

funzionali del personale (cortesia, disponibilità, competenza, chiarezza e correttezza delle risposte fornite) e per la pulizia, il confort dei locali e la facilità di accesso agli stessi. Mentre hanno evidenziato, come criticità, il tempo di attesa per accedere allo sportello, l'impossibilità di esprimere suggerimenti e reclami e la chiarezza dei moduli.

- la Scuola superiore della P.A. ha realizzato un sistema per rilevare la CS della propria attività didattica;
- l'ACI ha attivato un sistema di misurazione ad un primo gruppo di 34 uffici provinciali;
- l'INAIL nel marzo 2003, ha effettuato una "sperimentazione", presso quattro sedi, che ha consentito di ottimizzare l'intero processo ed analizzare le criticità riscontrate;
- l'INPS ha effettuato una rilevazione attraverso il *call center*. I risultati dell'indagine hanno permesso di valutare, tra i clienti contattati, che l'87,6% è soddisfatto del servizio *call center* e il 96,5% è soddisfatto dei servizi online erogati;

## 3 STATO DEI SERVIZI

### 3.1 Servizi per i cittadini e le imprese

#### 3.1.1 Modalità di accesso ai servizi

Il processo di modernizzazione della pubblica amministrazione (*e-government*) utilizza sempre di più le tecnologie telematiche come strumento per semplificare e personalizzare i rapporti tra il cittadino e le amministrazioni. La maggior parte delle iniziative sono incentrate sul sito web che diventa di fatto un ufficio virtuale. Queste iniziative passano attraverso quattro fasi:

- **presenza.** Caratterizzata dalla costruzione di un sito o di un portale sul web per la pubblicazione di informazioni varie. Allo stato attuale 52 amministrazioni su 53 dispongono di almeno un sito internet con cui possono interagire direttamente con i cittadini e le imprese;
- **interazione.** Caratterizzata dall'introduzione nel sito web di un motore di ricerca dei documenti pubblicati, dalla possibilità di scaricare modulistica e da collegamenti con altri siti di interesse, oltre che dalla presenza di indirizzi e-mail di uffici e di funzionari. Anche questa fase, che trasforma il sito internet in un canale di comunicazione, con i propri utenti, alternativo a quello degli uffici territoriali, appare raggiunto da quasi tutte le amministrazioni;
- **transazione.** Caratterizzata dalla diffusione, sul sito web, di servizi condivisi tra più amministrazioni e di intere procedure in modalità online messe a disposizione dei propri utenti con una disponibilità h 24x365 giorni. Trentasei amministrazioni centrali su 52 erogano attualmente 178 servizi online. Crescono in maniera rilevante le transazioni, tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione ed il numero di nuovi servizi. Il numero dichiarato di transazioni online è passato complessivamente a 224 milioni. Particolarmente rilevante la crescita delle transazioni per i settori fisco e previdenza. La dichiarazione telematica "Unico online" cresce del 43% rispetto al 2002, sfiorando il traguardo delle 910 mila unità; i pagamenti F24 online 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 online 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 (online e tramite call center) dello stato delle domande di pensione e delle prestazioni non pensionistiche (per un dettaglio sui servizi online vedi i paragrafi 7.10 e 7.11);
- **trasformazione.** Caratterizzata dalla ridefinizione delle modalità di erogazione dei servizi della pubblica amministrazione, mettendo a disposizione dei cittadini un unico punto di contatto e rendendo completamente trasparente l'organizzazione. Si avvale di strumenti di customer relationship management e di metodi alternativi di erogazione dei servizi, in grado di ridefinire le relazioni tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione. Contestualmente, si rafforza la partecipazione diretta dei cittadini alle attività di governo mediante referendum e votazioni online (*e-democracy*). L'introduzione di portali (ad es. quello per il cittadino e quello per le imprese) e la diffusione del protocollo informatico, come condizione necessaria per l'accesso all'iter della pratica da parte del pubblico, stanno portando la pubblica amministrazione verso questa fase.

Dei 178 servizi online disponibili 95 sono fruibili solo da utenti abilitati e di questi 47 sono destinati a intermediari (commercialisti, notai, centri autorizzati di assistenza fiscale

CAAF) anche se è in crescita la fruizione diretta da parte di cittadini e imprese. In particolare per:

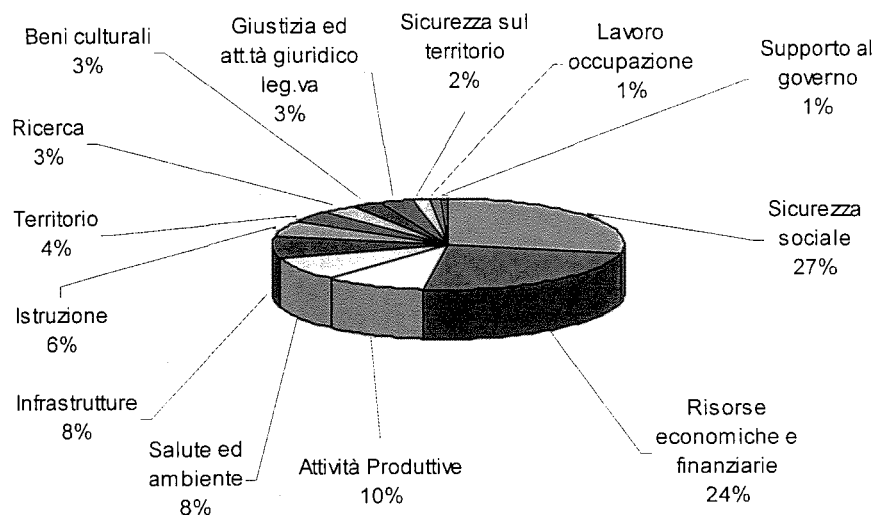
- l'Agenzia delle entrate il numero degli utenti abilitati al servizio "Entratel", destinato a intermediari e grandi imprese, è 143 mila (lo scorso anno erano 135 mila), mentre quelli abilitati a "Fisconline" è 593 mila (443 mila nel 2002), di cui 125 mila imprese e 468 mila cittadini;
- l'INPS il numero degli utenti abilitati, che possono effettuare la denuncia compensi lavoratori autonomi (mod. GLA) e la dichiarazioni DM10, sono 76 mila, tra aziende e consulenti.

