

## 1 PREMESSA

Il processo di riforma di questi anni ha comportato un vasto disegno di riorganizzazione dei poteri pubblici ispirato ai principi di autonomia e di sussidiarietà, con la devoluzione di importanti compiti e funzioni e di consistenti risorse alle Regioni e alle autonomie locali. Nel nuovo quadro i Ministeri costituiscono il luogo dell'elaborazione dell'indirizzo generale e del coordinamento: ad essi è affidato un ruolo di *governance*, per svolgere il quale è necessaria la disponibilità di informazioni organizzate provenienti dalla gestione operativa, affidata ad altre istituzioni.

Nel corso del 2001, con il cambio di legislatura, si è completato il percorso normativo previsto dalla riforma del governo con gli accorpamenti dei Ministeri e l'avvio operativo di nuove agenzie.

Il nuovo ruolo dei Ministeri ed il loro accorpamento impongono quindi un contestuale adeguamento dei sistemi informativi di supporto, dal punto di vista della loro configurazione, del loro governo e delle loro stesse finalità. Tuttavia, alla fine del 2001, le modifiche normative non avevano ancora inciso sull'organizzazione reale dei Ministeri. Di conseguenza, anche i sistemi informativi non avevano ancora subito nessuna variazione né in termini di integrazione operativa né di adeguamento alle necessità dettate dalle nuove missioni.

Nello specifico del settore dell'*information communication technology* (ICT), la nomina del Ministro per l'innovazione e le tecnologie ha costituito un'ulteriore rilevante innovazione di contesto. Le funzioni del nuovo ministro, nei confronti di Amministrazioni centrali e Enti pubblici, sono quelle di indirizzo, coordinamento e impulso nella definizione ed attuazione dei programmi, dei progetti e dei piani di azione, nonché di valutazione e di controllo sull'attuazione degli stessi e sull'impiego delle relative risorse. Si rafforza pertanto il ruolo dell'esecutivo, che assume diretta responsabilità nella definizione degli interventi, nella loro attuazione, nella verifica dei risultati.

Il Ministro ha emanato nel dicembre 2001 una direttiva sulla digitalizzazione per lo specifico settore delle Amministrazioni centrali, e, successivamente, è stato definito, nei primi mesi del 2002, un programma strategico, le "Linee guida per lo sviluppo della società dell'informazione nella legislatura", incentrato su dieci obiettivi di legislatura. L'impatto del nuovo programma potrà essere colto a partire dal 2002. Nella presente relazione, relativa allo stato di informatizzazione delle pubbliche amministrazioni nel 2001, sono rappresentate, rispetto ai dieci obiettivi, le condizioni esistenti "ex-ante" che possono costituire punti di forza o criticità per l'attuazione di questi obiettivi.

La relazione è stata organizzata in modo da rappresentare le informazioni disponibili coerentemente con il programma citato, affinché il quadro prospettato sia utile anche alla pianificazione degli interventi necessari e al successivo monitoraggio del loro stato di attuazione.

### *Le principali evidenze*

Il 2001 è un anno di transizione. La stasi nella spesa, le riorganizzazioni in corso, le nuove aspettative determinano un quadro d'insieme che vede processi avviati, ma non ancora terminati. A questo ha inevitabilmente contribuito il cambio di legislatura, che genera, ogni volta, un periodo caratterizzato da avvicendamenti, cambiamenti di ruolo, incertezze nelle attribuzioni, necessità di riesaminare la situazione.

Dai principali indicatori emerge una situazione di sostanziale continuità con gli ultimi anni. Come in passato, lo stato dell'informatizzazione degli Enti pubblici non economici, largamente influenzato dalla situazione dei principali Enti previdenziali e di alcuni altri (Aci, Istat), appare nel complesso più avanzato di quello delle Amministrazioni centrali, sia dal punto di vista della diffusione delle infrastrutture e dei sistemi, sia da quello delle applicazioni e dei servizi. Questa situazione deriva da un processo di informatizzazione avviato in anticipo, dalla maggiore necessità

di queste strutture, che erogano tutte direttamente servizi, di rispondere alle esigenze di un'utenza diffusa, dalla maggiore agilità dei processi decisionali.

