

l'informazione di supporto alla didattica, nonché per i servizi comunicativi quali posta elettronica, forum e chat.

Importanti sono stati gli interventi di ampliamento dei canali di comunicazione con gli utenti finali dei servizi, attraverso l'attivazione di *contact center* e, più in generale, di *accessi multicanale*, grazie anche agli sportelli virtuali realizzati presso altre amministrazioni (si veda il caso dell'Inps con il Portale dei comuni). Ciò ha consentito ad alcune amministrazioni di erogare servizi in modo continuo (24 ore al giorno per tutto l'anno) agli utenti che hanno dimestichezza con le nuove tecnologie, sia di ridurre il *digital divide* per gli utenti "deboli" (anziani, non esperti di tecnologie, disabili, residenti all'estero, lavoratori stranieri).

Per migliorare il livello di servizio ai cittadini ed alle imprese in tutti i principali settori (istruzione, salute, infrastrutture, attività economiche e produttive) sono tuttavia ancora necessari interventi sull'infrastruttura dei sistemi informativi. Occorrono, infatti, iniziative finalizzate a:

- integrare le nuove applicazioni web con i sistemi *legacy* esistenti;
- migliorare la qualità dei dati disponibili in archivi singoli ovvero in più archivi di un'unica amministrazione o di più amministrazioni;
- gestire in modo uniforme e centralizzato dati e applicazioni;
- controllare i diversi canali di accesso ai servizi;
- promuovere e presidiare la sicurezza logica e fisica dei sistemi.

Nell'ambito degli altri nove obiettivi di legislatura, merita menzionare la conclusione della prima fase sperimentale della *Carta di identità elettronica* (CIE) che ha coinvolto 83 comuni d'Italia. Ai comuni sono state complessivamente distribuite 100 mila carte mentre ai cittadini ne sono state rilasciate circa 42 mila.

Dal lato del miglioramento dell'efficienza interna, sono quasi raddoppiati i messaggi di *posta elettronica* scambiati nell'ambito delle singole amministrazioni, passando dai 78 milioni dello scorso anno ai 141 milioni del 2002. Questo incremento, grazie anche allo sviluppo delle infrastrutture per l'interoperabilità, è legato alla crescita del numero di caselle di posta elettronica, passate da una ogni tre dipendenti nel 2001 a una ogni due nel 2002. Gli scambi di messaggi avvengono prevalentemente all'interno della stessa amministrazione, piuttosto che con entità esterne (altre amministrazioni e cittadini).

Dal lato dell'economicità della gestione, per tutta la Pubblica amministrazione, il servizio *acquisti in rete* ha attivato un processo di risparmio potenziale stimato in 2.245 milioni di euro, sulla base della percentuale di riduzione dei costi unitari applicata alle categorie merceologiche che compongono la spesa affrontata. Le convenzioni stipulate hanno generato acquisti per complessivi 1.338 milioni di euro, di cui 174 milioni per le Amministrazioni centrali dello Stato.

Infine, per la qualità dei servizi erogati agli utenti finali, sono stati effettuati i primi interventi di rilevazione della *customer satisfaction*, ispirati agli standard ISO 9000 da parte delle Agenzie fiscali, su 257 uffici finanziari, pari a circa il 17% del totale. In linea generale, tuttavia, non si rilevano interventi analoghi da parte di altre amministrazioni, fatta eccezione per il progetto "Qualità in biblioteca" del Ministero per i beni e le attività culturali, il cui approccio si basa sulla filosofia della "qualità totale".

*L'organizzazione interna dell'Autorità*

A fine 2002 il personale in forza all'Autorità assommava a 84 unità, con un decremento del 12,5% di risorse rispetto a quelle presenti alla fine dell'anno precedente. La diminuzione ha continuato a dipendere essenzialmente da dimissioni volontarie.

Il lavoro complessivamente sviluppato nel corso dell'anno, incluse le maggiori prestazioni, ammonta a 22.023 giorni persona (GP) contro i 24.921 del 2001. Il lavoro sviluppato diminuisce complessivamente di 2.898 GP (12%) per le uscite di risorse nel corso dell'esercizio, principalmente dalle aree Pianificazione e Regolazione. Per contro, per compensare in parte questa diminuzione, le giornate medie lavorate aumentano, passando da 243 nel 2001 a 251,7 nel 2002.

