

1 PREMESSA

1.1 Contesto di riferimento

Le "Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'informazione nella legislatura" approvate il 31 maggio 2002 dal Consiglio dei Ministri e successivamente presentate alla Conferenza unificata Stato - regioni- città e autonomie locali hanno tracciato il percorso lungo il quale si è mosso e si muoverà lo sviluppo dell'informatica pubblica fino al 2005. Le linee guida, elaborate dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie, inquadrano la trasformazione della pubblica amministrazione, mediante le tecnologie per l'informatizzazione e la comunicazione, nel più ampio contesto relativo allo sviluppo della Società dell'informazione e indicano, in particolare, per ogni amministrazione, le iniziative legate ai dieci obiettivi di legislatura¹ e agli obiettivi specifici e, per tutte le amministrazioni, la necessità di razionalizzare e di ottimizzare la spesa corrente per i sistemi informativi. Nel documento sono, altresì, individuati i seguenti interventi infrastrutturali, per la cui realizzazione è necessario il concorso di tutte le amministrazioni:

- valorizzazione del patrimonio informativo;
- sviluppo del sistema pubblico di connettività;
- sviluppo dei portali nazionali per cittadini e imprese;
- sviluppo dei siti internet pubblici, caratterizzati dal dominio di secondo livello ".gov.it";
- diffusione della carta nazionale dei servizi e della carta d'identità elettronica;
- attivazione del sistema dei pagamenti elettronico; costituzione di un sistema efficiente per la sicurezza ICT e la *privacy*.

La Direttiva del 20 dicembre 2002 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie ha indicato le priorità per l'anno 2003. Queste riguardano:

- lo sviluppo dei servizi interattivi in rete;
- l'informatizzazione dei flussi documentali;
- la progressiva sostituzione degli attuali sistemi di autenticazione con la carta d'identità elettronica e con la carta nazionale dei servizi;
- la diffusione della firma digitale nei rapporti tra la PA e i cittadini e le imprese;
- la rilevazione e l'analisi della soddisfazione dell'utenza;
- la creazione di banche dati del personale al fine di favorire la pianificazione e la programmazione dell'impiego delle risorse umane nonché la sua formazione e valorizzazione.

La direttiva indica anche la necessità che ogni amministrazione elabori un proprio "piano esecutivo" sulla base delle effettive disponibilità finanziarie e che si doti di metodi e strumenti per verificarne lo stato d'avanzamento ed i risultati raggiunti. Questa stessa direttiva ha costituito la base per le linee strategiche 2004-2006 emanate, a febbraio 2003, dall'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione (AIPA).

Le linee guida e la direttiva sono coerenti con gli obiettivi di E-europe. Ai primi giorni di luglio la conferenza europea sull'e-government, tenuta a Cernobbio, ha posto la questione dell'innovazione tecnologica e digitale come strumento di competitività europea. È stata inoltre

¹ Il 13 febbraio 2002 il Comitato dei Ministri per la Società dell'informazione, ha approvato un documento che definisce gli "obiettivi di legislatura" e individua le priorità legate allo sviluppo dell'e-government. Si tratta di dieci obiettivi trasversali finalizzati al miglioramento dei servizi verso cittadini e imprese, all'efficienza interna, alla valorizzazione delle risorse umane, alla trasparenza e alla verifica della soddisfazione degli utenti nonché alla qualità dei servizi. Il documento, oltre ad indicare e descrivere i dieci obiettivi validi per tutta la Pubblica amministrazione, invita i singoli Ministeri ad individuare obiettivi specifici, legati alla propria missione istituzionale, che qualificano in modo innovativo la propria azione.

rilevata la necessità, anche con il contributo delle parti sociali, di investimenti nella formazione e nella ricerca, sempre in campo di innovazione tecnologica, ossia di una più ampia diffusione e utilizzo di tecnologie digitali dalla PA alle imprese, dalla scuola alla sanità, dalla ricerca a tutte le industrie dei servizi ed in molti altri settori.

1.2 La costituzione del CNIPA

Al fine di favorire e accelerare il processo di ammodernamento della pubblica amministrazione è stato istituito, con il decreto legislativo n° 196 del 30 giugno, il CNIPA che subentra all'AIPA mutuandone tutte le prerogative e le attività che le erano state assegnate con il D.L.vo 39/ 1993. Il 1° gennaio 2004 il CNIPA diviene anche titolare dei compiti, funzioni e attività esercitate dal Centro tecnico della Presidenza del Consiglio estendendo così le attività, oltre che alla pubblica amministrazione centrale, anche a regioni ed enti locali. Nei confronti delle due realtà il CNIPA agisce con criteri, processi e strumenti differenziati.

Il ruolo del CNIPA prevede lo svolgimento delle seguenti principali funzioni:

- contribuire alla definizione della politica del Governo, lavorare in stretto contatto e supportare il Ministro per l'innovazione e le tecnologie nella proposizione di politiche per l'innovazione ed elaborazione di standard tecnologici, funzionali e operativi; curare l'attuazione delle politiche e assicurare il recepimento degli indirizzi governativi da parte delle amministrazioni pubbliche;
- definire e utilizzare i processi e gli strumenti per governare il processo di innovazione tecnologica nelle amministrazioni centrali e locali, definire gli asset di base concordati nel documento della visione condivisa per l'e-government, realizzando in tal modo gli strumenti per poter operare sul territorio;
- coordinare, attraverso la redazione annuale di un piano triennale, il processo di pianificazione e i principali interventi di sviluppo; dettare norme tecniche e criteri in materia di ICT, progettazione, realizzazione, gestione, mantenimento dei sistemi informativi delle amministrazioni e delle loro interconnessioni, nonché della loro qualità e relativi aspetti organizzativi;
- dettare criteri e regole tecniche di sicurezza, interoperabilità, apertura, performance; emettere dei pareri di congruità tecnico-economica sugli schemi dei contratti concernenti l'acquisizione di beni e servizi riguardanti i sistemi informativi, in applicazione della specifica ed immutata normativa che disciplina la materia;
- operare nell'ambito dell'Unione europea; nelle materie di propria competenza e per gli aspetti tecnico-operativi, curare i rapporti con le Istituzioni comunitarie e con gli organismi internazionali;
- definire indirizzi e direttive per la predisposizione di piani di formazione del personale delle pubbliche amministrazioni, orientandoli verso l'utilizzo di tecnologie informatiche innovative.

1.3 Le azioni di sostegno all'innovazione

Il Comitato dei Ministri, il 18 marzo 2003, ha approvato il progetto @P@ che incentiva, attraverso un cofinanziamento, tutte le iniziative che consentono di massimizzare i benefici derivanti da un maggiore utilizzo della posta elettronica. Il progetto, che si svilupperà nell'arco di due anni con una spesa complessiva stimata in 18 milioni di euro, prevede l'istituzione sia di un Indice della Pubblica Amministrazione² che individui gli indirizzi istituzionali ai fini della posta elettronica certificata (la cui ufficialità è stata sancita dal DPR del 25 marzo 2004) sia della Rubrica PA, che raccoglie gli indirizzi informatici di tutti i dipendenti della Pubblica amministrazione centrale.

Un ulteriore impulso all'adozione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni è stato dato dalla direttiva emanata il 27 novembre 2003 dal Ministro per l'innovazione e le

² Indice PA (sito www.indicepa.gov.it) individua gli indirizzi istituzionali della PA, l'attribuzione delle corrispondenti caselle di posta elettronica ed altre importanti informazioni, quali ad esempio i servizi disponibili.

tecnologie congiuntamente al Ministro della funzione pubblica. La direttiva, in primo luogo, ricorda che l'utilizzo della posta elettronica, quale valido mezzo di trasmissione di documenti informatici, è già previsto dall'articolo 14 del Testo unico delle Disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (DPR 445/2000). Indica, inoltre, come la posta elettronica possa essere usata per la trasmissione di tutti i tipi di informazioni, documenti e comunicazioni in formato elettronico ed evidenzia i vantaggi rispetto agli altri mezzi tradizionali. Suggerisce poi alle singole amministrazioni, al fine di utilizzare al meglio il nuovo strumento, di dotare tutti i dipendenti e le proprie strutture di una casella di posta elettronica.

