

## 9. Guardia di Finanza

La SOGEI, in qualità di partner tecnologico della Guardia di finanza, ha il compito di potenziare il sistema informativo della Guardia di Finanza e di integrarlo con quello dell'Amministrazione, al fine di rendere disponibile al Corpo gli strumenti informatici di supporto alla propria attività, in particolare per la lotta all'evasione fiscale, alle frodi comunitarie ed al riciclaggio del denaro di provenienza illecita.

### 9.1 Processo di informatizzazione della Guardia di Finanza

Gli obiettivi principali sono stati:

- rendere disponibili le informazioni di natura anagrafica e fiscale presenti nel sistema dell'Anagrafe Tributaria;
- supportare il Corpo nello svolgimento e nel monitoraggio dell'attività di verifica;
- acquisire gli elementi individuati dalla Guardia di Finanza nel corso dei controlli esterni per la successiva attività di accertamento da parte degli uffici finanziari.

In tale ambito, la SOGEI ha realizzato applicazioni informatiche specifiche per la Guardia di Finanza ed ha fornito il supporto tecnico per la realizzazione delle infrastrutture e delle reti locali dei Nuclei regionali e provinciali e per la predisposizione del collegamento extranet tra il Comando Generale e l'Anagrafe Tributaria.

Attualmente è in fase di completamento il processo di integrazione del sistema informativo della Guardia di Finanza con l'Anagrafe Tributaria che riguarda il trasferimento del CED del Corpo presso il CED dell'Anagrafe Tributaria.

## 9.2 Applicazioni informatiche per la Guardia di Finanza

### *Sito intranet*

Rappresenta la piattaforma principale di accesso alle più importanti applicazioni di interrogazione e di ausilio all'attività di controllo svolta dai Reparti della Guardia di Finanza.

È stato introdotto un sistema di workflow (versione 1) per gestire e organizzare il flusso di lavoro svolto nel corso delle attività di verifica e controllo (S.T.A.R.).

### *Informazioni anagrafiche e fiscali*

Tutte le informazioni reddituali, patrimoniali, fiscali ed anagrafiche relative ad un soggetto sono fruibili, oltre che in modo tradizionale (terminali 3270) anche attraverso un'applicazione WEB accessibile via Intranet.

### *Strumenti di ausilio alle indagini*

Sono applicazioni che forniscono informazioni puntuali e statistiche al fine di individuare singoli soggetti o categorie da sottoporre a verifica fiscale.

Per particolari strutture della Guardia di Finanza abilitate ad operare sulla Intranet del Corpo, inoltre, è possibile predisporre e pubblicare documenti personalizzati estraendo i dati dalla base informativa dell'Anagrafe Tributaria. Questa funzionalità rappresenta una soluzione di supporto decisionale ai vertici della Guardia di Finanza che risponde alle esigenze di integrazione delle banche dati disponibili (data warehousing), di "reporting" e di analisi delle informazioni sfruttando la tecnologia web ed utilizzando modalità di colloquio "user friendly".

*Gestione delle verifiche e dei controlli*

La SOGEI ha fornito alla Guardia di Finanza un Sistema di ausilio alle verifiche fiscali (S.A.V.E.) su personal computer portatile, finalizzato al controllo dei contribuenti di piccole-medie dimensioni che hanno un rapporto diretto con i consumatori finali (commercio, servizi e professionisti).

È stata fornita un'applicazione in ambiente WEB (che si affianca a quella tradizionale in ambiente 3270) che consente il trattamento del Modello Unificato di Verifica (MUV).

*Monitoraggio dell'attività di controllo*

Sono a disposizione della Guardia di Finanza applicazioni che consentono di seguire, anche via web, l'iter dei verbali di constatazione redatti e di analizzare gli esiti finali dell'attività di verifica e controllo svolta dai Reparti.

