I provvedimenti hanno formato oggetto di analisi al fine di evitare contrasti con la normativa italiana vigente in materia e porre le emanande disposizioni il più possibile in linea con quelle del nostro Paese fornendo suggerimenti e proposte, ove ritenuto opportuno o necessario. Il parere dell'autorità, redatto i questi termini, è stato portato a conoscenza della Commissione europea, per il tramite del Ministero competente.

2.1.2 Altri contributi di rilievo sotto il profilo normativo

Nel quadro delle azioni avviate dal Governo in merito alla regolamentazione dell'uso dei nomi a dominio su internet, l'Autorità ha esaminato la proposta formulata dal Comitato Esperti internet della Presidenza del Consiglio dei Ministri (COESIN) in merito all'assetto del sistema di amministrazione dei nomi a dominio in Italia. Il COESIN ha infatti ritenuto di formalizzare la propria proposta al Governo per il tramite dell'Autorità - come previsto dal D.P.C.M. 27 dicembre 1999 istitutivo del Comitato - al fine di sottoporre all'attenzione del legislatore il proprio contributo. Con l'occasione l'Autorità ha sottolineato l'opportunità che il Governo prenda posizione sull'assetto del sistema, che si basa su soggetti privi di qualsiasi legittimazione da parte dello Stato.

Riguardo alla lettera aperta - pubblicata sul sito di una rivista del settore e diretta anche all'Autorità - con la quale è stata rappresentata una situazione di "soggezione informatica dello Stato italiano alla Microsoft", l'Autorità ha sottoposto al Ministro per la funzione pubblica e al Ministro dell'economia una nota con un alcune riflessioni in merito alla strategia seguita, in questi anni, sulla questione prospettata. Il documento, inviato anche alla società Microsoft, evidenzia come le problematiche sollevate siano state sempre presenti all'Autorità che, nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non ha mai mancato di suggerire le vie praticabili per garantire un alto livello di concorrenza nel mercato dell'informatica pubblica, a beneficio di un maggiore potere contrattuale delle pubbliche amministrazioni.

È stato rivisitato, con il concorso dei rappresentanti dell'autorità Nazionale per la Sicurezza, l'ipotesi di direttiva in merito allo "Schema nazionale per la valutazione e certificazione della sicurezza delle tecnologie dell'informazione, ai fini della tutela delle informazioni classificate concernenti la sicurezza, interna ed esterna, dello Stato.". I chiarimenti forniti hanno consentito di procedere nell'ulteriore iter del provvedimento che riguarda l'attività di certificazione relativa al materiale classificato ai fini della tutela del segreto di Stato.

È stata predisposta una bozza di lettera-direttiva per il Centro tecnico per avviare le iniziative necessarie per dare attuazione al D.P.C.M. 31 ottobre 2000 - recante le regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi del D.P.R. n. 428/1998 - che, all'art. 20, prevede l'affidamento, al Centro, della realizzazione e del funzionamento dell'"Indice delle amministrazioni pubbliche e delle aree organizzative omogenee" presso il quale devono accreditarsi le pubbliche amministrazioni che intendono "trasmettere documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo" ai sensi dell'art. 12 del D.P.C.M. sopra citato.

È stato esaminato il quesito posto dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali che, volendo dare attuazione al D.P.R. n. 350/1994 - recante il regolamento per la semplificazione nella tenuta del libro paga e matricola - ha chiesto il parere dell'Autorità in merito ad un nuovo sistema che consente ai datori di lavoro di elaborare elettronicamente i dati, con particolare riguardo agli standard tecnici che garantiscano l'inalterabilità e la consultabilità dei documenti tenuti tramite supporti elettronici e magnetici. Al riguardo si è pervenuti al convincimento di potere individuare la soluzione nella tenuta del libro paga e del libro matricola su supporto magnetico, con la previsione che ogni scrittura sia considerata equivalente ad un "documento informatico" e sia collegata alle registrazioni effettuate in precedenza. Ciò, al fine di assicurare l'inalterabilità e, quindi, l'integrità, delle informazioni memorizzate, nonché la sequenzialità cronologica delle operazioni eseguite.

L'Autorità ha altresì esaminato la documentazione predisposta dalla Confindustria ed inviata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Nucleo per la semplificazione delle norme e delle procedure, per sollecitare l'adozione di misure idonee per favorire una sollecita approvazione del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri previsto dall'art.6, comma 3, del testo unico in materia di documentazione amministrativa approvato con il D.P.R. n. 445/2000. La Presidenza del Consiglio ha poi trasmesso all'Autorità, la citata documentazione, che contiene anche delle proposte, ritenendole "meritevoli di un approfondimento". Le problematiche sollevate sono legate alla disciplina introdotta dal D.P.C.M. 6 dicembre 1996, n. 694 - in materia di riproduzione sostitutiva dei documenti d'archivio e di altri atti dei privati a mezzo microfilm - e dalle regole tecniche per l'uso di supporti ottici emanate dall'Autorità con la citata deliberazione n. 24 del 30 luglio 1998, in attuazione dell'art. 2, comma 15, della legge n. 537/1993. L'obiettivo della Confindustria è quello di rendere realizzabile, presso i privati, l'applicazione della tecnologia del microfilm per la riproduzione dei documenti d'archivio, per quanto attiene, in particolare, al problema relativo alla conservazione ottica della documentazione contabile di rilevanza fiscale. In proposito l'Autorità aveva già avvertito l'esigenza di procedere ad un riesame sia della citata deliberazione n. 24, sia del D.P.C.M. 6 dicembre 1996, anche al fine di adeguare la disciplina vigente all'evoluzione tecnologica alla luce delle osservazioni pervenute dai potenziali utenti e dai potenziali fornitori dei nuovi sistemi di archiviazione. Ciò anche allo scopo di allineare e rendere omogenei (e, possibilmente, anche integrabili dal punto di visto operativo) i sistemi di conservazione su supporto ottico e quelli su supporto fotografico. Le nuove regole tecniche per la riproduzione e la conservazione di documenti su supporto ottico sono state approvate, come già accennato, con deliberazione n. 42 del 13 dicembre 2001.

