

## XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Tabella 1: Stato dei servizi prioritari per i cittadini, anno 2002- 2003 (continua)

SERVIZIO AI CITTADINI	DISPONIBILITÀ 2002	DISPONIBILITÀ 2003
<b>9-Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie civili</b>	nessuna	nessuna
Ministero dell'interno, Ministero della giustizia.		
<b>10-Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie penali</b>	nessuna	nessuna
Ministero dell'interno, Ministero della giustizia.		
<b>11-Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse</b>	parziale	parziale
Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca. - Per le iscrizioni degli studenti alla prima classe della scuola secondaria superiore è stato attivato, sul sito web del Ministero, un sistema d'iscrizione online che affianca, in via sperimentale e facoltativa, il sistema tradizionale. È stata data pertanto la possibilità, per l'anno scolastico 2003-2004, di comunicare i dati dello studente via internet. L'iscrizione tradizionale non è sostituita da questa nuova modalità ma s'integra con essa, con il vantaggio di evitare la compilazione "a mano" e di utilizzare direttamente i modelli "elettronici" prelevabili dalla sezione (che poi saranno consegnati alla scuola media di frequenza). Coloro che hanno effettuato l'iscrizione online possono seguire da casa l'iter della domanda. I moduli di iscrizioni compilati sono stati nel 2003 circa 5 mila.		
<b>12-Finanziamenti agli studi (assegni sociali, borse di studio...)</b>	nessuno	parziale
Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca - Tutte le informazioni necessarie per il finanziamenti agli studi sono disponibili sul sito <a href="http://universo.murst.it/borse.html">http://universo.murst.it/borse.html</a> . Lo sviluppo del servizio, erogato da una pluralità di soggetti, è legato principalmente ad iniziative territoriali e settoriali.		
<b>13-Servizi scolastici (mense, trasporti..)</b>	non misurabile	non misurabile
Lo sviluppo di questo servizio, erogato da una pluralità di soggetti, è legato principalmente ad iniziative territoriali e settoriali.		
<b>14-Consultazione dati contributivi e rischio assicurato</b>	totale	totale
INPS, IPSEMA, INPDAP, INAIL, ENPALS e IPSEMA- Dai siti web istituzionali degli enti previdenziali è possibile visualizzare l'estratto conto contributivo. I servizi erogati dall'INPS sono disponibili anche per i patronati oltre che per i singoli contribuenti. Nel corso dell'anno 2003 sono stati visualizzati circa 3,9 milioni (nel 2002 2,3 milioni) di estratti contributivi INPS. È inoltre in corso di sperimentazione l'accesso alla posizione contributiva individuale integrata INPS/INAIL/ENPALS. L'INAIL, invece, rende disponibile ai soggetti che hanno in corso una pratica di indennizzo per infortunio o di erogazione di una rendita, l'accesso alle informazioni sui singoli casi di infortunio o rendita.		
<b>15-Passaggio di proprietà automezzi</b>	non misurabile	non misurabile
ACI		
<b>16-Rilascio patente di guida</b>	nessuna	nessuna
Ministero delle infrastrutture e dei trasporti - Sul sito del Ministero sono disponibili solo servizi di tipo informativo.		
<b>17-Incontro domanda-offerta di lavoro</b>	parziale	totale
Ministero del lavoro e delle politiche sociali - Dal sito istituzionale del Ministero è possibile accedere al servizio "E-labor" che consente agli utenti registrati di inserire il proprio curriculum vitae nella banca dati del lavoro e alle aziende le <i>vacancies</i> delle aziende. Consente le attività di incrocio delle richieste e delle offerte tramite i centri per l'impiego, gli sportelli abilitati e le agenzie di mediazione convenzionate.		
<b>18-Richiesta sussidi di disoccupazione</b>	nessuna	parziale
INPS - sul sito dell'Istituto è possibile prelevare il modello per la richiesta di sussidi. Presto sarà possibile anche trasmetterlo telematicamente.		
<b>19-Richiesta assicurazione infortuni per i lavoratori domestici</b>	parziale	totale
INAIL -L'Istituto consente la trasmissione dell'autocertificazione per l'iscrizione all'assicurazione infortuni per i lavoratori domestici; il servizio è erogato attraverso patronati e associazioni di categoria. Nel corso dell'anno sono state effettuate 26 mila autocertificazioni su 1,8 milione		

## XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Tabella 2: Stato dei servizi prioritari per le imprese, anno 2002- 2003