A sostegno del programma per la società dell'informazione, sono stati sottoscritti i protocolli d'intesa dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie con:

- il Ministro per le attività produttive, il 17 marzo - per realizzare attività volte a diffondere tra le imprese la certificazione e l'utilizzo di sistemi di sicurezza; sviluppare la digitalizzazione dei distretti industriali; facilitare l'accesso delle PMI al mercato della PA, per la fornitura di beni e servizi, nonché per supportare la formazione di professionalità in grado di gestire nuovi modelli di e-business;
- il Ministro dell'istruzione, università e ricerca, il 18 marzo - per realizzare attività scolastica negli ospedali pediatrici attraverso la teledidattica, un programma di diffusione di personal computer per i docenti di ogni ordine e grado, l'integrazione delle biblioteche scolastiche nel Servizio Bibliotecario Nazionale nonché le procedure di accreditamento dei corsi universitari a distanza;
- il Ministro della salute, il 27 marzo - per realizzare la diffusione della Carta Sanitaria per l'accesso ai servizi telematici del Servizio Sanitario Nazionale, lo sviluppo della telemedicina e della teledidattica in sanità, lo sviluppo di infrastrutture a larga banda per il collegamento dei medici di base con le strutture ospedaliere pubbliche nonché dei progetti di ricerca finalizzati all'utilizzo dell'ICT in ambito sanitario;
- il Ministro del lavoro, il 18 aprile - per realizzare un programma di attività comuni per la fornitura di servizi ai cittadini, alle imprese ed alla P.A. attraverso l'impiego delle nuove tecnologie. Il protocollo ha previsto, a sua volta, la sottoscrizione di un protocollo d'intesa tra gli enti pubblici previdenziali ed assistenziali (INPS, INAIL, INPDAP, ENPALS, IPOST e IPSEMA) e il CNIPA finalizzato alla costituzione di un centro unico di *back-up*, per garantire la continuità di erogazione dei servizi ai cittadini e realizzare economie di scala attraverso la condivisione di infrastrutture e tecnologie;
- l'ISTAT, il 28 luglio - per realizzare una banca dati statistica nazionale, in linea con la crescente esigenza di rispondere al fabbisogno di dati e indicatori statistici sulla Società dell'Informazione e al fine di monitorare la diffusione, in Italia, delle tecnologie telematiche e della comunicazione. Con il protocollo è stato istituito anche un Comitato Tecnico, composto da rappresentanti del MIT e dell'ISTAT.

Un ulteriore protocollo d'intesa è quello sottoscritto il 4 novembre con Lottomatica per utilizzare la Rete Lottomatica al fine di:

- accrescere, per cittadini e imprese, la possibilità di accesso ai servizi on-line erogati dalla PA;
- erogare servizi on line della Lottomatica mediante l'uso della CNS e/o della CIE;
- realizzare sistemi di pagamento sicuri per la diffusione on line dei servizi erogati dai tabaccai.

Altre iniziative a sostegno del programma per la società dell'informazione sono state:

- l'istituzione di un Comitato esecutivo interministeriale per la predisposizione del Piano nazionale di sviluppo della larga banda, composto da rappresentanti del Ministro delle Comunicazioni e rappresentanti del Ministro per l'innovazione e le tecnologie con l'obiettivo di individuare i livelli minimi di interattività che devono essere garantiti, entro il 2005, alla fascia più ampia possibile della popolazione;

- la redazione di un documento "Proposte concernenti le strategie in materia di sicurezza informatica" contenente indicazioni, fornite dal "Comitato tecnico nazionale sulla sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle PA", per la redazione del Piano nazionale della sicurezza e la predisposizione del modello organizzativo nazionale di sicurezza ICT;
- la redazione del documento "E-government per un federalismo efficiente", approvato il 24 luglio 2003 dalla Conferenza unificata Stato – regioni - città e autonomie locali, che indica nella tecnologia dell'informazione e delle telecomunicazioni lo strumento chiave per la cooperazione ed il coordinamento tra soggetti diversi con cui la pubblica amministrazione, nel suo insieme, deve innovarsi e colloquiare nell'ambito di uno stato federale. Infatti il modello di stato federale prevede una cooperazione "alla pari" tra i diversi soggetti istituzionali (amministrazioni centrali dello Stato, Regioni, Enti locali), da attuarsi con il trasferimento dei poteri, in termini di competenze e risorse, dalle amministrazioni centrali dello Stato a quelle locali. Se, da un lato, l'attuazione di questo modello di stato porta a valorizzare e a stimolare le capacità di autogoverno locale, nel caso di mancato approccio sistemico da parte di tutti gli attori istituzionali può produrre delle evidenti diseconomie e inefficienze. In questa ottica l'articolo 117 (comma r) della Costituzione individua tra le materie su cui lo Stato ha legislazione esclusiva anche il "coordinamento informativo statistico e informatico dei dati dell'amministrazione statale, regionale e locale";
- l'approvazione da parte del Senato in via definitiva il 17 dicembre 2003 (anno europeo del disabile), della legge che impone l'accessibilità³ dei siti web e degli strumenti informatici a vantaggio delle persone disabili. La legge successivamente pubblicata sulla G.U. del 17 gennaio 2004 (legge n°4 del 9 gennaio 2004) è entrata in vigore il 1° febbraio;
- l'emanazione, il 23 gennaio 2004, del Decreto "modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione in diversi tipi di supporto" del Ministero dell'economia e delle finanze. Tale decreto stabilisce la possibilità di utilizzare, in formato digitale, fatture, ricevute e libri degli inventari, operazione che porterà, progressivamente, all'eliminazione di notevole quantità di carta, con tutto quello che ne consegue in termini di efficienza operativa;
- l'entrata in vigore, all'inizio del 2004, del DPR 445/2000 art. 50 comma 3⁴ che ha reso obbligatorio l'utilizzo del protocollo informatico per le pubblica amministrazione, almeno per quanto riguarda il cosiddetto "nucleo minimo", ossia l'informatizzazione del registro di protocollo.

Diverse amministrazioni sono state coinvolte da processi di accorpamento e razionalizzazione e da cambiamento di ruoli e competenze. In particolare:

- con l'art. 42 della legge 289 del 27 dicembre 2002 (Legge Finanziaria 2003), è stata sancita la soppressione, dal 1° gennaio 2003, dell'Istituto nazionale di previdenza per i dirigenti di aziende industriali (INPDAI) ed il trasferimento di tutte le sue funzioni e strutture all'INPS;
- con l'articolo 8 del decreto legge (Omnibus) del 5 luglio 2002 (convertito in legge n. 178 l'8 agosto 2002) è stata costituita la società "Coni Servizi SPA", di proprietà dei Ministeri dell'Economia e delle finanze e dei Beni culturali, strumentale all'ente pubblico CONI, che continuerà a mantenere i rapporti con le federazioni, preparare gli atleti e promuovere gli eventi sportivi;

³Accessibilità: capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti delle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistite o configurazioni particolari.

⁴Le pubbliche amministrazioni provvedono entro il 1° gennaio 2004 a realizzare o revisionare sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi in conformità alle disposizioni del presente testo unico ed alle disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, nonché dell'articolo 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n. 59 e dei relativi regolamenti di attuazione.

- il 6 novembre è stato siglato l'accordo per la concessione ai Monopoli di Stato della gestione dei giochi connessi a eventi sportivi (Totocalcio, Totosei, Totobingol, scommesse) prima di competenza del CONI.