Lo studio di fattibilità per la realizzazione del processo telematico, avviato dal Ministero della giustizia. Per valutare l'impatto dell'informatica negli uffici giudiziari e le rigidità di struttura - o di procedura - che si frappongono al pieno utilizzo delle opportunità offerte dall'innovazione tecnologica, è stato ritenuto meritevole di attenzione dall'autorità in quanto offre interessanti spunti di riflessione sull'impiego delle nuove tecnologie nella gestione del processo civile. Esso mira ad acquisire un'adeguata conoscenza della realtà operativa negli uffici giudiziari e nell'organizzazione del processo civile, in vista delle future scelte tecnologiche.

2.2 Sul piano metodologico

2.2.1 l'attività di pianificazione

Le linee strategiche per il triennio 2002-2004

Nel 2001, il ciclo di pianificazione è stato avviato con l'elaborazione del documento di linee strategiche, approvato nell'adunanza del 22 febbraio e successivamente inviato alle amministrazioni in data 21 marzo.

Le principali indicazioni fornite alle amministrazioni sono:

a) dematerializzare atti e documenti legati ai processi amministrativi e alle procedure di spesa, sfruttando le potenzialità offerte dalla firma digitale, con particolare riferimento al protocollo e al sistema dei pagamenti pubblici;
b) progettare e realizzare sistemi informativi in coerenza con le linee di riforma, in primo luogo tenendo conto dell'accresciuto ruolo delle autonomie locali, sviluppando un sistema in rete che assicuri la cooperazione tra amministrazioni diverse e autonome e offra migliori servizi a cittadini e imprese;
c) promuovere la diffusione diretta delle informazioni e dei servizi pubblici, garantendo pari opportunità a cittadini e imprese e tendendo a superare differenze territoriali e di condizioni di accesso;

d) sviluppare un livello di qualità dei dati pubblici adeguato alla nuova apertura dei sistemi informativi, assicurando sicurezza di accesso e rispetto della privacy;
e) migliorare governo e controllo del rapporto con i fornitori, per assicurare indipendenza progettuale, realizzazioni tempestive ed economicità di gestione, migrando dalla logica della fornitura a quella dell'acquisizione di servizi;
f) adeguare le strutture organizzative e le risorse necessarie a realizzare compiutamente i programmi definiti.

Il Piano Triennale 2002-2004

Il piano triennale 2002-2004 è stato approvato dall'Autorità il 15 novembre 2001, in tempi successivi alle scadenze previste. Le cause vanno ricercate innanzi tutto nel ritardo con il quale le amministrazioni hanno predisposto le proprie bozze di piano. Il loro invio all'Autorità si è protratto fino ai mesi di settembre e ottobre. Il D.P.C.M. n. 609/1994 definisce invece, per tale adempimento, un periodo massimo di 60 giorni, a partire dall'emanazione delle linee strategiche.

Il rispetto dei tempi previsti dalla normativa costituisce condizione essenziale affinché il piano triennale di informatizzazione possa efficacemente incidere nella definizione degli stanziamenti previsti dal bilancio di previsione. È quindi essenziale rimuovere gli ostacoli, contingenti e strutturali, che hanno impedito in molti casi il rispetto dei tempi.

Tuttavia, occorre considerare che la predisposizione del piano triennale 2002-2004 è avvenuta in una fase particolarmente delicata per le complessità derivanti dall'accelerazione del processo di decentramento funzionale e dalla riorganizzazione delle amministrazioni centrali dello Stato.

Con l'inizio della nuova legislatura, i ministeri sono stati infatti riordinati per quanto concerne missione e organizzazione interna; sono state inoltre istituite agenzie operative, dotate di autonomia gestionale e contabile. Quest'ultima innovazione amplia il panorama dei sistemi informativi pubblici, poiché le agenzie sono titolari dell'erogazione di servizi e della gestione delle informazioni collegate.

All'atto della nomina del governo, avvenuta lo scorso giugno, è stato nominato un Ministro senza portafoglio per l'innovazione e le tecnologie, al quale sono state successivamente delegate le competenze relative all'informatica pubblica.

Per questo motivo, l'Autorità ha ritenuto di sottoporre alla valutazione del Ministro, in data 8 agosto, una prima proposta di piano triennale 2002-2004, sulla quale raccogliere indicazioni e osservazioni.

In tale sede si è prefigurato un intervento straordinario lungo l'arco del triennio, per stimolare iniziative innovative aggiuntive rispetto all'attività corrente delle amministrazioni centrali e degli enti pubblici non economici. Seppure la situazione non facile nella quale versa la finanza pubblica possa non consentire il finanziamento integrale dell'intervento straordinario prefigurato, le proposte possono costituire il punto di partenza per una prospettiva programmatoria successiva.

L'intervento straordinario ipotizzato prevede la revisione dell'operatività delle pubbliche amministrazioni centrali e locali, la rapida disponibilità di servizi destinati ad aziende e professionisti, l'erogazione di servizi reali ai cittadini e interventi generali di promozione. La proposta si sviluppa su quattro terreni:

- interventi in alcuni principali settori, quali il fisco, il lavoro, le attività produttive, la sanità, la giustizia, le infrastrutture e i trasporti. Rimangono al momento esclusi alcuni ambiti importanti, quali la scuola, la ricerca, i beni culturali che si propongono con caratteristiche peculiari;
- interventi trasversali finalizzati all'accelerazione e al completamento di alcuni essenziali strumenti e servizi

di base, quali la rete nazionale, la carta d'identità elettronica e l'integrazione delle anagrafi, la diffusione dell'utilizzo della firma digitale, il portale di accesso ai servizi pubblici, la digitalizzazione di informazioni chiave ancora in formato cartaceo ed il pieno recupero della qualità delle principali basi dati pubbliche;
- interventi per l'efficienza delle amministrazioni, attraverso un impulso al sistema di e-procurement, la diffusione del protocollo informatico, l'espansione del sistema automatizzato dei pagamenti e l'ampliamento del sistema informativo unitario del personale pubblico;
- interventi di formazione dei dipendenti.

Il programma può essere sviluppato nell'arco di un triennio e su tale orizzonte temporale va collocato anche il fabbisogno finanziario, che si ripartisce quindi su più esercizi.

