

ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. C
n. 5

RELAZIONE

SULLO STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

(ANNO 2003)

(articolo 9, comma 4, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39)

PREDISPOSTA DAL CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Presentata dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie

(STANCA)

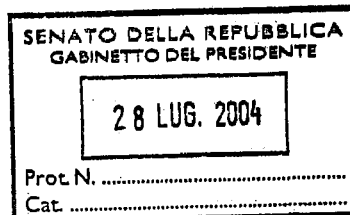
Trasmessa alla Presidenza il 27 luglio 2004

PAGINA BIANCA

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*IL MINISTRO
PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE

SPM INNOVAZIONE/1691/04/

Roma, 27 LUG. 2004



trasmetto, ai sensi dell'art. 9, comma 4, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, la relazione sullo stato dell'informatizzazione nelle amministrazioni pubbliche per l'anno 2003, inoltratami dal Presidente del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione lo scorso 19 luglio.

Avrò cura di inviare, non appena conclusa la definizione, l'ulteriore relazione sull'attività svolta dal Centro nell'anno precedente, che darà conto, tra l'altro, delle modifiche organizzative e normative intervenute (in primo luogo derivanti dall'accorpamento dell'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione e del Centro Tecnico per la Rete unitaria).

Il documento che ora trasmetto fornisce, tra l'altro, lo stato di avanzamento della fornitura in rete dei servizi, da parte delle amministrazioni statali, nonché dell'accesso ai servizi stessi da parte dei cittadini e delle imprese utenti. Ciò, prendendo a riferimento gli obiettivi per la Legislatura in corso, definiti nel 2002.

Dall'esame del documento si avrà modo, pertanto, di verificare l'effettivo incremento sia dei servizi erogati in rete che della loro fruizione, malgrado la scarsità di risorse finanziarie. Sono convinto che, quanto più cresce il livello di informatizzazione, tanto più si evidenzia la necessità di rafforzare le azioni avviate, sia sul lato della domanda di servizi che sul lato dell'offerta, per far sì che la modernizzazione delle pubbliche amministrazioni raggiunga tutti i livelli istituzionali ed eviti fenomeni di esclusione nei confronti dei soggetti meno abilitati ad utilizzare i vantaggi provenienti dalle tecnologie digitali.

In conclusione, la prego di considerarmi disponibile a riferire al Parlamento sullo stato della modernizzazione della Pubblica Amministrazione e sugli effetti che sta inducendo sulla competitività del Sistema-Paese.

Con i miei migliori saluti.

Lucio Stanca

Sen. Marcello Pera
Presidente del Senato
della Repubblica
Palazzo Madama
Roma

PAGINA BIANCA

INDICE

1	PREMESSA	1
1.1	Contesto di riferimento	1
1.2	La costituzione del CNIPA	2
1.3	Le azioni di sostegno all'innovazione	2
1.4	I principali fenomeni del 2003	5
1.4.1	Quadro di sintesi	5
1.4.2	Quadro di dettaglio	6
1.5	Guida alla lettura	13
2	OBIETTIVI DI LEGISLATURA	14
2.1	Servizi online prioritari	14
2.2	Carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi.	19
2.3	Firma digitale	21
2.4	E-procurement	22
2.5	E-mail interne	25
2.6	Impegno e mandato informatico	26
2.7	Alfabetizzazione informatica	28
2.8	E-learning	29
2.9	Trasparenza	31
2.10	Customer satisfaction	32
3	STATO DEI SERVIZI	34
3.1	Servizi per i cittadini e le imprese	34
3.1.1	Modalità di accesso ai servizi	34
3.1.2	Servizi per area tematica	41
3.2	Servizi trasversali	57
3.2.1	Intranet	57
3.2.2	Posta elettronica	58
3.2.3	Protocollo informatico	58
3.3	Servizi di funzionamento o di autoamministrazione	61
4	STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE	64
4.1	Infrastruttura di base	64
4.2	Connettività e accesso ad internet	66
4.2.1	Lo stato della Rete unitaria	68
4.2.2	Lo stato del sistema pubblico di connettività e cooperazione	70
4.3	Patrimonio applicativo	71
4.3.1	Dimensione	71
4.3.2	Open source	72
4.3.3	EXTensible Markup Language (XML)	73

4.4	Patrimonio informativo	74
4.4.1	Basi dati	74
4.4.2	Datawarehouse e Decision Support System	76
4.4.3	Qualità dei dati	77
4.5	Sicurezza dei sistemi	77
4.5.1	Procedure di accesso ai servizi online.	79
5	ORGANIZZAZIONE E PROCESSI PER L'ICT	81
5.1	Collocazione organizzativa	81
5.2	Dimensioni, attività e capacità di governo	81
5.3	Formazione	83
5.4	Rapporti con gli utenti interni	84
6	SPESA PER L'INFORMATICA	86
6.1	Volumi di spesa	86
6.2	Spesa per tipologia di risorsa acquisita	87
6.3	Spesa per attività pianificata	92
6.4	Spesa per modalità di acquisizione	94
7	TAVOLE STATISTICHE	95
7.1	Obiettivi di legislatura	96
7.1.1	Dispositivi di firma digitale, anni 2002 e 2003 (dato cumulato)	96
7.1.2	Numero e-mail, anno 2003 (in migliaia)	97
7.1.3	Uffici che erogano servizi con rilevazione della customer satisfaction	98
7.1.4	Protocollo informatico	99
7.2	Informazioni di base - Risorse umane	100
7.2.1	Dipendenti e dipendenti informatizzabili, anni 2002 e 2003	100
7.3	Informazioni di base - Stato dei sistemi	101
7.3.1	Postazioni di lavoro, anni 2002 e 2003	101
7.3.2	Personal computer in uso a i dipendenti, anni 2002 e 2003	102
7.3.3	Internet e posta elettronica, anni 2002 e 2003	103
7.3.4	Connettività posti di lavoro, anni 2002 e 2003	104
7.3.5	Connettività sedi, anni 2002 e 2003	105
7.3.6	Mainframe, anni 2002 e 2003	106
7.3.7	Dipartimentali, anni 2002 e 2003	107
7.3.8	Servizi di back-office – copertura servizi intranet, anni 2002 e 2003	108
7.3.9	Patrimonio applicativo in punti funzione (FP), anni 2002 e 2003	109
7.3.10	Patrimonio applicativo in Kloc, anni 2002 e 2003	110
7.3.11	Patrimonio informativo (basi dati), anni 2002 e 2003	111

7.3.12	Datawarehouse e sistemi di DSS, anni 2002 e 2003	112
7.4	Informazioni di base - Organizzazione e processi per l'ICT	113
7.4.1	Addetti ICT e addetti ICT disponibili, anni 2002 e 2003	113
7.4.2	Addetti ICT disponibili (anni persona) e impegno, anno 2003	114
7.4.3	Formazione, anni 2002 e 2003	115
7.4.4	Rapporti con l'esterno - Siti web, anno 2003	116
7.4.5	Sicurezza	117
7.5	Informazioni di base - Spesa informatica	118
7.5.1	Volumi di spesa, anni 2002 e 2003	118
7.5.2	Modalità di acquisizione, anno 2003	119
7.5.3	Ripartizione per attività della spesa, anni 2002 e 2003	120
7.5.4	Note ai dati	121
7.6	Indicatori	122
7.6.1	Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile, 2002 e 2003	122
7.6.2	Incidenza dei PC portatili, anni 2002 e 2003 (in percentuale)	123
7.6.3	Connettività delle sedi, anni 2002 e 2003 (in percentuale)	124
7.6.4	Connettività interna delle postazioni di lavoro, anni 2002 e 2003 (in percentuale)	125
7.6.5	PdL con accesso ad internet, anni 2002 e 2003 (in percentuale)	126
7.6.6	Messaggi di posta scambiati, anni 2002 e 2003	127
7.6.7	Spesa informatica, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)	128
7.6.8	Confronto della spesa esterna annua, anni 2002 e 2003 (in percentuale)	129
7.6.9	Indicatori tecnologici, anni 2002 e 2003	130
7.6.10	Addetti ICT, anni 2001 e 2002 (in percentuale)	131
7.6.11	Formazione	132
7.6.12	Organizzazione ICT	133
7.7	Servizi on line – Obiettivo 1 di legislatura (confronto 2002-2003)	134
7.8	Servizi on line – Obiettivi specifici delle amministrazioni (confronto 2002-2003)	142
8	Nota metodologica e glossario	158
8.1	Nota metodologica	158
8.1.1	Dominio osservato	158
8.1.2	Rilevazione dei dati e delle informazioni	158
8.1.3	Modalità di redazione della relazione	158
8.1.4	Presentazione dei dati e dei risultati delle analisi	159
8.1.5	Fonti informative	162
8.2	Abbreviazioni identificative delle amministrazioni	163

8.2.1	Espressioni utilizzate nelle tabelle	164
8.2.2	Altri termini ricorrenti	167

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1:	Certificati rilasciati dal CNIPA, a tutto il 2003	22
Figura 2:	Servizi online per area tematica (in percentuale), anno 2003	37
Figura 3:	Utilizzo dei diversi canali di interazione nell'ambito dei servizi multicanale (in percentuale), anno 2003	37
Figura 4:	Diffusione del software open source nella PAC, anni 2002 e 2003	72
Figura 5:	Diffusione delle diverse procedure di accesso ai servizi online (in percentuale), anno 2003	80
Figura 6:	Stima delle risorse esterne per attività, anni 2002 e 2003 (distribuzione percentuale)	83
Figura 7:	Variazione della spesa esterna per l'informatica, dal 1995 al 2003 (in percentuale)	86

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1	Stato dei servizi prioritari per i cittadini, anno 2002- 2003	16
Tabella 2:	Stato dei servizi prioritari per le imprese, anno 2002- 2003	18
Tabella 3:	Principali grandezze gestite dal programma di razionalizzazione della spesa suddivise per comparto, anno 2003 (in milioni di euro)	23
Tabella 4:	Transato non cumulato per comparto e per categoria merceologica relativa all'ICT: anno 2003 (in percentuale)	23
Tabella 5:	Risparmi per categoria merceologica relativa all'ICT: anno 2003 (in percentuale sul costo unitario)	23
Tabella 6:	Il marketplace al 31/12/2003	24
Tabella 7:	le gare telematiche a fine 2003	24
Tabella 8:	Stato di attuazione del SICOGE a marzo 2004	27
Tabella 9:	ore fruite di formazione dai dipendenti pubblici, anno 2003	30
Tabella 10:	la customer satisfaction negli uffici e nei servizi online, anno 2003	32
Tabella 11:	Per area tematica, il numero dei servizi erogati e numero di quelli che richiedono la presenza di un intermediario, anno 2003	36
Tabella 12:	Siti gestiti, numero richieste e numero visite, anno 2003	38
Tabella 13:	Contact center, anno 2003	41
Tabella 14:	Servizi disponibili sulle intranet, anni 2002 - 2003	58
Tabella 15:	Caselle di posta e messaggi scambiati, anni 2002 e 2003	58

Tabella 16: Numero AOO e numero di documenti protocollati, anno 2003	59
Tabella 17: Amministrazioni e partecipanti al corso di formazione CNIPA sul protocollo	61
Tabella 18: Stato dei servizi per l'autoamministrazione, anno 2003	62
Tabella 19: Postazioni di lavoro - indicatori di copertura rispetto ai dipendenti informatizzabili, anni 2002 e 2003	64
Tabella 20: Personal computer portatili – Numero, incidenza e copertura, anni 2002 e 2003	65
Tabella 21: Infrastruttura di base, anno 2003 e variazioni 2002	66
Tabella 22: Indicatori di connettività, anni 2002 e 2003 (in percentuale)	67
Tabella 23: Indicatori di connettività wireless, anno 2003 (in percentuale)	67
Tabella 24: Indicatore di connettività ad internet, anni 2002 e 2003 (in percentuale)	67
Tabella 25: Indicatore di connettività ad internet - graduatoria delle prime dieci amministrazioni - anno 2003	68
Tabella 26: Indicatore di connettività ad internet in banda larga, anno 2003 (in percentuale)	68
Tabella 27: Ampiezza di banda disponibile e utilizzata, anni 1999-2003	69
Tabella 28: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio, anni 2002 e 2003	71
Tabella 29: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio stimato in FP equivalenti, anni 2002 e 2003	72
Tabella 30: Soluzioni open source per tipologia, anni 2002-2003	72
Tabella 31: Amministrazioni e applicazioni che utilizzano la tecnologia XML, anno 2003	73
Tabella 32: Basi dati, anni 2002 e 2003	74
Tabella 33: Dimensione basi dati per dipendente informatizzabile, anni 2002 e 2003 (dati riferiti a Gigabyte)	74
Tabella 34: Principali basi dati territoriali accessibili dall'esterno, anno 2003	75
Tabella 35: Basi dati per materia, anni 2002 e 2003 (distribuzione percentuale per numerosità e dimensione in gigabyte)	75
Tabella 36: Stato delle procedure di sicurezza, anno 2003	78
Tabella 37: Procedure e strumenti per i dati personali e sensibili tra le amministrazioni, anno 2003	79
Tabella 38: Procedure di accesso ai servizi online per amministrazione, anno 2003	80
Tabella 39: Addetti ICT, numerosità e percentuale su dipendenti informatizzabili, anni 2002 e 2003	81
Tabella 40: Addetti ICT, anni persona e percentuale su dipendenti informatizzabili, anno 2003	81
Tabella 41: Attività degli addetti ICT, anno 2003 (distribuzione percentuale)	82
Tabella 42: Livello delle procedure a supporto delle attività, anno 2003	83
Tabella 43: Impegno degli addetti ICT in formazione, anni 2002 e 2003	84
Tabella 44: Procedure di rapporto con gli utenti, anni 2002 e 2003	84

Tabella 45: La formazione degli utenti, anni 2002 e 2003	85
Tabella 46: Spesa esterna per l'informatica, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)	87
Tabella 47: Numero di amministrazioni per classi di spesa esterna, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)	87
Tabella 48: Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)	89
Tabella 49: Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2002 e 2003 (distribuzione percentuale)	89
Tabella 50: Dettaglio della spesa informatica di investimento e sviluppo, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)	90
Tabella 51: Dettaglio della spesa informatica di gestione, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)	90
Tabella 52: Spesa informatica complessiva per dipendente, anni 1995, 2002 e 2003 (in migliaia di euro)	91
Tabella 53: Spesa informatica complessiva per PdL, anni 1995, 2002 e 2003 (in migliaia di euro)	91
Tabella 54: Confronto tra mercato IT e spesa PA centrale in Italia, anni 2002 e 2003 (in milioni di euro)	91
Tabella 55: Composizione della spesa informatica esterna anno 2003 (sviluppo e gestione) e variazione del valore assoluto rispetto al 2002 (in percentuale)	92
Tabella 56: Ripartizione della spesa informatica esterna per attività pianificate, anno 2003	92
Tabella 57: Progetti con impegno di spesa superiore a 4 milioni di euro nel 2003	93
Tabella 58: Progetti con impegno di spesa tra 2 e 4 milioni di euro	93
Tabella 59: Contratti per tipologia di negoziazione: anni 2002, 2003 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico)	94
Tabella 60: Contratti per tipologia di negoziazione senza convenzioni anni 2002, 2003 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico)	94

1 PREMESSA

1.1 Contesto di riferimento

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2 La costituzione del CNIPA

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

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

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

1.3 Le azioni di sostegno all'innovazione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4I principali fenomeni del 2003

1.4.1 Quadro di sintesi

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

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

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

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

Sinteticamente la situazione evidenzia che:

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

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

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

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

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

1.4.2 Quadro di dettaglio

Stato degli obiettivi di legislatura

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Stato dell'informatizzazione nella Pubblica amministrazione centrale

a. Modalità di accesso ai servizi

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

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

b. Servizi on-line

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c. I sistemi trasversali e di funzionamento delle amministrazioni

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

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

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

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

d. Patrimonio applicativo e informativo

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

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

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

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

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

e. La sicurezza informatica e delle telecomunicazioni e la privacy

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

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

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

f. Infrastruttura di base

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

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

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

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

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

g. Organizzazione dell'ICT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.5 Guida alla lettura

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

Il documento è suddiviso in due parti.

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

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

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

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

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

2 OBIETTIVI DI LEGISLATURA

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

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

2.1 Servizi online prioritari

Scheda obiettivo 1- Tutti i servizi prioritari disponibili online

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

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

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

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

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

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

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

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

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

SERVIZIO AI CITTADINI	DISPONIBILITÀ 2002	DISPONIBILITÀ 2003
9-Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie civili	nessuna	nessuna
Ministero dell'interno, Ministero della giustizia.		
10-Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie penali	nessuna	nessuna
Ministero dell'interno, Ministero della giustizia.		
11-Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse	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.		
12-Finanziamenti agli studi (assegni sociali, borse di studio...)	nessuno	parziale
Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca - Tutte le informazioni necessarie per il finanziamenti agli studi sono disponibili sul sito http://universo.murst.it/borse.html . Lo sviluppo del servizio, erogato da una pluralità di soggetti, è legato principalmente ad iniziative territoriali e settoriali.		
13-Servizi scolastici (mense, trasporti...)	non misurabile	non misurabile
Lo sviluppo di questo servizio, erogato da una pluralità di soggetti, è legato principalmente ad iniziative territoriali e settoriali.		
14-Consultazione dati contributivi e rischio assicurato	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.		
15-Passaggio di proprietà automezzi	non misurabile	non misurabile
ACI		
16-Rilascio patente di guida	nessuna	nessuna
Ministero delle infrastrutture e dei trasporti - Sul sito del Ministero sono disponibili solo servizi di tipo informativo.		
17-Incontro domanda-offerta di lavoro	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.		
18-Richiesta sussidi di disoccupazione	nessuna	parziale
INPS - sul sito dell'Istituto è possibile prelevare il modello per la richiesta di sussidi. Presto sarà possibile anche trasmetterlo telematicamente.		
19-Richiesta assicurazione infortuni per i lavoratori domestici	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		

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

SERVIZIO ALLE IMPRESE	DISPONIBILITÀ 2002	DISPONIBILITÀ 2003
20-Richiesta assegnazione partita IVA	totale	totale
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.		
21-Visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda	parziale	parziale
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).		
22-Visure catastali (terreni, immobili)	totale	totale
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.		
23-Finanziamenti per agricoltori	nessuna	parziale
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.		
24-Finanziamenti con fondi strutturali	nessuna	nessuna
Ministero dell'economia e delle finanze.		
25-Richiesta di visita sanitaria di controllo	parziale	parziale
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.		
26-Richiesta sgravi previdenziali	parziale	parziale
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".		
27-Estratto conto e informazioni situazione previdenziale	totale	totale
INPS - Dal portale "e-INPS" è possibile consultare l'estratto conto.		
28-Calcolo del premio assicurativo INAIL	totale	totale
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.		
29-Estratto conto e informazioni situazione assicurativa	totale	totale
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)		
30-Richiesta del certificato prevenzione incendi	nessuna	parziale
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)

31-Dichiarazione e pagamento IVA	totale	totale
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.		
32-Dichiarazione dei redditi	totale	totale
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).		
33-Pagamento tasse (F24)	totale	totale
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.		
34-Comunicazione variazione partita IVA	totale	totale
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.		
35-Dichiarazione e pagamento contributi (DM10)	totale	totale
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).		
36-Dichiarazione doganale	totale	totale
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).		
37-Effettuazione denuncia e consultazione dello status pratiche giudiziarie civili	nessuna	nessuna
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	Sì				
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.				

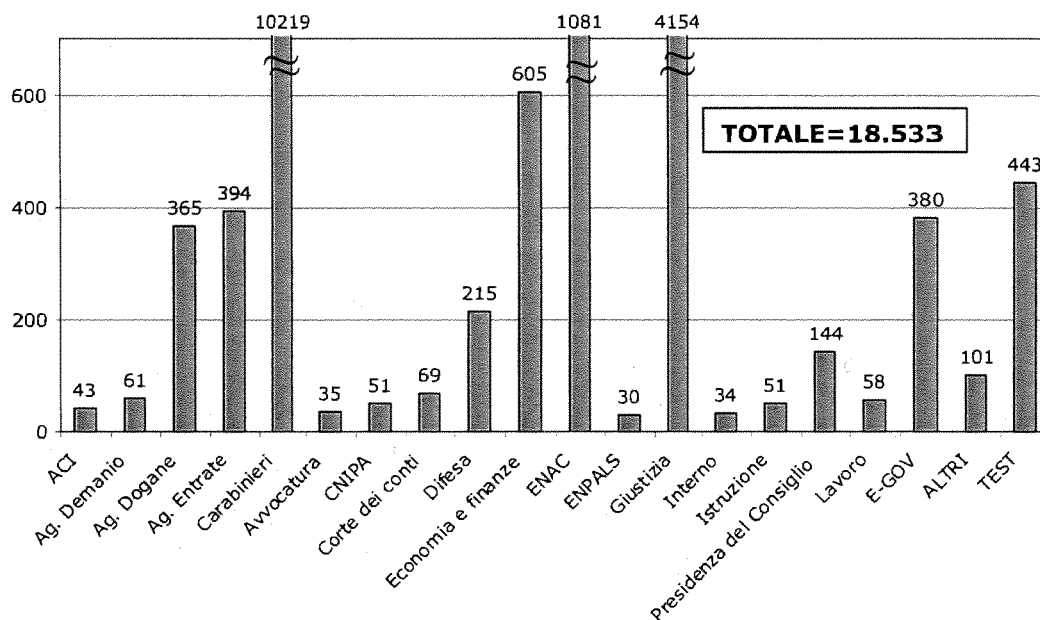
L'obiettivo è stato raggiunto e sono in aumento le iniziative per favorire l'espansione della firma digitale. I principali soggetti che utilizzano la firma digitale sono le imprese, alcuni funzionari della pubblica amministrazione centrale ed i notai.

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
Totale	15,9	20,6	28,3	18,7	35,5	19

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	
		2001	2002	2003
				Valore obiettivo previsto
				2003
	PAC - % posta interna inviata via e-mail	10%		
Osservazioni	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
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	2003
		3	1.002	24.655	20.000
Osservazioni	L'esperienza fatta nel corso di questi tre anni di gestione del SIPA/SICOGES 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/SICOGES.				
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 SICOGES (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/ SICOGES

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

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 (SICOGÉ)

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 SICOGÉ a marzo 2004

Amministrazioni	Data avvio	Capitoli totali	Capitoli gestiti da SICOGÉ %	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	-
Totale parziale		6.321	32	3.686	520.212	473.873	4.800
Istruzione	(c)	1.400	-	122	60.000	30.000	51
Totale		7.721		3.808	580.212	503.873	4.851

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 SICOGÉ 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 ¹⁰ start).	Valore iniziale	Valore di stato	
		2001	2002	2003
			0,1%	1,2%
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 start¹¹ 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).

¹⁰ ECDL = European Computer Driving Licence.

¹¹ 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 sicurezza¹²", 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".

2.8 E-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.

¹² 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
Pubblica amministrazione centrale	32	13.505	478	3,5%
- Università	59	588	8	1,4
- Regioni	22	2.317	56	2,4
- Province	71	997	6	0,6
- Comuni	185	2.171	30	1,4
Pubblica amm.ne locale e autonomie locali	337	6.073	100	1,7%
Tutte le PA escluso le Camere di commercio	369	19.578	578	3,0%

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	Sì				
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

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

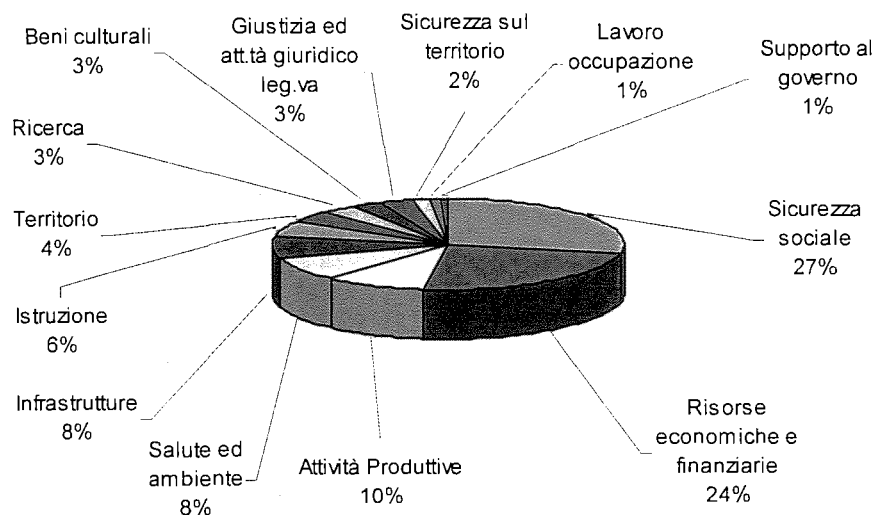
CAAF) anche se è in crescita la fruizione diretta da parte di cittadini e imprese. In particolare per:

- 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.

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

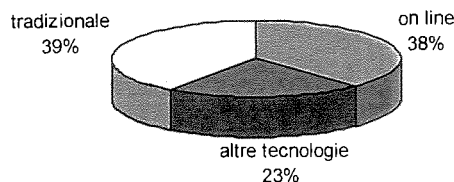
Amministrazioni raggruppate per AREA TEMATICA	Numero servizi erogati		Numero servizi con intermediario	
	Area tematica	amministrazioni	Area tematica	amministrazioni
Attività produttive		3		1
ICE		14		-
Attività Produttive	17		1	
Beni culturali		5		1
Beni culturali	5		1	
Comunicazioni	-		-	
Difesa nazionale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

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

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
Tutte	7	25	32	6	25	26	7	24	8

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, colloquieranno 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

1,4 milioni. Sono state avviate, inoltre, attività finalizzate alla migrazione sul sito web e alla realizzazione di servizi di cooperazione applicativa con i sistemi di gestione delle risorse umane delle altre amministrazioni.

È iniziata la diffusione del progetto di gestione della contabilità pubblica, in particolare delle norme che regolano la gestione dei beni mobili (GECO). È disponibile, attraverso internet, una procedura per i consegnatari che consente il controllo diretto delle singole gestioni da parte degli uffici di ragioneria.

3.1.2.11 Salute e ambiente

Funzione di indirizzo e controllo

SALUTE

A luglio è stato avviato il progetto il nuovo sistema informativo sanitario (NSIS), che comincerà ad operare nel 2004 ed entrerà a regime nel 2006. Il progetto ha l'obiettivo di governare meglio il Servizio sanitario nazionale e di offrire prestazioni migliori al cittadino. Il nuovo "SIS" verrà realizzato seguendo otto linee di azione distinte. Innanzitutto si punterà a mettere in piedi un "sistema di informazioni sanitarie individuali" che dovrà raccogliere i dati relativi a tutte le prestazioni erogate ai singoli cittadini. Si prevede, poi, l'avvio del monitoraggio dei livelli essenziali di assistenza (LEA) e dell'appropriatezza della qualità delle prestazioni. Sotto monitoraggio finiranno anche i costi dell'offerta e della domanda, con l'analisi sia dei bilanci delle aziende sanitarie sia dei singoli esborsi del cittadino, le liste d'attesa e il settore della salute mentale per il quale si raccoglieranno dati su strutture e pazienti. Infine il nuovo sistema monitorerà "il ciclo di vita del farmaco e l'impiego dei medicinali" partendo dalle fasi preliminari della ricerca fino all'uso del paziente e all'eventuale ritiro dal mercato. Mentre un "Osservatorio degli investimenti pubblici in Sanità" consentirà di programmare e valutare i progetti d'investimento, verificando il loro stato di avanzamento. Nel corso dell'anno sono stati realizzati due studi di fattibilità, uno sul farmaco ed uno sull'osservatorio degli investimenti pubblici, mentre sono stati avviati quelli per le informazioni sanitarie individuali e il monitoraggio della rete di assistenza. Nel 2004 comincerà a prendere corpo la nuova "dorsale di collegamento" con i sistemi informativi regionali e locali che servirà a monitorare tutta la Sanità pubblica italiana.

