

Per quanto riguarda la formazione sono proseguiti i corsi sulla rete unitaria, cui hanno preso parte circa 300 dipendenti, e sono stati attivati corsi specifici per gli apparati e la sicurezza delle reti, per lo sviluppo del sito internet e per la configurazione e la gestione dell'ambiente operativo.

Gli impegni di spesa sono cresciuti del 5,3% rispetto allo scorso anno.

4.1.10 Ministero delle comunicazioni

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	2.171	1.818	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	54,2	59,5	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	0,3	0,2	
Dipendenti informatizzabili	1.660	1.700	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	76,5	93,5	45,3
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)	-	13,0
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	..	0,8
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	0,7	0,9	0,7
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	45,0	20,0	78,8
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	-	-	88,1
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	29,2	60,8	65,2
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	-	..	36,6
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)		27,3	30,4
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)		45,2	21,0
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	12,8	7,2
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	1,6	2,2	5,4
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	4.325	1.800	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	1,7	-58,4	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	8,7	6,4	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	4,2	1,7	4,4
Spesa totale per dipendente informatizzabile (migliaia euro)	2,3	1,5	1,7

(a) Comparto Amministrazioni centrali dello Stato (esclusa Finanze). La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.

(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

Il D.L.vo 300/1999 prevedeva la soppressione del Ministero e l'inserimento delle competenze, in materia di comunicazioni, nel nuovo dicastero delle attività produttive. Il medesimo modificava le competenze assegnate all'Autorità per le garanzie delle comunicazioni e istituiva l'Agenzia per le normative ed i controlli tecnici, con alcune aree di attività legate alle comunicazioni. Il successivo D.L.vo 317/2001 ha mantenuto il dicastero.

Attualmente il Ministero è articolato in un Segretariato generale, cinque Direzioni generali e sedici Ispettorati territoriali a livello periferico. Il numero dei dipendenti è diminuito del 16% rispetto al 2000.

Il previsto piano di sviluppo dei sistemi informativi ha subito un rallentamento a causa dell'incertezza normativa.

Gli addetti ICT sono 37 (26 nel 2000), di cui 23 in periferia.

Stato dell'informatizzazione

Il sistema comprende tre dipartimentali, 1.447 personal computer di tipo desktop, 186 portatili. I desktop connessi in rete locale sono 880, di questi 654 accedono ad internet e 395 ai servizi di posta elettronica. Delle 5 Direzioni generali solo la Direzione concessioni e autorizzazioni e l'Istituto superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione possiedono una rete LAN.

E' in corso di realizzazione sia la rete ministeriale sia la rete di comunicazione a larga banda (progetto *Forma-TLC*).

Attività svolta nell'anno e spese

La principale attività è stata la realizzazione del cablaggio della sede centrale e delle sedi periferiche. E' stata completata, a livello centrale e periferico, l'installazione e la messa in esercizio di 425 nuove postazioni di lavoro acquisite con gara europea.

Sono stati stipulati i contratti di adesione alla Rete unitaria, sia per il trasporto che per i servizi d'interoperabilità; sono state realizzate, in alcuni uffici periferici, le reti locali e sono disponibili le prime soluzioni per la video-conferenza.

Per quanto riguarda la formazione, la quasi totalità del personale della sede centrale ha seguito corsi di informatica di base. Mentre per le sedi periferiche, è stato aggiornato il progetto di formazione, che prevede l'utilizzazione dell'e-learning sulla rete a larga banda.

In linea con le incertezze normative, gli impegni di spesa sono diminuiti del 58%, rispetto al 2000. In particolare per lo sviluppo sono passati dai 3.948 mila euro del 2000 ai 1.684 mila euro del 2001.

4.1.11 Ministero della difesa

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	194.030	195.970	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	92,2	92,2	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	23,7	23,6	
Dipendenti informatizzabili	57.080	57.080	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	29,4	29,1	45,3
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)	-	13,0
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	0,6	0,8
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	0,8	0,9	0,7
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	83,9	83,9	78,8
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	38,3	38,3	88,1
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	34,1	32,2	65,2
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	11,3	10,6	36,6
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)	4,8	12,8	30,4
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)	2,3	8,3	21,0
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	1,9	7,2
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	8,0	8,0	5,4
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	59.217	54.775	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	64,3	-7,5	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	46,5	34,5	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	3,9	3,6	4,4
Spesa totale per dipendente informatizzabile (migliaia euro)	0,9	0,9	1,7

(a) Comparto Amministrazioni centrali dello Stato (esclusa Finanze). La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.

(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

L'organizzazione del Ministero è articolata in sei grandi aree: lo Stato Maggiore della Difesa, il Segretariato generale e la Direzione nazionale degli armamenti (SDG/DNA - area tecnico/amministrativa), l'Esercito Italiano, l'Aeronautica Militare, la Marina Militare e l'Arma dei Carabinieri (trattata a parte). Ognuna di tali aree è caratterizzata da una notevole autonomia e dotata di proprie infrastrutture tecnologiche e applicative.

Questa relazione si riferisce alla sola informatica gestionale, in quanto le attività e gli interventi relativi all'automazione dell'area operativa non sono oggetto della presente rilevazione, così come previsto dall'art. 7 del D.L.vo 496/1998.

Il Comitato di coordinamento per l'informatica, organo permanente interforze composto dai responsabili dei sistemi informativi di ciascuna forza armata e dal Segretariato generale della difesa, ha il compito di definire le linee di sviluppo e di armonizzare le attività nelle distinte aree organizzative.

Il D.G.Re.S.I.A.D, come previsto dal D.L.vo 39/1993, è responsabile per i sistemi informativi automatizzati della Difesa. Inoltre, quale referente del Ministro della difesa per la definizione e realizzazione del programma di *e-government*, ha il compito di far comunicare agli Stati maggiori, al Segretariato e alle Direzioni generali le linee guida e i programmi definiti dal Governo in materia di digitalizzazione e ne verifica la realizzazione. Per il monitoraggio di quest'attività, il D.G.Re.S.I.A.D si avvale del 4° Ufficio dell'U.G.C.T. di Teledife per il collegamento con l'AIPA.