La situazione attuale dimostra come nell'**erogazione dei servizi** il ricorso all'ICT, nel front-office come nel back-office, sia ancora molto concentrato in alcuni settori avanzati, dove nell'anno vengono consolidati ed estesi i risultati.

In particolare, sono disponibili on-line 16 dei 37 servizi, di competenza delle Amministrazioni centrali, indicati come prioritari nel primo **obiettivo di legislatura** per la digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni. Tra questi i principali riguardano le dichiarazioni dei redditi e il pagamento delle imposte, la consultazione dei dati contributivi e previdenziali e l'accesso ai cataloghi di biblioteche e archivi statali. Per altri sette la disponibilità è parziale in quanto copre solo alcune fasi del processo, come ad esempio per il pagamento dei contributi per i collaboratori domestici, per il quale sono disponibili on line le funzioni di iscrizione e richiesta dei bollettini ma non il pagamento effettivo, ovvero solo per porzioni di territorio, come nel caso del pagamento delle tasse automobilistiche, disponibile esclusivamente in otto Regioni e nelle province autonome, che hanno stipulato un'apposita convenzione con l'Acì.

I servizi sono spesso ancora orientati principalmente agli intermediari (commercialisti, notai, centri autorizzati all'assistenza fiscale), il cui livello di accesso è in diversi casi notevole, mentre minore, seppure in crescita, è la fruizione da parte di cittadini e imprese. Ad esempio nel 2001 sono state trasmesse circa 50 milioni di dichiarazioni fiscali attraverso il servizio "Entratel" destinato ai 131.000 utenti (intermediari e grandi imprese), mentre attraverso "Fisconline", destinato a cittadini e imprese, le dichiarazioni trasmesse sono circa 800.000.

Per quanto riguarda gli altri nove obiettivi di legislatura, di tipo trasversale, la situazione appare diversificata. Per quelli relativi all'emissione della carta d'identità elettronica (CIE) e delle carte nazionali dei servizi (CNS), alla diffusione dell'utilizzo della firma digitale e della posta elettronica, al mandato di pagamento informatico e alla formazione a distanza, sono stati individuati sistemi, servizi e infrastrutture che, a diversi livelli, possono costituire la premessa per il raggiungimento di risultati nel breve-medio periodo. Per gli obiettivi di alfabetizzazione certificata all'informatica dei dipendenti pubblici, di accesso on line alle pratiche e di diffusione dei sistemi di rilevazione della soddisfazione degli utenti la situazione esistente risulta più critica, poiché mancano esperienze e iniziative consolidate.

Per raggiungere gli obiettivi citati è necessaria una informatizzazione del back-office, adeguata ed efficace. Senza una diffusione dei sistemi di protocollo e workflow è impossibile l'evidenza dell'iter delle pratiche, senza un'infrastruttura pienamente diffusa non si può pensare all'utilizzo massiccio del documento elettronico, senza basi dati aggiornate, complete e condivise non si erogano servizi efficaci ed integrati. Continua pertanto ad essere necessaria un'azione continua di aggiornamento del back-office, la cui situazione è molto differenziata in funzione dell'ampiezza e della maturità dei livelli di informatizzazione raggiunti.

Nei diversi **settori** (agricoltura, lavoro, salute, ecc.) è sempre più presente la consapevolezza dell'importanza degli strumenti tecnologici volti a facilitare la fruizione dei servizi e della condivisione delle informazioni con tutte le organizzazioni pubbliche e private coinvolte.