SERVIZIO ALLE IMPRESE	DISPONIBILITÀ 2002	DISPONIBILITÀ 2003
<b>20-Richiesta assegnazione partita IVA</b>	<b>totale</b>	<b>totale</b>
Agenzia delle entrate - I servizi "Entratel" (per gli intermediari) e "Fisconline" (per cittadini e imprese) di effettuare tutti gli adempimenti necessari all'apertura della partita IVA (inizio attività) e le operazioni successive di variazione e cessazione attività. Dal luglio 2000 è attivo il servizio su "Entratel" mentre da gennaio 2003 quello su "Fisconline". Nell'anno sono pervenute tramite "Entratel" 198 mila richieste di assegnazione (99 mila nel 2002), mentre tramite "Fisconline" oltre 3 mila richieste.		
<b>21-Visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda</b>	<b>parziale</b>	<b>parziale</b>
INPS e INAIL - Dall'interno della sezione del sito "e-INPS" è disponibile per i patronati il servizio di consultazione dell'Anagrafica unica. Nell'anno 2003 sono state effettuate 811 mila consultazioni (nel 2002 257 mila. All'interno dell'area riservata "Punto Cliente", del sito INAIL, è possibile consultare e stampare un prospetto dei dati anagrafici dell'azienda. Nell'anno sono state effettuate circa 56 mila consultazioni (50 mila nel 2002).		
<b>22-Visure catastali (terreni, immobili)</b>	<b>totale</b>	<b>totale</b>
Agenzia del territorio - il servizio "SISTER" consente l'accesso alle banche dati catastali e l'individuazione, su una banca dati centrale (aggiornata periodicamente), degli elementi necessari per richiedere la visura anche in mancanza di dati precisi. Le attuali funzionalità permettono: la ricerca dei dati relativi ad una provincia, l'interrogazione delle rendite, la situazione di terreni e fabbricati, gli estratti di mappa, i punti fiduciali, la ricerca degli atti a carico di un soggetto e/o immobile, la visualizzazione delle note di trascrizione. Al servizio possono accedere le amministrazioni pubbliche, gli enti privati e le categorie professionali (quali notai, ingegneri, architetti, geometri, previa stipula di un'apposita convenzione e versamento di un canone annuo). Nel corso dell'anno sono state effettuate circa 12,4 milioni di visure catastali (45% di quelle complessive). Nel 2002 ne furono effettuate 8,6 milioni pari al 36%. ). Le visure ipotecarie effettuate nel 2003 sono state 9,1 milioni, pari al 42% di quelle complessive.		
<b>23-Finanziamenti per agricoltori</b>	<b>nessuna</b>	<b>parziale</b>
Agenzia per le erogazioni in agricoltura- Attraverso il sito del SIAN è disponibile, per 7 mila utenti abilitati, l'accesso a servizi informativi e di supporto alla gestione dei regimi di premio comunitario in agricoltura.		
<b>24-Finanziamenti con fondi strutturali</b>	<b>nessuna</b>	<b>nessuna</b>
Ministero dell'economia e delle finanze.		
<b>25-Richiesta di visita sanitaria di controllo</b>	<b>parziale</b>	<b>parziale</b>
INPS - L'Istituto ha avviato, nel maggio del 2002, la sperimentazione della trasmissione telematica dei certificati di malattia con circa 100 medici di famiglia ad alcune sedi dell'Istituto. Nel 2003, terminata la sperimentazione, l'Istituto sta lavorando ad uno schema di convenzione quadro con tutti i medici di famiglia (30 mila). La richiesta di visita sanitaria di controllo per le imprese non è stata, ancora, automatizzata.		
<b>26-Richiesta sgravi previdenziali</b>	<b>parziale</b>	<b>parziale</b>
INPS - L'Istituto, in virtù di un protocollo di intesa con le Regioni, eroga le prestazioni mentre l'approvazione dei programmi e la concessione delle agevolazioni sono di competenza esclusiva dei servizi per l'impiego sul territorio. L'INPS, in base alle comunicazioni ricevute, riconosce ai datori di lavoro gli importi spettanti tramite conguaglio sulle dichiarazioni contributive mensili (modello DM10/2), la cui trasmissione online, per aziende e professionisti, è attiva sul portale "e-INPS".		
<b>27-Estratto conto e informazioni situazione previdenziale</b>	<b>totale</b>	<b>totale</b>
INPS - Dal portale "e-INPS" è possibile consultare l'estratto conto.		
<b>28-Calcolo del premio assicurativo INAIL</b>	<b>totale</b>	<b>totale</b>
INAIL - Il servizio consente alle associazioni di categoria: il calcolo del premio (funzione in sperimentazione nel 2003 e rilasciata a gennaio 2004); la visualizzazione e lo scarico delle basi di calcolo per l'autoliquidazione del premio assicurativo (funzione utilizzata nel 2003 da 110 mila ditte su 3,5 milioni); la comunicazione della dichiarazione salari (funzione rilasciata a gennaio 2003 e con la quale sono state trasmesse nel 2003 600 mila dichiarazioni pari al 25% del totale); servizi di consultazione, iscrizione e cancellazione Ditte (nel 2003 sono state effettuate 18.500 operazioni pari al 68% del totale). Quest'ultimo servizio richiede l'uso dei dispositivi di firma digitale.		
<b>29-Estratto conto e informazioni situazione assicurativa</b>	<b>totale</b>	<b>totale</b>
INAIL - Attraverso la sezione "Punto Cliente" del sito dell'Istituto è possibile consultare e stampare il prospetto della situazione contabile dell'azienda. Nell'anno sono state effettuate 89 mila consultazioni (80 mila nel 2002)		
<b>30-Richiesta del certificato prevenzione incendi</b>	<b>nessuna</b>	<b>parziale</b>
Ministero dell'interno - dal 1 luglio 2003, attraverso, è stato avviato un servizio sperimentale (l'URL//www.vigilfuoco.it/prevenzione_online/login.asp) che consente al cittadino di conoscere lo stato dei procedimenti di prevenzione incendi da lui attivati presso uno dei seguenti Comandi provinciali dei Vigili del fuoco: Bologna, Catania, Firenze, Forlì-Cesena, Genova, Livorno, Milano, Perugia, Reggio Calabria, Salerno, Sassari, Venezia.		

Tabella 2: Stato dei servizi prioritari per le imprese, anno 2002- 2003 (continua)

<b>31-Dichiarazione e pagamento IVA</b>	<b>totale</b>	<b>totale</b>
Agenzia delle entrate - I servizi "Fisconline" ed "Entratel" consentono la trasmissione delle dichiarazioni IVA. Il pagamento dell'imposta avviene con la predisposizione del modello F24 e relativa trasmissione telematica. Nell'anno 2003 sono pervenute con il servizio "Fisconline" 54 mila dichiarazioni, mentre con il servizio "Entratel" 3,8 milioni di dichiarazioni.		
<b>32-Dichiarazione dei redditi</b>	<b>totale</b>	<b>totale</b>
Agenzia delle entrate - Tramite i servizi "Fisconline" ed "Entratel" è possibile per le imprese abilitate al servizio e per quelle che si rivolgono ad intermediari, presentare le dichiarazioni dei redditi: modello unico società di capitali, unico società di persone, unico enti non commerciali. Nell'anno sono state trasmesse tramite "Fisconline" 17 mila dichiarazioni (14 mila nel 2002) e tramite "Entratel" 2,1 milioni (2,1 milioni nel 2002).		
<b>33-Pagamento tasse (F24)</b>	<b>totale</b>	<b>totale</b>
Agenzia delle entrate - Tramite i servizi "Fisconline" ed "Entratel" può essere effettuato il pagamento delle imposte. Nel primo caso l'impresa può compilare il modello F24 ed effettuare il pagamento online, mentre nel secondo caso il pagamento avviene tramite intermediario abilitato. Per entrambi i servizi è necessario essere titolari di un conto corrente presso una delle banche convenzionate con l'Agenzia. Nel 2003 il numero dei pagamenti effettuati tramite "Fisconline" sono stati 52 mila mentre quelli effettuati tramite "Entratel" sono stati 28 mila.		
<b>34-Comunicazione variazione partita IVA</b>	<b>totale</b>	<b>totale</b>
Agenzia delle entrate - I servizi "Entratel" e "Fisconline" consentono agli utenti abilitati di effettuare tutti gli adempimenti necessari all'apertura della partita IVA (inizio attività) e le operazioni successive di variazione e cessazione di attività. Nel 2003, attraverso "Entratel", sono pervenute 449 mila comunicazioni di variazione (295 mila nel 2002) e attraverso "Fisconline" oltre 2 mila.		
<b>35-Dichiarazione e pagamento contributi (DM10)</b>	<b>totale</b>	<b>totale</b>
INPS - L'Istituto consente la trasmissione delle denunce DM10/2 utilizzando un'applicazione disponibile sul sito web. A seguito della trasmissione l'Istituto rilascia una ricevuta che attesta la ricezione e successivamente invia una ricevuta per ogni denuncia trasmessa. Il pagamento si effettua tramite il modello F24 (si veda il servizio "pagamento tasse"). Nel 2003 i modelli DM10 trasmessi sono stati 11,8 milioni (8,3 milioni nel 2002).		
<b>36-Dichiarazione doganale</b>	<b>totale</b>	<b>totale</b>
Agenzia delle dogane - Il servizio consente agli operatori economici di effettuare l'invio delle dichiarazioni doganali e intrastat. L'utente per accedere al servizio deve presentare all'Agenzia una richiesta di adesione a seguito della quale sono rilasciate le credenziali di accesso, il software e la documentazione necessaria. Nell'anno sono state trasmesse 3,6 milioni dichiarazioni (circa il 38% di quelle ricevute) mentre quelle trasmesse nel 2002 sono state oltre 2,5 milioni (pari la 28% di quelle ricevute).		
<b>37-Effettuazione denuncia e consultazione dello status pratiche giudiziarie civili</b>	<b>nessuna</b>	<b>nessuna</b>
Ministero dell'interno e Ministero della giustizia		

## 2.2 Carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi.

### Scheda obiettivo 2 - 30 milioni di Carte di identità elettronica e Carte nazionali dei servizi distribuite

Dominio	Cittadini e imprese				
Misurabilità	Si				
Fonte	Per il numero di CIE è stata utilizzato come fonte il Ministero dell'interno				
Finalità	Realizzare un'infrastruttura nazionale per l'identificazione in rete e l'accesso ai servizi mediante la carta di identità elettronica (CIE) e la Carta nazionale servizi (CNS), utilizzate in modo uniforme su tutto il territorio nazionale e per tutta la pubblica amministrazione. Realizzare un documento di identità più sicuro rispetto a quello attualmente rilasciato. Promuovere la diffusione della firma digitale.				
Indicatore		Valore iniziale	Valore di Stato		Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2003
	Milioni di CIE emesse	0,01	0,04	0,04	3,3
	Milioni di CNS emesse	-	-	-	4,7
Osservazioni	Per le CNS le norme necessarie per la sua attivazione sono state emesse il 22 febbraio 2004 dal Consiglio dei Ministri				
Commenti	Il progetto CIE presenta un anno e mezzo di ritardi rispetto agli obiettivi pianificati per la mancanza di fondi necessari per la produzione delle carte.				