*Stato dell'informatizzazione, attività svolta nell'anno e spesa*Segretariato generale della difesa e Direzione nazionale degli armamenti - Area tecnico-amministrativa (T.A.)

L'architettura dell'area T.A. è basata su elaboratori centrali, collegati tra loro in fibra ottica e protocollo SNA, e su dipartimentali dislocati presso i vari enti. Sull'elaboratore del CELD-EI risiedono le banche dati di Commiservizi, Difesan, Geniodife, Navarm, Terrarm, Persomil-EI, mentre su quello del CELD-AM, risiede la banca dati di Teledife.

Nel corso dell'anno, è continuata l'informatizzazione dell'Area volta alla realizzazione di un sistema articolato su tre livelli:

- quello centrale, basato sul Sistema informativo di vertice (SIV) - è in corso la realizzazione del sistema che si occuperà, prioritariamente, del controllo della spesa;
- quello dipartimentale, con il Sistema informativo del personale dell'amministrazione Difesa (SIPAD), di cui è in fase di realizzazione un prototipo da sperimentare presso Teledife. L'impegno di spesa è stato di 150 mila euro ed il Sistema informativo direzionale automatizzato per il controllo della spesa (SIDACS) delle Direzioni generali tecniche, di cui sono in stesura le specifiche tecniche per la realizzazione di un prototipo da sperimentare presso Teledife;
- quello periferico, costituito da banche dati locali.

Sono stati effettuati corsi base di informatizzazione a 900 dipendenti, corsi di riqualificazione per 100 dipendenti da destinare in parte al centro elaborazione e in parte a specifiche esigenze.

Stato Maggiore della Difesa

In quest'area le attività di carattere informatico dipendono dal reparto telecomunicazioni elettronica ed informatica che, a livello interforze, tratta tutte le problematiche in ambito nazionale, NATO e multinazionale.

Nel corso dell'anno, è stato completato il *Sistema di automazione d'ufficio di SMD* con l'acquisizione di personal computer e di pacchetti software per l'automazione d'ufficio.

È stato avviato il progetto *Difenet* per la realizzazione della intranet della difesa connessa alla rete unitaria. Essa è costituita, oltre che dall'insieme delle singole intranet degli SS.MM. e di SGD, anche da: SMDNET (rete degli Enti di SMD); ATANET (rete degli Enti di SGD); EINET (rete degli Enti dello SME); MARINTRANET (rete degli Enti dello SMM); AERONET (rete degli Enti dello SMA).

Per assicurare l'operatività della Difenet è stato costituito un centro di gestione con il compito di gestire la rete e gli apparati dei siti web della Difesa, di garantire il servizio di interoperabilità tra le varie Forze Armate, di rappresentare il punto di accesso unico alla Rete unitaria.

Nell'ambito del progetto *Rete telematica dello SMD* (SMDNET) sono state aggiudicate le gare per cablare Palazzo Caprara e Palazzo Moroni, sede principale dello SMD. In attesa del completamento delle lan, è stata attivato il servizio di posta elettronica tra il Reparto TEI, il IV Reparto di SMD e, in accesso remoto, tutti gli altri Enti dello SMD che non dispongono di reti locali.

Il sito ufficiale del Ministero è stato completato.

Stato Maggiore dell'Esercito

È stata completata la migrazione, prevista dal progetto *Riconfigurazione del SIE*. L'attuale SIE è un sistema aperto e distribuito, basato sul modello client-server in ambiente Unix-Oracle,

costituito da reti locali di personal computer e da server di grande capacità per le banche dati centrali, in luogo dei vecchi mainframe. Dispone di circa 20.000 personal computer, collegati in parte a circa 200 reti locali (altre 200 saranno realizzate entro il 2003) che a loro volta sono integrate alla rete EINET. Il patrimonio applicativo ha una dimensione di circa sei milioni di linee di codice, di cui quattro realizzati con linguaggi di nuova generazione. Il patrimonio informativo ha una dimensione di circa 600 Gigabyte. Nel settore dell'informatica gestionale lavorano circa 800 addetti, tra programmatori, analisti e progettisti di sistema, amministratori di reti e di banche dati, distribuiti sul territorio nazionale e a vari livelli organizzativi.

L'intranet EINET è stata completamente realizzata. Le applicazioni consentono la gestione del SISME, della leva reclutamento impiego, degli stipendi, della formazione automatizzata del contingente di leva, di funzioni generali e, di particolare rilevanza, il sistema SIE-LOG per la logistica.

Per rispondere alle crescenti esigenze di scambio d'informazioni è stata avviata una attività per far confluire tutte le procedure e gli applicativi di maggior rilievo in un sistema unitario dell'Esercito, consultabile anche via web.

Stato Maggiore della Marina

In quest'area le attività dipendono dall'Ufficio informatica, statistica e ricerca operativa, inserito all'interno di un dipartimento del reparto pianificazione generale dello SMM. Tale struttura si avvale, per la gestione dei sistemi informatici, di un'unità di supporto (Maritele) presso ciascuna sede.

L'architettura del sistema informativo, attualmente basata su elaboratori dipartimentali connessi in rete locale con stazioni client, sarà profondamente modificata con il collegamento alla intranet, di tutti gli Enti e i comandi. Infatti, ad oggi risulta una notevole frammentarietà dei sistemi e parte delle risorse informatiche sono ancora basate su postazioni di lavoro stand-alone.

La formazione è diversificata a seconda del personale militare cui è rivolta. In particolare, per il personale militare di carriera esistono appositi corsi di formazione, svolti sotto la direzione dell'Ufficio formazione dell'Ufficio generale del personale dello Stato Maggiore, mentre gli ufficiali ricevono una formazione specifica presso l'Accademia navale. I sottufficiali hanno una formazione tecnica di almeno un anno presso gli istituti di formazione, mentre al personale di truppa sono erogati corsi base d'informatizzazione.