Il 57% del totale dei giorni persona utilizzati è stato dedicato ad obiettivi istituzionali (contro il 77% del 2001). Il principale motivo di questa flessione, rispetto all'anno precedente, è legata soprattutto al fatto che parte delle relative prestazioni sono ora comprese nell'ambito di attività che, ai fini del controllo interno di gestione, figurano svolte per il MIT, in quanto previste anche nella delega del Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

## L'AZIONE ISTITUZIONALE

### 1. Il contributo alla qualificazione della spesa

#### 1.1 I pareri

Nel corso del 2002 sono state trattate complessivamente dagli uffici dell'Autorità 165 richieste<sup>2</sup> di parere, comprese quelle classificate come "segreto d'ufficio". L'Autorità ha emesso:

- 136 pareri "ordinari"<sup>3</sup>;
- 19 pareri "segreto d'ufficio"<sup>4</sup>;
- 7 "avvisi" (due dei quali, rilasciati su problematiche sollevate dalla Corte dei conti, non rientrano nella rilevazione successiva);
- 3 pareri "riservati"<sup>5</sup>.

L'esito dei 136 pareri "ordinari", dei 19 "segreto d'ufficio" e dei 5 "avvisi" è stato favorevole per 161 e contrario per uno.

La spesa complessiva prevista dalle richieste di pareri emessi nel 2002 è di circa 1.102 milioni di euro.

I pareri favorevoli hanno riguardato un ammontare di circa 1.100 milioni di euro.

A seguito di tale valutazione, l'Autorità, esaminando gli aspetti tecnici ed economici, ha rilevato fattori di non allineamento dell'importo rispetto ai valori di mercato o ha ritenuto di ridefinire alcuni aspetti dei progetti.

In questi casi, ha provveduto a modificare le stime degli impegni, in presenza di procedura aperta, o a diminuire gli importi dei contratti, nell'eventualità di trattativa privata; la spesa ritenuta congrua risulta di circa 1.003 milioni di euro, con una riduzione di circa 91 milioni di euro.

Dei 155 pareri "ordinari" e coperti da "segreto d'ufficio", 112 erano relativi a contratti da stipularsi a trattativa privata, 47 a contratti per i quali era previsto l'esperimento di procedure di gara (aperta o ristretta), ed uno era relativo ad una fornitura in concessione.

Dal punto di vista economico, dei 1.003 milioni di euro ritenuti congrui, circa 333 milioni erano relativi a trattative private, 653 milioni a gare e 17 milioni a concessione.

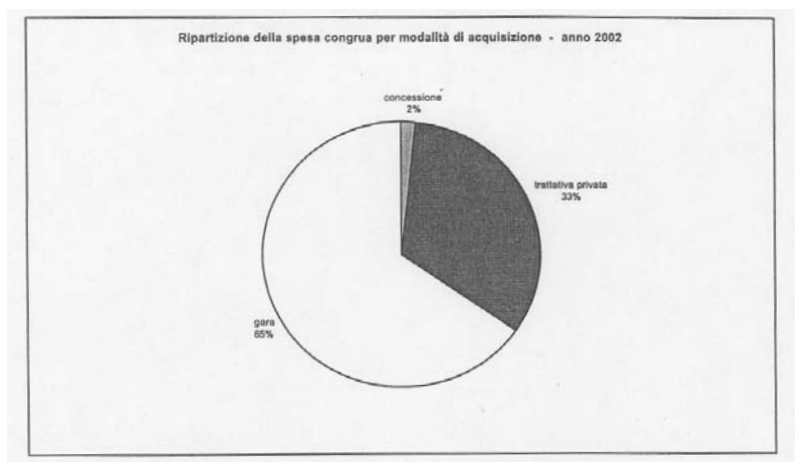
Il grafico seguente mostra i valori percentuali di tale ripartizione.