Funzione operativa

AMBIENTE

È attualmente operativo il Portale cartografico nazionale (www.atlanteitaliano.it) che consente l'accesso al patrimonio informativo cartografico di interesse ambientale e territoriale. Per tale patrimonio risulta, allo stato attuale, critico sia l'ampliamento della base di dati sia il suo aggiornamento, per la continua evoluzione morfologica ed antropica del territorio. Per superare tale criticità l'amministrazione ha avviato la costituzione di una banca dati federata con gli enti locali di cui l'unità centrale è il portale cartografico. Nell'ambito del progetto operativo difesa suolo (PON ATAS 2000/2006) è stato realizzato un sistema di 12 CED, tra loro federati ed appartenenti ad altrettanti enti, con il ruolo di nodi per la gestione e la pubblicazione di dati geografici in possesso delle regioni "obiettivo 1". Il Ministero ha una propria infrastruttura di pubblicazione distinta da quella del portale cartografico.

Sul sito web è disponibile il servizio "PiazzaAffari", che settimanalmente crea oltre 12 mila contatti di lavoro tra aziende e professionisti del settore, e la banca dati catasto europeo 2002 (catasto, corrispondenza e rifiuti riutilizzabili).

SALUTE

Sul sito web è stata completata la nuova sezione dedicata alle sostanze stupefacenti e psicotrope ed aggiornata la sezione relativa al nuovo prontuario farmaceutico. Mentre è in fase di realizzazione la sezione relativa al Bollettino d'informazione sui farmaci.

Per il monitoraggio delle liste di attesa e delle attività delle centrali operative per le emergenze sanitarie è stato fornito il supporto tecnico per la predisposizione dei questionari alla direzione generale della programmazione sanitaria e sono state effettuate le elaborazioni dei dati rilevati.

ISS

Attraverso il sito web è possibile accedere al:

- SIMI (Sistema informatizzato malattie infettive) – per la divulgazione dei dati di frequenza di alcune malattie infettive soggette, in Italia, a notifica obbligatoria. I dati sono raccolti con un sistema informatizzato di segnalazioni, provenienti dal livello territoriale (distretto sanitario o ASL) o dalla banca dati nazionale;
- FLU per la Sorveglianza Epidemiologica e Virologica dell'Influenza;
- Bollettino epidemiologico nazionale. Sul bollettino sono inserite esperienze locali che possano rivestire un interesse generale;
- progetto CUORE, per il coordinamento degli studi di sorveglianza ed eziologici delle malattie cardiovascolari al fine di disporre di un'ampia fase informativa di dati epidemiologici a livello nazionale utile alla produzione di opportune indicazioni preventive da applicare in sanità pubblica;
- Registro nazionale malattie rare;
- OssFAD (Osservatorio fumo, alcol e droga), per divulgare materiale informativo e formativo in materia di tabagismo, alcolismo e dipendenza da droghe;
- Archivio preparati pericolosi, che riporta le composizioni chimiche complete dei preparati pericolosi presenti sul mercato nazionale; poiché contiene informazioni riservate è accessibile solo ai Centri antiveleni accreditati dal Ministero della salute;
- corso di management sanitario online per il Ministero della salute. Il corso è condotto nell'ambito di una specifica convenzione tra il Ministero e l'Istituto ed è esclusivamente rivolto ai profili professionali coinvolti nell'iniziativa;
- servizio propedeutico all'accertamento dei requisiti dei nuovi prodotti farmaceutici che hanno la necessità di essere sottoposti ad una fase di sperimentazione clinica. Le informazioni contenute forniscono le indicazioni necessarie per la predisposizione della documentazione tecnica, da allegare alla domanda, e per la conoscenza delle procedure. Sono portati, inoltre, tutti i riferimenti normativi e le linee guida per la conduzione degli studi, nonché i recapiti per la corrispondenza con l'Istituto.

CRI

È stato avviato il progetto per la realizzazione del nuovo portale che consentirà di fornire servizi online legati ai compiti istituzionali dell'Ente.

3.1.2.12 Sicurezza sociale**Funzioni di indirizzo e controllo**LAVORO

Nel corso dell'anno è stato realizzato uno studio di fattibilità per la progettazione di un Sistema informativo per i servizi sociali, a supporto delle Direzioni generali che fanno capo all'ex Dipartimento delle politiche sociali.

Funzioni operativeINPS

È in corso il processo di integrazione del sistema informativo INPDAI in quello INPS nell'ambito del progetto di "change management" che consente la gestione in automatico del patrimonio applicativo e sono stati potenziati i servizi erogati tramite internet e call center, alternativi allo sportello di sede.

Attraverso il call center sono stati erogati e forniti oltre 5 milioni tra servizi e informazioni. Questa modalità di erogazione ha riscosso il gradimento nell'87,6% dei clienti. Mentre i servizi online, erogati tramite internet, hanno ottenuto il 96,5% del gradimento tra gli utenti provvisti di PIN.

I servizi online disponibili consentono:

- l'iscrizione nell'elenco nazionale delle ditte;
- la gestione delle richieste di pagamento da parte dei Comuni e la liquidazione del contributo di 1.000 euro per la nascita di ogni figlio, successivo al primo, e per ogni figlio adottato;
- la consultazione degli elenchi degli immobili, della situazione delle aste e la visualizzazione di tutte le caratteristiche degli immobili;
- l'iscrizione al fondo per le casalinghe e la consultazione delle domande. Per le sedi e il call center sono state implementate funzionalità per visualizzare lo stato delle pratiche e permettere una prima gestione delle stesse. L'iscrizione può essere effettuata digitando il proprio codice fiscale;
- l'invio dell'estratto conto e la possibilità di variare i dati forniti ai lavoratori registrati. Nel corso dell'anno sono stati inviati oltre 10 milioni di estratti conto e sono state gestite 324 mila variazioni.

I servizi online erogati sono stati nel 2003 oltre 32 milioni.

INAIL

L'Istituto eroga tramite il portale "Punto Cliente" informazioni e servizi online al fine di semplificare tutti gli adempimenti connessi alla gestione del rapporto assicurativo con le aziende, i patronati, le associazioni di categoria, i consulenti del lavoro, i dottori commercialisti, gli enti pubblici e utenti INAIL. Tra i nuovi servizi sono stati rilasciati quello per l'invio telematico della dichiarazione salari da parte delle aziende e quello di "adesione e revoca" per le associazioni di categoria", attraverso l'utilizzo della firma digitale. È disponibile anche il "servizio DNA online", che consente alle aziende ed agli intermediari di presentare la denuncia nominativa degli assicurati.

Nell'ambito della gestione dei rapporti con gli assicurati e gli infortunati (GRAI), è in fase di sperimentazione una procedura per la presentazione online della denuncia di infortunio da parte dell'azienda interessata; sono state rilasciate diverse funzionalità volte a ridurre i tempi di pagamento dell'indennizzo.

Per il mondo della disabilità è stato reso disponibile, sul sito "www.superabile.it", un servizio che fornisce informazioni e documentazione. Il servizio è stato integrato con il call center e con un portale vocale.

Nell'ambito della cooperazione applicativa tra enti della pubblica amministrazione centrale e locale è stata realizzata l'applicazione "Sportello Unico" per il certificato, unico, di regolarità contributiva INAIL, INPS e Casse Edili. È stata completata la applicazione ISI2, con la nuova funzione "conto interessi", che permette di gestire l'intero iter procedurale delle domande di finanziamento effettuate dalle piccole e medie imprese per adeguarsi alla Legge 626/94.

INPDAP

Per l'acquisizione dei dati previdenziali e contributivi dei dipendenti statali, in conformità con la circolare INPDAP n. 39/2000 è stata predisposta la nuova versione dell'applicazione PENSIONI S7 EURO, destinata agli enti e alle amministrazioni statali.

Per migliorare i rapporti con i propri utenti (assicurati e pensionati), è stata realizzata un'applicazione web per registrare ed assegnare un PIN ai dipendenti pubblici che intendono accedere ai servizi online. Per gli iscritti è possibile effettuare:

- solo se non pensionati - la modifica, la visualizzazione e la stampa della propria posizione assicurativa;
- solo se pensionati - la visualizzazione della rata mensile di pensione, la visualizzazione e la stampa del modello CUD 2003 (redditi 2002) , il calcolo dell'importo per "cumulo pensione - attività lavorativa" e la visualizzazione e la stampa dei modelli 730 consegnati presso le sedi dell'istituto;
- il calcolo delle rate e della quota interesse e capitale dei prestiti erogati;

- solo per i CAF - l'invio dei modelli 730 all'agenzia delle entrate;
- la consultazione di informazioni riguardanti gli enti e le cooperative edilizie che hanno contratto mutui con l'istituto.

Particolare attenzione è stata posta nel migliorare la qualità delle risposte rese dal contact center: nell'anno sono diminuite dell' 8% le chiamate inoltrate al back office su un totale di 80 mila mensili.

IPOST

Sono continuate le attività per il rilascio del nuovo portale. Attualmente è possibile scaricare i moduli per le "domande amministrative". La posta elettronica è ancora la principale modalità di contatto con gli utenti esterni.

IPSEMA

È stato realizzato un datawarehouse per meglio gestire le attività complessive dell'istituto e sono state rilasciate dei servizi online che consentono, agli armatori, l'autoliquidazione del premio contributivo e, ai marittimi, la consultazione della propria situazione assicurativa e previdenziale.

ENPALS

Le principali iniziative hanno riguardato l'accesso alla rete RUPA e il rilascio di nuovi servizi online che consentono:

- alle aziende dello sport e dello spettacolo, di inviare le denunce contributive mensili e trimestrali e di ricercare, tramite codice fiscale, i dati anagrafici di un lavoratore;
- alle aziende, il rilascio del certificato di agibilità;
- agli assicurati autorizzati, di visualizzare l'estratto conto contributivo;
- ai lavoratori e alle imprese, di ricercare e di offrire lavoro;
- agli assicurati, la stampa del CUD e del Certificato di pensione.

IIMS

Attraverso il sito web "www.iims.it" sono stati rilasciati nuovi servizi che consentono:

- la ricerca di informazioni scientifiche, di normative in materia di salute, di norme tecniche, di pubblicazioni e di notizie di attualità;
- la visualizzazione delle domande e delle risposte più frequenti (FAQ);
- la partecipazione ad un Forum interministeriale, riservato ad utenze accreditate dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, per la condivisione di documenti;
- la stampa di modulistica del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

3.1.2.13 Sicurezza sul territorio

Funzioni operative

INTERNO

Il sito istituzionale del ministero mette a disposizione tra i servizi utili il servizio "come fare per" che permette di ottenere informazioni, raggruppate per area tematica, sui servizi associati ad una determinata materia e i rispettivi moduli di richiesta. Un servizio simile è quello "legislazione" che permette di consultare e scaricare testi di legge.

È stata attivata, ed è in corso di ulteriore potenziamento, la pubblicazione dei dati elettorali, per ogni ciclo/tornata elettorale o referendum, con disponibilità dei dati stessi sia in forma disaggregata (per comune, collegio, provincia, regione e zona) che globale a livello nazionale.

Per quanto riguarda i dati finanziari concernenti le erogazioni-spettanze degli enti e delle amministrazioni locali, si è provveduto a garantirne la costante disponibilità e l'aggiornamento continuo su internet. Sono stati altresì resi disponibili i dati non sensibili relativi agli amministratori degli Enti locali (dati disponibili a partire dall'anno 1989).

È disponibile, sul sito web dei Vigili del fuoco, il servizio "Disponibilità online stato pratica di prevenzione incendi" che consente all'utente di usufruire delle informazioni relative alle proprie pratiche di prevenzione incendi. Il progetto, oltre a migliorare la trasparenza amministrativa, porta notevoli benefici sia qualitativi che quantitativi ai comandi ed agli utenti finali. Infatti il volume di pratiche annue movimentate complessivamente per i 100 comandi provinciali è stimabile in almeno un milione (esami progetto, sopralluoghi, verifiche, etc.).

CARABINIERI

Sul sito istituzionale dell'arma dei Carabinieri è disponibile un servizio che risponde, sulla casella di posta del cittadino, a quesiti relativi all'ordine e alla sicurezza pubblica, alla tutela dell'ambiente, alla salute pubblica e al patrimonio culturale nonché all'antisofisticazione monetaria.

Altri servizi online dei Carabinieri, in collaborazione con i servizi interforze di polizia, sono la ricerca di auto rubate, di documenti rubati o smarriti, di bambini scomparsi, e l'elenco dei principali latitanti ricercati dai reparti interforze.

3.1.2.14 Territorio

Funzioni di indirizzo e controllo

POLITICHE AGRICOLE

Da giugno 2003 è operativa la nuova struttura dell'ICRF (Ispettorato centrale repressione frodi), che è l'organismo incaricato del controllo ufficiale dei prodotti alimentari (decreto legislativo 123/93) al fine di tutelarne la qualità e la sicurezza. Tale modifica ha avuto un notevole impatto sul sistema informativo dell'ICRF per adeguarlo a supportare la nuova organizzazione.

Per quanto riguarda il Sistema informativo agricolo nazionale (SIAN) molteplici applicazioni sono oggi raggiungibili mediante l'accesso al portale (www.sian.it).

I sistemi di supporto alle decisioni del Ministero alla data sono quelli volti al supporto delle attività dell'ICRF e della Direzione generale per la pesca e l'acquacoltura. Il primo è pienamente utilizzato dagli uffici dell'Ispettorato che ha compiti di coordinamento e monitoraggio delle attività svolte.

Funzioni operative

POLITICHE AGRICOLE

Sono stati avviati i progetti per l'attuazione dei servizi online che consentiranno:

- il rilascio e rinnovo di licenze di pesca;
- il rilascio e rinnovo di nulla osta ;
- il rilascio di autorizzazioni (ad es. per la produzione di sfarinati e per le paste alimentari);
- di informarsi sulle previsioni agro-meteorologiche, con particolare riguardo alla situazione fitosanitaria.

L'Istituto zooprofilattico sperimentale di Teramo, sulla base di quanto previsto dal decreto interministeriale del 31 gennaio 2002, ha completato la realizzazione del nuovo sistema di gestione dell'Anagrafe nazionale bovini. Il sistema, denominato BDN (Banca dati nazionale), prevede l'utilizzo di un'architettura di cooperazione che, avvalendosi di un'interfaccia unica per la raccolta dei dati di interesse, consente l'integrazione con i sistemi informativi delle regioni. Nel corso del 2003 sono stati resi operativi sia la banca dati nazionale (BDN) sia i nodi applicativi regionali (BDR), reciprocamente indipendenti, che interagiscono e cooperano per consentire l'alimentazione e l'aggiornamento dell'Anagrafe nazionale bovini. In particolare, il circuito informativo collega 20 nodi regionali al nodo nazionale per garantire l'operatività di circa 250 ASL e di circa 5.000 addetti ai lavori appartenenti alle Regioni, ASL, organizzazioni professionali, associazioni di allevatori, responsabili di stabilimenti di macellazione. Particolarmente complessa è risultata la fase di bonifica ed allineamento dei dati

già registrati sia nelle anagrafi regionali sia nell'anagrafe nazionale. La prima parte dell'attività di allineamento è stata completata nel periodo gennaio-giugno 2003, mentre è ancora in via di completamento quella presso le stalle, la cui effettuazione ha richiesto l'intervento "in loco" presso 216 mila allevamenti e 1.500 stabilimenti di macellazione con la rilevazione di diversi milioni di bovini.

CORPO FORESTALE

Sono continuate le attività di sviluppo del Sistema informativo della montagna (SIM) per monitorare il territorio e l'ambiente.

È stata avviata, inoltre, la realizzazione dell'Inventario forestale nazionale italiano (IFNI), attraverso le funzionalità rese disponibili dal SIM. Per effettuare le rilevazioni sul campo è stata utilizzata la piattaforma digitale composta da computer palmari, fotocamere digitali e apparati di trasmissione dati *general packet radio service* (GPRS). Sono in corso di aggiornamento le basi dati, integrate con le informazioni rese disponibili dall'AGEA, e sono state ampliate le funzionalità per la fotointerpretazione.

Gli attuali servizi online consentono di ricevere informazioni sui concorsi pubblici, i bandi e gli avvisi di gara, gli eventi e le iniziative connesse ad attività di primo piano dell'Amministrazione, ma anche consigli utili per dare risposta alle domande legate all'attività del cittadino in viaggio, durante le escursioni in montagna o fra i boschi, o in presenza di incendi o calamità naturali. Sul sito è presente una sezione che contiene gli indirizzi di posta elettronica ai quali il cittadino può rivolgere i quesiti d'interesse.

AGEA

Il sistema informatico dell'AGEA gestisce i servizi di istruttoria e controllo delle domande di premio e, sulla base degli esiti di tali attività, assicura l'erogazione e la contabilizzazione degli aiuti alle imprese agricole. Parte integrante del sistema informatico è costituita dal GIS AGEA, che assolve un ruolo fondamentale di supporto nelle attività di controllo in loco delle dichiarazioni presentate dalle aziende agricole, in merito alle superfici utilizzate ed alle colture applicate. In questo ambito, assumono particolare rilievo gli schedari oleicolo e viticolo, nei quali sono censite le superfici nazionali coltivate a vite ed olivo. Nel 2003 sono state implementate funzionalità per gestire le esigenze degli utenti che operano per conto dell'AGEA, come le unioni e associazioni di produttori o i centri di assistenza agricola e sono stati effettuati interventi per adeguare le applicazioni agli aiuti comunitari, alla evoluzione normativa operata dalle istituzioni comunitarie e per migrare le applicazioni sulla nuova piattaforma tecnologica aperta.

Complessivamente, nel corso degli anni l'Agenzia ha distribuito circa 20 mila carte elettroniche agli utenti esterni, per l'accesso ai propri applicativi periferici e ad altri servizi accessori.

INEA

È stata aggiornata la base dati relativa al sistema informativo SIGRIA (Sistema Informativo per la Gestione delle Risorse Idriche in Agricoltura), che comprende informazioni georeferenziate sulle infrastrutture irrigue, una carta dell'uso del suolo in scala 1:100.000 per l'individuazione delle aree irrigue e una serie di elaborati agrometeorologici finalizzati a individuare l'evapotraspirazione potenziale e l'indice di aridità.

INCA

Sul sito web "www.incaweb" sono disponibili informazioni relative alle leggi, le circolari e modulistica di vario tipo.

UNIRE

È proseguita l'attività progettuale per la riorganizzazione del sistema informatico unificato.

3.1.2.15 Trasporti e infrastrutture Funzioni di indirizzo e controllo

INFRASTRUTTURE

Sono in fase di studio i progetti:

- "Sistema informativo statistico nazionale delle infrastrutture e dei trasporti" (SISNIT), in cooperazione con l'ISTAT, che dovrà produrre statistiche utili per la programmazione e lo sviluppo delle infrastrutture e dei trasporti a livello locale, nazionale e comunitario;
- "Sistema informativo monitoraggio e pianificazione dei trasporti" (SIMPT) che si prefigge di realizzare un adeguato strumento di pianificazione per i trasporti, partendo da quello già in esercizio presso il Dipartimento dei Trasporti Terrestri.

Per quanto riguarda il "Sistema Informativo del demanio marittimo" (SID) è iniziato il progetto che allineerà e integrerà le basi di dati e gli applicativi al sistema PEIGE (Piano esecutivo dell'intervento di gestione ed estensione). Il SID permette di identificare con certezza i beni costituenti il demanio marittimo e rappresentare le caratteristiche geometriche del territorio ed il suo utilizzo a fini amministrativi, partendo da una base cartografica catastale. La base dati del SID riguarda attualmente tutte le aree demaniali marittime e comprende sia i sistemi portuali sia i 5.710 chilometri di coste italiane. Mentre con il sistema PEIGE, si stanno sviluppando le applicazioni per la gestione del SID ed estendendo le basi di dati cartografiche ed amministrative alla Regione Sicilia ed alle Autorità portuali.

Inoltre, nel corso del 2003, sono stati avviati i seguenti progetti:

- nuovo contact center patenti a punti;
- informatizzazione demanio (SID) accessibile via internet;
- anagrafe online gente di mare;
- conto nazionale infrastrutture e trasporti (statistiche e informazioni sull'accessibilità);
- archivio nazionale delle strade;
- archivio abusi edilizi;
- servizio bandi ed esiti gare nazionali.

Funzioni operative

INFRASTRUTTURE

È iniziato l'iter concorsuale per la gestione online degli esami di teoria per il conseguimento della patente di guida. Il progetto, finanziato con i fondi del "Piano nazionale della sicurezza stradale", prevede la realizzazione di un'applicazione *web based* con una semplice interfaccia utente in grado di fornire in tempo reale il risultato dell'esame.

I servizi online disponibili consentono la consultazione:

- dell'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida - patenti di guida (rilascio, rinnovo di validità, duplicato, conversione di patenti estere e militari, gestione sospensioni e revoche,...);
- dell'omologazione dei veicoli;
- dell'albo degli autotrasportatori;
- dell'Archivio nazionale dei veicoli (carte di circolazione, immatricolazioni, duplicati, passaggi di proprietà, aggiornamenti tecnici, ecc.);
- delle revisioni dei veicoli e dei ciclomotori;
- dell'archivio dei titolari dei contrassegni dei ciclomotori.

ACI

È stato completato il progetto "Sportello telematico dell'automobilista" che consente di semplificare gli adempimenti amministrativi relativi alla vita giuridica dei veicoli (DPR 358/2000): l'immatricolazione e l'iscrizione al PRA, la reimmatricolazione, la trascrizione dei trasferimenti di proprietà e la radiazione dei veicoli e dei rimorchi. In particolare nel corso

dell'anno è stata avviata la presentazione, obbligatoria, online delle formalità di trasferimento di proprietà e di radiazione, con rilascio contestuale del certificato di proprietà e della carta di circolazione. È stato invece rinviato l'avvio della presentazione, obbligatoria, delle immatricolazioni e delle prime iscrizioni, in attesa della emanazione del relativo regolamento di attuazione. Nel corso dell'anno è stato avviato un "Servizio di assistenza ed help desk" rivolto a circa 200.000 utenti e sono state effettuate, attraverso lo sportello, circa 5 milioni di operazioni.

Inoltre sono stati erogati i seguenti servizi online:

- ottanta mila "consultazioni dei veicoli in corso di radiazione d'ufficio"- per verificare, tramite l'inserimento dei dati identificativi del veicolo e del proprietario, se il mezzo è stato radiato in base all'art. 96 del Codice della Strada;
- un milione e duecentomila richieste di calcolo dei "Costi chilometrici"- per ottenere l'importo dei rimborsi ai dipendenti o professionisti che utilizzano il proprio veicolo per uso lavorativo;
- 429 mila consultazioni delle tariffe "Fringe benefit" per determinare la retribuzione che deriva dalla concessione in uso ai dipendenti dei veicoli aziendali che vengono destinati ad uso promiscuo per esigenze di lavoro e per esigenze private ;
- calcolati a 2,4 milioni di utenti l'importo del bollo da versare ed effettuati 129 mila pagamenti attraverso "Bollonet". Una nuova funzionalità "grandi flotte" consente il pagamento di bolli in quantità notevoli, a grosse società, soprattutto di leasing. Alla modalità di pagamento online si affianca anche quella telefonica: "Telebollo";
- 62 mila visure attraverso "Visurnet" per ottenere informazioni dal PRA. Una nuova funzione consente di verificare lo "stato di fermo amministrativo", ai soli Concessionari di riscossione in convenzione;
- novecento mila "informazioni utili" per i viaggiatori che si recano all'estero attraverso il servizio "Viaggiare sicuri", gestito in collaborazione dall'ACI e dal Ministero degli affari esteri.

ENAC

Attraverso il sito web vengono fornite informazioni a cittadini, aziende e operatori del settore sulla la carta dei diritti del passeggero, sulle prescrizioni di aeronavigabilità, sulla regolamentazione tecnica, sulle circolari e sul Registro internazionale degli aeromobili civili.

Nel corso dell'anno sono stati rilasciate, sul web, nuove funzionalità che consentono:

- la creazione e la gestione delle prove di esame per il rilascio della licenza di pilotaggio secondo la normativa europea JAR-FCL;
- la gestione automatizzata del Telex;
- il monitoraggio e le statistiche degli incidenti;
- la stampa delle licenze di pilotaggio;
- l'archiviazione degli atti relativi alla licenze di pilotaggio;
- l'invio di informazioni sullo stato di avanzamento dei progetti aeroportuali, al fine di controllarne la qualità e la sicurezza.

3.1.2.16 Supporto al Governo Funzioni di indirizzo e controllo

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO

Nel sito web sono pubblicate tutte le informazioni relative alla conferenza Stato-Regioni e alla conferenza Unificata. Si possono consultare tutti i documenti relativi ad ogni seduta: comunicati stampa, *report*, verbali, atti. Inoltre, sono pubblicati i nomi dei componenti della conferenza con le relative biografie, le funzioni, l'organizzazione e l'attività della conferenza.

Sono presenti, anche, una scheda bibliografica sul federalismo e i rapporti tra Stato e Regioni, le intese istituzionali e una sintetica storia della conferenza.

3.2 Servizi trasversali

3.2.1 Intranet

Quarantanove amministrazioni su cinquantadue sono provviste di una intranet (40 nel 2002).

Molti siti sono stati arricchiti di nuovi servizi e quasi tutti sono stati potenziati o ristrutturati come quelli dei Beni culturali e dei Carabinieri (Portale intranet "Leonardo").

L'ACI ha reso disponibile "Il Portale per la comunicazione interna" contenente normative e regolamenti in materia di pubblico registro e di tasse automobilistiche.

L'Avvocatura generale dello Stato dispone di servizi di interesse interno (rubrica degli indirizzi, parte delle circolari e comunicazioni interne e l'accesso a varie basi dati di utilizzo professionale).

L'Agenzia delle entrate nell'ambito del progetto "evoluzione dei sistemi di comunicazione interna" ha introdotto miglioramenti, ha riorganizzato i documenti e le informazioni, per categorie professionali, ed ha attivato il servizio di *mailing list*.

Sulla intranet del Ministero della giustizia sono consultabili i dati dei registri e dell'archivio sentenze.

L'INAIL ha avviato un progetto che prevede soluzioni *wi-fi* per consentire l'accesso alla rete interna alle sedi con particolari problemi di cablaggio (ad es. le sedi storiche) e per ottenere una maggiore flessibilità nel posizionamento delle postazioni di lavoro.

Nella intranet del Ministero dell'interno sono stati inseriti: una rubrica telefonica del personale del Dipartimento dei Vigili del fuoco, del soccorso pubblico e della difesa civile; una procedura per richiedere l'assistenza software e materiale hardware; l'accesso ad alcune banche dati; la raccolta centralizzata dei dati per consumi telefonici e delle informazioni per l'opera nazionale assistenza Vigili del fuoco.

L'IPOST ha consolidato la intranet come canale interno di informazioni. I dipendenti hanno la possibilità di scaricare normative, documenti e di accedere ad una rubrica interna.

Il MIUR consente la visualizzazione delle presenze in tempo reale, la visualizzazione della rassegna stampa, la gestione delle richieste di assistenza tecnica per gli utenti, la consultazione di alcuni archivi e l'installazione del sistema antivirus.

La SSPA, presso la sede di Roma, ha avviato un esperimento di automazione destinato al personale non vedente addetto al centralino. È stata infatti acquisita una postazione di lavoro personal computer con tastiera Braille e l'idoneo software di base, dotandola di collegamento alla Intranet.

La intranet dell'INPS si è arricchita di contenuti e di servizi: l'iscrizione all'elenco nazionale delle ditte; l'iscrizione online al fondo di previdenza per le casalinghe; le pubblicazioni relative alla dismissione del patrimonio immobiliare, con la consultazione degli elenchi degli immobili, della situazione delle aste e la visualizzazione di tutte le caratteristiche degli immobili; nuove sezioni e pagine informative; questionari sulle pari opportunità e per il benchmarking tra le sedi; dei sottosistemi informativi ed applicativi dell'ex-INPDAI, tramite opportune revisioni.

Tabella 14: Servizi disponibili sulle intranet, anni 2002 - 2003

Applicazioni accessibili via intranet	N° amministrazioni in cui è disponibile	
	2002	2003
Norme	34	47
Annuario elettronico	20	41
Accesso procedure interne	34	44
Accesso basi dati e internet	36	48
Accesso documentazione	37	46
Altre applicazioni	14	36

Fonte: elaborazioni CNIPA sui dati delle amministrazioni confrontabili negli anni 2002 e 2003

3.2.2 Posta elettronica

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

Da quando è stata realizzata la Rete unitaria della pubblica amministrazione (RUPA) si è avuto un incremento notevole nell'uso di questo mezzo di comunicazione, che passa da 4,7 milioni di e-mail spedite del 1999, a ben 31 milioni nel 2003.

