

no avviato un proficuo scambio d'informazioni, il fisco e gli enti previdenziali. Oltre ai progetti intersettoriali sui quali ci si sofferma successivamente, altre iniziative hanno dato primi risultati già nel corso del 2000; in particolare:

- denuncia nominativa assicurati - denuncia nominativa infortuni: le attività hanno coinvolto oltre all'Inail, amministrazione interessata alla gestione delle denunce, anche l'Inps, per la ricostruzione della storia lavorativa dei soggetti e lo scambio dei dati, l'Istat, l'Isfol, i Ministeri del lavoro e delle finanze per l'analisi e la rilevazione delle incoerenze nei dati;
- pagamento unificato di rendite Inail e prestazioni Inps: dal mese di settembre, sono state rilasciate le procedure che hanno consentito la presa in carico di oltre 1.300.000 rendite Inail per il pagamento unificato con le prestazioni Inps. A tutti i titolari delle rendite Inail è offerta inoltre la possibilità di operare anche presso le sedi Inps le variazioni relative a residenza e delegati per la riscossione;
- trasmissione dei mandati di pagamento tra Inps e comuni: per il pagamento delle prestazioni sociali e dei servizi previdenziali di sportello che i comuni possono fornire direttamente al pubblico.

Sono ancora in corso di realizzazione:

- il sistema informativo per la cooperazione applicativa del Ministero della giustizia, che ha come obiettivo la cooperazione sia interna, tra le componenti informatiche delle varie unità organizzative, sia con alcuni organismi esterni (Inps, Inail, comuni, camere di commercio, Finanze e Interno). Il sistema si trova in fase avanzata di realizzazione: il collaudo avverrà nell'aprile 2001. Attualmente, è in funzione presso il tribunale di Napoli la parte relativa alla comunicazione delle sentenze di fallimento alla camera di commercio;
- cooperazione informatica del Ministero dell'industria, che servirà a raccogliere informazioni per svolgere i compiti istituzionali, a diffondere informazioni e regolamenti, a realizzare un unico punto d'accesso per gli utenti. Nell'anno sono state avviate le gare per realizzare l'applicazione.

Sono proseguite, inoltre, le attività legate alla realizzazione dei progetti intersettoriali, orientati al superamento del concetto di "dominio informativo" a esclusivo supporto di una singola amministrazione e alla realizzazione di un modello a rete del settore pubblico.

A conferma della loro valenza strategica, molte delle iniziative progettuali in esame formano parte qualificante del piano di e-government varato dal governo a luglio 2000. È fornita di seguito una breve sintesi sullo stato dei vari progetti.

Sistema integrato anagrafi (SAIA)

Il progetto prevede l'integrazione ed il collegamento delle anagrafi di tutti i comuni italiani e la realizzazione di un centro nazionale di coordinamento, presso il Ministero dell'interno, al fine di agevolare l'interazione con le principali banche dati della pubblica amministrazione in tema di popolazione, quali ad esempio:

- anagrafe residenti, elettorale, stato civile presso comuni e Ministero dell'interno;
- anagrafe tributaria presso il Ministero delle finanze;
- anagrafe contribuenti ed assistiti presso l'Inps;
- anagrafe detenuti, carichi pendenti e precedenti penali presso il Ministero della giustizia;
- anagrafe assistiti presso regioni e Ministero della sanità.

Le amministrazioni coinvolte sono i Ministeri dell'interno (responsabile) e delle finanze l'Istat, i comuni, l'Anci e l'Inps. Dopo lo studio di fattibilità e la convenzione quadro con Anci per un primo nucleo di servizi significativi del SAIA, nel 2000 è stato perfezionato un atto esecutivo. Alcune funzioni sono già disponibili ai co-

muni presso il centro servizi di Ancitel e le attività contrattuali procedono secondo la pianificazione. Attualmente, sono collegati ed operativi 1.146 comuni che coprono il 26% della popolazione. Nel 2000 è stato effettuato lo studio per l'evoluzione del SAIA per rispondere alle esigenze derivanti da:

- requisiti di sicurezza, prestazioni, affidabilità e riservatezza nello scambio dei flussi di contenuto anagrafico tra le amministrazioni, da garantire anche in caso di attraversamento di diverse reti (reti regionali, rete unitaria, internet);
- interconnessione di sistemi di servizi di amministrazioni differenti (collegamento SIATEL - SAIA) ed emissione della carta di identità elettronica.

Sportello territoriale integrato (STI)

Il progetto ha realizzato l'integrazione delle informazioni del sistema informativo della montagna, con il sistema geografico reso disponibile dall'Agea e con i dati catastali, rendendole disponibili presso l'utenza remota.

Le amministrazioni coinvolte sono i Ministeri delle politiche agricole e forestali e delle Finanze, per quanto riguarda i dati catastali, ed inoltre le comunità montane, gli enti parco e le regioni.

È stata realizzata la procedura "incendi boschivi", per la certificazione delle informazioni inerenti all'analisi del danno provocato dagli incendi. Inoltre, è stato perfezionato l'accordo tra Ministero delle politiche agricole e Inps per consentire:

- l'accesso ai servizi SIM da parte dell'Inps, principalmente riguardo alla base dati territoriale (strati informativi sovrapposti di ortofoto e cartografia catastale) e sulle imprese agricole;
- l'accesso ai servizi dell'Inps, da parte degli utenti SIM, principalmente riguardo alle informazioni su contributi e pensioni.