Il fabbisogno è aggiuntivo rispetto sia ai programmi definiti dalle singole amministrazioni, sia alle disponibilità connesse con il piano d'azione di e-government.

La grande maggioranza delle iniziative proposte si presta all'adozione di modalità di erogazione "premianti" rispetto all'effettiva capacità realizzativa delle amministrazioni, a partire dall'elaborazione di solidi progetti operativi. Si ipotizza perciò un percorso attuativo costantemente monitorato che preveda: elaborazione di progetti di dettaglio da parte delle amministrazioni, con l'indicazione esplicita degli obiettivi e degli indicatori capaci di misurare i risultati conseguiti, valutazioni periodiche sul lavoro svolto e i risultati ottenuti, relazioni periodiche al Parlamento sullo stato di attuazione del complessivo programma.

Il fabbisogno finanziario aggiuntivo per l'intervento straordinario può essere complessivamente stimato in circa 2.000 miliardi di lire nel corso del triennio.

La stima si basa su un'ipotesi di ricorso estensivo al riuso di sistemi e componenti, di pieno coordinamento tra le amministrazioni nelle attività di progettazione e realizzazione, di ampio utilizzo dell'e-procurement per l'acquisizione delle licenze d'uso dei prodotti software industriali necessari e di altre componenti dei sistemi.

Alcuni interventi sono ricordati, ma non viene effettuata la stima del fabbisogno relativo, poiché sono in corso specifici approfondimenti. In altri casi il piano triennale ordinario già copre in parte le esigenze finanziarie.

Linee generali della programmazione delle amministrazioni

La programmazione delle attività formulata dalle singole amministrazioni per il triennio è stata fortemente condizionata dai processi di trasformazione in atto. In particolare, per le amministrazioni centrali dello Stato, la coincidenza temporale tra le fasi di elaborazione dei programmi e le modifiche intervenute nella struttura e nelle funzioni ha generato forte incertezza .

Al riguardo l'Autorità, nell'ambito delle attività istruttorie per l'emissione dei pareri di congruità tecnica ed economica sulle iniziative di informatizzazione avviate dalle amministrazioni, ha posto all'attenzione dei ministri competenti la necessità di una attenta valutazione dell'attualità dei sistemi progettati rispetto alla nuova articolazione di competenze dei diversi soggetti istituzionali e agli indirizzi politico-amministrativi definiti dal governo. I nuovi assetti istituzionali ed organizzativi richiedono infatti, in molti casi, la riconsiderazione delle architetture dei sistemi, dell'impostazione e delle modalità attuative dei programmi, del rapporto con i fornitori di servizi e impongono la presenza di una salda struttura di governo dei sistemi per quanto riguarda la pianificazione, la direzione tecnica ed il controllo e la valutazione delle attività e dei risultati.

L'attuale fase di pianificazione risponde quindi prevalentemente a esigenze di completamento dei programmi avviati e di consolidamento dei risultati raggiunti e si configura essenzialmente come transizione ad un nuo-

vo ciclo di sviluppo dei sistemi informativi pubblici. Emergono tuttavia significative evidenze del passaggio da uno sviluppo frammentato, legato a specifici procedimenti amministrativi, ad un approccio di integrazione e cooperazione dei sistemi esistenti, orientato a rendere maggiormente fruibili dati e servizi.

Il più ampio utilizzo delle infrastrutture di rete è testimoniato dalle iniziative basate sull'adozione di sistemi di comunicazione e accesso per l'utenza interna (sistemi intranet) e i soggetti esterni (soluzioni basate su tecnologia Web) alle quali si affiancano gli impegni indirizzati alla digitalizzazione e alla qualità del patrimonio informativo. Altro tratto significativo è infine il procedere delle iniziative collegate alla costituzione di sistemi di settore, coerenti con il decentramento di compiti e funzioni.

Le linee di intervento previste dalle principali amministrazioni che hanno trasmesso i propri piani sono illustrate sinteticamente.

Il Ministero per i beni e le attività culturali, accanto al processo di completamento delle infrastrutture (postazioni di lavoro informatizzate, rete tra tutti gli uffici centrali e periferici), è impegnato a sviluppare il patrimonio informativo (servizio bibliotecario nazionale, catalogo dei beni artistici, banca dati delle opere trafugate, banche dati degli archivi) e a renderlo disponibile alle altre amministrazioni e agli utenti finali. Il progetto "sistema informativo per i beni culturali" prevede l'integrazione dei sistemi geografici del ministero, realizzando anche un'unica interfaccia con l'esterno basata su tecnologie internet. È programmato il completamento del sistema statistico del ministero, integrato con il sistema statistico nazionale.

L'Arma dei carabinieri è impegnata nel completamento del progetto di informatizzazione dei reparti, che prevede l'installazione in tutta la periferia di stazioni di lavoro collegate in rete locale e geografica per il trattamento delle informazioni riguardanti le attività di indagine e sicurezza sul territorio.

Il Ministero della difesa prosegue nella realizzazione dell'infrastruttura di comunicazione per tutta l'area difesa, basata sulla intranet "Difenet" verso la quale confluiscono anche le iniziative di sviluppo dei sistemi dell'areonautica militare e del Segretariato generale. Altri impegni riguardano la gestione documentale e il protocollo informatizzato. È previsto l'adeguamento delle basi dati ai requisiti per il trattamento dei dati sensibili e l'ampliamento dei servizi offerti attraverso il sito web del ministero.

Il piano del Ministero dell'economia e delle finanze è comprensivo della programmazione dell'ex Ministero del tesoro, bilancio e programmazione economica e dell'ex Ministero delle finanze.

L'ex Ministero del tesoro conferma l'impegno per la realizzazione del nuovo sistema informativo integrato, basato sulla progressiva copertura dei processi amministrativi e sulla condivisione e integrazione dei dati. L'amministrazione prevede il completamento degli interventi per il cablaggio delle sedi centrali e periferiche, l'automazione delle sedi provinciali, la diffusione dei servizi di base e lo sviluppo di applicazioni inter-dipartimentali.