La mancanza di fondi necessari alla realizzazione del progetto CIE 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. Il progetto quindi accumula sulle previsioni un ritardo di circa un anno e mezzo.

La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi sono gli strumenti attraverso i quali i cittadini vengono riconosciuti in rete, in modo certo, al fine di usufruire dei servizi erogati per via telematica dalle amministrazioni pubbliche e pertanto necessitano di condizioni di certezza e sicurezza. L'obiettivo fissa in 30 milioni il numero di CIE e di CNS da distribuire entro il 2005.

Il progetto originario della CIE del Ministero dell'interno prevedeva una spesa complessiva di 344 milioni di euro e tre fasi di realizzazione:

- Fase 1 - di sperimentazione da completarsi entro dicembre 2001, con la distribuzione di 100 mila carte a 83 comuni. Questa fase era finalizzata a definire la struttura della Carta e l'infrastruttura di emissione, presso il Ministero dell'Interno, i Comuni ed il Poligrafico dello Stato;
- Fase 2 - di distribuzione di 1 milione di Carte a 160 comuni entro Dicembre 2002. Questa fase era finalizzata a sperimentare i servizi da erogare ai cittadini.
- Fase 3 - di diffusione entro Dicembre 2009, di 40 milioni di carte (8 milioni/anno) per gli 8.104 comuni italiani.

La prima fase di sperimentazione completata nel 2002 con l'emissione di circa 50 mila carte, ha consentito di valutare la complessità del processo di emissione, dalle implicazioni organizzative all'interno dei comuni ai requisiti di formazione per gli operatori coinvolti. A metà ottobre 2002 erano state rilasciate ai cittadini 42 mila carte. Nel 2003 i Ministri interessati hanno dato il via alla seconda fase di sperimentazione per verificare l'utilizzo della carta CIE sia per motivi di pubblica sicurezza sia per identificare il cittadino in rete.

Il 13 maggio 2003 è stato sottoscritto dal Ministro per l'innovazione tecnologica, dal Ministero dell'interno e dalle imprese che rappresentano il mercato europeo delle carte a microcircuito un protocollo d'intesa con la definizione di standard comuni al fine di consentire la piena interoperabilità tra le funzioni

A fine ottobre 2003 si è svolta la gara CONSIP, assegnata all'inizio del 2004, per fornire al Ministero dell'interno i sistemi di supporto per l'erogazione e l'uso della carta d'identità elettronica. La convenzione è divisa in due lotti e il contratto avrà la durata di 12 mesi per entrambi.

Il 6 novembre 2003 è stato approvato il decreto interministeriale, pubblicato sulla G.U. n° 74 del 29 marzo 2004, con l'aggiornamento delle regole tecniche e di sicurezza relative alla carta d'identità e al documento d'identità elettronici. Attualmente (giugno 2004) è in corso di perfezionamento un'ulteriore revisione del decreto interministeriale contenente anche le regole tecniche e di sicurezza della CNS.

Il 20 febbraio 2004 il Consiglio dei Ministri ha approvato il DPR "Regolamento per la diffusione della Carta nazionale dei servizi, a norma dell'articolo 27, comma 8, lettera b), della legge 16 gennaio 2003, n. 3". Il provvedimento definisce le caratteristiche e le modalità per il rilascio della CNS: in attesa della CIE la CNS, infatti, potrà essere rilasciata da qualsiasi PA per consentire ai cittadini di fruire dei servizi da un'unica postazione dotata di lettore (PC) senza doversi recare personalmente nei vari uffici. Il documento conterrà tutti i dati identificativi della persona (nome, cognome, sesso, data e luogo di nascita), codice fiscale e informazioni aggiuntive per permettere di effettuare anche pagamenti informatici.

Sia la CIE che la CNS sono predisposte, a livello tecnologico, secondo quanto previsto dal D.P.R. 445 del dicembre 2000 modificato dal D.Lgs. 10/2002. Quest'ultimo decreto, inoltre, dispone che le istanze e le dichiarazioni inviate per via telematica siano valide quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi.

Per quanto riguarda la CNS è stata avviata la sperimentazione di un primo tipo di carta, all'interno del territorio del Comune di Lecco ("Carta multifunzionale per i servizi al cittadino").

Il protocollo d'intesa firmato il 12 novembre 2002, dal Ministro per l'innovazione tecnologica e dal Presidente della Regione Lombardia, prevede che questa carta sarà presa come riferimento a livello nazionale e definisce i criteri generali cui deve attenersi una pubblica amministrazione che emette la CNS sul territorio.

## 2.3 Firma digitale

### Scheda obiettivo 3- Un milione di dispositivi di firma digitale rilasciati entro il 2003

Dominio	Cittadini e imprese				
Misurabilità	Sì				
Fonte	Asso Certificatori e CNIPA				
Finalità	Diffusione della firma digitale tra cittadini ed imprese.				
Indicatore	Numero di firme digitali rilasciate da certificatori accreditati	Valore iniziale	Valore di stato		Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2003
		...	585.000	1.121.700	1.000.000
Osservazioni	Il valore è stato misurato sulla base del numero dei dispositivi di firma digitale distribuiti dai certificatori abilitati.				
Commenti	L'obiettivo è stato ampiamente raggiunto anche grazie all'entrata in vigore di nuove normative che tendono sistematicamente a introdurre il documento elettronico come unico strumento di lavoro fra pubblica amministrazione, imprese e cittadini.				

L'obiettivo è stato raggiunto e sono in aumento le iniziative per favorire l'espansione della firma digitale. I principali soggetti che utilizzano la firma digitale sono le imprese, alcuni funzionari della pubblica amministrazione centrale ed i notai.