<sup>2</sup> Per "richiesta" si intende, in questo contesto, una richiesta formale di un'Amministrazione che ha effettivamente dato l'avvio ad una attività istruttoria per l'emissione di un parere o avviso, con l'esclusione di quelle ritirate dalle amministrazioni stesse nel corso del procedimento istruttorio.

<sup>3</sup> Per parere "ordinario" si intende un parere emesso a seguito di una richiesta che non è sottoposta a vincoli di segretezza di alcun tipo.

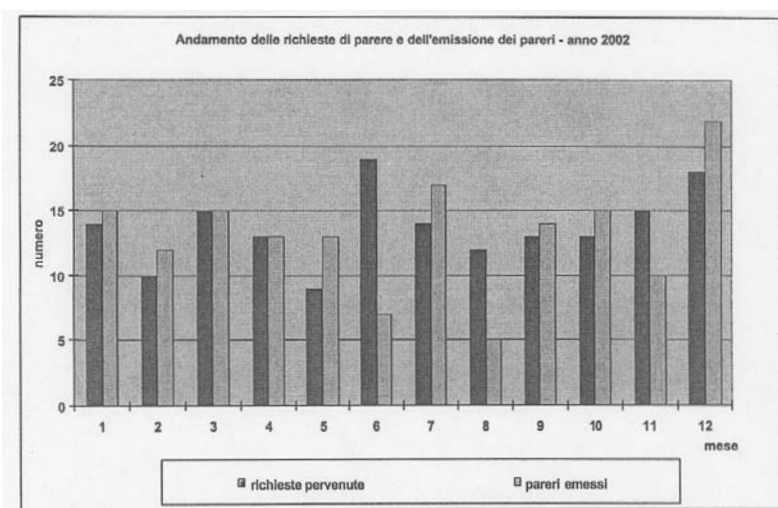
<sup>4</sup> Per parere "segreto d'ufficio" si intende un parere emesso a seguito di una richiesta relativa ad un'iniziativa coperta da segreto d'ufficio su provvedimento dell'Amministrazione, sentito l'organo di sicurezza. Questi provvedimenti riguardano in genere l'Amministrazione della Giustizia per i progetti che coinvolgono uffici che trattano informazioni soggette al segreto d'indagine.

<sup>5</sup> Per parere "riservato" si intende un parere che riguarda un'iniziativa sottoposta a segreto di stato; questa categoria di pareri viene generalmente rilasciata alla Presidenza del Consiglio (Servizi), alla Difesa, all'Interno e all'Arma dei Carabinieri.



### 1.1.2 L'andamento nell'anno

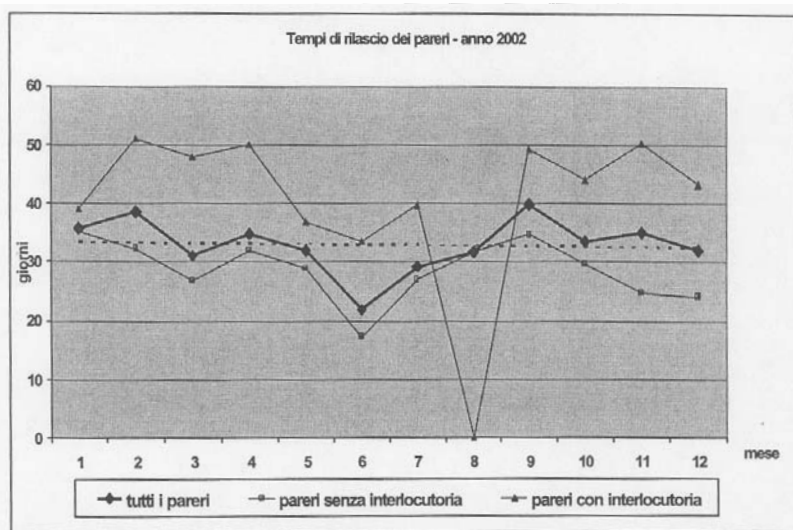
L'andamento nel corso dell'anno dell'attività dei pareri ha riscontrato una punta massima alla fine dell'anno, con valori elevati in corrispondenza dei mesi di giugno e luglio, come mostra il grafico seguente.