Inoltre il conferimento di responsabilità e risorse alle autonomie locali e il ruolo di *governance* affidato ai Ministeri, ad esempio nell'ambito del Ministero dell'economia e delle finanze con la creazione delle Agenzie fiscali, stanno determinando conseguenze significative nelle strutture organizzative delle amministrazioni centrali e inevitabilmente determinano cambiamenti nei sistemi informativi di supporto e nell'erogazione dei servizi.

In questo scenario, in cui la diffusione delle tecnologie per l'informatizzazione e la comunicazione svolge un ruolo trainante e qualificante, la presente Relazione annuale 2003 vuole fornire, nell'ambito della pubblica amministrazione centrale, un quadro degli obiettivi di legislatura e dello stato di informatizzazione.

1.4I principali fenomeni del 2003

1.4.1 Quadro di sintesi

La relazione annuale della pubblica amministrazione centrale evidenzia che il cittadino e l'impresa interagiscono, sempre più, in rete o attraverso contact center con le amministrazioni. Aumentano i servizi offerti e le modalità di accesso. Si riscontra, anche, una maggiore attenzione verso gli utenti deboli⁵.

Nonostante i molti interventi effettuati dalle amministrazioni per supportare le attività operative, rimangono ancora ampi spazi per migliorare l'efficienza interna e l'efficacia dei servizi erogati al cittadino e all'impresa. In particolare in quest'ambito sono necessari:

- maggiore integrazione delle infrastrutture dei sistemi informativi, in termini di nuove applicazioni web collegate con i sistemi *legacy* esistenti, gestione uniforme e centralizzata dei dati e delle applicazioni, controllo dei diversi canali di accesso ai servizi nonché sicurezza logica e fisica dei sistemi;
- maggior numero di interventi per migliorare la qualità dei dati. Quest'ultimo risultato può essere ottenuto attraverso interventi sulle singole basi dati, o meglio ancora, incrociando e confrontando le informazioni detenute con quelle di analoga natura, contenute in altri archivi della stessa amministrazione o di amministrazioni diverse, al fine di ridurre le ridondanze o disallineamenti;
- minore frammentazione delle iniziative.

Nelle amministrazioni permane ancora una cultura poco incline ai cambiamenti e alle novità che tende a frenare parte delle iniziative che abbiano forti implicazioni organizzative.

Sinteticamente la situazione evidenzia che:

è molto diversificato lo stato di attuazione dei dieci obiettivi di legislatura, fissati per il 2003. Quattro sono stati quelli raggiunti. In particolare:

- rendere disponibili il 40% dei servizi prioritari, limitatamente a quelli di esclusiva competenza della PAC;
- rilasciare un milione di dispositivi di firme digitali;
- inviare il 40% della posta interna tramite e-mail;
- effettuare 20 milioni di impegni e di mandati elettronici di pagamento.

Risultano non raggiunti e pertanto necessitano di interventi aggiuntivi i restanti sei obiettivi: diffondere 3,3 milioni di CIE e 4,7 milioni di CNS; acquisire beni e servizi per 3.000 milioni di euro tramite e-procurement; alfabetizzare il 60% dei dipendenti pubblici eleggibili; erogare il 15% della formazione tramite e-learning; offrire l'accesso on line all'iter delle pratiche dal 30% degli uffici; misurare la customer satisfaction nel 30% degli uffici che erogano servizi;

⁵ Anziani, disabili, cittadini non in possesso di un PC collegato ad internet

1. si ampliano i canali di comunicazione con gli utenti finali dei servizi e iniziano a svilupparsi nuove modalità di comunicazione. Permane il problema del "digital divide" per gli utenti deboli della popolazione, anche se alcune iniziative sono state intraprese in particolare per i disabili;
2. i servizi in rete erogati attraverso i siti web, presentano sia elementi positivi sia alcune criticità. Tra gli elementi positivi si rileva la maggiore disponibilità di servizi in rete per cittadini e imprese, la crescita rilevante dell'utilizzo di quelli già attivi, il consolidamento del ruolo del portale del cittadino al quale cominciano ad affiancarsene altri. Tra gli elementi critici si rileva la mancanza di un unico sistema di riconoscimento sicuro e la scarsa penetrazione dei servizi già attivi, rispetto all'utenza potenzialmente interessata;
3. per i sistemi trasversali e di funzionamento si conferma la notevole crescita delle reti intranet, l'eccezionale aumento della posta elettronica scambiata all'interno e all'esterno delle singole amministrazioni, il crescente utilizzo di linguaggi evoluti nello sviluppo del patrimonio applicativo, l'aumentata penetrazione del software open source nonché del linguaggio XML. A questo si aggiunge la notevole crescita della dimensione del patrimonio informativo ed in particolare di quello condiviso, anche se continua a rimanere concentrata in pochi settori. Solo di recente le amministrazioni cominciano a prestare attenzione alla valorizzazione dell'ingente patrimonio informativo, mentre continua ad apparire scarsa l'attenzione alla qualità dei dati. Per quanto riguarda la sicurezza, le iniziative non appaiono ancora in complesso sufficienti;
4. si diffonde, in genere, l'infrastruttura di base con la crescita del numero di postazioni di lavoro informatizzate, del numero di portatili, della connettività delle postazioni in rete locale e geografica e della disponibilità di banda. Inoltre numerose amministrazioni iniziano ad utilizzare connessioni ad alta velocità e tecnologie *wireless*. Per i sistemi elaborativi si conferma il processo di concentrazione e consolidamento dei mainframe e inizia quello dei dipartimentali. Significativa la crescita dei personal computer collegati ad internet, anche se permane un notevole divario tra amministrazioni centrali ed enti pubblici, a favore di quest'ultimi;
5. la collocazione organizzativa della struttura preposta allo sviluppo dei sistemi informativi è inadeguata, in molte amministrazioni, rispetto al ruolo strategico della funzione. Ciò causa difficoltà di coordinamento e pianificazione nelle strutture complesse per dimensione, numero di unità organizzative e presenza territoriale. I sistemi informativi in molte amministrazioni rivestono ancora una funzione strumentale. Risulta stazionario il numero di addetti ICT, decresce il tempo dedicato alla formazione e non è ben definita la politica del *make or buy* nella costruzione e nella gestione dei sistemi. Poco significativo è il ricorso a metodologie e strumenti di *project management* e di misurazione e controllo delle attività e delle risorse;
6. si riduce, rispetto al 2002, in maniera considerevole l'impegno di spesa soprattutto quello destinato ad investimenti e ad attività di sviluppo.

1.4.2 Quadro di dettaglio

Stato degli obiettivi di legislatura

L'obiettivo di rendere disponibili⁶ il 40% dei servizi prioritari⁷, limitatamente ai 37 di esclusiva competenza della pubblica amministrazione centrale, è stato raggiunto. Diciotto sono i servizi disponibili (nel 2002 erano 15) mentre undici lo sono solo parzialmente, poiché limitati ad una parte del processo d'erogazione (ad esempio la richiesta di bollettini di pagamento on-line per l'iscrizione dei collaboratori domestici e non il pagamento dei relativi contributi) o confinati ad ambiti specifici (ad esempio il servizio prenotazione mostre, musei e teatri è limitato a poche decine di musei). Rispetto allo scorso anno si evidenzia la completa disponibilità di tre nuovi servizi e l'accresciuto utilizzo di quelli già disponibili. In particolare si segnala la trasmissione del modello DM/10-Inps, che ha registrato un incremento del 42%,

6 Un servizio prioritario è considerato disponibile quando lo è per almeno il 50% dei cittadini competenti.

7 Nucleo di 80 servizi essenziali per i cittadini e le imprese sui quali dovranno primariamente convergere le iniziative di informatizzazione delle Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali.

passando da 8,3 milioni del 2002 a 11,8 milioni nel 2003, e il passaggio delle visure catastali da 8,7 milioni nel 2002 a 12,4 milioni, pari rispettivamente al 36% e al 45% di quelle complessive.

Il progetto carta d'identità elettronica (CIE) accumula sulle previsioni un ritardo di circa un anno e mezzo. La mancanza di fondi necessari alla realizzazione del progetto e la necessità di ulteriori approfondimenti tecnici ha fatto slittare l'inizio della seconda fase, che prevede la consegna di un milione e mezzo di carte d'identità elettroniche a 56 comuni.