Ogni giorno viaggiano 600 mila messaggi di posta elettronica all'interno delle amministrazioni. Circa 311 mila sono le caselle di posta attive. Negli ultimi due anni, il traffico interno è pressoché quadruplicato. Il Ministero della giustizia ha 36 mila caselle di posta e un traffico interno di tre milioni di e-mail l'anno. Il Ministero dell'economia e delle finanze ha invece 14 mila indirizzi e un traffico di undici milioni di e-mail. L'INAIL ha 16 mila caselle e sei milioni di messaggi di posta l'anno e l'INPS 16 mila caselle e cinque milioni di messaggi.

Tabella 15: Caselle di posta e messaggi scambiati, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Numero di caselle di posta elettronica		Numero e-mail scambiate all'interno (in migliaia)		Numero e-mail scambiate con l'esterno (in migliaia)	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Amministrazioni Centrali	157.483	222.753	57.261	108.418	64.238	125.398
Enti	73.364	88.593	24.454	35.887	15.089	39.009
Totale	230.847	311.346	81.714	144.305	79.327	164.407

Fonte: elaborazioni CNIPA sui dati delle amministrazioni confrontabili negli anni 2002 e 2003

Parte dei messaggi provenienti dall'esterno risultano indesiderati (spamming), in alcune amministrazioni questi costituiscono circa il 40% dei messaggi ricevuti.

3.2.3 Protocollo informatico

Il Protocollo informatico e la gestione elettronica dei documenti si pongono come rilevanti fattori di modernizzazione della pubblica amministrazione e di trasparenza dell'azione amministrativa. In questi progetti le difficoltà tecnologiche risultano relativamente marginali nell'attuazione concreta. Infatti, come evidenziato dal referto dell'informatica della Corte dei conti 2002-2003, le criticità maggiori riguardano l'impatto organizzativo dei due progetti fra loro strettamente interconnessi. Su questo tema decisiva è stata l'azione di impulso del CNIPA, che molto ha spinto per la creazione di nuove aree organizzative omogenee al posto dei vecchi uffici di protocollo, dotate di titolari aggiornati e di propri responsabili. Tale azione propulsiva, come afferma la Corte dei conti, concretizzatasi *"nella preparazione dei necessari adeguamenti normativi e in una estesa regolamentazione tecnica - si è in parte infranta nella scarsa sensibilizzazione dei vertici e nell'inerzia culturale delle Amministrazioni"*. Dalle relazioni delle amministrazioni emergono molte attività sperimentali che dovrebbero materializzarsi nel corso del 2004 con un'estensione graduale del protocollo a tutte le strutture interne delle amministrazioni.

La seguente tabella evidenzia che circa il 30% delle aree organizzative omogenee(AOO) risulta essere gestito con sistemi di protocollo. Il livello di copertura è maggiore negli enti (62%) rispetto alle amministrazioni centrali (8%). La percentuale dei documenti protocollati elettronicamente è il 33,4% del totale.

Tabella 16: Numero AOO e numero di documenti protocollati, anno 2003

	N° AOO	Numero nucleo minimo	di cui con gestione documentale	di cui con work flow management	Numero documenti protocollati (in migliaia)	Documenti protocollati elettronicamente (%)
Amm.i Centrali	1.624	137	99	2	49.119	33,9
Enti	1.279	797	781	775	47.043	32,8
Totale	2.903	934	880	777	96.162	33,4

Di seguito vengono riportate le iniziative per singola amministrazione.

La Presidenza del Consiglio dei Ministri si è dotata di un sistema di protocollo sia nella versione nucleo minimo, sia nella versione dotata di sistema documentale e di gestione automatica dei flussi di lavoro. Il numero delle Aree organizzative omogenee (AOO) è passato a 33 con l'attivazione di 8 nuove aree per circa 500 nuovi utenti. Nell'anno sono stati protocollati circa 150.000 documenti.

L'Avvocatura dello Stato dispone del solo nucleo minimo, utilizzato nei quattro quinti dell'Amministrazione e prevede il completamento entro il 2004. Parallelamente è stato avviato un progetto di gestione documentale.

La Corte dei conti ha avviato la realizzazione del nucleo minimo del protocollo informatico con la sperimentazione su un numero ristretto di uffici pilota.

Il Ministero dell'ambiente ha installato le procedure informatizzate per la gestione del protocollo e dei flussi documentali presso quasi tutte le direzioni, sia a livello di divisioni che di sezioni. Il numero delle postazioni rese operative sono 250. Attualmente si stanno svolgendo corsi di formazione sull'utilizzo della procedura per la gestione del protocollo informatico e dei flussi documentali ed è stata avviata l'installazione della procedura in tutti gli uffici del Ministero.

Il Ministero degli affari esteri ha esteso nel corso del 2003 a tutti gli utenti dell'amministrazione centrale l'applicazione del protocollo che realizza le funzioni del nucleo minimo.

Il Ministero per i beni e le attività culturali ha la totale automazione del protocollo informatico (sistema GP 241) ed è attualmente in fase di diffusione.

Il Ministero delle comunicazioni ha aderito alla soluzione "Repro" erogata in modalità ASP dal CNIPA e l'avvio del servizio è previsto per giugno 2004.

Al Ministero della giustizia è in corso il progetto sperimentale del protocollo informatico limitato:

- agli uffici del gabinetto del ministro e dei sottosegretari;
- al dipartimento dell'organizzazione giudiziaria, del personale e dei servizi;
- alla direzione generale per i sistemi informativi automatizzati;
- al dipartimento per gli affari di giustizia.

Entro il 2004 si provvederà all'estensione del prodotto a tutte le articolazioni ministeriali con l'addestramento del personale coinvolto all'utilizzo del protocollo informatico. Parallelamente al protocollo informatico il ministero ha deciso di avvalersi del servizio detto protocollo "light", erogato in modalità "ASP". Infatti gli uffici giudiziari che movimentano un volume relativamente modesto di atti amministrativi utilizzeranno tale servizio. Attualmente il servizio è a disposizione degli UU.GG. ed utilizzato dalla totalità delle Procure generali e dall'80% delle Corti d'appello, in attesa della diffusione massiva a tutti i restanti Uffici.

Il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca nel corso del 2003 ha sperimentato un sistema di protocollo che ha coinvolto gli uffici di diretta collaborazione del

Ministro, l'ufficio legislativo ed il servizio per l'automazione informatica e l'innovazione tecnologica. Inoltre ha avviato uno studio finalizzato alla messa in opera di un sistema informatico per la gestione delle funzionalità minime di protocollo ad uso delle strutture centrali e periferiche del ministero e delle scuole. L'attuazione del programma di diffusione del protocollo informatico alle utenze prevede una prima fase di adozione presso gli 11 uffici centrali, le 18 direzioni regionali, i 100 centri di servizi amministrativi provinciali e un primo nucleo di 900 istituzioni scolastiche. Una seconda fase di estensione a tutte le istituzioni scolastiche, per un totale di circa 10.800 scuole, verrà avviata ed autorizzata dopo un'attenta valutazione dei risultati ottenuti nella prima fase.

L'Arma dei carabinieri ha avviato un progetto per la realizzazione del progetto di un sistema di protocollo informatico.

Il Ministero delle politiche agricole e forestali ha concluso la fase sperimentale su una AOO pilota. La soluzione prevede l'attuazione del "nucleo minimo" ed è comunque comprensiva della gestione dei flussi documentali. Inoltre, sono state avviate le attività di estensione del sistema di protocollo a quattordici AOO centrali e a sedici periferiche. Sono stati studiati i flussi documentali ed i meccanismi di lavorazione dei documenti all'interno delle AOO individuate e sono stati sensibilizzati gli uffici.

Al Ministero delle infrastrutture il protocollo informatico è in fase di sperimentazione, in modalità ASP. Esso verrà esteso alle divisioni, agli uffici di supporto, alle segreterie dei capi dipartimenti, all'ufficio di gabinetto, al consiglio superiore dei LL.PP. e ai reparti del comando generale del corpo delle capitanerie di porto.

Il Ministero dell'interno sta procedendo gradualmente alla diffusione del protocollo solo per le prefetture.

Il Dipartimento politiche fiscali del Ministero delle economia e delle finanze, ha avviato il passaggio dall'attuale sistema di protocollazione, informatizzato e manuale, verso un sistema di trattazione dei documenti, integrato con la gestione dei procedimenti e del loro flusso di lavoro. Questo sistema supporta l'acquisizione, la gestione, la archiviazione e la trasmissione dei documenti in formato elettronico, la protocollazione dei documenti, la registrazione dei procedimenti amministrativi, la ricerca dei documenti e la cooperazione tra uffici. Il sistema è attualmente utilizzato dalla direzione generale e dalle direzioni centrali.

L'Agenzia del demanio e l'Agenzia delle dogane hanno definito le AOO coinvolte e il manuale utente.

La Guardia di finanza ha avviato la realizzazione di un progetto per la gestione del flusso dei documenti e del protocollo informatico.

Il Ministero del lavoro ha avviato la realizzazione del progetto del protocollo informatico che prevede l'attuazione del nucleo minimo, la gestione documentale e la gestione dei flussi di lavoro. Attualmente il sistema è in sperimentazione in alcune AOO.

Il Corpo forestale dello Stato ha aderito alla soluzione ASP del CNIPA.

Il Ministero della salute ha predisposto tutte le attività, compresa quella di formazione, necessarie per avviare il sistema dal 2 gennaio 2004.

L'ACI ha avviato in esercizio, il protocollo informatico, dalla fine del 2003 presso la direzione sistemi informativi ed il PRA di Roma. Nel corso del 2004 sarà esteso alla sede centrale ed agli uffici provinciali di Milano, Torino e Napoli. Nel 2003 sono stati effettuati i corsi per gli operatori e i responsabile del protocollo.

La CRI ha reso pienamente operativo, presso la sede centrale, un sistema legato alla protocollazione elettronica dei documenti, con la gestione informatizzata dei documenti allegati.

L'INPDAP ha avviato la sperimentazione presso le sedi di Grosseto e Salerno. Il progetto sarà esteso nel 2004 a tutte le sedi.

L'INPS nel 2003 ha progressivamente attivato il protocollo informatico a tutte le sedi. In particolare ha realizzato i titolari della periferia, delle sedi regionali e delle strutture centrali. La

procedura p@perless e la disponibilità online della modulistica, completano il quadro del sistema di gestione documentale realizzato. La procedura consente di rendere più flessibile il processo di comunicazione interna e di monitorare il flusso delle comunicazioni quali ordini di servizio, comunicazioni di servizio, richieste ai CED, richieste di assenze, orarie/giornaliere, richieste agli economisti, missioni, straordinari. Il numero di transazioni effettuate è stato di oltre 1,5 milioni.

L'IPOST ha adottato una soluzione per la gestione del protocollo informatico alla fine del 2003 e contestualmente ha completato la formazione agli utenti.

L'IPSEMA ha avviato una procedura informatica del protocollo.

L'ISFOL ha sviluppato uno studio finalizzato all'acquisizione di uno specifico pacchetto ed è in corso la gara per sua acquisizione.

Il CNIPA per favorire la diffusione del protocollo ha organizzato, a partire dal maggio 2002, un progetto di formazione sulla gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi. Il progetto terminerà nel maggio 2004. Il percorso formativo ha previsto l'erogazione di 90 ore di formazione per il responsabile dell'organizzazione, 72 ore per il responsabile del servizio e 54 ore per l'operatore di protocollo.

Al progetto hanno partecipato complessivamente 10 amministrazioni centrali e 14 enti pubblici non economici per un totale di circa 1400 persone.

**Tabella 17: Amministrazioni e partecipanti al corso di formazione
CNIPA sul protocollo**

Amministrazioni	Operatore	Responsabile servizio	Responsabile organizzazione
Avvocatura	64	21	12
Ambiente	20	-	-
Attività produttive	61	2	3
Beni culturali	131	20	2
Comunicazioni	28	10	-
Difesa	139	38	16
Carabinieri	44	15	7
Economia e finanze	4	0	-
Giustizia	47	24	9
Interno	224	11	7
Salute	100	22	3
ACI	20	5	-
CRI	18	2	-
INAIL	-	73	21
INPS	-	24	-
ISTAT	56	15	1
Altre amministrazioni	44	7	6
Totale	1000	289	87

3.3 Servizi di funzionamento o di autoamministrazione

La massima diffusione dei sistemi di supporto all'autoamministrazione rimane confinata ad alcune problematiche (personale e contabilità).

Nell'ambito del personale i servizi più informatizzati riguardano il trattamento economico e la gestione delle presenze/assenze. Circa il 40% delle amministrazioni ha informatizzato parzialmente la gestione "obiettivi e valutazione" nonché la "formazione e competenze".

Nell'area contabile il servizio più diffuso è quello per la gestione finanziaria.

Il 60% delle amministrazioni ha sistemi per la gestione dei fornitori e delle gare e concorsi.

Il 23% dei sistemi sono tra loro integrati (ERP) specialmente nell'ambito delle risorse umane e finanziarie.

Iniziano ad essere adottate modalità di acquisizione di servizi attraverso ASP (in particolare la gestione contratti e fornitori).

I maggiori interventi nell'anno si registrano nella realizzazione di sistemi per la gestione del personale e per la gestione della contabilità finanziaria, legati all'adozione, da parte delle amministrazioni centrali, del sistema di contabilità generale (SICOGE) distribuito dal Ministero dell'economia e delle finanze, e nell'integrazione dei sistemi con il passaggio a sistemi ERP.

La seguente tabella riepiloga per numero di amministrazioni lo stato dei servizi di autoamministrazione ed il tipo d'intervento effettuato nel corso dell'anno.

Tabella 18: Stato dei servizi per l'autoamministrazione¹³, anno 2003

Servizi di autoamministrazione	Livello di informatizzazione		Tipo di informatizzazione		Numero di amministrazioni per tipo di intervento				
	Parziale	Elevata	Integrato ERP	Tramite ASP	Nessuno	Prima informatizzazione	Adeguamento funz.le	Ampliamento funz.le	Diffusione sistemi
Contabilità analitica	14	18	12	-	2	6	13	7	4
Contabilità economica	16	17	11	-	2	4	13	10	4
Contabilità finanziaria	14	34	12	-	2	2	22	11	8
Controllo di gestione	20	11	10	-	1	8	13	9	2
Gestione contratti e fornitori	21	9	5	2	3	7	8	5	3
Gestione gare e concorsi	20	5	2	1	4	6	9	5	-
Gestione pagamenti	13	30	9	-	3	4	19	12	7
Personale- tratt.to economico	13	37	9	2	6	1	23	15	5
Personale- presenze/assenze	15	35	11	1	4	1	24	9	9
Personale- selezione	13	5	2	-	6	4	8	4	1
Personale-allocaz./trasferimenti	15	11	8	1	4	3	13	8	2
Personale-obiettivi e valutaz.ne	14	4	2	-	5	7	8	3	1
Personale-formaz./competenze	21	5	3	1	3	8	12	5	1
Gestione magazzino/materiali	27	6	6	1	9	5	12	4	2
Gestione patrimonio immob.re	15	11	5	-	9	3	11	6	1

Le iniziative effettuate dalle amministrazioni, nell'ambito della contabilità, sono state le seguenti:

- le Politiche agricole hanno aderito al sistema informatizzato dei pagamenti della pubblica amministrazione (SIPA) e hanno integrato le funzionalità del sistema di contabilità generale (SICOGE);
- le Infrastrutture hanno acquisito dal Ministero delle economie e delle finanze il sistema per controllo di gestione;
- la Presidenza del Consiglio ha realizzato una prima versione di un applicativo per il controllo dei capitoli di spesa;
- il Ministero degli esteri ha attivato un sistema contabile equivalente al SICOGE ed ha distribuito, ad un primo gruppo di sedi estere, il sistema CONTEST per la contabilità passiva delle sedi estere;
- l'ACI ha realizzato delle funzionalità per il monitoraggio e controllo della contabilità periferica, da parte delle strutture centrali, ed ha reso operativa la funzione variazione Budget/bilancio (contabilità analitica);
- l'IPOST ha realizzato una serie di nuovi strumenti di utilità destinati a migliorare l'operatività del servizio contabilità e finanza, già da tempo a pieno regime e basato sul sistema SAP R/3. Uno di questi strumenti facilita le registrazioni di previsioni e variazione di bilancio.

¹³ Tutte le amministrazioni che hanno inviato la relazione hanno risposto al questionario 50.

Il livello di informatizzazione indicato è basato sulla seguente scala: nulla se nessuna attività è informatizzata, parziale se l'attività è informatizzata ma in maniera ritenuta inadeguata a soddisfare le principali esigenze, elevata se l'attività è informatizzata in maniera ritenuta adeguata a soddisfare le principali esigenze.

Nell'area dei servizi a supporto degli acquisti, gli interventi di prima informatizzazione hanno riguardato principalmente la gestione dei contratti e dei fornitori, la formazione e competenze del personale e la gestione delle gare e dei concorsi. In particolare 35 amministrazioni su 50 considerano elevato il livello d'informatizzazione raggiunto nella gestione delle presenze/assenze del personale mentre risulta parziale (20 amministrazioni su 25) il livello di informatizzazione delle procedure per la gestione delle gare e dei concorsi.

Nell'area del personale, si conferma ancora una generale carenza nei sistemi di supporto alla gestione delle risorse umane e dei sistemi direzionali per i quali solo 18 amministrazioni dichiarano interventi di prima informatizzazione. In riferimento, invece, alla gestione del trattamento economico e le presenze/assenze del personale, oltre il 70% delle amministrazioni dichiara di avere un livello di informatizzazione elevato. Tra le amministrazioni che hanno segnalato interventi in quest'area si evidenziano:

- gli Affari esteri, che ha potenziato l'applicazione EURO MAE, per la gestione amministrativa del personale, inclusa la determinazione delle retribuzioni all'estero;
- la Giustizia, che ha consolidato il sistema di rilevazione delle presenze del personale centrale dipendente;
- l'ACI, che ha proseguito le attività di sviluppo del nuovo sistema informativo del personale. In particolare il sistema consente la rilevazione delle presenze tramite un'applicazione web oriented (HR), la gestione previdenziale, il calcolo automatico degli arretrati retributivi, il calcolo del TFR e la gestione della quiescenza;
- l'INAIL, che ha realizzato il sistema valutativo del personale con l'obiettivo di conoscere il proprio personale attraverso l'osservazione, l'analisi e la classificazione delle competenze;
- l'IPOST, che dispone del sistema SAP R/3 per l'integrazione di tutte le funzioni e le strutture organizzative a supporto della gestione del personale, che va dalla gestione dell'organigramma ai percorsi di carriera e formazione, fino alla gestione delle stipendi.

Ventisei amministrazioni hanno un sistema per la gestione del patrimonio immobiliare. Solo 11 di queste dichiarano di avere un elevato livello di copertura del processo.

Per la gestione del magazzino e/o del materiale 33 amministrazioni hanno un sistema informatizzato e solo sei di queste dichiarano di coprire l'intero processo di gestione.

Il 23% delle amministrazioni ha dichiarato di utilizzare sistemi enterprise resource planning (ERP) per gestire i principali processi di governo delle risorse umane, strumentali e finanziarie, a supporto delle attività istituzionali. In particolare si segnala i sistemi:

- dell'Agenzia delle entrate che integra la gestione dei beni mobili per centro di costo, con la contabilità (attraverso il modulo SIGMA) e con il personale che comprende da quest'anno il modulo (SIRIO) per la valutazione dei dirigenti;
- della Giustizia che supporta l'ufficio del responsabile dei sistemi informativi nel controllo di gestione della spesa informatica e dei progetti. Nel corso dell'anno è stata avviata l'integrazione di questo sistema con il SICOGES;
- dell'INAIL che consente il controllo delle attività produttive, economiche e di pianificazione.

La fruizione di servizi online in modalità ASP è ancora poco diffusa. Solo quattro amministrazioni¹⁴ su cinquantadue hanno dichiarato di utilizzarla direttamente via web.

¹⁴ Corte dei Conti, Demanio, Consiglio di Stato e Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro, .

4 STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE

4.1 Infrastruttura di base

Le postazioni di lavoro (PdL) complessive sono circa 528 mila, con un incremento del 7% rispetto alle circa 492 mila dell'anno precedente.

Tale incremento è più evidente nelle amministrazioni centrali (+8,2% contro il +4,1% degli enti), ed appare dovuto essenzialmente agli investimenti effettuati nell'acquisto di personal computer da parte dell'Arma dei Carabinieri (+56,3%), delle Politiche Agricole (+43%) e della Guardia di Finanza (+37,3%). È da evidenziare una vistosa variazione delle PdL dell'Istruzione, che passano da circa 29 mila del 2002 a 7 mila; ciò si è verificato a seguito del trasferimento di proprietà alle scuole di circa 21 mila postazioni.

È definitivamente marginale la presenza dei terminali, che complessivamente rappresentano appena lo 0,3% delle postazioni di lavoro (0,4% nelle amministrazioni centrali e 0,1% negli enti).

Continua l'incremento del livello di copertura complessivo (rapporto tra postazioni di lavoro e dipendenti informatizzabili) che raggiunge lo 0,91, contro lo 0,87 dello scorso anno, cui corrisponde lo 0,88 per le amministrazioni centrali e l'1,09 per gli enti, per i quali prosegue il *trend* di crescita delle postazioni di lavoro oltre il valore di piena copertura (una postazione di lavoro per dipendente informatizzabile).

Analizzando il fenomeno distintamente per unità organizzative centrali e periferiche, si segnala che al centro la situazione è ottima per tutte le realtà. A livello periferico, invece, nelle amministrazioni centrali, nonostante l'incremento rispetto allo scorso anno (0,79 del 2002 a 0,85 del 2003), si registra ancora un divario tecnologico con le proprie unità organizzative centrali.

Le situazioni più critiche in periferia, cioè con un livello di copertura inferiore al 60%, risultano quelle del Ministero per la salute, Ministero per i beni e le attività culturali, Ministero delle Infrastrutture e della Guardia di finanza.

Tabella 19: Postazioni di lavoro - indicatori di copertura rispetto ai dipendenti informatizzabili, anni 2002 e 2003

Descrizione	Amministrazioni	2002	2003
PdL¹⁵ / dipendenti informatizzabili	Amministrazioni centrali	0,83	0,88
	Enti	1,08	1,09
	Tutte	0,87	0,91
PdL centrali / dipendenti informatizzabili centrali	Amministrazioni centrali	1,07	1,07
	Enti	1,20	1,27
	Tutte	1,10	1,11
PdL periferici / dipendenti informatizzabili periferici	Amministrazioni centrali	0,79	0,85
	Enti	1,05	1,05
	Tutte	0,83	0,88

È importante segnalare che in alcune unità organizzative delle amministrazioni operano categorie di lavoratori non facenti parte dell'organico delle amministrazioni¹⁶ e che, di conseguenza, non sono inseriti nel numero dei dipendenti informatizzabili, anche se dotati di postazioni di lavoro. Tra le postazioni di lavoro in uso ai dipendenti, sono state inserite anche postazioni destinate sia ad attività didattiche (aule didattiche) sia ad uso comune per servizi specifici di sicurezza e di controllo. Ciò determina, in questi casi, un valore dell'indicatore più

¹⁵ Le postazioni di lavoro considerate sono quelle desktop in uso ai dipendenti: non comprendono quelle in uso all'esterno dell'amministrazione e i personal computer portatili.

¹⁶ si tratta ad esempio di lavoratori interinali impiegati presso alcuni Enti, ricercatori a tempo, personale esterno presso sedi estere, personale volontario, ecc.

alto di quello reale, a volte anche ampiamente superiore all'unità (ad esempio l'Enea, le Politiche Agricole, gli Affari esteri, la Croce rossa italiana, l'Istat, ecc.). Inoltre, la valorizzazione del numero delle postazioni presenta un margine d'errore dovuto alla mancanza di procedure di rilevazione della dimensione del patrimonio tecnologico. Infatti solo sette amministrazioni hanno procedure di *asset management*.

Cresce del 22,6% il numero dei personal computer portatili, soprattutto negli enti, che passano da 5.880 dello scorso anno a 8.055. Migliora, anche, il rapporto complessivo tra personal computer portatili e dipendenti informatizzabili che raggiunge 0,10. Tale fenomeno continua ad essere determinato essenzialmente da categorie particolari di dipendenti, quali i magistrati (civili, penali, contabili e amministrativi), il personale dedicato alla sicurezza sul territorio (Arma dei carabinieri, Guardia di finanza, Corpo di polizia,), il personale dedicato alla ricerca e alla didattica (ricercatori, professori universitari, ecc.) e gli ispettori degli enti previdenziali che utilizzano il personal computer nelle loro abituali attività di lavoro. In altre realtà, che incidono comunque in modo non marginale, il personal computer rappresenta una dotazione aggiuntiva fornita al personale dirigente e ad alcuni funzionari addetti all'ICT.

Tabella 20: Personal computer portatili – Numero, incidenza e copertura, anni 2002 e 2003

Descrizione	Amministrazioni	2002	2003
PC portatili (numero)	Amministrazioni centrali	34.718	41.729
	Enti	5.880	8.055
	Tutte	40.598	49.784
PC portatili/ totale dei PC (%)	Amministrazioni centrali	9,3	9,7
	Enti	7,2	9,3
	Tutte	8,9	9,6
PC portatili /dipendenti informatizzabili (%)	Amministrazioni centrali	8,4	9,5
	Enti	8,3	11,2
	Tutte	8,4	9,7

Si conferma il processo di concentrazione e consolidamento dei mainframe e inizia quello dei dipartimentali, a vantaggio di una maggiore efficienza gestionale e delle capacità di elaborazione e memorizzazione.

Per i mainframe diminuisce il loro numero (-12%), cresce la loro potenza di calcolo (24%) e la loro capacità di memorizzazione (44%). L'opera di razionalizzazione effettuata ha prodotto anche una maggiore efficienza complessiva nella capacità di elaborazione del patrimonio hardware, che vede la potenza di calcolo media dei 49 elaboratori delle Amministrazioni centrali passare dai 116 mips dello scorso anno a circa 298 mips. In particolare continua la riduzione dei mainframe, da parte della Difesa, a seguito della migrazione verso sistemi aperti e in modalità client-server del sistema informativo dell'Esercito.

Per i dipartimentali cresce complessivamente il loro numero (12%) e la loro capacità di memorizzazione (49%), mentre negli enti diminuisce la loro numerosità (-7%) e cresce la loro capacità di memorizzazione (84%). Quest'ultimo fenomeno ha varie chiavi di lettura come il riaccentramento funzionale e gestionale, a seguito del forte sviluppo dei servizi in rete, e la forte spinta a razionalizzare le basi di dati. Le amministrazioni che hanno evidenziato un'elevata variazione percentuale, rispetto al 2002, del loro numero sono: l'ICE (+750%), i Beni Culturali (+65%), la Difesa (+58%), l'INPS (-36%) e l'ISTAT (-17%).

Tabella 21: Infrastruttura di base, anno 2003 e variazioni 2002

Piattaforma	Caratteristica	2003	Variazione % 2003/2002
Amministrazioni centrali			
Mainframe	numero	49	-14,0
	potenza di calcolo (Mips)	14.630	22,6
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	66.694	99,0
Dipartimentali	Numero	20403	16,0
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	374308	38,6
PdL	Numero	435.696	8,2
Enti			
Mainframe	numero	19	-5,0
	potenza di calcolo (Mips)	9.739	24,8
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	44.227	2,2
Dipartimentali:	numero	2.602	-7,3
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	161.221	83,7
PdL	numero	92.054	4,1
Tutte			
Mainframe	numero	68	-11,7
	potenza di calcolo (Mips)	24.369	23,5
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	110.921	44,4
Dipartimentali:	numero	23005	12,8
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	535529	49,7
PdL	Numero	527.750	7,5

4.2 Connettività e accesso ad internet

Rimangono invariate le postazioni di lavoro connesse in rete locale, che si attestano intorno al 76%. Si registra un incremento del dato per le amministrazioni centrali, che passano dal 72% dello scorso anno al 74%.

Per quanto concerne il rapporto tra il numero delle sedi collegate in rete locale (stessa cosa per le sedi collegate in rete geografica), rispetto al totale delle sedi, si registra una diminuzione in percentuale rispetto al 2002, dovuta essenzialmente alla mutata situazione delle sedi periferiche dell'istruzione, a seguito della riforma sull'autonomia scolastica.

