

Considerando che il numero dei dipendenti informatizzabili della PAC è pari a 470.954 e il rapporto tra postazione di lavoro e dipendenti informatizzabili è pari allo 0,89 (0,86 nelle Amministrazioni centrali e 1,1 negli Enti), il personale certificato nel 2002 rappresenta solo lo 0,1%.

2.2.7 E-learning

Scheda obiettivo 8 - 1/3 della formazione erogata via e-learning

Dominio di riferimento	Intera PA			
Misurabilità	Attualmente misurabile attraverso proxy			
Fonte utilizzata	SSPA "6° rapporto sulla formazione nella Pubblica Amministrazione 2002"			
Finalità	Ridurre i costi della formazione e renderne più agevole la fruizione. Integrare e diffondere le esperienze e le sperimentazioni già fatte (scuole della PA, Formez, ecc.). Definire un'architettura aperta a tutti i soggetti pubblici e privati, materiali didattici conformi agli standard europei.			
Indicatore		Valore iniziale	Valore di Stato	Valore previsto
		2001	2002	2003
	% ore di formazione erogate con tecniche di e-learning.	4 %	15%
	PROXY - % ore di formazione fruite in modalità e-learning		0,7%	
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare, nell'ambito della PA nel suo complesso, la percentuale di formazione erogata con tecniche di e-learning. Non essendo noto tale valore, il fenomeno è stato misurato utilizzando il numero di ore fruite dagli allievi, sia complessivamente sia in modalità e-learning.			
Commenti	Il valore previsto per il 2003 appare non raggiungibile e risulta indispensabile avviare quanto prima un'azione mirata.			

Iniziative di e-learning sono state avviate o sono in corso di sperimentazione presso alcune amministrazioni (Infrastrutture, Corpo forestale dello Stato, Inps, Inail, Carabinieri). In particolare il Ministero delle infrastrutture sta intensificando le esperienze e orientando, in tal senso, i propri programmi di formazione. E' previsto un intervento formativo di base per circa 6.000 dipendenti dell'Amministrazione (centrale e periferica, compreso l'ex-Ministero dei lavori pubblici) per il quale è in corso la predisposizione della documentazione tecnico-amministrativa.

Sono stati effettuati corsi di formazione in modalità e-learning dal Ministero dell'economia e delle finanze a circa 1.850 revisori dei conti distribuiti su tutto il territorio nazionale e dal Ministero dell'istruzione, università e ricerca attraverso il proprio *Training centre*, accessibile dal sito web alle istituzioni scolastiche e alle strutture dell'amministrazione. Il *Training centre* ha totalizzato circa 1.100.000 accessi, che hanno interessato oltre alle aree della formazione, informazione e supporto alla didattica anche quelle relative alle funzioni di comunicazione, quali la posta elettronica, i forum e le chat.

2.2.8 Trasparenza

Scheda obiettivo 9 - 2/3 degli uffici della Pubblica amministrazione centrale con accessi on-line all'iter delle pratiche

Dominio di riferimento	PAC			
Misurabilità	Attualmente misurabile attraverso proxy			
Fonte utilizzata	Centro Tecnico			
Finalità	Permettere a cittadini e imprese di conoscere in modo trasparente ed efficiente lo stato delle attività amministrative di proprio interesse, migliorando di conseguenza l'efficacia e l'immagine della Pubblica Amministrazione			
Indicatore		Valore iniziale	Valore di Stato	Valore previsto
		2001	2002	2003
	Numero di uffici che offrono agli utenti la possibilità di accesso on-line all'iter delle pratiche..	5 %	30%
	<i>PROXY - % di documenti protocollati elettronicamente</i>		6%	
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare, all'interno della PAC, il numero degli uffici che offrono agli utenti la possibilità di accesso on-line all'iter delle pratiche. Non essendo disponibile tale valore per misurare il fenomeno è stata utilizzata come indicatore la percentuale di documenti protocollati elettronicamente.			
Commenti	Il valore previsto per il 2003 appare non raggiungibile. E' in corso uno speciale intervento per fornire, a tutte le amministrazioni centrali, gli strumenti di base per la gestione del protocollo elettronico, propedeutico alla realizzazione dei servizi di trasparenza. Risulta indispensabile avviare, quanto prima, un'azione mirata all'accesso on-line all'iter delle pratiche.			

Da un'indagine sullo stato dei sistemi di protocollo informatico, condotta dal Centro Tecnico Rete Unitaria nel dicembre 2002 su 48 amministrazioni, è emerso che:

- circa il 21% delle amministrazioni si trova in una fase realizzativa che si può definire avanzata, ovvero hanno sistemi operanti in buona parte dell'organizzazione o stanno procedendo al dispiegamento sul territorio. Quasi il 35%, invece, si trova ancora in una fase preparatoria, consistente tipicamente nell'elaborazione di studi o di pianificazioni a livello strategico oppure nella conduzione di sperimentazioni limitate e, per lo più, di carattere tecnico. Il restante 44% si trova nella fase intermedia, cioè con uno o più progetti in corso, sia come conseguenza di una gara per l'acquisizione di un prodotto sia sotto forma di sperimentazioni a diverso titolo;
- le criticità nel processo di adeguamento alla normativa più frequentemente segnalate dalle amministrazioni sono legate all'evoluzione organizzativa (36% delle risposte), alla sensibilizzazione dei vertici e alla definizione degli obiettivi (16%) e infine a problemi di inerzia culturale (10%). Le amministrazioni tendono invece a considerare marginali le difficoltà progettuali e tecnologiche;
- solo un numero ristretto di amministrazioni ha effettuato gli interventi organizzativi richiesti dalla normativa, quali ad esempio la creazione di nuove Aree Organizzative Omogenee (AOO) al posto dei vecchi uffici di protocollo, dotate di titolari aggiornati e di propri responsabili.

2.2.9 Customer satisfaction

Scheda obiettivo 10 - Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di "customer satisfaction"

Dominio di riferimento	Intera PA			
Misurabilità	Attualmente non misurabile			
Fonte utilizzata	Nessuna			
Finalità	Diffondere competenze, esperienze e pratiche di monitoraggio della "customer satisfaction" per i servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche locali e centrali. Promuovere nelle amministrazioni programmi di miglioramento continuo, basati sulla valutazione della customer satisfaction.			
Indicatore	% di uffici, con servizi agli utenti, che svolgono attività di misurazione della customer satisfaction.	Valore iniziale	Valore di Stato	Valore previsto
		2001	2002	2003
		30
Osservazioni	L'indicatore prevede per il suo calcolo di misurare il numero totale degli uffici, della PA nel suo complesso, che offrono servizi e il numero totale degli uffici che misurano la customer satisfaction su tutti i servizi.			
Commenti	E' necessario definire uno specifico metodo di misurazione dell'obiettivo e attivare quanto prima una rilevazione sistematica.			