Numerose iniziative sono volte all'ampliamento dei canali di comunicazione con gli utenti dei servizi, prima fra tutte l'attivazione di call center e, in generale, di accesso multicanale, che si affiancano all'utilizzo di internet. L'abbattimento delle barriere all'accesso dei disabili ai siti delle amministrazioni risulta ancora insoddisfacente. Da un'indagine a campione, effettuata da un team di disabili, emerge che su 27 siti analizzati solo sette (Portale del cittadino, Agenzia delle entrate, Agenzia del territorio, Governo-Presidenza del Consiglio, Ministero della giustizia, Ministero della salute, Norme in rete) presentano un livello di accessibilità ritenuto sufficiente.

La necessità d'interscambio di informazioni, si traduce sempre più spesso in fattiva collaborazione e integrazione dei sistemi finalizzata all'automazione delle fasi interne dei processi, fattore abilitante per qualsiasi miglioramento dei servizi erogati.

In questo ambito i principali risultati raggiunti nel 2001 riguardano:

- L'estensione dei collegamenti delle stazioni del Corpo forestale dello Stato al Sistema informativo della montagna (SIM), per il supporto a tutte le attività istituzionali di monitoraggio del territorio e dell'ambiente (aree boscate, rischio incendi, incendi avvenuti, discariche, ecc.) e al processo di produzione del bollettino della neve e del rischio valanghe.
- La sperimentazione di un portale dei servizi integrati alle imprese, realizzato dalla cooperazione dell'Inps, dell'Inail e dell'Unioncamere, finalizzato alla creazione di uno sportello unico di accesso da parte delle aziende per tutti gli adempimenti verso la Pubblica Amministrazione.
- L'estensione dei collegamenti al Servizio bibliotecario nazionale (SBN), che attualmente conta 1.419 biblioteche e 45 poli, per un totale di quasi quattro milioni di accessi nel 2001. Il SBN è promosso dal Ministero per i beni e le attività culturali con la cooperazione delle Regioni e dell'Università e gestisce un catalogo collettivo in linea che permette la condivisione di tutte le risorse.
- L'attivazione di un sistema di aggiornamento on-line dei verbali della Guardia di finanza nell'Anagrafe tributaria, finalizzato ad una maggiore integrazione nell'ambito della lotta all'evasione.
- L'ampliamento delle funzioni di collegamento diretto da parte di notai, professionisti e comuni alle Conservatorie e al Catasto. Nel 2001 sono state effettuate per via telematica 2,3 milioni di visure catastali (il 12% del totale) e oltre 700.000 ispezioni ipotecarie.
- Il completamento dell'informatizzazione dei registri generali penali in tutti gli uffici giudiziari di primo grado e, in ambito giustizia civile, dell'analisi organizzativa nei Tribunali di Bologna e Rimini per l'attuazione del "Processo telematico". È stata completata, inoltre, la manutenzione evolutiva del sistema di consultazione via internet della banca dati del diritto giurisprudenziale e del contenzioso (Polis web) nonché la realizzazione della funzionalità di iscrizione a ruolo per via telematica.
- La realizzazione di alcune procedure per l'interoperabilità tra Ministero di giustizia e il Dipartimento di pubblica sicurezza, nell'ambito del progetto AFIS finalizzato alla creazione di una banca dati delle impronte digitali, per l'identificazione certa dei soggetti sottoposti a restrizione della libertà personale o procedimento penale.
- L'ampliamento della base informativa del portale "normeinrete", che funge da veicolo verso l'esterno di tutta la produzione normativa di diversi soggetti istituzionali, tra cui, oltre a molti Ministeri, anche i principali soggetti produttori e detentori di norme primarie e secondarie quali il Senato della Repubblica, la Camera dei Deputati, la Corte Costituzionale e la Corte di Cassazione. Il portale ha registrato una media di 150.000 operazioni di ricerca al mese sugli 87.724 provvedimenti indicizzati e i 43.619 provvedimenti classificati (tutti i provvedimenti di normativa primaria pubblicati nella G.U. dal 1948 ad oggi).
- La realizzazione di un sistema, in architettura web, di interscambio informativo tra i Centri autorizzati all'assistenza fiscale (CAAF), i Comuni e l'Inps per la condivisione delle informative necessarie alla gestione delle prestazioni sociali erogate dall'Istituto, per conto dei Comuni, e per il calcolo dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) per i nuclei familiari che richiedono una prestazione sociale agevolata. Nell'anno sono pervenute domande relative a circa mezzo milione di cittadini.
- L'avviamento operativo del Sistema informatizzato dei pagamenti della Pubblica Amministrazione, promosso in collaborazione tra la Ragioneria generale dello Stato, la Corte