Lo stato di avanzamento delle principali attività pianificate è il seguente:

- *Vespucci* - per l'informatizzazione della didattica nell'Accademia navale di Livorno - è stata realizzata un'aula multimediale e aggiudicata la gara per realizzazione sistemi di supporto ai docenti e per acquisire un lotto di personal computer portatili per gli allievi. È iniziata la realizzazione della rete campus dell'Istituto, del Polo di teleformazione e del CELD. L'impegno di spesa è stato di 2.607 mila euro.
- *MARipostEL* - per realizzare un sistema di posta elettronica interna alla Marina Militare, basato sulla intranet di Forza Armata ed esteso a tutti gli utenti di stazioni di lavoro comunque collegate su tale rete (a regime saranno collegati 10.000 utenti). È in corso la realizzazione del sistema, tramite acquisizione del necessario hardware e software di base e dei servizi necessari per la loro installazione e configurazione. Il completamento è previsto per il 2003. L'impegno di spesa è stato di 4.310 mila euro.
- *Rete I.P. MM* - per rendere idonei al traffico IP i supporti trasmissivi su rete geografica - sono in corso gli allacciamenti delle reti locali e l'estensione dei servizi di rete. L'impegno di spesa è stato di 1.030 mila euro.

- *MARiceGESCO* - per realizzare l'adeguamento del sistema centrale di gestione della logistica della Marina Militare, prevedendo l'automazione ed integrazione di ogni funzione, comprese quelle svolte dagli organi periferici (principalmente a La Spezia, Taranto e Augusta) e dagli organi di decisione siti a Roma - è stato perfezionato il capitolato tecnico, sulla scorta dello studio di fattibilità già disponibile, ed è previsto il finanziamento per l'anno 2002.
- *SIGA* - per la riorganizzazione completa del sistema informatico degli stabilimenti di lavoro della MM. Le fasi previste sono lo studio di fattibilità, finanziato nell'anno 2000, l'implementazione del nuovo sistema presso lo stabilimento di Taranto e la diffusione del sistema a tutti i rimanenti stabilimenti (La Spezia, Augusta, Brindisi, Aulla, San Piero a Grado) - è stato ultimato lo studio di fattibilità ed è in corso la stesura del capitolato tecnico per l'avvio, nel 2002, dell'iter tecnico amministrativo. L'impegno di spesa è stato di 450 mila euro.

Stato Maggiore dell'Aeronautica

La struttura organizzativa dell'Aeronautica, definita dai criteri stabiliti dal nuovo modello di difesa e dalla legge 25/1997, è suddivisa nell'area centrale in cinque unità organizzative con 1.967 dipendenti e in quella periferica in 302 unità con 33.229 dipendenti.

Gli addetti IT sono 684, di cui 159 al centro e 525 in periferia.

Allo stato attuale l'Aeronautica Militare non è dotata di un sistema informativo integrato di Forza Armata, ma esistono realtà locali principalmente destinate a garantire l'automazione d'ufficio. Il patrimonio hardware è costituito da 11.750 postazioni di lavoro (1.596 al centro e 10.144 in periferia), di cui 1.376 in rete locale (287 al centro e 1.226 in periferia) e 248 postazioni in rete geografica solo in periferia. La piattaforma software maggiormente utilizzata è Windows, mentre il linguaggio prevalentemente usato è Visual Basic, con 113 punti funzione e circa 2,3 milioni di linee di codice.

Le attività svolte hanno riguardato principalmente l'adeguamento e il rinnovamento delle risorse hardware e software.

Sono stati erogati a 2.624 dipendenti corsi di base di informatizzazione.

La spesa complessiva del Ministero è diminuita dell'8% circa, passando da 59.217 mila euro del 2000 a 54.775 mila euro del 2001.

4.1.12 Arma dei Carabinieri¹⁸

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	109.598	109.838	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	98,4	98,4	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	13,4	13,3	
Dipendenti informatizzabili	50.449	50.532	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	46,0	46,0	45,3
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)	-	13,0
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	0,4	0,8
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	0,6	0,9	0,7
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	100	100	78,8
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	88,9	90,4	88,1
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	41,1	48,7	65,2
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	15,8	14,9	36,6
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)	30,9	23,0	30,4
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)	1,9	1,3	21,0
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	7,3	7,2
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	2,4	2,4	5,4
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	146.719	16.370	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	1.779,6	-88,8	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	0,30	10,5	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	6,4	1,1	4,4
Spesa totale per dipendente informatizzabile (migliaia euro)	1,6	0,5	1,7

(a) Comparto Amministrazioni centrali dello Stato (esclusa Finanze). La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.

(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

A seguito dell'emanazione del D.L.vo 297/2000, l'Arma è stata oggetto di un vasto processo di rinnovamento, che interessa in modo particolare l'organizzazione, i modelli gestionali ed i rapporti con il cittadino. Inoltre, il citato decreto attribuisce all'Arma la qualifica di Forza Armata, con la conseguente sua collocazione alle dipendenze del capo di Stato Maggiore della Difesa.

L'Ufficio informatica e telecomunicazioni è inserito all'interno del III reparto del Comando generale. Per l'ICT lavorano 1.227 addetti, di cui 284 presso la sede centrale e 943 presso le sedi periferiche.

L'Ufficio opera su tre aree:

- front-office, per interfacciare il cittadino presso le stazioni territoriali e sul sito web;
- back-office, per realizzare un unico ambiente informatico in ambito nazionale, che consenta la circolarità e la condivisione delle informazioni dei processi di supporto interni;
- operativa, per supportare le attività istituzionali.

Stato dell'informatizzazione

Tutti i reparti sono dotati di una rete locale connessa alla rete geografica.

¹⁸ Le informazioni ed i dati non comprendono l'area operativa in base al D.L.vo 496/1998.

Il sistema comprende 18.015 personal computer, 5.474 server e 759 workstation di tipo grafico.

La percentuale di postazioni di lavoro collegate in rete locale è del 45%. I servizi di posta elettronica sono disponibili per il 21% delle postazioni mentre ancora ridotto è l'accesso a internet (1%).

La intranet permette l'accesso al sito web dell'Arma ed ai siti istituzionali d'interesse, la condivisione di archivi, documenti ed informazioni quali: il compendio normativo unificato, la Gazzetta Ufficiale, i Codici e leggi d'Italia, la rassegna stampa e l'accesso alla banca dati Infocamere.