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

**Tabella 11: Per area tematica, il numero dei servizi erogati e numero di quelli che richiedono la presenza di un intermediario, anno 2003**

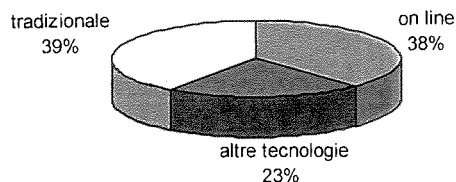
Amministrazioni raggruppate per AREA TEMATICA	Numero servizi erogati		Numero servizi con intermediario	
	Area tematica	amministrazioni	Area tematica	amministrazioni
Attività produttive		3		1
ICE		14		-
<b>Attività Produttive</b>	<b>17</b>		<b>1</b>	
Beni culturali		5		1
<b>Beni culturali</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	
Comunicazioni	-		-	
Difesa nazionale	-		-	
Consiglio di Stato		1		-
Corte dei conti		2		1
Giustizia		2		-
<b>Giustizia ed attività giuridico legislativa</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	
ACI		12		1
Infrastrutture		2		2
<b>Infrastrutture</b>	<b>14</b>		<b>3</b>	
Istruzione		-		-
SSPA		3		1
<b>Istruzione</b>	<b>10</b>		<b>1</b>	
Lavoro		2		-
<b>Lavoro occupazione</b>	<b>2</b>		<b>-</b>	
Relazioni con l'estero	-		-	
CNR		1		-
ENEA		1		-
ISTAT		4		-
<b>Ricerca</b>	<b>6</b>		<b>-</b>	
Politiche fiscali		4		-
Demanio		4		-
Dogane		1		1
Entrate		31		15
Territorio		2		2
Tesoro		1		-
<b>Risorse economiche e finanziarie</b>	<b>43</b>		<b>18</b>	
Ambiente		1		
Salute		4		
ISS		10		
<b>Salute ed ambiente</b>	<b>15</b>		<b>-</b>	
INPDAP		3		1
INPS		21		12
IPSEMA		3		-
ENPALS		4		1
IIMS		1		-
INAIL		17		7
ISPESL		1		-
<b>Sicurezza sociale</b>	<b>50</b>		<b>21</b>	
Interno		3		
<b>Sicurezza sul territorio</b>	<b>3</b>		<b>-</b>	
AGEA		1		1
CFS		1		-
INEA		2		-
Politiche agricole		3		-
<b>Territorio</b>	<b>7</b>		<b>1</b>	
Presidenza		1		-
<b>Supporto al governo</b>	<b>1</b>		<b>-</b>	
<b>Totale</b>	<b>178</b>	<b>178</b>	<b>47</b>	<b>47</b>

Fonte: elaborazioni CNIPA sui dati delle amministrazioni

**Figura 2: Servizi online per area tematica (in percentuale ), anno 2003**

Uno degli obiettivi delle amministrazioni è quello di incrementare l'uso del sito web come ufficio "virtuale" sempre più alternativo, e in alcuni casi esclusivo, rispetto a quello tradizionale (ad es. le sedi territoriali).

Dai dati forniti dalle amministrazioni risulta che 33 servizi su 178 hanno diversi canali di interazione con gli utenti e, in tale ambito, la modalità online incide per il 38%. Si ampliano i canali di comunicazione dei servizi erogati e iniziano a svilupparsi nuove modalità grazie alle nuove tecnologie. Nell'ultimo anno, oltre alle modalità già in uso per l'accesso ai servizi (sedi tradizionali, chioschi telematici, contact center e 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 "Culturalsms" del Ministero dei beni culturali, che fornisce, via SMS, informazioni su eventi culturali e musei.

**Figura 3: Utilizzo dei diversi canali di interazione nell'ambito dei servizi multicanale (in percentuale), anno 2003**

Pur in presenza di diversi canali di interazione, molti cittadini sono esclusi dalla loro fruizione. Il "digital divide" rappresenta la sottile linea che divide gli utenti in grado di utilizzare le nuove tecnologie e internet, da quelli deboli (anziani, disabili, fasce di popolazione meno abbienti) in grado solo di utilizzare modalità tradizionali. Per portare nuove fasce di popolazione a superare questa barriera è necessario individuare ulteriori strategie e iniziative. In quest'ambito molte amministrazioni, nel corso del 2003, hanno effettuato modifiche e miglioramenti ai propri siti, nell'ottica di migliorarne l'accessibilità e l'usabilità.

Per aumentare la capillarità dell'accesso ai servizi in rete è stato sottoscritto un accordo tra il Ministro per l'innovazione e la tecnologia e Lottomatica per utilizzare la Rete dei tabaccai.

### 3.1.1.1 Siti web e portali

Dalle relazioni inviate risulta che 52 amministrazioni su 53 hanno un sito istituzionale e che 30 di loro gestiscono oltre 724 siti. Alcune amministrazioni gestiscono oltre 100 siti (ad es. 200 gli Affari esteri e 166 i Beni culturali). Le richieste annue sono in media circa 1 milione, mentre il numero di visite è di 196 milioni.

Molte amministrazioni, accanto ai siti istituzionali, hanno creato siti per utenti specifici (ad esempio il sito del FAI, gestito dall'ACI, per gli appassionati di automobilismo), per contenuto informativo e di servizi mirato all'approfondimento di tematiche particolari.

**Tabella 12: Siti gestiti, numero richieste e numero visite, anno 2003**

Amministrazioni	Con un solo sito	Con più siti	N° siti gestiti	Numero richieste anno (in milioni)	Numero visite anno (in milioni)
Amministrazioni centrali	11	16	456	361	167
Enti	10	14	268	355	29
Tutte	21	30	724	716	196

Fonte: elaborazioni CNIPA sui dati delle amministrazioni

### **Il problema dell'accessibilità**

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.