Superato ampiamente l'obiettivo di rilasciare un milione di dispositivi di firma digitale. Al 31 dicembre i dispositivi di firma, complessivamente rilasciati a cittadini e imprese, erano circa 1,1 milioni. Diciannovemila circa quelli rilasciati dal CNIPA ai dipendenti della PAC.

Nell'ambito dell'iniziativa di razionalizzazione della spesa e di semplificazione del processo di acquisto della pubblica amministrazione, le convenzioni stipulate dalla Centrale acquisti, su tutte le categorie merceologiche su cui insistono le iniziative di risparmio attive, hanno generato acquisti di beni e servizi per complessivi 1.959 milioni di euro, di cui 1.092 milioni solo per la PAC. Pertanto l'obiettivo programmato, per il 2003, di effettuare una spesa di 3.000 milioni di euro non è stato raggiunto⁸.

L'utilizzo della posta elettronica, nelle comunicazioni interne delle amministrazioni, è aumentato, passando, in valore assoluto, dai circa 82 milioni di messaggi del 2002 ai 144 milioni del 2003. Il rapporto tra caselle di posta elettronica e dipendenti informatizzabili è cresciuto sensibilmente, passando dal 48% del 2002 al 61% del 2003. Per gli enti si è ottenuta la piena copertura dei dipendenti, mentre nelle amministrazioni centrali solo il 50% del personale possiede una casella di posta. Assumendo come indicatore "la percentuale di dipendenti con casella di posta elettronica" l'obiettivo fissato per il 2003 (40% di posta interna tramite e-mail) può ritenersi conseguito.

Ampiamente superato l'obiettivo programmato di effettuare 20 milioni di impegni e di mandati elettronici di pagamento. Nell'anno ne sono stati effettuati oltre 24 milioni.

L'obiettivo di alfabetizzare il 60% dei dipendenti pubblici eleggibili, nei termini in cui è stato posto, non è stato raggiunto. Il numero dei dipendenti della PAC che possiede la certificazione ECDL è molto limitato (circa 6.300 pari al 1,2% dei dipendenti informatizzabili). Attualmente, però, il 91% dei dipendenti informatizzabili utilizza già una postazione di lavoro e oltre 50 mila dipendenti hanno già effettuato, negli ultimi anni, corsi analoghi a quelli necessari per conseguire la patente.

L'obiettivo di erogare il 15% della formazione tramite e-learning non è stato raggiunto. Tuttavia le iniziative sono in aumento in tutta la PA: dallo 0,7% del 2002 al 3% (3,5% per la PAC). Alcune amministrazioni hanno erogato corsi ai propri dipendenti per il conseguimento della patente ECDL-start.

Per quanto riguarda la trasparenza amministrativa, solo alcune amministrazioni forniscono informazioni sullo stato di lavorazione di alcune pratiche (l'INPS sullo stato delle domande di pensione per i patronati, il Consiglio di Stato sullo stato dei ricorsi). Anche, il portale delle imprese, in sperimentazione, è dotato di un sistema di protocollazione che permette all'utente di seguire l'iter della propria pratica e di un contact center per il supporto. Proseguono, per altro, i progetti per lo sviluppo del protocollo informatico, descritto in dettaglio nel prosieguo del documento. Nonostante i notevoli progressi raggiunti (nel 2003 il 33% dei documenti è protocollato elettronicamente mentre nel 2002 era il 6%), specialmente come automazione del registro di protocollo, non è stato raggiunto l'obiettivo che prevedeva l'accesso on line all'iter delle pratiche nel 30% degli uffici.

⁸ Il servizio "acquisti in rete" stima il risparmio potenziale 2003 in 3.196 milioni di euro. La percentuale di riduzione dei costi unitari, ottenuta a valle della procedura di gara per le convenzioni attivate, è stata applicata alla spesa affrontata per calcolare i risparmi potenziali (diretti e indotti - ex artt. 26 L. 488/99 e 59 L. 388/00) ottenibili dalle amministrazioni dall'attivazione delle convenzioni CONSIP. La spesa affrontata è la spesa annua stimata riconducibile ai servizi o ai beni oggetto delle iniziative di risparmio attivate alla data.

Risultano in aumento le iniziative rivolte alla verifica della customer satisfaction (CS), tuttavia si è ancora lontani dal raggiungimento dell'obiettivo previsto (30%). Attualmente la customer satisfaction è misurata dall'11% degli uffici della PAC e per il 20% dei servizi on line.

Stato dell'informatizzazione nella Pubblica amministrazione centrale

a. Modalità di accesso ai servizi

Tutte le amministrazioni dispongono di almeno un sito internet, con cui possono interagire direttamente con i cittadini. Molte gestiscono, inoltre, un numero elevato di siti, ad esempio 200 gli Affari esteri e 166 i Beni culturali. Molte amministrazioni, accanto ai siti istituzionali, ne hanno creati altri per specifiche categorie di utenti (ad esempio il sito del FAI, gestito dall'ACI, per gli appassionati di automobilismo).

Si ampliano i canali di comunicazione dei servizi erogati e iniziano a svilupparsi nuove modalità grazie alle nuove tecnologie. Nell'ultimo anno, alle ormai tradizionali modalità di accesso ai servizi (7.412 sedi, 369 chioschi telematici, 32 contact center e 36 amministrazioni attraverso i propri siti internet) si affiancano nuovi canali legati, essenzialmente, all'uso del telefono cellulare come terminale di accesso. Relativamente a quest'ultima modalità di accesso si segnala il servizio Inpd@p on WAP, attraverso il quale è possibile reperire informazioni sull'Istituto, il servizio sperimentale dell'Istituto zooprofilattico dell'Abruzzo e del Molise, che consente, digitando il codice identificativo di un bovino, di conoscerne la storia anagrafica, e "Culturalisms" del Ministero dei beni culturali, che fornisce, via SMS, informazioni su eventi culturali e musei.

b. Servizi on-line

Dei 178 servizi disponibili 95 sono fruibili solo dagli utenti abilitati e di questi 46 sono destinati agli intermediari (commercialisti, notai, centri autorizzati di assistenza fiscale - CAAF). È in crescita la fruizione diretta da parte di cittadini e imprese: per l'Agenzia delle entrate il numero degli utenti abilitati al servizio "Entratel" destinato a intermediari e grandi imprese, sono 143 mila (135 mila nel 2002), mentre quelli abilitati a "Fisconline" sono 593 mila (443 mila nel 2002), di cui 125 mila imprese e 468 mila cittadini; per l'INPS 76 mila utenti, tra aziende e consulenti, possono effettuare la denuncia compensi lavoratori autonomi (mod. GLA) e le dichiarazioni DM10.

Di seguito si riportano i principali fenomeni legati ai servizi in rete.

Cresce la disponibilità dei servizi erogati. Attualmente i servizi on line disponibili sono 178, lo scorso anno erano 116. Tra i nuovi servizi citiamo:

- Corte dei conti, consultazione del catalogo della biblioteca e della banca dati delle sentenze emesse dalle sezioni giurisdizionali;
- INAIL, consultazione, iscrizione e cancellazione di ditte con l'uso della firma digitale;
- INPDAP, visualizzazione e stampa della rata mensile di pensione, del CUD e del mod. 730 consegnati e simulazione del cumulo della pensione;
- MIUR, richiesta di finanziamenti agli studi, assegni sociali e borse di studio e di pre-iscrizione universitaria;
- Ministero della salute, informazioni sugli indirizzi e sulla disponibilità di servizi sanitari negli ospedali e nelle aziende sanitarie locali;
- dell'Agenzia delle entrate, invio, da parte dei contribuenti, ai fini IVA, delle dichiarazioni di inizio e fine attività e variazione dati.

