Mainframe, capacità dischi	Dimensione complessiva delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate ai mainframe espressa in Gigabyte (GB).
Manuale di gestione	Documento che descrive il sistema di gestione e conservazione di documenti di una AOO (DPCM 31 ottobre 2000, articolo 5).
Memoria di massa	Numero totale dei Gigabyte (GB) delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate a mainframe e ai dipartimentali in esercizio.
Messaggi di posta elettronica annui	Numero dei messaggi di posta elettronica scambiati all'interno della singola amministrazione nell'anno in esame.
Metodologia standard di rilevazione	La rilevazione della customer satisfaction è stata preceduta da una analisi dei processi di servizio e dalla definizione del processo stesso di rilevazione (chi fa che cosa, come e con quali strumenti, su quali servizi o uffici).
Nucleo minimo del Protocollo	Funzionalità minime del sistema di protocollazione dei documenti di cui agli artt. 53, 55 e 56 del DPR 445/2000.
Piattaforma tecnologica di CRM	Applicazioni in grado di realizzare una completa gestione della relazione con il cliente. Integrano i sistemi di front-office (Call/Contact center, sistemi internet based, ecc.) con i sistemi di back-office (datawarehouse, data mining, click-streaming analysis,...).
Portabilità	Capacità di un'applicazione di operare in più ambienti elaborativi.
Processo	Insieme di attività tra loro correlate, finalizzate al raggiungimento di un obiettivo predefinito.
Responsabile del servizio protocollo	Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi di cui all'articolo 12 del DPR n. 428/98.
Rete locale	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diversi elaboratori e posti di lavoro di un'amministrazione, in una singola localizzazione fisica.
Rete geografica	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diverse localizzazioni di un'amministrazione o tra amministrazioni diverse.
Postazioni di lavoro	Stazione di lavoro individuale che consente ad un utente di svolgere il proprio lavoro utilizzando il sistema informatico; può essere costituita da una stazione di lavoro intelligente (workstation/personal computer) o non intelligente (terminale).
Postazioni di lavoro esterne	Postazioni di lavoro di proprietà dell'amministrazione situate all'esterno dell'amministrazione stessa.
Potenza di calcolo	Numero totale dei Mips dei mainframe in esercizio (capacità complessiva e non solo quella utilizzata).
Personal computer	Stazione di lavoro intelligente di utilizzo individuale, operante autonomamente, o in emulazione di terminale di altri sistemi o collegata in rete.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Patrimonio applicativo	Patrimonio applicativo complessivamente sviluppato espresso in migliaia di linee di codice (Kloc). Per linea di codice si intende l'istruzione elementare di un linguaggio.
Piattaforma tecnologica di CRM	Applicazioni in grado di realizzare una completa gestione della relazione con il cliente. Integrano i sistemi di front-office (Call/Contact center, sistemi internet based, ecc.) con i sistemi di back-office (datawarehouse, data mining, click-streaming analysis,...).
Questionario	Questionari a risposta chiusa, che l'utente compila personalmente, senza la presenza di un intervistatore (autocompilazione). Il questionario può essere "cartaceo" o disponibile sul sito web dell'Amministrazione.
Responsabile della sicurezza ICT	Definisce le soluzioni tattiche, ossia sceglie i mezzi e le azioni idonee dirette all'attuazione delle direttive impartite dal Ministro e/o dal Comitato.
Responsabile sicurezza infrastrutture e controllo accessi	La persona nominata che controlla l'accesso fisico nelle zone in cui si trovano risorse informatiche hw e sw, apparati di rete, linee dati, dispositivi di backup, documenti, impianti elettrici, ecc.
Riconoscimento	Attività che consente di determinare l'identità di un soggetto.
Rubrica telefonica	Elenco dei dipendenti dell'Amministrazione con le informazioni necessarie alla loro individuazione, organizzativa e territoriale (telefono, e-mail, fax, sede, unità organizzativa di appartenenza, ecc.).
RUPA	Rete Unitaria delle Pubbliche Amministrazioni.
Sedi	Numero totale delle locazioni fisiche, ovvero delle singole unità immobiliari utilizzate dall'amministrazione.
Servizio informatico	Applicazione rivolta ad una determinata tipologia di utenza (cittadini, imprese, associazioni di categoria, ecc.) che ha l'obiettivo di soddisfare specifiche esigenze di carattere conoscitivo o procedurale.