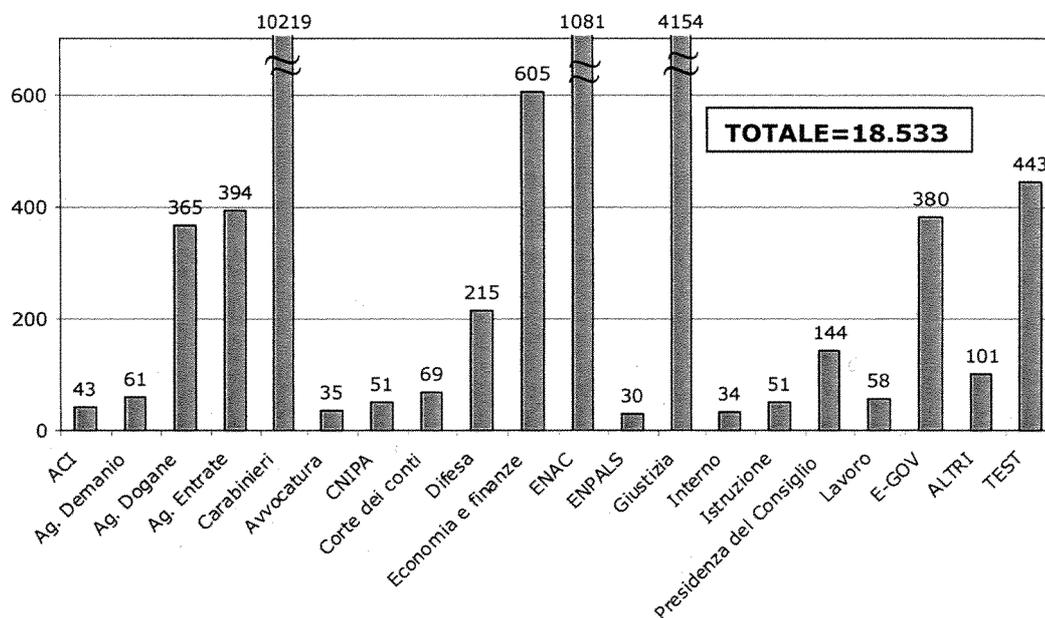
Per le imprese l'utilizzo della firma digitale è divenuto un obbligo per gli adempimenti di legge con il Registro delle Imprese, che garantisce procedure uniformi su tutto il territorio nazionale, oltre che una maggiore rapidità nel procedimento. Questo determina per le aziende un risparmio (per archiviazione, spedizione, spostamenti, ecc.), stimato da Unioncamere in oltre 260 milioni di euro l'anno. Nel solo 2003 le Camere di commercio, gli ordini professionali e le associazioni di categoria hanno rilasciato 590 mila certificati di firma digitale, più del doppio di quelli rilasciati l'anno precedente (278 mila).

Per la pubblica amministrazione centrale: l'Arma dei carabinieri ne utilizza oltre 10 mila per gli aggiornamenti del libro matricola dei Comandi di stazione; il Ministero dell'economia e delle finanze ne ha assegnate oltre 2 mila per il mandato informatico di pagamento e sta sperimentando l'utilizzo per l'attività prelegislativa della Ragioneria generale dello Stato e per il protocollo informatico; il Ministero della giustizia ha assegnato ai propri funzionari oltre 4 mila dispositivi per il processo telematico. A questi utenti si aggiungono la Presidenza del Consiglio dei Ministri, il Ministero dei beni culturali e l'Ente nazionale dell'aviazione civile che la utilizzano anche come carte di identificazione personale.

A questi utilizzatori si sta aggiungendo il Consiglio nazionale forense che si accinge a distribuire oltre 130 mila dispositivi di firma agli avvocati iscritti. L'uso spazierà dal processo telematico allo scambio di documenti processuali con i tribunali e con i legali delle parti.

Tra le nuove iniziative si segnala uno studio, nell'ambito della sanità, per l'invio telematico dei referti e delle cartelle cliniche tra ospedali, ASL e medici di base, presso i quali si potranno ritirare i documenti senza dover tornare nelle strutture pubbliche.

Figura 1: Certificati rilasciati dal CNIPA, a tutto il 2003



Fonte: elaborazioni CNIPA

## 2.4E-procurement

### Scheda obiettivo 4- 50% della spesa per beni e servizi tramite e-procurement

Dominio	Intera PA				
Misurabilità	Sì				
Fonte	Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA – Ministero dell'Economia e delle finanze				
Finalità	Razionalizzare la spesa di beni e servizi della Pubblica amministrazione. Semplificare i processi di acquisto.				
Indicatore	Volume di spesa per acquisti di beni e servizi della P.A. attraverso strumenti di e-procurement (valori espressi in milioni di euro)	Valore iniziale	Valore di stato		Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2003
		293	1.044	1.959	3.000
Osservazioni	La misura è stata effettuata sulla spesa transata nell'anno, cioè il valore degli acquisti effettuati dalla pubblica amministrazione attraverso il sistema delle convenzioni CONSIP.				
Commenti	Per effetto della nuova legge finanziaria a decorrere dal 1° gennaio 2004, tutte le amministrazioni pubbliche possono decidere se continuare ad utilizzare o meno le convenzioni bandite dalla CONSIP, ovvero possono utilizzarne i parametri di prezzo-qualità per l'acquisto di beni e servizi comparabili con quelli oggetto delle convenzioni.				

Nella misurazione di questo obiettivo si tiene conto solo degli acquisti effettuati tramite la Centrale acquisti della CONSIP e non di altre realtà, similari, presenti a livello locale. Pertanto i valori riportati sono in parte sottostimati.

Nel 2003 le convenzioni CONSIP hanno generato acquisti di beni e servizi per complessivi 1.959 milioni di euro, di cui 1.092 milioni solo per la pubblica amministrazione centrale. Le adesioni alle convenzioni, intesi come ordinativi di fornitura pervenuti, sono stati complessivamente circa 183 mila, di cui il 12% è stato effettuato tramite modalità elettronica (e-mail) ed il restante tramite modalità cartacea (fax).

Attraverso le iniziative intraprese dal Programma di razionalizzazione della spesa per beni e servizi della P.A. è stato possibile ottenere un risparmio potenziale stimato pari a 3.196 milioni di euro (cfr. nota n° 8 a pagina 7).

**Tabella 3: Principali grandezze gestite dal programma di razionalizzazione della spesa suddivise per comparto, anno 2003 (in milioni di euro)**

Volume	PAC	Sanità	Enti locali	Università	altre p.a.	Totale
TRANSATO	1.092	210	527	118	11	1.959
SPESA AFFRONTATA	3.876	4.949	4.328	543	1.341	15.036
RISPARMIO	1.267	587	899	135	309	3.196

Fonte: Ministero delle economie e delle finanze - Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA

Nella tabella seguente si evidenzia, per comparto, l'incidenza sul transato di ogni categoria merceologica riferibile all'ICT.

**Tabella 4: Transato non cumulato per comparto e per categoria merceologica relativa all'ICT: anno 2003 (in percentuale)**

Categorie merceologiche	PAC	Enti Locali	Sanità	Università	altre p.a.	Totale
PC desktop	3,9	2,4	3,1	3,4	-0,7	3,4
PC portatili	1,2	1,1	1,3	3,1	0,0	1,3
Reti fonia dati	0,3	0,1	0,5	0,3	0,0	0,3
StampantI	0,8	0,7	0,9	1,1	0,1	0,8
SW gestione documentale	0,3	0,0	0,1	0,0	0,0	0,2
SW produttività (Sun, Microsoft, Lotus)	0,6	1,2	1,5	0,4	0,3	0,9
Telefonia (fissa, mobile e connettività IP)	8,8	15,1	20,9	10,4	35,8	12,1
<b>Totale</b>	<b>15,9</b>	<b>20,6</b>	<b>28,3</b>	<b>18,7</b>	<b>35,5</b>	<b>19</b>

Fonte: Ministero delle economie e delle finanze - Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA

Le categorie merceologiche che hanno evidenziato i maggiori risparmi sono la telefonia fissa e mobile che hanno ottenuto una riduzione dei costi unitari rispettivamente del 68% e del 81%. Mentre, per le categorie relative all'informatica, i maggiori risparmi hanno riguardato l'acquisto di personal computer portatili. Nella tabella sotto riprodotta sono state evidenziate le riduzioni di costi unitari ottenuti a valle dell'aggiudicazione delle gare.