Tra le iniziative orizzontali è di particolare importanza il progetto sul personale, con la realizzazione anche del sistema direzionale. Prosegue l'informatizzazione del sistema dei pagamenti e dei sistemi di contabilità e bilancio (mandato informatico di pagamento, nuovo sistema relativo a bilancio finanziario, contabilità gestionale e controllo di gestione), nonché la realizzazione di strumenti di supporto decisionale in materia di finanza pubblica e di investimenti.

Con il sistema di e-procurement si intende creare un mercato digitale, regolamentato ed accessibile da tutti gli utenti abilitati della pubblica amministrazione centrale e periferica e dai fornitori preventivamente qualificati, per l'espletamento di aste telematiche per l'acquisto di forniture da parte delle amministrazioni pubbliche.

Il piano dell'amministrazione finanziaria comprende i programmi del Dipartimento delle politiche fiscali, delle Agenzie (entrate, dogane, demanio, territorio), dei Monopoli, della Scuola superiore dell'economia e delle finanze e della Guardia di finanza.

Il Dipartimento delle politiche fiscali ha il compito di garantire il coordinamento del sistema informativo dell'amministrazione finanziaria, mentre le agenzie e gli altri soggetti hanno la responsabilità dei rispettivi sistemi.

Per le Agenzie, oltre al potenziamento dei sistemi di supporto ai processi primari e all'evoluzione delle architetture dei sistemi per adeguarli alla nuova realtà organizzativa e ai nuovi compiti, sono previsti specifici progetti, tra i quali:

- per l'Agenzia delle entrate, la realizzazione del sistema di supporto all'autonomia fiscale di Regioni ed enti locali, nell'ambito del generale intervento di integrazione e connessione fra tutti gli organismi che operano nel settore della fiscalità;
- per l'Agenzia del territorio, la costituzione dell'anagrafe dei beni immobiliari e la completa disponibilità per i comuni dei servizi catastali;
- per l'Agenzia delle dogane e per quella del demanio, la realizzazione di portali.

Dal lato della semplificazione amministrativa e dei servizi ai cittadini, si conferma la linea, già seguita con l'introduzione del "fisco telematico", di un ampio utilizzo delle ICT: sono previsti interventi per il miglioramento dei servizi in rete (presentazione delle dichiarazioni, atti, pagamenti, certificazioni catastali, dichiarazioni doganali eccetera) e l'estensione dei canali di erogazione dei servizi (customer care).

Significative sono le attività finalizzate al recupero della qualità dei dati nelle aree dell'anagrafe tributaria e del territorio.

La programmazione del Ministero della giustizia è ispirata al completamento delle iniziative in corso e all'integrazione delle soluzioni realizzate.

Per l'area della giustizia civile assume importanza notevole il progetto "processo telematico" che intende realizzare un sistema informativo unitario della giustizia civile, basato sulla creazione e gestione di un fascicolo elettronico. Non si tratta di assicurare la mera consultazione a distanza dei dati relativi ai procedimenti, ma di offrire la possibilità a tutti gli attori coinvolti nel processo (giudice, parti private, cancellerie) di compiere per via telematica gli adempimenti processuali (comunicazioni e notificazioni, deposito di atti, documenti, provvedimenti) e di costituire una base informativa dei procedimenti civili.

Per l'area della giustizia penale gli interventi più significativi riguardano il "sistema informativo area penale", basato sulla cooperazione tra i sistemi attualmente in esercizio negli uffici giudiziari, i sistemi del casellario, del Dipartimento dell'amministrazione penitenziaria e il costituendo datawarehouse statistico degli uffici giudiziari.

È prevista la realizzazione del sistema di sicurezza della rete, del piano per la sicurezza dei sistemi informativi dell'amministrazione e di una infrastruttura a chiave pubblica del ministero.

Altri progetti riguardano l'integrazione tra il sistema informativo penitenziario e il progetto "impronte digitali" (Afis), per l'identificazione certa dei soggetti sottoposti a restrizione della libertà personale o a procedimento penale; la gestione dei processi a distanza tramite videoconferenza, con il calendario informatizzato delle udienze consultabile per via telematica dagli uffici giudiziari, il sistema informativo "Prefetture e Procure dell'Italia meridionale" ai fini dell'informativa antimafia.

Il piano del Ministero delle attività produttive comprende le previsioni di intervento definite dall'ex Ministero dell'industria, commercio e artigianato e quelle dell'ex Ministero del commercio estero. Sul primo versante, più rilevante, le attività sono ripartite per aree funzionali, correlate all'azione istituzionale. Gli interventi principali riguardano il sistema informatico dell'ufficio brevetti e marchi, l'informatizzazione delle procedure di incentivazione alle imprese, la realizzazione del sistema direzionale, lo sviluppo dell'accessi-

bilità ai dati di enti ed organi territoriali e infine l'attivazione del sistema di controllo di gestione.

A quest'ultima linea di intervento si collegano i progetti di natura trasversale attraverso l'informatizzazione del protocollo e l'archiviazione ottica, l'adozione della firma digitale, la partecipazione al Siup e l'acquisizione del sistema contabile automatizzato.

Il Ministero delle politiche agricole e forestali incentra la propria programmazione sul nuovo sistema informativo agricolo nazionale (Sian).

Il piano del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca comprende, al momento, soltanto i programmi definiti dall'ex Ministero della pubblica istruzione. È prevista la revisione del sistema informativo attuale, in termini di progettazione architetturale e funzionale. Gli interventi programmati riguardano lo sviluppo di servizi all'utenza, la reingegnerizzazione dei processi (ad esempio, sistema delle segreterie), il monitoraggio del patrimonio edilizio per la definizione degli interventi strutturali .

Le linee di intervento del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti si riferiscono soltanto all'ex Ministero dei trasporti e della navigazione. Le principali iniziative riguardano la realizzazione del progetto "logistica", per l'integrazione dei sistemi informativi e dei flussi documentali relativi all'intero settore dei trasporti, il sistema di monitoraggio dei flussi di traffico a sostegno della pianificazione del sistema trasporti e dei relativi investimenti infrastrutturali.

Un'altra linea di intervento del ministero è rivolta alla fornitura di servizi avanzati all'utenza, tra i quali i sistemi di monitoraggio del traffico marittimo, i progetti del settore marittimo (banca dati del naviglio) e terrestre (informatizzazione degli esami per la patente di guida) e la creazione dello sportello telematico marittimo.