**10. Progetto Monitoraggio Spesa Sanitaria**

L'articolo 50 del Decreto legislativo 30 settembre 2003, n. 269, convertito nella legge 24 novembre 2003, n. 326, come modificato dal comma 127 dell'articolo 4 della legge 24 dicembre 2003 n. 350, ha previsto:

- il potenziamento del monitoraggio della spesa sanitaria e delle iniziative per la realizzazione di misure di appropriatezza delle prescrizioni, nonché la generazione della tessera sanitaria ed il progressivo invio agli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale;
- la prescrizione delle prestazioni a carico del Servizio Sanitario Nazionale su modelli di ricettari, standardizzati ed a lettura ottica, in modo da consentire che i dati ivi riportati possano essere letti e trasmessi telematicamente al Ministero dell'economia e delle finanze per le elaborazioni previste;
- la raccolta, in modalità esclusivamente automatica, dei dati di cui sopra, la successiva memorizzazione in archivi distinti e non interconnessi, uno per ogni Regione d'Italia, in modo che il dato relativo al codice fiscale dell'assistito sia mantenuto assolutamente separato rispetto a tutti gli altri dati affidando la realizzazione degli interventi necessari al Ministero dell'economia e delle finanze.

Nelle more della conversione in legge del suddetto decreto n. 269/2003, la Ragioneria Generale dello Stato (RGS), con lettera dell' 11 novembre 2003, ha manifestato l'intenzione di affidare l'incarico di sviluppo del progetto alla SOGEI, richiedendo alla stessa di dare avvio

alle attività necessarie, in termini di organizzazione delle infrastrutture tecnologiche e delle risorse di personale.

Di seguito si riporta un breve riepilogo delle attività svolte dalla Società nell'anno 2003 in esecuzione del progetto di massima del monitoraggio della spesa sanitaria.

Sulla base delle indicazioni acquisite in incontri svoltisi con il Ministero dell'economia e delle finanze, con la RGS e con il Ministero della Salute si è provveduto alla progettazione del lay-out della tessera sanitaria. Per organizzare il processo di stampa e di distribuzione della tessera è stata avviata una indagine di mercato per individuare i maggiori fornitori, a livello mondiale, di apparecchiature di personalizzazione e di imbustamento per carte magnetiche e smart-card.

Per quanto riguarda la ricetta standard a lettura ottica si è provveduto alla progettazione del lay-out del nuovo modello. Si sono svolti, inoltre, incontri con l'Istituto Poligrafico Zecca dello Stato per la definizione delle modalità di scambio delle informazioni connesse con la stampa e la distribuzione dei nuovi ricettari.

Infine, si è dato avvio alla fase di analisi dei requisiti delle principali procedure per l'acquisizione dei dati delle ricette, la loro liquidazione contabile ed il monitoraggio della spesa.

## 11. Centri di competenza

Al passo con l'evoluzione tecnologica, SOGEI ha maturato, nel corso degli anni, numerose ed importanti esperienze sull'uso delle moderne tecnologie informatiche per lo sviluppo di soluzioni innovative a vantaggio del cliente.

I Centri di Competenza, nati come strutture nelle quali far confluire il know-how aziendale relativo a settori a contenuto altamente specialistico, hanno svolto efficacemente il ruolo che era stato loro assegnato in termini di:

- affiancamento dei progetti, indirizzandone le scelte nella fase di start-up e supportandone la fase realizzativa;
- monitoraggio dei sistemi in esercizio (livelli di servizio e architetture tecniche) per valutarne l'adeguatezza tecnologica;
- innovazione (osservatorio tecnologico) individuando soluzioni, standard e guidelines per lo sviluppo delle applicazioni;
- patrimonializzazione e diffusione del know-how tramite soluzioni di knowledge management per:
  - ridurre il ricorso a professionalità esterne all'azienda;
  - favorire il riuso delle soluzioni;
- progettazione, realizzazione e gestione di siti internet/intranet dei clienti e della Società;
- miglioramento delle architetture e dei servizi;
- sperimentazione di prototipi e nuovi ambienti tecnologici.

### 11.1 Datawarehouse

In termini generali, il Datawarehouse (e la Business Intelligence,

tecnologia ad essa correlata) si propone di “trasformare dati in informazioni”.

Nel corso del 2003 è stata data massima priorità alla valorizzazione delle risorse professionali del Centro di Competenza, attraverso la erogazione di un piano di aggiornamento tecnologico particolarmente intenso.

Si è proseguita l’attività di sperimentazione di nuovi prodotti di mercato e quelle di affiancamento dei progetti.