**Tabella 5: Risparmi per categoria merceologica relativa all'ICT: anno 2003 (in percentuale sul costo unitario)**

Categorie Merceologiche	% Risparmio
Traffico telefonico - telefonia mobile	81
Traffico telefonico - telefonia fissa	68
Centrali Telefoniche (Fascia Bassa)	63
Sistemi di Videocomunicazione	56
Reti Fonia-Dati	54
Centrali Telefoniche (Fascia Media)	48
PC Portatili	47
Centrali Telefoniche (fascia alta)	45
Reti private IP	40
PC Desktop	38
Linee Telefoniche	35
SW Gestione Documentale	35
Stampanti	33
SW produttività individuale	27
Energia Elettrica (<0,1Gwh)	13
Energia Elettrica (>1Gwh)	11
Servizio energia	10
Carta	10

Fonte: Ministero delle economie e delle finanze - Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA

Per la Centrale acquisti della CONSIP esistono, oltre alla tradizionale "convenzione", due ulteriori modalità per l'acquisizione dei beni e dei servizi: il *marketplace* e la gara telematica.

Il *marketplace* (detto anche mercato elettronico della PA) è un vero e proprio mercato virtuale disponibile su internet dove i compratori, scegliendo tra prodotti simili offerti da una pluralità di venditori, acquistano quelli che meglio rispondono alle proprie esigenze.

La sperimentazione di tale modalità è partita alla fine del 2002 e la messa a regime è avvenuta nel corso del 2003. Al 31 dicembre 2003 sono state attivate sette categorie merceologiche: prodotti e accessori informatici, ausili informatici per disabili, dispositivi di protezione individuale, dispositivi per cateterismo, materiale elettrico, piccole apparecchiature da laboratorio nonché prodotti, accessori e materiali di consumo per ufficio. Di seguito si propone una tabella riassuntiva delle principali grandezze inerenti il *marketplace*.

**Tabella 6: Il marketplace al 31/12/2003**

N° categorie merceologiche	7
N° articoli	11.591
N° fornitori	65
N° punti coinvolti	1.059
N° punti registrati attivi	23
N° transazioni	40 OD(*) e 2 RDO(**)
Valore economico transazione	51k€ – 97k€

Fonte: Ministero delle economie e delle finanze - Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA

Legenda: (\*) OD = ordine diretto, (\*\*) RDO = Richiesta di offerta

Per quanto riguarda invece le gare telematiche, la CONSIP ha realizzato una piattaforma tecnologica finalizzata a supportare lo svolgimento di tale procedura, così come prevista dal DPR 101 del 4 aprile 2002.

Al 31 dicembre 2003 attraverso la piattaforma sono state effettuate cinque gare telematiche, di cui tre gestite direttamente da CONSIP e due "in service".

**Tabella 7: le gare telematiche a fine 2003**

GARA	Modalità	Data esecuzione	Data aggiudicazione	Data stipula	Massimale (migliaia di euro)	Massimale (n° pezzi)
Videoproiettori 1 – fascia alta	diretta	27/01/03	18/02/03	31/03/03	1.295	900
Tabulati e stampati per l'Agenzia delle Entrate	In service	08/05/03				
PC per l'Università di Bologna	In service	29/05/03				240
Videoproiettori 2 – fascia bassa	diretta	14/11/03	(1)			
Videoproiettori 2 – fascia alta	diretta	11/11/03	(1)			

Fonte: Ministero delle economie e delle finanze - Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA

Nota (1) =Le gare sono state eseguite ma non aggiudicate per effetto della comunicazione del MEF del 28-11-2003.

## 2.5E-mail interne

### Scheda obiettivo 5 – Tutta la posta interna via e-mail

Dominio	PAC				
Misurabilità	Parziale attraverso proxy				
Fonte	Responsabili S.I.				
Finalità	Ridurre drasticamente i costi interni per la comunicazione, la gestione del rapporto di lavoro e le attività produttive. Migliorare la circolarità delle informazioni, il reperimento e la velocità di trasmissione				
Indicatore		Valore iniziale	Valore di Stato		Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2003
	PAC - % posta interna inviata via e-mail	10%	....	....	40%
	PROXY - % dipendenti informatizzati con casella di posta elettronica	32%	48%	61%	
	PROXY - valore su base 100 (anno 2002) del volume di posta interna inviata via e-mail		100	177	
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare, per la sola PAC, la percentuale di messaggi inviati tramite posta elettronica sul totale dei messaggi scambiati, anche in modo tradizionale cartaceo. Non essendo noto quale sia il numero totale di messaggi all'interno delle amministrazioni, non è stato possibile calcolare l'indicatore. Per misurare il fenomeno è stata rilevata la percentuale di dipendenti della PAC dotati di casella di posta elettronica sul totale dei dipendenti informatizzati e la variazione del volume di messaggi avendo posto il valore 2002 uguale a 100.				
Commenti	Assumendo come indicatore "la percentuale di dipendenti informatizzati con casella di posta elettronica" l'obiettivo previsto per il 2003 può ritenersi conseguito. Il ricorso alla posta elettronica come strumento di lavoro è entrato a far parte degli strumenti operativi della pubblica amministrazione, fermo restando la necessità di ricorrere al supporto cartaceo per atti ufficiali, anche a rilevanza interna. Al fine di incentivare l'utilizzo della posta elettronica, sono state effettuate due azioni, una dal Comitato dei ministri per la società dell'informazione ed una dal Ministro per l'innovazione tecnologica (vedi breve approfondimento sulle azioni a sostegno dell'obiettivo).				

Complessivamente il numero di caselle di posta elettronica, nella PAC, è cresciuto del 34,9% passando da 230.847, del 2002, a 311.346 nel 2003. Il rapporto tra caselle di posta elettronica e dipendenti informatizzabili passa dal 48% del 2002 al 61% del 2003. Per gli enti questo valore supera nel 2003 la piena copertura mentre per le amministrazioni centrali si attesta intorno allo 51% (nel 2002 era il 38%). Circa il 20% delle caselle è utilizzato per strutture e funzioni comuni a più soggetti.

I messaggi di posta complessivamente scambiati dalle amministrazioni al proprio interno sono stati circa 144 milioni, mentre quelli scambiati con l'esterno (altre amministrazioni o fuori dalla PAC) sono stati circa 82 milioni. Rispetto allo scorso anno, i messaggi di posta scambiati all'interno sono cresciuti del 77%.

Il numero medio di messaggi scambiati per casella di posta, all'interno di una singola amministrazione, è stato, nel 2003, di circa 463.

Per favorire l'utilizzo della posta interna le amministrazioni hanno avviato o realizzato le seguenti iniziative:

- il Ministero degli affari esteri intende estendere, nel 2004, il "sistema messaggi" alla gestione della documentazione classificata "Restraint UE";
- i Carabinieri hanno effettuato corsi sull'utilizzo delle e-mail a circa 25.000 militari;
- la Croce Rossa intende fornire la casella di posta non solo ai dipendenti civili e militari situati in tutte le Unità CRI ma anche ai 300.000 volontari impegnati nelle attività di emergenza;
- le Infrastrutture stanno effettuando il cablaggio di alcuni edifici, per poter estendere a tutti i dipendenti centrali l'uso della posta interna via e-mail.

Nonostante il notevole incremento dei messaggi e delle iniziative in corso, rimangono ancora ampi spazi di crescita che potranno realizzarsi, anche, con la piena operatività della firma digitale e lo sviluppo della posta certificata.