Sistema di comunicazione dati territoriali (SCT)

Il progetto ha l'obiettivo di certificare l'esistenza di informazioni territoriali, pubblicizzarle e diffonderle presso la pubblica amministrazione, le regioni e gli enti locali, razionalizzando i processi di formazione delle basi informative territoriali e consentirne il riuso.

Le amministrazioni coinvolte sono la Conferenza Stato-Regioni, i Ministeri dell'ambiente e delle finanze, gli organi cartografici, l'Inps, l'Anci e varie amministrazioni locali.

Nel 2000 sono state approfondite con il Ministero dell'ambiente le tematiche tecniche, amministrative ed organizzative per costituire un polo, presso il ministero, per la certificazione e lo scambio di informazioni disponibili a livello locale, regionale e nazionale, in materia ambientale, di assetto e descrizione del territorio, disponibili a livello locale, regionale e nazionale. Si è pervenuti alla definizione di un programma realizzativo.

Catasto comuni (SICC)

Il progetto mette a disposizione dei comuni le informazioni di natura catastale provenienti dal Ministero delle finanze e garantisce la comunicazione al ministero stesso delle informazioni di interesse catastale da parte dei comuni. È consolidato il sistema di interscambio (SISTER) al quale sono collegati diversi comuni, notai e geometri ed è stato realizzato lo sportello catastale decentrato, che offre funzionalità di ricerca e visura su tutto il territorio nazionale, per molteplici chiavi di ricerca.

Le amministrazioni coinvolte sono la Conferenza Stato-Regioni, i Ministeri dell'ambiente, delle finanze e delle politiche agricole e forestali, gli organi cartografici, l'Inps, l'Anci e varie amministrazioni locali.

Servizi integrati alle imprese

Obiettivi del progetto sono la semplificazione delle attività amministrative da parte delle imprese nei confronti della pubblica amministrazione ed il miglioramento della qualità dei dati trattati e della tempestività di diffusione degli stessi.

Aspetti di rilievo sono l'armonizzazione dei dati anagrafici presenti negli archivi degli enti coinvolti e la realizzazione di uno strato comune di software intermedio. Grazie a quest'ultimo, un "unico" soggetto provvederà a curare l'utilizzo operativo delle informazioni.

Una seconda fase progettuale prevede la realizzazione di un portale orizzontale in grado di sviluppare autonome funzioni di raccolta dei dati forniti dalle imprese e diretti alle pubbliche amministrazioni e di integrare i servizi pubblicati sui portali realizzati dai singoli enti in modo da semplificare ulteriormente i rapporti tra imprese e amministrazioni pubbliche.

Le amministrazioni interessate sono l'Inail, l'Inps, l'Unioncamere e il Ministero dell'industria.

Nel 2000, sono state completate le fasi di definizione delle infrastrutture tecniche e delle specifiche funzionali nonché l'istruttoria relativa al finanziamento del progetto e agli schemi contrattuali.

Norme in rete

L'iniziativa si propone di consentire il reperimento gratuito della documentazione normativa e giuridica resa accessibile, attraverso internet, da organismi istituzionali. Altro obiettivo del progetto è di creare uno standard per il trattamento dei documenti giuridici, così da facilitare il compito dei motori di ricerca della cui predisposizione il progetto si è pure dato carico.

Le amministrazioni coinvolte sono i Ministeri della giustizia (responsabile), dell'università, delle comunicazioni, dei trasporti, delle politiche agricole e forestali, delle finanze ed altri, ancora il Senato della Repubblica, la Camera dei deputati, la Corte Costituzionale e la Corte di Cassazione, altri soggetti produttori di norme primarie e secondarie. Il portale "norme in rete" è attivo e consente già l'accesso a 60.000 documenti giuridici. Sono in corso l'ampliamento della base documentaria, la costituzione di una banca dati catalogo dei provvedimenti, la definizione del complesso delle metainformazioni da apporre ai documenti per il loro più semplice reperimento. È attiva una redazione del sito che si occupa dei rapporti con gli utenti e dello sviluppo del portale in internet. Sono in funzione quattro gruppi di lavoro interistituzionali che sviluppano la teoria e predispongono i modelli per una ricerca documentaria avanzata (trattamento e marcatura dei documenti, metainformazioni, eccetera). Gli abbonati alla newsletter sono oltre 4.000 e si contano in oltre 130.000 al mese gli accessi al sito.

Estensione del mandato informatico (SIPA)

Il progetto intende trasformare in evidenze informatiche tutti gli atti di impegno, i titoli di spesa e le estinzioni degli stessi, nonché di arrivare alla rendicontazione automatica verso le Ragionerie competenti e la Corte dei conti dematerializzando la documentazione contabile cartacea.

Aspetti di rilievo sono, oltre all'informatizzazione dei singoli atti, anche l'allineamento automatico della contabilità tra amministrazione e Ragioneria generale dello Stato, la rendicontazione automatica verso la Corte dei conti, l'eliminazione della documentazione cartacea, l'interconnessione tra rete unitaria e rete nazionale interbancaria. Le amministrazioni promotrici sono l'Aipa, che coordina il progetto, la Banca d'Italia, il Ministero del tesoro - Ragioneria generale dello Stato e la Corte dei conti.

Il sistema è già operativo per quanto riguarda i flussi tra Tesoro, Banca d'Italia e circuito bancario. È in

atto la sua estensione, che ha finora coinvolto 11 amministrazioni, di cui tre operative a fine 2000. A regime, allorché tutte le amministrazioni siano coinvolte, si tratteranno 450.000 ordinativi diretti, 5 milioni di ordinativi di pagamento e 20 milioni di ordinativi su ruoli di spesa fissa. Saranno così dematerializzati gli atti relativi a circa 480.000 miliardi.