Aumenta il livello di attenzione al miglioramento dei rapporti con gli utenti, in termini di maggiore informazione e ascolto di reclami e suggerimenti anche se non risultano realizzazioni per la misura sistematica della soddisfazione del cliente.

Tra le principali iniziative avviate si segnala:

- l'Arma dei Carabinieri, che ha reso disponibile sul sito internet un questionario per la rilevazione della qualità del servizio erogato dai Reparti e dal carabiniere di quartiere;
- l'Agenzia delle entrate, che ha avviato una prima rilevazione della customer satisfaction presso gli Uffici delle entrate, ispirata al sistema di qualità ISO 9000.
- l'Agenzia del territorio, che ha attivato delle rilevazioni sistematiche sulla qualità dei servizi erogati dagli uffici periferici. Tali rilevazioni hanno riguardato nel 2001 i servizi catastali e nel 2002 quelli ipotecari.

Complessivamente gli uffici finanziari che hanno adottato sistemi per rilevare la soddisfazione del cliente sono circa 257, circa il 17% del numero di uffici complessivi.

Si segnala, infine, il progetto "Qualità in biblioteca" del Ministero per i beni e le attività culturali, presso la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze (BNCF) e la Biblioteca Nazionale Centrale Vittorio Emanuele II di Roma, che si propone di migliorare i servizi offerti dalle biblioteche.

Attualmente alla BNCF sono stati definiti 19 processi gestionali e 21 istruzioni operative, necessari allo svolgimento delle attività collegate ai servizi primari.

Il progetto intende essere una prima risposta alla gestione delle biblioteche come servizi pubblici, orientati al soddisfacimento dei bisogni del cittadino.

2.3 Obiettivi specifici delle amministrazioni

Tutta la Pubblica Amministrazione Centrale è coinvolta in un processo di cambiamento finalizzato a modificare il rapporto con l'utente finale dei servizi. Ogni amministrazione,

coerentemente con la strategia di e-government individuata dal Governo, ha fissato nel 2002 degli obiettivi specifici misurabili nell'ambito dei relativi settori d'intervento.

Nell'ambito di questi settori, i risultati visibili più significativi sono stati raggiunti da quello fiscale e da quello previdenziale. Per i restanti settori gli interventi sono ancora o in fase di sviluppo rispetto a quanto programmato, oppure registrano ritardi, dovuti sia alla ridefinizione delle impostazioni iniziali dei sistemi (Lavoro) sia a procedure di gara più lunghe del previsto nel rinnovo dei contratti per l'outsourcing dei sistemi informativi (Salute e Istruzione). In particolare nel settore della giustizia sono state avviate una serie di iniziative relative all'area penale e a quella civile, che da sole assorbono la maggior parte delle risorse economiche del Ministero.

Di seguito sono riportate le principali evidenze rilevate nei settori di intervento.

2.3.1 *Agricoltura, ambiente e territorio*

Sistema Informativo della Montagna (SIM). E' stata estesa l'infrastruttura del SIM utilizzata per la fornitura di servizi integrati sul territorio, basati sul patrimonio informativo territoriale dell'Agea e del sistema interscambio Catasto - Comuni. In particolare alcuni servizi riguardano le previsioni sulle precipitazioni nevose e il pericolo di caduta delle valanghe, le informazioni sul commercio di specie animali e vegetali protette, l'individuazione dei dati catastali delle aree boschive colpite da incendio e l'aggiornamento e la condivisione di informazioni per il monitoraggio del territorio e dell'ambiente.

Nuovo inventario forestale nazionale. Sono stati acquistati ulteriori 45 *global position system* (GPS) da montagna e sono state attivate nuove funzionalità per certificare automaticamente i dati riguardanti il "Nuovo inventario forestale nazionale". Attraverso l'uso di una piattaforma digitale composta da computer palmari, fotocamere digitali, apparati di trasmissione dati *General Packet Radio Service* (GPRS) e strumentazione basata sulla tecnica GPS, cento squadre di specialisti dell'Amministrazione effettueranno circa 30.000 rilievi a campione sul territorio per verificare la reale consistenza del patrimonio boschivo nazionale. A tal fine sono state predisposte 25 postazioni per la fotointerpretazione delle aree oggetto di rilevamento statistico, attivando uno specifico "tematismo cartografico" sul SIM, per consentire una prima indagine conoscitiva, propedeutica al successivo controllo sul campo da attuarsi con le apparecchiature GPS.

Anagrafe nazionale bovina. E' operativa la nuova "Anagrafe nazionale bovina", voluta dal Ministero della salute e dal Ministero delle politiche agricole e forestali. Alle regioni spetta il ruolo di coordinamento e organizzazione sul territorio. All'Istituto zooprofilattico sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" di Teramo compete invece il compito di gestire a livello nazionale questa nuova banca dati, completamente informatizzata e accessibile via internet da operatori e cittadini, per la registrazione e l'identificazione degli animali bovini e bufalini. Dal 15 luglio 2002, momento di avvio definitivo dell'anagrafe, al 25 luglio, dunque nei primi 10 giorni, gli accessi sono stati circa 100.000 per una media giornaliera di circa quattro mila, con una punta massima di 12.872. L'Anagrafe è articolata su tre livelli operativi: locale (Asl), regionale (Centro operativo regionale) e nazionale (il Centro servizi costituito presso l'Istituto zooprofilattico), collegati attraverso la rete del Sistema informativo sanitario.

2.3.2 *Attività economiche e produttive*

Sistema informativo nazionale per il commercio estero. L'Ice ha messo a disposizione degli utenti un nuovo strumento per accedere on line ai servizi informativi, la "Carta dei servizi", che può essere attivata direttamente on line con carta di credito (oltre che con le modalità tradizionali). I servizi disponibili si riferiscono a: servizi informativi di base (Guide Paese, Guide agli investimenti, Analisi rischio paese, ...), elaborazioni statistiche, indagini di mercato. E' inoltre possibile accedere al servizio "Opportunità commerciali" per visualizzare tempestivamente le

occasioni di business con l'estero, l'esportazione e l'importazione di merci e servizi, le segnalazioni di collaborazione industriale e di investimento, trasmesse quotidianamente dalla rete degli uffici Ice.

Manifestazioni a premio. Il progetto prevede per le imprese la trasmissione on-line delle comunicazioni delle manifestazioni a premio e l'aggiornamento automatico di una banca dati. Attraverso la banca dati sarà possibile gestire le comunicazioni, la chiusura ed il consuntivo delle singole manifestazioni e le attività di monitoraggio del settore. Nel corso dell'anno è stato rilasciato il prototipo operativo che consente la gestione delle comunicazioni e la contabilità delle cauzioni.

Brevetti e marchi industriali. Il progetto prevede la realizzazione di servizi in rete per il deposito dei brevetti e dei marchi industriali. Nel corso dell'anno è stato attivato un centro elaborazione dati autonomo finalizzato alla realizzazione del nuovo Ced UIBM.