### **Il portale nazionale del cittadino - Italia.gov.it**

Al fine di guidare i cittadini nella navigazione e di facilitare la ricerca delle informazioni tra i siti della pubblica amministrazione, nel giugno 2002 è stato aperto al pubblico il portale nazionale del cittadino "www.italia.gov.it".

Nel 2003 è più che raddoppiata l'offerta di contenuti e servizi presenti. Attualmente il portale permette di raggiungere oltre 4.500 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 di un modulo (ne sono disponibili online oltre 900) o l'immediata individuazione e fruizione degli adempimenti effettuabili online, oppure sezioni destinate a particolari classi di utenza. Attraverso le sezioni "Scrivici" e

“L’esperto risponde” è possibile esporre specifici problemi o ricevere consulenza qualificata su temi generali. Gli accessi sono circa 150 mila al mese.

Le principali iniziative effettuate nel corso dell’anno sono state :

- il restyling completo della home page che ha permesso di evidenziare quotidianamente notizie ed eventi di interesse;
- la revisione della linea editoriale e dei contenuti delle sezioni “Senza Fila”, “Moduli online” e “Opportunità di lavoro”;
- la realizzazione di tre nuove sezioni: “Formazione online”, per i più giovani, “web dei ragazzi” e “Italiani all’estero”;
- la presentazione del progetto “Vola con Internet”;
- la vocalizzazione del portale per la realizzazione del nuovo servizio “Italia.gov.it al telefono”
- la realizzazione del nuovo servizio “Agenda online” con introduzione di nuove modalità per la registrazione degli utenti.

Il portale è stato presentato alla selezione dei progetti per l'e-government promossa dall'European institute of public administration (EIPA) ed è stato selezionato nel gruppo dei 60 migliori progetti presentati a Cernobbio, nel mese di luglio, nel corso di uno specifico evento denominato "e-awards 2003".

#### ***Il portale per i servizi alle imprese - [Impresa.gov.it](http://Impresa.gov.it)***

Il portale per i servizi alle imprese nasce dalla collaborazione tra CNIPA, Dipartimento per le politiche fiscali, Agenzia delle entrate, INAIL, INPS e Unioncamere. Il sito è stato realizzato dall'INPS per la parte di front-office e dall'Unioncamere per quella di back-office, con l'obiettivo di mettere a disposizione delle imprese i servizi amministrativi e informativi erogati dalla pubblica amministrazione. La struttura del portale è stata progettata per aree tematiche, all'interno delle quali sono contemporaneamente presenti sia i servizi applicativi sia la parte informativa di riferimento.

Il portale, operativo dal mese di dicembre 2002 nell'ambito di un progetto pilota, limitato alle sole province di Milano, Verona e Catanzaro, consente alle imprese di inviare una richiesta d'iscrizione o di variazione dei dati anagrafici e di gestire sia la propria situazione assicurativa e previdenziale sia quella dei dipendenti. Inoltre 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.

La validità del progetto è stata riconosciuta anche nell'ambito del Comitato dei Ministri per la Società dell'informazione, che il 18 marzo 2003 ha deciso uno stanziamento di circa 10 milioni di euro per la realizzazione del progetto definitivo basato su tecnologie di tipo cooperativo (cataloghi di servizi, web services, etc) e per il potenziamento del sistema.

A tal fine, nel mese di luglio, è stato sottoscritto un protocollo d'intesa tra il Ministro per l'innovazione e le tecnologie, il Ministro per le attività produttive e il Presidente dell'Unione italiana delle camere di commercio industria e artigianato teso a garantire lo sviluppo del sistema e la sua integrazione con altre iniziative volte ad agevolare l'operatività delle imprese nei rapporti con la pubblica amministrazione (Legge di semplificazione 2001 – Registro informatico degli adempimenti amministrativi per le imprese).

#### **Il portale al servizio delle imprese zootecniche**

Il CNIPA e l'Istituto zooprofilattico di Teramo hanno avviato lo sviluppo di un sistema che consente l'integrazione nella Banca dati nazionale bovini (BDN) di alcuni servizi già disponibili nel portale "Servizi integrati alle imprese". Nell'ambito della BDN sono state realizzate nuove applicazioni che consentono alle aziende zootecniche (o ai loro delegati) di espletare gli adempimenti richiesti da INPS, INAIL e Camere di commercio.

L'iniziativa, avviata nel mese di maggio 2003, è attualmente in fase di collaudo da parte di INPS e INAIL. Alla fine di questa fase le modalità organizzative di utilizzo dei servizi realizzati saranno concordate con le amministrazioni coinvolte.

### ***Il Portale del semestre italiano di presidenza europea – "UEItalia2003.it"***

Come tutti i paesi che l'hanno preceduta, anche l'Italia si è dotata di un portale dedicato al semestre di presidenza dell'Unione Europea. La Direttiva emanata in tal senso dal Presidente del Consiglio il 29 novembre 2002 indicava in esso lo strumento per assicurare la massima diffusione alle informazioni relative alla Presidenza italiana e per cogliere le opportunità di valorizzazione e diffusione dell'immagine del nostro Paese offerte dal semestre di Presidenza.

La suddetta direttiva ha assegnato al Ministero degli affari esteri la responsabilità della redazione del portale e al Ministro per l'innovazione e le tecnologie la responsabilità della realizzazione e gestione tecnica dello stesso. Per la gestione del portale è stata essenziale la collaborazione delle amministrazioni coinvolte nel semestre di presidenza, sia per l'aggiornamento dei contenuti di rispettiva competenza sia per garantire un collegamento organico tra i rispettivi siti ed il portale stesso.

La posta elettronica "certificata" è stata utilizzata per scambiare informazioni e documenti tra la redazione e i referenti.

Il portale ha registrato nei sei mesi di presidenza italiana una media giornaliera di circa 4.000 visitatori ed ha fornito ai cittadini uno spazio aperto per esprimere le proprie idee sulle principali questioni di politica europea, ai giovani un catalogo delle opportunità di studio e di lavoro offerte dall'Unione europea e per tutti una vetrina della cultura, della storia e del made in Italy.