### **Un breve approfondimento sulle azioni a sostegno dell'obiettivo**

Il 18 marzo 2003 il Comitato dei ministri per la società dell'informazione ha approvato un progetto di sostegno alla diffusione delle e-mail in tutte le amministrazioni statali. Progetto (denominato @P@) che si svilupperà nell'arco di due anni e che prevede, anche, un costante monitoraggio della velocità del processo di cambiamento. Il progetto @P@, attualmente in avanzata fase di attuazione a cura del CNIPA, prevede l'istituzione di un indice della PA (che individui gli indirizzi istituzionali), di un indirizzario elettronico dei singoli dipendenti, di caselle di posta elettronica certificata e l'attivazione di specifici progetti da parte delle amministrazioni.

A novembre 2003 è stata emanata dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie e dal Ministro per la funzione pubblica la «Direttiva per l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni». Questa prevede che la posta elettronica possa essere usata per la trasmissione di tutti i tipi di informazioni, documenti e comunicazioni in formato elettronico. Le singole amministrazioni, per poter utilizzare al meglio il nuovo strumento, dovranno dotare tutti i dipendenti e le proprie strutture di una casella di posta elettronica. Al CNIPA viene affidato l'incarico di effettuare un monitoraggio semestrale dello stato di attuazione della direttiva.

## **2.6 Impegno e mandato informatico**

### **Scheda obiettivo 6 - Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti online**

Dominio	PAC				
Misurabilità	Sì				
Fonte	Ministero dell'economia e delle finanze - Ragioneria generale dello Stato				
Finalità	Realizzare il sistema dei pagamenti della pubblica amministrazione (SIPA). Trasformare in evidenze informatiche tutti gli atti di impegno, i titoli di spesa e le estinzioni degli stessi. Responsabilizzare le amministrazioni nell'ambito del processo di spesa.				
Indicatore	Numero di impegni e pagamenti (mandati informatici) gestiti online (in migliaia)	Valore iniziale	Valore di stato		Valore obiettivo previsto
			2001	2002	2003
			3	1.002	24.655
Osservazioni	L'esperienza fatta nel corso di questi tre anni di gestione del SIPA/SICOGI ha dimostrato la validità del modello prescelto. Infatti si tratta del primo e unico caso in cui tutte le amministrazioni centrali adottano uno stesso sistema per la gestione di un processo aziendale e per l'interscambio dei flussi tra amministrazioni. Tale modello ha permesso di conseguire risultati soddisfacenti, in primo luogo per Banca d'Italia e la Ragioneria generale dello Stato relativamente alla fase del pagamento, e per le amministrazioni centrali che hanno ricevuto un forte contributo all'automazione del processo contabile e stimolate nel contempo ad avviare una revisione organica dei processi amministrativi interni correlati alle operazioni contabili in linea con le potenzialità dei servizi offerti dal SIPA/SICOGI.				
Commenti	L'obiettivo previsto per il 2003 è stato conseguito.				

In regime di contabilità ordinaria il numero di mandati informatici che vengono inviati automaticamente dalla Ragioneria generale dello Stato alla Banca d'Italia è pari a 580 mila. A questi mandati bisogna aggiungere gli impegni che pervengono alla Ragioneria direttamente dalle amministrazioni tramite SICOGI (circa 75 mila ordini da pagare per un totale di 52 mld di Euro nel 2003). Infine all'inizio del 2003 è stata avviata la procedura per il pagamento degli stipendi e delle pensioni statali sulla base dei cosiddetti ruoli di spesa fissa. Il nuovo sistema riguarderà a regime circa 36 milioni di pagamenti annui, nell'anno il numero dei pagamenti è stato di circa 24 milioni.

### **Breve approfondimento sul sistema SIPA/ SICOGI**

*Il Sistema informatizzato dei pagamenti della pubblica amministrazione (SIPA).*

Il SIPA, avviato nel dicembre del 2000 con la firma di un protocollo d'intesa tra la Banca d'Italia, la Ragioneria generale dello Stato (RGS), la Corte dei conti e il CNIPA consente alle

## XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

amministrazioni centrali di gestire in modo completamente telematico i pagamenti, dal momento di emissione del mandato fino a quello di estinzione presso lo sportello bancario, utilizzando la Rete unitaria (RUPA) e la Rete nazionale interbancaria (RNI) attraverso il sistema di gateway RUPA/RNI gestito dal CNIPA.

Il SIPA prevede che le amministrazioni centrali provvedano all'automazione di tutti i titoli di spesa sia quelli cosiddetti di "primo livello" quali gli impegni, gli ordini di pagamento, gli ordini di accreditamento e i decreti di assegnazione fondi, sia quelli denominati di "secondo livello" riferibili a contabilità speciali e a contabilità ordinarie e, come tali, di interesse delle strutture dell'amministrazione centrale con autonomia contabile.

I flussi informativi che transitano sulla rete RUPA/RNI si riferiscono alle seguenti tipologie di applicazione:

- rendicontazione delle entrate e delle uscite, in produzione da ottobre 2000;
- mandato informatico, in produzione da gennaio 2001;
- spese fisse, in produzione da gennaio 2003;
- contabilità speciali, in esercizio da novembre 2003, solo presso la Ragioneria generale dello Stato.

#### Il sistema di contabilità generale (SICOGE)

Per agevolare il processo di adesione al SIPA, la Ragioneria generale dello Stato predispose a suo tempo, per le amministrazioni centrali dello Stato, un sistema per la gestione della contabilità generale che integra la gestione del bilancio e le operazioni di pagamento da parte delle singole amministrazioni.

**Tabella 8: Stato di attuazione del SICOGE a marzo 2004**

Amministrazioni	Data avvio	Capitoli totali	Capitoli gestiti da SICOGE %	N° funzionari delegati	N° mandati di pagamento emessi	N° di impegni emessi	N° firme digitali per SIPA
Affari Esteri	mar-02	451	100	8	36.333	27.981	10
Comunicazioni	mag-03	186	100	18	8.688	7.680	20
Consiglio di Stato	giu-03	112	100	....	11.213	2.846	-
Economia e Finanze	mar-02	1.215	70	1.441	142.397	118.685	500
Avvocatura	mar-02	110	100	....	....	....	....
Giustizia	mag-02	239	71	418	32.932	50.885	4.000
Interno	apr-03	363	4	252	41.627	67.433	50
Presidenza del Consiglio	giu-02	550	14	1	34.543	22.362	100
Corte dei Conti	set-03	117	43	117	7.399	7.783	100
Attività Produttive (a)	mag-02	288	4	41	14.993	14.311	10
Infrastrutture	ott-02	681	1	437	71.852	46.323	10
Beni Culturali	nov-03	250	4	370	22.612	23.766	-
Salute	(b)	209	-	69	14.566	13.119	-
Ambiente	(b)	400	-	2	20.102	12.447	-
Politiche Agricole	(b)	409	-	159	14.260	14.232	-
Difesa	(b)	500	-	238	33.438	29.598	-
Lavoro	(b)	241	-	115	13.257	14.422	-
<b>Totale parziale</b>		<b>6.321</b>	<b>32</b>	<b>3.686</b>	<b>520.212</b>	<b>473.873</b>	<b>4.800</b>
Istruzione	(c)	1.400	-	122	60.000	30.000	51
<b>Totale</b>		<b>7.721</b>		<b>3.808</b>	<b>580.212</b>	<b>503.873</b>	<b>4.851</b>

Fonte: Ministero dell'economia e delle finanze – Ragioneria generale dello Stato

Note :

(a) escluso Commercio estero

(b) sono in corso le attività per l'adesione al sistema

(c) l'amministrazione ha un proprio S.I. contabile

La tabella precedente evidenzia che SICOGE è utilizzato da 12 amministrazioni centrali su un totale di 18.