2.3.3 Cultura

Inventariazione, catalogazione e digitalizzazione del patrimonio culturale. Su questa linea di intervento si collocano le seguenti attività:

- l'integrazione dei sistemi informativi geografici esistenti per l'interscambio dei dati di catalogo con quelli geografici resi disponibili sulla rete intranet. Il sistema raccoglie ed integra le esperienze di diversi settori del Ministero per i beni e le attività culturali quali il sistema informativo Carta del Rischio, del Paesaggio (SITAP) e del Catalogo dei beni storici;
- lo sviluppo del sistema informativo generale del catalogo, attraverso il censimento e l'inventariazione dei beni vincolati e l'automazione della fototeca nazionale. Per quanto riguarda il progetto "Fototeca" sono stati recuperati ulteriori lotti di schede ed è stato installato il nuovo software per la gestione dei dati. Inoltre, per lo stesso progetto, è stata effettuata la migrazione dei dati pregressi sulla nuova base dati, sono state costruite le pagine Web e implementate le logiche d'accesso e navigazione. Infine sono state sviluppate nuove funzioni per il servizio on-line "print on demand" e "pagamento via Internet";
- l'ampliamento dei servizi erogati dal sistema archivistico nazionale, con la consultabilità in rete di numerose banche dati.

2.3.4 Fisco

Cassetto fiscale. Dal lato dei servizi ai cittadini con il servizio "Fisconline" è stato reso disponibile il *Cassetto fiscale*. Questo servizio permette ai contribuenti di consultare, in tutta sicurezza, le proprie informazioni fiscali. I cittadini, in pratica, possono interrogare in tal modo l'anagrafe tributaria chiedendo informazioni su dichiarazioni presentate, rimborsi di imposte dirette, versamenti, dati patrimoniali, codice fiscale, dati anagrafici e residenza, denominazione, partita IVA, domicilio fiscale, sede legale e descrizione dell'attività di una ditta individuale. Il servizio è stato attivato a dicembre 2002 per circa 16.000 utenti di "Fisconline" residenti a Milano e provincia; è in corso l'estensione su tutto il territorio nazionale (ca. 450.000 soggetti).

Atti immobiliari. Nel corso del 2002, è stato attivato il servizio di trasmissione telematica degli atti immobiliari (modello unico telematico del territorio), attraverso il quale circa 1.200 notai presenti in 37 distretti (pari al 20% del totale) sono in grado di inviare i propri atti firmati elettronicamente; nel corso del 2003 si prevede di estendere il servizio a tutti i notai. Il servizio è stato esteso, gradualmente, a partire dal mese di maggio e quindi il numero di formalità trasmesse non rappresenta un valore significativo rispetto alla totalità degli atti immobiliari. I pagamenti dei tributi dovuti per gli atti trasmessi vengono effettuati telematicamente attraverso il modello F24. Nel 2002 sono stati trattati digitalmente oltre 80.000 atti.

Cooperazione con gli enti locali. L'amministrazione finanziaria sta portando avanti il processo di completa digitalizzazione degli adempimenti a carico dei cittadini e delle imprese

nonché lo sviluppo di soluzioni cooperative tra diverse amministrazioni. Su quest'ultima linea di intervento si colloca la realizzazione del *Siatel*, che ha reso disponibili una serie di servizi agli enti locali sul canale telematico. Tra i servizi disponibili per i comuni si segnala: l'attribuzione del codice fiscale ai neonati; la comunicazione delle variazioni anagrafiche; l'interrogazione sull'Anagrafe Tributaria dei dati anagrafici e di residenza dei contribuenti (persone fisiche, società ed enti non commerciali); l'interrogazione dei dati reddituali dei contribuenti afferenti alle dichiarazioni IVA, IRPEF, IRPEG ed IRAP; l'interrogazione degli atti del registro. Per le regioni invece il servizio di trasmissione dei dati IRAP consente di ottenere delle informazioni contabili inerenti ai mandati di pagamento che la Banca d'Italia riversa sui conti degli enti; inoltre il servizio fornisce le informazioni relative ai modelli di versamento effettuati dai contribuenti, mediante il "modello F24". Infine il *Siatel* consente l'invio telematico, da parte degli enti territoriali, dei dati di previsione e consuntivazione delle Entrate Tributarie di loro competenza.

Ispezioni ipotecarie. Nell'ambito del Sistema interscambio territorio (Sister), al servizio di visure catastali si è aggiunto, nel corso dell'anno, quello per le ispezioni ipotecarie. Con quest'ultimo servizio l'utente autorizzato può consultare gli archivi di tutti i servizi di pubblicità immobiliare (Conservatorie dei registri immobiliari). In particolare è possibile visualizzare e stampare le risultanze delle visure ipotecarie. Nell'anno sono state effettuate 7,6 milioni di ispezioni pari al 35% delle ispezioni complessivamente effettuate.

Cartografia catastale. Nel 2002 l'Agenzia del territorio ha portato a termine sull'intero territorio nazionale il progetto di informatizzazione della cartografia catastale tramite l'implementazione di un *geografic information system* (GIS) proprietario (al quale è stato dato il nome di Wegis) realizzato appositamente per la gestione dei dati catastali.

Tale sistema garantisce il continuo allineamento delle informazioni geometriche di rilevanza catastale. Per l'interscambio dei dati cartografici con i propri clienti l'Agenzia ha elaborato alcune specifiche tecniche atte a permettere tali operazioni.

2.3.5 Giustizia

Digitalizzazione area civile e penale. In tale ambito si collocano: l'avvio dello sviluppo del "Processo telematico" con l'espletamento della procedura per l'affidamento della fornitura; l'evoluzione, degli applicativi della giustizia civile, finalizzata all'integrazione dei sistemi (esecuzioni individuali e concorsuali, contenzioso civile, volontaria giurisdizione, ...); lo sviluppo del Sistema Informativo dell'Area Penale (SIAP); la distribuzione dell'*Automatic Fingerprint Identification System* (AFIS), per la gestione automatizzata delle impronte digitali, agli Uffici ed Istituti di detenzione. Per l'obiettivo di contrasto alla criminalità organizzata e di sostegno all'attività investigativa sono in corso tre studi di fattibilità: il primo per realizzare un sistema di cooperazione e acquisizione telematica delle notizie di reato, attraverso la banca dati Interforze; il secondo per la riorganizzazione dei centri di intercettazione telefonica presso gli Uffici di Procura; il terzo per la realizzazione della banca dati dei beni confiscati e sequestrati. Si è concluso invece lo studio di fattibilità per la realizzazione di una banca dati delle misure, di supporto al monitoraggio delle scadenze dei termini di custodia, che integri e completi tutti gli interventi relativi alle misure cautelari personali.