### ***Il portale Norme in rete -. "normeinrete.it"***

Il portale offre gratuitamente ai cittadini un punto di accesso unitario alla normativa italiana ed europea pubblicata nei siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche che aderiscono al progetto Normeinrete. Il progetto, promosso dal CNIPA su proposta del Ministero della giustizia, intende semplificare l'accesso alle norme da parte dei cittadini e offrire supporto alle amministrazioni per la produzione, la divulgazione e la pubblicazione attraverso Internet dei documenti di interesse giuridico. La soluzione adottata per il portale è basata su un modello distribuito in cui ogni amministrazione offre il proprio contributo pubblicando i provvedimenti di propria competenza. L'interoperabilità e l'integrazione tra le diverse basi documentali vengono perseguite attraverso la standardizzazione (URN e XML). Uno dei risultati ottenuti dall'adozione generalizzata del nome uniforme (URN) è stato quello di poter effettuare una ricerca per estremi, attraverso un'unica interfaccia, senza conoscere la base documentale dove è contenuto il documento ricercato. Lo stesso portale, inoltre, contiene una sezione riservata attraverso cui vengono offerti alle amministrazioni partecipanti servizi di formazione in linea e strumenti software di supporto all'adozione degli standard, distribuiti in modalità *freeware* o *opensource*.

Attualmente le amministrazioni pubbliche di livello statale e regionale che aderiscono al progetto sono 50 (lo scorso anno erano 45), i documenti disponibili sono 144 mila (130 mila nel 2002), le ricerche effettuate mensilmente sono circa 150 mila.

#### **3.1.1.2 Contact center**

Diciotto amministrazioni centrali e 14 enti hanno un proprio contact/call center per l'erogazione sia d'informazioni sia di servizi e ritengono tale struttura un elemento significativo di front line (nel 2002 erano 12 amministrazioni centrali e 11 enti). Per otto amministrazioni centrali (Corte dei conti, Ministero delle comunicazioni, Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, Arma dei carabinieri, Ministero della giustizia, Ministero della salute, Agenzia delle entrate ed Agenzia del territorio) e quattro enti (ACI, INPS, AGEA ed INPDAP) tramite il contact/call center sono erogati tutti i servizi di sportello.

Le chiamate annue ricevute dai contact/call center di 23 amministrazioni ed enti non superano 300 mila, per cinque sono comprese tra 300 mila e 800 mila (Corte dei conti, Ministero della Difesa, Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, ACI e INAIL), per



due sono comprese tra 800 mila e 2 milioni (Agenzia delle entrate e INPDAP). Il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e l'INPS superano i 2 milioni.

Le e-mail annue ricevute dai contact center sono state circa 818 mila, di cui 584 mila ricevute dai soli enti (500 mila dall'ISTAT, 58 mila dall'ACI e 26 mila complessive dai restanti enti). Venticinque amministrazioni su 31 forniscono agli utenti una tipologia di risposta personalizzata mentre le modalità con cui viene fornita la risposta sono principalmente attraverso canale telefonico (operatore) ed e-mail.

**Tabella 13: Contact center, anno 2003**

Amministrazioni	Con uno solo CC	Con più C.C.	Contact center come front line	Tipo di risposta		Modalità di risposta			
				standard	Personalizzata	Operatore	filtri	e-mail	altro
Amministrazioni centrali	4	14	18	5	13	15	3	13	5
Enti	3	11	14	1	12	11	4	11	3
<b>Tutte</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>8</b>

Fonte: elaborazioni CNIPA sui dati delle amministrazioni

### 3.1.1.3 Le sedi territoriali e i chioschi telematici

Le sedi totali delle amministrazioni sono 20.895, di cui 18.432 delle amministrazioni centrali e 2.553 degli enti. Di queste quelle che erogano servizi al pubblico sono 7.006, di cui 3.268 per le amministrazioni centrali e 3.738 per gli enti. Un'ulteriore modalità di erogazione dei servizi sono i chioschi telematici. Allo stato attuale ne esistono 369, di cui 100 nella amministrazioni centrali (Interno) e 269 negli enti pubblici non economici (cinque al CNR, uno al ENPALS, 60 all'INAIL; tre all'INPDAP e 200 all'INPS).

### 3.1.2 Servizi per area tematica

#### 3.1.2.1 Attività economiche e produttive Funzioni operative

##### ATTIVITÀ PRODUTTIVE

I servizi offerti dal sito web sono di carattere prevalentemente informativo e consentono l'accesso a bollettini, circolari, modulistica ed a basi dati settoriali, tra cui l'Osservatorio Nazionale del Commercio, la Banca Dati dei brevetti italiani, europei ed internazionali, i provvedimenti di incentivazione alle imprese, prezzi e tariffe. Dal 2003 sono pubblicate anche le gare di appalto.

##### ICE

Dal portale istituzionale "www.ice.gov.it" è accessibile il SINCE (Sistema informativo del Commercio Estero) che ha l'obiettivo di veicolare su una rete accessibile a tutti gli operatori pubblici e privati il complesso delle informazioni disponibili a supporto dell'internazionalizzazione. Il sistema offre prodotti e servizi per la valutazione dei mercati ed in particolare: guide-paese, guide agli investimenti, analisi del rischio-paese, notizie di commercio estero, statistiche sul commercio estero e prodotti editoriali, segnalazione di opportunità commerciali, di gare e finanziamenti internazionali e la promozione di fiere e di manifestazioni internazionali. Gli accessi al portale sono stati oltre 1,6 milioni nel 2003.

Il portale internazionale "www.italtrade.com" ha una valenza promozionale ed è indirizzato agli operatori stranieri. Esso rappresenta il contenitore delle rubriche finalizzate a presentare informazioni e servizi sull'economia italiana e dei vari siti settoriali con valenza promozionale. Il portale ospita inoltre pagine web per ciascuna nazione in cui l'ICE è presente. È possibile quindi interagire con la rete ICE, richiedendo informazioni online e trasmettendo proposte di collaborazione che sono veicolate automaticamente alle aziende italiane attraverso la banca dati Opportunità Commerciali.