Attività, spesa e risultati nell'anno

In ambito back-office è cresciuto il livello di interoperabilità con l'attivazione di nuove reti locali connesse in rete geografica. Ciò ha permesso l'attivazione del servizio di posta elettronica presso tutti i reparti e il potenziamento dei servizi intranet. L'automatizzazione dei procedimenti amministrativi, documentali e di supporto ha consentito di recuperare personale dai relativi reparti interessati, per destinarlo al controllo del territorio.

In ambito front-office è stato ristrutturato il sito web, ampliando la disponibilità di informazioni di pubblica utilità e semplificando l'accesso ai servizi. E' stata realizzata una procedura per la ricezione delle denunce, che consente il contestuale ed automatico aggiornamento della banca dati SDI – Forze di Polizia e del Memoriale del servizio.

In ambito operativo, sono state automatizzate le principali attività mediante la creazione del memoriale informatizzato e del "Sistema informativo d'indagine", e completate le forniture delle applicazioni info-investigativo "Analyst notebook" e "Ulisse" al Comando R.O.S., alle Sezioni anticrimine ed ai reparti operativi dei Comandi provinciali.

Relativamente alle attività pianificate, è terminato il progetto sistema informativo di *indagine* che consente di localizzare su base cartografica vettoriale i dati di interesse operativo, nonché di associare documenti anche multimediali (filmati, audio), con possibilità di ricerche testuali. Nell'ambito del progetto *Comando operativo terzo millennio*, è stata completata la fornitura e la messa in produzione delle centrali operative di 51 Comandi provinciali, 75 Comandi di compagnia e due enti addestrativi.

L'impegno di spesa totale è stato pari a 16,3 milioni di euro, con una sensibile diminuzione degli investimenti rispetto allo scorso anno, quando era stata portata a termine l'informatizzazione dei reparti.

4.1.13 Ministero dell'economia e delle finanze

Premessa

Con la nuova legislatura, il Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica e quello delle Finanze sono stati unificati in un unico centro di responsabilità (il Ministero dell'economia e delle finanze) per il governo delle entrate e delle spese dello Stato.

Il Ministero dell'economia e delle finanze si articola in cinque dipartimenti:

1. Tesoro, che svolge attività di supporto tecnico alle scelte di politica economica e finanziaria del Governo, elabora le strategie macroeconomiche ed i più significativi documenti di programmazione economica e finanziaria, con particolare riguardo all'analisi dei problemi economici, monetari e finanziari interni e internazionali, alla vigilanza sui mercati finanziari e sul sistema creditizio, all'elaborazione delle linee di programmazione economica e finanziaria del governo, alle operazioni di copertura del fabbisogno finanziario e di gestione del debito

pubblico e alla gestione di partecipazioni azionarie dello Stato, compreso l'esercizio dei diritti dell'azionista e l'alienazione dei titoli azionari di proprietà dello Stato.

2. Ragioneria generale dello Stato, che ha competenza nel settore delle politiche di bilancio e del coordinamento e verifica degli andamenti della spesa pubblica, sulla quale esercita i controlli e le verifiche previsti dall'ordinamento, provvedendo anche alla valutazione della fattibilità e della rilevanza economico-finanziaria dei provvedimenti e delle iniziative di innovazione normativa, anche di rilevanza comunitaria, alla verifica della quantificazione degli oneri e della loro coerenza con gli obiettivi programmatici in materia di finanza pubblica.
3. Politiche di sviluppo e di coesione, che nel rispetto degli indirizzi, degli obiettivi e delle politiche degli investimenti pubblici definiti dai competenti organi politici e di Governo, ha competenza in materia di programmazione economica e finanziaria e di coordinamento e verifica degli investimenti per lo sviluppo economico settoriale e territoriale ed in quello delle politiche di coesione, con particolare riguardo alle aree depresse.
4. Amministrazione generale del personale e dei servizi del tesoro, che ha competenza in materia di amministrazione generale, personale e servizi indivisibili e comuni del Ministero, con particolare riguardo alle attività di promozione, coordinamento e sviluppo della qualità dei processi e dell'organizzazione e alla gestione delle risorse; servizi del tesoro e provveditorato generale dello Stato; gestione delle risorse necessarie all'attività delle commissioni tributarie.
5. Politiche fiscali, che costituisce il centro unitario di direzione amministrativa della fiscalità statale; assicura il supporto istituzionale, la conoscenza di dati di base e la loro elaborazione per le decisioni dei vertici politici e ne cura l'attuazione, gestendo le relazioni con le agenzie fiscali e gli altri Enti che operano nel settore. Nella propria attività il Dipartimento favorisce lo sviluppo del federalismo fiscale e dell'integrazione comunitaria; concorre, nei rapporti con i cittadini, alla diffusione delle informazioni e al migliore adeguamento dei servizi fiscali alle esigenze della collettività.

Allo stato attuale è in corso un processo di integrazione, avviata nell'ultima parte del 2001, tra i due precedenti sistemi organizzativi.

In questa relazione, quindi, sono trattati separatamente i due ambiti: l'amministrazione del tesoro, bilancio e programmazione economica comprendente i primi quattro Dipartimenti elencati e l'amministrazione finanziaria intesa, come il complesso degli enti scaturiti dalla riforma dell'ex Ministero delle finanze, integralmente riorganizzato secondo il modello di "amministrazione per agenzie".

Inoltre, fanno parte del Ministero:

- la Scuola superiore dell'economia e delle finanze (ex scuola tributaria "Vanoni"), inserita pienamente nell'ambito dell'amministrazione finanziaria per buona parte del 2001;
- la Guardia di finanza e l'Azienda autonoma dei monopoli di Stato, trattate distintamente ma inserite nella relazione dell'amministrazione finanziaria nella parte relativa ai sistemi informativi integrati nell'anagrafe tributaria;
- gli uffici di diretta collaborazione del ministro, trattati in ciascuna relazione per la quota parte organizzativa di riferimento.