Digitalizzazione amministrazione penitenziaria. E' in fase di collaudo il progetto "Matricola Detenuti", che prevede la reingegnerizzazione dell'applicazione esistente nonché la sua integrazione con il sistema AFIS.

Digitalizzazione giustizia minorile. E' in corso lo studio relativo alla banca dati unitaria per le adozioni nazionali e internazionali, prevista dall'art. 40 della legge 149/2002, il cui regolamento attuativo è ancora in fase di predisposizione.

Consultazione documentazione giuridica. E' stato realizzato, presso il Centro elettronico di documentazione della Corte Suprema di Cassazione, il progetto "Migrazione del sistema Italgire-Find". Il nuovo sistema presenterà un'interfaccia maggiormente utilizzabile e quindi più facilmente fruibile, anche da utenti occasionali. Nell'anno si è conclusa la migrazione in linguaggio XML di tutti gli archivi della banca dati (circa cinque milioni di documenti) ed è stato formalmente presentato il prototipo contenente tutte le nuove funzionalità previste dal contratto. Il nuovo sistema sarà rilasciato a maggio 2003.

Portale Norme in rete. Si estende l'importanza del portale Norme in rete grazie all'adesione di nuove amministrazioni (attualmente 45), all'incremento delle raccolte dei documenti indicizzati (attualmente oltre 130.000) e alla crescita degli accessi (con una media mensile di 160.000 operazioni di ricerca). E' stata inoltre realizzata una nuova versione del portale, strutturato in aree orientate a diversi profili di utenza, che prevede anche una sezione riservata attraverso cui vengono offerti alle amministrazioni servizi di formazione e software in modalità freeware o open source. Nuove funzioni consentono di navigare tra i riferimenti normativi generando automaticamente i relativi *link* ipertestuali.

Giustizia amministrativa. Il sito web della giustizia amministrativa consente al cittadino ed alle parti (avvocati ed amministrazioni) di consultare: lo status dei ricorsi, dal deposito iniziale fino all'emissione del provvedimento; i provvedimenti emessi, sui singoli ricorsi, dall'ottobre 2000. Vengono, infine, rese disponibili informazioni sulla normativa e sul funzionamento del processo amministrativo. Nell'anno sono state effettuate complessivamente 2.500.000 di consultazioni relative a ricorsi e provvedimenti.

Giustizia contabile. Nel corso dell'anno è stato realizzato, dalla Corte dei conti, un prototipo per l'accesso via web alle notizie, sia di merito sia segretariali, riguardanti i procedimenti giurisdizionali.

2.3.6 Infrastrutture e trasporti

Sportello Telematico Cooperante. Attualmente è disponibile, agli intermediari, la gestione telematica delle principali pratiche automobilistiche, con rilascio in tempo reale ed in unica soluzione del certificato di proprietà, della carta di circolazione e delle targhe. Tale servizio è disponibile da fine ottobre presso tutti gli uffici del Pubblico registro automobilistico (Pra), della motorizzazione e presso i punti di servizio esterni (studi di consulenza automobilistica e Delegazioni Aci). Per il rilascio in esercizio, sono stati addestrati all'utilizzo del sistema circa 6.600 operatori di agenzie, addetti di delegazioni e personale della Motorizzazione. Il progetto complessivamente prevede che sullo sportello siano rese disponibili le seguenti funzioni: l'immatricolazione e l'iscrizione al Pra, la reimmatricolazione, la trascrizione dei trasferimenti di proprietà e la radiazione dei veicoli e dei rimorchi.

Dalla data di avvio fino a marzo 2003 sono state trattate oltre 670.000 pratiche, con una media giornaliera di circa 20.000 formalità.

Visure PRA on-line. E' disponibile il servizio che consente di verificare lo stato giuridico del veicolo. Sempre on-line, si può effettuare il pagamento dell'importo dovuto per la consultazione, tramite carta di credito. Nel 2002 sono state effettuate circa 16.000 visure sul sito www.aci.it.

Portale unico infrastrutture e trasporti. Sono stati individuati 10 procedimenti campione da inserire nel Portale unico (rilascio patente per convenzione militare/estera, rilascio duplicato patente per deterioramento e riclassificazione; aggiornamento della patente per cambio di residenza; conferma della validità della patente di guida/comunicazione ai cittadini sulla data di scadenza della patente; revisione degli autoveicoli e motoveicoli; rilascio patenti per smarrimento o furto; rilascio duplicato della carta di circolazione per smarrimento o furto; esami d'idoneità alla guida di

autoveicoli e motoveicoli/rilascio patenti a seguito di esame; aggiornamento carta di circolazione per trasferimento proprietà; aggiornamento della carta di circolazione per il cambio di residenza). Sono state esaminate le principali ipotesi realizzative per le infrastrutture informatiche, mentre sono in fase di approfondimento gli aspetti tecnico-architettonici e di sicurezza dei sistemi di accesso al Portale ed alle banche dati dell'Amministrazione.

2.3.7 Istruzione

Ridisegno del sistema informativo dell'istruzione. Il 2002 è stato, per il sistema informativo dell'istruzione, un anno di transizione, caratterizzato soprattutto dalla gara per l'affidamento del nuovo contratto per la gestione e la reingegnerizzazione dell'intero sistema. Tale evento ha, di fatto, limitato l'evoluzione funzionale del sistema informativo. Per l'erogazione dei servizi essenziali è stato stipulato un contratto di proroga con l'attuale gestore.

Mobilità on-line. Sul sito www.istruzione.it, sono disponibili le disposizioni ministeriali, i moduli per la richiesta di mobilità e motori per la ricerca mirata della propria sede di trasferimento: dal 1999 vengono pubblicati tutti gli strumenti necessari per presentare la domanda e per reperire la nuova destinazione. Nel 2002 sono stati pubblicati, in formato elettronico, i bollettini ufficiali della rete scolastica italiana, utili a tutto il personale per le operazioni di mobilità.

E-learning e alfabetizzazione ICT. Il Ministero dell'istruzione, università e ricerca, ha erogato corsi di formazione integrata (tradizionale, auto formazione e formazione a distanza). Tali corsi hanno coinvolto complessivamente circa 27.000 partecipanti. Per quanto riguarda il *Training Centre* si segnalano circa 1.100.000 accessi globali che hanno interessato la formazione, l'informazione e il supporto alla didattica nonché le funzioni di comunicazione quali posta elettronica, forum e *chat*.

2.3.8 Lavoro

Portale del lavoro. Con il decreto del Capo Dipartimento per le politiche del lavoro e dell'occupazione e la tutela delle condizioni di lavoro del 5 novembre 2002, è stato istituito il "tavolo tecnico permanente" presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con il compito di definire e proporre le azioni e gli interventi per la messa in esercizio del Sistema Informativo Lavoro (SIL) e di monitorarne i risultati, così come indicato dal documento approvato l'11 luglio 2002 dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni-Autonomie locali.