Cresce, in maniera rilevante, l'utilizzo dei servizi in rete. Il numero dichiarato di transazioni online (224 milioni) è più che raddoppiato rispetto al 2002. Particolarmente rilevante la crescita delle transazioni per i settori fisco e previdenza. La dichiarazione telematica "Unico on line" cresce del 43% rispetto al 2002, sfiorando il traguardo delle 910 mila unità; i pagamenti F24 on-line per le imprese ed i cittadini crescono del 253% rispetto al 2002 (oltre 246 mila contro circa 70 mila); i contratti d'affitto registrati via web sono aumentati del 160% (oltre 101 mila contro quasi 39 mila); i pagamenti on-line delle imposte di registro relative a contratti di locazione ed atti di compravendita sono passati da 134 mila del

2002 ad 1,1 milioni nel 2003. In ambito previdenziale, le dichiarazioni delle aziende (DM10) sono passate da 2,4 milioni nel 2001 a 8,3 milioni nel 2002 e a 11,8 milioni nel 2003; le richieste di estratto contributivo da 563 mila nel 2001, a 2,3 milioni nel 2002 e a 3,8 milioni nel 2003; le iscrizioni dei collaboratori domestici da 11 mila nel 2001, a 256 mila nel 2002 e a 791 mila nel 2003. Nel 2003 sono state poi effettuate oltre un milione di consultazioni (on line e tramite Call center) dello stato delle domande di pensione e delle prestazioni non pensionistiche.

Si consolida il ruolo del portale del cittadino "www.italia.gov.it". Nel giugno 2002 è stato aperto al pubblico. Nel 2003 è più che raddoppiata l'offerta di contenuti e di servizi presenti. Attualmente il portale raggiunge oltre 4500 informazioni e servizi disseminati in circa 150 siti di enti ed amministrazioni centrali e locali. Offre inoltre una serie di sezioni tematiche finalizzate a risolvere specifiche esigenze quali la ricerca tra i circa 900 moduli disponibili o l'immediata individuazione e fruizione degli adempimenti effettuabili on line, oppure sezioni destinate a particolari classi di utenza. Gli accessi sono circa 150 mila al mese.

Prosegue la sperimentazione, da Dicembre 2002 in alcune province, del portale per i servizi alle imprese "www.impresa.gov.it", che consente di inviare la richiesta d'iscrizione o di variazione dei dati anagrafici e di gestire sia la propria situazione assicurativa e previdenziale sia quella dei dipendenti.

Alcuni servizi in rete ottengono riconoscimenti a livello europeo. Per il premio "e-Europe awards 2003" sono stati selezionati 7 progetti: servizi integrati alle imprese; Polisweb (progetto pilota presso il Tribunale di Bologna per l'accesso alle informazioni di pertinenza degli avvocati contenute nei registri di cancelleria); lo sportello telematico dell'automobilista per la registrazione dei veicoli; STRADA (sistema di transito doganale automatizzato); eJPA - eJustice punto di accesso; TELEMACO per la registrazione elettronica alle Camere di commercio delle imprese; Italia.gov.it - Portale Italiano per il cittadino. Lo sportello telematico dell'automobilista è stato premiato con menzione speciale nella sezione dedicata ai migliori esempi di cooperazione tra amministrazioni pubbliche. Il caso è stato anche ripreso come *best practice* per la riorganizzazione del *back office* in uno studio effettuato per incarico della Commissione europea dal Danish Technological Institute nel gennaio 2004.

Nonostante questi elementi positivi, permangono alcuni ostacoli al pieno sviluppo dei servizi in rete.

Il riconoscimento sicuro ed univoco dell'utente. La diversità di codici e di password, per modalità di accesso e per amministrazione, rimane una delle principali criticità alla diffusione dei servizi on line. Su 178 servizi on-line erogati da 36 amministrazioni il 53% (in termini assoluti 95) richiede una qualche forma di autenticazione dell'utente. Le principali modalità di autenticazione e certificazione sono PIN code e password (30%), user-Id e password (30%) e codice fiscale e password (25%). Questa criticità potrà essere notevolmente ridotta e superata con la diffusione della carta nazionale dei servizi.

La mancata estensione a tutti gli ambiti territoriali dei servizi già erogati. Ad esempio attraverso il sito del Ministero dei beni culturali è possibile collegarsi a servizi, effettuati da terzi, che offrono la prenotazione dei biglietti e la prevendita, mediante carta di credito, per solo 32 musei. A questo servizio si aggiungono quelli resi disponibili da singole Soprintendenze e da singoli musei, con una copertura comunque complessivamente modesta.

L'insufficiente accessibilità ai disabili e a nuovi strati di popolazione. Nell'anno europeo del disabile sono aumentate le iniziative per favorire la fruizione dei servizi erogati dalla PA nei confronti di tutti i cittadini, attraverso l'abbattimento di barriere informatiche e l'adeguamento del posto e delle modalità di lavoro. A marzo è stato presentato al Parlamento, il libro bianco "Tecnologie per la disabilità: una società senza esclusi" da parte della Commissione interministeriale sullo sviluppo e l'impiego delle tecnologie dell'informazione per le categorie deboli o svantaggiate e presso il CNIPA è stata istituita una segreteria tecnico-scientifica di supporto alle attività della Commissione. Nell'anno sono stati definiti la metodologia di progettazione, realizzazione e valutazione dell'accessibilità dei siti internet, il testo di legge sull'accessibilità e la determinazione delle regole tecniche per la realizzazione e valutazione dei siti e delle applicazioni informatiche accessibili (legge approvata, in via definitiva, all'unanimità dal Senato il 17 dicembre 2003). Inoltre sono stati forniti contributi per la stesura del manuale

per la qualità dei siti web culturali pubblici, nell'ambito del progetto europeo Minerva coordinato dal Ministero dei Beni Culturali italiano, e per rendere accessibili ai disabili i siti web della Camera dei Deputati, dei Ministeri del Lavoro e della politiche sociali, della Salute e degli Affari esteri, delle Procure e dei servizi di home banking tramite la mediazione dell'Associazione Bancaria Italiana.

c. I sistemi trasversali e di funzionamento delle amministrazioni

Si conferma la notevole crescita delle reti intranet. Quarantanove amministrazioni su cinquantadue sono provviste di una intranet (nel 2002 erano quaranta) principalmente utilizzata per accedere ad internet, alla posta elettronica, alle basi dati interne, e per la condivisione della documentazione e per la circolarità delle informazioni. Si cominciano a rilevare anche servizi centralizzati di tipo informativo ed applicativo e di supporto alle attività istituzionali.

Cresce notevolmente l'utilizzo della posta elettronica. Il numero di messaggi elettronici scambiati all'esterno delle amministrazioni è stato di oltre 164 milioni mentre quelli scambiati all'interno di oltre 144 milioni, entrambi con un incremento nettamente superiore al 50% rispetto al 2002. Tale crescita è destinata a proseguire a ritmi ancora più elevati a seguito dell'approvazione da parte del Consiglio dei Ministri dello schema di DPR che riconosce validità giuridica ai documenti trasmessi per posta elettronica.

Un andamento inferiore al previsto ha avuto la diffusione del protocollo informatico. Solo il 30% circa delle aree organizzative omogenee risulta essere gestito con sistemi di protocollo. Il livello di copertura è maggiore negli enti (62%) rispetto alle amministrazioni centrali (8%). La percentuale di documenti protocollati elettronicamente rappresenta il 33,4% del totale.