#### 3.1.2.2 Beni culturali e turismo Funzioni di indirizzo e controllo

##### BENI CULTURALI

Sono proseguite le attività relative al progetto "Minerva", finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma IST (Tecnologie per la società dell'Informazione) e del "Quinto programma quadro". Il progetto nasce con l'obiettivo di facilitare l'accesso, attraverso l'utilizzo di internet e la definizione di standard comuni, al patrimonio culturale e scientifico. In particolare è stata avviata la realizzazione di una rete europea ed è stata approvata, dal gruppo dei rappresentanti nazionali, la "Carta di Parma", documento che traccia le linee guida e gli standard tecnologici da utilizzare.

### **Funzioni operative**

#### **BENI CULTURALI**

È stato avviato nella regione Sicilia ed in Liguria il progetto "Sistema informativo degli archivi di Stato" finalizzato a costituire una piattaforma software per la gestione e la fruizione dei fondi archivistici e degli inventari degli Archivi di Stato italiani. Gli obiettivi principali del progetto prevedono la descrizione qualitativa e quantitativa del patrimonio documentario e dei relativi strumenti di ricerca, la dotazione di un sistema informativo per ogni Archivio di Stato e la contemporanea creazione di servizi online su web. Questi servizi consentiranno di ricercare dati e di gestire le nuove acquisizioni, la valutazione economica del patrimonio nonché le sedi degli istituti per le necessità di deposito.

Inoltre è stato realizzato il programma "Portale nazionale multilingue dell'offerta culturale, turistica e produttiva" ed avviato il progetto "ARTE-PAST" per la tutela e la valorizzazione del patrimonio culturale nelle aree "sottoutilizzate".

Le nuove realizzazioni riguardano:

- il giornale della cultura multimediale "Cultural web";
- la pubblicazione del manuale sulla qualità dei siti web culturali (progetto Minerva);
- la pubblicazione delle "buone pratiche" e delle linee guida per la "digitalizzazione" del patrimonio culturale (progetto Minerva);
- la pubblicazione del sito Minervaeurope.org.

#### **3.1.2.3 Comunicazioni**

##### **Funzione di indirizzo e controllo**

#### **MINISTERO DELLE COMUNICAZIONI**

È stata avviata la costituzione di una Banca dati numerazione telefonica ed è in fase di collaudo l'applicazione per la gestione della Banca dati sorveglianza del mercato degli apparati radio e terminali TLC. È in corso, inoltre, l'informatizzazione per gestire le procedure: concessioni per l'emittenza radiotelevisiva, autorizzazioni in materia di comunicazioni elettroniche ad uso pubblico e contributi.

#### **3.1.2.4 Difesa nazionale**

##### **Funzioni operative**

#### **MINISTERO DELLA DIFESA**

Nel sito web dell'Esercito è presente il portale dei concorsi che permette la consultazione dei servizi di informazione relativi all'arruolamento, dei concorsi ed altre informazioni di carattere generale.

Nel sito della Marina è attivo un servizio di newsletter rivolto al pubblico, attraverso il quale è possibile ottenere informazioni sulle novità relative ai concorsi ed alle notizie di pubblico interesse sulla Forza Armata.

È stato avviato il progetto per la realizzazione della carta multiservizi difesa (CMD) per sostituire la tessera di riconoscimento con una "smart card" idonea per memorizzare, oltre ai dati di identificazione e di natura amministrativa e matricolare, anche i dati sanitari e la firma digitale del titolare. Il Dipartimento del Tesoro del Ministero dell'economia e delle finanze ha inserito la CMD tra le "carte valori". Per garantire l'autenticità dei dati contenuti nella carta e la sua piena funzionalità, ai fini della firma digitale, è stata costituita la Certification Authority

(CA) della Difesa solo per le esigenze interne dell'amministrazione. Lo standard della CMD è compatibile con quello CIE/CNS.

### **3.1.2.5 Giustizia e attività giuridico legislativa**

#### **Funzioni operative**

##### GIUSTIZIA

In generale sono stati potenziati la diffusione della posta elettronica e dell'accesso ad internet e il sito della giustizia. In particolare sul sito sono stati inseriti nuovi servizi e nuove informazioni ed è stata migliorata l'accessibilità ai professionisti e ai cittadini. È stato attivato il sistema informatico del servizio per le relazioni con il pubblico del Dipartimento dell'organizzazione giudiziaria, raggiungibile anche attraverso il sito *www.giustizia.it* e un numero verde dedicato. È stato rilasciato il nuovo servizio Italgjureweb che sostituirà progressivamente il vecchio Italgjure-Find e, quindi, anche la sua interfaccia EasyFind.

È terminata la realizzazione del prototipo relativo al progetto e-Court che permetterà la consultazione, anche multilingua, dei verbali e degli atti in formato cartaceo, audio e video, prodotti in fase di udienza. La sperimentazione è stata effettuata presso due siti pilota scelti dal Ministero della giustizia italiano e da quello polacco, utenti del sistema. Il progetto si è concluso nel mese di novembre ed i risultati sono stati presentati nell'ambito della conferenza internazionale sulle "Strategie di rete e giustizia in Europa", tenutasi a Roma il 13 e 14 novembre.

Per le direzioni distrettuali antimafia e per la Direzione nazionale antimafia (SIDDA/SIDNA) è proseguito il consolidamento del sistema informativo basato su dati storici, disponibile alla pluralità degli inquirenti, nonché l'integrazione delle informazioni provenienti dalle diverse fasi delle attività penali. Il sistema è stato assunto come riferimento nell'ambito del progetto finanziato dalla Comunità Europea per la creazione di una base dati di supporto ad Eurojust.

Nell'area Civile sono stati consolidati i sistemi per:

- il contenzioso civile (SICC), con l'inserimento del software per la gestione del processo camerale e della attività di volontaria giurisdizione;
- il lavoro (SIL);
- le esecuzioni civili (SIEC);
- le procedure concorsuali (APC);
- le statistiche;
- la produzione e l'archiviazione degli atti del giudice (polis);
- la consultazione dei dati dei registri e dell'archivio sentenze in modalità intranet e internet (polis web).