2.3.9 Previdenza

Cooperazione con i comuni. Al fine di favorire e migliorare la fruibilità dei servizi offerti, l'Inps ha realizzato il *Portale dei comuni* che consolida la cooperazione con i Comuni, favorendo la condivisione delle informazioni e dei servizi. Ciò ha consentito la realizzazione di una rete di sportelli virtuali, rendendo, di fatto, disponibile un ulteriore canale d'accesso ai servizi, in aggiunta alle sedi territoriali, al Contact Center, ad internet, agli intermediari e agli sportelli self-service.

I servizi disponibili sul portale sono suddivisi nelle seguenti macro aree:

- Indicatore della situazione economica equivalente (Isee), che consente di determinare l'eventuale diritto a prestazioni assistenziali agevolate o ad agevolazioni nei servizi di pubblica utilità. Il servizio permette l'acquisizione dei dati della dichiarazione sostitutiva unica, la visualizzazione e la stampa dell'attestazione. Nel 2002 sono state trasmesse 2.321.913 dichiarazioni.
- Prestazioni sociali, che consente l'acquisizione on-line delle domande di erogazione degli assegni per le prestazioni sociali (nuclei familiari numerosi e maternità), la visualizzazione dello stato della pratica, la trasmissione dei mandati e la gestione dei pagamenti. Nel 2002 sono stati erogati 670.240 mandati.

- Servizi al cittadino, che consente: la stampa dell'estratto contributivo e dei pagamenti delle prestazioni, la visualizzazione dello stato delle pratiche richieste all'Istituto (servizio *domus*) specificando il codice fiscale dell'utente oppure dati anagrafici o l'identificativo della pratica (nel 2002 sono state effettuate 665.525 consultazioni); stampa del duplicato del CUD emesso dall'Inps a tutti i pensionati iscritti e agli assicurati che hanno percepito prestazioni; la stampa del modello ObisM che riporta gli importi delle rate di pensione che saranno percepite dal pensionato durante l'anno; l'iscrizione dei lavoratori domestici e parasubordinati; la comunicazione del decesso e della variazione d'indirizzo.

Domande di pensione. L'Inps ha avviato in via sperimentale nel mese di febbraio la trasmissione telematica della domanda di pensione da parte dei Patronati. Nell'anno sono state effettuate complessivamente 23.040 domande.

Servizi per artigiani e commercianti. Nel corso dell'anno l'Inps ha esteso i servizi on-line prioritari già disponibili nel 2001 anche ad altre categorie d'utenti; in particolare per gli artigiani e commercianti è stato attivato il servizio di visualizzazione e stampa dell'estratto contributivo, dell'estratto situazione debitoria e dei versamenti contributivi. I servizi sono stati attivati nel mese di ottobre 2002 e sono state effettuate in due mesi 42.949 richieste.

Servizi per i lavoratori dello spettacolo. L'Enpals ha reso disponibile il servizio telematico per l'invio della domanda di pensione. Attraverso questa funzione l'utente può compilare on-line il relativo modulo, ottenendo dal sistema un numero di protocollo elettronico che gli consentirà, in seguito, via internet, di verificare lo stato d'avanzamento della propria pratica.

I titolari di pensione, invece, possono accedere al proprio CUD e prendere visione del proprio certificato di pensione. Per le aziende è possibile prelevare il software che permette la compilazione guidata dei modelli di denuncia 031R (denuncia mensile per il versamento dei contributi previdenziali correnti), 031CM (denuncia contributiva trimestrale) e l'invio telematico.

Denuncia nominativa assicurati (DNA). E' disponibile il nuovo servizio DNA on-line sul Punto Cliente Inail che consente di effettuare tutti gli adempimenti previsti dalle disposizioni di legge collegate alla DNA.

Interventi di sostegno alle imprese. L'Inail ha reso disponibile il servizio di trasmissione delle richieste di finanziamento finalizzate all'adeguamento delle strutture alla normativa di sicurezza e igiene sul lavoro. Il servizio è destinato alle piccole e medie imprese dei settori agricolo ed artigianale. Nel corso dell'anno sono pervenute tramite questo servizio 2.840 domande.

2.3.10 Salute

I progetti pianificati dal Ministero della salute hanno risentito sensibilmente dell'avvicendamento dei gestori del sistema informativo, subendo nella maggior parte dei casi uno slittamento e una ridefinizione dei tempi di attuazione.

Educazione continua in medicina. E' attivo il portale dedicato a supportare la formazione degli operatori sanitari (<http://ecm.sanita.it/>) con il rilascio dei primi servizi. Per consentire un'agevole gestione degli eventi formativi, per i quali si richiede l'accreditamento, sono state allestite apposite funzioni on-line all'interno della sezione dedicata agli organizzatori di attività formative. I servizi sono disponibili solo agli utenti autorizzati. Per gli operatori sanitari è possibile consultare gli eventi formativi in fase di accreditamento e accreditati.

2.3.11 Sicurezza interna

Sistema informativo Uffici Territoriali di Governo (UTG). E' stato realizzato lo studio di fattibilità per la definizione della nuova architettura tecnologica ed applicativa dell'UTG, finalizzata

al supporto dei compiti attribuiti all'Ufficio Territoriale di Governo, ma capace di evolvere nel tempo in funzione dell'evoluzione del ruolo degli Uffici stessi.

Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero. L'entrata in vigore della legge 27 dicembre 2001, n. 459 che introduce il voto per corrispondenza dei connazionali espatriati, ha disposto l'istituzione dell'Elenco degli italiani all'estero mediante unificazione dei dati dell'Anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE) e degli schedari consolari. A tal fine, il Ministero dell'interno ha realizzato una procedura che consente ai comuni di trasmettere le variazioni anagrafiche per via telematica all'AIRE centrale, per evitare l'accumulo di giacenze e ridurre al minimo il pericolo di errori di digitazione. Il Ministero sta concordando con il Ministero degli affari esteri la realizzazione di un sistema di comunicazione, attraverso la costituenda rete consolare, per costituire un archivio unico, costantemente aggiornato da consolati e comuni per i dati di rispettiva competenza. Il pacchetto applicativo, distribuito a tutti i comuni, contiene una base dati dell'anagrafe AIRE comunale e un'applicazione gestionale che permette l'invio telematico dei dati via *web-mail* per l'aggiornamento dell'Aire centrale.

Nuovi servizi on-line. Sul sito della Polizia di Stato e dell'Arma dei Carabinieri è possibile consultare la banca dati degli oggetti smarriti e rinvenuti, nonché quella degli oggetti/auto rubate e dei documenti smarriti.

3 STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE

3.1 Infrastruttura di base

Le postazioni di lavoro complessive sono circa 492 mila, con un incremento del 14,4% rispetto alle circa 430 mila dell'anno precedente.