La massima diffusione dei sistemi di supporto all'autoamministrazione rimane confinata ad alcune problematiche (personale e contabilità). Nell'ambito del personale i servizi più informatizzati riguardano il trattamento economico e la gestione delle presenze/assenze. Circa il 40% delle amministrazioni ha informatizzato parzialmente la gestione "obiettivi e valutazione" nonché la "formazione e competenze". Nell'area contabile il servizio più diffuso è quello per la gestione finanziaria. Il 60% delle amministrazioni ha sistemi per la gestione dei fornitori e delle gare e concorsi. Il 23% dei sistemi sono tra loro integrati (ERP) specialmente nell'ambito delle risorse umane e finanziarie. Iniziano timidamente ad essere adottate modalità di acquisizione di servizi attraverso ASP (in particolare la gestione contratti e fornitori). I maggiori interventi nell'anno si registrano nella realizzazione di sistemi per la gestione del personale e per la gestione della contabilità finanziaria, legati all'adozione, da parte delle Amministrazioni centrali, del sistema di contabilità generale (SICOGE) distribuito dal Ministero dell'economia e delle finanze, e nell'integrazione dei sistemi con il passaggio a sistemi ERP.

d. Patrimonio applicativo e informativo

Si conferma il crescente utilizzo dei linguaggi evoluti. Pur con la cautela necessaria nell'interpretazione dei dati forniti dalle amministrazioni, si rileva che il 74% del patrimonio complessivo (372 mila KLOC e 759 mila punti funzione) è ormai costituito da linguaggi cosiddetti evoluti, in coerenza con il crescente numero di iniziative improntate allo sviluppo di applicazioni *web-based*.

È in espansione l'utilizzo dei software *open source*. Il 54% delle amministrazioni (18 amministrazioni centrali e 10 enti) comincia ad utilizzare soluzioni *open source* per i propri sistemi, rispetto al 42% del 2002. Queste soluzioni sono però ancora marginali e stentano ad affermarsi in ambito diverso dall'impiego come web server e sistemi operativi.

Cresce l'utilizzo del linguaggio XML. Nell'ambito delle nuove applicazioni il linguaggio XML permette di condividere le modalità di rappresentazione dei dati e di associare ad essi metainformazioni. La possibilità di condivisione dei dati tramite XML abiliterà l'integrazione dei contenuti e l'interoperabilità tra i sistemi informativi basati sul web.

Si registra una crescita della dimensione del patrimonio informativo rispetto allo scorso anno: +61% nelle amministrazioni centrali e +137% negli enti. Alla crescita della dimensione delle basi dati si aggiunge una leggera diminuzione della loro numerosità. In particolare

aumentano le basi dati con una dimensione superiore ai 100 Gigabyte (92 contro 63 del 2002), mentre diminuiscono lievemente quelle inferiori a 20 Gigabyte: da 1.108 nel 2002 a 1.054. Risulta in crescita il patrimonio informativo condiviso, sia tra pubbliche amministrazioni (PAC e PAL) sia con altri soggetti attraverso internet. Attualmente sono accessibili dall'esterno delle singole amministrazioni 337 basi dati, pari a 14 Terabyte, mentre nel 2002 erano 310, pari a 7 Terabyte. Il patrimonio informativo continua a rimanere concentrato in pochi settori, quali quelli della previdenza, del fisco e del territorio, e permane la frammentazione nell'area dell'autoamministrazione nonché dei trasporti e infrastrutture. Solo di recente le amministrazioni cominciano a prestare attenzione alla valorizzazione dell'ingente patrimonio informativo costituito dai dati detenuti e gestiti. Scarsa ancora l'attenzione alla qualità dei dati: solo 7 amministrazioni dichiarano di avere nominato un responsabile della qualità dei dati, 18 dichiarano di aver effettuato attività di miglioramento.

e. La sicurezza informatica e delle telecomunicazioni e la privacy

Per quanto riguarda la sicurezza le iniziative non appaiono ancora in complesso sufficienti a coprire tutte le amministrazioni. Infatti:

- il 23% dichiarano di aver nominato il Consigliere Tecnico per la sicurezza ICT, secondo quanto previsto dal DPCM del 16 gennaio 2002;
- il 46% dispongono di un apposito centro di gestione;
- il 48% hanno elaborato un'analisi del rischio o hanno effettuato l'autovalutazione dell'adeguatezza dei sistemi di gestione;
- il 50% hanno effettuato l'autodiagnosi del livello di adeguatezza dei sistemi di gestione;
- il 71% dichiarano di possedere procedure per l'aggiornamento degli antivirus.

Per quanto riguarda la privacy: 34 amministrazioni dispongono di procedure e strumenti per il trattamento dei dati personali mentre 32 di quelli per il trattamento dei dati sensibili.

f. Infrastruttura di base

Crescono le postazioni di lavoro informatizzate. Il 91% dei dipendenti informatizzabili⁹ è dotato di un PC (nel 2002 l'87%). Il minor livello di copertura (60%) si registra nella periferia di alcune amministrazioni (Ministero per la salute, Ministero per i beni e le attività culturali). Cresce il numero dei portatili (da circa 41 mila a 50 mila) utilizzati prevalentemente da categorie di dipendenti con elevata mobilità (magistrati, personale dedicato alla sicurezza sul territorio, alla ricerca e alla didattica). Crescono le postazioni connesse in rete locale. Nelle amministrazioni centrali passano dal 72% circa del 2002 al 74%, nonostante la cessione alle scuole di oltre 21 mila PC del MIUR. Complessivamente la percentuale di connessione alle reti locali è pari al 76%. Crescono le postazioni connesse in rete geografica (dal 59% del 2002 al 67%). L'estensione della Rete Unitaria ha consentito inoltre di acquisire una maggiore disponibilità di banda (da 5 Gbps del 2002 a 9 Gbps). Il 10% delle postazioni ha una connessione ad alta velocità. Iniziano ad essere utilizzate le tecnologie *wireless* per la connettività in rete delle postazioni.

Significativa la crescita del numero di personal computer collegati ad internet anche se permane un notevole divario tra amministrazioni centrali ed enti pubblici. Negli enti il rapporto tra il numero dei personal computer con accesso ad internet e il numero totale dei personal computer passa dal 73% circa dello scorso anno al 77% del 2003, mentre nelle amministrazioni centrali lo stesso rapporto passa dal 21% circa al 27%.

Si conferma il processo di concentrazione e consolidamento dei mainframe e inizia quello dei dipartimentali a vantaggio di una maggiore efficienza gestionale e delle capacità di elaborazione e memorizzazione. Per i mainframe diminuisce il loro numero (-11%), cresce la loro potenza di calcolo (24%) e la loro capacità di memorizzazione (44%). Per i dipartimentali

⁹ Non sono considerati "informatizzabili" quei dipendenti le cui attività, non avendo caratteristiche amministrative, non rientrano negli obiettivi di informatizzazione.

il numero complessivo è sostanzialmente stazionario (4%) e cresce la loro capacità di memorizzazione (20%). In particolare negli enti diminuisce la loro numerosità (-7%) e cresce la loro capacità di memorizzazione (84%). Quest'ultimo fenomeno ha varie chiavi di lettura come il riaccentramento funzionale e gestionale, a seguito del forte sviluppo dei servizi in rete, e la spinta a razionalizzare le basi di dati.

g. Organizzazione dell'ICT

Nei casi di accorpamenti e fusioni delle unità organizzative non si è, in genere, ancora raggiunta l'integrazione dei sistemi informativi preesistenti, che rimangono ancora separati e gestiti in modo autonomo da ciascuna partizione organizzativa preesistente.

Il numero di addetti ICT è stazionario, sia in numero assoluto, sia in rapporto al numero dei dipendenti informatizzabili. Dopo una crescita registrata nel 2002, diminuisce il tempo dedicato alla formazione. Per gli informatici l'attuale tempo dedicato appare appena sufficiente a mantenere le conoscenze già acquisite, ma inadeguato a creare nuove risorse qualificate. Per gli utenti, invece, sebbene sia aumentato il numero di allievi, il tempo di formazione non appare essere ancora sufficiente a garantire conoscenze di base e competenze necessarie a supportare i temi della gestione del cambiamento organizzativo e dell'analisi e della reingegnerizzazione dei processi di servizio.