L'Amministrazione penitenziaria sta evolvendo il proprio sistema informativo automatizzato per soddisfare nuove esigenze e per rendere coerenti i flussi informativi provenienti dai servizi giudiziari decentrati, al fine di integrare il settore penitenziario e giudiziario. Attualmente, in questo ambito, sono in fase di avvio due progetti:

- uno per ampliare e rivedere l'applicazione "Matricola detenuti" integrandola, anche, con il sistema AFIS, per la gestione automatizzata delle impronte digitali;
- l'altro per l'informatizzare i "Centri di servizio sociale per gli adulti" al fine di consentire la conoscenza completa dei soggetti che hanno una misura alternativa alla detenzione, l'integrazione dei dati riguardanti le misure cautelari, l'esecuzione penale e l'attività della Magistratura di sorveglianza con il sistema informativo penitenziario.

Nell'area Minorile è stata completata l'installazione degli applicativi Re.Ge. 2.1 Minori e SICAM presso gli uffici giudiziari ed è in corso la realizzazione del sistema informativo giustizia minorile (SIGMA).

##### GIUSTIZIA CONTABILE

È stato avviato il progetto per la realizzazione del sistema informativo integrato, di supporto all'azione delle sezioni giurisdizionali e delle procure, in vista del cosiddetto "processo telematico".

Da febbraio 2003 è possibile consultare gratuitamente e liberamente, attraverso il sito web, la banca dati delle sentenze emesse dalle sezioni giurisdizionali della Corte dei conti, epurate dei dati sensibili mediante l'inserimento semi-automatico degli omissis. Gli utenti interni che ne usufruiscono sono magistrati e funzionari amministrativi) mentre quelli esterni sono cittadini, avvocati e magistratura ordinaria. Al momento sono disponibili circa 5 mila sentenze.

#### GIUSTIZIA AMMINISTRATIVA

Le principali attività effettuate dal Consiglio di Stato hanno riguardato il mantenimento e lo sviluppo del sistema informativo nonché l'adeguamento infrastrutturale.

Sul sito web è possibile consultare oltre 200 mila documenti (sentenze, pareri ed articoli di dottrina). Gli accessi settimanali sono in media 55 mila.

#### GIUSTIZIA MILITARE-DIFESA

È in corso la realizzazione del sistema per automatizzare l'iter del procedimento penale militare.

#### AVVOCATURA

Le principali iniziative hanno riguardato l'interconnessione con altre amministrazioni. In particolare quelle relative:

- all'Agenzia delle entrate per l'accesso alla banche dati delle Commissioni tributarie (regionali e centrale) e per la gestione delle cause pendenti relative al condono tributario;
- alla Corte di cassazione e al Tribunale di Roma per l'invio delle sentenze mediante posta elettronica;
- alla Presidenza del Consiglio dei Ministri per l'accesso agli atti di pre-consiglio;
- al Consiglio di Stato per lo scambio di documenti inerenti il processo amministrativo.

#### **3.1.2.6 Istruzione Funzioni di indirizzo e controllo**

##### ISTRUZIONE

Per il sistema informativo dell'istruzione è stato un anno di transizione, caratterizzato da una gara europea indetta per il suo affidamento in outsourcing, dal trasferimento di competenze fra il precedente e il nuovo fornitore di servizi, nonché da un complesso contenzioso sulla procedura concorsuale. Nel periodo 15 luglio-30 settembre è stato effettuato il trasferimento della gestione del Sistema informativo al nuovo fornitore di servizi. Il nuovo contratto, oggetto della gara, è partito il 1° ottobre ed è finalizzato alla reingegnerizzazione dell'intero sistema informativo SIMPI.

Il sistema informativo ha comunque registrato dei passi avanti significativi nell'ottica della fruibilità, via internet, dei propri servizi e dei propri dati. Tra le nuove funzionalità del sistema si evidenzia la procedura per la trasmissione al Ministero dell'economia e delle finanze delle informazioni necessarie al pagamento del personale a contratto. Il sistema consente agli uffici di prendere visione dei contratti trasmessi per via telematica al ministero dell'Economia e delle finanze con la segnalazione dell'avvenuto pagamento o del motivo del mancato pagamento. Tra nuovi progetti avviati si evidenzia quello per costituzione della "nuova anagrafe dell'edilizia scolastica" la cui consegna è prevista per settembre 2004.

Nel corso dell'anno sono stati stipulati accordi, convenzioni e protocolli di intesa con associazioni, enti ed aziende private:

- "partner in learning" - per la diffusione gratuita di programmi software a 1.500 scuole elementari situate in zone ad alta dispersione scolastica. Mentre con il programma "fresh start" verranno gratuitamente consegnati i programmi per computer "donati".
- "think.com" - per la diffusione di un portale interattivo gratuito, scuola-famiglia che consente agli studenti e ai docenti di creare comunità di apprendimento online.
- "programmi" per promuovere, curare e favorire la formazione dei giovani, nel campo delle scienze e delle tecnologie aerospaziali.

#### SSPA

Oltre al potenziamento del sito "www.sspa.it" e della intranet, è stata sviluppata una procedura per la gestione amministrativa e contabile dei corsi (GACC), una per la gestione degli obiettivi dirigenziali assegnati annualmente ai responsabili delle strutture interne ed è stato realizzato il sito "www.sspa-ue.it", ad accesso limitato, dal quale è possibile consultare una rassegna stampa dedicata ai temi della Convenzione e della Costituzione europea. È stata realizzata, inoltre la banca dati delle tesi depositate presso la biblioteca della sede di Roma (TESITECA).

#### **Funzioni operative**

##### ISTRUZIONE

È proseguita l'evoluzione del pacchetto SISSI, per la gestione delle singole segreterie scolastiche, con l'aggiunta di nuove funzionalità inerenti il bilancio, la gestione fiscale e le retribuzioni. In particolare per la parte bilancio è stata implementata la rilevazione periodica del Ministero sui dati di spesa. Le stesse informazioni sono oggetto di un progetto congiunto con il Ministero dell'economia e delle finanze, volto a monitorare la spesa delle scuole e a migliorare la qualità delle informazioni sul personale della scuola in possesso delle due amministrazioni.