Tale incremento è più marcato per le Amministrazioni centrali (+15,7% contro il +9,1% degli Enti) ed appare dovuto essenzialmente agli investimenti effettuati nell'acquisto di personal computer da parte del Ministero della giustizia (11.709 in più), dall'Arma dei Carabinieri (8.729), dall'Amministrazione finanziaria (8.588), dal Ministero della difesa (7.241), dal Ministero delle infrastrutture (4.582) e dall'Inps (5.233).

E' definitivamente marginale la presenza dei terminali, che complessivamente rappresentano appena l'1,1% delle postazioni di lavoro (1,3% nelle Amministrazioni centrali e 0,3% negli Enti).

Grazie agli investimenti realizzati, in particolare dalle Amministrazioni centrali, il 2002 vede un incremento del livello di copertura complessivo (rapporto tra postazioni di lavoro e dipendenti informatizzabili) che raggiunge lo 0,87 contro lo 0,79 dello scorso anno, cui corrisponde lo 0,83 per le Amministrazioni centrali e l'1,08 per gli Enti, per i quali prosegue il *trend* di crescita oltre il valore di piena copertura (una postazione di lavoro per dipendente informatizzabile).

Analizzando il fenomeno distintamente per unità organizzative centrali e periferiche, si segnala che al centro la situazione è ottima per tutte le realtà. A livello periferico, invece, nelle Amministrazioni centrali si registra un incremento di sette punti rispetto allo scorso anno (0,79 contro lo 0,72 del 2001), che colma in parte il *gap* tecnologico esistente con le proprie unità organizzative centrali.

Le situazioni più critiche in periferia, cioè con un livello di copertura inferiore al 50%, risultano ancora quelle del Ministero per le attività produttive, del Ministero per i beni e le attività culturali e Guardia di finanza.

Tabella 3: Postazioni di lavoro -Indicatori di copertura rispetto ai dipendenti informatizzabili, anni 2001 e 2002

Descrizione	Amministrazioni		
	2001	2002	
PdL ²⁴ / dipendenti informatizzabili	Amministrazioni centrali	0,75	0,83
	Enti	1,01	1,08
	Tutte	0,79	0,87
PdL centrali / dipendenti informatizzabili centrali	Amministrazioni centrali	0,92	1,07
	Enti	1,17	1,19
	Tutte	0,97	1,09
PdL periferici / dipendenti informatizzabili periferici	Amministrazioni centrali	0,72	0,79
	Enti	0,96	1,05
	Tutte	0,75	0,82

E' importante, tuttavia, segnalare che nuove modalità organizzative, e innovative forme d'impiego delle risorse, introducono l'utilizzo di nuove categorie di lavoratori non facenti parte dell'organico delle amministrazioni²⁵ e che, di conseguenza, non sono inseriti nel numero dei dipendenti informatizzabili, anche se dotati di postazioni di lavoro. Tra le postazioni di lavoro in uso ai dipendenti, sono state inserite anche postazioni destinate sia ad attività didattiche sia ad uso comune per servizi specifici. Ciò determina, in questi casi, un valore dell'indicatore più alto di

²⁴ Le postazioni di lavoro considerate sono quelle desktop in uso ai dipendenti: non comprendono quelle in uso all'esterno dell'amministrazione e i personal computer portatili.

²⁵ si tratta ad esempio di lavoratori interinali impiegati presso alcuni Enti, ricercatori a tempo, personale esterno presso sedi estere, personale volontario, ecc.

quello reale, a volte anche ampiamente superiore all'unità (vedi ad es.: Affari esteri, Unire, Croce rossa italiana, Enea, Istituto superiore di sanità, Istat, ecc.). Inoltre, la valorizzazione del numero delle postazioni presenta un margine d'errore dovuto alla mancanza di procedure di rilevazione della dimensione del patrimonio tecnologico; solo in cinque amministrazioni si rileva la presenza di procedure di *asset management* in grado di coprire le esigenze di base.

Cresce del 53% il numero dei personal computer portatili, soprattutto nelle Amministrazioni centrali, passando da 22.173 dello scorso anno a 34.718, e migliora il suo livello di copertura per dipendente informatizzabile che raggiunge lo 0,09.

Tale fenomeno appare determinato essenzialmente da due fattori:

- alcune categorie di dipendenti - quali i magistrati, il personale dedicato alla sicurezza sul territorio, quello dedicato alla ricerca e alla didattica e gli ispettori degli Enti previdenziali - utilizzano sempre di più il personal computer nelle loro abituali attività di lavoro;
- in altre realtà, che incidono comunque in modo non marginale, il personal computer rappresenta una dotazione aggiuntiva fornita al personale dirigente e ad alcuni funzionari addetti all'ICT.

Tabella 4: Personal computer portatili - Numero, incidenza e copertura, anni 2001 e 2002

Descrizione	Amministrazioni	2001	2002
PC portatili (numero)	Amministrazioni centrali	22.173	34.718
	Enti	4.418	5.898
	Tutte	26.591	40.616
PC portatili / totale dei PC (%)	Amministrazioni centrali	7,0	9,3
	Enti	5,9	7,1
	Tutte	6,8	8,9
PC portatili /dipendenti informatizzabili (%)	Amministrazioni centrali	5,5	8,4
	Enti	6,3	8,2
	Tutte	5,7	8,4

Per quanto riguarda la consistenza degli altri sistemi hardware, per i mainframe si conferma il processo, già evidenziato negli scorsi anni, di razionalizzazione degli stessi, che ne determina un'ulteriore riduzione nel numero (passato da 96 dello scorso anno a 77) e un incremento della potenza di calcolo del 24%. Se a questo fenomeno si aggiunge la costante crescita dei sistemi dipartimentali, si può dedurre che una parte dell'incremento è dovuta all'attuazione di politiche di *rightsizing*. Tale fenomeno appare maggiormente rilevante nelle Amministrazioni centrali, e in particolare per l'Amministrazione finanziaria, che a causa della riorganizzazione determinata dalla creazione delle Agenzie e dalla definitiva dismissione dei sistemi presenti presso i 12 Centri servizi delle Entrate presenti su tutto il territorio nazionale ed ormai soppressi, ha ridotto i mainframe ad un quarto di quelli in esercizio nell'anno precedente, realizzando contemporaneamente un incremento della potenza di calcolo. Inoltre anche la Difesa ha ridotto i suoi mainframe a seguito della migrazione verso sistemi aperti e in modalità client-server del sistema informativo dell'Esercito.

L'opera di razionalizzazione effettuata ha prodotto anche una maggiore efficienza complessiva nella capacità di elaborazione del patrimonio hardware, che vede la potenza di calcolo media dei 53 elaboratori delle Amministrazioni centrali (esclusi quelli dell'Amministrazione finanziaria) passare dai 56 mips dello scorso anno a circa 116 mips.