Dei 161 pareri ed avvisi emessi, circa il 27% ha richiesto una fase formale di interlocutoria con invio di richiesta di chiarimenti e trasmissione degli stessi con lettere ufficiali. Tale percentuale è significativamente inferiore a quella registrata nel 2001 (circa il 42%) e nel 2000 (circa il 50%). Il calo ha contribuito all'ulteriore diminuzione dei tempi di rilascio dei pareri che, anche nel corso del 2002, hanno avuto un andamento decrescente, segno del persistere della maggior efficienza degli uffici e, soprattutto, di un miglioramento delle interazioni fra Amministrazioni ed Autorità nel corso dell'istruttoria, grazie anche all'utilizzo costante della posta elettronica per lo scambio delle informazioni. Per semplificare le modalità

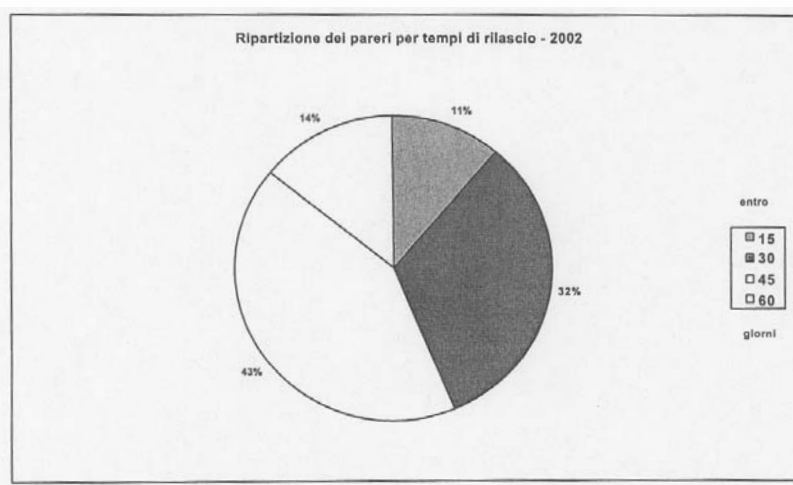
di richiesta e di rilascio dei pareri, dal mese di gennaio del 2002, l'Autorità ha previsto che le richieste possano pervenire tramite documento elettronico firmato digitalmente.

Il grafico seguente mostra l'andamento dei tempi medi di emissione dei pareri nei mesi del 2002, ed evidenzia la tendenza alla diminuzione dei tempi di rilascio.



La media su tutti i pareri del 2002 è di 33 giorni (era di 35 nel 2001 e di 38 nel 2000), di 29 giorni per quelli senza interlocutoria (era di 30 giorni nel 2001 e di 31 nel 2000) e di 44 giorni per gli altri (era di 42 nel 2001 e di 45 nel 2000).

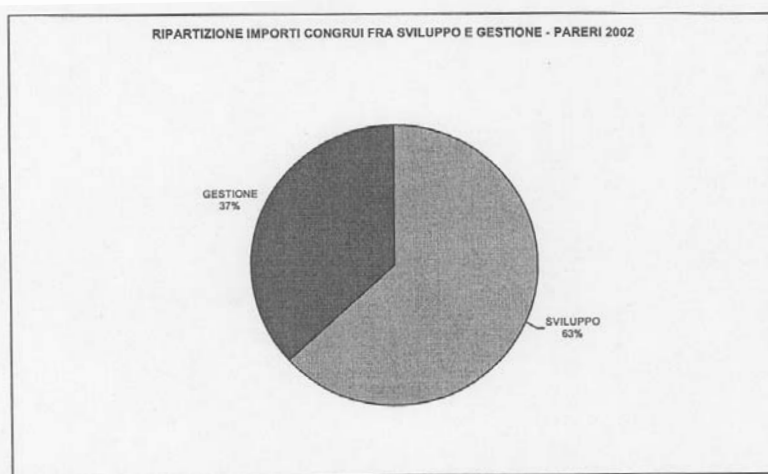
Il grafico a torta seguente mostra la distribuzione percentuale dei rilasci per scaglioni di intervallo (fino a 15 giorni, da 16 a 30, da 31 a 45, da 46 a 60).