Il Ministero della istruzione, dell'università e della ricerca scientifica utilizza un proprio sistema informativo contabile che colloquia con quello della RGS solo per i capitoli di spesa centrali.

Sono in corso le attività per la partecipazione al SICOGE delle rimanenti cinque amministrazioni (Ministero dell'ambiente, Ministero delle politiche agricole, Ministero della difesa, Ministero del lavoro e delle politiche sociali e Ministero della salute).

La tabella evidenzia inoltre che circa il 32% degli oltre 6.300 capitoli di spesa complessivi è gestito da SICOGE e che il Ministero degli affari esteri, il Ministero delle comunicazioni e il Ministero della giustizia nonché il Consiglio di Stato hanno provveduto ad automatizzare l'intero bilancio.

La firma digitale non ha ancora raggiunto un livello di diffusione adeguato alle esigenze del SICOGE e non tutte le amministrazioni sono ancora organizzate con strutture e procedure dedicate alla gestione dei dispositivi di firma digitale. Inoltre, anche in quei casi in cui la firma è adottata, non sono state ancora predisposte le procedure per l'archiviazione ottica dei documenti, secondo quanto definito dalla normativa. Si sottolinea che la completa automazione potrà essere realizzata solo nel momento in cui entrambi i problemi verranno risolti.

Per lo studio delle problematiche connesse alla automazione della contabilità dei funzionari delegati è stata avviata presso la Ragioneria generale dello Stato, con la partecipazione della Banca d'Italia, della Corte dei conti e del CNIPA, una commissione di studio per la revisione normativa dell'istituto del funzionario delegato.

## 2.7 Alfabetizzazione informatica

### Scheda obiettivo 7 - Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili

Dominio di riferimento		Intera PA			
Dominio di osservazione		PAC			
Misurabilità	SI				
Fonte	Responsabili S.I.				
Finalità	Formazione certificata all'uso dell'informatica di tutti i dipendenti pubblici (ECDL start), coerente con la Direttiva del Ministro per la funzione pubblica sulla formazione e la valorizzazione del personale. Progetto aperto a tutti i soggetti pubblici e privati attivi nel campo della formazione; materiali didattici conformi agli standard europei.				
Indicatore	Percentuale dei dipendenti pubblici eleggibili alfabetizzati (ECDL <sup>10</sup> start).	Valore iniziale	Valore di stato		Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2003
		...	0,1%	1,2%	60%
Osservazioni	La certificazione ECDL attesta l'abilità dei dipendenti pubblici all'uso degli strumenti informatici. Negli anni passati le amministrazioni hanno effettuato attività di formazione e addestramento del personale che hanno reso possibile l'utilizzazione delle tecnologie informatiche. Non avendo le amministrazioni definito il numero dei dipendenti eleggibili, per calcolare il rapporto, si è preso in considerazione il numero dei dipendenti informatizzabili.				
Commenti	Il numero di dipendenti che possiedono la certificazione ECDL è molto limitato. Attualmente il 91% dei dipendenti informatizzabili utilizza già una postazione di lavoro informatizzata, oltre 50 mila dipendenti hanno effettuato corsi analoghi a quelli necessari per sostenere la patente. Si rileva, dalle relazioni inviate, una crescente attenzione, da parte delle amministrazioni a considerare la certificazione ECDL uno strumento idoneo a valutare il corretto addestramento del personale.				

Il numero dei dipendenti delle amministrazioni centrali in possesso della certificazione ECDL start<sup>11</sup> sono 6.291. In particolare i corpi di polizia hanno 5.933 dipendenti certificati: 5000 i Carabinieri, 733 la Guardia di finanza e 200 il Corpo forestale dello Stato. L'unico ente pubblico non economico che ha dipendenti certificati è l'ENEA (20).

<sup>10</sup> ECDL = European Computer Driving Licence.

<sup>11</sup> La "European Computer Driving Licence" (ECDL) è un certificato, riconosciuto a livello comunitario, attestante il possesso dell'insieme minimo delle abilità necessarie per poter lavorare col personal computer, in modo autonomo o in rete, nell'ambito di un'azienda o di un ente pubblico. Il programma fa capo al CEPIS (Council of European Professional Informatics Societies), l'ente che riunisce le Associazioni europee di informatica. L'Italia, che è uno dei 17 Paesi membri, è rappresentata dall'AICA, Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico. Il programma della patente europea del computer è sostenuto dalla Unione Europea, che l'ha inserito tra i progetti comunitari diretti a realizzare la Società dell'Informazione, ed è stato recepito dal governo italiano nel piano di E-Government.

Nel 2004 alcune amministrazioni (ad es. l'ACI) estenderanno la certificazione a tutti i dipendenti che hanno già effettuato corsi equivalenti a quelli necessari per il conseguimento della certificazione Ecdl start. Attualmente i dipendenti che hanno effettuato tali corsi sono 50.302, di cui 6.915 negli enti. Una possibile area di intervento riguarda i restanti dipendenti che già utilizzano una postazione di lavoro informatizzata. Attualmente il loro numero è pari a 512.516 (di cui 71.632 negli enti) e il rapporto tra postazione di lavoro e dipendenti informatizzabili è pari allo 0,91 (0,88 nelle amministrazioni centrali e 1,1 negli enti).

Alcune amministrazioni (l'ACI e l'INAIL) stanno implementando la piattaforma di e-learning per l'erogazione dei corsi. Altre, invece, lo hanno già fatto (Dipartimento delle politiche fiscali e Arma dei carabinieri). In particolare il Dipartimento delle politiche fiscali, e il Ministero per le politiche agricole e forestali hanno effettuato corsi, rispettivamente per 277 e per 50 dipendenti, che effettueranno gli esami per la certificazione nel 2004.

Al Ministero della giustizia sono stati certificati 126 dipendenti ed è stata ultimata la gara, relativa al progetto "teledidattica per la sicurezza<sup>12</sup>", che prevede, anche, il conseguimento della patente europea per 17 mila dipendenti. Al Ministero delle comunicazioni sono certificati 92 dipendenti attraverso l'Istituto superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione (ISCTI), accreditato dall'Associazione italiana per l'informatica ed il calcolo automatico (AICA) quale "test center".

## 2.8E-learning

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

Dominio	Intera PA				
Misurabilità	Attualmente misurabile attraverso proxy				
Fonte	SSPA "7° rapporto sulla formazione nella Pubblica Amministrazione 2003"				
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 obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2003
	% ore di formazione erogate con tecniche di e-learning.	....	....		15%
	PROXY - % ore di formazione fruita in modalità e-learning dall'intera pubblica amministrazione		0,7%	3%	
	PROXY - % ore di formazione fruita in modalità e-learning dalla PAC			3,5%	
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 fruita dagli allievi, sia complessivamente sia in modalità e-learning. I dati sono stati ottenuti elaborando alcune tabelle del 7° rapporto della SSPA e precisamente le tabelle 4, 5 e 7. I dati della pubblica amministrazione non comprendono quelli delle Camere di commercio.				
Commenti	Il valore previsto per il 2003 appare non raggiungibile e risulta indispensabile avviare quanto prima un'azione mirata.				

Rispetto allo scorso anno cresce notevolmente l'erogazione di ore fruita di formazione in modalità e-learning che passano in percentuale, dallo 0,7% del 2002 al 3% del 2003.