I principali interventi hanno riguardato anche quest'anno l'Arma dei carabinieri con un incremento del 36%, il Lavoro (+33%), l'Ambiente (+26%), la Guardia di finanza (+20%) e la Difesa (+16%). È importante rilevare che in diverse amministrazioni (Avvocatura, SSPA, Corpo forestale dello Stato, Politiche agricole, Entrate, Politiche fiscali, INAIL, ACI, FOFI, ecc) tutte le postazioni di lavoro sono collegate in rete, mentre in molte (25 su 52) il livello di connessione è maggiore del 75%; più critica è la situazione di alcune amministrazioni (Beni culturali, Guardia di finanza, ENEA), per le quali il livello è ancora sotto al 50%.

Per quanto riguarda la connessione in rete geografica, le amministrazioni centrali hanno più della metà delle postazioni di lavoro connesse (circa il 64%), mentre negli enti tale rapporto sale all'83%.

Tabella 22: Indicatori di connettività, anni 2002 e 2003 (in percentuale)

Descrizione	Amministrazioni	2002	2003
Sedi connesse in rete locale / totale sedi (%)	Amministrazioni centrali	73,0	69,1
	Enti	94,6	93,2
	Tutte	74,8	71,9
Sedi connesse in rete geografica / totale sedi (%)	Amministrazioni centrali	75,3	74,1
	Enti	94,1	91,2
	Tutte	76,8	75,4
PdL in rete locale / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	72,2	74,2
	Enti	87,0	85,6
	Tutte	74,9	76,2
PdL in rete geografica / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	53,7	63,7
	Enti	82,3	82,7
	Tutte	58,8	67,0

L'1,5% delle postazioni di lavoro sono collegate in rete geografica wireless (2,5% per gli enti e 1,3% per le amministrazioni centrali). Le reti *wireless* locali sono ancora poco utilizzate. Tra le motivazioni che hanno spinto le amministrazioni a scegliere questa tecnologia si segnala la SSPA, che la utilizza per minimizzare gli interventi strutturali nelle proprie sedi, e l'Arma dei carabinieri, che con l'avvio del progetto "ADAMO" (Accesso Dati Mobile) intende utilizzarla per ridurre i tempi di accesso delle pattuglie alle banche dati ed il carico di lavoro delle Centrali Operative.

Tabella 23: Indicatori di connettività wireless, anno 2003 (in percentuale)

Descrizione	Amministrazioni	2003
PdL in rete locale wireless / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	0,2
	Enti	0,0
	Tutte	0,1
PdL in rete geografica wireless/ totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	1,3
	Enti	2,5
	Tutte	1,5

Fonte: elaborazioni CNIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

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

Significativa è la crescita del numero di personal computer collegati ad internet. Negli enti il rapporto tra il numero dei personal computer con accesso ad internet e il numero totale dei personal computer passa dal 73,1% dello scorso anno al 76,5% del 2003, mentre nelle amministrazioni centrali lo stesso rapporto passa dal 20,8% al 27,1%.

Tabella 24: Indicatore di connettività ad internet, anni 2002 e 2003 (in percentuale)

Descrizione	Amministrazioni	2002	2003
Pc con accesso ad internet / totale Pc (%)	Amministrazioni centrali	20,8	27,1
	Enti	73,1	76,5
	Tutte	30,2	35,7

Fonte: elaborazioni CNIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

La notevole differenza della percentuale di postazioni connesse ad internet, tra amministrazioni centrali ed enti pubblici, evidenzia come questo tipo di opportunità sia nelle prime destinato a supportare solo alcune specifiche attività, mentre nelle seconde è utilizzato potenzialmente in maniera abbastanza generalizzata.

**Tabella 25: Indicatore di connettività ad internet
- graduatoria delle prime dieci amministrazioni - anno 2003**

Prime 10 amministrazioni	PC con internet / totale PC (%)
INAIL	100
FOFI	100
ENPALS	100
ENAC	100
Ambiente	100
ICE	98
ISAE	98
SSPA	97
IPSEMA	96
IIMS	91

Fonte: elaborazioni CNIPA sulle relazioni delle amministrazioni

Il 10,4 dei personal computer è collegato alla rete internet (o intranet) in banda larga. Il fenomeno è più evidente nelle amministrazioni centrali (11,6%), meno negli enti (4,3%).

Tra le iniziative delle amministrazioni, volte ad incrementare l'utilizzo della banda larga si segnala:

- il Consiglio di stato - per il collegamento ADSL dei magistrati dai loro studi/abitazioni al dominio della Giustizia amministrativa (il progetto è in avanzata fase di realizzazione);
- le Comunicazioni - che intendono potenziare il collegamento delle sedi per effettuare in modalità e-learning la formazione informatica del personale periferico;
- l'Istruzione - per l'avvio del progetto che assegna ad ogni istituzione scolastica collegamenti ADSL internet per le attività della segreteria, in sostituzione delle preesistenti linee ISDN;
- l'Interno - dove proseguono i collegamenti delle sedi periferiche con linee ADSL volti a realizzare la "rete multimediale" che consentirà la distribuzione di servizi informatici centralizzati;
- i Carabinieri - per il potenziamento dell'infrastruttura di rete attraverso la progressiva sostituzione degli accessi permanenti di tipo CDN (Circuito Dedicato Numerico) con circuiti HDSL (2 Mbps) presso i Comandi dei reparti mobili e dei reparti territoriali (1.500 comandi di stazione e di compagnia fino ai Comandi provinciale);
- l'ACI - per il potenziamento della rete di comunicazione di tutte le strutture presenti sul territorio di Roma e degli Uffici provinciali (a gennaio 2004 l'80% delle sedi era collegato in ADSL);
- l'INPDAP - che ha potenziato (ad 8Mbps) il collegamento ad internet.

**Tabella 26: Indicatore di connettività ad internet in banda larga,
anno 2003 (in percentuale)**

Descrizione	Amministrazioni	2003
Pc con accesso ad internet banda larga/ totale Pc (%)	Amministrazioni centrali	11,6
	Enti	4,3
	Tutte	10,4

Fonte: elaborazioni CNIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

4.2.1 Lo stato della Rete unitaria

La realizzazione della Rete unitaria ha consentito alle amministrazioni di acquisire nuova capacità di connessione, sia in termini di numero di collegamenti, sia, soprattutto, in termini di

disponibilità di banda. Questa disponibilità costituisce un importante potenziale per lo sviluppo di applicazioni e servizi in rete.

La tabella seguente evidenzia che con un aumento della spesa di circa l'8%, tra il 2002 ed il 2003, le amministrazioni hanno avuto circa l'80% in più di banda. Questo andamento è dovuto al duplice effetto della revisione annuale dei prezzi e dello spostamento delle amministrazioni verso le alte velocità, in altre parole verso accessi con un miglior rapporto spesa/banda acquisita.

Tabella 27: Ampiezza di banda disponibile e utilizzata, anni 1999-2003

Descrizione	Pre Rete Unitaria	1999	2000	2001	2002	2003
Ampiezza di banda disponibile (Gbps)	0,69	1,69	2,27	2,94	5	9
Spesa delle amministrazioni in milioni di euro	77	83	84	94	95	103

Fonte: CNIPA

A dicembre 2003 le amministrazioni che avevano sottoscritto i contratti d'adesione alla Rete unitaria erano 80 per il trasporto e 42 per l'interoperabilità.

Il Ministero dell'economia e delle finanze, comparto ex-Tesoro, l'Agenzia delle entrate, il Ministero della giustizia, il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, l'INAIL, l'INPS, l'Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici, l'Avvocatura dello Stato, il Consiglio di Stato, l'ENPALS, Istituto Nazionale per la ricerca sulla montagna hanno aderito anche ai servizi cosiddetti addizionali di formazione, gestione centralizzata delle configurazioni, *call center*, *hosting e mirroring dei web server*, *system & network management*, outsourcing del Centro di gestione dell'amministrazione, servizio di distribuzione del software e di monitoraggio dei sistemi e sicurezza.

Tabella 20: Dati di traffico HTTP e numero di mail, anni 2001-2003

Descrizione	2001	2002	2003
Traffico HTTP in transito sulla RUPA (espresso in Mbytes)	13.805.617	50.996.954	91.085.287
Numero di mail in transito sulla RUPA	4.771.357	14.676.455	31.077.738

Fonte: CNIPA

Con il secondo atto aggiuntivo al contratto quadro per il trasporto sono stati inseriti i seguenti nuovi servizi:

- "Servizio di accesso IP con modalità Commutato mobile"; tale servizio consente di estendere la gamma dei servizi di accesso IP per realizzare le proprie Intranet collegate al dominio centrale RUPA. Il servizio comprende le modalità standard ad oggi disponibili sul mercato per erogare servizi di rete privata virtuale IP ad un singolo PC o ad una LAN tramite linee telefoniche analogiche (PSTN) o digitali (ISDN);
- "Servizi xDSL su backbone IP"; tali servizi di accesso xDSL sono utilizzati per la costituzione delle VPN IP delle singole amministrazioni. Il traffico IP delle utenze xDSL viene terminato o sul backbone IP di rete presentandosi come un dominio di amministrazione o direttamente sulla dorsale della VPN IP dell'amministrazione richiedente.
- "Servizi xDSL/SDH su backbone ATM"; tali profili di servizio sono realizzati su backbone di rete di livello 2 (ATM/FR). I profili xDSL/SDH su backbone ATM/FR sono dunque caratterizzati da prestazioni di banda garantita End-to-End.
- "Servizi LAN estesa"; si tratta di servizi evoluti a banda larga che consente di realizzare una rete a livello metropolitano per la condivisione in tempo reale delle informazioni tra i diversi *Competence Center*. Il servizio LAN estesa consente di collegare in ambito metropolitano le sedi alla velocità nativa delle LAN (10/100 Mbit/s), utilizzando collegamenti metropolitani in fibra ottica;
- "Servizi IP permanente Nx2Mbps"; tali servizi incrementano la gamma delle velocità disponibili per i servizi IP permanente;

- "Servizi CTN 34 Mbps e CTN 155 Mbps"; tali servizi incrementano la gamma delle velocità disponibili dei servizi CTN (circuiti trasmissivi numerici);
- "Servizio IP-GBE"; tale servizio permette di accedere mediante connessione GBE (Giga Bit Ethernet) ai servizi geografici sul backbone IP/MPLS della RUPA a velocità di 10 o 100 Mbps;
- "Servizio P.A. security: Servizio base"; tale servizio consente la fornitura e gestione di apparati per la sicurezza della intranet;
- "Servizio IP fiera; tale servizio permette di disporre di accessi di tipo IP permanente in modo temporaneo presso siti o località ove debbano aver luogo fiere o manifestazioni dimostrative in genere (es. SMAU, FORUM P.A. ecc.);
- "Servizio di connettività ad internet"; tale servizio consente il collegamento internet attraverso i servizi di accesso IP, sia IP permanente che xDSL, della RUPA.

Con il terzo atto aggiuntivo al contratto quadro per l'interoperabilità si è avviata la preparazione alla migrazione verso il Sistema pubblico di connettività (SPC). Tale atto stabilisce:

- la separazione tra i servizi base e gli addizionali;
- la possibilità che il servizio di connessione ad internet possa essere erogato anche dal fornitore dei servizi di trasporto;
- la possibilità di avviare attività sperimentali utili alla realizzazione del SPC;

In tale ambito sono stati avviati il sistema di riferimento per la verifica dell'interoperabilità fra le piattaforme di posta elettronica certificata e l'Indice dei gestori di posta elettronica certificata, che abilita gli operatori ad erogare il servizio.

4.2.2 Lo stato del sistema pubblico di connettività e cooperazione

Con l'approssimarsi della scadenza del contratto RUPA, il CNIPA - su incarico conferito dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie - ha avviato gli studi necessari per la definizione dello scenario futuro delle infrastrutture informatiche delle pubbliche amministrazioni italiane. La RUPA evolverà e sarà assorbita nell'ambito di un progetto ancora più ampio, definito "sistema pubblico di connettività e cooperazione" (SPC)¹⁷.

Il progetto SPC è articolato in due fasi principali i cui rispettivi obiettivi sono:

- la definizione delle strutture organizzative per il suo governo, le infrastrutture tecnologiche e le regole tecniche per la fornitura dei servizi di connettività ed interoperabilità di base, nel rispetto dei necessari requisiti di sicurezza;
- la definizione del modello di interoperabilità evoluta e cooperazione applicativa e lo sviluppo dell'architettura abilitante e delle relative regole di governo.

Per quanto riguarda la prima fase, si sono concluse di recente le attività del gruppo di lavoro istituito per la definizione del SPC, con particolare riferimento alle strutture organizzative, alle infrastrutture tecnologiche e alle regole tecniche per i servizi di connettività ed interoperabilità di base. Al termine dei lavori sono stati condivisi tra i partecipanti 12 documenti. Tali documenti sono stati presentati ed approvati nell'ambito del tavolo tecnico permanente della "Conferenza unificata stato regioni, città e autonomie locali". Attualmente è in via di svolgimento una sperimentazione degli aspetti legati ai piani di indirizzamento e alle politiche di *routing*, ipotizzate nell'ambito della definizione degli aspetti architetturali di connettività ed interoperabilità di base del SPC. La piattaforma di test è realizzata "in campo" e vede il coinvolgimento dei maggiori *Internet Exchange Point* italiani (MIX, NAMEX, TOPIX, TIX) e di diversi ISP. Un ulteriore aspetto qualificante dell'infrastruttura di connettività ed interoperabilità di base del SPC riguarda l'adozione di un modello di *provisioning*, che prevede

¹⁷ Il SPC può essere definito come l'insieme di strutture organizzative, infrastrutture tecnologiche e regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la circolarità del patrimonio informativo della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza e la riservatezza delle informazioni

l'assegnazione delle forniture ad una pluralità di fornitori qualificati. Tale approccio consentirà di ottenere notevoli benefici per le amministrazioni. La presenza di più fornitori qualificati, in continua concorrenza tra loro, è quindi uno dei principi base del realizzando SPC. E in corso di definizione inoltre un disposto di legge che definirà il sistema pubblico di connettività.

Per quanto riguarda la seconda fase, a dicembre 2003 è stato costituito un secondo gruppo di lavoro con l'obiettivo di definire il modello, l'architettura e le regole per l'interoperabilità evoluta, la cooperazione e l'accesso ai servizi applicativi erogati dalle amministrazioni pubbliche nell'ambito del SPC. A marzo 2004 si è concluso il primo passo dei lavori che ha portato alla definizione del modello e dei requisiti architetturali per i servizi di interoperabilità evoluta, cooperazione ed accesso del SPC. Attualmente sono state avviate le attività inerenti il secondo passo dei lavori del gruppo, che dovranno portare entro l'inizio dell'estate alla definizione dell'architettura, in termini di servizi infrastrutturali comuni e delle modalità di interazione fra i componenti; dell'organizzazione e delle regole di gestione e governo del sistema e degli standard da adottare.

4.3 Patrimonio applicativo

4.3.1 Dimensione

Il patrimonio applicativo della pubblica amministrazione centrale ha una dimensione di 372 mila Kloc (di cui 231 mila nelle Amministrazioni centrali) e di 760 mila punti funzione (di cui 407 mila nelle amministrazioni centrali).

Tabella 28: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio, anni 2002 e 2003

Linguaggi	Amministrazioni centrali				Enti				Totale			
	2002		2003		2002		2003		2002		2003	
	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC
Cobol	220.297	129.982	91.970	52.880	83.099	96.138	42.916	106.417	303.396	226.120	134.886	159.297
Alto livello	60.184	29.167	167.482	30.039	8.207	28.259	1.322	32.982	68.391	57.426	168.804	63.021
Evoluto	126.036	69.948	222.063	76.850	258.858	30.795	228.955	69.337	384.894	100.743	451.018	146.187
Basso livello	-	1.973	4.456	264	563	5.011	563	3.505	563	6.984	5.019	3.769
Totale	406.517	231.070	485.971	160.033	350.727	160.203	273.756	212.241	757.244	391.273	759.727	372.274

Per analizzare il patrimonio applicativo nel suo complesso è stato necessario uniformare le diverse unità di misura e i diversi pesi dei linguaggi (o famiglie di linguaggi) di sviluppo ad un'unica unità di misura. Pertanto tutto il patrimonio espresso in KLOC è stato convertito in FP equivalenti¹⁸. I valori ottenuti dalla conversione sono stati, poi, sommati alla parte del patrimonio espressa in punti funzione.

Dall'analisi dei dati si rileva una sostanziale flessione del patrimonio sviluppato in linguaggio Cobol, mentre aumenta la dimensione di quello realizzato con linguaggi di alto livello (dal 7,7% del 2002 al 8,2% del 2003). Diminuisce sensibilmente, invece, il patrimonio sviluppato con linguaggi di basso livello, che costituisce ormai una presenza residuale (0,2%). Prosegue, in linea con le tendenze generali, il crescente utilizzo dei linguaggi evoluti (con la cautela necessaria nell'interpretazione dei dati forniti dalle amministrazioni), che rappresentano nel 2003 ben il 73,9% del patrimonio complessivo. Ciò a conferma di quanto già rilevato lo scorso anno circa il crescente numero di iniziative improntate alla personalizzazione e integrazione di pacchetti nei sistemi delle amministrazioni, fenomeno particolarmente evidente nello sviluppo di soluzioni *web-based*.

¹⁸ Il risultato è costituito da un valore approssimativo ottenuto moltiplicando per 1000 i KLOC e dividendo il prodotto per 107 se il linguaggio è Cobol o di alto livello (generico di terza generazione), per 23 se è evoluto (generico di IV generazione) e per 320 se di basso livello (assembler). I divisori sono presi dalle tabelle di conversione di Caper Jones.

Tabella 29: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio stimato in FP equivalenti, anni 2002 e 2003

Linguaggi	FPe 2002	FPe 2003	Var % 2002-2003	Quota % 2002	Quota % 2003
Cobol	2.416.667	1.623.643	-32,8	30,9	17,6
alto livello	605.083	757.785	25,2	7,7	8,2
Evoluto	4.765.024	6.806.975	42,9	61,0	73,9
Basso livello	22.388	16.797	-25,0	0,3	0,2
Totale	7.809.162	9.205.200	17,9	100,0	100,0

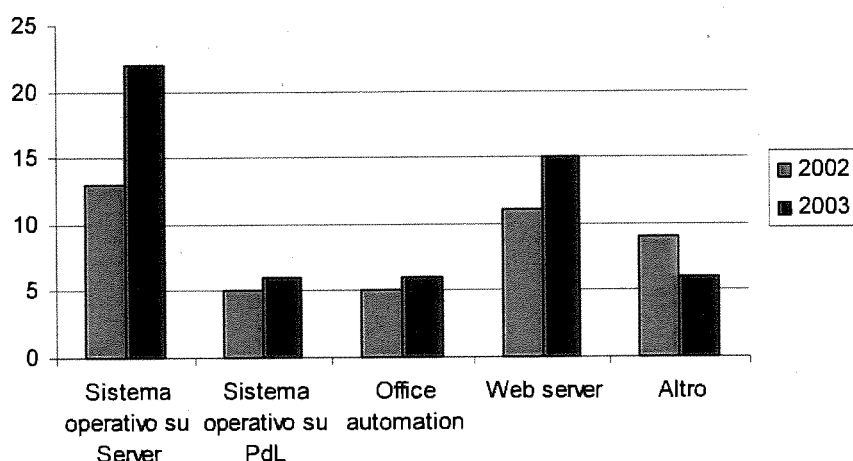
4.3.2 Open source

L'utilizzo dei software *open source* è un fenomeno che appare in espansione. Il 54% delle amministrazioni (18 amministrazioni centrali e 10 enti pubblici) utilizza software *open source* per i propri sistemi, contro il 42% del 2002.

Tabella 30: Soluzioni open source per tipologia, anni 2002-2003

	Amministrazioni Centrali		Enti		Tutte	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Sistema operativo su Server	8	13	5	9	13	22
Sistema operativo su PdL	3	4	2	2	5	6
Office automation	4	5	1	1	5	6
Web server	9	11	2	4	11	15
Altro	6	5	3	1	9	6

Nella figura seguente è riportata, per le diverse tipologie di software *open source*, il numero complessivo di amministrazioni centrali ed enti che ne fanno uso. È da notare che questi software stentano ad affermarsi in ambito diverso dagli impieghi tradizionali. Così come evidenziato dalla voce "altro", in controtendenza rispetto al 2002.

Figura 4: Diffusione del software open source nella PAC, anni 2002 e 2003

Tra le iniziative delle amministrazioni si segnala:

- il Dipartimento Politiche Fiscali, che prosegue la realizzazione di strumenti di collaborazione (calendar e forum);

- la Presidenza del consiglio dei ministri, che ha realizzato il portale dei Servizi e un sistema di misura del traffico dei dati;
- l'Agenzia del Territorio, che ha adottato, per le applicazioni del sistema informativo catastale, una architettura web based costituita da Linux, Apache e linguaggio PHP(Hypertext preprocessor). Attualmente, questa soluzione è in corso di estensione a tutti gli uffici;
- l'Agenzia del Demanio, che ha realizzato un servizio a supporto della gestione dei beni confiscati;
- la SSPA, che ha realizzato la procedura di gestione amministrativa e contabile dei corsi (GACC), in ambiente Linux con database MySQL. Mentre con PHP sono stati realizzati il sito internet e intranet: ambedue utilizzano l'ambiente Linux/MySQL.

4.3.3 EXtensible Markup Language (XML)

Cresce l'utilizzo, nell'ambito delle nuove applicazioni, del linguaggio XML (*extensible markup language*), che permette di condividere le modalità di rappresentazione dei dati e di associare ad essi metainformazioni. La possibilità di condivisione dei dati tramite XML abiliterà l'integrazione dei contenuti e l'interoperabilità tra i sistemi informativi basati sul web.

Vari progetti utilizzano il linguaggio XML e l'elenco riportato evidenzia le principali applicazioni e gli ambiti di utilizzo.

Tabella 31: Amministrazioni e applicazioni che utilizzano la tecnologia XML, anno 2003

Amministrazione	Applicazioni che utilizzano la tecnologia XML
Avvocatura	Applicazioni di scambio informazioni tra base dati
Corte dei conti	DocsPA (protocollo informatico), ICARO2000, Consiglio di Presidenza
Presidenza del Consiglio	Protocollo, Portale dei servizi, siti web
Politiche Fiscali	Applicazioni web Server
Demanio	Nelle applicazioni web Server e per il processo di ricognizione dei dati sui beni immobili dello stato.
Dogane	In tutte le applicazioni web-based
Entrate	In tutte le applicazioni web-based
Territorio	In tutte le applicazioni web-based. Trasmissione telematica atti immobiliari e variazioni ICI
Giustizia	Norme in rete, Processo telematico, Protocollo, Siamm
Istruzione	Gestione delle segreterie scolastiche
CFS	Gestione patrimonio forestale e dati sulle riserve naturali
Salute	Trapianti, farmacovigilanza, stupefacenti
ACI	Sportello telematico cooperante
AGEA	Web service
CNR	Gestione iter borse di studio
CRI	Protocollo informatico
ENAC	Sistema ALCE per la rilevazione dei dati statistici sugli incidenti
INPS	Colloquio telematico con i comuni
ISAE	Nuovo sito web

4.4 Patrimonio informativo

4.4.1 Basi dati

Notevole la crescita dimensionale delle basi di dati (+77% circa). Nelle Amministrazioni centrali, il patrimonio informativo cresce del 61% circa rispetto allo scorso anno, mentre negli enti cresce del 137%. Alla crescita della dimensione delle basi dati si aggiunge una leggera diminuzione della loro numerosità. Tale andamento suggerisce che il processo di razionalizzazione delle basi di dati, che aveva impegnato le amministrazioni negli anni passati, continua e che si è avviata un'ulteriore fase di sviluppo delle informazioni e dei dati utilizzati. In particolare aumentano le basi dati con una dimensione superiore ai 100 Gigabyte (92 contro 63 del 2002), mentre diminuiscono lievemente quelle inferiori a 20 Gigabyte (da 1.108 nel 2002 a 1.054 nel 2003).

Le basi dati di maggior incidenza sono gli archivi cartografici e documentali legati alla gestione del territorio, quali *Cartografia servizio difesa del territorio* dell'Ambiente (2.750 Gigabyte), *Catasto terreni e urbano* (1.977 Gigabyte) e *Catasto geometrico* (1.432 Gigabyte) dell'Agenzia del Territorio.

Tabella 32: Basi dati, anni 2002 e 2003

Amministrazioni	Numero		Gigabyte	
	2003	Var % 2003/2002	2003	Var % 2003/2002
Amministrazioni centrali	957	0,3	52.447	60,7
Enti	306	-2,6	20.283	136,7
Totale	1.263	-0,4	72.731	76,5

Alla crescita dimensionale delle basi di dati corrisponde un aumento di circa il 66% del rapporto tra Gigabyte e dipendenti informatizzabili (vedi tabella successiva). Tale valore continua a presentare per le amministrazioni centrali valori inferiori a quelli degli enti, registrando per le prime un miglioramento pari al 50% circa, a testimonianza dello sforzo sostenuto nel processo di sviluppo dei sistemi informativi delle amministrazioni centrali dal 1995, anno della prima rilevazione del CNIPA. Il divario con gli enti, inoltre, potrebbe essere dovuto anche alla diversa tipologia delle informazioni memorizzate: più di tipo operativo per gli enti e più d'indirizzo e controllo per le amministrazioni centrali.

Tabella 33: Dimensione basi dati per dipendente informatizzabile, anni 2002 e 2003 (dati riferiti a Gigabyte)

Descrizione	Amministrazioni	2003	Var % 2003/2002
Gigabyte BD / dipendenti informatizzabili	Amministrazioni centrali	0,12	50,4
	Enti	0,28	133,5
	Tutte	0,14	66,4

Risulta in crescita il patrimonio informativo condiviso, sia tra pubbliche amministrazioni (PAC e PAL) sia con altri soggetti attraverso internet. Attualmente sono accessibili dall'esterno delle singole amministrazioni 337 basi dati, pari a 14.170 Gigabyte, mentre nel 2002 erano 310, pari a circa 7.229 Gigabyte. Di seguito sono riportate le principali basi dati accessibili dall'esterno (con dimensione maggiore o uguale a 100 Gigabyte).

Tabella 34: Principali basi dati territoriali accessibili dall'esterno, anno 2003

AMMINISTRAZIONE	DENOMINAZIONE E DESCRIZIONE	DIMENSIONE IN GIGABYTE	ACCEDUTE DA		
			P A C	P A L	A L T R I
ISTAT	PUBAGR - pubblicazione dei dati del censimento dell'agricoltura	3.516	SI	SI	SI
Territorio	Immagini catasto urbano - contiene le immagini relative alle planimetrie degli uffici del catasto	3.015	SI	SI	SI
Interno	Polizia stradale verbali - gestione area verbali	3.000	SI	SI	SI
Ambiente	Cartografia servizio difesa del territorio	2.750	SI	SI	SI
Territorio	Catasto terreni e urbano - contiene informazioni sulle porzioni di territorio, classamento, ditte; sulle uiv, collocazione, toponomastica, classamento e dati relativi agli aventi diritto.	1.977	SI	SI	SI
Territorio	Catasto geometrico - banca dati cartografica contenente in forma numerica i fogli di mappa catastali.	1.432	SI	SI	SI
Politiche fiscali	ANAG - anagrafica cittadini	1.324	SI	SI	SI
Entrate	Banche dati dei redditi - contiene informazioni sui dati reddituali del contribuente e sostituisce a partire dal 1997 gli archivi delle dichiarazioni	1.320	SI	SI	SI
Guardia di finanza	Base dati pi greco - archivio documentale delle analisi investigative	1.000	SI	SI	SI
Territorio	Datawarehouse territorio - contiene i dati relativi agli oggetti, soggetti e titolarità relativamente alle periferie del catasto e delle conservatorie.	867	SI	SI	SI
INAIL	Gestione rapporto assicurativo - contiene tutti i dati del portafoglio datori di lavoro necessari alla gestione del rapporto assicurativo	680	SI	SI	SI
Attività produttive	Uibm-immagini - banca dati delle immagini dei disegni e delle foto e dei documenti, dei brevetti presentati	620	SI	SI	SI
INPS	Data warehouse - pensioni, pensionati, lavoratori, aziende extracomunitari	500	SI	SI	SI
CFS	Base dati territoriale - monitoraggio e controllo del territorio	500	SI	SI	SI
Politiche agricole	Sim - centrale - base dati cartografica - contiene ortofoto digitali del territorio nazionale	300	SI	SI	SI
ACI	Formalità telematiche - contiene i dati delle formalità acquisite tramite sportello telematico ed i dati di servizio per il monitoraggio della pratica	350	SI	SI	SI
Affari esteri	visti - contiene i nominativi e dati delle richieste di visto.	250	SI	SI	NO
Difesa	Cartografia (Ei) - gestione delle carte topografiche	127	SI	SI	NO

Il patrimonio informativo continua a rimanere concentrato in pochi settori, quali quelli della previdenza, del fisco e del territorio, e permane una certa criticità relativa alla frammentazione esistente nell'autoamministrazione e nei trasporti e infrastrutture.