dei conti, la Banca d'Italia e l'Autorità stessa. Sono state definite le modalità con cui si intende organizzare il processo di conservazione dei dati ed è stato effettuato il collaudo sull'utilizzo della firma digitale.

- L'avvio della progettazione del sistema informativo del Ministero della salute, finalizzato a garantire il governo del sistema sanitario ivi compreso il monitoraggio dei livelli essenziali d'assistenza e delle liste di attesa e la comunicazione tra i diversi attori e tra questi e i cittadini. È stata attivata, inoltre, una rete di supporto alla gestione dei trapianti alla quale possono accedere i centri regionali e interregionali dei trapianti, il Ministero della salute, l'Istituto superiore di sanità e il Centro nazionale trapianti, che mette a disposizione la raccolta delle manifestazioni di volontà dei cittadini.
- La sperimentazione della carta d'identità elettronica. Sono stati interessati a questa fase 83 comuni d'Italia, ai quali sono state consegnate 103 stazioni di lavoro attrezzate per l'emissione on-line del nuovo documento d'identità e sono state distribuite 170.000 carte. Contestualmente è entrato in esercizio l'Indice nazionale anagrafico per la gestione dei dati di sintesi del sistema anagrafico nazionale.
- La realizzazione della procedura che consente all'Arma dei Carabinieri, attraverso internet, la ricezione delle denunce e il contestuale ed automatico aggiornamento della banca dati integrata delle forze di polizia.

In molti settori, tuttavia, si registra ancora qualche ritardo nella produzione di risultati visibili all'esterno poiché i progetti sono ancora in fase di sviluppo. Le cause dei ritardi possono essere attribuite a uno o più dei seguenti fattori:

- variazioni in corso d'opera dell'impostazione dei sistemi a seguito di modifiche istituzionali (conferimenti di funzioni ad altri enti);
- coinvolgimento di una vasta pluralità di attori nell'erogazione dei servizi;
- impatto del sistema su strutture dotate di ampia autonomia rispetto all'amministrazione, molto numerose e dislocate sul territorio.

Ancora piuttosto carente risulta, inoltre, l'automazione dei **processi gestionali** interni alle amministrazioni. I principali progressi riguardano la contabilità finanziaria, l'automazione del ciclo degli acquisti (contratti, fornitori e pagamenti) e il trattamento economico e amministrativo del personale. Sono per lo più in fase iniziale i sistemi per la gestione direzionale (su personale, contabilità analitica, patrimonio..), per il controllo di gestione e per la gestione delle risorse umane.

L'adeguamento dei **sistemi** e l'estensione delle **infrastrutture** è proseguita nell'anno raggiungendo livelli soddisfacenti, paragonabile a quello raggiunto dagli altri paesi avanzati. Attualmente, infatti, sono disponibili quattro posti di lavoro automatizzati ogni cinque dipendenti "informatizzabili"<sup>1</sup>. La disponibilità di posti di lavoro è quasi totale negli uffici centrali delle amministrazioni e negli enti. Minore è invece il livello di informatizzazione nelle strutture periferiche delle Amministrazioni centrali, che peraltro cresce rispetto al 2000 (passa dal 65% al 75% il livello di copertura dei dipendenti informatizzabili).