Sistema di rilevazione della customer satisfaction	Rilevazioni eseguite periodicamente per conoscere il gradimento dell'utente. Sono finalizzate alla elaborazione di indicatori per conoscere in che misura le esigenze dei clienti/utenti sono state soddisfatte.
Sistema informativo	Insieme di strumenti automatici e manuali, procedure, risorse umane, flussi informativi, norme organizzative, orientato alla gestione delle informazioni di interesse di un'azienda o di un Ente per il perseguimento dei propri fini.
Sistema informatico	Insieme dei sistemi elaborativi e delle applicazioni che automatizza un determinato comparto industriale o della pubblica amministrazione.
Sistema elaborativo	Risorsa, basata su elaboratori e software di base, in grado di svolgere funzioni informatiche predefinite o personalizzate sull'esigenza dell'utenza.
Sistemi di intrusion detection o protection	Sistemi utilizzati per il monitoraggio delle reti e dei server critici, allo scopo di identificare segnali di attacchi o intrusioni e di intraprendere immediate azioni correttive.
Siti gestiti dall'amministrazione	Numero complessivo di siti istituzionali dell'amministrazione.
Siti web, sito principale	Presenza dell'Amministrazione su Internet con il proprio sito web istituzionale.
Spesa totale informatica	Somma del costo del lavoro del personale interno addetto ICT (per i criteri di stima si veda quanto riportato nella nota metodologica) e degli impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici.
Spesa per l'acquisto di beni e servizi	Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici.
Spesa per lo sviluppo	Impegni di spesa per lo sviluppo del sistema.
Spesa per l'esercizio	Impegni di spesa per l'esercizio del sistema.
Strumenti informatici di supporto alla rilevazione dei dati	Software applicativi per la raccolta dei dati e per la loro elaborazione (es. applicazioni web presso gli URP per la raccolta sul territorio dei dati, questionari on-line direttamente compilabili dal sito web, pacchetti software statistici per l'analisi dei dati, strumenti di CRM, ecc.).
Terminali	Postazione di lavoro non dotata di capacità di elaborazione propria e perciò collegata a uno o più elaboratori.
Titolario di classificazione	Il Titolare di classificazione è lo strumento attraverso cui è organizzato il sistema documentale dell'Ente, ed è strutturato su livelli differenti di classificazione. Ai sensi del DPR 445/2000, art. 26, capo 4, per titolare di classificazione si intende un quadro alfanumerico di riferimento per l'archiviazione, la conservazione e la individuazione dei documenti. Il Titolare di classificazione si suddivide in titoli, a loro volta ripartiti in classi. All'interno di ciascuna classe, ciascun documento deve essere inserito in un fascicolo. Ogni classe ha un numero variabile di fascicoli, dipendente dagli affari e dai procedimenti amministrativi istruiti all'interno della medesima.
Trattativa privata, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite trattativa privata (acquisizione di una fornitura a seguito di una indagine di mercato o attraverso accordi-quadro).
Unità di misura del servizio	Viene definita unità di misura, sia l'output del servizio, sia l'utente dello stesso. Ad esempio, nel caso del servizio "consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi" l'unità di misura potrà essere "il numero di consultazioni dei cataloghi on-line", "il numero di libri prenotati", ecc.; per il servizio "pagare le tasse" le unità di misura potranno essere "il numero dei pagamenti effettuati", "l'incasso effettuato in euro", ecc.).
Unità organizzativa interna	Per unità organizzativa interna di primo livello s'intende l'articolazione costituita mediante atto formale della struttura organizzativa dell'amministrazione, che costituisce centro di responsabilità gerarchica e/o funzionale e il cui responsabile si trova, per incarico dirigenziale in posizione di dipendenza organizzativa diretta dagli organi di responsabilità e di decisione politica dell'amministrazione stessa. Mentre per unità organizzativa interna di livello intermedio s'intende la partizione interna dell'amministrazione costituita mediante atto formale il cui responsabile, generalmente per incarico dirigenziale, opera alle dirette dipendenze gerarchiche e/o funzionali di unità organizzative interne di primo livello.
Utenti abilitati al servizio	Utenti che hanno effettuato la richiesta di abilitazione ad un dato servizio, ai quali sono state rilasciate le necessarie credenziali di identificazione.