4.1.13.1 Amministrazione del tesoro, del bilancio e della programmazione economica

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	14.028	14.070	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	54,8	55,6	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	1,7	1,7	
Dipendenti informatizzabili	13.500	13.475	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	96,2	95,8	45,3
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)	-	13,0
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	0,4	0,8
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	0,7	0,7	0,7
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	100	100	78,8
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	100	100	88,1
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	88,1	87,9	65,2
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	75,3	75,0	36,6
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)	34,5	34,2	30,4
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer (%)	34,5	34,1	21,0
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	1,3	7,2
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	4,9	5,2	5,4
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	104.278	140.205	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	-6,2	34,5	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa (%)	38,3	39,4	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	12,5	15,8	4,4
Spesa totale per dipendente informatizzabile (migliaia euro)	8,7	11,3	1,7

(a) Comparto Amministrazioni centrali dello Stato (esclusa Finanze). La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.

(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

Nel 2001 è stata completata la riorganizzazione del Ministero con l'unificazione dei preesistenti uffici sul territorio, nei nuovi Dipartimenti provinciali del Tesoro.

Il servizio centrale per il sistema informativo integrato è collocato, in base al DPR 154/1998, nel Dipartimento amministrazione generale del personale e dei servizi del tesoro ed ha compiti di coordinamento operativo, integrazione delle attività e dei sistemi informativi nonché dei rapporti con la società Consip, di proprietà del Ministero dell'economia e delle finanze..

Stato dell'informatizzazione

Il sistema informativo è articolato in infrastrutture, sistemi e reti; servizi di base; applicazioni orizzontali (o interdipartimentali); applicazioni verticali (dipartimentali e locali).

Le infrastrutture sono costituite da un insieme di sistemi centrali, gestiti presso i Ced di Roma-Via XX Settembre, di Roma-La Rustica e di Latina e da una serie di poli periferici presso i Dipartimenti provinciali del tesoro (DPT). In particolare il Ced presso La Rustica (polo di riferimento per le applicazioni di "contabilità pubblica" e di interconnessione con le altre amministrazioni e la Banca d'Italia) gestisce le attività dei sistemi; mentre quello di via XX Settembre (polo di riferimento per i servizi di comunicazione) gestisce l'interconnessione verso la Rete unitaria, il traffico internet, la protezione dei sistemi, la posta elettronica ed il web. Infine il Ced di Latina ha il compito di supportare il nuovo Service personale Tesoro (SPT). I sistemi

periferici dei DPT, invece, sono interconnessi a quelli centrali e supportano le funzioni locali degli uffici.

Gli addetti ICT che operano all'interno dell'amministrazione centrale e periferica sono 704.

I personal computer sono 10.087 di cui 8.755 collegati in rete locale. Le postazioni di lavoro con accesso ai servizi di posta elettronica e ad internet sono 5.500.

Il sito ufficiale fornisce notizie istituzionali, informazioni in materia di lavoro e previdenza, di finanza agevolata e di transizione all'euro. Esso offre, altresì, collegamenti a siti tematici e a banche dati documentali, accessibili con un motore di ricerca. E' inoltre operante il sito per gli acquisti on-line della pubblica amministrazione (e-procurement).

Attività svolta nell'anno e spesa

Di seguito sono riportate le attività pianificate per aree d'intervento.

Infrastrutture e servizi di base

Nell'ambito del progetto *Cablaggio e apparati rete telefonica* è stato quasi completato il cablaggio della sede di via XX Settembre con 10.000 punti rete di cui 4.000 attivi e sono stati completati altri 700 punti rete per diverse sedi di Roma. L'impegno di spesa è stato di 4.212 mila euro.

Tutte le sedi romane e periferiche sono migrate nelle Rete unitaria, inoltre sono state attivate nuove sedi, tra cui quelle per le Commissioni mediche di verifica.

All'interno del dominio Economia, in accordo con quanto previsto dal contratto Rete unitaria lotto II, è iniziata la diffusione dei *servizi di interoperabilità*. In particolare è stata realizzata l'infrastruttura di "system and network management" su tre livelli, sono stati attivati i servizi di Call center/help-desk e di gestione (posta elettronica, internet) per circa 3.400 postazioni di lavoro ed i servizi di monitoraggio e gestione dei sistemi per circa 90 server. L'impegno di spesa è stato di 5.286 mila euro.

Applicazioni orizzontali

La realizzazione della banca dati direzionale ha fornito un quadro di riferimento utile per supportare le politiche di gestione delle risorse umane. Per ogni dipendente e dirigente sono presenti, oltre ai dati anagrafici, informazioni relative alla sede di servizio, al profilo professionale e all'inquadramento retributivo, nonché al curriculum vitae e di lavoro. E' continuata la diffusione della banca dati del personale alle utenze interessate.

E' stata completata la realizzazione del *Protocollo integrato Tesoro* ed è iniziata la sua diffusione nelle aree organizzative omogenee individuate. L'applicazione prevede un'architettura a tre livelli e accesso tramite browser. Parallelamente, è stato predisposto lo studio di fattibilità per l'integrazione tra protocollo e sistemi di gestione documentale ed è stata predisposta la gara per l'acquisizione dei servizi professionali necessari allo sviluppo.

Il *datawarehouse* è stato esteso alle problematiche inerenti le spese, gli investimenti pubblici, i fondi strutturali, il personale e le spese sociali. L'impegno di spesa è stato di 604 mila euro. Si è provveduto, inoltre, all'ampliamento del modello dati arricchendolo con informazioni riguardanti la finanza pubblica, i finanziamenti nazionali e comunitari, gli investimenti pubblici e i dati socio-economici per il territorio.

Applicazioni verticali (o dipartimentali)

Per il Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato, le principali iniziative hanno riguardato le *Applicazioni finanziarie* e le *Applicazioni gestionali*. Per il solo adeguamento all'euro l'impegno di spesa è stato di 3.988 mila euro. Per il progetto *Nuovo Sistema Bilancio Finanziario*, finalizzato alla completa riprogettazione del sistema di bilancio, sono state sviluppate le funzioni per garantire all'Ispettorato generale per le politiche di bilancio la rispondenza ai criteri fissati dalla riforma del bilancio (Legge 94/1997). L'impegno di spesa è stato di 2.540 mila euro. Relativamente

ai *Modelli econometrici* sono stati sviluppati strumenti di supporto per la predisposizione della “relazione trimestrale di cassa” ed il Documento di programmazione economico finanziaria (DPEF), ed è iniziata la realizzazione di modelli previsionali per il pubblico impiego. L’impegno di spesa è stato di 3.705 mila euro. Per la *Contabilità economica* si è provveduto alla raccolta dei dati di costo dell’anno 2001 ed è stato predisposto il budget 2002. L’impegno di spesa è stato di 2.256 mila euro.