Superamento della tesoreria unica

Il progetto mira ad automatizzare la gestione dei trasferimenti di fondi a regioni ed enti locali, disponendo le erogazioni al raggiungimento di determinate soglie di giacenza presso le banche tesoriere e riconciliando i flussi finanziari con gli attuali flussi informativi verso la Ragioneria generale dello Stato, arricchendoli di contenuti. Aspetti di rilievo sono la semplificazione delle attività operative, la riduzione dei costi del servizio di tesoreria e l'ottimizzazione nel trasferimento dei fondi alle autonomie locali.

Le amministrazioni coinvolte sono la Banca d'Italia, il Ministero del tesoro – Ragioneria generale dello Stato, l'Anci, l'Upi, la Provincia autonoma di Trento, le regioni Basilicata, Campania, Lombardia, Emilia-Romagna e Toscana, la Provincia ed il Comune di Firenze.

Attualmente è stata redatta una bozza del progetto di massima e sono stati individuati i soggetti e i flussi oggetto di sperimentazione.

Sistema informativo unitario del personale (SIUP)

Obiettivo del progetto è dotare le amministrazioni centrali dello stato di un sistema omogeneo di trattamento dei dati del personale pubblico in tutti gli aspetti salienti (giuridici, economici, professionali, di attività).

In particolare si prefigge di riorganizzare presso le amministrazioni/enti i sistemi informativi relativi al personale secondo una modalità innovativa che prevede di potenziare le funzionalità sia di tipo gestionale sia di tipo direzionale disponibili presso le singole amministrazioni e presso gli enti che sviluppano le politiche del personale migliorando l'incisività dell'azione sulle risorse.

Le amministrazioni coinvolte sono la Presidenza del Consiglio dei ministri, i Ministeri del tesoro e dell'industria, altre amministrazioni.

Allo stato attuale:

- è stata completata la realizzazione del SIUP-pilota, il cui rilascio alle amministrazioni centrali è previsto per il primo semestre 2001;
- sono stati creati i presupposti per garantire l'integrazione dei moduli del SIUP-pilota con le attività di rinnovo dei moduli del Service personale Tesoro in atto presso la Ragioneria generale dello Stato;
- sono state fornite alla Presidenza del Consiglio dei ministri proposte di intervento per la diffusione del sistema direzionale realizzato e per l'implementazione progressiva presso le amministrazioni di sistemi di gestione delle risorse umane.

2.6.1 Sistemi di settore

In alcuni settori è già evidente la necessità di sistemi informativi a supporto dei molteplici attori coinvolti nelle varie politiche pubbliche, in primis la PAC e le autonomie locali. Il loro sviluppo deve tener conto delle difficoltà organizzative e complessità derivanti dalla necessaria progettazione congiunta.

L'ultimo anno ha reso più evidente un fenomeno di accelerazione nella trasformazione di molti sistemi, da sistemi di supporto a singole amministrazioni a sistemi "di settore". Il decentramento di compiti e responsa-

bilità verso le autonomie locali, la rinnovata funzione di indirizzo della PA centrale, la creazione delle agenzie operative, il ruolo affidato a operatori privati in settori un tempo monopolio pubblico stanno creando la necessità di sistemi informatici sostanzialmente diversi dal passato, su cui convergano soggetti diversi.

I nuovi sistemi debbono integrare componenti operative, gestionali e di supporto alle decisioni, differenziate localizzate ma capaci di colloquiare: in sostanza, sistemi e applicazioni “pluriattore”, a supporto dell’insieme dei soggetti coinvolti nelle varie politiche pubbliche. I problemi che emergono non sono soltanto di infrastrutture e di connessione. C’è anche, e per prima, l’esigenza di integrare processi e basi informative, di dare definizioni comuni dei significati delle informazioni, di definire le responsabilità sul loro aggiornamento e sulla loro qualità. Ciò porta ad una nuova complessità progettuale. Su alcuni terreni si sta lavorando.

Sistema informativo del lavoro (SIL).

È costituito dall’insieme delle strutture organizzative, dalle risorse hardware e software e dalle reti necessarie per una gestione policentrica ed integrata delle funzionalità inerenti al mercato del lavoro.

Il progetto è stato avviato durante il 2000. Alcuni risultati sono stati già raggiunti, anche sul terreno della definizione di compiti e responsabilità.

Sistema informativo sanitario (SIS)

Esso già supporta numerosi soggetti che operano a livello centrale (il Ministero, l’Istituto superiore di sanità, l’Ispesl e l’Agenzia per i servizi sanitari regionali), a livello regionale (con gli assessorati regionali che costituiscono il centro di raccolta e smistamento dei flussi informativi di pertinenza delle strutture del SSN nel territorio di propria competenza) e a livello locale (con le strutture periferiche del SSN - aziende ASL e aziende ospedaliere, IRCCS e IZS, presidi multizonali di prevenzione - che raccolgono i dati relativi ai flussi informativi, li trasmettono al livello centrale e accedono ai dati del SIS). Ad essi si aggiungono gli utenti del SSN (cittadini, organizzazioni, imprese) e altri soggetti istituzionali di altri paesi dell’Unione europea.