Per quanto riguarda i sistemi dipartimentali, si registra un incremento complessivo nel numero di circa l'11%, determinato essenzialmente dagli investimenti delle Amministrazioni centrali, in particolare dall'Amministrazione finanziaria (circa +52%) e da quello della Difesa (+41%). La consistenza numerica di sistemi dipartimentali, relativamente agli Enti, infatti, registra una diminuzione di circa l'8%, attribuibile essenzialmente all'Inail (-71%) che ha dismesso i propri sistemi IBM 9221 in periferia.

Tabella 5: Infrastruttura di base, anno 2002 e variazioni 2001

Piattaforma	Caratteristica	2002	Variazione % 2002/2001
Amministrazioni centrali			
Mainframe	numero	57	-27,9
	potenza di calcolo (Mips)	11.937	32,5
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	33.517	-5,1
Dipartimentali	Numero	17.582	14,9
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	357.634	12,0
PdL	Numero	402.729	15,7
Enti			
Mainframe	numero	20	17,7
	potenza di calcolo (Mips)	7.801	12,8
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	43.295	23,5
Dipartimentali:	numero	2.840	-8,0
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	89.534	23,9
PdL	numero	89.258	9,1
Tutte			
Mainframe	numero	77	-19,8
	potenza di calcolo (Mips)	19.738	24,0
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	76.816	9,1
Dipartimentali:	numero	20.412	11,0
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	445.122	13,6
PdL	numero	491.987	14,4

3.2 Connettività e accesso ad internet

Crescono le postazioni di lavoro connesse in rete locale, che passano dal 68% dello scorso anno al 75%: l'incremento è dovuto principalmente alle Amministrazioni centrali, che passano dal 64% dello scorso anno al 72%. I principali interventi hanno riguardato, anche quest'anno, l'Arma dei Carabinieri con 29.600 nuove postazioni collegate in rete, la Difesa (+16.916) e la Giustizia (+7.407). È importante rilevare che in diverse amministrazioni (Spa, Corpo forestale dello Stato, Enac, Fofi, Avvocatura, Ice, Politiche agricole, Inail, Aci, Isae) tutte le postazioni di lavoro sono collegate in rete, mentre in molte altre (25 su 51) il livello di connessione raggiunge il 75%; più critica è la situazione di alcune amministrazioni (Lavoro, Beni culturali, Salute, Guardia di finanza, Agea, Enpals), per le quali il livello è ancora sotto al 50%.

Le Amministrazioni centrali hanno più della metà delle postazioni di lavoro connesse in rete geografica (circa il 54%), mentre negli Enti tale rapporto supera l'80%.

Tabella 6: Indicatori di connettività, anni 2001 e 2002 (in percentuale)

Descrizione	Amministrazioni	2001	2002
Sedi connesse in rete locale / totale sedi (%)	Amministrazioni centrali	76,7	75,3
	Enti	85,7	87,0
	Tutte	77,1	76,0
Sedi connesse in rete geografica / totale sedi (%)	Amministrazioni centrali	84,6	89,2
	Enti	83,8	84,2
	Tutte	84,6	89,0
PdL in rete locale / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	64,0	72,3
	Enti	86,2	86,8
	Tutte	68,2	74,9
PdL in rete geografica / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	42,0	53,7
	Enti	82,0	81,2
	Tutte	49,6	58,7

Nota: Il numero delle postazioni di lavoro comprende sia il numero di terminali, sia il numero dei portatili

Significativa è la crescita del numero di personal computer collegati ad internet. Negli Enti il rapporto tra il numero dei personal computer con accesso ad internet e il numero totale dei personal computer passa dal 36% dello scorso anno al 78% del 2002, mentre nelle Amministrazioni centrali lo stesso rapporto passa dal 18% al 23%. L'andamento a due velocità di tale rapporto evidenzia come l'accesso ad internet nelle Amministrazioni centrali sia destinato a supportare solo alcune specifiche attività, mentre negli Enti pubblici è utilizzato potenzialmente in maniera più generalizzata.

Tabella 7: Indicatore di connettività ad internet, anni 2001 e 2002 (in percentuale)

Descrizione	Amministrazioni	2001	2002
Pc con accesso ad internet / totale Pc (%)	Amministrazioni centrali	18,4	23,3
	Enti	35,6	77,7
	Tutte	21,7	33,3

Fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

Tabella 8: : Indicatore di connettività ad internet - Graduatoria delle prime e delle ultime dieci amministrazioni - anno 2002

Prime 10 Amministrazioni	Pc con internet / totale Pc (%)	Ultime 10 Amministrazioni	Pc con internet / totale Pc (%)
Sspa	100	Arma dei Carabinieri	19,9
Inail	100	Aci	16,3
Ice	99,6	Guardia di finanza	15,3
Isae	96,4	Politiche agricole e forestali	14,7
Inps	92,7	Unire	13,1
Iims	90,7	Interno	11,8
Presidenza del Consiglio	89,8	Difesa	7,9
Istat	88,2	Consiglio di Stato	6,3
Ipsema	87,5	Amministrazione finanziaria	5,4
Cnr	84,5	Agea	1,6

Fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni delle amministrazioni

3.2.1 Lo stato della Rete Unitaria

La realizzazione della Rete Unitaria ha consentito alle amministrazioni di acquisire nuova capacità di connessione, sia in termini di numero di collegamenti, sia, soprattutto, in termini di disponibilità di banda. Questa disponibilità costituisce un importante potenziale per lo sviluppo di applicazioni e servizi in rete.

La tabella seguente evidenzia con chiarezza come a fronte di un aumento della spesa del tutto irrilevante, tra il 2001 ed il 2002, le amministrazioni hanno potuto avvalersi di circa il 70% in più di banda. Questo andamento è dovuto al duplice effetto della revisione annuale dei prezzi e dello spostamento delle amministrazioni verso le alte velocità, in altre parole verso accessi con un miglior rapporto spesa/banda acquisita.

Tabella 9: Ampiezza di banda disponibile e utilizzata (Amministrazioni soggette al D.L.vo 39/1993 aderenti alla Rete Unitaria), anni 1999-2002

Descrizione	Pre Rete Unitaria	1999	2000	2001	2002
Ampiezza di banda disponibile (Gigabit)	0,69	1,69	2,27	2,94	5
Spesa delle amministrazioni in milioni di euro	77	83	84	94	95

Fonte: Centro Tecnico

A dicembre 2002 le amministrazioni soggette al D.L.vo 39/1993, che avevano sottoscritto i contratti d'adesione alla Rete Unitaria, erano 41 per il trasporto e 33 per l'interoperabilità.

Il Ministero dell'economia e delle finanze, per il comparto del Tesoro e Agenzia delle entrate, il Ministero della giustizia, il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, l'Inail e l'Inps, hanno aderito anche ai servizi cosiddetti addizionali di: formazione, gestione centralizzata delle configurazioni, *call center*, *hosting* e *mirroring* dei *web server*, *system & network management*, outsourcing del Centro di gestione dell'Amministrazione, servizio di distribuzione del software, monitoraggio dei sistemi e sicurezza.