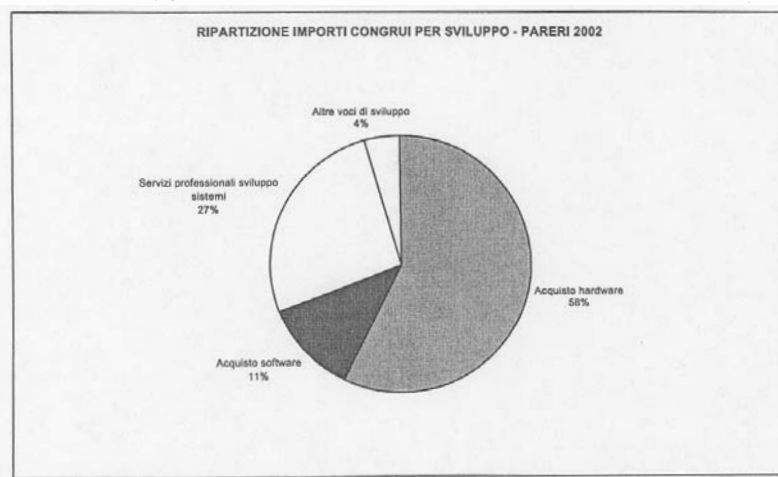
### 1.1.3 La ripartizione della spesa per voci di fornitura

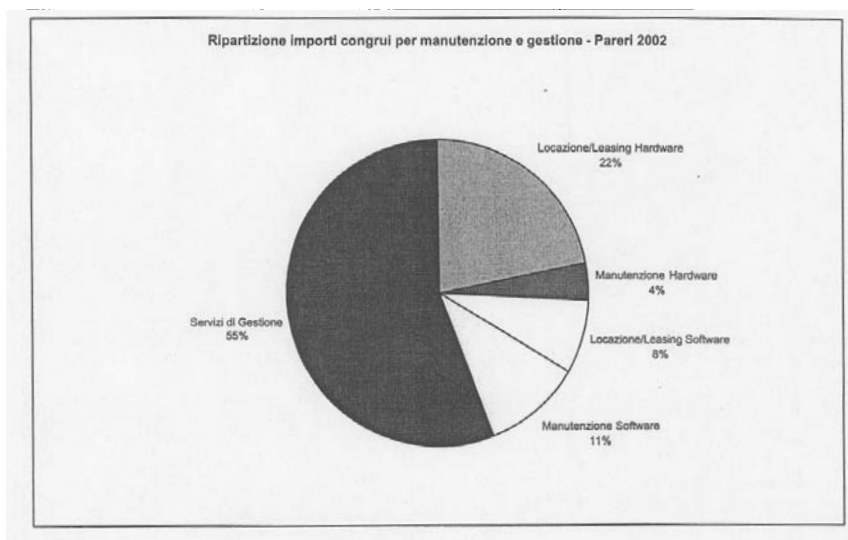
L'analisi della composizione della spesa informatica relativa ai pareri emessi è iniziata nel 2001. La ripartizione delle spese per voci è stata effettuata utilizzando una classificazione a tre livelli adottata per le diverse attività svolte dagli uffici dell'Autorità, in particolare Piano triennale, Pareri, Relazione di consuntivo.

Nel 2002, l'analisi effettuata ha evidenziato, al primo livello della classificazione, che le spese sottoposte a parere di congruità per le attività di sviluppo sono state significativamente superiori (63%) a quelle per la gestione e la manutenzione dei sistemi informativi (37%). Tali dati, rappresentati nel grafico sottostante, confermano sostanzialmente quelli del 2001, in cui le percentuali erano, rispettivamente, del 62% e del 38%.



I grafici seguenti mostrano, in termini percentuali, come nel 2002 le spese complessive per lo sviluppo e per la manutenzione e gestione si siano ripartite fra le macro voci individuate al secondo livello della classificazione.