Ancora poco significativo l'utilizzo di procedure informatizzate per il governo delle attività d'avanzamento progettuale, per il controllo e monitoraggio dei fornitori. Analoghe considerazioni riguardano la disponibilità di strumenti per la gestione del patrimonio tecnologico (*asset management*).

h. Spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica

L'impegno di spesa complessivo diminuisce, rispetto al 2002, dell'8,9% (in valore assoluto di -175,4 milioni di euro). Diverse sono le cause:

- la Finanziaria 2003 ha ridotto le disponibilità finanziarie sui capitoli destinati alle spese di esercizio;
- i tempi di acquisizione di beni e servizi si sono allungati a seguito dell'abbassamento del limite di spesa per la trattativa privata;
- il commissariamento dei principali enti previdenziali, ha provocato un rallentamento degli investimenti;
- la ritardata attivazione contrattuale a seguito di ricorsi presentati da fornitori dopo l'aggiudicazione di una gara (ad es. il Ministero dell'istruzione).

L'impegno di spesa delle amministrazioni centrali è stato di 1.354,5 milioni di euro (-8% rispetto al 2002) segnando un ritorno al 2001 quando la spesa era diminuita del 9%. Questo andamento alternato delle variazioni di spesa degli ultimi anni è dovuta principalmente ai notevoli acquisti effettuati nel 2000 e nel 2002 dall'Arma dei Carabinieri e nel 2002 dalla Guardia di finanza. La diminuzione degli impegni di spesa è stato in parte compensato dalla notevole espansione della spesa del Ministero dell'interno (70,7 milioni di euro +106% sul 2002).

Gli enti pubblici non economici hanno speso 445,3 milioni di euro (-12% rispetto al 2002). Su tale diminuzione hanno inciso fortemente la contrazione degli impegni da parte di IPOST, di ISTAT e AGEA. Rispetto agli ultimi anni la spesa degli enti è in diminuzione in particolare dopo il picco dell'anno 2000 dovuto alla espansione della spesa dell'INAIL nel biennio 1999 e 2000 e dell'ISTAT nel 2000, per le esigenze derivanti dal censimento della popolazione.

La spesa, destinata agli investimenti e alle attività di sviluppo, è diminuita del 16% circa rispetto al 2002 (in valore assoluto di 163,8 milioni di euro) con una diminuzione di 155 milioni nelle sole amministrazioni centrali. La spesa destinata alla manutenzione e alla gestione è, invece quasi stazionaria (-1,3%, in valore assoluto -11,7 milioni di euro).

La diminuzione ha riguardato tutte le principali componenti della spesa ICT: -16% circa hardware e software di base; -13% software; - 25% servizi.

Circa il 66% dell'intero volume di spesa è acquisito attraverso la trattativa privata (+1,2% rispetto al 2002). Questo dato è fortemente influenzato dai contratti e dalle convenzioni con le società di proprietà pubblica (SOGEI, ACI informatica, ICE IT e CONSIP). Infatti depurando i dati da quest'ultime la trattativa privata passa nelle amministrazioni centrali da circa il 68% al 53% e negli enti passa dal 58% al 51%. La gara, per tutte le amministrazioni, rappresenta, invece, il 22% (anche in questa modalità la percentuale depurata è pari al 28% per le amministrazioni centrali e al 37% per gli enti). Le altre modalità, convenzione centrale acquisti e spese in economia, rappresentano, per tutte le amministrazioni, il restante 12% circa.

Il 28% circa della spesa complessiva è stata sostenuta per l'avanzamento dei progetti nuovi od in corso mentre circa il 22% è stato destinato alla manutenzione evolutiva. Più evidente nelle amministrazioni centrali la modalità di operare per progetti. La maggior parte dei progetti ha una spesa inferiore ai 2 milioni di euro, mentre 58 superano questa soglia e rappresentano il 66% della spesa destinata ai progetti.

1.5 Guida alla lettura

La Relazione è redatta sulla base dei dati e delle relazioni forniti da 52 amministrazioni (27 amministrazioni centrali e 25 enti pubblici non economici).

Il documento è suddiviso in due parti.

La prima parte (capitoli da 1 a 6) fornisce un quadro generale sullo stato dell'informatizzazione nella pubblica amministrazione nonché delle viste dettagliate sui seguenti quattro specifici argomenti:

- lo stato di attuazione degli obiettivi di legislatura;
- il livello d'informatizzazione riscontrato nelle amministrazioni pubbliche, in termini di infrastruttura di base, connettività ed interoperabilità, servizi di back-office e di funzionamento, patrimonio applicativo ed informativo;
- l'organizzazione della struttura organizzativa preposta alla gestione del sistema informatico e gli strumenti e le procedure utilizzate;
- la spesa informatica sostenuta.

La seconda parte (capitoli 7 e 8) riporta le tavole di dettaglio, per amministrazione, delle principali variabili oggetto d'indagine e degli indicatori per gli anni 2002 e 2003.

Nelle tabelle e nelle tavole statistiche sono stati utilizzati i seguenti segni convenzionali:

- la linea (-) quando il fenomeno non esiste o quando il fenomeno esiste ed è rilevato, ma i casi non si sono verificati (il valore è uguale a zero);
- i quattro puntini (....) quando il fenomeno esiste, ma i dati non stati resi disponibili dall'amministrazione;
- i due puntini (..) per i numeri che non raggiungono il valore minimo considerato, pur con l'usuale arrotondamento. Ad esempio se consideriamo come valore minimo 0,01, il valore 0,004 sarà rappresentato da due puntini, mentre il valore 0,006 sarà rappresentato da 0,01;
- la casella vuota () per i fenomeni non rilevati nell'anno.

2 OBIETTIVI DI LEGISLATURA

Come già detto in premessa, il Comitato dei Ministri per la Società dell'informazione, il 31 maggio 2002, ha fissato nelle "Linee guida del Governo per lo sviluppo della società dell'informazione nella legislatura", i dieci obiettivi da realizzare.

Di seguito, si riporta per ciascun obiettivo una scheda sintetica che fornisce il dominio di riferimento, il dominio osservato, la misurabilità, la fonte utilizzata, il valore dell'indicatore al 31 dicembre 2003, quello al 31 dicembre 2002, il valore iniziale stimato 2001 e il valore dell'obiettivo programmato per il 2003, nonché, eventuali osservazioni e commenti.

2.1 Servizi online prioritari

Scheda obiettivo 1- Tutti i servizi prioritari disponibili online

Dominio di riferimento	Intera PA				
Dominio di osservazione	Pubblica amministrazione centrale				
Misurabilità	Sì				
Fonte	Responsabili dei sistemi informativi				
Finalità	Rendere disponibili a cittadini e imprese un primo nucleo di 80 servizi essenziali, erogati dalla maggior parte delle amministrazioni pubbliche locali e centrali. Accelerare la disponibilità in rete dell'insieme dei servizi forniti dalle pubbliche amministrazioni				
Indicatore	Percentuale di servizi prioritari attivati (per almeno il 50% dei cittadini)	Valore iniziale	Valore di stato		Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2003
		5%	41%	49%	40%
Osservazioni	Degli 80 servizi prioritari: 28 sono erogati in esclusiva dalla PAC, 9 sono misti (PAC-PAL), 3 sono comuni (PAC e PAL) e 40 sono erogati in esclusiva dalla PAL				
Commenti	L'obiettivo, limitatamente alla pubblica amministrazione centrale, è stato raggiunto.				

Il primo obiettivo di legislatura ha identificato ottanta servizi essenziali, per i cittadini e le imprese, da erogare entro la fine della legislatura attraverso internet. Di questi servizi 37 sono riconducibili, completamente o in parte, alla pubblica amministrazione centrale (PAC). In particolare 19 sono rivolti ai cittadini e 18 alle imprese. Alcuni di questi ultimi servizi non sono di esclusiva competenza della PAC, ad esempio:

- prenotazioni mostre, musei e teatri;
- informazioni su eventi ed impianti sportivi;
- iscrizioni scolastiche e pagamento tasse;
- servizi scolastici (mense e trasporti);
- finanziamenti agli studi (assegni sociali, borse di studio);
- incontro domanda e offerta di lavoro;
- richiesta sussidi di disoccupazione;
- finanziamenti per agricoltori;
- richiesta sgravi previdenziali.