Altre nuove applicazioni riguardano: le quietanze provenienti dalla Banca d’Italia e i dati del versamento erariale; la gestione dei conti di Tesoreria Unica e di contabilità speciale, per il computo degli interessi maturati e per la gestione degli ordini di prelevamento fondi.

Ad uso del Dipartimento per le politiche di sviluppo e coesione, è stato ulteriormente arricchito il sistema per la gestione della *Banca dati territoriale* per l’analisi dei fenomeni micro-strutturali e/o congiunturali. In attuazione della Direttiva del Ministro 3 agosto 2000 in materia di monitoraggio degli investimenti pubblici, è stato consolidato l’ambiente elaborativo in modo da garantire il processo di aggiornamento periodico della banca dati con le informazioni provenienti dalle applicazioni gestionali del Dipartimento per le politiche di sviluppo e coesione (intese istituzionali, patti territoriali,..) e del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato (fondi strutturali).

Per quanto riguarda il Dipartimento dell’amministrazione generale del personale e dei servizi del tesoro, oltre alla gestione delle iniziative trasversali, per le quali si rimanda a quanto riportato nell’ambito delle infrastrutture e servizi di base e delle applicazioni orizzontali, si sottolinea la realizzazione dell’evoluzione delle procedure di gestione contabile del personale per la loro confluenza nell’ambito del progetto “Service personale Tesoro”. Sono state avviate, inoltre, le attività di studio per l’individuazione di un portafoglio di applicazioni finalizzato a supportare le attività dei Dipartimenti provinciali del tesoro ed utilizzabile da qualunque sede periferica.

Per il Dipartimento del tesoro, sono proseguite le attività di evoluzione e sviluppo delle applicazioni con particolare riferimento ai servizi di comunicazione nell’ambito dei quali è stato sviluppato anche un portale intranet che consente ai dipendenti di accedere ai servizi di interesse generale. La realizzazione del progetto *Schede paese* ha consentito di avviare un sistema di gestione documentale volto al trattamento di documenti, di carattere economico finanziario, relativi a paesi in via di sviluppo ed emergenti.

La spesa complessiva è stata di 140.205 migliaia di euro, ripartita per il 69% sulle applicazioni verticali, per il 11% sulle applicazioni orizzontali e per il restante 20% sulle infrastrutture e sui servizi di base. Rispetto allo scorso anno si registra un aumento di circa il 30% dei costi di gestione e manutenzione (dovuta alla crescita del volume/qualità/livello dei servizi gestionali fruiti) e una crescita del 31% dei costi di sviluppo.

4.1.13.2 Amministrazione finanziaria

Quadro di sintesi	2000	2001	media comparto (a)
<i>Dimensione</i>			
Dipendenti	65.397	65.515	
Incidenza dipendenti periferici sul totale dei dipendenti (%)	93,7	93,3	
Incidenza dipendenti sul totale dei dipendenti del comparto (%)	8,0	7,9	
Dipendenti informatizzabili	54.950	53.815	
Incidenza dipendenti informatizzabili sul totale dipendenti (%)	84,0	82,1	45,3
<i>Stato dell'informatizzazione</i>			
Incidenza dimensionale (Gb) delle basi dati accedute dall'esterno (%)	(b)	11,3	13,0
Giornate di formazione utente per dipendente informatizzabile	(b)	0,1	0,8
Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile	0,9	0,9	0,7
Sedi connesse in rete locale sul totale delle sedi (%)	89,8	97,0	78,8
Sedi connesse in rete geografica sul totale delle sedi (%)	100	99,7	88,1
Postazioni di lavoro in rete locale sul totale delle postazioni di lavoro (%)	76,5	88,2	65,2
Postazioni di lavoro in rete geografica sul totale delle postazioni di lavoro (%)	82,8	89,9	36,6
Caselle di posta elettronica sul totale dei personal computer (%)	8,0	19,3	30,4
Personal computer con accesso ad internet sul totale dei personal computer	3,6	5,4	21,0
Personal computer portatili sul totale dei personal computer (%)	(b)	5,3	7,2
Addetti ICT sul totale dei dipendenti informatizzabili (%)	3,8	2,5	5,4
<i>Spesa</i>			
Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici (migliaia euro)	607.366	594.797	
Variazioni rispetto all'anno precedente (%)	24,3	-2,1	
Incidenza impegni di spesa per gestione e manutenzione sul totale della spesa	43,2	42,5	
Spesa totale per postazione di lavoro (migliaia euro)	13,3	11,8	4,4
Spesa totale per dipendente informatizzabile (migliaia euro)	10,1	9,7	1,7

(a) Comparto Amministrazioni centrali dello Stato (esclusa Finanze). La media è riferita alle sole amministrazioni che hanno inviato i dati.

(b) Dati elaborati per la prima volta nel 2001

Considerazioni generali

L'avvio operativo delle quattro agenzie fiscali (gennaio 2001) e la costituzione del Dipartimento delle politiche fiscali (marzo 2001) hanno concluso il processo di riforma ispirato ai principi di netta separazione di ruoli e di funzioni di governo da quelle gestionali. Al Dipartimento sono state affidate la predisposizione degli atti normativi e di indirizzo, di programmazione e controllo del sistema fiscale e alle agenzie fiscali, sono affidati compiti gestionali e operativi.

La trasformazione organizzativa ha comportato la ridefinizione dei ruoli e delle responsabilità. Ciascuna entità provvede autonomamente alle specifiche esigenze gestionali del proprio sistema informativo coordinandolo con quello complessivo della fiscalità. Nell'ambito di questo sistema, particolare rilievo assume la struttura di coordinamento, monitoraggio e controllo che ha il ruolo di garantire l'unitarietà degli indirizzi generali e di stimolarne l'effettiva realizzazione. Attualmente, l'Ufficio del responsabile dei sistemi informativi automatizzati, denominato "Ufficio coordinamento tecnologie informatiche", è uno degli otto di livello dirigenziale generale del Dipartimento.