I nuovi servizi online, rilasciati nell'anno, permettono:

- l'iscrizioni degli alunni che accedono alle prime classi delle scuole superiori;
- l'interrogazione delle graduatorie permanenti degli insegnanti. L'applicazione, oltre a permettere di consultare la posizione in graduatoria, consente di verificare la correttezza dei dati, con particolare riguardo ai servizi prestati ed alle preferenze di sede espresse;
- l'interrogazione dell'elenco delle scuole ammesse al contributo (fondo scuole paritarie) e la possibilità di scaricare il modulo di richiesta.

##### SSPA

Tra le nuove funzionalità del sito internet si evidenziano i servizi che consentono di:

- raccogliere, attraverso la compilazione di un questionario, i fabbisogni formativi delle amministrazioni;
- consultare i cataloghi delle biblioteche delle sedi distaccate;
- richiedere le pubblicazioni prodotte dalla Scuola.

#### **3.1.2.7 Lavoro-Occupazione**

##### **Funzioni di indirizzo e controllo**

##### LAVORO

Sono state avviate cinque iniziative per realizzare il Sistema informativo del lavoro (SIL):

- Per la realizzazione di un sistema per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro (Borsa lavoro), nel quale lavoratori e imprese possono decidere di incontrarsi in maniera libera, scegliendo i servizi di intermediazione di cui intendono avvalersi;

- per la cooperazione applicativa e l'interoperabilità fra i sistemi del Ministero e i nodi regionali nonché per la realizzazione e la gestione delle infrastrutture del nodo nazionale;
- per la creazione di un sistema integrato di servizi sussidiari, a livello nazionale e regionale, fruibili (direttamente o via internet) dai lavoratori, dagli operatori e dalle imprese;
- per la realizzazione di un datawarehouse di supporto all'attività decisionale del Ministero;
- per il potenziamento tecnologico e la conduzione del Centro servizi.

### **Funzioni operative**

#### ISFOL

È stata arricchita l'applicazione web, disponibile all'indirizzo "www.isfol.it/orientaonline", per l'orientamento al mercato del lavoro ed alle professioni. I servizi offerti dal sito sono prevalentemente di carattere informativo.

#### Affari esteri

Per gli studenti e per chi cerca e vuole cambiare lavoro sono consultabili sul sito del Ministero le "Opportunità di studio e di lavoro", nella unione europea o nelle Organizzazioni Internazionali.

### **3.1.2.8 Relazioni con l'estero Funzioni di indirizzo e controllo**

#### AFFARI ESTERI

È stata completata la banca dati denominata Sistema geografico consolare che ha permesso di migliorare la qualità delle informazioni relative all'indirizzo del connazionale all'estero (CAP/ZIP code, località, stato, sede consolare di competenza). Le verifiche sono state effettuate utilizzando un'applicazione pubblicata sulla Extranet dalle sedi all'estero. La banca dati è stata utilizzata in occasione dei referendum del giugno 2003. Il sistema verrà utilizzato in occasione delle prossime elezioni dei COMITES e delle elezioni europee di giugno 2004, per verificare la qualità delle informazioni provenienti dall'AIRE dei Comuni Italiani e per l'attribuzione del relativo seggio elettorale. L'applicazione è dotata anche di un motore di ricerca. Si è inoltre provveduto alla riprogettazione del nuovo "Osservatorio degli italiani nel mondo", quale strumento statistico e di monitoraggio della qualità delle informazioni della base dati "Anagrafe consolare" di supporto decisionale.

### **Funzioni operative**

#### AFFARI ESTERI

Sul sito web, tra i servizi online disponibili, è presente quello relativo all'unità di crisi, gestito insieme all'ACI e dedicato al "Viaggiare sicuri", che comprende le indicazioni e gli adempimenti necessari per intraprendere un viaggio di piacere o di lavoro. È possibile informarsi sulle zone a rischio e sugli interventi per rimpatriare gli italiani che si vengano a trovare in situazioni di necessità fuori dal territorio nazionale. Per gli operatori economici e per ogni altro interessato, il Ministero aggiorna periodicamente la pubblicazione di comunicazioni e gare.

### **3.1.2.9 Ricerca**

#### ISTAT

A partire dal 22 dicembre sono disponibili online, sul sistema informativo DaWinci all'indirizzo <http://dawinci.istat.it>, i dati definitivi del XIV Censimento della popolazione e delle abitazioni. È stata individuata, inoltre, una soluzione tecnologica adeguata alla pubblicazione dei dati censuari in grado di produrre un unico ambiente di dati aggregati che alimenta sia il datawarehouse su internet sia il sistema di produzione dei dati cartacei.

### **3.1.2.10 Risorse economiche e finanziarie Funzioni di indirizzo e controllo**

#### POLITICHE FISCALI

È stato avviato il progetto per la realizzazione del portale del Dipartimento per le politiche fiscali. Il Portale sarà il punto d'ingresso e l'interfaccia attraverso cui tutti gli utenti, interni ed esterni, colloqueranno con il sistema informativo, costituendo di fatto una vera e propria infrastruttura di e-government. Nel 2003 è stata individuata la piattaforma più idonea per realizzare il portale ed è stato predisposto un documento che individua le classi di competenze organizzative e le regole di accesso alle informazioni e ai processi gestiti in rete. Inoltre, è stato realizzato un prototipo con alcuni servizi di base e di supporto, è iniziata la realizzazione dell'infrastruttura di sicurezza applicativa ed è proseguita la progettazione del *layout* e del *content management*.

#### DEMANIO

Nel corso dell'anno è stato completato il sistema per la gestione del patrimonio immobiliare (SGAP) e sono stati realizzati sia il datawarehouse dei beni patrimoniali dello Stato e del demanio artistico-storico sia il sistema di supporto dei beni confiscati.