Dal notevole incremento del numero dei portatili è possibile riconoscere un cambiamento negli stili e nei modelli organizzativi del lavoro negli ultimi anni. Ormai circa il 6% dei dipendenti informatizzabili (in particolare magistrati, ispettori, dirigenti, professori, ricercatori,..) ha in uso un portatile che spesso è in aggiunta alla postazione fissa presente in ufficio (desktop).

---

<sup>1</sup> Non sono considerati "informatizzabili" quei dipendenti le cui attività, non avendo caratteristiche tipicamente amministrative (ad esempio la tutela dell'ordine pubblico, la sorveglianza di musei e carceri, ecc.), non rientrano negli obiettivi di informatizzazione. Per queste particolari tipologie l'informatizzazione va osservata attraverso altri indicatori di tipo indiretto.

Prosegue il processo di razionalizzazione dei mainframe, sia attraverso l'accorpamento di più elaboratori, sia attraverso la migrazione verso sistemi dipartimentali specializzati (*downsizing*). Si ha così una diminuzione del 29% del numero di mainframe e un parallelo incremento della loro potenza di calcolo (+12%) nonché della capacità di memorizzazione (+64%). Questi dati sono marcatamente influenzati dalle amministrazioni più grandi: l'Inail, l'Inps ed il sistema centrale dell'Anagrafe tributaria con nove elaboratori hanno il 67% della potenza di calcolo dell'intera Pubblica Amministrazione. La razionalizzazione effettuata non elimina peraltro la necessità di ulteriori e più forti interventi, specialmente nelle amministrazioni di più limitate dimensioni. A ciò si aggiunge un notevole incremento del numero di dipartimentali, specialmente in periferia, dovuto principalmente ai risultati degli investimenti effettuati nel 2000 dall'Arma dei Carabinieri.

La rete unitaria delle pubbliche amministrazioni ha dato un grande impulso sotto il profilo della **connettività**: tutte le amministrazioni vedono collegate quasi tutte le loro sedi. All'aumento delle postazioni di lavoro corrisponde, inoltre, anche quello della loro connessione in rete locale, che passa dal 67,3% al 72,2%.

Si registra anche uno sviluppo dei servizi di base di **interoperabilità**, in particolare con la diffusione della posta elettronica e dell'accesso ad internet: i personal computer dotati di casella di posta elettronica passano dal 28% del 2000 al 37% del 2001. I messaggi scambiati con l'esterno sono oltre 45 milioni, cui si aggiungono i circa 78 milioni scambiati all'interno delle singole amministrazioni. Il numero di postazioni con accesso ad internet è passato dal 13% del 2000 al 22% del 2001. Quest'ultima percentuale evidenzia come, ancora, debba crescere una piena comprensione dell'importanza di internet, come strumento di lavoro.

La maggior parte dell'attuale **patrimonio applicativo** è rappresentato dai tradizionali sistemi legacy. Cresce tuttavia la quota delle applicazioni sviluppate in linguaggio di "alto livello" ed "evoluto", in particolare quelle "web oriented".

Aumenta la dimensione del **patrimonio informativo** memorizzato ed è in crescita l'attenzione alla condivisione (interna e con l'esterno) delle informazioni disponibili (dati, testi e immagini). Circa il 14% del patrimonio è disponibile ad accessi esterni (ma solo in minima parte attraverso internet). Tale patrimonio resta concentrato in alcuni settori (fisco e previdenza) mentre in altri settori permangono problemi di prima digitalizzazione delle informazioni (es. giustizia, beni culturali).

Aumenta la diffusione dei sistemi **intranet**. Attualmente sono 38 le amministrazioni che ne hanno almeno uno. L'uso di tale strumento è spesso ancora limitato all'accesso ad internet e alla posta elettronica e alla diffusione di documentazione interna e circolari. Sempre più, però, sono le amministrazioni che iniziano ad utilizzarla come strumento di supporto al back-office nella gestione dei processi istituzionali, per l'accesso alle banche dati interne e per i collegamenti tra intranet di diverse amministrazioni.