Con l'Atto aggiuntivo n.1, al contratto quadro per il trasporto, sono stati aggiunti i seguenti servizi:

- trasporto protocolli proprietari tramite accesso IP permanente. Il servizio fornisce una soluzione “chiavi in mano” per tutte quelle Amministrazioni che, nell'attesa di completare la migrazione al protocollo di trasporto TCP/IP, hanno la necessità di mantenere temporaneamente in esercizio applicazioni basate su protocolli diversi da quest'ultimo, quali lo SNA dell'IBM o altri protocolli proprietari (es. Bull, Unisys, ecc.);
- IP permanente a velocità 34 Mbit/s. Il servizio amplia verso l'alto le velocità d'accesso al servizio IP permanente che originariamente prevedeva 2 Mbit/s quale velocità massima di linea;
- IP permanente secondario. Questa diversa modalità consente una riduzione dei prezzi per alcune particolari configurazioni di sedi e relative direttrici di traffico, tipicamente quelle che prevedono un gruppo di sedi all'interno di una stessa provincia che hanno la necessità di comunicare in modo efficiente direttamente tra loro senza transitare per la rete geografica dell'Amministrazione;
- trasporto interdominio. Questa nuova modalità di accesso, nell'ambito dello scenario evolutivo della Rete Unitaria, è stata concepita per venire incontro in particolar modo alle esigenze delle amministrazioni locali e degli enti aggregatori di amministrazioni locali. Il servizio permette, infatti, di accedere, con un unico accesso di tipo IP, ai servizi Rete Unitaria attraverso l'interconnessione al backbone di rete.

Con il secondo Atto aggiuntivo, al contratto quadro per l'interoperabilità, sono stati aggiunti i seguenti servizi:

- l'indice delle amministrazioni pubbliche e delle Aree Organizzative Omogenee, per individuare e accedere ai servizi telematici offerti dalla Pubblica Amministrazione;
- la posta certificata, che è in grado di fornire attestazioni di recapito con garanzia di identificazione del mittente e del destinatario. Il servizio comprende ulteriori funzionalità accessorie che garantiscono la confidenzialità, l'integrità, il non ripudio, la tracciabilità e la storicizzazione dei messaggi. Tale servizio, in linea con la normativa vigente in tema di trasmissione documentale (DPR 445/2000), consentirà di avviare la gestione elettronica dei flussi documentali;
- l'accesso a servizi informativi di interesse comune quali: rassegne stampa, accesso alle banche dati gestite da Infocamere e alle banche dati di organismi internazionali (OCSE), ecc.;
- il servizio di banda “on demand” che consente di soddisfare richieste estemporanee di capacità trasmissiva, in determinati periodi temporali (banda on demand), con utilizzo esclusivo.

3.3 Servizi di back-office

3.3.1 Intranet

Quaranta amministrazioni su cinquanta sono provviste di una intranet. In alcuni casi, quali la Presidenza del Consiglio dei Ministri, il Ministero per i beni e le attività culturali e l'Inail, è stata potenziata l'infrastruttura tecnologica di base, in termini di aumento del numero di utenti collegati e/o di miglioramento delle prestazioni della rete.

La maggior parte delle amministrazioni utilizza la intranet per accedere ad internet, alla posta elettronica e alle basi dati interne, prediligendo come principale finalità della stessa la condivisione della documentazione e la circolarità delle informazioni. Aumenta leggermente il numero dei servizi centralizzati di tipo informativo ed applicativo e di supporto alle attività istituzionali; ad esempio la Guardia di finanza ha inserito nella rete delle applicazioni per facilitare la pianificazione, la programmazione e l'esecuzione delle attività nel comparto tributario; il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca ha attivato un'applicazione che permette il monitoraggio dell'inserimento dei dati relativi alle principali procedure automatizzate (supplenze, graduatorie permanenti, procedure di "inizio anno scolastico", rilevazioni integrative, patrimonio immobiliare scolastico). Il Ministero delle politiche agricole e forestali ha reso disponibili servizi di interoperabilità, e-learning e workflow per la gestione dei procedimenti amministrativi, e, infine, l'Inail ha inserito una procedura per la dismissione degli immobili.

Tabella 10: Servizi disponibili sulle intranet, anni 2001, 2002

Applicazioni accessibili via intranet	N° amministrazioni in cui è disponibile	
	2001	2002
Norme	32	34
Annuario elettronico	23	20
Accesso procedure interne	31	34
Accesso basi dati e internet	30	36
Accesso documentazione	32	37
Altre applicazioni	12	14

Fonte: elaborazioni AIPA sui dati delle amministrazioni confrontabili negli anni 2001 e 2002

3.3.2 Sicurezza e Privacy

L'esigenza di dotarsi di sistemi di sicurezza informatica si diffonde sempre più tra le amministrazioni: il 56% di queste ha elaborato un piano di emergenza per la sicurezza, il 46% dispone di un apposito centro di gestione e il 94% dichiara di possedere procedure per l'aggiornamento degli antivirus.

In tale ambito, le iniziative in corso riguardano principalmente il controllo degli accessi, la distribuzione e l'aggiornamento automatico di software antivirus, l'introduzione di sistemi di *firewalling ed intrusion detection* sulla rete interna, di sistemi di *disaster recovery* per l'integrità delle basi dati, e l'adozione di specifici prodotti per l'analisi del rischio. In generale, si è aumentato il livello di sicurezza delle reti interne potenziando la struttura sistemistica hardware e software in accordo alle direttive del Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

Tra le amministrazioni più attive si segnala l'Amministrazione finanziaria, sia per la definizione di politiche generali di sicurezza sia per l'attuazione di azioni specifiche. In particolare questa amministrazione ha sperimentato lo standard ISO/IEC 15408 sulla sicurezza ICT per l'erogazione di servizi on line ai cittadini e alle imprese; inoltre, ha definito le linee guida per la realizzazione e la gestione dei siti web e sta sperimentando l'applicazione di un prodotto per l'analisi del rischio.

Anche l'Istat registra diverse iniziative relativamente alla sicurezza: in particolare la messa in esercizio di una nuova configurazione di *firewall*, l'individuazione di un prodotto adeguato alla conduzione dell'analisi del rischio che permetterà la conduzione di tale iniziativa nel corso del 2003, in accordo con quanto richiesto dalla direttiva sulla sicurezza del Ministro per l'innovazione e le tecnologie²⁶. Il Ministero degli affari esteri, inoltre, ha creato un'apposita unità organizzativa per

²⁶ Direttiva "Sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni statali" che fornisce le raccomandazioni circa le azioni da intraprendere per il raggiungimento di un livello minimo di sicurezza dei sistemi.