#### 11.2 Workflow e document management

Le tecnologie di “Workflow” nascono per rispondere alle esigenze di innovazione organizzativa derivanti dalla reingegnerizzazione dei processi e consentono l’automazione di flussi, generalmente complessi, durante i quali i dati, le informazioni, i documenti passano in modo guidato da una persona all’altra o da un sistema ad un altro sulla base di regole procedurali definite.

Nel 2003 è iniziata la realizzazione di workflow di alcuni processi aziendali (installazione nuovo hardware, attrezzaggi uffici dell’A.F.) ed è stato reso operativo il sistema di “Document Management” per catalogare e rendere più fruibili le informazioni raccolte in circa 5.000 documenti sviluppati in corso d’anno.

#### 11.3 Innovazione Tecnologica e Soluzioni Telematiche

Il piano per l’e-government pone al primo posto per le Amministrazioni centrali l’accesso facilitato ai propri servizi, informazioni e transazioni.

L’obiettivo principale è quello di realizzare un modello ICT in grado di garantire la più ampia possibilità di accesso telematico ai servizi da

parte di cittadini, intermediari e imprese.

In questa ottica, il piano concentra risorse e iniziative finalizzate a realizzare in tempi brevi, nella Pubblica Amministrazione, l'equivalente dei sistemi che si stanno sviluppando nel settore privato di tipo B2C (Business to Consumer), nonché di tipo B2B (Business to Business) per collegare tra loro le singole amministrazioni consentendo lo snellimento delle procedure e l'unificazione dei punti di contatto per il cittadino.

Proprio in questa ottica, nel corso del 2003 si è affrontato il problema di rendere omogenee le varie tipologie di servizi forniti ai cittadini/intermediari e le modalità di interscambio di informazioni tra enti diversi, cercando di individuare le "best practices" e le linee di sviluppo per offrire servizi sempre più accessibili ed usabili per gli utenti, anche realizzando ulteriori nuovi servizi per cittadini, intermediari ed imprese.

Inoltre, si sta realizzando un Portale di tipo "Entreprise" assemblando le funzioni realizzate da singoli prodotti "open source" per ottenere tutte le funzioni proprie di un Portale proprietario.

Per quanto riguarda le nuove tecnologie, quale supporto alle attività esternalizzate, è stato realizzato un sistema di videoconferenza che consente al progettista SOGEI di aprire delle sessioni di videoconferenza dalla propria postazione di lavoro con le società fornitrici.

#### 11.4 Web/Internet

La diffusione delle reti e degli utenti internet che si è verificata negli

ultimi cinque anni, ha cambiato radicalmente il modo di sviluppare e di realizzare applicazioni e servizi da rendere disponibili ai cittadini ed ai contribuenti attraverso Internet.

In questa ottica, viste le attività e le esperienze già maturate in SOGEI e che sono all'avanguardia nel mondo della pubblica amministrazione, il Centro di Competenza opera sia per ampliare il campo della conoscenza delle Web applications e di internet, sia per diffondere tali conoscenze in ambito aziendale.

I servizi predisposti consentono a tutti gli utenti interessati di accedere in modo rapido e guidato alle informazioni riguardanti le attività svolte dal Ministero dell'economia e delle finanze e di usufruire della vasta gamma di servizi messi a disposizione.

Tra le attività svolte nel corso del 2003 si annovera la gestione, la evoluzione tecnica, informativa e grafica dei siti internet del Dipartimento per le Politiche Fiscali, delle Agenzie delle entrate, del territorio e delle dogane.

Nel corso dell'anno tali siti sono stati visitati da circa 110 mila utenti al giorno, con un numero di contatti superiore ai 130 mila nei giorni lavorativi.

Inoltre, tutti i siti gestiti da SOGEI (DPF, Dogane, Entrate e Territorio) hanno aderito alla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri e sono entrati a far parte del dominio ".gov.it".

Nell'ottica della direttiva per l'e-government, continuano le attività legate alla diffusione di siti intranet, progettati anche per favorire l'estensione dell'utilizzo dell'informatica all'interno delle strutture

centrali e periferiche e per supportare i singoli dipendenti nelle loro attività.