La realizzazione del Sistema nazionale conoscitivo e dei controlli in campo ambientale è in corso di realizzazione con il coordinamento dell’Anpa. Esso rappresenta l’evoluzione del SINA ed è un sistema integrato e distribuito in cui convergono le funzioni di conoscenza dell’ambiente, di monitoraggio e controllo e d’informazione ambientale prodotte e gestite da diversi soggetti, a differenti livelli territoriali e con compiti istituzionali diversi. Per la realizzazione del sistema sono state aperte tre linee d’attività principali: realizzazione e gestione della rete nazionale SINAnet, che collegherà tutti i soggetti coinvolti; costruzione della base informativa e conoscitiva, organizzata per tematiche ambientali e comprendente i dati grezzi: modulo nazionale d’integrazione. Per quanto riguarda i dati a livello regionale, l’Agenzia sta predisponendo standard conoscitivi e informatici, nonché strumenti comuni per le attività di raccolta e di gestione.

È in corso un’attività di progettazione di un modulo regionale SINAnet standard che faciliti il processo realizzativo. Il modulo centrale, gestito direttamente dall’Anpa, comprenderà il repository nazionale di SINAnet, collezione di risorse informative interrogabili, organizzato per tematiche ambientali e riferito all’insieme del territorio nazionale. Il repository riguarderà prioritariamente i macrotemi aria, acqua e rifiuti, quest’ultimo in collegamento con lo specifico progetto Catasto nazionale dei rifiuti, e sarà dotato delle procedure di front-end necessarie per organizzare in archivi fisici i dati provenienti dai diversi livelli, garantendo la documentazione e la rintracciabilità dei dati stessi.

È prevista la realizzazione di una base di conoscenza, basata sul modello DPSIR sviluppato in ambito europeo.

Sistema informativo Agricolo nazionale (SIAN)

È prevista l'unificazione di tutti i servizi di "pubblico interesse" dei quali hanno l'obbligo di avvalersi i soggetti istituzionali, centrali e locali, tra cui l'Agea, gli organismi pagatori costituiti ai sensi del Reg. (CE) n. 1663/95, nonché l'Aima in liquidazione, interessati ai diversi procedimenti amministrativi in agricoltura.

Le principali realizzazioni informatiche comprendono:

- anagrafe delle aziende agricole, banca dati, connessa al "registro delle imprese" presso le camere di commercio, delle aziende che esercitano attività in materia agroalimentare, forestale e della pesca, intrattenendo rapporti con la pubblica amministrazione, sia centrale sia locale;
- sistemi di supporto alle attività di governo (datawarehouse Sian), per la costruzione ed elaborazione delle informazioni di sintesi e degli indicatori sullo stato del comparto, necessari per la definizione delle politiche agricole e per i rapporti con l'Unione europea;
- gestione evolutiva del sistema informativo della montagna (SIM), che prevede l'attivazione di oltre 800 nuovi siti (comuni, comunità montane, enti parco, uffici del Corpo forestale dello Stato) che verranno ad aggiungersi agli oltre 700 già operativi;
- migrazione del sistema informativo dell'Aima (ora dell'Agea) nel nuovo Sian, con un regime di "parallelo" durante il quale dovranno essere mantenuti gli attuali livelli di servizio e rispettate le scadenze imposte dai regolamenti comunitari.

2.7 Formazione e assistenza agli utenti

Soltanto in alcune amministrazioni l'introduzione delle ICT è accompagnata dalla necessaria estesa e capillare formazione degli utenti amministrativi dei sistemi.

La profonda trasformazione del modo di lavorare, implicata dalla massiccia introduzione di tecnologie dell'informazione e della comunicazione rende indispensabile un significativo impegno in addestramento e formazione del personale. L'impegno, per essere efficace, deve prevedere percorsi differenziati per le varie posizioni professionali ed essere coerente, nei tempi e nei modi, con l'effettiva introduzione dei cambiamenti. I dati di consuntivo sulla formazione, in particolare "utente", nelle amministrazioni offrono complessivamente un panorama insoddisfacente pur in una situazione molto variabile.

Un caso a sé è costituito dal Ministero della pubblica istruzione, che ha svolto nell'anno 2000 un'estesissima campagna di formazione del proprio personale, con l'erogazione di oltre 205.000 giornate/allievo di formazione, con oltre 47.000 partecipanti. Il programma ha comportato una spesa di oltre 27 miliardi di lire, più del 12% dell'intera spesa informatica dell'anno.

Nelle altre amministrazioni centrali si registrano complessivamente 237.888 giornate/allievo di formazione erogate, con oltre 44.000 partecipanti, pari a circa l'11,5% dei pro-capite dipendenti³ informatizzabili, che corrispondono ad un impegno medio in formazione informatica di 0,61 giorni nell'anno per dipendente.

Dal punto di vista dell'investimento economico, sono stati spesi in formazione utente poco più di 23 miliardi, che costituiscono lo 0,79% della spesa informatica e corrispondono a 59.000 lire in media per dipendente.

Analogamente, negli enti pubblici non economici, si registrano complessivamente 39.325 giornate/allievo di formazione erogate, che hanno coinvolto oltre 17.698 partecipanti, pari a poco più del 25% dei dipendenti e cor-

³ Anche altrove, in questo paragrafo, con la dizione "dipendente" si intende il dipendente informatizzabile.

rispondenti ad un impegno medio in formazione informatica di 0,56 giorni dipendente per dipendente nell'anno.

Per queste iniziative sono stati spesi circa 2,4 miliardi, che costituiscono lo 0,29% dell'insieme della spesa informatica e corrispondono a 34.000 lire in media per dipendente.