La riallocazione delle principali funzioni dell'ICT ha dovuto tenere conto anche della presenza della concessionaria (Sogei). La concessione, scaduta nel maggio 2001, è stata prorogata di altri 24 mesi, al fine di assicurare la continuità del servizio, lo sviluppo del sistema informativo e per individuare soluzioni alternative coerenti con i nuovi assetti.

Stato dell'informattizzazione

Stato dei servizi in rete

Il sistema, negli ultimi anni, è stato orientato sempre più a fornire servizi in rete agli utenti esterni, quali la presentazione delle dichiarazioni dei redditi ed il relativo pagamento delle imposte, l'apertura di nuove attività, la certificazione catastale, ecc. A questo scopo, nel 2001, è quindi proseguita l'attività di miglioramento e potenziamento del sito istituzionale, dell'amministrazione finanziaria, e di quelli specifici dei diversi Enti con l'acquisizione di server, l'incremento della larghezza di banda e l'ottimizzazione della *home page*.

Nel settore dei servizi per le entrate al 31 dicembre i soggetti abilitati ad usufruire del servizio Entratel, destinato agli intermediari e agli altri soggetti obbligati di medie e grandi dimensioni, erano 127.328 suddivisi in 47 tipologie. Nell'anno sono stati effettuati 5.492.480 invii per un totale di 53.167.149 di documenti acquisiti. Nello stesso periodo, sono stati acquistati, per via telematica, 86.523.413 modelli di versamento F24 per un totale di circa 639.966 miliardi di lire, ripartiti fra gli enti destinatari e 9.298.000 modelli F23, per un totale di circa 29.980 miliardi di lire. Gli altri soggetti abilitati al servizio internet, alla stessa data, erano 359.345 (276.245 persone fisiche, 81.461 società, enti e altri soggetti diversi, 1.639 uffici finanziari). Tramite tale servizio sono state trasmesse 801.470 dichiarazioni e 33.299 richieste di versamento F24.

In questo ambito, si segnala il potenziamento del sistema con l'installazione di circa 160 web server ed altrettanti *communication server* presso gli uffici delle entrate e di ulteriori 90 postazioni self-service (+71%) presso altre amministrazioni (Comuni, Regioni, Prefetture), nonché presso altri luoghi pubblici, quali centri commerciali, aeroporti e sportelli esattoriali.

Per erogare il servizio di assistenza telefonica ai cittadini sono stati attivati il call center di Roma e cinque mini call center distribuiti sul territorio nazionale presso le sedi degli uffici locali. Le informazioni fornite sono sia di carattere individuale (rimborsi, cartelle esattoriali, ricorsi, sgravi, ecc.) che di carattere generale, relativo alle informative ed agli aggiornamenti sulla materia fiscale di base (normativa, adempimenti, scadenze, ecc.). Durante l'anno sono state evase circa 1.100.000 chiamate.

Nel settore dei servizi telematici del territorio, dopo le visure catastali (2,3 milioni nell'anno, pari al 12,5% di quelle effettuate presso gli uffici del Catasto), è entrato in esercizio il sistema di ispezioni ipotecarie in tecnologia web (700.000 nell'anno). Per tali forniture sono stati riscossi 13,5 miliardi di lire, e sono state fornite visure a titolo gratuito per un equivalente di 6,5 miliardi di lire. I due servizi sono estesi a tutto il territorio nazionale, con esclusione delle province autonome di Trento e Bolzano e sono utilizzati da oltre 6.000 utenti (professionisti, Comuni, notai ecc.).

Le postazioni di lavoro che accedono ad internet sono 2.720, pari solo al 5% del totale, anche se nel solo 2001 si è registrato un aumento del 66%. Mentre quelle che accedono ai servizi di posta elettronica, anche se aumentate del 159% nel 2001, sono 9.676, pari al 18% del totale. I messaggi scambiati con l'esterno sono oltre 2.000.000 ai quali si aggiungono gli oltre 18.000.000 scambiati all'interno del sistema. In sintesi, il sistema consente alle 53.549 postazioni di lavoro (+7,5% nel 2001), distribuite in circa 1.500 uffici centrali e periferici, di effettuare mediamente sei milioni di transazioni giornaliere, di cui circa 500.000 con enti esterni.

Oltre ai servizi in rete particolare rilevanza assume la lotta all'evasione. In particolare, sono stati realizzati cinque *data mart* sul *datawarehouse* entrate, due per gli scambi di merce con San Marino, due per i flussi di merci esterni all'UE e uno per tutte le tipologie di scambio, attingendo informazioni sia dalle dichiarazioni IVA, sia dalle fonti doganali nonché dalle fatture degli scambi con San Marino. Altri due *data mart*, uno per il programma di lavoro e uno per gli accertamenti automatici, sono stati realizzati per supportare le attività di controllo e verifica.

Stato dei servizi di base e trasversali

Alla intranet dell'agenzia delle entrate si sono aggiunte quelle del demanio, del territorio e delle dogane, con servizi di: diffusione circolari e documentazione interna; accesso a basi dati interne; informazioni sugli uffici; novità fiscali; ecc.

Sono stati sperimentati prototipi di applicazioni di protocollo informatico presso la DRE dell'Emilia Romagna, l'Ufficio delle entrate di Bologna due (Agenzia delle entrate), la Direzione compartimentale della Lombardia (Agenzia del territorio) e l'Ufficio del coordinamento legislativo.

Per la sicurezza è stata effettuata un'analisi sui numerosi e differenti sistemi di autenticazione (14 per le applicazioni client server; due per le applicazioni su mainframe, e diversi domini NT). La soluzione è basata sull'utilizzo di un'unica base dati centralizzata delle autenticazioni. Nel 2001, è stato realizzato un sistema che da un lato prevede il recupero dell'esistente (controllo accesso terminali) e, dall'altro, ingloba meccanismi e protocolli standard.

Stato dell'autoamministrazione

L'avvio operativo delle agenzie ha comportato un rilevante sforzo in quest'area. Infatti, l'autonomia gestionale, intesa come strumento per migliorare l'efficacia e l'efficienza delle missioni affidate, comporta sistemi di controllo diversi da quelli preesistenti.