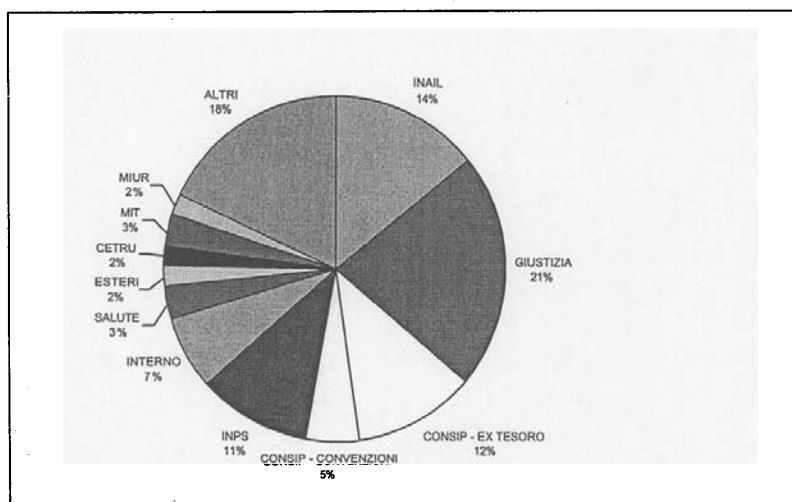




#### 1.1.4 I destinatari dei pareri

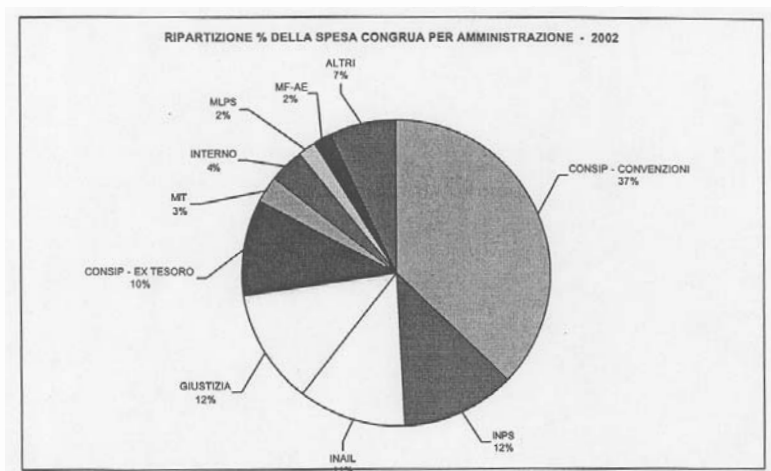
I 161 pareri “ordinari”, “segreto d’ufficio” ed “avvisi” sono stati rilasciati a 31 amministrazioni ed enti diversi.

Il grafico a torta seguente mostra la ripartizione numerica per amministrazione,



evidenziando quelle cui sono stati rilasciati almeno 3 pareri nel corso del 2002.

La ripartizione degli importi ritenuti congrui fra le amministrazioni nel 2002 è mostrata nel grafico a torta seguente, che evidenzia le amministrazioni con un valore della spesa ritenuta congrua superiore a 20 milioni di euro.



Dal confronto dei due grafici precedenti, si può rilevare che, per alcune amministrazioni, ad un considerevole importo di spesa corrisponde un numero limitato di pareri, quasi sempre molto complessi (per esempio, Consip). Tale fenomeno rivela il ricorso a contratti di grandi dimensioni, appartenenti, il più delle volte, alla tipologia dei contratti di *outsourcing*, o, in minore misura, a quelli stipulati in regime di convenzione. Per altre amministrazioni, che articolano le proprie spese in un maggior numero di contratti, sono stati rilasciati numerosi pareri, di dimensioni più contenute (ad esempio, per i Ministeri della giustizia e dell'interno, per l'INPS e per l'INAIL).

### 1.1.5 Le dimensioni economiche dei pareri

Il grafico a torta seguente mostra la ripartizione dei pareri emessi – e quindi dei successivi contratti stipulati – per dimensione economica, secondo nove fasce dimensionali.