Visite anno	Numero totale di visite annuo. Per visita si intende un insieme di accessi consecutivi (equivalente a sessioni in alcuni sistemi) da parte dello stesso utente, entro un periodo di tempo limitato.

11.2.2 Altri termini ricorrenti

Accessibilità	Proprietà dei sistemi informatici di essere fruibili senza discriminazioni.
Accesso logico	Accesso degli utenti alle informazioni e alle risorse del sistema informatico.
Anno persona	Unità di misura della quantità di lavoro, che un addetto fornisce in un anno, convenzionalmente considerata pari a 220 giornate.
Applicazione	Sistema di elaborazione orientato in tutto o in parte al supporto delle attività che realizzano un processo di servizio.
ASP	Acronimo di Application Service Provider. Fornitura da remoto, via rete IP, di un template software, in gran parte preconfigurato, che è reso disponibile in modalità one-o-many all'interno di un contratto di outsourcing basato su pagamenti periodici. (fonte Gartner Group).
Autenticazione	Processo attraverso cui, in una comunicazione tra due parti (uomo-elaboratore, elaboratore-elaboratore) una parte verifica la veridicità dell'identità asserita dall'altra. L'autenticazione si basa in genere sulla verifica del processo di alcune proprietà che si conosce essere possedute dalla controparte.
Banda larga	Modalità di trasmissione 'veloce' (almeno superiore ai 128 Kbit/s) di contenuti informativi digitalizzati. Si parla di banda larga in termini di tecnologia di accesso (xDSL, fibra ottica, satellite, wireless-LAN, UMTS, Tv via cavo e TV digitale terrestre), di velocità di trasmissione diversa a seconda del servizio richiesto anche nell'ambito di uno stesso tipo di tecnologia (ad es. attuali offerte ADSL) e in termini di contenuti forniti (trailers di film in alta definizione, animazioni, video giochi tridimensionali, video on demand, internet radio, streaming video, video conferenze, ecc.). (fonte ISTAT)
Certificatore	Coloro che prestano servizi di certificazione delle firme elettroniche o che forniscono altri servizi connessi alle firme elettroniche (D. Lgs.10/2002). È certificatore autorizzato il certificatore abilitato, inserito nell'elenco pubblico dei certificatori, previsto dall'articolo 28, comma 6, del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e specificato nel DPCM 8 febbraio 1999, mantenuto dal Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione.
Certificati elettronici	Attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari e confermano l'identità dei titolari stessi (D. Lgs.10/2002).
Certificati qualificati	Certificati elettronici conformi ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti fissati dall'allegato II della medesima direttiva (D. Lgs.10/2002).
Certificazione	Risultato della procedura informatica, applicata alla chiave pubblica e rilevabile dai sistemi di validazione, mediante la quale si garantisce la corrispondenza biunivoca tra chiave pubblica e il soggetto titolare cui essa appartiene. Con la stessa procedura si attesta inoltre il periodo di validità della predetta chiave e il termine di scadenza del relativo certificato, in ogni caso non superiore a tre anni (DPR 28/12/2000 n. 445).
Chiavi asimmetriche	Coppia di chiavi crittografiche, una privata e una pubblica, correlate tra loro, da utilizzarsi nell'ambito dei sistemi di validazione o di cifratura di documenti informatici (DPR 28/12/2000 n. 445).
Chiave privata	Elemento della coppia di chiavi asimmetriche, destinato ad essere conosciuto soltanto dal soggetto titolare, mediante il quale si appone la firma digitale sul documento informatico o si decifra il documento informatico in precedenza cifrato mediante la corrispondente chiave pubblica (DPR 28/12/2000 n. 445).
Chiave pubblica	Elemento della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere reso pubblico, con il quale si verifica la firma digitale apposta sul documento informatico dal titolare delle chiavi asimmetriche, o si cifrano i documenti informatici da trasmettere al titolare delle predette chiavi (DPR 28/12/2000 n. 445).
Chiave biometrica	Sequenza di codici informatici utilizzati nell'ambito di meccanismi di sicurezza che impiegano metodi di verifica dell'identità personale basati su specifiche caratteristiche fisiche dell'utente (DPR 28/12/2000 n. 445).
Comunicazione	Trasmissione di dati da uno o più destinatari predeterminati; può essere preceduta da una richiesta oppure no. L'iniziativa può essere del soggetto che detiene i dati oppure dell'interessato che ne ha fatto richiesta. Il processo di comunicazione di dati digitali può essere totalmente o parzialmente telematico.