#### 11.5 Qualità e Standard

Nel 2003, l'Unità Organizzativa Qualità e standard ha curato il mantenimento della certificazione ISO 9001 per i servizi di consulenza, produzione software, conduzione CED e assistenza. Ha sviluppato le iniziative "Qualità e standard" e "Miglioramento dei processi produttivi" volte al riallineamento qualitativo e normativo della SOGEL.

In particolare, le attività sono state svolte nell'ottica di incrementare la produttività, integrare gli strumenti e le tecniche già in uso, facilitare il time to market, introdurre nuove modalità per lo sviluppo "rapido" delle applicazioni, migliorare la documentazione, assicurando nel contempo il controllo dei processi e il rispetto degli standard di qualità.

Sono state effettuate le indagini periodiche per la rilevazione della Customer Satisfaction, per conoscere i bisogni e le aspettative degli utenti del sistema informativo della fiscalità, per recepire segnalazioni e suggerimenti e per promuovere le necessarie azioni di miglioramento.

Per l'anno 2003 l'indice di soddisfazione complessiva è risultato pari a 80,7 in linea con il valore registrato l'anno precedente.

L'area Qualità ha supportato l'Agenzia delle entrate nell'estensione del sistema qualità per la gestione dei processi realizzati dagli Uffici locali (il Sistema Qualità è oggi diffuso in 13 Direzioni regionali e coinvolge 82 uffici locali che hanno conseguito la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000) e la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze nell'attività di definizione del Sistema Qualità per i servizi

formativi.

Relativamente all'area Customer Satisfaction, l'unità organizzativa Qualità e standard ha supportato l'Agenzia delle entrate nella realizzazione della prima indagine che ha coinvolto 278 uffici locali e 24.000 contribuenti. In tale area si è contribuito alla definizione della Carta dei Servizi dell'Agenzia delle entrate.

## 12. Sistemi gestionali

Per quanto riguarda i Sistemi Gestionali per le Agenzie, il 2003 è stato caratterizzato dalla messa a regime, per tutte le Agenzie, delle applicazioni per la gestione della contabilità e degli acquisti, così come per la gestione delle risorse umane e del controllo di gestione.

Relativamente ai sottosistemi per la gestione della contabilità e degli acquisti, oltre a garantire la produzione del Bilancio 2003, sono state infatti avviate ulteriori funzionalità, quali ad esempio la gestione del ciclo attivo e la gestione dei beni inventariabili.

Relativamente alla gestione delle risorse umane, il sistema è stato avviato anche per il Dipartimento delle Politiche Fiscali. Nel corso dell'anno si è, inoltre, conclusa l'estensione della nuova procedura per la gestione delle presenze/assenze (in modalità web) per tutte le Agenzie.

Gli sviluppi di maggiore rilevanza, nell'ambito della gestione delle risorse umane, hanno riguardato l'Agenzia delle entrate per la quale sono state, infatti, avviate le realizzazioni delle applicazioni a supporto del sistema di valutazione dei dirigenti (SIRIO) e del sistema di rilevazione delle competenze del personale non dirigente (ANTARES), che saranno disponibili nei primi mesi del 2004.

Nell'ambito del sottosistema di pianificazione e controllo, nel corso del 2003 è stato definito il modello di controllo dei costi/reddittività per la SSEF, ed è stata realizzata l'applicazione attraverso lo strumento OFA delle OA.

Per l'Agenzia delle dogane sono stati realizzati gli studi relativi al

modello di contabilità analitica e di contabilità industriale dei laboratori chimici ed è stato disegnato il modello di pianificazione e controllo direzionale (cruscotto e Balanced Scorecard).

Per l'Agenzia del territorio, è stata realizzata e rilasciata a fine anno l'applicazione per la gestione della contabilità analitica.

Anche per il Dipartimento Politiche Fiscali è stato definito e creato il portale delle applicazioni gestionali ed inserito nella Intranet del Dipartimento stesso.

### **13. Altre attività aziendali**

#### **13.1 Il Sistema Informativo Aziendale**

Nel corso del 2003 il sistema informativo aziendale (SIA) ha curato le attività per i principali servizi gestionali ed amministrativi rivolti al personale ed alle diverse unità organizzative.