Il piano del Ministero del lavoro e delle politiche sociali è caratterizzato dal completamento del sistema informativo del lavoro di cui già si è detto in precedenza e da progetti finalizzati al miglioramento dell'efficienza interna. In questo ambito, le azioni programmate riguardano la sicurezza delle risorse centrali e periferiche e lo sviluppo della intranet. È previsto un portale per l'erogazione di servizi diretti all'impiego.

Il piano del Ministero della salute è finalizzato alla realizzazione del nuovo sistema informativo sanitario nazionale, basato sulla cooperazione ed integrazione dei diversi sistemi informativi, gestiti in autonomia dai diversi soggetti pubblici (amministrazioni centrali, Regioni e aziende). Sono ormai in fase di aggiudicazione le due distinte gare per la gestione e lo sviluppo del sistema, in vista della scadenza (luglio 2002), della convenzione attuale.

Le attività programmate si concentrano su tre filoni principali, relativi agli obiettivi di governo, di servizio e di comunicazione.

Sul primo punto è programmato un articolato sistema di monitoraggio della spesa sanitaria e di verifica dei livelli di assistenza erogati nelle realtà regionali.

Gli obiettivi di servizio si riferiscono alle funzioni di sorveglianza sanitaria (farmacovigilanza, emovigilanza, vigilanza sugli alimenti, vigilanza epidemiologica eccetera), di gestione di anagrafi, in primo luogo degli assistiti e delle prestazioni, e alle competenze autorizzative. In quest'area figurano gli interventi per il completamento del sistema informativo dei trapianti, il sistema per la gestione della registrazione dei farmaci, il sistema per il "piano sangue", il controllo veterinario, l'anagrafe dei bovini, il controllo sugli alimenti.

Per la comunicazione, l'obiettivo è di assicurare la piena circolazione dell'informazione e della conoscenza all'interno del servizio sanitario nazionale attraverso il "portale della sanità", punto di accesso per l'insieme delle informazioni in campo sanitario e punto di erogazione unitario dei servizi forniti dai soggetti del servizio sanitario nazionale, attraverso un catalogo unificato.

Il piano dell'Automobile Club d'Italia prevede interventi volti alla realizzazione di una infrastruttura in-

tegrata, con il rifacimento in ottica Web delle applicazioni di vecchia concezione e la gestione dei servizi informatici secondo criteri di qualità. Proseguono le attività di diffusione sul territorio dei servizi offerti (sportello telematico) e la sperimentazione di nuovi canali di erogazione.

Il 2002 segnerà per l'Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti dell'amministrazione pubblica il punto di partenza per la graduale piena operatività del nuovo sistema informativo, che deriva dalla migrazione e dall'unificazione dei vari sistemi preesistenti. Tra i principali interventi previsti figurano lo sviluppo di servizi in rete, l'istituzione del call center e le attività riguardanti l'integrazione con Inps, Inail e amministrazione finanziaria per lo sportello unico. L'Istituto nazionale di statistica, attualmente impegnato nella realizzazione dei censimenti della popolazione e delle abitazioni e dell'industria e dei servizi, presenta progetti incentrati sul miglioramento dei processi di rilevazione statistica, in attuazione delle indicazioni espresse in ambito comunitario. I principali interventi (data capturing, census 2000 ed evoluzione dei processi di rilevazione statistica) sono finalizzati a migliorare la tempestività, la copertura e la qualità dei dati rilevati mediante nuovi sistemi di acquisizione (on-line, lettori ottici), di elaborazione e di fornitura delle informazioni statistiche. In parallelo, l'istituto prevede interventi di tipo infrastrutturale per il potenziamento delle reti di comunicazione e per la sicurezza del sistema distribuito.

Impegno finanziario delle amministrazioni

Per la determinazione dell'impegno finanziario per le attività di gestione e lo sviluppo dei sistemi informativi della pubblica amministrazione per il triennio 2002- 2004 sono state utilizzate le proposte di 22 amministrazioni centrali dello Stato e di 15 enti pubblici.

Il piano triennale per l'informatica è un documento di programmazione a scorrimento che prevede aggiornamenti annuali. Per le amministrazioni che non hanno presentato la loro proposta è stata assunta la previsione per gli anni 2002 e 2003 del precedente piano triennale mentre per il 2004 è stata utilizzata la previsione del 2003 relativa alla sola attività di gestione.

Per il complesso delle amministrazioni viene previsto un impegno di 4.660 miliardi di lire per il 2002, di 4.409 miliardi per il 2003, di 3.766 miliardi per il 2004, per un totale di 12.835 miliardi. Per le amministrazioni centrali dello Stato gli impegni assommano a 3.833 miliardi di lire per il 2002, a 3.699 miliardi per il 2003, a 3.276 miliardi per il 2004, per un totale di 10.808 miliardi.

La diminuzione nel tempo delle previsioni di spesa deriva dal fatto, già segnalato, che alcune amministrazioni non hanno ancora formulato una stima aggiornata del fabbisogno finanziario; inoltre, le previsioni per gli ultimi due anni del triennio sono in genere molto conservative.

PIANO TRIENNALE 2002-2004 (fabbisogno complessivo in migliaia di euro)

	2002	2003	2004	TOTALE
AMMINISTRAZIONI CENTRALI	1.979.720	1.910.229	1.692.172	5.582.121
ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI	427.078	366.787	252.699	1.046.564
TOTALE	**2.406.798**	**2.277.016**	**1.944.871**	**6.628.685**

2.2.2 La rilevazione sullo stato di informatizzazione delle amministrazioni pubbliche

Nell'anno in rassegna l'Autorità ha proceduto, come di consueto, alla rilevazione del processo d'informatizzazione della pubblica amministrazione riferito al 2000, anno caratterizzato dalla definizione del pia-

no d'azione di e-government, varato dal governo in sintonia con il programma europeo e-Europe e con analoghe iniziative di diversi altri stati europei. Dal consuntivo in parola emerge che l'azione delle amministrazioni e lo sviluppo di diversi progetti intersettoriali hanno già portato a prime realizzazioni, concretizzando i principi guida e iniziando a dare attuazione al programma.