#### TESORO

È stato avviato il progetto Athena che permetterà di ottimizzare l'attività ispettiva e di vigilanza istituzionale della Ragioneria generale dello Stato, in materia finanziaria e contabile. In particolare il progetto riguarderà l'attività dei revisori scolastici. Nel 2003 questa attività ha coinvolto oltre 1.800 revisori del Ministero, che hanno effettuato circa 40 mila visite ispettive, con i rispettivi verbali, in 3.003 ambiti scolastici per un totale di 9.600 istituzioni scolastiche controllate.

A dicembre 2003 è stato approvato lo studio di fattibilità per l'evoluzione del sistema di gestione della "spesa per legge". Tale sistema permetterà di monitorare eventuali scostamenti rispetto alla spesa prevista, di ciascun provvedimento legislativo, con oneri a carico del bilancio dello Stato, dalla fase prelegislativa alla fase di gestione. Parallelamente, è stata condotta una revisione delle scritture di bilancio, presenti nel sistema informativo, per ricondurre ciascuna voce di spesa alla legge autorizzativa.

È in corso di realizzazione il progetto per la gestione dei derivati che sarà avviato in produzione nel 2004. Il progetto ha lo scopo di fornire agli uffici della "Direzione debito pubblico", coinvolti nei processi amministrativi di emissione di titoli denominati in valuta estera e di gestione delle operazioni in derivati, uno strumento di supporto alle attività, da quelle di emissione a quelle di contabilizzazione delle operazioni finanziarie.

#### **Funzioni operative**

#### ENTRATE

Nel 2003 sono stati introdotti alcuni nuovi servizi che permettono, attraverso Entratel e Fisconline: il pagamento dell'imposta di registro sui contratti di locazione ed atti di compravendita; l'invio delle dichiarazioni di inizio attività, con l'attribuzione della Partita IVA, la variazione e la cessazione della stessa.

Da febbraio è operativo il "cassetto fiscale" che permette ai contribuenti di consultare le informazioni relative alla propria posizione fiscale.

Ulteriori servizi consentono di verificare la corretta attribuzione della partita Iva di un operatore commerciale, attraverso il collegamento con i sistemi fiscali dei paesi membri dell'Unione Europea e di chiedere informazioni in materia fiscale tramite l'invio di una e-mail (servizio web-mail). Per accedere a quest'ultimo servizio è sufficiente compilare una scheda contenente nome, cognome, indirizzo di posta elettronica, tipologia del problema fiscale e breve sintesi del problema. Le e-mail inviate vengono "prese in carico" e il contribuente riceve automaticamente un messaggio di avvenuto recapito.

L'Agenzia ha esteso a tutti gli uffici locali il servizio di prenotazione degli appuntamenti, per ottenere consulenze personalizzate con un funzionario. L'appuntamento può essere fissato tramite web. A prenotazione effettuata verrà mandata una e-mail di conferma.

#### DOGANE

Con l'avvio, a novembre 2003, del nuovo sistema informativo dell'Agenzia (AIDA-Automazione integrata dogane e accise) è stato realizzato un importante passo avanti per il Sistema doganale telematico. Il servizio online di presentazione delle dichiarazioni è utilizzato da 7000 utenti interni presenti in 400 uffici doganali e da 11 mila (5 mila nel 2002) utenti esterni autorizzati (e con firma digitale). Il servizio offre, anche, un supporto alla compilazione controllata delle dichiarazioni, con accesso facilitato alla tariffa e ai regolamenti doganali. Nel settore delle accise è iniziata la sperimentazione dell'invio telematico delle dichiarazioni relative alla movimentazione degli oli minerali e degli alcoli e dei documenti amministrativi di accompagnamento (DAA telematico). Inoltre è possibile inviare le dichiarazioni di consumo di energia elettrica e gas metano in modalità telematica (Mod. AD-1 e AD-2).

Sul sito dell'Agenzia è disponibile, per i contribuenti, il Servizio di documentazione economica e tributaria. Tale servizio comprende:

- la normativa emanata dopo la riforma del 1972, quella pregressa se ancora vigente, nonché la normativa comunitaria;
- la prassi amministrativa (circolari, risoluzioni, comunicati stampa) prodotta dall'Amministrazione finanziaria per l'interpretazione e la corretta applicazione della normativa;
- la giurisprudenza italiana e comunitaria in materia tributaria, ovvero i casi già affrontati e risolti dagli organismi giurisprudenziali compresi i pareri del Comitato consultivo per l'applicazione delle norme antielusive.

#### DEMANIO

È disponibile, sul sito web, il nuovo servizio di riscossione dei canoni demaniali con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi e assicurare il controllo ottimale delle entrate. Il servizio fornisce indicazioni sul processo e sul nuovo modello F23.

#### MONOPOLI

È disponibile il nuovo sito Internet dei Monopoli di Stato (AAMS) attraverso il quale gli "addetti ai lavori" possono accedere a servizi, informazioni, documentazione giuridica, note e circolari di riferimento. Inoltre, sono disponibili informazioni sulla struttura organizzativa territoriale e sulle principali attività gestite (apparecchi da intrattenimento, bingo, concorsi pronostici, lotterie istantanee, lotterie tradizionali, lotto, scommesse, superenalotto, tabacchi lavorati).

#### TERRITORIO

È stato attivato il servizio telematico del territorio (SISTER) che consente di integrare internet, la rete telefonica e la intranet. I servizi disponibili sono: le visure catastali; la ricerca per provincia di dati su soggetti, immobili e indirizzi; la ricerca del soggetto a livello nazionale; la rendita di terreni e fabbricati; gli estratti di mappa e i punti "fiduciali" presenti sulle mappe; le visure ipotecarie con la ricerca di tutti gli atti risultanti a carico di un soggetto e/o immobile in un determinato ambito circoscrizionale e con la possibile visura del contenuto delle note di trascrizione.

È terminato il progetto che permette di effettuare la trasmissione delle compravendite e degli atti notarili diversi dalle compravendite, la predisposizione e l'invio della dichiarazione ICI ai comuni.

#### TESORO

Nel corso del 2003 il Service personale tesoro è stato esteso ad altre cinque nuove amministrazioni e/o uffici e a 12 Direzioni provinciali servizi vari, per il solo trattamento accessorio, portando il numero di dipendenti gestiti per le competenze fisse e/o accessorie a