Particolare rilievo ha costituito il ridisegno e lo sviluppo, su una nuova piattaforma, del portale SOGEIONLINE, con l'obiettivo di unificare l'accesso alle informazioni ed ai servizi aziendali in relazione al profilo dell'utente, di migliorare e rendere più tempestiva la comunicazione aziendale, di contribuire a semplificare i processi aziendali.

Per favorire una più rapida consultazione e ricerca su tutta la documentazione aziendale (contratti, piani tecnici, studi, specifiche tecniche, piani triennali, ecc.) è stato sviluppato un progetto di Knowledge Management, integrato con la intranet aziendale, che è stato gradualmente attivato.

#### **13.2 Sicurezza logica**

Per la Società il tema della sicurezza riveste una valenza strategica in quanto la riservatezza dei dati trattati, le dimensioni del patrimonio informativo, la rilevanza degli investimenti sostenuti costituiscono degli assets da proteggere a tutela non solo della missione aziendale, ma delle strutture amministrative dell'intero Paese.

Infatti, la disponibilità ed il corretto funzionamento del sistema informativo della fiscalità condiziona ogni giorno servizi di particolare rilevanza e criticità per cittadini ed operatori economici quali: la trasmissione telematica di dichiarazioni e versamenti, le operazioni

doganali per l'import/export, la riscossione delle tasse auto, le scommesse ippiche e sportive, i trasferimenti immobiliari, l'attività istituzionali di circa duemila uffici e 40 mila utenti diretti.

Nel primo periodo di attività sono stati curati in particolare: l'avvio dell'analisi dei rischi, con l'utilizzo di strumenti di self-assessment per il personale coinvolto nei diversi processi di gestione e sviluppo del sistema informativo; la definizione delle linee guida per il mascheramento delle banche dati di test, al fine di semplificarne la gestione e garantirne congruenza con le banche dati operative; l'emanazione degli standard di sicurezza per siti web; il monitoraggio e l'audit per l'accesso ai dati ed alle applicazioni attraverso l'utilizzo di nuove modalità e strumenti.

Sono state, inoltre, attivate nuove procedure per l'autorizzazione ed il controllo degli accessi da parte di visitatori e dipendenti di aziende che operano con continuità presso le sedi aziendali al fine di effettuare riscontri più efficaci e tempestivi.

### 13.3 Tutela della Privacy

Negli anni precedenti la Società, conformemente a quanto previsto dall'articolo 6 del D.P.R. n. 318/1999, ha provveduto alla compilazione di un documento programmatico annuo sulla sicurezza.

Con la nuova normativa, introdotta dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) il predetto documento programmatico sulla sicurezza (DPS) assume un ruolo assai rilevante nella pianificazione di ogni scelta di sicurezza entrando, così, a far parte delle documentazioni obbligatorie che la

Società deve tenere.

In tale contesto, pertanto, la Società ha avviato le attività di revisione e di aggiornamento del DPS, conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003, volto alla identificazione delle misure minime di sicurezza da adottare per il trattamento dei dati, che verranno ultimate entro il 31 giugno 2004, come previsto dall'attuale normativa.

#### 13.4 Internal auditing

Il nuovo assetto azionario della Società comporta un accresciuto coinvolgimento negli obiettivi istituzionali del Ministero dell'economia e delle finanze e maggiori responsabilità nella conduzione e sviluppo del sistema informativo della fiscalità.

La nuova struttura organizzativa della Società, per rispondere in modo appropriato a tali nuove esigenze, ha rafforzato le strutture di controllo interno ed ha costituito, tra l'altro, l'unità organizzativa per l'Internal Auditing con il compito di assistere il Vertice aziendale nel prevenire comportamenti ed azioni in contrasto con gli interessi aziendali, nonché valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione e di governance.

In particolare, la nuova unità organizzativa attraverso una valutazione sistematica e puntuale di processi, procedure, strumenti e comportamenti dovrà contribuire al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione, ad analizzare l'economicità delle attività operative, a verificare l'attendibilità delle informazioni impiegate/prodotte ed al rispetto di norme e procedure aziendali.

Nel primo periodo di attività è stata avviata la definizione, per i diversi