La situazione è naturalmente diversificata. I dati riportati nelle tabelle che seguono, provenienti dalle relazioni dei responsabili dei sistemi informativi, possono essere parziali rispetto all'entità del fenomeno formativo. È possibile infatti che, in alcune amministrazioni, siano stati realizzati programmi formativi gestiti da altri uffici, quali ad esempio le direzioni del personale, comprendenti anche tematiche legate all'informatica.

Tabella 25: Attività di formazione nelle amministrazioni centrali, anno 2000

AMMINISTRAZIONE	GIORNATE DI FORMAZIONE /ALLIEVO	ALLIEVI COINVOLTI NEI CORSI	DIPENDENTI INFORMAT.LI COINVOLTI NELLA FORMAZIONE(%)	NUMERO MEDIO DI GIORNI DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE INFORMAT.LE	SPESA PER FORMAZIONE UTENTI (MILIONI DI LIRE)	SPESA PER FORMAZIONE UTENTI SU SPESA TOTALE(%)	SPESA MEDIA IN FORMAZIONE PER DIPENDENTE INFORMATIZZABILE (MIGLIAIA DI LIRE)
FINANZE	157.117	25.896	47,13	2,86	13.932	1,18	254
GIUSTIZIA	21.725	3.366	4,81	0,31
DIFESA	13.085	3.497	6,13	0,23	164	0,14	3
AVVOCATURA	8.466	1.228	100	7,42	124	1,32	109
CORPO FORESTALE	7.650	1.700	39,53	1,78	100	3,45	23
GUARDIA DI FINANZA	5.961	1.059	4,1	0,23
CORTE DEI CONTI	5.350	884	33,36	2,02	381	1,35	144
INTERNO	3.500	450	0,92	0,07	6.169	4,59	127
TESORO	3.433	815	6,04	0,25	48	0,02	4
CARABINIERI	3.234	2.273	4,51	0,06	115	0,04	2
BENI CULTURALI	2.815	1.665	8,63	0,15	277	1,43	14
RISORSE AGRICOLE	822	315	16,15	0,42	650	1,34	333
MONOPOLI	690	200	17,39	0,60	215	7,92	187
PRESIDENZA	570	480	17,78	0,21
LAVORI PUBBLICI	450	150	3,57	0,11
CONSIGLIO DI STATO	411	323	48,43	0,62	296	4,92	444
COMUNICAZIONI	345	128	7,71	0,21	97	1,16	58
LAVORO	308	80	1,13	0,04	98	0,27	14
ALTRE	1956	154			161		
TOTALE	237.888	44.663	11,46	0,61	22.827	0,79	59

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni.

Tra le amministrazioni centrali si registrano altri casi di notevole impegno in formazione. L'Avvocatura generale dello Stato ha coinvolto praticamente tutto il personale nella formazione legata all'introduzione del nuovo sistema informatico (la percentuale superiore al 100% deriva dalla partecipazione di parte del personale a più cicli di formazione), con un impegno medio di oltre 7 giorni di formazione pro-capite.

Significative sono anche le situazioni del Ministero delle finanze della Corte dei conti e del Corpo forestale dello Stato, con circa due giornate di formazione in media per dipendente, nel corso dell'anno. Il coinvolgimento di quote significative di utenti si è avuto anche presso il Consiglio di Stato, i Monopoli di Stato, la Presidenza del Consiglio dei ministri, la SSPA e al Ministero delle politiche agricole e forestali.

Tabella 26: Attività di formazione negli enti, anno 2000

AMMINISTRAZIONE	GIORNATE DI FORMAZIONE /ALLIEVO	ALLIEVI COINVOLTI NEI CORSI	DIPENDENTI INFORMAT.LI COINVOLTI NELLA FORMAZIONE(%)	NUMERO MEDIO DI GIORNI DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE INFORMAT.LE	SPESA PER FORMAZIONE UTENTI (MILIONI DI LIRE)	SPESA PER FORMAZIONE UTENTI SU SPESA TOTALE(%)	SPESA MEDIA IN FORMAZIONE PER DIPENDENTE INFORMATIZZABILE (MIGLIAIA DI LIRE)
INAIL	20.836	8.632	70,75	1,71
ICE	4.390	900	95,74	4,67	2.028	7,82	2.157
INPDAP	4.136	713	9,77	0,57	2	0,00	0
ISTAT	3.642	607	26,98	1,62
INPS	2.074	5.492	16,19	0,06
ACI	1.826	559	15,61	0,51	6	0,00	2
ENEA	750	80	7,30	0,68	50	1,45	46
CONI	621	207	7,96	0,24	15	0,03	6
INPDAI	176	63	15,75	0,44	50	0,21	125
ISAE	160	40	24,24	0,97
ENIT	160	16	6,96	0,70
IPSEMA	140	49	21,88	0,63	65	2,69	290
CRi	96	250	35,71	0,14	80	5,88	114
ISPESL	72	70	24,82	0,26	95	2,80	337
UNIRE	26	20	9,13	0,12	15	0,72	68
TOTALE	39.105	17.698	25,17	0,56	2.406	0,29	34

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni.

Tra gli enti pubblici non economici, spicca la situazione dell'Ice (nel 2000 si è verificata una forte diffusione di nuovi applicativi), in cui i programmi di formazione hanno coinvolto 900 persone, pari a oltre il 95% dei dipendenti, con poco meno di cinque giornate in media di formazione durante l'anno. A ciò ha corrisposto un investimento di oltre due miliardi, che rappresenta quasi l'8% dell'intera spesa informatica.

Particolarmente rilevante, anche per le maggiori dimensioni dell'ente, il coinvolgimento nella formazione del personale dell'Inail: oltre il 70% per quasi due giorni in media. Diversi altri enti, tra cui Inpdap, Istat, Inps, AcI, Inpdai, Isae, Croce rossa italiana hanno coinvolto nella formazione quote rilevanti di utenti.