**Tabella 35: Basi dati per materia, anni 2002 e 2003
(distribuzione percentuale per numerosità e dimensione in gigabyte)**

Materia	2002		2003	
	Numerosità	Dimensione	Numerosità	Dimensione
Risorse economiche e finanziarie	17,2	28,9	16,1	20,1
Territorio	1,9	24,8	2,5	17,8
Attività economiche e prod.ve, energia e materie prime	4,5	4,2	4,8	8,7
Sicurezza sociale	8,1	11,7	6,8	7,1
Beni culturali, ambientali e turismo	3,3	1,3	24,6	6,8
Sicurezza sul territorio	2,1	2,6	1,9	1,5
Giustizia e attività giuridico legislativa	7,1	1,0	0,7	1,3
Autoamministrazione	26,7	9,1	6,9	1,0
Difesa nazionale	0,9	2,2	4,2	0,8
Relazioni con l'estero	1,3	0,7	1,3	0,4
Lavoro - Occupazione	0,8	0,2	0,7	0,3
Sanità	3,7	0,2	4,2	0,2
Trasporti e infrastrutture	4,2	0,3	4,1	0,2
Istruzione	2,1	0,3	2,1	0,2
Ricerca, Poste, Telecomunicazioni	2,1	0,2	2,5	0,1
Altro	14,0	12,3	16,6	33,5
Totale	100	100	100	100

Dal punto di vista tecnologico si evidenzia che:

- il *data base management system* (DBMS) più diffuso è quello di tipo relazionale. I meno diffusi sono il *text database* (1,7%) e le basi dati ad oggetto (1,2%);
- la quota di archivi su piattaforme centralizzate (mainframe e dipartimentali) rimane prevalente, registrando un lieve aumento rispetto all'anno precedente (66,5% contro il 64,2% del 2002). Sono tuttavia in lieve calo i DBMS su piattaforma distribuita o distribuita e replicata la cui quota, complessivamente, passa dal 33,4% del 2002 al 30,7% di quest'anno.
- la principale piattaforma elaborativa su cui risiede la maggior parte delle basi dati, è quella dipartimentale, sia a livello centrale sia periferico.

Valorizzare il patrimonio informativo pubblico significa da un lato assicurare la qualità dei dati e definire standard per la loro rappresentazione, dall'altro favorire l'interconnessione dei sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni. Il CNIPA ha avviato attività volte a normalizzare tali problematiche e a definire un quadro organico all'interno del quale individuare soluzioni ottimali. I risultati delle analisi preliminari sono stati riportati nel documento "I dati pubblici: linee guida per l'accesso, la comunicazione e la diffusione". La valorizzazione dei dati pubblici investe anche altri aspetti che richiedono interventi di razionalizzazione nella gestione delle informazioni. In vista dell'imminente emanazione di una direttiva europea, è rilevante il tema del riutilizzo dei dati pubblici sia per realizzare servizi a valore aggiunto sia per la loro commercializzazione.

4.4.2 Datawarehouse e Decision Support System

Prosegue, da parte delle amministrazioni centrali e degli enti, lo sviluppo di attività mirate all'impiego delle tecnologie di datawarehouse per la predisposizione di sistemi di valutazione e di supporto ai processi decisionali.

L'uso di un datawarehouse comporta diversi vantaggi tra i quali:

- il raggruppamento di dati decisionali per aree o temi di interesse e l'orientamento degli stessi rispetto all'utilizzazione finale; si differenzia in questo dai tradizionali data base il cui disegno è guidato dai requisiti delle applicazioni che garantiscono i processi gestionali;
- la salvaguardia del patrimonio informativo, l'incremento della qualità dei dati, ma soprattutto, attraverso l'integrazione con i dati dei sistemi operazionali e gestionali, la disponibilità di elementi informativi di sintesi utili al processo di valutazione e controllo strategico dell'amministrazione;
- la disponibilità di un orizzonte temporale ampio che garantisce il mantenimento di informazioni storiche, in modo da poter favorire le attività di analisi comparative su diversi periodi temporali;
- il consolidamento delle informazioni, consistenti nel tempo e non modificabili dall'utente che le accede esclusivamente in lettura;
- la risposta tempestiva e corretta a problemi decisionali, legati alle attività istituzionali dell'amministrazione, garantendo migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza.

In particolare quest'anno il Ministero della giustizia ha avviato un progetto per la realizzazione di un datawarehouse, quale strumento di supporto alle attività della Direzione generale per la statistica. Sempre nel campo del *decision support system* sono stati attivati degli interventi per implementare alcuni strumenti di supporto del Servizio di controllo interno, nonché per il monitoraggio costante delle attività progettuali della Direzione generale per la statistica.

L'Agenzia delle entrate ha realizzato un datawarehouse per monitorare la qualità dei dati contenuti nelle basi dati anagrafiche.

L'Agenzia del demanio ha completato la realizzazione del datawarehouse per i beni immobili al fine di analizzare la distribuzione territoriale dei beni, il loro utilizzo, le somme riscosse, i contratti da rinnovare e le situazioni di occupazione da regolarizzare.

L'IPOST utilizza le funzionalità disponibili della piattaforma SAP R/3, che consentono di integrare i modelli di contabilità finanziaria, contabilità economico-patrimoniale ed il controllo. Questo sistema mette a disposizione un datawarehouse che è in grado di fornire dati analitici e di sintesi sulle attività dell'Ente. È stato avviato, inoltre, il sistema direzionale per misurare la gestione del personale, la contabilità, il ciclo degli acquisti e la gestione della corrispondenza. In particolare è stato rilasciato un prototipo completo che include un "cruscotto direzionale".

L'IPSEMA ha realizzato e rilasciato un datawarehouse per consentire un adeguato controllo di tutta l'attività dell'Istituto e per ottenere statistiche ed informazioni in tempi rapidi.

4.4.3 Qualità dei dati

La valorizzazione dell'ingente patrimonio informativo costituito dai dati detenuti e gestiti dalle pubbliche Amministrazioni è uno dei principali obiettivi da realizzare per attuare concretamente l'innovazione nel nostro Paese. Si tratta di un elemento al quale le amministrazioni hanno solo di recente prestato sufficiente attenzione. Solo sette amministrazioni dichiarano di avere nominato un responsabile della qualità dei dati, mentre 18 sono quelle che hanno effettuato attività di miglioramento. Il lento avanzamento dei vari progetti ha indotto il CNIPA a richiedere la redazione di un progetto organico per l'intero sistema che non risulta, però, ancora avviato.

Tra le iniziative in corso ricordiamo quella:

- dell'Agenzia delle entrate, che ha avviato un piano di miglioramento dell'Anagrafe tributaria che prevede il monitoraggio della qualità dei dati identificativi, anagrafici e di residenza. Tale iniziativa consentirà di definire degli standard di qualità;
- dell'Agenzia del territorio, che ha finalizzato tutti gli interventi di miglioramento nel progetto di costituzione della "banca dati integrata";
- del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, che congiuntamente al Ministero dell'economia e delle finanze ha avviato un progetto per monitorare la spesa delle scuole, consentendo la razionalizzazione e la pulizia delle basi di dati del personale in possesso delle due amministrazioni.

4.5 Sicurezza dei sistemi

L'esigenza di tutelare le informazioni gestite dai sistemi informativi al fine di prevenirne possibili alterazioni, così come propone la direttiva sulla sicurezza del Ministero per l'innovazione e le tecnologie¹⁹, ha spinto le amministrazioni ad analizzare in prima istanza lo stato dei sistemi di sicurezza e, successivamente, ad implementare tutte le procedure necessarie al miglioramento dei sistemi stessi ed al raggiungimento della "base minima di sicurezza".

In questo ambito:

- il 48% delle amministrazioni ha elaborato un'analisi del rischio e/o ha effettuato l'autovalutazione dell'adeguatezza dei sistemi di gestione;
- il 50% ha effettuato l'autodiagnosi del livello di adeguatezza dei sistemi di gestione.

In particolare le amministrazioni che appartengono all'amministrazione finanziaria hanno effettuato una "Business Impact Analysis" per analizzare il patrimonio applicativo, individuare le dipendenze tra le applicazioni, analizzare i processi amministrativi, determinare i requisiti di disponibilità dei processi amministrativi, studiare l'impatto di fermo informatico sui processi amministrativi e valutare il costo di recovery di ciascun processo. I risultati dell'analisi hanno evidenziato i processi ad alto impatto per i quali è stato attivato un servizio di *disaster recovery* e i processi ad alta vulnerabilità che saranno adeguati nel breve periodo. Sempre in questo contesto il Consiglio di stato ha effettuato un'analisi utilizzando la

¹⁹ Si tratta della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2002 - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie "Sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni statali" in cui vengono fornite le raccomandazioni circa le azioni da intraprendere necessarie al raggiungimento di un livello minimo di sicurezza dei sistemi.

metodologia ed i tool CRAMM (Computer Risk Analysis and Management Method) in conformità con lo standard ISO17799.

Il 46% delle amministrazioni dispone di un centro di gestione della sicurezza, mentre il 23% delle amministrazioni ha nominato il Consigliere tecnico per la sicurezza ICT, secondo quanto previsto dalla direttiva della Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2002.

In riferimento alle procedure per l'aggiornamento degli antivirus, solo il 71% delle amministrazioni dichiara di esserne in possesso. In tale ambito, le iniziative in corso riguardano principalmente il controllo degli accessi, la distribuzione e l'aggiornamento automatico di software antivirus e l'introduzione di sistemi di *firewalling ed intrusion detection* sulla rete interna.

Tra le amministrazioni più attive, sul tema della sicurezza, si segnala:

- il Ministero dell'ambiente, che ha acquistato 350 smart card per l'accesso alla rete dalle singole postazioni di lavoro ed ha permesso l'accesso esterno alla intranet solo agli utenti autenticati dal sistema di sicurezza e che si connettono attraverso VPN;
- l'amministrazione finanziaria, che ha definito le politiche generali e le componenti tecnologiche dell'infrastruttura in grado di interoperare e di soddisfare i requisiti considerati essenziali (autenticazione come prova di identità; accesso controllato; autorizzazione dell'utente a fruire di determinati servizi e funzioni disponibili; garanzia di riservatezza e confidenzialità, i messaggi scambiati tra le parti devono essere accessibili solo ai soggetti coinvolti nella comunicazione; garanzia di integrità, il contenuto dei messaggi scambiati tra le parti non può essere alterato, incidentalmente o fraudolentemente durante la trasmissione; garanzia di non ripudio, nessun partecipante alla comunicazione può disconoscere l'origine di un documento firmato o una transazione effettuata; tracciamento, registrazione puntuale di tutte le attività svolte dalle parti durante la connessione);
- il Ministero della giustizia, che ha utilizzato linguaggi formali per la definizione delle politiche di sicurezza (Security Policy Language o SPL) e per descrivere i sistemi cui applicare tali politiche (System Description Language o SDL). La verifica dell'applicabilità delle politiche al sistema da proteggere e le misure del livello di sicurezza ottenuto sono effettuate tramite un *tools*;
- l'ACI, che ha definito un programma che prevede interventi sul *disaster recovery*, sul *business continuity*, sulla certificazione BS7799 e iniziative formative;
- l'INPS, che ha realizzato un sistema a garanzia della *business continuity* che prevede la "duplicazione" del sistema informatico presso un centro esterno ed ha sottoscritto un protocollo di intesa con il Ministero degli interni per la sicurezza informatica;

Tabella 36: Stato delle procedure di sicurezza, anno 2003

Procedure	Livello di copertura		
	Nulla	Parziale (1)	Elevata (2)
Procedura di disaster recovery	7	40	5
Controllo accesso sala macchine	8	21	23
Controllo accesso procedure	7	24	21
Controllo accesso archivi critici	9	31	12
Aggiornamento antivirus	15	9	28

Fonte: elaborazioni CNIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

1. per parziale s'intende che lo strumento o la tipologia di servizio in oggetto è presente, ma in modo non completo;
2. per elevata s'intende che lo strumento o la tipologia di servizio in oggetto è presente e in grado di soddisfare le principali esigenze cui è destinato.

Il 65% delle amministrazioni dichiarano la presenza di sistemi per il trattamento dei dati personali, mentre il 62% delle amministrazioni dichiarano di avere un sistema per il trattamento dei dati sensibili.

Tra le iniziative legate alla diffusione della privacy si segnala quella:

- del Ministero della giustizia che ha contribuito alla stesura del nuovo codice delle comunicazioni, nella parte relativa alla disciplina dei rapporti con gli operatori di telecomunicazioni per le prestazioni obbligatorie in materia di intercettazioni, e sta effettuando l'analisi preliminare per la predisposizione del decreto in materia di conservazione dei dati di traffico telefonico per finalità di giustizia, previsto dall'art.132 del nuovo testo unico in materia di privacy;
- dell'amministrazione finanziaria che, nell'ambito del documento programmatico per la sicurezza, ha definito misure di sicurezza anche nell'ambito del trattamento dei dati.

**Tabella 37: Procedure e strumenti per i dati personali e sensibili
tra le amministrazioni, anno 2003**

Amministrazioni	Procedure e strumenti per i dati personali	Procedure e strumenti per i dati sensibili
Amministrazioni centrali	18	18
Enti	16	14
Tutte	34	32

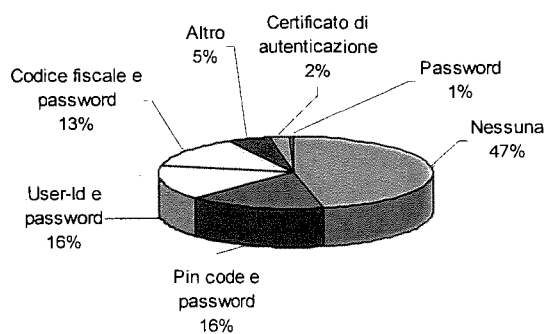
4.5.1 Procedure di accesso ai servizi online.

Su 178 servizi online erogati da 36 amministrazioni il 53% (in termini assoluti 95) richiede una qualche forma di autenticazione dell'utente. Le principali modalità di autenticazione e certificazione sono il PIN code e password (16%), la User-Id e password (16%), e il codice fiscale e password (13%). Tra le amministrazioni la modalità "PIN code e password" è utilizzata principalmente dalle Entrate (10 servizi) e dall'ICE (7); "User-id e password" dall'INAIL (11), Codice fiscale e password da Entrate (17) e INPS (4).

La diversità di codici e di password, per modalità di accesso e per amministrazione, rimane una delle principali criticità alla diffusione dei servizi online. Questa criticità potrà essere notevolmente ridotta con la diffusione della carta nazionale dei servizi.

Tabella 38: Procedure di accesso ai servizi online per amministrazione, anno 2003

Amministrazioni	Totale	Nessuna	Pin code e password	User-Id password	Codice fiscale e password	altro	Certificato di autenticazione	Password
ACI	12	7				5		
Demanio	4	4						
Dogane	1			1				
Entrate	31	3	10		17		1	
Territorio	2				2			
AGEA	1			1				
CFS	1	1						
CNR	1			1				
Consiglio di Stato	1	1						
Corte dei conti	2	2						
ENEA	1	1						
ENPALS	4	1	2		1			
ICE	14	7	7					
IIMS	1	1						
INAIL	17	2		11		3	1	
INEA	2			2				
INPDAP	3		2				1	
INPS	21	9	5	1	4	1	1	
IPSEMA	3			3				
ISPESL	1	1						
ISS	10	8		2				
ISTAT	4	4						
Ambiente	1	1						
Attività produttive	3	3						
Beni culturali	5	5						
Politiche fiscali	4	3						1
Tesoro	1	1						
Giustizia	2	1		1				
Infrastrutture	2	2						
Interno	3	2		1				
Istruzione	7	4		3				
Lavoro	2		2					
Politiche agricole	3	3						
Salute	4	3	1					
Presidenza	1	1						
SSPA	3	2		1				
Totale	178	83	29	28	24	9	4	1

Figura 5: Diffusione delle diverse procedure di accesso ai servizi online (in percentuale), anno 2003

5 ORGANIZZAZIONE E PROCESSI PER L'ICT

5.1 Collocazione organizzativa

La riorganizzazione dei Ministeri non ha ancora portato all'integrazione dei sistemi informativi preesistenti, che rimangono ancora separati e gestiti in modo autonomo da ciascuna partizione organizzativa. In alcuni casi sono in corso interventi d'integrazione delle diverse strutture organizzative ereditate dalle precedenti organizzazioni, al fine di eliminare le ridondanze e le diseconomie di gestione (ad es. ex Ministero dell'industria, commercio ed artigianato ed ex Ministero del commercio estero, ex Ministero dei trasporti e della navigazione ed ex-Ministero dei lavori pubblici).

In alcune amministrazioni la collocazione organizzativa della struttura, preposta allo sviluppo dei sistemi informativi automatizzati, continua a rimanere inadeguata (ad es. una divisione all'interno di una direzione generale in un'amministrazione dove esistono più direzioni generali), con conseguenti problemi di coordinamento dell'intero sistema. In altre la stessa consiste in una direzione generale (o equivalente) inserita, in alcuni casi, in un dipartimento o in una struttura trasversale. Permane nelle amministrazioni particolarmente complesse per dimensione, numero di unità organizzative e presenza territoriale (Beni culturali, Amministrazione finanziaria, Giustizia, Infrastrutture, Difesa, Interno, ecc) il problema del coordinamento tra diverse entità (Agenzie, Dipartimenti, Soprintendenze, ecc) ciascuna dotata di un proprio ed ampio grado d'autonomia.

5.2 Dimensioni, attività e capacità di governo

In molte situazioni si registra ancora una carenza di personale informatico capace d'indirizzare, governare e controllare gli interventi sui sistemi informativi e di raccordarli con le trasformazioni organizzative. Questa carenza non è di facile soluzione, stante la difficoltà delle amministrazioni sia di acquisire, in maniera permanente, nuove risorse dall'esterno sia di convertire quelle già disponibili all'interno. Se a questi problemi aggiungiamo, anche, la carenza di formazione per creare nuove competenze, il quadro complessivo appare, ancora, piuttosto critico.

Il numero degli addetti ICT rimane in complesso stazionario, sia in numero assoluto (+1% rispetto al 2002), sia in rapporto al numero dei dipendenti informatizzabili (dal 3,7% del 2002 al 3,6% del 2003). Se consideriamo, inoltre, solo gli anni persona²⁰ effettivamente erogati, ci si accorge che la disponibilità degli addetti "reali o full time equivalent (FTE)" sul numero dei dipendenti informatizzabili si riduce al 2,6% (2,7% nel 2002); ciò è dovuto in molti casi a situazioni in cui - soprattutto nelle amministrazioni con ampia articolazione territoriale - il personale addetto all'ICT è utilizzato solo a tempo parziale (ad es. i presidi gestionali periferici).

Tabella 39: Addetti ICT, numerosità e percentuale su dipendenti informatizzabili, anni 2002 e 2003

Amministrazioni	Addetti ICT		Addetti ICT su dipendenti informatizzabili (%)	
	2002	2003	2002	2003
Amministrazioni centrali	15.779	15.962	3,8	3,6
Enti	2.334	2.335	3,3	3,3
Tutte	18.113	18.297	3,7	3,6

Tabella 40: Addetti ICT, anni persona e percentuale su dipendenti informatizzabili, anno 2003

²⁰ Un anno persona è pari a 220 giorni lavorativi effettuati da un addetto per 7 ore e 12 minuti giornalieri. Un addetto "reale" (o full time equivalent) coincide con un anno persona.

Amministrazioni	Addetti ICT (anni persona)			Addetti ICT (anni persona) su dipendenti informatizzabili (%)		
	centro	periferia	totale	centro	periferia	totale
Amministrazioni centrali	4.582	6.675	11.257	7,1	1,8	2,6
Enti	1.198	992	2.190	8,1	1,7	3,1
Tutte	5.780	7.667	13.447	7,3	1,8	2,6

Il rapporto tra addetti "full time equivalent" (FTE) e dipendenti informatizzabili, distinto per le unità organizzative centrali e per quelle periferiche, è più elevato al centro (7,3%) che in periferia (1,8%).

La distribuzione percentuale sulle attività, distinte tra centro e periferia, conferma come al centro prevalgano le attività di governo del sistema e di studio e progettazione dei sistemi, mentre in periferia prevalgono quella di acquisizione dati, gestione reti, gestione sistemi e assistenza utenti.

Tabella 41: Attività degli addetti ICT, anno 2003 (distribuzione percentuale)

Attività	Amministrazioni centrali		Enti		Tutte	
	centro	periferia	centro	periferia	centro	periferia
Studi e progettazione	13	3	11	3	13	3
Sviluppo software	8	3	14	16	9	5
Avviamento e messa in produzione	7	5	5	4	7	5
Manutenzione hardware	3	8	1	0	3	7
Manutenzione software di base e d'ambiente	7	7	4	0	6	6
Manutenzione adeguativa e correttiva del software ad hoc	6	4	11	16	7	5
Gestione sistemi	14	11	17	35	15	14
Gestione reti	10	17	8	7	9	16
Acquisizione dati	4	25	1	0	3	21
Assistenza utenti	9	10	8	15	9	11
Governo del sistema	19	9	20	4	19	8
Totale	100	100	100	100	100	100

Alla mancanza di strumenti fa riscontro però una maggiore attenzione alle attività destinate al governo del sistema, inteso come coordinamento, pianificazione e controllo e gestione dei contratti: 19% circa al centro sul totale delle attività e 8% circa in periferia.

La carenza di addetti ICT è risolta dalle amministrazioni con l'acquisizione di risorse professionali dall'esterno. La figura seguente evidenzia la percentuale di risorse professionali esterne destinata alle attività di sviluppo, manutenzione e gestione. Per effettuare questa stima è stata applicata alla spesa per l'acquisizione di risorse professionali un fattore di correzione sulla base del mix di figure professionali presenti nelle varie attività²¹. Il dato che emerge è che le amministrazioni registrano una diminuzione delle risorse esterne destinate alle attività di sviluppo (dal 49,5% del 2002 al 45,6% di quest'anno) mentre aumentano quelle destinate alle attività di gestione (dal 33,6% del 2002 al 36,9%).

²¹ Le spese dichiarate dalle amministrazioni sono state normalizzate, ossia divise per un fattore proporzionale relativo all'impiego di tre tipi di risorse esterne: il programmatore, l'analista e il capo progetto. Le spese di sviluppo sono normalizzate secondo un fattore 120 relativo alla figura dell'analista. Le spese per attività di manutenzione secondo un fattore 100 relativo alla figura del programmatore e le spese di gestione per un fattore 105 relativo ad un mix di figure. L'ultimo fattore si ottiene considerando che per le attività di gestione sono impiegate sia risorse Capo progetto relative alle attività di governo e coordinamento dei sistemi e sia risorse di profilo normale per le attività di gestione.

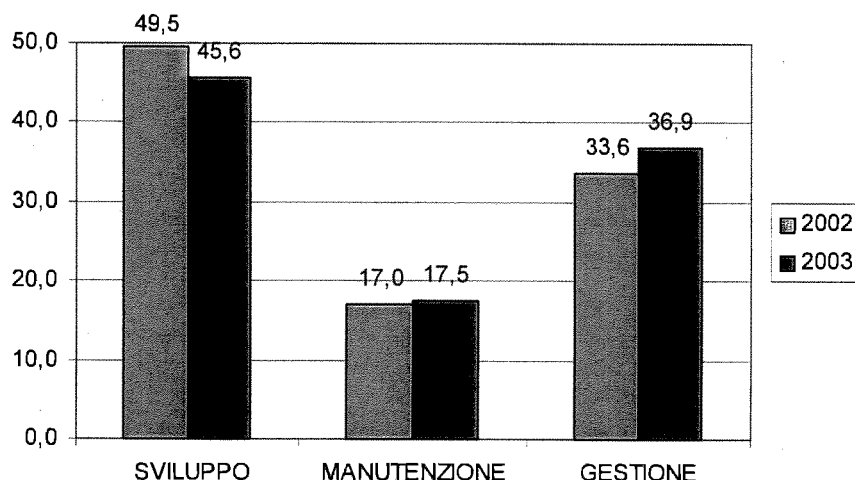


Figura 6: Stima delle risorse esterne per attività, anni 2002 e 2003 (distribuzione percentuale)

Lo scarso ricorso a strumenti gestionali di pianificazione e controllo causa spesso una gestione del sistema informatico non efficace. Attualmente 43 amministrazioni su 52 dichiarano di possedere strumenti gestionali di pianificazione e controllo, anche se 35 non sono ancora in grado di coprire tutte le esigenze. Ancora poco significativo è il ricorso a metodologie e strumenti di *project management* e di misurazione e controllo delle attività, sia per il governo delle attività d'avanzamento progettuale sia per il controllo e monitoraggio dei fornitori. Analoghe considerazioni riguardano la disponibilità di strumenti per la gestione del patrimonio tecnologico (*asset management*).

Tabella 42: Livello delle procedure a supporto delle attività, anno 2003

Amministrazioni	Pianificazione		Asset management		Misurazione e controllo attività		Project management	
	parziale	elevata	parziale	elevata	parziale	elevata	parziale	elevata
Amministrazioni centrali	18	6	16	6	16	7	18	6
Enti	17	2	15	1	13	2	15	2
Tutte	35	8	31	7	29	9	33	8

5.3 Formazione

Dopo una notevole crescita registrata nel 2002, diminuisce lievemente la percentuale assoluta di tempo dedicata alla formazione degli addetti ICT²², che passa da 2,4% a 2,3% della disponibilità totale. In particolare per le amministrazioni centrali l'impegno è stato del 2,4%, pari a 5,4 giornate di formazione per addetto, mentre per gli enti è stato del 1,8%, pari a 4 giornate. Lo scorso anno, la formazione per addetto era stata complessivamente di circa 5 giornate per le amministrazioni centrali e di circa 10,5 giornate per gli enti.

Tra le amministrazioni centrali, cresce notevolmente la formazione per addetto del Consiglio di Stato (di 20 giornate) e delle Politiche fiscali (di circa 5 giornate) mentre diminuisce quella della Corte dei conti (di circa 9 giornate) e della Salute (di circa 6 giornate); diversamente, per gli enti, diminuisce la formazione dell'INPDAP (di circa 7 giornate), dell'INPS

²² Tale valore è calcolato dividendo il numero delle giornate allievo con la disponibilità complessiva degli addetti ICT, calcolata moltiplicando il numero di addetti ICT per 220 giorni lavorativi.

(di circa 8 giornate) e del UNIRE (di circa 9 giornate), mentre cresce quella dell'ENAC (di circa 4 giornate) e dell'IPSEMA (di circa 7 giornate).

Diminuisce di sei punti percentuali il numero degli allievi informatici coinvolti in attività di formazione, passando da 18.322 nel 2002 a 17.215 nel 2003. Anche la spesa per la formazione degli addetti ICT diminuisce complessivamente del 16% circa, passando dai 4,6 milioni di euro del 2002 ai 3,4 milioni del 2003.

Tabella 43: Impegno degli addetti ICT in formazione, anni 2002 e 2003

Amministrazioni	Impegno degli addetti ICT in formazione (%)	
	2002	2003
Amministrazioni centrali	2,1	2,4
Enti	4,8	1,8
Tutte	2,4	2,3

5.4 Rapporti con gli utenti interni²³

I rapporti tra utenti del sistema e il settore ICT possono considerarsi soddisfacenti nelle fasi di sviluppo progettuale. Rispetto allo scorso anno rimane costante il numero di amministrazioni (34) che dice di coinvolgere gli utenti attraverso procedure formalizzate.

Cresce leggermente l'attenzione a tutte quelle attività che vanno dalla gestione degli inconvenienti alla gestione vera e propria dei cambiamenti.

Trentasei amministrazioni su 48 (una in più rispetto al precedente anno) dichiarano di avere canali "formalizzati" di comunicazione con gli utenti.