Questo è avvenuto sia sul terreno delle infrastrutture e del back-office, sia sul terreno del front-office. Dal primo punto di vista si pongono in evidenza la piena operatività della Rete unitaria per le amministrazioni centrali, lo sviluppo del mandato informatico, con la dematerializzazione di atti e documenti, l'operatività del sistema di interscambio catasto-comuni e di diversi sistemi di protocollo informatizzato e gestione documentale. Dal secondo, si segnalano l'avvio del sistema di e-procurement, la disponibilità del portale unificato delle norme, lo sviluppo del progetto di Repertorio unificato delle imprese.

D'altra parte, il processo di riforma dello Stato in atto influenza anche il ruolo ed il disegno di fondo dei sistemi informativi, che non possono essere visti come sistemi di supporto alle singole amministrazioni bensì, sempre più, come sistemi federati di settore a servizio della pluralità di attori, centrali e locali, coinvolti nelle varie politiche pubbliche.

In via generale, le considerazioni sullo stato di informatizzazione della pubblica amministrazione, sui risultati di settore e sulla spesa, si possono articolare in 14 punti:

1. Nelle amministrazioni, l'attuale situazione del settore informatico, in termini di ruolo e responsabilità, collocazione nella struttura organizzativa, competenze e strumenti a disposizione, è spesso inadeguata rispetto alla rilevanza del settore stesso come motore di sviluppo della PA.
2. Si registra una netta carenza delle risorse qualificate necessarie alla definizione delle iniziative, alla gestione dei contratti, al governo dei progetti e al controllo dei rapporti con i fornitori. Ciò influisce negativamente su tempi e qualità delle realizzazioni.
3. La diffusione dell'infrastruttura di base, stazioni di lavoro e reti locali, ha raggiunto un buon livello, comparabile a quello dei principali paesi europei. Le difficoltà rimangono per lo più negli uffici periferici.
4. Continua il potenziamento dei sistemi e la diffusione di server specializzati e decentrati. Ciò è stato ottenuto senza aumentare i costi di gestione.
5. La Rete unitaria ha dato un grande impulso alla connettività:
   - la disponibilità di banda per l'interconnessione consente un ampio sviluppo di applicazioni e servizi;
   - si sono diffusi i servizi di base di interoperabilità (in particolare posta elettronica e accesso ad internet), il cui utilizzo è in crescita ma ancora insufficiente.
6. La firma digitale è operativamente utilizzabile. Sono stati superati gli ostacoli tecnici e normativi. Adesso il lavoro è sulla sua applicazione. La prima utilizzazione concreta è nel mandato informatico da parte di quattro amministrazioni centrali.
7. Crescono le basi informative (dati, testi e immagini) delle amministrazioni, anche se rimangono ancora concentrate in alcuni settori, e cominciano ad aprirsi all'esterno.
8. Sono ancora presenti aree verticali (es. Giustizia, beni culturali) e orizzontali (protocollo e gestione documentale) con necessità di acquisizione dei dati contenuti in archivi cartacei. Occorre anche rafforzare e in qualche caso recuperare la qualità dei dati.
9. La maggior parte dell'attuale patrimonio applicativo è rappresentato ancora dai sistemi legacy, anche se crescono l'acquisizione e l'integrazione di pacchetti e lo sviluppo delle intranet e di applicazioni basate sul web.

10. Lo sviluppo dei siti internet nelle PA sta rapidamente recuperando i ritardi pregressi. L'offerta informativa e di servizi transazionali non si discosta da quella dei principali paesi europei e presenta, in alcune aree, punte avanzate (fisco, previdenza sociale).
11. La cooperazione tra amministrazioni e l'integrazione dei servizi si sviluppa con qualche lentezza e si concentra sui principali progetti intersettoriali, la cui funzione di traino va accelerata, estesa, valorizzata.
12. In alcuni settori è già evidente la necessità di sistemi informativi a supporto dei molteplici attori coinvolti nelle varie politiche pubbliche, in primis le amministrazioni centrali e le autonomie locali. Il loro sviluppo deve tenere conto delle difficoltà organizzative e complessità derivanti dalla necessaria progettazione congiunta.
13. Soltanto in alcune amministrazioni l'introduzione delle ICT è accompagnata dalla necessaria estesa e capillare formazione degli utenti amministrativi dei sistemi.
14. 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 e maggiore economicità dell'azione amministrativa.

Nonostante la lentezza di avanzamento di alcuni progetti, in particolare nelle fasi di diffusione massiva e attivazione operativa, diversi risultati positivi potevano essere rilevati già a fine 2000.

Protocollo informatizzato

Molti i sistemi già operativi. Presso il Ministero dell'interno risultavano installati 34 sistemi (su 112 aree organizzative omogenee definite), di cui 32 presso le Prefetture e 2 al centro. Ai Beni culturali erano 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 avevano già realizzato e resi operativi i loro call center (Inps, Inail, Finanze, Aci e Beni culturali): il telefono come sportello virtuale era una realtà e si collegava ai sistemi informativi di supporto. In particolare, il Ministero delle finanze con il servizio "fisco in linea" aveva gestito oltre 2,7 milioni di chiamate. L'Aci, in materia di tasse automobilistiche, aveva gestito circa 59.000 telefonate. Il call center dell'Inps aveva evaso, in un anno, 700 mila telefonate.

Istruzione

Il sistema informativo del Ministero aveva realizzato la trasformazione da strumento ad uso dei provveditorati a strumento di lavoro per le scuole, rendendo 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 2000-2001, le scuole avevano 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, già nel 2000, 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 diventato possibile accedere al

patrimonio informativo presente nel datawarehouse che ha reso disponibili, in sintesi e in dettaglio, i dati dell'anagrafe delle scuole e del personale a tutti gli uffici centrali e periferici.

Relazioni con l'estero

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

Fisco

Continuava 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. Migliorava i controlli innescati dal sistema informativo fiscale.

Nell'ambito della lotta all'evasione, nel 2000, 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 aveva 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, eccetera).