La presenza di situazioni come quelle citate non modifica però il rilievo complessivo che l'impegno non è pari alle attese e alle necessità. La pubblica amministrazione centrale è coinvolta nel piano di formazione di base, collegato all'action plan di e-government. Sono già in atto, le fasi pilota del programma.

Sarà possibile per le amministrazioni focalizzarsi sulla formazione relativa a contenuti, strumenti e applicativi specifici della propria missione e del proprio sistema.

Analisi per settore

3. Analisi per settore

Permane un gap tra lo sforzo di informatizzazione e l'evidenza e la percezione dei risultati finali di miglioramento in termini di servizi a cittadini e imprese e di razionalizzazione ed economicità dell'azione amministrativa.

Nel 2000 si sono consolidate importanti realizzazioni tuttavia, non sempre i risultati sono percepibili da parte dall'utente esterno. Questo deriva dalla lentezza di avanzamento di alcuni progetti, in particolare nelle fasi di diffusione massiva e attivazione operativa, dalla sottovalutazione degli aspetti organizzativi connessi, nonché, talvolta, da insufficiente comunicazione. Alcuni risultati positivi sono però evidenti.

Protocollo informatizzato

Molti sistemi sono operativi. Presso il Ministero dell'interno sono stati installati 34 sistemi (su 112 aree organizzative omogenee definite), di cui 32 presso le prefetture e 2 al centro. Ai Beni culturali sono stati installati 38 sistemi di cui 21 presso gli uffici periferici (soprintendenze, archivi di Stato e biblioteche), 10 presso gli istituti speciali e 7 presso le unità organizzative centrali.

Comunicazione con il cittadino

Alcune amministrazioni hanno realizzato e resi operativi i loro call center (Inps, Inail, Finanze, Aci e Beni culturali): il telefono come sportello virtuale è una realtà e si collega ai sistemi informativi di supporto. In particolare le Finanze con il servizio "fisco in linea" hanno gestito oltre 2,7 milioni di chiamate. L'Acì, in materia di tasse automobilistiche, ha gestito circa 59.000 telefonate. Il call center dell'Inps ha evaso, in un anno, 700 mila telefonate.

Istruzione

Il sistema informativo del Ministero si è trasformato da strumento ad uso dei provveditorati a strumento di lavoro per le scuole. Sono state rese disponibili, in circa un terzo delle scuole, le funzioni di acquisizione dei dati relativi alle domande di mobilità, pur mantenendo ai provveditorati la responsabilità del procedimento amministrativo. Con l'avvio dell'anno scolastico, le scuole hanno comunicato al SIMPI l'assunzione di circa 200 mila persone a tempo determinato e oltre 300 mila contratti. La intranet, da semplice bacheca di documenti normativi è divenuta punto unico di accesso di tutti i programmi e servizi on-line che consentono ogni giorno la comunicazione delle informazioni utili per la vita scolastica. A titolo di esempio, si può citare la rilevazione delle elezioni RSU nelle scuole, che hanno comunicato gli esiti delle elezioni in tempo reale all'Aran. Sempre per il tramite della intranet è possibile accedere al patrimonio informativo presente nel *datawarehouse* che ha reso disponibili, in sintesi o in dettaglio, i dati dell'anagrafe delle scuole e del personale a tutti gli uffici centrali e periferici.

Relazioni con l'estero

È ormai a regime il sistema automatizzato per il rilascio dei visti secondo le modalità previste dagli accordi di Schengen ed è in corso l'estensione ad altre sedi dell'anagrafe consolare in rete.

Fisco

Continuano l'estensione dei servizi in rete con l'aggiunta di nuove funzionalità (Unico online, pagamento delle imposte e ispezioni ipotecarie) e la semplificazione degli adempimenti fiscali. Migliorano i con-

trolli innescati dal sistema informativo fiscale. Nell'ambito della lotta all'evasione sono stati avviati automaticamente 550 mila controlli nel settore delle imposte dirette.

La realizzazione di *datawarehouse* e di applicazioni *business intelligence* ha permesso, nel corso dell'anno, di monitorare oltre 5,3 milioni di contribuenti. Nell'ambito dei controlli sulla corretta applicazione dell'Iva nelle transazioni intracomunitarie, il sistema VIES ha consentito di segnalare le situazioni anomale che hanno generato circa 30 mila controlli. È operativo un primo sistema di aggiornamento online dei verbali della Guardia di finanza sugli archivi dell'Anagrafe tributaria.

Dal lato della semplificazione degli adempimenti fiscali, attraverso l'unificazione degli adempimenti a carico del contribuente, sono stati realizzati e messi a disposizione degli intermediari abilitati, pacchetti software. Questi consentono la compilazione delle dichiarazioni d'inizio e cessazione attività, per le ditte individuali e le società, nonché la dichiarazione di variazione dei dati delle ditte individuali e la loro trasmissione attraverso un collegamento telematico. La riforma delle riscossioni ha consentito l'emissione di circa 400 mila provvedimenti di rettifica contabile (sgravi, discarichi, inesigibilità, ecc.).

Nell'ambito delle iniziative volte a migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi al cittadino, l'informatizzazione delle conservatorie e del catasto ha permesso il collegamento diretto alle banche dati da parte dei notai, dei professionisti e dei comuni. Nell'anno sono state fornite circa 2,3 milioni di visure catastali, pari al 12% di quelle effettuate presso gli uffici del catasto, e 700 mila ispezioni ipotecarie. All'attuale sistema per le visure catastali si è aggiunto il sistema di ispezioni ipotecarie.