La situazione al 31 dicembre 2003 evidenzia che 18 servizi prioritari (nel 2002 erano 15) sono disponibili online, undici lo sono solo parzialmente, poiché o limitati ad una parte del processo d'erogazione (ad esempio la richiesta di bollettini di pagamento online per l'iscrizione dei collaboratori domestici e non il pagamento dei relativi contributi) o confinati ad ambiti specifici (ad esempio il servizio di prenotazione delle mostre, musei e teatri limitato a soli 32 musei). Rispetto allo scorso anno si evidenzia la completa disponibilità di tre nuovi servizi (vedi Tabella 1 e Tabella 2) e l'accresciuto utilizzo di quelli già disponibili (vedi paragrafo 7.10 servizi online). In particolare si segnala la trasmissione del modello DM/10-INPS, che ha registrato un incremento del 42%, passando da 8,3 milioni del 2002 a 11,8 milioni nel 2003, e le visure

catastali che sono passate da 8,7 milioni nel 2002 (36% di quelle complessive) a 12,4 milioni (45% delle visure complessive).

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Tabella 1 Stato dei servizi prioritari per i cittadini, anno 2002- 2003

SERVIZIO AI CITTADINI	DISPONIBILITÀ 2002	DISPONIBILITÀ 2003
1-Pagamento contributi collaboratori domestici	parziale	parziale
INPS - La registrazione di ogni nuovo rapporto di lavoro può essere effettuata inserendo i dati in un'apposita sezione del sito dell'Istituto. Il pagamento dei contributi può essere effettuato, tramite appositi bollettini postali inviati dall'Istituto ai datori di lavoro, presso gli uffici postali. È possibile richiedere online il duplicato dei bollettini. Il servizio è da considerarsi ancora parziale non essendo possibile effettuare il pagamento online. Nel corso dell'anno sono state effettuate 791 mila richieste di iscrizione (nel 2002 256 mila)		
2-Prenotazione mostre, musei, teatri	parziale	parziale
Ministero per i beni e le attività culturali - Dal sito web del Ministero è possibile collegarsi a servizi, effettuati da terzi, che offrono la prenotazione dei biglietti e la prevendita, mediante carta di credito, di 32 musei (tra questi la Galleria Borghese di Roma, il Palazzo reale di Napoli, il Museo egizio di Torino e la Torre di Pisa, la basilica di S. Apollinare in Classe). È inoltre possibile acquistare biglietti per mostre (Bassano del Grappa e Possano "Capolavori di Canova mai esposti in Italia" e a Napoli "Artecard"). A questi servizi si aggiungono quelli resi disponibili dalle singole Soprintendenze e dai singoli musei. Il servizio ha una copertura complessiva relativamente modesta in quanto i musei statali sono oltre 500.		
3-Consultazione cataloghi e documentazione archivi di Stato	parziale	parziale
Ministero per i beni e le attività culturali - Attualmente è possibile solo la consultazione in rete della guida generale degli Archivi di Stato, degli elenchi alfabetici aggiornati dei complessi documentari conservati presso gli Archivi di Stato mentre non è possibile la consultazione della documentazione.		
4-Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi	totale	totale
Ministero per i beni e le attività culturali - Più di 1.900 biblioteche italiane sono collegate al Servizio Bibliotecario Nazionale. Il servizio SBN-online offre la possibilità, con l'utilizzo di strumenti di ricerca multipla, di trovare e localizzare uno specifico libro in un catalogo comune (indice SBN che contiene circa 8 milioni di record) e nei cataloghi dei musei, degli archivi e delle biblioteche straniere. È disponibile un servizio di prenotazione online dei testi per tutte le biblioteche italiane (prestito interbibliotecario). L'ISTAT - Catalogo dei prodotti (volumi statistici) - Il servizio permette la ricerca dei prodotti online e download dei medesimi (nel 2003 sono state effettuate 600 richieste); Consultazione Catalogo biblioteca - Il servizio permette la ricerca per autore, titolo e soggetto (nel 2003 sono state effettuate 5 mila ricerche). La Corte dei conti, l'ENEA, l'ICE l'INEA, l'INPS, l'IIMS, la SSPA hanno reso disponibile la consultazione del catalogo, dei bollettini e dei periodici. L'IIMS e la SSPA hanno reso disponibile, anche, la richiesta delle proprie pubblicazioni.		
5-Pagamento tasse (F24)	totale	totale
Agenzia delle entrate - Il servizio consente, tramite il modello F24, il pagamento delle imposte sui redditi, delle imposte di registro e dei contratti di locazione. Il pagamento può essere effettuato sia tramite "Fisconline" sia tramite il servizio "Entratel". Nel primo caso il cittadino e gli intermediari possono direttamente compilare il modello F24 ed effettuare il pagamento online delle imposte. Per entrambi i servizi è necessario essere titolari di un conto corrente presso una delle banche che hanno stipulato con l'Agenzia una specifica convenzione. Il numero dei pagamenti effettuati nel 2003 tramite "Fisconline" sono stati 48 mila mentre quelli effettuati tramite "Entratel" sono stati 118 mila.		
6-Dichiarazione dei redditi	totale	totale
Agenzia delle entrate, INPS e INPDAP - Tramite il servizio "Fisconline" ed "Entratel" l'Agenzia consente ai cittadini, che hanno richiesto il pin code e la password di accesso al servizio (nel 2003 468 mila) e a quelli che si rivolgono ad intermediari abilitati (nel 2003 143 mila intermediari), di presentare le dichiarazioni dei redditi. Nell'anno 2003 sono pervenute complessivamente con il servizio "Fisconline" 910 mila (nel 2002 639 mila) dichiarazioni dei redditi (Unico persone fisiche e modelli 730), mentre con il servizio "Entratel" sono state trasmesse 26,1 milioni di dichiarazioni (nel 2002 27 milioni). L'INPS e l'INPDAP forniscono ai Centri di assistenza fiscale (CAF) un servizio di trasmissione dei modelli 730/4 per gli iscritti ed i dipendenti. Nel 2003 all'INPS sono stati trasmessi 3,9 milioni di modelli (3,5 milioni nel 2002) mentre all'INPDAP ne sono stati trasmessi 1,1 milioni (500 mila nel 2002).		
7-Pagamento tasse automobilistiche	parziale	totale
ACI - L'Ente offre la possibilità di calcolare l'importo del bollo e di effettuare il pagamento mediante carta di credito. Il servizio è attivo solo per i residenti nelle regioni e nelle province autonome convenzionate: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Province Autonome di Bolzano e di Trento e Umbria dal 2003). Nell'anno sono stati pagati, tramite il servizio online Bollonet, 129 mila tasse automobilistiche (100 mila nel 2002) e 15 mila tramite telefono con il servizio Telebollo. Le tasse automobilistiche pagate attraverso le varie modalità sono state 14,8 milioni.		
8-Informazioni su eventi e impianti sportivi	parziale	parziale
Ministero per i beni e le attività culturali - Sul sito del Ministero è presente una sezione dedicata allo sport dove sono pubblicate informazioni relative ad alcuni grandi eventi (Olimpiadi invernali, Mondiali di calcio, programmi internazionali di promozione, ...) e al programma di Governo sullo sport. Sono inoltre presenti i collegamenti ai siti delle Federazioni sportive internazionali e agli enti di promozione sportiva, mentre non sono disponibili informazioni su impianti sportivi.		
ACI - Sul sito della CSAI, Commissione sportiva automobilistica italiana, presso l'ACI, che esercita i poteri derivanti dalla Federazione italiana automobilismo (FIA federata al Coni), vengono fornite informazioni su gare, regolamenti, scuderie, autodromi e tutto ciò che riguarda il mondo sportivo automobilistico (nel 2003 sono state effettuate 184 mila consultazioni).		