Nell'ambito delle iniziative volte a migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi al cittadino, l'informatizzazione delle conservatorie e del catasto aveva permesso il collegamento diretto alle banche dati da parte dei notai, dei professionisti e dei comuni. Nel 2000 erano 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 era aggiunto il sistema di ispezioni ipotecarie. Era 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 era stato esteso a nuove tipologie di soggetti ed al singolo contribuente per la trasmissione. I soggetti abilitati al servizio, alla fine del 2000, erano risultati circa 81 mila mentre gli invii effettuati erano stati 3,1 milioni, per un numero complessivo di circa 45 milioni di documenti. Sempre nel 2000 erano state rese disponibili nuove modalità di pagamento per il modello F24, attraverso l'utilizzo sia degli sportelli Bancomat sia di internet; esse avevano permesso di acquisire complessivamente circa 81 milioni di modelli per un totale di circa 640.000 miliardi di lire. Un ulteriore contributo era stato fornito dai servizi presenti sul sito www.finanze.it che aveva fatto registrare più di 268 milioni di contatti. Un'altra modalità di accesso ai servizi di comunicazione era 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, eccetera) 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 stata 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 era 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 tributaria (IRAP, tasse automobilistiche, ICI, ICIAP).

Erano stati realizzati servizi che consentono il pagamento delle tasse automobilistiche a riscossione delle tasse automobilistiche presso intermediari collegati al sistema e di monitorare il relativo gettito. Inoltre l'Aci, attraverso i servizi bollonet e telebollo, aveva consentito il pagamento della tassa automobilistica mediante sia l'utilizzo del sito istituzionale sia un servizio telefonico. Nel 2000, erano 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

Erano 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 quest'ultimo caso si erano avuti circa 180.000 contatti giornalieri. Nell'anno era stata ampliata la rete con l'ingresso di 84 nuove biblioteche cosicché il loro numero complessivo è salito a 1.188.

Lavoro

Era 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 era assicurata dal pacchetto applicativo netlabor1, ma il sistema era oggetto di profonda revisione.

Previdenza

L'Inps aveva reso disponibili su internet, già nel 2000: 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 stata resa attiva la trasmissione dei mandati di pagamento per le prestazioni sociali e i servizi previdenzia-

li di sportello che i comuni possono fornire direttamente al pubblico. Nel corso del 2000, più di 5.000 Comuni avevano 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 era 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 tramite: 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 aveva reso disponibile su internet il servizio inpdaitel, per la consultazione della posizione assicurativa e del trattamento pensionistico.

Sanità

Era 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 2000 è attivo il sito web della giustizia amministrativa che, con frequenza giornaliera, riporta i provvedimenti adottati dai Tribunali amministrativi regionali e dal Consiglio di Stato. A fine anno, erano state pubblicate circa 25 mila sentenze e si registrava 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 e dalla migrazione del sistema di documentazione giuridica della Corte di cassazione verso piattaforme aperte.

Era già attivo, in via sperimentale a Bologna, il sistema di processo telematico con la possibilità, per alcuni atti, della notifica e registrazione telematica, senza l'invio dell'originale cartaceo.

Trasporti e infrastrutture

Nel 2000 era 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 era 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 on-line della pubblica amministrazione, www.acquisti.tesoro.it, attivo da luglio 2000, è stata 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 ammi-

nistrazioni 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. Sono stati realizzati anche un servizio di assistenza telefonica agli utenti, che nel corso del 2000 ha ricevuto oltre 5.200 chiamate, e un Forum di discussione in cui è possibile rivolgere domande, formulare osservazioni e suggerimenti. Il servizio aveva 4.700 utenti registrati (di cui 1.943 Comuni) e il sito, dalla data d'apertura, aveva 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 iscritti a fine 2000 erano circa 10 mila.

Sicurezza sul territorio

Dal lato della prevenzione risultavano 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.

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

Internet e servizi in rete

Nell'ambito della relazione sullo stato dell'automazione era stata predisposta una specifica monografia sullo stato dei servizi in rete della pubblica amministrazione centrale. Il lavoro di ricerca ha esaminato l'offerta di servizi, informativi, comunicativi e transazionali presenti su 91 siti di amministrazioni centrali ed enti.

La ricognizione aveva evidenziato progressi significativi nella predisposizione dei siti web. Si registravano un aumento del numero complessivo dei siti pubblici, la revisione e/o il completo rifacimento di quasi tutti i siti istituzionali delle principali amministrazioni, una consistente crescita sotto il profilo dell'offerta di servizi informativi e un significativo avvio dell'offerta di servizi transazionali.

In concomitanza con l'accelerato processo di terziarizzazione, era aumentata la domanda di servizi avanzati da parte delle imprese e delle famiglie. Stava crescendo notevolmente l'accesso a internet da parte dei cittadini - 14 milioni secondo le ultime stime -, nonché la presenza, attiva e passiva, delle imprese. Il numero dei domini registrati era passato, tra il 1999 e il 2000, da 93.000 a 427.000.

Le amministrazioni pubbliche si erano mosse in coerenza con questa evoluzione: l'insieme dei siti della pubblica amministrazione centrale e locale poteva essere stimato (per difetto), nel primo semestre 2001, in circa 3.130, valore complessivamente vicino, ad esempio, a quello della Francia che rileva, a maggio 2001, circa 3.500 siti di amministrazioni pubbliche.

Le sole Amministrazioni centrali disponevano di 1.053 siti di cui: 56 istituzionali, 987 periferici e 10 tematici, individuati attraverso i link contenuti nei siti istituzionali. In pratica, tutte le Amministrazioni centrali e gli Enti disponevano già dal 1999 di almeno un sito, così come la totalità delle Regioni e quasi tutte le Provincie (94 su 103). Quasi il 20% degli 8.100 Comuni italiani disponeva di almeno un sito.

Situazioni di eccellenza si rilevavano nella presenza all'estero, con 244 siti di ambasciate, consolati e istituti italiani di cultura, cui si affiancavano gli 84 siti della rete estera dell'ice, e nell'area della ricerca che disponeva di ben 311 siti di istituti e centri di ricerca del Cnr e di 9 siti dell'enea. Numerosissimi altri, non censiti dalla rilevazione, erano attivi nelle università.