Contact center	Punto di accesso ad un insieme di funzioni di assistenza attraverso il telefono e/o e-mail. Call center "evoluto" che integra, oltre quello telefonico, anche altri canali di comunicazione ed erogazione del servizio. Gestisce simultaneamente l'insieme dei canali di contatto, tradizionali e innovativi, oggi tecnologicamente disponibili: lo sportello fisico, la posta, il telefono, il fax, la mail, il web, messengerie su telefoni cellulari, ecc.
Dato	Rappresentazione di un fenomeno della realtà di interesse in un formato codificato, in modo tale da essere memorizzabile ed elaborabile mediante sistemi informativi.
Dato elementare	Dato che rappresenta un aspetto della realtà di interesse non ulteriormente scomponibile.
Dato pubblico	Dato detenuto da soggetti pubblici perché raccolto o utilizzato da soggetti pubblici, nell'ambito dei propri fini istituzionali.
Dato sensibile	Dato personale idoneo a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni o organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.
DBMS	Tipologia del sistema di gestione basi dati (relazionale, gerarchico, reticolare, text database, ad oggetti, altro).
Dipendenti con alfabetizzazione certificata	Numero dei dipendenti che hanno conseguito almeno un certificato di alfabetizzazione informatica (ad esempio ECDL start: European Computer Driving Licence).
Dipendenti con formazione analoga	Numero dei dipendenti che hanno partecipato a corsi di alfabetizzazione informatica su temi analoghi ad esempio a quelli necessari al conseguimento della ECDL start (utilizzo di prodotti Office, della posta elettronica e di internet).
Documento informatico	Rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (DPR 28/12/2000 n. 445).

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Documento d'identità elettronico	Documento analogo alla carta d'identità elettronica rilasciato dal comune fino al compimento del quindicesimo anno di età (DPR 28/12/2000 n. 445).
e-mail	Trasmissione elettronica di messaggi, che possono includere testo e allegati, da un computer ad un altro collocato all'esterno o all'interno dell'organizzazione. (fonte ISTAT)
e-learning	Utilizzo delle nuove tecnologie multimediali e di internet per migliorare la qualità dell'apprendimento agevolando l'accesso a risorse e servizi nonché gli scambi e la collaborazione a distanza (CEC 2001:2). Metodologia didattica che offre la possibilità di erogare contenuti formativi elettronicamente (e-learning) attraverso Internet o reti Intranet. (fonte ASFOR)
e-procurement	Servizio attivato dal portale degli Acquisti in rete della pubblica amministrazione, realizzato dal Ministero dell'economia e delle finanze (http://www.acquistinretepa.it); si tratta di acquisti, approvvigionamenti elettronici effettuati attraverso bandi di gara e aste on-line; la nuova disciplina introdotta dall'art. 26 della Legge n. 488 del 1999 permette di attivare un'asta telematica permanente, ove si possono incontrare offerta e domanda, in tempo reale, garantendo sempre all'amministrazione le migliori condizioni di mercato. Anche la pubblicazione dei bandi di gara può avvenire in via telematica. (fonte ISTAT)
Enti di ricerca	Enti pubblici del comparto della ricerca. Ne fanno parte, ad esempio, il Cnr, l'Enea, l'Isae, l'Istat.
Enti locali	Enti la cui sfera di competenza è circoscritta territorialmente e che perseguono fini delimitati settorialmente. Ne fanno parte, ad esempio, le Camere di commercio, industria e artigianato, gli Istituti autonomi per le case popolari, le Aziende di promozione turistica, i Consorzi di bonifica, gli Enti porto, i Parchi nazionali.
Enti previdenziali	Enti pubblici che gestiscono forme obbligatorie di previdenza e assistenza. Rientrano in questa classe, ad esempio, Inps, Inail, Inpdai, Enpals, ecc.
ERP	Acronimo di Enterprise Resource Planning (Pianificazione delle Risorse della Organizzazione). Sono sistemi costituiti da un insieme di applicazioni informatiche in grado di gestire i processi aziendali di tipo amministrativo, produttivo e finanziario, basandosi su una base di dati unica e sul concetto di integrità del dato.