È stato realizzato un servizio di assistenza on-line che fornisce informazioni generali e soluzioni a problemi frequenti e un servizio di assistenza telefonica per segnalare difficoltà o chiedere chiarimenti. Per quanto riguarda le imposte dirette, il servizio di presentazione telematica delle dichiarazioni, da parte d'intermediari e di altri soggetti obbligati, è stato esteso a nuove tipologie di soggetti ed al singolo contribuente per la trasmissione.

I soggetti abilitati al servizio, alla fine dell'anno, sono risultati circa 81 mila mentre gli invii effettuati sono stati 3,1 milioni, per un numero complessivo di circa 45 milioni di documenti. Sempre nell'anno sono state rese disponibili nuove modalità di pagamento per il modello F24, attraverso l'utilizzo sia degli sportelli Bancomat sia di internet: esse hanno permesso di acquisire complessivamente circa 81 milioni di modelli per un totale di circa 640.000 miliardi di lire.

Un ulteriore contributo è stato fornito dai servizi presenti sul sito *www.finanze.it* che ha fatto registrare più di 268 milioni di contatti. Un'altra modalità di accesso ai servizi di comunicazione è stata resa disponibile mediante l'attivazione di circa 350 sportelli self-service su tutto il territorio nazionale, presenti non soltanto presso gli uffici tributari e comunali, ma anche nei luoghi con grande affluenza di pubblico (aeroporti, stazioni ferroviarie, centri commerciali, fiere, ecc.) e presso quattro consolati all'estero (Bruxelles, Parigi, Francoforte e Buenos Aires). Attraverso questi sportelli è possibile conoscere la propria posizione fiscale, contributiva (Inps) e assicurativa (Inail) e numerose altre informazioni utili. Un'ulteriore modalità d'interfacciamento con l'amministrazione è data dall'assistenza telefonica "fisco in linea", che offre al contribuente un supporto informativo ed operativo per l'adempimento di alcuni obblighi fiscali: nell'anno sono state gestite oltre 2,7 milioni di chiamate.

Nell'area del federalismo fiscale è proseguita l'attivazione di nuove procedure per fornire ausilio mediante collegamenti telematici, alle Regioni ed agli Enti locali nella gestione dei tributi di rispettiva competenza, basati sulle informazioni disponibili presso l'Anagrafe auto, tributaria, (IRAP, Tasse automobilistiche, ICI, ICIAP).

Sono stati realizzati servizi che consentono nell'ambito del pagamento delle tasse automobilistiche la riscos-

sione delle tasse automobilistiche presso intermediari collegati al sistema e di monitorare il relativo gettito. Inoltre l'Acì, attraverso i servizi "bollonet" e "tebollo", ha consentito il pagamento della tassa automobilistica mediante sia l'utilizzo del sito istituzionale sia un servizio telefonico. Nell'anno 2000 sono stati riscossi, attraverso questi canali, circa 20 mila bolli. Entrambi i servizi prevedono l'utilizzo della carta di credito, mentre la ricevuta di pagamento viene recapitata a domicilio mediante "postel".

Conservazione del patrimonio culturale e ambientale

Sono stati resi disponibili su internet la base dati del Sistema informativo territoriale ambientale e paesaggistico, per la consultazione dei decreti di vincolo ambientale, il catalogo degli Archivi di Stato per la localizzazione e consultazione della Guida ai fondi degli Archivi di Stato italiani e il Catalogo delle biblioteche con l'accesso al Servizio bibliotecario nazionale per localizzare i circa 9 milioni di testi presenti nella rete SBN, in quets'ultimo caso si sono avuti circa 180.000 contatti giornalieri. Nell'anno è stata ampliata la rete con l'ingresso di 84 nuove biblioteche cosicché il loro numero complessivo è salito a 1.188.

Lavoro

È stata realizzata l'infrastruttura per il SIL, basata su sistemi di elaborazione decentrati presso i Centri per l'Impiego e su una rete nazionale di comunicazione. L'operatività locale dei Centri per l'Impiego è assicurata attualmente dal pacchetto applicativo NetLabor1, ma il sistema è oggetto di profonda revisione.

Previdenza

L'Inps ha reso disponibili su internet: l'estratto contributivo, la simulazione del calcolo della pensione, la richiesta di accredito del servizio di leva, l'acquisizione delle deleghe per i patronati, la trasmissione delle denunce DM10 e la visualizzazione del loro stato di elaborazione, la regolarizzazione dei contributi da condonare e la tariffazione per il settore agricolo, il calcolo dei contributi per i coltivatori diretti, coloni e mezzadri, il voto telematico per l'elezione dei rappresentanti dei lavoratori subordinati e la trasmissione del modello RED e 730 per i CAF.

Inoltre, è possibile stampare gli elenchi annuali e trimestrali degli operai a tempo determinato in agricoltura e ristampare i CUD dei pensionati e il modello Obis/m. Sempre sul sito è possibile prelevare il software per la compilazione delle dichiarazioni da inviare all'istituto.

È stata inoltre resa disponibile la possibilità di effettuare la denuncia del rapporto di lavoro domestico tramite internet e di inserire la richiesta di assegni per il nucleo familiare anche ai collaboratori domestici. È stato realizzato il sito *wai.inps.it*, per gli utenti non vedenti, conforme alle specifiche internazionali di accessibilità.