Tutte le amministrazioni dotate di un proprio sistema informativo che prevede l'accesso dall'esterno, hanno sistemi per garantire la *privacy* dei **dati personali** e di quelli **sensibili**. Allo stato attuale 24 di esse hanno sistemi per il trattamento dei dati personali mentre 26 hanno sistemi per il trattamento dei dati sensibili. Per quanto riguarda la **sicurezza fisica** il 60% delle amministrazioni ha elaborato un piano di emergenza per la sicurezza, mentre il 44% dispone di un apposito centro di gestione. Più diffuse sono le procedure per l'aggiornamento degli antivirus presenti nell'83% delle amministrazioni.

Gli **addetti ICT** sono cresciuti dell'11% rispetto allo scorso anno. Gran parte di questi, tuttavia, opera nel settore a tempo parziale infatti, il rapporto tra gli anni-persona dedicati effettivamente al governo e alla gestione dell'ICT e il numero dei dipendenti informatizzabili, è pari all'1,7% per le Amministrazioni centrali e si attesta al 2,9% per gli Enti. Confrontando questi

risultati con quello di un'indagine 2001 della Gartner Group<sup>2</sup>, che fissa questo rapporto al 9%, si evidenzia una notevole scarsità di risorse umane presenti nella Pubblica amministrazione centrale.

La **formazione degli addetti ICT** è, in media, di quattro giorni e mezzo nelle Amministrazioni centrali e di sette giorni negli Enti. Si tratta di un tempo sufficiente per l'aggiornamento, ma non per lo sviluppo di nuove figure professionali da impiegare nelle attività di governo del sistema informativo.

L'impegno di **spesa per acquisizione di beni e servizi informatici** è stato pari a 1.886 milioni di euro, con un decremento dell'1,1% rispetto all'anno precedente. Le Amministrazioni centrali hanno speso 1.365 milioni di euro, mentre gli Enti pubblici non economici hanno speso 521 milioni di euro. La diminuzione degli impegni della spesa esterna è il risultato di due fenomeni di segno opposto. Nelle Amministrazioni centrali si registra una diminuzione del 9% della spesa rispetto al 2000, mentre tra il 1998 e il 2000 c'era stata una variazione media del +6,3%. Le cause dell'inversione di tendenza nelle Amministrazioni centrali sono molteplici; la principale è senz'altro la straordinaria spesa d'investimento realizzata nel 2000 dall'Arma dei Carabinieri, pari a circa 139 milioni di euro. Anche depurando i dati dei valori relativi all'Arma dei Carabinieri, nel 2001 si evidenzia comunque un calo degli impegni, pari allo 0,4%, determinato da diversi fattori: la scadenza di alcune convenzioni (Finanze, Salute), le modifiche organizzative intercorse con il cambio di legislatura (ad es. i Trasporti), la stasi decisionale causata dal cambio di legislatura.

Per gli Enti, invece, si registra una crescita del 28% rispetto al 2000, nettamente superiore a quella registrata lo scorso anno (+10% rispetto al 1999). Tale andamento è stato influenzato, principalmente, dall'ulteriore espansione della spesa dell'Inail e dall'impegno di spesa effettuato dall'Istat, per le esigenze derivanti dal censimento della popolazione.

La **spesa destinata agli investimenti e allo sviluppo** è diminuita complessivamente del 13% rispetto al 2000. In termini di quota è passata dal 55,7% del 2000 al 49% del 2001, mentre la spesa destinata alla manutenzione e alla gestione è cresciuta del 13,9% (+3,6% nelle Amministrazioni centrali e +42,1% negli Enti). Ciò contrasta con la tendenza degli anni precedenti (1996-2000) che ha fatto registrare, nel quinquennio, una diminuzione della spesa di gestione, pari al 5,3% (-4,5% nelle Amministrazioni centrali e -7,6% negli Enti).