Nel corso dell'anno, le agenzie hanno attivato il modulo contabilità ed il modulo acquisti dell'ERP "Oracle applications". Con il primo, le strutture centrali, gestiranno tutte le esigenze civilistico-fiscali, mentre con il secondo è gestito tutto l'iter di acquisizione di beni e servizi dall'ordine al pagamento.

È stato attivato, in forma prototipale, il modulo budget, utilizzato per la preparazione del budget 2002 consentendo lo scambio tra la Direzione responsabile e le strutture centrali e periferiche.

Stato dell'infrastruttura tecnologica

Il sistema informativo è articolato in sottosistemi autonomi, per area di attività, tra loro integrati. Il sistema informatico è articolato su tre livelli territoriali.

A *livello centrale* un centro nazionale utilizzato per sviluppare applicazioni, gestire la rete di telecomunicazione e i sistemi periferici, le applicazioni di supporto alle attività degli uffici, le basi dati ed i collegamenti con le amministrazioni esterne al sistema tributario. In particolare presso questo centro ci sono quattro elaboratori mainframe in ambiente OS/390 e diversi sistemi dipartimentali in ambiente Unix, NT per lo sviluppo ed il controllo remoto dei sistemi periferici.

A *livello regionale/compartimentale* sono operativi centri di servizio basati su 12 elaboratori mainframe, per gestire la liquidazione e il controllo delle dichiarazioni, l'emissione dei rimborsi e iscrizione a ruolo, l'archiviazione delle dichiarazioni e atti diversi. I centri sono connessi alla rete integrata dell'amministrazione finanziaria, tramite linee dedicate per la distribuzione di software, scambio di dati applicativi e assistenza sistemistica remota.

A *livello locale* le attività specifiche (controlli, accertamenti, aggiornamenti, certificazioni, visure, informazioni al contribuente ecc.) sono supportate da postazioni di lavoro collegate a sistemi e banche dati locali, compartimentali e centrali. L'architettura di riferimento per gli uffici locali è di tipo client-server, con reti locali di personal computer connesse a minicomputer con funzione di server di dati e di comunicazione verso il centro. Tale livello è caratterizzato da architetture differenziate per tipologia di ufficio (entrate, territorio, filiali del demanio, dogane), tutte comunque integrate e connesse alla rete.

Nel 2001 sono stati dismessi 2.200 terminali, acquisiti 5.800 personal computer, potenziata la capacità di memorizzazione dei server di quattro Terabyte e la capacità elaborativa dei mainframe di 1.715 Mips.

Il patrimonio informativo è attualmente costituito da 155 basi di dati con una dimensione complessiva di 5.880 Gigabyte, mentre il patrimonio applicativo è costituito da circa 80.000 moduli sviluppati in Cobol per circa il 90%.

Attività svolte nell'anno e spesa

La creazione del Dipartimento e delle quattro agenzie fiscali ha portato a notevoli cambiamenti sul sistema informativo. Le principali attività pianificate sono presentate per area funzionale.

Agenzia delle entrate

Per il *Nuovo sistema gestionale dell'agenzia* gli impegni di spesa sono stati di 16.600 mila euro. Oltre ai corsi di formazione agli utenti, i principali interventi hanno riguardato:

- la carta dei servizi. Sono stati realizzati seminari nelle direzioni regionali dell'Agenzia per la diffusione del modello di carta;
- il sistema qualità, ISO9000, per gli uffici locali dell'Agenzia. Sono stati rilasciati alle Direzioni regionali delle entrate (DRE), le linee guida per consentire la diffusione e la verifica del sistema qualità negli uffici di competenza. Sono state effettuate verifiche ispettive per: mantenere la certificazione ottenuta di sette uffici; mantenere per cinque nuovi uffici, la certificazione sulle procedure riguardanti l'area servizi e relazioni con il contribuente; avviare la certificazione di altri sei uffici; estendere a due uffici la certificazione delle procedure dell'area controllo;
- lo sviluppo delle risorse umane. E' stato prodotto un piano per far acquisire a circa 500 dirigenti dell'agenzia competenze organizzative, manageriali e comunicative;
- l'approvvigionamento e la logistica. Sono state sviluppate le funzionalità per la gestione dell'intero iter degli acquisti;
- la contabilità e il bilancio. E' stato messo in esercizio il sistema gestionale per il trattamento della contabilità e della tesoreria;
- la pianificazione e il controllo. E' iniziata la realizzazione del sistema gestionale per il controllo di gestione, con funzionalità di formazione e revisione del budget, di contabilità analitica, di controllo della produzione e di gestione dei progetti.

Per la *Dichiarazione unica e servizio telematico di presentazione*, i cui risultati sono stati già illustrati, l'impegno di spesa è stato di 16 milioni di euro. Nel 2001 il servizio di presentazione telematica è stato reso obbligatorio a nuove tipologie di contribuenti.

Per la *Customer care e servizi telefonici* sono stati attivati il call center di Roma e cinque mini call center sul territorio nazionale. Nel corso dell'anno sono state evase circa 1.100.000 chiamate. Gli impegni di spesa sono stati di 6.500 mila euro.

Per gli studi di settore sono stati progettati 16 nuovi questionari relativi a 61 categorie di attività economica. Nel corso dell'anno sono stati realizzati ulteriori 39 studi di settore, relativi a 112 categorie di attività economica. Sono in aggiornamento precedenti studi tra cui quello "Trasporto di merci su strada". Oltre tre milioni sono i contribuenti interessati dagli studi di settore. E' iniziata la realizzazione del secondo prototipo di benchmarking territoriale sulla "Produzione di calzature". L'impegno di spesa dell'anno è stato di 6.300 mila euro.

Per i *Nuovi strumenti supporto attività verifiche* è in corso la realizzazione di strumenti per supportare le attività di verifica ed è iniziata l'estensione del preesistente sistema Supporto attività verifica (S.A.VE) ai personal computer di tipo desktop degli uffici periferici. A fine anno è iniziata la fase di definizione dei requisiti utente e di realizzazione di una nuova versione del sistema, finalizzata alle nuove norme sanzionatorie e di reato tributario. Sono stati erogati, presso le