La struttura di assistenza utenti esiste in quasi tutte le amministrazioni (45 su 48); in particolare, rispetto al 2002, diminuiscono complessivamente le strutture di assistenza che coprono solo alcune procedure informatizzate (parziali), passando da 23 a 18, e aumentano contestualmente quelle che coprono in modo soddisfacente (elevate) le principali procedure, passando da 21 a 27.

Tabella 44: Procedure di rapporto con gli utenti, anni 2002 e 2003

Amministrazioni	Meccanismi di coinvolgimento nello sviluppo		Canali comunicazione dedicati		Struttura per l'assistenza utenti (help-desk)			
	2002	2003	2002	2003	2002		2003	
					parziale	elevata	parziale	elevata
Amministrazioni centrali	18	18	19	19	10	13	7	16
Enti	16	16	16	17	13	8	11	11
Tutte	34	34	35	36	23	21	18	27

Decresce la percentuale di tempo dedicata alla formazione da parte degli utenti, che passa da 4 ore circa del 2002 a tre ore e mezza del 2003, anche se aumenta il numero complessivo di utenti coinvolti nella formazione, passando da 53.708 a 64.376, che rappresenta circa il 13% dei dipendenti informatizzabili.

Come per lo scorso anno, il tempo dedicato alla formazione utente non appare sufficiente a garantire l'acquisizione delle conoscenze di base e delle competenze necessarie a supportare i temi della gestione del cambiamento organizzativo e dell'analisi e della reingegnerizzazione dei processi di servizio.

Anche la relativa spesa si riduce in maniera significativa (-40%), passando da 11,6 milioni di euro del 2002 a circa 7 milioni nel 2003. L'andamento della spesa è, in parte, influenzato dall'impossibilità, in molti casi, di scorporare la componente formazione e addestramento utenti dai contratti per l'acquisizione di servizi per lo sviluppo applicativo. Anche in questo caso non sono considerati spesso i corsi effettuati gratuitamente da organismi

²³ Per utenti si intende l'insieme dei dipendenti informatizzabili meno il numero degli addetti all'ICT-FTE.

esterni (come ad esempio quelli del CNIPA che nel corso del 2003 ha erogato 90 ore di formazione ad 87 responsabile dell'organizzazione, 72 ore a 289 responsabili del servizio e 54 ore a 1.000 operatore di protocollo) o da unità organizzative interne preposte alla formazione (come ad esempio per il comparto della Difesa, della sicurezza, dei grandi enti previdenziali,..).

Tabella 45: La formazione degli utenti, anni 2002 e 2003

Amministrazioni	Tempo dedicato (%)	
	2002	2003
Amministrazioni centrali	0,24	0,23
Enti	0,26	0,20
Tutte	0,25	0,22

6 SPESA PER L'INFORMATICA

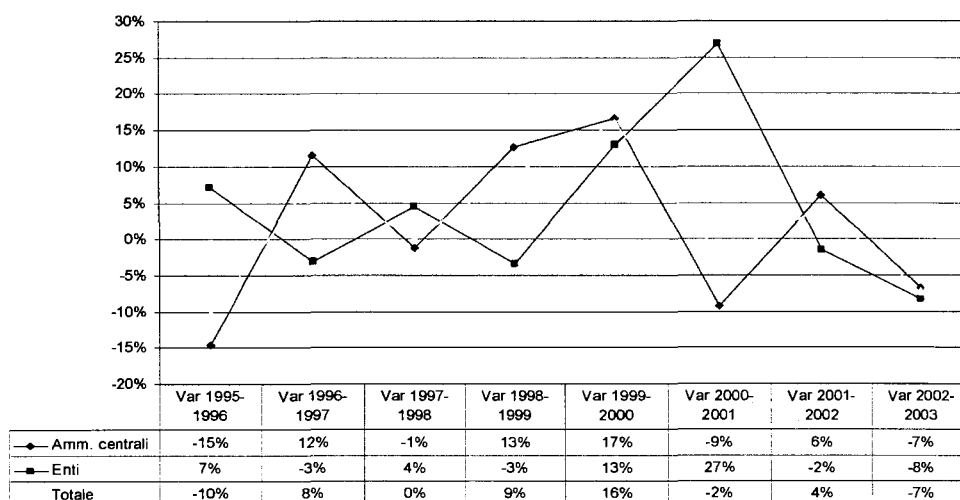
6.1 Volumi di spesa

L'impegno di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici è stato di 1.799,8 milioni di euro, con una riduzione in valore assoluto di 175,4 milioni di euro, pari all' 8,9% rispetto all'anno precedente. Le cause di questa riduzione spesso sono diverse e in alcuni casi si sommano tra loro:

- la Finanziaria 2003, che ha influito sia sulla riduzione delle spese di esercizio sia sui tempi di acquisizione di beni e servizi e sulle modalità di acquisizione, in quanto ha abbassato il limite di spesa per la trattativa privata;
- il commissariamento dei principali enti previdenziali;
- la ritardata attivazione contrattuale a seguito di ricorsi presentati da fornitori dopo l'aggiudicazione di una gara (ad es. il Ministero dell'istruzione).

L'analisi storica delle variazioni degli impegni di spesa effettuate su un sottoinsieme di amministrazioni, che hanno inviato i dati dal 1995 al 2003 e che rappresentano il 95% della spesa delle amministrazioni centrali, l'89% della spesa degli enti e il 93% di quella complessiva, evidenziano che questa flessione si inserisce dopo una leggera crescita del 2002, una flessione del 2001 ed una notevole crescita del 2000.

Figura 7: Variazione della spesa esterna per l'informatica, dal 1995 al 2003 (in percentuale)



L'impegno di spesa delle amministrazioni centrali è stato di 1.354,5 milioni di euro con una diminuzione del 7,9% rispetto al 2002. L'andamento delle variazioni della spesa degli ultimi anni è dovuta principalmente ai notevoli acquisti effettuati nel 2000 e nel 2002 dall'Arma dei Carabinieri e nel 2002 dalla Guardia di finanza. Quest'anno ambedue le amministrazioni hanno avuto rispettivamente una diminuzione in valore assoluto di 65,8 milioni di euro e 32,7 milioni. A queste due amministrazioni bisogna aggiungere in particolare la diminuzione di 74,1 milioni di euro del comparto finanziario nel suo complesso; 18,8 milioni di euro del Ministero della difesa; 12,2 milioni di euro del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca; 5,7 milioni di euro della Corte dei conti. Mentre sono cresciute, in particolare, le spese del Ministero dell'interno (70,7 milioni di euro +106% sul 2002), del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti di 17,2 milioni di euro (+33% sul 2002) e del Ministero del lavoro e delle politiche sociali di 9 milioni di euro (+76% sul 2002).

Gli enti pubblici non economici hanno speso 445,3 milioni di euro con una flessione dell' 11,7% rispetto allo scorso anno. Su tale diminuzione ha inciso fortemente la contrazione degli

impegni da parte dell'IPOST per 15,4 milioni di euro (-77% sul 2002), dell'ISTAT per 5,8 milioni di euro (-37% sul 2002), dell'INAIL per 4,1 milioni di euro (-4% sul 2002) e dell'AGEA per 23,7 milioni di euro²⁴. Rispetto agli ultimi anni la spesa degli enti è in diminuzione. In particolare il picco dell'anno 2000 è dovuto alla espansione della spesa dell'INAIL (iniziata nel 1999) e dell'ISTAT, per le esigenze derivanti dal censimento della popolazione.

Tabella 46: Spesa esterna per l'informatica, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)

Amministrazioni	Spesa		Variazione sul 2002	
	2002	2003	%	Valore
Amministrazioni centrali	1.470.757	1.354.493	-7,9	116.264
Enti	504.530	445.327	-11,7	59.203
Totale	1.975.287	1.799.820	-8,9	175.467

Nel 2003 la spesa continua ad essere concentrata in poche amministrazioni. Infatti sei amministrazioni hanno impegnato il 65% della spesa informatica esterna (nel 2002 le amministrazioni erano sette e la spesa pari al 68%). Le sei amministrazioni sono il comparto finanziario, che da solo rappresenta il 24,7% della spesa complessiva, il Tesoro l'8,3%, la Giustizia il 9,4%, l'Interno il 7,6%, l'INPS l'8,6% e l'INAIL il 5,7%.

Tabella 47: Numero di amministrazioni per classi di spesa esterna, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)

Classi di spesa	2002			2003		
	n° amm.	spesa	% spesa	n° amm.	spesa	% spesa
tra 0 e 5 milioni di euro	22	36.279	2	22	35.589	2
tra 5 e 50 milioni di euro	13	205.008	10	15	254.481	14
tra 50 e 100 milioni di euro	6	381.879	19	5	347.983	19
tra 100 e 200 milioni di euro	6	831.470	42	5	716.581	40
superiore a 200 milioni di euro	1	520.651	26	1	445.186	25
Totale	48	1.975.287	100	48	1.799.820	100

Nota: il comparto finanziario (Dipartimento delle politiche fiscali, agenzie fiscali, monopoli) è stato considerato come una sola amministrazione per poterlo confrontare con il 2002.

6.2 Spesa per tipologia di risorsa acquisita

L'analisi delle voci di spesa aggregata per tipologia di risorsa acquisita, evidenza, per singola componente, quanto segue:

- hardware e software di base - diminuisce in valore assoluto di 100,4 milioni di euro e in percentuale del 15,8 rispetto al 2002. In particolare, in valore assoluto, nelle amministrazioni centrali diminuisce la spesa dei Carabinieri (-73,1 milioni di euro), della Guardia di finanza (-63,4 milioni di euro), della Difesa (-13,8 milioni di euro) cresce quella dell'Interno (+73,9 milioni di euro). Mentre negli enti diminuisce la spesa dell'ISTAT (-3,4 milioni di euro) e quella dell'INAIL (-6,9 milioni di euro). La quota di spesa complessiva destinata ad acquisire questo tipo di risorsa ha una notevole riduzione passando dal 25,5% del 2002 (24,6% per le amministrazioni centrali e 28,3 per gli enti) al 22,9% del 2003 (21,1% per le amministrazioni centrali e 29,2 per gli enti);
- software applicativo - diminuisce in valore assoluto di 73,9 milioni di euro e in percentuale del 13% rispetto al 2002. In particolare, in valore assoluto, nelle amministrazioni centrali, diminuisce la spesa del comparto finanziario (-57,4 milioni di euro), della Giustizia (-13,1 milioni di euro), dell'Istruzione (-9,3 milioni di euro) cresce quella dei Carabinieri (+9,4 milioni di euro). Mentre negli enti diminuisce la spesa dell'INPDAP (-4,8 milioni di euro) e cresce quella dell'IPOST (+2,9 milioni di euro) e dell'ENEA (+1,3 milioni di euro). La quota di spesa complessiva destinata ad acquisire

²⁴ Ciò è conseguenza di una individuazione più precisa della spesa informatica stimata dall'amministrazione, pari al 47% di quella forfetaria (75 milioni di euro) che comprende, anche, i servizi ingegneristici.

questo tipo di risorsa diminuisce passando dal 22,7% del 2002 (23,6% per le amministrazioni centrali e 22% per gli enti) al 21% del 2003 (20,7% per le amministrazioni centrali e 22% per gli enti);

- reti - diminuisce in valore assoluto di 29,8 milioni di euro e in percentuale del 11,5% rispetto al 2002. In particolare, in valore assoluto nelle amministrazioni centrali diminuisce la spesa della Guardia di finanza (-23,4 milioni di euro), del comparto finanziario (-12,4 milioni di euro), della Difesa (-7,8 milioni di euro), dei Carabinieri (-7,1 milioni di euro) cresce quella della Giustizia (+7,3 milioni di euro), delle Infrastrutture (+3 milioni di euro) e dei Beni culturali (+2,9 milioni di euro). Mentre negli enti diminuisce la spesa dell'ICE (-1,3 milioni di euro) e crescono quella dell'INAIL (+4,8 milioni di euro), dell'INPS (+2,6 milioni di euro) e dell'INPDAP (+1,8 milioni di euro). La quota di spesa complessiva destinata ad acquisire questo tipo di risorsa diminuisce passando dal 10,4% del 2002 (10,1% per le amministrazioni centrali e 13,9% per gli enti) al 9,8% del 2003 (8,6% per le amministrazioni centrali e 13,9 per gli enti);
- servizi - diminuisce in valore assoluto di 29,8 milioni di euro e in percentuale del 25,2 rispetto al 2002. In particolare, in valore assoluto nelle amministrazioni centrali diminuisce la spesa della Infrastrutture (-7,3 milioni di euro), dell'Istruzione (-7,8 milioni di euro), della Difesa (-2,5 milioni di euro) cresce quella comparto finanziario (+9,4 milioni di euro). Mentre negli enti diminuisce la spesa dell'IPOST (-16,1 milioni di euro), dell'INPS (-7,4 milioni di euro) e dell'ACI (-5,7 milioni di euro). La quota di spesa complessiva destinata ad acquisire questo tipo di risorsa diminuisce passando dal 15,7% del 2002 (13,9% per le amministrazioni centrali e 21,8% per gli enti) al 12,5% del 2003 (14,2% per le amministrazioni centrali al 6,9% per gli enti);
- altro - cresce in valore assoluto di 127,8 milioni di euro e in percentuale del 107,8% rispetto al 2002. In particolare per la spesa di investimento e sviluppo aumenta di 41,4 milioni di euro la voce "altri costi di investimento e sviluppo" e diminuiscono di 4,6 milioni di euro la voce "formazione utenti" e di 0,8 milioni di euro quella relativa alla "formazione addetti ICT". Mentre per la spesa di gestione aumenta di 86,4 milioni di euro la voce "altre voci di manutenzione e gestione".

La spesa complessiva per l'informatica è stata calcolata aggiungendo alla spesa esterna per gli acquisti di beni e servizi la stima della spesa interna del personale ICT (vedi nota metodologica). Il valore assoluto della spesa complessiva così ottenuta risulta inferiore del 6,3% rispetto al 2002.

**Tabella 48: Spesa informatica complessiva per risorsa,
anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)**

Tipo di risorsa	Amm. Centrali		Enti		Totale		Var
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	%
Hardware e sw di base ²⁵	471.347	382.598	165.740	154.123	637.087	536.721	-15,8
Software applicativo ²⁶	452.007	376.453	114.416	116.082	566.423	492.535	-13,0
Reti ²⁷	192.993	156.835	67.268	73.593	260.261	230.428	-11,5
Servizi ²⁸	265.132	257.058	127.820	36.708	392.952	293.766	-25,2
Altro	89.278	181.549	29.286	64.821	118.564	246.370	107,8
Totale beni e servizi	1.470.757	1.354.493	504.530	445.327	1.975.287	1.799.820	-8,9
Costi interni	443.548	459.865	81.713	83.383	525.261	543.248	3,4
TOTALE	1.914.305	1.814.358	586.243	528.710	2.500.548	2.343.068	-6,3

**Tabella 49: Spesa informatica complessiva per risorsa,
anni 2002 e 2003 (distribuzione percentuale)**

Macro voci di spesa	Amm. Centrali		Enti		Tutte	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Hardware e software di base	24,6	21,1	28,3	29,2	25,5	22,9
Software applicativo	23,6	20,7	19,5	22,0	22,7	21,0
Reti	10,1	8,6	11,5	13,9	10,4	9,8
Altri servizi	13,9	14,2	21,8	6,9	15,7	12,5
Altro	4,7	10,0	5,0	12,3	4,7	10,5
Totale beni e servizi	76,8	74,7	86,1	84,2	79,0	76,8
Costi interni	23,2	25,3	13,9	15,8	21,0	23,2
Totale	100	100	100	100	100	100

Nelle due tabelle che seguono si riporta il dettaglio delle macrovoci di spesa separate per investimento e sviluppo e per manutenzione e gestione.

²⁵ "Hardware e sw di base" comprende le voci di acquisto, locazione/leasing e manutenzione di grandi sistemi, sistemi intermedi, stazioni di lavoro, altro hardware, software di base e d'ambiente.

²⁶ "Software applicativo" comprende le voci di spesa relativa all'acquisto, alla manutenzione e alla locazione/leasing di pacchetti applicativi e software sviluppato ad hoc; comprende inoltre la spesa relativa agli studi e consulenze, all'avviamento e messa in produzione e ai servizi di integrazione dei sistemi.

²⁷ "Reti" comprende le voci di spesa relative all'acquisto e alla gestione di reti, servizi di telecomunicazione, servizi TLC a valore aggiunto.

²⁸ "Servizi" comprende le voci di spesa relative alla formazione degli utenti e degli addetti ICT, servizi di gestione sistemi, acquisizione dati, assistenza utenti, elaborazione dati e accesso a DB esterne.

Tabella 50: Dettaglio della spesa informatica di investimento e sviluppo, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)

Voci di spesa	2002	2003	Variazioni 2002/2003 (%)
Acquisto grandi sistemi	20.544	78.508	282,1
Acquisto sistemi intermedi	53.977	42.881	-20,6
Acquisto stazioni di lavoro	137.764	118.961	-13,6
Acquisto altro hardware	145.207	76.389	-47,4
Acquisto software di base e di ambiente	75.179	55.511	-26,2
Hardware e software di base - Acquisto	432.671	372.250	-14,0
Acquisto pacchetti applicativi	75.515	59.958	-20,6
Studi e consulenze	123.403	69.949	-43,3
Sviluppo software ad hoc e manutenzione evolutiva	206.492	194.470	-5,8
Avviamento e messa in produzione	25.906	19.732	-23,8
Servizi integrazione sistemi	39.178	29.483	-24,7
Software applicativo - sviluppo	470.494	373.592	-20,6
Reti - Acquisto apparati attivi e passivi	71.335	28.938	-59,4
Reti - Acquisto	71.335	28.938	-59,4
Altre voci di sviluppo - Formazione utenti	11.575	6.908	-40,3
Altre voci di sviluppo - Formazione addetti ICT	4.585	3.848	-16,1
Altre voci di sviluppo - Altri costi di invest.to e sviluppo	60.237	101.602	68,7
Altre voci di sviluppo	76.397	112.358	47,1
Spese totali per investimenti e sviluppo	1.050.188	887.138	-15,6

Tabella 51: Dettaglio della spesa informatica di gestione, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)

Voci di spesa	2002	2003	Variazioni 2002-2003 (%)
Locazione/leasing grandi sistemi	4.471	1.431	-68,0
Locazione/leasing sistemi intermedi	3.170	1.856	-41,5
Locazione/leasing stazioni di lavoro	38.115	31.541	-17,2
Locazione/leasing altro hardware	3.255	3.726	14,5
Manutenzione grandi sistemi	11.329	9.232	-18,5
Manutenzione sistemi intermedi	13.177	7.748	-41,2
Manutenzione stazioni di lavoro	41.394	30.532	-26,2
Manutenzione altro hardware	19.942	17.837	-10,6
Locazione/leasing software di base e di ambiente	55.525	32.609	-41,3
Manutenzione software di base e di ambiente	14.038	27.959	99,2
Hardware e software di base - Locazione/leasing e manutenzione	204.416	164.471	-19,5
Locazione/leasing pacchetti applicativi	2.107	6.016	185,5
Manutenzione pacchetti applicativi	28.971	26.038	-10,1
Manutenzione adeguata correttiva del software ad hoc	64.851	86.889	34,0
Software applicativo - Locazione/leasing e manutenzione	95.929	118.943	24,0
Servizi di gestione reti	22.786	26.393	15,8
Servizi di telecomunicazione	136.001	139.979	2,9
Servizi TLC a valore aggiunto	30.139	35.118	16,5
Reti gestione	188.926	201.490	6,7
Servizi gestione sistemi	288.501	196.446	-31,9
Servizi acquisizione dati	21.130	13.516	-36,0
Servizi assistenza utenti	58.637	63.370	8,1
Servizi elaborazione dati ed accesso BD esterne	8.524	9.678	13,5
Altri servizi	376.792	283.010	-24,9
Altre voci di manutenzione e gestione	58.327	144.768	148,2
Altre voci di gestione	58.327	144.768	148,2
Totale spese di gestione	924.390	912.682	-1,3

Per superare l'eterogeneità dei volumi di spesa informatica delle singole amministrazioni e per effettuare un confronto tra amministrazioni, si è ritenuto opportuno prescindere dai valori assoluti ed utilizzare due indicatori diversi: la spesa complessiva per dipendente e la spesa complessiva per postazione di lavoro.

La spesa complessiva per dipendente nelle amministrazioni centrali è stata pari a circa 2.200 euro. Questo valore, in continua seppur contenuta ascesa dal 1995 (2.210 euro) al 2002

(2.360 euro) torna ai valori del 1995. La spesa complessiva per dipendente negli enti, invece, è stata pari a circa 6.410 euro e, dopo aver oscillato intorno ai 6.600 euro dal 1995 al 2000 ed aver avuto un significativo incremento nel 2002 (7.830 euro), è diminuita notevolmente nel 2003.

Questo diverso comportamento tra i due comparti è influenzato dalla dimensione delle infrastrutture tecnologiche e dalla diffusione territoriale di ogni singola amministrazione. Infatti tale valore è più alto quando l'amministrazione ha un rapporto diretto con il cittadino/utente (fisco ed enti) o laddove una parte rilevante della gestione del sistema informatico sia affidata in *outsourcing*.

Tabella 52: Spesa informatica complessiva per dipendente, anni 1995, 2002 e 2003 (in migliaia di euro)

Amministrazioni	Spesa per dipendente 1995	Spesa per dipendente 2002	Spesa per dipendente 2003
Amministrazioni centrali	2,21	2,35	2,20
Enti	6,66	7,83	6,41
Tutte	2,63	2,81	2,58

La spesa complessiva per postazione di lavoro è stata pari a 4.440 euro. Tale valore si è più che dimezzato nel corso degli ultimi nove anni. La diminuzione è stata più rapida nelle Amministrazioni centrali che negli enti. Le cause sono diverse: nelle amministrazioni centrali continua la crescita del numero delle postazioni di lavoro, che negli enti rimane piuttosto stabile, poiché questi hanno già raggiunto il massimo livello di copertura delle postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile. Tra le amministrazioni centrali quelle che hanno una spesa per postazione di lavoro più alta, vi sono l'Istruzione (13.890 euro), il Tesoro (11.450 euro), l'Amministrazione finanziaria (9.310 euro) e la Salute (8.890 euro). Mentre tra gli enti si segnalano l'AGEA (29.690 euro), IPOST (15.410 euro), l'ACI (13.430 euro) e l'ISAE (11.020 euro). Anche in questo caso valgono le stesse osservazioni espresse per l'indicatore precedente.

Tabella 53: Spesa informatica complessiva per PdL, anni 1995, 2002 e 2003 (in migliaia di euro)

Amministrazioni	Spesa per PdL 1995	Spesa per PdL 2002	Spesa per PdL 2003
Amministrazioni centrali	13,80	4,75	4,16
Enti	9,01	6,63	5,74
Tutte	12,20	5,09	4,44

Confrontando la spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica della pubblica amministrazione centrale, depurata dalla componente "altro", con quella dell'intero mercato italiano si nota una diminuzione della quota di mercato della PAC, passata dal 7,2% al 6,4%. Ciò è dovuto principalmente alla diminuzione degli eccezionali acquisti di hardware effettuati nel 2002 dal settore sicurezza della pubblica amministrazione. Leggera la diminuzione della quota per software e servizi.

Tabella 54: Confronto tra mercato IT e spesa PA centrale in Italia, anni 2002 e 2003 (in milioni di euro)

Tipo di risorsa (b)	Mercato IT (a)			PA centrale			Quota mercato PAC (%)	
	2002	2003	Var %	2002	2003	Var %	2002	2003
Hardware (b)	5.375	5.073	-5,6	454	354	-22	8,4	7,0
Software e servizi	13.686	13.378	-2,3	915	832	-9,1	6,7	6,2
Totale	19.061	18.451	-3,2	1.369	1.186	-13,4	7,2	6,4

- a) le informazioni inerenti al Mercato IT sono tratte dai dati preliminari per il Rapporto sull'Informatica e le telecomunicazioni 2003 dell'Assinform, ai quali per uniformità con quelli forniti dai responsabili dei SI PAC è stata applicata l'IVA.
- b) la voce hardware comprende tutto l'hardware, escluso gli accessori, materiali di consumo, materiali e infrastrutture necessari per i servizi di "site preparation", e sistemi utilizzati. Comprende invece la manutenzione hardware e i servizi di assistenza tecnica pre e post vendita.

6.3 Spesa per attività pianificata

La spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica, destinata agli investimenti e alle attività di sviluppo, è diminuita in valore assoluto di 163,8 milioni di euro rispetto al 2002 (-155 milioni le amministrazioni centrali e -8,8 milioni di euro gli enti) in percentuale del 15,6% rispetto al 2002 (-17,7% per le amministrazioni centrali e -5,1% per gli enti). Le amministrazioni centrali che hanno avuto le variazioni più significative, in valore assoluto, sono l'Amministrazione finanziaria (-87,2 milioni di euro), l'Arma dei carabinieri (-78 milioni di euro), l'Interno (+66,1 milioni di euro) e la Guardia di finanza (-34,5 milioni di euro). Tra gli enti vi sono l'INPS (+2,5 milioni di euro) e l' INAIL (-5,3 milioni di euro).

La spesa destinata alla manutenzione e alla gestione è invece diminuita in valore assoluto di 11,7 milioni di euro (con un incremento di 38,7 milioni di euro per le amministrazioni centrali ed una riduzione di 50,4 milioni di euro per gli enti) in percentuale del -1,3% (con un incremento del 6,5% per le amministrazioni centrali ed una riduzione del 15,2% per gli enti).

**Tabella 55: Composizione della spesa informatica esterna
anno 2003 (sviluppo e gestione) e variazione del valore assoluto rispetto al 2002
(in percentuale)**

Amministrazioni	Sviluppo (%)	Gestione (%)	Variazione 2003-2002 (%)	
			sviluppo	gestione
Amministrazioni Centrali	53,4	46,6	-17,7	6,5
Enti	36,9	63,1	-5,1	-15,2
Totale	49,3	50,7	-15,6	-1,3

L'analisi degli impegni di spesa per attività pianificata evidenzia che il 27,8% della spesa complessiva è stata sostenuta per l'avanzamento dei progetti in corso e per l'avvio di alcuni nuovi.

**Tabella 56: Ripartizione della spesa informatica esterna per attività pianificate,
anno 2003**

Amministrazioni	Progetti	Evoluzione	Gestione	Totale
Amministrazioni Centrali	462.755	259.964	631.744	1.354.493
Enti	38.174	126.245	280.908	445.327
Totale	500.929	386.209	912.682	1.799.820

Nella due tabelle seguenti si riportano i progetti con un impegno di spesa nel 2003 non inferiore a 2 milioni di euro ordinati per volume di spesa .