Buona era anche la copertura del Ministero dell'interno: tutte le 103 questure e 25 prefetture erano accessibili via internet. Per quanto concerne il settore dell'istruzione, secondo stime del Ministero effettuate sulla base dei primi risultati di un'apposita indagine, poco meno del 50% dei circa 12.000 istituti scolastici esponeva proprie pagine web.

Qualità dei siti

Dopo una fase iniziale, inevitabilmente caratterizzata da una visione del sito principalmente come "vetrina istituzionale", era in atto una marcata tendenza, specie nelle amministrazioni centrali, alla crescita della quantità e della qualità di informazioni e servizi presenti. Il sito istituzionale costituisce spesso un nucleo principale intorno cui si aggregano specifiche sezioni e altri siti, nati per rispondere ad esigenze specifiche e/o territorialmente definite dell'utenza. Contestualmente, emergeva la tendenza all'enucleazione di servizi caratterizzati da marcate specificità e da maggiore intensità d'accesso del pubblico che ha dato luogo alla nascita, spesso con la cooperazione tra più amministrazioni, di portali tematici a vocazione specialistica (ad esempio www.norminrete.it per l'accesso alla normativa, www.europalavoro.it dedicato alle opportunità di formazione e lavoro in Europa, il portale della cultura www.superdante.it)

Servizi informativi

Cominciava ad essere adeguata l'offerta dei servizi informativi di base: tutti i principali siti istituzionali esponevano un nucleo "minimo" di informazioni (missione, indirizzi degli uffici, link, normativa di settore, gare e concorsi, attività dell'amministrazione) consolidato ed aggiornato.

Diventava progressivamente più ricca ed articolata l'offerta d'informazione pubblica, gratuita e liberamente accessibile, con circa 240 basi informative disponibili e una mole consistente di letteratura grigia e di produzione documentale.

Questa offerta copriva tutte le aree istituzionali: erano accessibili in rete, per gli utenti abilitati, le basi di dati fiscali, gli archivi del territorio, le basi di dati previdenziali; si arricchiva e si diversificava l'offerta nei settori della cultura, della sanità, del lavoro e della formazione professionale, nonché dell'istruzione, che disponeva di un articolato e capillare sistema di documentazione pedagogica.

Era in aumento anche l'offerta di servizi informativi "personalizzati", relativi cioè a casi di uno specifico soggetto, quali ad esempio il calcolo del bollo auto o le tariffe doganali di specifiche merci, con 21 casi censiti. Rimaneva ancora pressoché assente il principale servizio di questo tipo, ossia la possibilità di seguire in rete l'andamento della pratica da parte di un utente. Un esempio in questa direzione è il servizio di ricerca dello stato dei ricorsi sul sito www.giustizia-amministrativa.it del Consiglio di Stato, che consente di seguire la traccia del processo (stato del ricorso, calendario delle udienze, composizione dei collegi giudicanti).

Servizi comunicativi

Ancora modesta era la propensione al dialogo on-line con l'utenza. Esempi di forum, liste di discussione, scambio di materiali in rete si riscontravano nelle aree istruzione e ricerca, caratterizzate da modalità lavorative che presuppongono comunque forte interazione tra i soggetti.

La maggioranza delle amministrazioni continuava a mostrare difficoltà nell'adozione di modalità di comunicazione bidirezionale in rete. Le poche esperienze realizzate dimostravano, invece, che iniziative di questo tipo rispondono ad un'esigenza reale dell'utenza: ad esempio il servizio di corrispondenza via e-mail attivato dall'aci nel 1997 aveva visto crescere il numero dei messaggi ricevuti fino a circa 14.000 nel 2000.

Servizi transazionali

I servizi transazionali erogati erano circa 100, con un aumento significativo rispetto al 1999. Essi comprendevano servizi sincroni e asincroni, ma che comunque attivano un processo che porta alla modifica dello stato di alcune informazioni. Di questi la quota maggiore, il 34%, era destinata agli operatori economici (imprese, professionisti, artigiani, ecc.), Il 29% ai cittadini, il 28% alla stessa pubblica amministrazione centrale e locale e il 9% a più di una di queste categorie.

Il nucleo più consistente di servizi transazionali continuava ad essere concentrato sui siti del Ministero delle finanze e dei grandi enti previdenziali: nel 2000 ne era stata estesa la gamma e la platea di utenti. Anche altre amministrazioni avevano attivato servizi transazionali su web, sia pure con una notevole variabilità di contenuto; soltanto in alcuni casi, per lo più marginali, si dematerializzava completamente il processo sottostante.

Il panorama complessivo era comunque di grande vitalità e presentava casi interessanti, quali i servizi di e-procurement del Ministero del tesoro e molti nuovi servizi nell'area dell'occupazione, della formazione professionale, dell'istruzione.

In alcuni casi erano disponibili dati di volume:

- Il servizio "entratel" di presentazione telematica delle dichiarazioni fiscali per gli intermediari aveva registrato dall'attivazione del servizio (31/12/2000) 81.715 utenti abilitati, con 3.125.813 invii effettuati per 45.530.348 documenti;
- La registrazione automatica dei contratti di locazione, pur limitata ai soli proprietari di più di 100 unità immobiliari, aveva visto l'invio di 6.149 documenti;
- Erano 57.295 i soggetti che avevano optato per il pagamento on-line delle imposte tramite il modello F24 e circa 6.000 gli utenti del servizio di visura catastale on-line;
- 20.000 bolli auto erano stati riscossi dall'aci nel 2000 tramite i servizi "bollonet" e "telebollo";
- Il sito www.acquisti.tesoro.it aveva registrato in pochi mesi oltre 4.700 utenti, con un volume complessivo di contratti stipulati di circa 5.000 miliardi di lire.

I servizi di pagamento on-line non avevano evidenziato variazioni significative: il pagamento secondo questa modalità era possibile solo per le imposte dirette e indirette del Ministero delle finanze e per il bollo automobilistico dell'aci.

Criticità dei sistemi di autenticazione e certificazione.

L'82% dei servizi transazionali esistenti richiedeva una qualche forma di autenticazione dell'utente; altri codici identificativi erano necessari per l'accesso a banche dati riservate e a servizi comunicativi personalizzati. In defini-