Extranet	Estensione della rete Intranet aziendale all'esterno (fornitori, clienti, ecc.). (fonte ISTAT)
Firma digitale	Risultato della procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici (DPR 28/12/2000 n. 445).
Firma elettronica avanzata	Firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica, che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare, se i dati stessi siano stati successivamente modificati (D. Lgs.10/2002).
Firma elettronica	Insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica (D. Lgs.10/2002).
Gestione dei documenti	Insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato; essa è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati. (DPR 28/12/2000 n. 445).
Housing	Forma di esternalizzazione di un sito web con cui il cliente colloca il proprio server con le applicazioni web presso il CED del fornitore che provvede alla connettività, alla rete e ai servizi a valore aggiunto quali: il monitoraggio h24, la sicurezza (firewall), il backup su nastro, la gestione dei malfunzionamenti su richiesta del cliente, la consulenza. I servizi di consulenza sono fatturati ad un canone fisso mensile basato su un insieme predefinito di ore di supporto.
Hosting	Forma di esternalizzazione di un sito web con cui la responsabilità del cliente è limitata a fornire i contenuti della applicazione che risiede su un server del fornitore, dedicato o condiviso con altri clienti, connesso alla rete internet. Il fornitore provvede a tutte le altre attività ed è responsabile anche delle applicazioni internet.
Indirizzo elettronico	Identificatore di una risorsa fisica o logica, in grado di ricevere e registrare documenti informatici (DPR 28/12/2000 n. 445).
Internet	Comprende le seguenti reti che si basano sul protocollo Internet: www, Extranet su Internet, EDI su Internet, telefoni cellulari abilitati all'accesso a Internet. (fonte ISTAT)
Internet market place specializzati	Sito web nel quale diverse imprese sono rappresentate, e che si concentra su uno specifico tipo di beni/servizi, o sul sostegno a limitati gruppi di consumatori. Si tratta di un punto d'incontro virtuale fra aziende; si comporta come "terza parte", che facilita il processo di incontro mantenendo una posizione neutrale in ogni negoziazione, garantendo condizioni di massima sicurezza negli scambi, testimoniando l'identità di tutti i partecipanti. (fonte ISTAT)
Intranet	Rete aziendale interna che usa il protocollo internet per consentire le comunicazioni all'interno dell'organizzazione. (fonte ISTAT)
ISDN	Acronimo di Integrated Services Digital Network: rete digitale a servizi integrati; rete per le comunicazioni di voce e dati in maniera integrata e in formato digitale attraverso il cavo telefonico, a una velocità di trasmissione superiore a quella di una linea analogica. (fonte ISTAT)
LAN	Acronimo di Local Area Network: rete che utilizza protocollo diverso da TCP/IP. È una rete locale che connette, ad esempio, computer di uno stesso edificio, o di un edificio attiguo, collegati assieme. (fonte ISTAT)
Manutenzione (del software applicativo)	Rappresenta l'insieme degli interventi su applicazioni esistenti, volti a garantirne la piena funzionalità. Si suddivide in: manutenzione correttiva, volta alla rimozione di errori e malfunzionamenti; manutenzione adattativa, volta all'impiego di nuove versioni del software di ambiente (linguaggi DBMS, sistemi operativi...); manutenzione migliorativa, relativa a modifiche effettuate, dopo il rilascio in produzione, per migliorare l'applicazione.
Meccanismi di accesso alle applicazioni	Meccanismi per la verifica dell'identità e la limitazione ed il controllo dei livelli di accesso ai programmi e/o alle funzioni che fanno parte del sistema informativo automatizzato tramite utenze riconducibili a singoli individui.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Modem	Dispositivo che modula i segnali digitali uscenti da un computer o da altro dispositivo digitale in segnali analogici per una linea telefonica di rame convenzionale, rimodula il segnale di analogico ricevuto, e lo converte in segnale digitale per il dispositivo digitale. (fonte ISTAT)
Open-source	Categoria di licenze d'uso volte a permettere la diffusione delle conoscenze, invece di fornire restrizioni per il loro uso (www.opensource.org). Le licenze che ricadono sotto questa definizione devono rendere disponibile il codice sorgente del software a tutti coloro che lo usano, e devono rendere possibile la sua redistribuzione, la sua modifica e la redistribuzione delle modifiche stesse. La licenza, inoltre, non deve contenere limitazioni sulle categorie di persone che ne possono trarre vantaggio, né deve porre restrizioni sul tipo di software che può essere distribuito insieme a quello in questione.