Tabella 57: Progetti con impegno di spesa superiore a 4 milioni di euro nel 2003

Amministrazione	Progetti	Impegno di spesa
Agenzia delle Dogane	Dogana telematica dg-1/2003	19.211
Agenzia delle Entrate	Evoluzione e potenziamento sistemi distribuiti 28/2003	19.183
Dipartimento delle Politiche Fiscali (AAMS)	Totalizzatori ippico e sportivo	17.581
Dipartimento delle Politiche Fiscali (AAMS)	Concorsi pronostici sportivi	12.963
Ministero dell'economia e finanze - Area tesoro	Cablaggi e apparati reti telefonica	12.887
Ministero dell'economia e finanze - Area tesoro	Sistemi gestionali Finanza pubblica	10.434
Agenzia delle Entrate	Sviluppi Controllo Dichiarazione Unica	9.362
Dipartimento delle Politiche Fiscali	Controllo centralizzato del gioco del "BINGO"	8.902
Ministero dell'economia e finanze - Area tesoro	Servizi interoperabilità Rupa-lotto II	8.770
Ministero dell'economia e finanze - Area tesoro	Servizi di trasporto (RUPA Lotto 1)	8.391
Ministero dell'istruzione, università e ricerca	Biblioteche nelle scuole	8.000
Agenzia delle Dogane	Area interoperabilità interna	7.892
Agenzia delle Entrate	Gestione trattamento economico dipendenti 37/2003	7.889
Agenzia delle Entrate	Evoluzione infrastruttura sistema informativo 27/2003	7.751
Ministero dell'istruzione, università e ricerca	Scuola in ospedale	7.500
Istituto nazionale per la previdenza sociale	Riassetto architetture delle applicazioni	7.428
Agenzia delle Entrate	Unificazione procedure accertamento e nuovi strumenti	7.412
Agenzia del Territorio	Acquisizione apparecchiature elettroniche e relativo sw	7.070
Ministero dell'economia e finanze - Area tesoro	Personale	6.578
Ministero della giustizia	Centro servizi supporto sistema SIDDA-SIDNA (B1.2)	6.126
Agenzia delle Entrate	Governo dei contratti di informatica 16/2003	5.921
Ministero per i beni e le attività culturali	Sistemi per inventariazione e catalogazione	5.200
Agenzia delle Entrate	Dichiar. ni telem. che: modul. e strum. di supporto 9/2003	5.024
Agenzia del Territorio	Piano di decentramento	4.971
INPS	Business Continuity	4.921
Ministero della giustizia	B.2.13 Processo telematico	4.899
Agenzia delle Entrate	Servizio telematico delle dichiarazioni e degli atti	4.432
Totale		236.698

Tabella 58: Progetti con impegno di spesa tra 2 e 4 milioni di euro

Amministrazione	Progetti	Impegno di spesa
Ministero della difesa	Sistema Integrato per i servizi telematici di Palazzo A.M.	4.000
Ministero dell'economia e finanze - Area tesoro	Sistemi informativi di ispettorato	3.997
Ministero dell'economia e finanze - Area tesoro	Rapporti unione europea	3.971
Agenzia delle Entrate	Gestione anagrafica dei contribuenti 45/2003	3.788
Ministero dell'istruzione, università e ricerca	Banda larga nella scuola	3.588
Dipartimento delle Politiche Fiscali (AAMS)	Apparecchi e congegni da divertimento e intrattenimento	3.533
Agenzia del Territorio	Servizi di telecomunicazioni e controllo	3.495
Ministero dell'economia e finanze - Area tesoro	Informatica individuale	3.460
Agenzia del Demanio	Evoluzione dell' infrastruttura e dei servizi di rete	3.455
INPS	Integrazione sistemi di accoglienza	3.390
Agenzia del Territorio	Sistemi gestionali territorio	3.340
Ministero dell'economia e finanze - Area tesoro	Automazione sedi provinciali	3.240
Agenzia delle Entrate	Gestione dei rapporti di concessione 1-2003	3.188
Corte dei conti	Controllo/Referto	3.048
INPDAP	Trasparenza	2.988
Ministero dell'economia e finanze - Area tesoro	Ambienti elaborativi e sicurezza	2.985
Consiglio nazionale delle ricerche	Contabilità Analitica	2.958
Ministero della giustizia	Sito Giustizia e informazioni al cittadino(B3.2)	2.809
Corte dei conti	Giurisdizione	2.804
Agenzia del Territorio	Costituzione anagrafe beni immobiliari	2.644
Agenzia delle Entrate	Studi di settore	2.613
Ministero della difesa	Carta multiservizi difesa (CMD)	2.516
Agenzia delle Dogane	Area messa in qualità dei laboratori chimici	2.400
Agenzia del Territorio	Evoluzione sistema ipotecario e catastale	2.358
Agenzia delle Entrate	Miglioramento qualità dei dati	2.313
Agenzia delle Entrate	Estensione procedure pagamento con mod. F24 11/2003	2.277
Agenzia del Territorio	Servizi telematici	2.250
Agenzia delle Entrate	Nuovi strumenti supporto attività verifica	2.197
Ministero per i beni e le attività culturali	Servizi di rete (dati, fonia e immagini)	2.100
Agenzia del Territorio	cartografia catastale	2.085
Ministero per i beni e le attività culturali	Sviluppo del Portale della cultura	2.000
Totale		91.790

6.4 Spesa per modalità di acquisizione

Nel 2003 le amministrazioni si sono avvalse di diverse modalità di acquisizione dei beni e servizi informatici.

La principale modalità utilizzata è stata la trattativa privata (circa il 66% dell'intero volume di spesa). La gara rappresenta, invece, il 22% del volume di spesa. Le altre modalità, convenzione centrale, acquisti e spese in economia, rappresentano circa il restante 12%.

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

**Tabella 59: Contratti per tipologia di negoziazione:
anni 2002, 2003 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico)**

Modalità di acquisizione	Amministrazioni centrali		Enti		Totale	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Gara	16,2	18,8	44,8	31,8	24,0	22,0
Trattativa Privata	70,8	68,4	47,4	57,6	64,5	65,7
Convenzione centrale acquisti	7,7	7,7	1,7	8,6	1,7	7,9
Nessun contratto, in economia	5,3	5,1	6,1	2,1	6,1	4,3
Totale	100	100	100	100	100	100

**Tabella 60: Contratti per tipologia di negoziazione senza convenzioni
anni 2002, 2003 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico)**

Modalità di acquisizione	Amministrazioni centrali senza amministrazione finanziaria		Enti senza ACI e ICE	
	2002	2003	2002	2003
Gara	25,0	27,8	55,0	36,9
Trattativa Privata	55,1	53,2	40,6	40,6
Convenzione centrale acquisti	11,8	11,5	2,0	2,0
Nessun contratto, in economia	8,1	7,5	2,4	2,4
Totale	100	100	100	100

7 TAVOLE STATISTICHE

Nelle tavole statistiche sono stati utilizzati i seguenti segni convenzionali:

- la linea (-) quando il fenomeno non esiste o quando il fenomeno esiste ed è rilevato, ma i casi non si sono verificati (il valore è uguale a zero);
- i quattro puntini (....) quando il fenomeno esiste, ma i dati non stati resi disponibili dall'amministrazione;
- i due puntini (..) per i numeri che non raggiungono il valore minimo considerato. Ad esempio se consideriamo come valore minimo 0,01, il valore 0,04 sarà rappresentato da due puntini, mentre il valore 0,05 sarà rappresentato da 0,01;
- la casella vuota () per i fenomeni non rilevati nell'anno.

7.1 Obiettivi di legislatura

7.1.1 Dispositivi di firma digitale, anni 2002 e 2003 (dato cumulato)

Amministrazione	Numero firme digitali distribuite ai dipendenti	
	2002	2003
Avvocatura	34	34
Consiglio di Stato	2	13
Corte dei conti	3	62
Presidenza del Consiglio	72	90
SSPA	-	-
Affari Esteri	-	-
Ambiente	-	-
Attività produttive	50	50
Beni culturali	-	-
Comunicazioni	-	1
Difesa	-	215
Carabinieri	5.000	10.219
Politiche fiscali	-	2
Demanio	-	73
Dogane	-	540
Entrate	-	527
Territorio	-	3
Amministrazione finanziaria	150	1.145
Guardia di finanza	-	-
Tesoro	446	603
Giustizia	2.293	4.200
Interno	-	10.211
Infrastrutture	-	1
Istruzione	20	51
Lavoro	30	-
Politiche agricole	-	-
CFS	-	-
Salute	-	-
ACI	34	42
AGEA	-	-
CNR	-	-
CRI	-	-
ENAC	-	1.146
ENAM	-	-
ENEA	-	-
ENIT	-	-
ENPALS	-	40
FOFI	-	-
ICE	1	-
IIMS	2	2
INAIL	5	100
INCA	-	-
INEA	-	-
INPDAP	-	-
INPS	-	5.010
IPOST	-	-
IPSEMA	-	-
ISAE	-	-
ISFOL	-	-
ISPESL	-	-
ISS	-	-
ISTAT	-	-
UNIRE	-	-
Totale Amministrazioni Centrali	8.100	26.895
Totale Enti	42	6.340
Totale Amm. centrali ed Enti	8.142	33.235

7.1.2 Numero e-mail, anno 2003 (in migliaia)

Amministrazione	Numero e-mail scambiate all'interno		Numero e-mail scambiate con l'esterno	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	169	246	74	126
Consiglio di Stato	50	160	30	160
Corte dei conti	70	1.800	175	1.500
Presidenza del Consiglio		3.080	4.000	6.000
SSPA	140	250	410	450
Affari Esteri	2.000	5.000	956	5.000
Ambiente		616	-	-
Attività produttive	500	960	350	1.070
Beni culturali	3.728	3.164	9.076	11.142
Comunicazioni	99	135	267	115
Difesa	7.000	15.500	18.100	20.668
Carabinieri	5.300	8.500	9.628	13.500
Politiche fiscali	-	3.762	-	1.022
Demanio	-	617	-	216
Dogane	-	2.842	-	1.163
Entrate	-	13.812	-	6.028
Territorio	-		-	709
Amministrazione finanziaria	13.174	21.032	5.056	9.138
Guardia di finanza	2.000	3.000	600	900
Tesoro	12.000	11.600	3.948	19.000
Giustizia	942	2.781	3.189	6.932
Interno	4.620	15.496	1.018	985
Infrastrutture	700	1.202	583	730
Istruzione	669	706	4.273	4.900
Lavoro	1.900	3.000	1.550	2.400
Politiche agricole		6.496	-	11.010
CFS	1.600	3.048	600	8.188
Salute	600	645	355	1.484
ACI	4.578	5.000	484	700
AGEA			-	-
CNR	1.000	2.000	2.600	8.500
CRI	50	25	60	90
ENAC	108	420	59	350
ENAM		17	-	2
ENEA		2.000	500	3.500
ENIT	150	30	130	180
ENPALS		10	-	20
FOFI			-	15
ICE	1.084	1.029	3.019	2.099
IIMS	8	8	50	50
INAIL	4.016	5.872	2.656	4.572
INCA			1	4
INEA		12	-	-
INPDAP	8.400	9.500	1.268	2.588
INPS	1.800	5.000	509	882
IPOST	430	600	172	176
IPSEMA	16	150	10	5
ISAE	8	7	11	1
ISFOL	100	210	350	235
ISPESL	-	257	-	-
ISS	700	1.460	2.100	13.670
ISTAT	2.000	2.200	1.000	1.150
UNIRE	5	80	110	220
Totale Amministrazioni Centrali	57.261	108.418	64.238	125.398
Totale Enti	24.454	35.887	15.089	39.009
Totale Amm. centrali ed Enti	81.714	144.305	79.327	164.407

7.1.3 Uffici che erogano servizi con rilevazione della customer satisfaction

Amministrazione	N° uffici territoriali che erogano servizi	N° uffici con rilevazione della CS	Strumento di rilevazione utilizzato:		Esistenza metodologia standard di rilevazione della CS	Esistenza di supporto informatici alla rilevazione
			Questio- nario	Intervi- sta		
Avvocatura	-	-				No
Consiglio di Stato	-	-				
Corte dei conti	1	-	In parte	In parte		No
Presidenza del Consiglio	-	-				
SSPA	6	1	Sempre		Si	
Affari Esteri	375	300	Sempre		No	No
Ambiente	-	-				
Attività produttive	-	-				
Beni culturali	300	-	In parte	In parte	No	No
Comunicazioni	-	-				No
Difesa	-	-				No
Carabinieri	1	1	Sempre	In parte	Si	No
Politiche fiscali	15	8	Sempre	In parte	Si	
Demanio	34	15	Sempre		No	Si
Dogane	4	4	Sempre		Si	Si
Entrate	400	220	Sempre	In parte	Si	Si
Territorio	103	103	Sempre		Si	No
Amministrazione finanziaria	556	350				
Guardia di finanza	34	-				No
Tesoro	-	-				
Giustizia	-	2	Sempre	In parte	In parte	Si
Interno	100	-			No	
Infrastrutture	410	-				No
Istruzione	-	-			No	No
Lavoro	-	-				No
Politiche agricole	-	-				No
CFS	1.390	-				
Salute	95	1	In parte	In parte	In parte	No
ACI	103	34		Sempre	Si	Si
AGEA	2.700	-	In parte	In parte	In parte	Si
CNR	-	-			No	No
CRI	-	-			No	
ENAC	1	-				
ENAM	1	-				
ENEA	-	-				
ENIT	21	-				No
ENPALS	14	-				No
FOFI	1	-				
ICE	117	98	In parte	In parte	In parte	No
IIMS	1	-				
INAIL	248	4	Sempre	In parte	Si	No
INCA	1	-				
INEA	1	-				
INPDAP	2	-				No
INPS	500	-	In parte	In parte	In parte	No
IPOST	2	-	Sempre		No	No
IPSEMA	6	-				
ISAE	-	-			No	No
ISFOL	-	-				
ISPESL	-	-			No	No
ISS	-	-				No
ISTAT	19	-				No
UNIRE	-	-				
Tot. Amm. centrali	3.268	655				
Tot. Enti	3.738	136				
Tot. Amm. centrali ed Enti	7.006	791				

7.1.4 Protocollo informatico

Amministrazione	N° AOO	N°. Nucleo mini-mo	N°. Gestione doc.	N° Flussi di lavoro	N° Uoc doc. Protocolla-ti	Num. Uop doc. Protocollati	Num. Uoc doc. protocollati elettronici	N° uop docum. Protocollati elettronica
Avvocatura	26	1	-	-	315	949	312	949
Consiglio di Stato								
Corte dei conti	102	1	1	-	80	91	1	-
Presidenza del Consiglio	25	2	1	1	-	-	150	-
SSPA	6	6	-	-	14	9	-	-
Affari Esteri	1	1	-	-	-	-	400	-
Ambiente	-	1	1	1	300	-	80	-
Attività produttive	10	2	-	-	12	-	2	-
Beni culturali	1	1	-	-	590	312	72	-
Comunicazioni	24	-	-	-	350	570	-	-
Difesa	5	1	-	-	40	1.000	-	-
Carabinieri		-	-	-	-	-	-	-
Politiche fiscali	6	3	-	-	369	827	329	295
Demanio	35	1	-	-	50	600	-	-
Dogane	-	1	-	-	6.500	8.000	6.000	7.500
Entrate	408	1	-	-	215	22.240	-	-
Territorio	122	1	-	-	-	-	-	-
Amministrazione finanziaria	571	-	-	-	-	-	-	-
Guardia di finanza	-	-	-	-	-	-	-	-
Tesoro	-	-	-	-	-	-	-	-
Giustizia	11	1	2	-	614	-	368	-
Interno	-	103	92	-	-	-	-	-
Infrastrutture	-	-	-	-	77	46	-	-
Istruzione	-	8	-	-	-	-	-	-
Lavoro	20	1	1	-	450	-	-	-
Politiche agricole	30	-	1	-	-	-	-	-
CFS	779	-	-	-	300	4.000	-	-
Salute	13	1	-	-	200	-	200	-
ACI	106	1	1	1	19	19	19	19
AGEA	26	1	1	1	200	20.000	58	717
CNR	109	2	1	-	125	125	125	-
CRI	1	1	1	-	150	120	150	10
ENAC	-	-	-	-	-	-	-	-
ENAM	-	-	-	-	-	-	-	-
ENEA	-	-	-	1	46	-	-	-
ENIT	-	-	-	-	-	-	-	-
ENPALS	16	-	-	-	60	30	-	-
FOFI	1	16	4	-	13	-	13	-
ICE	-	-	-	-	100	388	-	-
IIMS	1	-	-	-	5	-	-	-
INAIL	272	220	220	220	600	16.500	-	14.198
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	-	-	-	-	-	-	-	-
INPDAP	156	-	-	-	2.000	6.000	-	-
INPS	550	550	550	550	3	232	1	5
IPOST	1	-	1	1	13	-	12	-
IPSEMA	7	1	-	-	4	48	-	-
ISAE	2	-	-	-	5	-	-	-
ISFOL	1	-	-	-	18	-	-	-
ISPESL	30	2	1	1	-	-	-	-
ISS	-	1	-	-	70	-	1	-
ISTAT	-	-	-	-	11	17	-	-
UNIRE	-	2	1	-	121	-	87	-
Totale Amministrazioni Centrali	1.624	137	99	2	10.475	38.644	7.913	8.744
Totale Enti	1.279	797	781	775	3.563	43.480	466	14.949
Totale Amm. centrali ed Enti	2.903	934	880	777	14.038	82.124	8.379	23.693

7.2 Informazioni di base - Risorse umane

7.2.1 Dipendenti e dipendenti informatizzabili, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Dipendenti		Dipendenti informatizzabili		Di cui periferici	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	1.271	1.257	1.094	1.061	761	739
Consiglio di Stato	968	1.039	850	850	600	600
Corte dei conti	3.529	3.531	2.850	2.852	1.200	1.200
Presidenza del Consiglio	2.254	1.921	2.254	1.921	-	-
SSPA	197	201	146	195	86	102
Affari Esteri	5.232	5.207	5.232	5.068	2.653	2.653
Ambiente	626	655	600	630	-	-
Attività produttive	1.846	1.846	1.728	1.640	148	140
Beni culturali	22.277	22.205	19.500	19.500	17.500	17.500
Comunicazioni	1.803	1.902	1.575	1.810	909	980
Difesa	202.993	207.203	57.580	65.000	45.580	50.000
Carabinieri	110.334	115.379	52.000	60.419	50.000	57.810
Politiche fiscali	-	5.366	-	4.877	-	2.985
Demanio	-	1.714	-	1.582	-	1.388
Dogane	-	9.640	-	8.240	-	7.440
Entrate	-	34.993	-	33.259	-	32.063
Territorio	-	11.525	-	11.047	-	10.550
Amministrazione finanziaria	65.890	63.238	56.390	59.005	52.138	54.426
Guardia di finanza	64.627	65.169	28.413	26.570	26.795	25.000
Tesoro	12.597	12.797	11.377	12.700	6.206	7.400
Giustizia	106.057	104.558	84.845	83.647	81.417	80.337
Interno	167.815	168.673	48.700	57.747	36.200	45.000
Infrastrutture	15.372	18.537	14.949	17.350	12.834	14.706
Istruzione	8.666	8.255	7.430	7.080	6.105	5.920
Lavoro	8.194	7.885	6.670	6.500	5.570	5.500
Politiche agricole	2.480	2.480	1.950	1.950	1.300	1.300
CFS	8.147	8.147	4.300	5.000	3.500	4.200
Salute	2.465	2.572	2.227	2.389	849	899
ACI	3.576	3.521	3.576	3.521	2.899	2.815
AGEA	352	352	300	300	-	-
CNR	700	7.700	700	700	-	-
CRI	2.156	2.050	800	850	400	450
ENAC	1.116	1.146	1.116	1.146	770	716
ENAM	81	83	60	75	-	-
ENEA	980	1.007	980	1.007	691	710
ENIT	252	245	252	245	140	140
ENPALS	310	301	286	301	146	146
FOFI	21	21	21	21	-	-
ICE	1.636	1.498	1.636	1.498	1.031	898
IIMS	39	39	37	37	-	-
INAIL	12.968	12.671	12.515	12.220	10.992	10.747
INCA	20	20	20	6	14	-
INEA	174	174	172	172	55	55
INPDAP	8.557	8.404	7.300	7.239	5.500	5.639
INPS	34.865	36.265	34.865	36.265	31.953	33.822
IPOST	363	380	363	380	37	37
IPSEMA	218	213	214	213	180	173
ISAE	163	158	160	155	-	-
ISFOL	389	397	335	375	-	-
ISPESL	1.209	1.214	432	408	212	196
ISS	1.784	1.778	1.784	1.778	-	-
ISTAT	2.710	2.640	2.520	2.520	210	210
UNIRE	220	206	212	200	5	3
Totale Amministrazioni Centrali	815.640	824.657	412.660	440.884	352.351	376.412
Totale Enti	74.859	82.483	70.656	71.632	55.235	56.757
Totale Amm. Centrali ed Enti	890.499	907.140	483.316	512.516	407.586	433.169

7.3 Informazioni di base - Stato dei sistemi

7.3.1 Postazioni di lavoro, anni 2002 e 2003

Amministrazioni	Postazioni di lavoro		di cui periferiche	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	1.248	1.275	847	859
Consiglio di Stato	1.347	1.792	1.062	1.462
Corte dei conti	3.490	3.420	1.335	1.180
Presidenza del Consiglio	2.866	3.001	-	-
SSPA	464	498	337	353
Affari Esteri	7.780	8.010	4.550	4.550
Ambiente	1.200	1.280	-	-
Attività produttive	1.672	1.743	43	73
Beni culturali	11.107	11.359	9.070	9.232
Comunicazioni	1.791	1.832	1.054	1.008
Difesa	55.856	65.429	43.892	50.128
Carabinieri	56.300	88.000	54.600	85.000
Politiche fiscali	-	2.810	-	533
Demanio	-	1.523	-	1.278
Dogane	-	9.367	-	8.419
Entrate	-	28.477	-	27.186
Territorio	-	10.572	-	9.970
Amministrazione finanziaria	62.605	52.749	57.659	47.386
Guardia di finanza	13.688	18.788	9.605	16.704
Tesoro	11.377	14.605	6.206	8.467
Giustizia	68.729	69.748	60.198	60.870
Interno	43.478	51.659	32.169	38.955
Infrastrutture	11.732	12.250	7.697	8.246
Istruzione	29.018	7.065	27.024	4.735
Lavoro	6.936	8.279	5.609	6.999
Politiche agricole	2.714	3.880	1.769	2.825
CFS	3.350	4.990	2.650	3.880
Salute	3.981	4.044	2.220	2.250
ACI	5.397	5.111	3.287	3.151
AGEA	1.324	1.245	-	-
CNR	750	860	-	-
CRI	1.020	1.600	600	1.050
ENAC	890	978	-	478
ENAM	80	80	-	-
ENEA	1.780	2.800	1.400	2.400
ENIT	237	152	85	-
ENPALS	396	358	100	170
FOFI	25	26	-	-
ICE	1.625	1.744	859	1.046
IIMS	54	54	-	-
INAIL	15.903	16.481	13.359	13.973
INCA	32	37	21	26
INEA	280	280	100	100
INPDAP	8.056	8.704	5.835	6.385
INPS	42.269	41.877	38.693	38.787
IPOST	420	433	37	37
IPSEMA	235	280	180	200
ISAE	166	164	-	-
ISFOL	376	401	-	-
ISPESL	658	617	264	295
ISS	2.420	3.410	-	-
ISTAT	3.673	4.090	370	379
UNIRE	334	272	68	-
Totale Amministrazioni Centrali	402.729	435.696	329.596	355.162
Totale Enti	88.400	92.054	65.258	68.477
Totale Amm. Centrali ed Enti	491.129	527.750	394.854	423.639

7.3.2 Personal computer in uso a i dipendenti, anni 2002 e 2003

Amministrazioni	Personal computer desktop		Di cui periferici		Personal computer portatili	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	1.036	1.063	700	712	211	211
Consiglio di Stato	1.282	1.322	1.032	1.032	65	70
Corte dei conti	2.985	2.900	1.135	1.000	505	520
Presidenza del Consiglio	2.700	2.750	-	-	150	230
SSPA	146	246	86	156	46	58
Affari Esteri	7.500	7.700	4.500	4.500	280	310
Ambiente	600	630	-	-	100	150
Attività produttive	1.587	1.620	42	70	85	123
Beni culturali	10.300	10.600	8.500	8.700	230	462
Comunicazioni	1.535	1.581	851	820	207	233
Difesa	52.633	60.363	41.782	47.016	2.400	4.773
Carabinieri	51.200	81.000	50.000	79.000	5.100	7.000
Politiche fiscali	-	2.704	-	508	-	106
Demanio	-	1.473	-	1.238	-	50
Dogane	-	8.291	-	7.388	-	1.076
Entrate	-	26.500	-	25.350	-	1.907
Territorio	-	10.426	-	9.926	-	146
Amministrazione finanziaria	58.179	49.394	53.497	44.410	3.707	3.285
Guardia di finanza	11.831	16.503	8.070	14.770	1.857	2.285
Tesoro	10.917	14.103	6.206	8.462	144	314
Giustizia	51.691	54.174	46.320	48.718	14.938	15.574
Interno	41.414	49.352	30.700	37.328	1.269	1.532
Infrastrutture	10.470	10.525	7.025	7.061	686	1.261
Istruzione	6.981	6.880	5.095	4.717	126	185
Lavoro	4.720	5.825	3.516	4.725	2.216	2.454
Politiche agricole	2.662	3.673	1.745	2.689	52	207
CFS	3.150	3.850	2.510	3.200	200	340
Salute	2.039	2.092	527	550	144	152
ACI	3.886	3.816	3.238	3.015	110	177
AGEA	312	284	-	-	-	6
CNR	650	700	-	-	60	120
CRI	1.000	1.300	600	850	20	300
ENAC	800	826	-	420	90	152
ENAM	45	50	-	-	-	-
ENEA	1.500	2.200	1.200	1.900	280	600
ENIT	235	150	85	-	2	2
ENPALS	302	300	100	145	24	57
FOFI	25	25	-	-	-	1
ICE	1.591	1.710	853	1.040	32	32
IIMS	49	49	-	-	5	5
INAIL	14.501	14.107	12.442	12.084	1.402	2.374
INCA	29	34	20	25	3	3
INEA	220	220	80	80	50	50
INPDAP	7.896	8.446	5.797	6.297	160	258
INPS	35.903	35.450	32.800	32.800	2.826	2.887
IPOST	367	380	37	37	53	53
IPSEMA	196	248	160	190	28	32
ISAE	160	157	-	-	6	7
ISFOL	360	380	-	-	15	20
ISPESL	568	519	241	251	88	98
ISS	2.000	2.800	-	-	400	600
ISTAT	3.453	3.876	343	352	220	214
UNIRE	299	265	39	-	6	7
Totale Amministrazioni Centrali	337.558	388.146	273.839	319.636	34.718	41.729
Totale Enti	76.347	78.292	58.035	59.486	5.880	8.055
Totale Amm. Centrali ed Enti	413.905	466.438	331.874	379.122	40.598	49.784

7.3.3 Internet e posta elettronica, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Personal computer con internet		Caselle di posta elettronica	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	465	492	1.371	1.404
Consiglio di Stato	85	831	650	650
Corte dei conti	2.800	2.850	2.310	3.300
Presidenza del Consiglio	2.559	2.625	2.800	2.850
SSPA	464	500	150	236
Affari Esteri	4.300	4.900	5.000	5.400
Ambiente	950	1.280	1.200	1.468
Attività produttive	753	1.570	1.532	1.600
Beni culturali	3.100	3.941	2.976	5.309
Comunicazioni	923	1.048	471	471
Difesa	4.350	9.889	22.918	38.192
Carabinieri	11.200	17.015	13.000	21.000
Politiche fiscali	-	1.262	-	4.645
Demanio	-	218	-	1.273
Dogane	-	1.110	-	6.740
Entrate	-	-	-	13.265
Territorio	-	350	-	1.858
Amministrazione finanziaria	330	2.940	20.797	27.781
Guardia di finanza	2.095	2.300	5.900	30.000
Tesoro	7.500	11.820	10.276	14.500
Giustizia	27.200	32.609	30.483	35.975
Interno	5.032	5.884	5.741	9.183
Infrastrutture	2.170	2.349	4.426	4.562
Istruzione *	2.447	2.617	15.973	4.031
Lavoro	1.364	4.500	2.468	7.800
Politiche agricole	399	957	1.375	1.375
CFS	1.700	3.500	3.000	3.000
Salute	1.418	1.724	2.666	2.666
ACI	653	906	3.624	4.217
AGEA	13	290	-	-
CNR	600	700	700	10.000
CRI	236	650	380	650
ENAC	-	978	1.279	1.300
ENAM	-	15	10	15
ENEA	1.300	2.200	2.400	3.400
ENIT	152	130	152	152
ENPALS	-	358	50	330
FOFI	-	26	10	4
ICE	1.616	1.710	1.880	2.049
IIMS	49	49	50	50
INAIL	15.903	16.481	15.800	16.340
INCA	9	9	15	18
INEA	150	150	190	140
INPDAP	2.500	2.936	5.400	6.419
INPS	35.613	35.450	35.114	36.655
IPOST	220	380	412	390
IPSEMA	196	270	210	250
ISAE	160	160	160	160
ISFOL	-	320	350	400
ISPESL	201	323	145	234
ISS	1.800	2.400	2.000	2.500
ISTAT	3.241	3.418	2.950	2.670
UNIRE	40	137	83	250
Totale Amministrazioni Centrali	83.604	118.141	157.483	222.753
Totale Enti	64.652	70.446	73.364	88.593
Totale Amm. Centrali ed Enti	148.256	188.587	230.847	311.346