È attiva la trasmissione dei mandati di pagamento per le prestazioni sociali e i servizi previdenziali di sportello che i comuni possono fornire direttamente al pubblico. Nel corso dell'anno, più di 5.000 comuni hanno preparato, inviato e gestito tramite internet 500 mila mandati di pagamento, per un totale di 900 miliardi di lire, per prestazioni sociali di maternità e per il nucleo familiare.

Sul sito web dell'Inail è stato realizzato il punto cliente che permette alle aziende e ai grandi utenti (consulenti del lavoro, ragionieri commercialisti e associazioni di categoria) di interagire con l'istituto in materia di autoliquidazione e consultazione dei dati anagrafici. Inoltre le società di assicurazione private possono accedere alla banca dati Casellario infortuni. Per facilitare la modalità di comunicazione della denuncia nominativa assicurati e della denuncia nominativa infortuni l'istituto ha predisposto canali diversificati di raccolta trami-

te: posta elettronica, posta ordinaria, call center, fax, collegamento telematico con l'Anagrafe tributaria e dischetto. Le attività hanno coinvolto anche l'Inps, l'Istat, l'Isfol, i Ministeri del lavoro e delle finanze.

L'Inpdai ha reso disponibile su internet il servizio InpdaiTel, per la consultazione della posizione assicurativa e del trattamento pensionistico.

Sanità

È stato completato il sistema informativo trapianti, per supportare le attività che governano la domanda e l'offerta di organi per i trapianti.

Giustizia

Da ottobre è attivo il sito web della giustizia amministrativa che, con frequenza giornaliera, riporta i provvedimenti adottati dai TAR e dal CdS. Al momento sono pubblicate circa 25 mila sentenze e si registra una media di circa 5 mila accessi giornalieri.

Dal lato dei servizi informativi una forte spinta è stata data dalla già citata realizzazione del portale della normativa giuridica *www.normeinrete.it* e dalla migrazione del sistema di documentazione giuridica della Corte di cassazione verso piattaforme aperte.

È attivo, in via sperimentale a Bologna, il sistema di processo telematico e per alcuni atti, sono possibili la notifica telematica e la registrazione, senza l'invio dell'originale cartaceo.

Trasporti e infrastrutture

Nel 2000 è stata realizzata un'applicazione finalizzata al rilascio diretto del tagliando relativo al passaggio di proprietà per l'aggiornamento della carta di circolazione dell'autoveicolo ed è in corso di attuazione un progetto per rilasciare la patente di guida su supporto plastificato tipo carta di credito.

Risorse finanziarie / e-procurement

La realizzazione del sito per gli acquisti online della pubblica amministrazione, *www.acquisti.tesoro.it*, attivo da luglio 2000, è una delle novità di maggior spicco dell'anno. Il sito s'inserisce nell'ambito del progetto di razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi, basato sul "sistema delle convenzioni" previsto dalla legge finanziaria per l'anno 2000. Il nuovo sistema presenta potenziali benefici per tutte le amministrazioni, in termini di economicità degli acquisti, livelli di servizio da parte dei fornitori e semplificazione dei processi interni. Il servizio permette alle amministrazioni centrali e locali (regioni, province, comuni e ASL) di aderire alle convenzioni, stipulate dalla Consip, e di effettuare acquisti on-line mediante l'invio di ordini ai fornitori selezionati per le diverse categorie merceologiche.

Per procedere agli acquisti, il personale autorizzato dalle amministrazioni deve registrarsi compilando un formato. Gli utenti registrati possono accedere ai prodotti disponibili, attualmente quelli in convenzione, analizzarne le caratteristiche e scegliere quelli d'interesse. Completata la selezione, il sistema consente la gestione dell'ordine d'acquisto ed il suo invio automatico all'amministrazione e al fornitore d'assistenza. Sono stati realizzati, anche, un servizio d'assistenza telefonica agli utenti, che finora ha ricevuto oltre 5.200 chiamate, e un Forum di discussione in cui è possibile rivolgere domande, formulare osservazioni e suggerimenti. Il servizio ha 4.700 utenti registrati (di cui 1.943 dei comuni) e il sito dalla data d'apertura ha ricevuto 325 mila visite.

Attività economiche e produttive

Il sistema informativo del Commercio estero permette alle aziende, tramite internet, di valutare il mercato, fornendo un quadro preciso sulla situazione strutturale e congiunturale, sui flussi commerciali e sulla concorrenza, sul posizionamento competitivo del prodotto, sulle normative fiscali, doganali e tecniche. Inoltre, esso consente di localizzare e ottenere informazioni sui finanziamenti degli organismi internazionali e sulle gare che, per paesi e settori, presentino maggiori possibilità di successo. Le aziende possono ricevere per e-mail informazioni sui settori d'interesse. Uno speciale servizio informativo è offerto, in accordo con altre strutture governative, relativamente all'area balcanica in materia di: gare, opportunità commerciali e notizie. Gli attuali iscritti sono circa 10 mila.

Sicurezza sul territorio

Dal lato della prevenzione sono state realizzate nuove centrali operative presso i comandi provinciali dell'Arma dei Carabinieri con più elevato indice di criminalità. Esse permettono la gestione degli eventi sul territorio sottoposto a controllo, attraverso l'integrazione con una base cartografica.

È stato realizzato il nuovo portale del Ministero dell'interno, www.cittadinitalia.it, che riunisce i servizi di varie organizzazioni (Polizia di Stato, Polizia penitenziaria, Corpo forestale dello Stato, Arma dei Carabinieri, Guardia di finanza e Vigili del fuoco).