Pacchetto applicativo	Software acquistato in forma standard o personalizzabile, anche a cura dell'utente, che integra funzioni relative a un'attività specifica o a un insieme integrato di attività.
Pagamenti on-line	Si tratta di una transazione che prevede la fase dell'ordine e del pagamento integrati on-line. I pagamenti sono eseguiti disponendo via rete (Internet o altre reti telematiche, incluse quelle proprietarie) il trasferimento di fondi, o fornendo via rete, nelle forme indicate dal venditore, le informazioni per eseguirlo (ad esempio trasmettendo il numero della carta di credito, le coordinate bancarie, ecc). (fonte ISTAT)
Patrimonio informatico	Insieme di tecnologie, applicazioni informatiche e basi di dati.
Piano di business continuity	Insieme di piani, procedure, organizzazione, risorse hw, sw e di rete, che ha lo scopo di contrastare le interruzioni ai processi (almeno quelli critici) di business che derivano dagli effetti negativi di gravi guasti/malfunzionamenti/eventi disastrosi.
Programma applicativo	Insieme delle funzionalità messe a disposizione dell'utente per soddisfare le sue esigenze.
Prodotti o servizi digitali	Beni/servizi che possono essere ordinati e consegnati direttamente ad un computer attraverso Internet come, ad esempio, file musicali, giochi, software, giornali on-line, servizi di consulenza, ecc.
Qualità (di un dato)	Caratteristica del dato desiderata dagli utenti.
Responsabile della qualità dei dati (o data steward)	Soggetto che, all'interno della amministrazione, ha il compito di definire le regole organizzative e di attuare le iniziative volte al continuo miglioramento delle diverse qualità dei dati trattati nella amministrazione.
Registro pubblico	Registro, archivio, albo formato, utilizzato, conservato da un'amministrazione pubblica, previsto da leggi o regolamenti, che raccoglie dati connessi all'espletamento delle attribuzioni e dei servizi svolti dall'amministrazione.
Servizi Internet mobili	Servizi Internet disponibili attraverso un terminale senza fili (telefono mobile, assistente personale digitale – personal digital assistant, terminali senza fili o computer palmari) utilizzando il protocollo WAP (Wireless Application Protocol) o la rete GPRS (General Packet Radio Service). WAP è un protocollo che rende possibile l'adattamento dei formati Internet alle caratteristiche di un GSM. GPRS è una tecnologia che rende possibile inviare/ricevere blocchi di dati da/da un telefono cellulare. (fonte ISTAT)
Servizio on-line	Modalità innovativa di erogazione dei servizi da parte della pubblica amministrazione mediante il canale telematico (Internet). Sono stati introdotti nel documento "E-Europe 2002 Impact and Priorities" – Commission of the European Communities – Brussels 13.03.2001 (COM 2001) 140 final, e distinti in quattro livelli di offerta, che vanno dalla semplice offerta di informazioni fino al servizio elettronico completo e alla compilazione di moduli e formulari, autenticazione compresa.
Sicurezza	Insieme delle misure (di carattere organizzativo e tecnologico) tese ad assicurare a ciascun utente autorizzato (e a nessun altro) i servizi previsti per l'utente stesso o la categoria di sua appartenenza, nei tempi e secondo le modalità previste.
Sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni	Sistema che definisce le politiche per la sicurezza del sistema informativo; individua i confini del sistema informativo in termini di struttura organizzativa, collocazione fisica, risorse e tecnologie; analizza adeguatamente i rischi in modo da identificare le minacce alle risorse, le vulnerabilità e gli impatti sull'impresa, e, quindi, determini il livello di rischio globale; seleziona i controlli ritenuti appropriati. (fonte ISTAT)
Sito web	Indirizzo del <i>World Wide Web</i> identificato da un indirizzo web. Collezione diversi file su un particolare argomento, che comprende un file iniziale chiamato <i>home page</i> . Le informazioni sono codificate con specifici linguaggi – Html (Hypertext mark-up language), XML, Java – leggibili con un browser web come Netscape o Explorer. (fonte ISTAT)
Software	Insieme delle diverse tipologie di risorse software utilizzate nei sistemi informatici.
SPC	Servizio Pubblico di Connettività. Sistema di connettività federato per la connessione delle pubbliche amministrazioni centrali e locali (evoluzione della RUPA).