<sup>12</sup> erogazione di corsi, in modalità e-learning, nell'ambito del Programma Operativo Nazionale "Sicurezza per lo sviluppo del Mezzogiorno d'Italia" (regioni "obiettivo 1) finanziato a livello europeo.

**Tabella 9: ore fruite di formazione dai dipendenti pubblici, anno 2003**

Amministrazioni per comparto	N° amministrazioni	Ore di formazione fruite (in migliaia)	Ore e- learning fruite (in migliaia)	% e-learning
- PCM e Ministeri	15	7.998	416	5,2
- Sicurezza	2	4.180	0	0
- Organi dello Stato	4	53	2	4,3
- enti pubblici	11	1.274	60	4,7
<b>Pubblica amministrazione centrale</b>	<b>32</b>	<b>13.505</b>	<b>478</b>	<b>3,5%</b>
- Università	59	588	8	1,4
- Regioni	22	2.317	56	2,4
- Provincie	71	997	6	0,6
- Comuni	185	2.171	30	1,4
<b>Pubblica amm.ne locale e autonomie locali</b>	<b>337</b>	<b>6.073</b>	<b>100</b>	<b>1,7%</b>
<b>Tutte le PA escluso le Camere di commercio</b>	<b>369</b>	<b>19.578</b>	<b>578</b>	<b>3,0%</b>

Fonte: elaborazioni CNIPA su dati provenienti dal "7° rapporto sulla formazione nella PA 2003" della SSPA

Le iniziative di e-learning sono in aumento nella pubblica amministrazione centrale:

- le Infrastrutture, la Giustizia, le Politiche agricole, il Dipartimento per le politiche fiscali (277) e l'ACI (1.306) hanno erogato corsi, alcuni dei quali per il conseguimento della patente ECDL start ai dipendenti;
- la SSPA ha realizzato una piattaforma e-learning (acquisita in *hosting*) con corsi base di informatica e di inglese;
- la Corte dei conti ha sperimentato una piattaforma per l'erogazione di corsi di Office a circa 200 dipendenti della sede di Roma;
- l'Arma dei carabinieri ha realizzato aule multimediali polifunzionali con la prospettiva di utilizzare la modalità e-learning per l'insegnamento delle procedure informatiche, delle lingue straniere e di altre materie professionali (istruzione sulle armi, attività investigative e di P. G., etc.);
- il Ministero delle comunicazioni prosegue presso la sede centrale l'attività di erogazione di corsi di informatica che, tramite la rete a banda larga, è stata estesa anche alle sedi periferiche;
- l'Agenzia delle dogane dispone di una piattaforma e-learning integrata al nuovo sistema informativo doganale AIDA. Attraverso la quale nel 2003 sono stati realizzati 13 percorsi formativi (252 classi virtuali con oltre 3.500 discenti coordinati da 160 *tutor*) per un totale di circa 132 mila ore. Il sistema di e-learning sarà, a breve, reso accessibile anche all'utenza esterna. Al momento è attiva una sezione informativa, C.ELE.ST.E. AIDA, sul sito dell'Agenzia;
- il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca ha proseguito l'erogazione di corsi, attraverso la piattaforma e-learning (TRAMPI), per i dirigenti scolastici e per il personale amministrativo.
- l'ENEA ha realizzato un sistema prototipale, per la video-comunicazione sincrona e asincrona, che permette, anche, la diffusione di seminari e lezioni online;
- l'INAIL ha sperimentato nuove tecnologie e metodologie per l'istruzione e l'apprendimento realizzando corsi (Windows 2000 utente e per la patente informatica) in modalità CBT (computer based training), WBT (web based training) ed e-learning;
- l'IPOST ha erogato, in modalità WBT, corsi word, excel e power point;
- l'Agenzia del demanio e il Ministero dell'interno hanno sperimentato piattaforme di formazione a distanza mentre l'Agenzia delle entrate ha completato uno studio sulla formazione tramite e-learning.

## 2.9 Trasparenza

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

Dominio	PAC				
Misurabilità	Attualmente misurabile attraverso proxy				
Fonte	CNIPA				
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 obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2003
	Numero di uffici che offrono agli utenti la possibilità di accesso online all'iter delle pratiche..	....	....		30%
	PROXY - % di documenti protocollati elettronicamente		6%	33%	
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare il numero degli uffici che offrono agli utenti la possibilità di accedere online 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 online all'iter delle pratiche.				

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, l'obiettivo che prevedeva che il 30% degli uffici che offrono agli utenti la possibilità dell'accesso online all'iter delle pratiche non è stato raggiunto.

## 2.10 Customer satisfaction

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

Dominio di riferimento	Intera PA				
Dominio di osservazione	PAC				
Misurabilità	Si				
Fonte	Responsabili S.I.				
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		Valore iniziale	Valore di stato		Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2003
	% degli uffici con servizi agli utenti che svolgono attività di misurazione della customer satisfaction	....	....	11	30
	PROXY - % di servizi online con misurazione della customer satisfaction		....	20	
Osservazioni	L'indicatore prevede per il suo calcolo di misurare il numero totale degli uffici della PAC, che offrono servizi e il numero totale degli uffici che misurano la customer satisfaction su tutti i servizi. Poiché al canale tradizionale di erogazione del servizio (l'ufficio) si sta aggiungendo il canale online per una visione più completa si è introdotto un indicatore che misura la customer satisfaction dei servizi erogati attraverso internet.				
Commenti	Nella PAC appare ancora lontana la cultura della customer satisfaction. Appare, quindi necessario, effettuare delle azioni a supporto.				

Risultano in aumento le iniziative rivolte alla verifica della customer satisfaction (C.S.). Tuttavia si è ancora lontani dal raggiungimento dell'obiettivo previsto. Sul 20% dei servizi online è effettuato il controllo della soddisfazione del cliente. Invece solamente l' 11% degli uffici che erogano servizi rileva la C.S.

**Tabella 10: la customer satisfaction negli uffici e nei servizi online, anno 2003**

	N° uffici territoriali che erogano servizi	N° uffici che erogano servizi con un sistema di rilevazione della CS	N° servizi online	N° servizi online con rilevazione della C.S.
Amministrazioni centrali	3.268	655	79	21
Enti	3.738	136	99	14
Totale	7.006	791	178	35

Tra le principali iniziative si segnala che:

- l'Agenzia delle dogane ha realizzato indagini per misurare la customer satisfaction (C.S.) degli operatori esterni, per aree di servizio specifiche (es. Uffici Tecnici Finanza-UTF) ed ha avviato la realizzazione di un sistema per la sua rilevazione. È attivo, inoltre, sul sito dell'Agenzia un servizio che ha l'obiettivo di facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi;
- l'Agenzia del territorio ha effettuato una serie di indagini per valutare la soddisfazione dell'utenza. Nel corso dell'anno sono state raccolte le informazioni sui servizi di pubblicità immobiliare (15 mila questionari su 130 strutture periferiche). L'indagine ha prodotto 30 interventi mirati per eliminare altrettante criticità. Una seconda indagine sui servizi catastali ha comportato la raccolta e l'elaborazione di circa 19 mila questionari. I risultati di quest'ultima indagine sono stati diffusi attraverso la intranet e con articoli sulla newsletter "Territorio Informa";
- l'Agenzia delle entrate ha effettuato un'indagine, a carattere sperimentale, per misurare la C.S. dei servizi erogati dai propri uffici. La rilevazione è stata effettuata da 128 uffici locali, su un totale di 383 dislocati su tutto il territorio nazionale, e da tutti gli uffici regionali. I risultati hanno evidenziato apprezzamenti per gli aspetti relazionali e