L'aumento della **spesa di gestione** è dovuto principalmente alla realizzazione di servizi di telecomunicazioni a valore aggiunto, alla necessità di acquisizione dati del censimento da parte dell'Istat, alla crescita dei servizi di assistenza utenti (call center), al passaggio dall'acquisto alla locazione delle modalità di acquisizione dell'hardware e del software di base e ambiente (soprattutto nel Ministero dell'istruzione, università e ricerca).

Pur con la doverosa cautela, derivante dalla necessità di non considerare effetti contingenti (es. Istat) e dalle difficoltà di classificazione di alcune spese, è evidente come questi dati confermino la necessità di una specifica e più accentuata attenzione alle necessità di razionalizzazione delle spese correnti.

Nelle Amministrazioni centrali la quota di spesa effettuata attraverso le procedure negoziate cresce di dieci punti percentuali rispetto all'anno precedente e torna ai livelli del 1999. Questo forte scarto, rispetto al 2000, è dovuto in realtà agli ingenti investimenti effettuati dall'Arma dei Carabinieri mediante gara.

Negli Enti la procedura negoziata continua a mantenersi a livelli vicini a quelli del 2000. In questi ultimi due anni il dato è stato fortemente influenzato dall'eccezionale incremento della spesa informatica dell'Inail, realizzata prevalentemente con il ricorso alla trattativa privata. Il leggero

<sup>2</sup> IT Spending and Staffing Survey Results-19 settembre 2001. Indagine effettuata presso diverse pubbliche amministrazioni europee e statunitensi

incremento, verificatosi nel 2001, nel ricorso alla gara è stato determinato invece dalla spesa aggiuntiva sostenuta dall'Istat per la realizzazione del censimento.

#### *Guida alla lettura*

La relazione fornisce una descrizione ed una valutazione dello stato attuale dei servizi e dei sistemi informativi, esaminando i vari piani su cui questi si articolano ed adottando diversi angoli di visuale. Su ogni aspetto è fornita una valutazione dello stato dell'arte, per dare conto sia degli innegabili passi avanti che si vanno compiendo, sia delle criticità che permangono, delle quali serve piena consapevolezza per affrontarle e superarle.

I principali fattori quantitativi sono stati messi a confronto non solo con l'anno 2000, ma, dove possibile, anche con quelli relativi al 1995 al fine di valutare, su un arco temporale più ampio, il percorso effettuato e gli ambiti di maggiore criticità.

L'analisi delle Amministrazioni centrali è stata rappresentata secondo la struttura precedente all'accorpamento dei Ministeri, poiché nel 2001, non erano ancora visibili i previsti impatti della riforma sui sistemi informativi.

La prima parte del documento illustra le considerazioni generali sullo stato di informatizzazione della pubblica amministrazione sotto il profilo dei servizi, dei sistemi e delle modalità di governo e gestione dell'ICT (capitolo 2) e sulla spesa sostenuta nel 2001 nel settore ICT (capitolo 3).

La seconda parte del documento (capitolo 4) illustra lo stato dell'informatizzazione delle singole amministrazioni e tratteggia le principali attività effettuate da ciascuna di esse nel corso del 2001. In questa parte, così come nelle tavole statistiche (capitolo 5), le amministrazioni sono rappresentate secondo lo schema organizzativo esistente all'inizio dell'anno. L'accorpamento di Ministeri è, infatti, avvenuto successivamente e non ha inciso in modo significativo sull'organizzazione dei diversi sistemi informativi preesistenti. Per i nuovi Ministeri scaturiti da accorpamento non si è ritenuto opportuno effettuare delle sintesi quantitative, ma si è deciso di creare un "ponte" in modo da consentire di proseguire la serie storica dei dati. Per ciascuno di questi nuovi Ministeri sono riportate le relazioni di sintesi, le informazioni di base e gli indicatori che si riferiscono alle singole ex amministrazioni. Nelle tavole statistiche le nuove denominazioni delle amministrazioni frutto di accorpamenti sono riportate in **grassetto** seguite dalla denominazione *in corsivo* di quelle confluite in esse.