Tipologie di rete diverse da Internet	EDI, sistemi di telefonia interattiva.
Transazione	Insieme di messaggi correlati, che svolgono un'operazione elementare unitaria che mantiene la consistenza della base informativa.
UDDI	Universal Description, Discovery and Integration - Gruppo di registri (registries) web-based, che espongono informazioni riguardo servizi/entità. UDDI definisce, inoltre, le interfacce tecniche (o API) per la pubblicazione dei servizi/entità nei registri e per la loro interrogazione. Tali registri sono ospitati da molteplici "Siti Operatori" (Operator sites) e possono essere usati da coloro che vogliono rendere disponibili informazioni relative ad uno o più servizi o entità, nonché da coloro che desiderino ricercare tali informazioni. Accedendo ad uno dei siti operatori UDDI pubblici, chiunque può ricercare informazioni relative ai web services, usufruendo di un meccanismo per la scoperta delle interfacce tecniche di programmazione fornite per l'interazione con un business per scopi quali commercio elettronico, ecc. Il beneficio per il singolo servizio è l'accresciuta esposizione in un mondo abilitato al commercio elettronico.
Utente	Addetto di un'unità organizzativa che, nell'ambito del processo di servizio al quale è assegnato, sistematicamente interagisce (con attività di elaborazione, acquisizione dati, controllo,...) con il sistema informatico.
Utente disabile	Utente di un sistema informatico caratterizzato da limitazioni fisiche o psichiche che rendono indispensabile l'utilizzo di specifiche tecnologie di supporto per l'accesso al dato.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

WAN	Acronimo di Wide Area Network. Grande e ampia rete geografica di Pc formata da un insieme di LAN interconnesse. (fonte ISTAT)
Wireless Lan (WLAN)	Acronimo di – Wireless Local Area Network. Sistema di comunicazione flessibile e implementabile nella sua estensione, o alternativo ,ad una rete fissa (wired Lan). In una WLAN viene utilizzata una tecnologia di radio frequenza RF per la trasmissione e la ricezione dei dati, minimizzando la necessità di connessioni via cavo (wired), favorendo così una discreta mobilità. Una WLAN consente una velocità massima di trasmissione dati (bit rate) pari a 11Mbps al di sotto di una rete wired ma superiore alle possibilità consentita dai terminali mobili comuni. La trasmissione e ricezione wireless (Tx / RX) opera sui 2.4 GHz, con potenze di trasmissione dai 10-20 mW fino ai 100mW. (fonte ISTAT)
xDSL	Acronimo di x Digital Subscriber Line. Tecnologie progettate per aumentare l'ampiezza di banda attraverso l'utilizzo di fili telefonici di rame. Comprende le seguenti tecnologie: IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite. (fonte ISTAT)
XML	Acronimo di eXtensible Markup Language. Linguaggio derivato dall'SGML (Standard Generalized Markup Language) il metalinguaggio, che permette di creare altri linguaggi. Mentre, l'HTML è un'istanza specifica dell'SGML, XML costituisce a sua volta un metalinguaggio, più semplice dell'SGML, largamente utilizzato per la descrizione di documenti sul web. L'XML viene utilizzato per definire le strutture dei dati, invece che per descrivere come questi ultimi devono essere presentati. Tali strutture vengono definite utilizzando dei marcatori (markup tags). Diversamente dall'HTML, l'XML consente all'utente di definire marcatori personalizzati, dandogli il controllo completo sulla struttura di un documento. Si possono definire liberamente anche gli attributi dei singoli marcatori. La specifica XML, largamente utilizzata in ambito internet, è lo standard per la definizione di documenti. Per questa ragione, nei progetti in esame, è previsto un ampio uso di tale specifica.
XMLSchema	Linguaggio con il quale è possibile descrivere la grammatica (struttura e vincoli) di una particolare classe di documenti XML.
WS	Web Services – Sistema software identificato da una URI (FRC 2396), le cui interfacce pubbliche, il protocollo ed il formato dei dati (binding) sono definite e descritte utilizzando il linguaggio XML. La definizione di un Web Services può essere scoperta da altri sistemi software. Tali sistemi possono, quindi, interagire con il Web Services secondo le modalità prescritte dalla sua definizione, mediante messaggi XML convogliati utilizzando protocolli Internet [Web Services Glossary].