I dati di base per l'elaborazione della relazione sono stati raccolti secondo un modello aggiornato di rilevazione, elaborato dall'Autorità nel dicembre 2001, i cui principali elementi sono descritti nell'appendice metodologica (capitolo 6).

Nelle tavole statistiche sono stati utilizzati i seguenti segni convenzionali:

- la linea (-) quando il fenomeno non esiste o quando il fenomeno esiste ed è rilevato, ma i casi non si sono verificati;
- i quattro puntini (...) quando il fenomeno esiste, ma i dati non stati resi disponibili dall'amministrazione;
- i due puntini (..) per i numeri che non raggiungono il valore minimo considerato. Ad esempio se consideriamo come valore minimo 0,01, il valore 0,004 sarà rappresentato da due puntini, mentre il valore 0,005 sarà rappresentato da 0,01.
- la casella vuota ( ) per i fenomeni non rilevati nell'anno.

## 2 STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE

### 2.1 Stato dei servizi

#### 2.1.1 Obiettivi prioritari di digitalizzazione della pubblica amministrazione

Dei 37 servizi, di competenza delle Amministrazioni centrali e indicati come prioritari nel primo obiettivo di Governo per la digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni, 16 sono disponibili online. Tra questi i principali riguardano le dichiarazioni dei redditi e il pagamento delle imposte, la consultazione dei dati contributivi e previdenziali e l'accesso ai cataloghi di biblioteche e archivi statali.

I servizi disponibili sono spesso ancora orientati principalmente agli intermediari (commercialisti, notai, CAAF), il cui livello di accesso è in diversi casi notevole, mentre minore, seppure in crescita, è la fruizione da parte di cittadini e imprese. Ad esempio nel 2001 sono state trasmesse circa 50 milioni di dichiarazioni fiscali attraverso il servizio "Entratel" destinato ai 131.000 utenti (intermediari e grandi imprese), mentre attraverso "Fisconline", destinato a cittadini e imprese, le dichiarazioni trasmesse sono circa 800.000.

La rilevazione sullo stato di attuazione, riportato nelle tabelle che seguono, si è basata sulla "navigazione" diretta nei siti delle amministrazioni coinvolte. L'indagine è stata condotta nella prima settimana del mese di giugno 2002 e ha evidenziato che per alcuni di questi, già disponibili lo scorso anno, si è registrato un notevole incremento di transazioni e di utenti rispetto a quanto osservato nello scorso anno (trasmissione telematica della dichiarazione dei redditi, consultazione dei cataloghi delle biblioteche, calcolo del premio assicurativo Inail, estratto conto contributi previdenziali e assistenziali).

L'indagine ha inoltre evidenziato che per altri sette servizi prioritari esiste una disponibilità on-line di tipo parziale in quanto o limitata ad alcune zone del territorio o ad una parte del processo di erogazione (informazioni, richiesta di bollettini di pagamento, ecc.).

#### SERVIZI AI CITTADINI

Servizio	Amministrazione	Disponibilità on-line
Pagamento contributi collaboratori domestici <i>È possibile solo iscriversi e chiedere i bollettini di pagamento</i>	Inps	parziale
Prenotazione mostre, musei, teatri <i>Limitato ai grandi musei/eventi nazionali</i>	Beni culturali	parziale
Consultazione cataloghi e documentazione archivi di Stato <i>È possibile la consultazione dei cataloghi, non della documentazione</i>	Beni culturali	parziale
Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi	Beni culturali	totale
Pagamento tasse (F24)	Economia e finanze	totale
Dichiarazione dei redditi	Economia e finanze	totale
Pagamento tasse automobilistiche <i>È possibile in otto Regioni e nelle province autonome</i>	Aci	parziale
Informazioni su eventi e impianti sportivi <i>Limitato ai grandi musei/eventi nazionali</i>	Beni culturali	parziale
Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie civili	Giustizia, Interni	nessuna
Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie penali	Giustizia, Interni	nessuna