(*) il dato 2002 dell'istruzione comprende le caselle delle scuole

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

7.3.4 Connettività posti di lavoro, anni 2002 e 2003

Amministrazione	PdL in rete locale in totale		di cui periferiche in rete locale		PdL in rete geografica		di cui periferiche in rete geografica	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	1.247	1.274	847	859	1.248	1.275	847	859
Consiglio di Stato	885	1.362	600	1.032	885	730	600	400
Corte dei conti	2.800	2.850	1.100	950	2.800	2.850	1.100	950
Presidenza del Consiglio	2.559	2.625	-	-	40	40	-	-
SSPA	464	500	304	340	464	500	304	340
Affari Esteri	6.720	7.100	3.600	3.900	520	1.030	500	1.000
Ambiente	950	1.280	-	-	-	-	-	-
Attività produttive	1.450	1.620	-	70	1.162	1.280	42	70
Beni culturali	5.100	5.331	3.800	3.900	1.600	1.500	1.100	1.000
Comunicazioni	978	1.050	668	695	-	77	-	62
Difesa	32.520	38.965	24.510	26.570	14.921	34.488	10.020	25.740
Carabinieri	51.200	81.015	50.000	79.000	51.200	81.015	50.000	79.000
Politiche fiscali	-	5.650	-	3.463	-	5.650	-	3.463
Demanio	-	1.473	-	1.238	-	1.473	-	1.238
Dogane	-	7.085	-	6.286	-	7.085	-	6.286
Entrate	-	28.477	-	27.186	-	28.477	-	27.186
Territorio	-	10.026	-	9.526	-	10.026	-	9.526
Amministrazione finanziaria	45.128	52.711	41.761	47.699	45.643	52.711	42.276	47.699
Guardia di finanza	5.900	7.400	4.500	6.000	7.400	7.400	6.000	6.000
Tesoro	9.763	12.841	5.523	7.200	8.321	9.998	5.523	7.200
Giustizia	50.907	52.105	45.679	46.721	32.683	37.837	29.490	34.425
Interno	28.697	24.955	21.935	17.475	14.362	17.849	12.539	15.519
Infrastrutture	6.443	6.523	4.695	5.009	4.850	7.598	3.745	5.402
Istruzione	26.171	6.952	24.217	4.735	17.612	5.382	16.238	3.534
Lavoro	3.277	4.880	2.110	3.780	3.277	4.500	2.110	3.400
Politiche agricole	2.690	3.880	1.745	2.825	2.690	3.880	1.745	2.825
CFS	3.350	4.200	2.650	3.500	3.350	4.200	2.650	3.500
Salute	1.803	1.856	435	459	1.237	1.237	1.140	1.140
ACI	5.218	5.111	3.136	3.151	5.167	5.111	3.121	3.151
AGEA	460	290	-	-	-	-	-	-
CNR	650	700	-	-	650	700	-	-
CRI	550	870	200	450	180	310	30	150
ENAC	890	950	-	450	890	978	-	478
ENAM	60	60	-	-	-	-	-	-
ENEA	1.500	500	1.200	-	1.500	1.900	1.200	1.900
ENIT	159	151	7	-	-	-	-	-
ENPALS	50	-	-	-	302	358	97	170
FOFI	25	26	-	-	-	-	-	-
ICE	1.616	1.710	850	1.040	1.616	1.710	850	1.040
IIMS	50	50	-	-	-	-	-	-
INAIL	15.418	16.481	13.359	13.973	15.418	16.481	13.359	13.973
INCA	29	29	20	20	-	-	-	-
INEA	150	150	10	10	-	-	-	-
INPDAP	7.171	8.704	4.742	6.385	7.171	8.704	4.742	6.385
INPS	35.903	35.450	32.800	32.800	35.450	35.450	32.800	32.800
IPOST	377	380	37	37	367	380	37	37
IPSEMA	196	248	160	190	196	248	160	190
ISAE	160	160	-	-	-	-	-	-
ISFOL	320	320	-	-	320	320	-	-
ISPESL	421	364	198	174	37	33	24	23
ISS	2.000	2.400	-	-	-	10	-	-
ISTAT	3.241	3.418	290	297	3.241	3.418	290	297
UNIRE	299	290	39	-	274	-	34	-
Totale Amministrazioni Centrali	291.002	323.275	240.679	262.719	216.265	277.377	187.969	240.065
Totale Enti	76.913	78.812	57.048	58.977	72.779	76.111	56.744	60.594
Totale Amm. centrali ed Enti	367.915	402.087	297.727	321.696	289.044	353.488	244.713	300.659

7.3.5 Connettività sedi, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Sedi totali		di cui connesse in rete locale		di cui connesse in rete geografica	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	26	26	26	26	26	26
Consiglio di Stato	33	32	33	32	33	32
Corte dei conti	36	36	27	35	36	35
Presidenza del Consiglio	24	24	24	22	-	22
SSPA	6	6	6	6	6	6
Affari Esteri	243	243	243	243	198	198
Ambiente	1	2	1	2	-	-
Attività produttive	21	21	19	21	19	21
Beni culturali	389	432	180	145	300	62
Comunicazioni	66	66	20	36	-	7
Difesa	857	857	760	750	577	430
Carabinieri	5.350	5.446	5.340	5.446	5.340	5.446
Politiche fiscali	-	166	-	156	-	156
Demanio	-	92	-	92	-	92
Dogane	-	455	-	455	-	455
Entrate	-	574	-	574	-	574
Territorio	-	188	-	122	-	122
Amministrazione finanziaria	1.444	1.475	1.444	1.399	2.006	1.399
Guardia di finanza	1.299	1.296	150	350	750	1.000
Tesoro	255	255	255	255	255	255
Giustizia	1.758	1.758	1.739	1.739	1.284	1.284
Interno	2.789	3.957	1.367	1.481	1.069	1.351
Infrastrutture	464	464	55	194	197	192
Istruzione	12.509	124	9.817	4	12.508	3
Lavoro	165	145	114	145	114	145
Politiche agricole	151	151	114	150	147	150
CFS	1.495	1.495	400	120	900	1.495
Salute	9	121	9	58	9	6
ACI	112	110	108	108	108	108
AGEA	2	2	2	2	2	2
CNR	4	4	4	4	4	4
CRI	60	60	60	60	22	21
ENAC	55	55	55	35	55	55
ENAM	1	1	1	-	-	-
ENEA	22	17	16	17	22	17
ENIT	22	21	1	1	22	-
ENPALS	14	14	-	14	14	14
FOFI	1	1	1	1	-	-
ICE	125	125	125	100	125	100
IIMS	1	1	1	1	-	-
INAIL	247	248	247	248	247	248
INCA	4	4	3	3	-	-
INEA	20	20	2	2	-	-
INPDAP	142	142	142	142	142	142
INPS	605	601	605	601	603	601
IPOST	3	3	3	2	3	2
IPSEMA	5	7	5	7	5	7
ISAE	1	1	1	1	-	-
ISFOL	5	4	5	4	5	4
ISPESL	45	44	27	29	28	27
ISS	1	1	1	1	-	1
ISTAT	25	25	25	25	25	25
UNIRE	6	6	6	6	6	6
Totale Amministrazioni Centrali	29.390	18.432	22.143	12.659	25.212	13.565
Totale Enti	1.528	1.517	1.446	1.414	1.438	1.384
Totale Amm. centrali ed Enti	30.918	19.949	23.589	14.073	26.650	14.949

7.3.6 Mainframe, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Numero Mainframe		Potenza di calcolo (mips)		Capacità dischi (Gigabyte)	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	1	1	6	6	44	436
Consiglio di Stato	-	-	-	-	-	-
Corte dei conti (*)	-	-	-	-	-	-
Presidenza del Consiglio	-	-	-	-	-	-
SSPA	-	-	-	-	-	-
Affari Esteri	-	-	-	-	-	-
Ambiente	-	-	-	-	-	-
Attività produttive	1	-	16	-	42	-
Beni culturali	10	8	257	489	2.158	1.500
Comunicazioni	4	4	1.950	1.950	82	90
Difesa	13	6	1.460	1.460	1.814	1.814
Carabinieri	-	-	-	-	-	-
Politiche fiscali	-	7	-	7.000	-	23.000
Demanio	-	-	-	-	-	-
Dogane	-	-	-	-	-	-
Entrate	-	-	-	-	-	-
Territorio	-	-	-	-	-	-
Amministrazione finanziaria (**)	4	7	5.800	7.000	13.000	23.000
Guardia di finanza	1	1	119	119	840	840
Tesoro	1	2	317	328	3.000	2.521
Giustizia	3	3	225	225	600	600
Interno	14	12	951	2.382	8.790	27.540
Infrastrutture	1	1	240	75	296	5.363
Istruzione	2	2	536	536	2.400	2.400
Lavoro	-	-	-	-	-	-
Politiche agricole	1	1	15	10	130	90
CFS	-	-	-	-	-	-
Salute	1	1	45	50	321	500
ACI	1	1	665	645	4.200	5.700
AGEA	2	-	853	-	7.000	-
CNR	1	1	13	13	120	120
CRI	-	-	-	-	-	-
ENAC	-	-	-	-	-	-
ENAM	-	-	-	-	-	-
ENEA	1	2	145	500	300	1.000
ENIT	-	-	-	-	-	-
ENPALS	-	-	-	-	-	-
FOFI	-	-	-	-	-	-
ICE	-	-	-	-	-	-
IIMS	-	-	-	-	-	-
INAIL	2	2	2.886	2.886	7.000	7.688
INCA	-	-	-	-	-	-
INEA	-	-	-	-	-	-
INPDAP	4	4	98	119	7.700	11.200
INPS	4	3	3.065	5.500	16.557	18.100
IPOST	1	2	16	16	100	101
IPSEMA	2	2	-	-	188	188
ISAE	-	-	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-	-	-
ISS	1	1	35	35	30	30
ISTAT	1	1	25	25	100	100
UNIRE	-	-	-	-	-	-
Totale Amministrazioni Centrali	57	49	11.937	14.630	33.517	66.694
Totale Enti	20	19	7.801	9.739	43.295	44.227
Totale Amm. centrali ed Enti	77	68	19.738	24.369	76.812	110.921

(*) la quota del mainframe della Corte dei Conti in comune con la Ragioneria generale dello Stato è stata conteggiata nei dati del Ministero dell'economia e delle finanze

(**) la quota dei mainframe dell' area finanza è passata in gestione al fornitore di servizi

7.3.7 Dipartimentali, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Numero Dipartimentali totale		di cui periferici		Capacità dischi (Gigabyte)	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	30	30	25	25	938	938
Consiglio di Stato	39	39	29	29	664	726
Corte dei conti	85	106	64	66	551	2.702
Presidenza del Consiglio	72	71	-	-	900	1.300
SSPA	16	17	7	8	560	1.753
Affari Esteri	450	650	330	500	1.900	3.200
Ambiente	26	26	-	-	4.000	4.500
Attività produttive	27	33	-	-	1.739	3.500
Beni culturali	231	382	171	282	28.800	38.930
Comunicazioni	23	23	18	18	421	501
Difesa	430	681	375	490	8.002	25.000
Carabinieri	6.337	7.009	6.240	6.800	105.132	129.800
Politiche fiscali	-	4.993	-	4.777	-	38.700
Demanio	-	-	-	-	-	-
Dogane	-	310	-	290	-	3.410
Entrate	-	-	-	-	-	-
Territorio	-	1.060	-	1.058	-	-
Amministrazione finanziaria	4.923	6.363	4.846	6.125	37.689	42.110
Guardia di finanza	380	395	340	350	7.800	9.000
Tesoro	654	327	634	-	11.500	16.011
Giustizia	95	95	80	80	228	228
Interno	2.284	2.359	2.003	2.041	32.386	34.816
Infrastrutture	244	348	178	211	1.866	2.917
Istruzione	324	347	254	276	10.378	10.378
Lavoro	254	298	218	218	4.191	16.397
Politiche agricole	147	149	126	123	1.405	2.270
CFS	116	242	101	202	1.150	7.240
Salute	395	413	224	224	7.786	20.091
ACI	746	775	439	416	30.891	38.000
AGEA	-	-	-	-	-	-
CNR	8	8	-	-	350	350
CRI	30	30	18	18	890	890
ENAC	5	14	-	-	300	2.100
ENAM	1	1	-	-	4	4
ENEA	28	27	8	12	210	500
ENIT	10	10	-	-	100	100
ENPALS	-	-	-	-	-	-
FOFI	5	5	-	-	200	200
ICE	8	68	-	-	1.200	4.000
IIMS	-	-	-	-	-	-
INAIL	237	294	200	240	16.800	23.915
INCA	2	2	1	1	6	6
INEA	12	12	1	1	520	520
INPDAP	450	453	340	340	12.000	12.500
INPS	1.091	698	806	550	16.395	54.640
IPOST	12	12	-	-	500	500
IPSEMA	15	16	13	13	1.378	1.426
ISAE	11	12	-	-	152	180
ISFOL	12	12	-	-	400	400
ISPESL	5	37	-	25	110	1.250
ISS	25	30	-	-	400	600
ISTAT	71	59	17	14	4.140	18.140
UNIRE	23	27	1	-	820	1.000
Totale Amministrazioni Centrali	17.582	20.403	16.263	18.068	269.986	374.308
Totale Enti	2.807	2.602	1.844	1.630	87.766	161.221
Totale Amm. centrali ed Enti	20.389	23.005	18.107	19.698	357.752	535.529

7.3.8 Servizi di back-office - copertura servizi intranet, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Norme, circolari e documenti amministrativi interni		Annuario elettronico		Accesso a procedure interne		Accesso a basi dati e ad internet		Accesso a documentazione di lavoro		Altro	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	P	P	E	E	P	P	P	E	P	P	P	E
Consiglio di Stato	N	P	N	E	N	P	N	E	N	P	N	P
Corte dei conti	N	E	E	E	P	E	E	E	P	E	N	E
Presidenza del Consiglio	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
SSPA	P	E	N	E	P	E	E	E	P	P	P	P
Affari Esteri	E	E	P	E	P	P	P	P	P	P	N	N
Ambiente	P	P	P	E	P	P	P	E	P	P	P	P
Attività produttive	P	P	P	P	N	P	N	P	N	P	P	P
Beni culturali	E	E	N	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Comunicazioni	N	N	N	N	N	N	N	E	N	N	N	P
Difesa	P	E	P	P	P	P	P	E	P	P	P	P
Carabinieri	E	E	P	E	E	E	P	P	E	E	N	P
Politiche fiscali	-	P	-	P	-	P	-	P	-	P	-	P
Demanio	-	E	-	E	-	E	-	E	-	E	-	E
Dogane	-	E	-	P	-	P	-	P	-	E	-	P
Entrate	-	E	-	E	-	E	-	E	-	P	-	E
Territorio	-	E	-	E	-	P	-	E	-	P	-	P
Amministrazione finanziaria	E		P		P		P		P		P	
Guardia di finanza	E	E	N	E	E	E	P	E	P	E	N	P
Tesoro	P	E	P	E	P	P	P	N	P	N	P	P
Giustizia	P	P	N	E	N	N	P	P	E	P	N	N
Interno	P	P	N	P	P	P	P	P	P	N	N	P
Infrastrutture	P	P	N	P	P	P	N	P	P	P	N	P
Istruzione	E	E	N	P	E	E	E	E	E	E	E	E
Lavoro	P	E	N	P	N	N	P	P	N	E	N	P
Politiche agricole	P	P	P	N	P	N	P	P	P	P	N	N
CFS	E	E	E	E	P	E	E	P	E	P	P	P
Salute	E	E	P	E	P	P	P	P	P	P	P	P
ACI	P	E	N	E	P	P	E	E	P	E	P	P
AGEA	N	E	N	E	N	E	N	E	N	E	N	E
CNR	P	P	N	P	P	P	P	E	P	P	N	P
CRI	P	P	N	N	N	P	P	P	P	P	N	N
ENAC	N	P	N	E	P	E	P	E	P	E	N	P
ENAM	P	N	N	N	P	N	P	N	P	N	N	N
ENEA	N	E	N	N	N	P	N	P	N	P	N	P
ENIT	E	N	P	N	P	N	P	N	P	N	N	N
ENPALS	N	E	N	P	N	E	N	E	N	P	N	P
FOFI	E	P	N	P	P	P	P	E	P	P	P	N
ICE	N	E	N	P	N	E	N	E	N	E	N	E
IIMS	E	P	E	P	E	E	E	E	E	P	N	N
INAIL	P	E	N	E	E	E	E	E	P	E	N	N
INCA	E	N	E	N	E	N	E	N	E	N	N	N
INEA	N	P	N	N	N	E	N	P	N	E	N	N
INPDAP	E	E	N	N	E	E	E	E	P	P	N	N
INPS	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
IPOST	P	P	N	E	P	P	P	E	P	P	N	N
IPSEMA	P	P	N	N	N	E	N	E	P	E	N	N
ISAE	P	P	N	P	P	N	P	E	P	E	N	P
ISFOL	P	P	N	E	N	P	N	P	P	P	N	N
ISPESL	P	P	P	P	P	E	P	E	P	E	N	P
ISS	E	P	P	E	E	P	P	E	P	P	N	P
ISTAT	E	E	N	E	E	E	E	E	P	P	N	N

E = elevata - se la tipologia di servizio risulta presente ma in modo non completo; N = nulla - se la tipologia di servizio in oggetto non è in alcun modo presente; P = parziale - se la tipologia di servizio risulta presente e in grado di soddisfare le principali esigenze cui è destinato

7.3.9 Patrimonio applicativo in punti funzione (FP), anni 2002 e 2003

Amministrazione	Totale FP		FP in linguaggio basso livello		FP in linguaggio Cobol		FP in linguaggio alto livello		FP in linguaggio evoluto	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Consiglio di Stato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Corte dei conti	24.159	67.100	-	-	15.000	14.788	-	40.312	9.159	12.000
Presidenza del Consiglio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SSPA	350	1.000	-	-	-	-	-	-	350	1.000
Affari Esteri	33	43	-	-	-	-	-	-	33	43
Ambiente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Attività produttive	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Beni culturali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Difesa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Carabinieri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Politiche fiscali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Demanio	-	1.410	-	-	-	942	-	468	-	-
Dogane	-	33.738	-	12	-	19.912	-	1.511	-	12.303
Entrate	-	34.755	-	126	-	-	-	2.673	-	31.956
Territorio	-	34.129	-	-	-	11.394	-	4.046	-	18.689
Amministrazione finanziaria	2.800	104.032	-	138	-	32.248	-	8.698	2.800	62.948
Guardia di finanza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tesoro	251.852	138.983	-	318	173.647	18.000	40	32.500	78.165	88.165
Giustizia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interno	-	54.630	-	4.000	-	13.090	-	5.000	-	32.540
Infrastrutture	17.569	17.800	-	-	-	-	567	600	17.002	17.200
Istruzione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lavoro	11.200	15.689	-	-	-	-	11.200	15.689	-	-
Politiche agricole	47.073	31.976	-	-	26.650	8.844	5.418	19.024	15.005	4.108
CFS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salute	51.481	54.718	-	-	5.000	5.000	42.959	45.659	3.522	4.059
ACI	138.138	-	-	-	49.799	-	6.907	-	81.432	-
AGEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CNR	4.800	7.300	-	-	-	-	1.300	1.300	3.500	6.000
CRI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENAC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENAM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENIT	-	22	-	-	-	-	-	22	-	-
ENPALS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FOFI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ICE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IIMS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INAIL	96.789	123.934	563	563	33.300	42.916	-	-	62.926	80.455
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INPDAP	13.000	33.000	-	-	-	-	-	-	13.000	33.000
INPS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IPOST	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IPSEMA	-	10.000	-	-	-	-	-	-	-	10.000
ISAE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISTAT	98.000	99.500	-	-	-	-	-	-	98.000	99.500
UNIRE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale Amministrazioni Centrali	406.517	485.971	-	4.456	220.297	91.970	60.184	167.482	126.036	222.063
Totale Enti	350.727	273.756	563	563	83.099	42.916	8.207	1.322	258.858	228.955
Totale Amm. centrali ed Enti	757.244	759.727	563	5.019	303.396	134.886	68.391	168.804	384.894	451.018

Nota: Questa tabella è relativa alle sole amministrazioni che hanno conteggiato parte del loro patrimonio applicativo in punti funzione (FP). Per avere un visione complessiva della dimensione del patrimonio è necessario leggere questa tabella unitamente a quella successiva che conteggia il patrimonio applicativo in Kloc (Kilo lines of code).

7.3.10 Patrimonio applicativo in Kloc, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Totale linee di codice		Kloc in linguaggio di basso livello		Kloc in Cobol		Kloc in linguaggio di alto livello		Kloc in linguaggio evoluto	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	332	361	-	-	6	6	2	2	324	353
Consiglio di Stato	2.002	2.002	-	-	-	-	1.970	1.970	32	32
Corte dei conti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Presidenza del Consiglio	616	616	-	-	-	-	-	-	616	616
SSPA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Affari Esteri	11.000	11.000	-	-	-	-	11.000	11.000	-	-
Ambiente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Attività produttive	8.660	8.650	350	150	6.970	7.000	1.150	1.100	190	400
Beni culturali	2.520	11.172	-	-	450	100	420	8.827	1.650	2.245
Comunicazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Difesa	46.268	66.656	28	-	3.884	4.000	4.656	4.656	37.700	58.000
Carabinieri	3.045	3.045	-	-	-	-	-	-	3.045	3.045
Politiche fiscali	-	6.885	-	1	-	4.513	-	1.541	-	830
Demanio	-	11	-	1	-	-	-	-	-	10
Dogane	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entrate	-	4.411	-	-	-	4.411	-	-	-	-
Territorio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Amministrazione finanziaria	82.502	11.307	426	2	74.296	8.924	5.583	1.541	2.197	840
Guardia di finanza	14.285	14.950	-	-	6.885	7.050	-	-	7.400	7.900
Tesoro	292	-	292	-	-	-	-	-	-	-
Giustizia	6.582	8.778	77	112	5.552	7.421	679	848	274	397
Interno	31.572	-	800	-	13.590	-	3.612	-	13.570	-
Infrastrutture	5.148	5.178	-	-	5.148	5.178	-	-	-	-
Istruzione	15.746	15.746	-	-	13.101	13.101	95	95	2.550	2.550
Lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Politiche agricole	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CFS	500	572	-	-	100	100	-	-	400	472
Salute	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ACI	-	52.536	-	-	-	8.132	-	5.347	-	39.057
AGEA	6.705	7.200	-	-	2.790	2.400	-	-	3.915	4.800
CNR	3.000	3.000	500	500	2.500	2.500	-	-	-	-
CRI	15.000	15.000	-	-	-	-	15.000	15.000	-	-
ENAC	10.200	10.800	-	-	-	-	4.200	4.800	6.000	6.000
ENAM	450	520	-	-	-	-	450	520	-	-
ENEA	870	1.050	-	-	70	50	-	-	800	1.000
ENIT	22	-	-	-	-	-	22	-	-	-
ENPALS	4.383	4.500	-	-	4.383	4.450	-	-	-	50
FOFI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ICE	3.150	-	-	-	900	-	1.400	-	850	-
IIMS	65	-	-	-	-	-	10	-	55	-
INAIL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	500	500	-	-	500	500	-	-	-	-
INPDAP	2.500	2.500	-	-	2.500	2.500	-	-	-	-
INPS	97.773	103.320	4.500	3.000	73.890	78.990	3.563	3.510	15.820	17.820
IPOST	2.800	2.800	-	-	2.800	2.800	-	-	-	-
IPSEMA	2.200	-	-	-	1.800	-	-	-	400	-
ISAE	2.400	-	-	-	-	-	-	-	2.400	-
ISFOL	600	600	-	-	-	-	530	530	70	70
ISPESL	670	675	10	5	425	415	50	65	185	190
ISS	641	640	1	-	280	280	360	360	-	-
ISTAT	4.450	4.600	-	-	2.500	2.500	1.950	2.100	-	-
UNIRE	1.824	2.000	-	-	800	900	724	750	300	350
Totale Amm.zioni Centrali	231.070	160.033	1.973	264	129.982	52.880	29.167	30.039	69.948	76.850
Totale Enti	160.203	212.241	5.011	3.505	96.138	106.417	28.259	32.982	30.795	69.337
Totale Amm.centrali ed Enti	391.273	372.274	6.984	3.769	226.120	159.297	57.426	63.021	100.743	146.187

7.3.11 Patrimonio informativo (basi dati), anni 2002 e 2003

Amministrazione	Numero		Dimensione in Gigabyte	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	6	6	17	40
Consiglio di Stato	40	40	129	413
Corte dei conti	9	13	72	181
Presidenza del Consiglio	20	20	18	20
SSPA	16	18	-	0
Affari Esteri	49	52	338	341
Ambiente	3	3	2.576	2.834
Attività produttive	39	39	658	715
Beni culturali	43	64	659	726
Comunicazioni	5	5	14	14
Difesa	109	70	1.674	1.623
Carabinieri	9	9	333	338
Politiche fiscali		39		6.523
Demanio		12		227
Dogane		22		279
Entrate		107		7.539
Territorio		12		14.676
Amministrazione finanziaria	186	192	20.116	29.244
Guardia di finanza	4	5	1.065	1.365
Tesoro	107	107	714	1.191
Giustizia	60	60	344	344
Interno	76	80	2.619	11.461
Infrastrutture	66	66	164	179
Istruzione	34	33	234	232
Lavoro	9	9	4	4
Politiche agricole	9	9	359	489
CFS	11	11	442	548
Salute	44	46	95	145
ACI	29	30	1.049	1.175
AGEA	15	15	802	802
CNR	6	8	86	96
CRI	8	8	134	132
ENAC	5	5	7	7
ENAM	1	2	2	2
ENEA	5	8	1	311
ENIT	1	2	2	2
ENPALS	1	1	54	54
FOFI	4	4	39	39
ICE	15	13	177	154
IIMS	7	7	6	6
INAIL	52	38	2.379	3.402
INCA				
INEA	4	4	7	7
INPDAP	6	6	1.355	1.486
INPS	45	45	1.677	1.677
IPOST	4	7	56	79
IPSEMA	10	11	7	8
ISAE	5	5	11	11
ISFOL	..	2	..	2
ISPESL	9	9	11	11
ISS	10	20	17	35
ISTAT	60	58	634	11518
UNIRE	10	10	54	0
Totale Amministrazioni Centrali	954	957	32.644	52.447
Totale Enti	312	324	8.567	21.056
Totale Amm. centrali ed Enti	1.266	1.281	41.211	73.503

7.3.12 Datawarehouse e sistemi di DSS, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Numero sistemi datawarehouse e DSS		Numero utenti datawarehouse e DSS	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	-	-	-	-
Consiglio di Stato	-	-	-	-
Corte dei conti	-	-	-	-
Presidenza del Consiglio	1	10	5	50
SSPA	-	-	-	-
Affari Esteri	-	-	-	-
Ambiente	1	10	20	200
Attività produttive	2	60	34	1.200
Beni culturali	-	1.400	-	435.500
Comunicazioni	-	-	-	-
Difesa	1	-	10	-
Carabinieri	1	-	55	-
Politiche fiscali	-	4	-	12
Demanio	-	8	-	56
Dogane	-	2	-	500
Entrate	-	310	-	124.000
Territorio	-	2	-	40
Amministrazione finanziaria	5	326	4.418	124.608
Guardia di finanza	1	-	500	-
Tesoro	4	72	65	1.170
Giustizia	1	40	10	200
Interno	1	60	400	24.000
Infrastrutture	3	-	14	-
Istruzione	3	420	1.260	700.140
Lavoro	-	-	-	-
Politiche agricole	-	-	-	-
CFS	1	140	145	1.820
Salute	1	80	2	160
ACI	15	3.150	300	63.000
AGEA	-	10	-	400
CNR	1	10	30	100
CRI	-	-	-	-
ENAC	-	-	-	-
ENAM	-	-	-	-
ENEA	1	10	20	150
ENIT	-	-	-	-
ENPALS	-	-	-	-
FOFI	-	-	-	-
ICE	-	-	-	-
IIMS	-	-	-	-
INAIL	1	310	2500	775.000
INCA	-	-	-	-
INEA	-	-	-	-
INPDAP	2	100	30	1.500
INPS	5	2.050	50	20.500
IPOST	-	60	-	60
IPSEMA	-	-	-	-
ISAE	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-
ISS	-	-	-	-
ISTAT	2	160	144.360	14.784.000
UNIRE	-	-	-	-
Totale Amministrazioni Centrali	26	2.944	6.938	1.413.656
Totale Enti	27	5.860	147.290	15.644.710
Totale Amm. centrali ed Enti	53	8.804	154.228	17.058.366

7.4 Informazioni di base - Organizzazione e processi per l'ICT

7.4.1 Addetti ICT e addetti ICT disponibili, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Addetti ICT		Addetti ICT centrali		Addetti ICT periferici		Addetti ICT (anni persona)	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	68	66	18	16	50	50	43	41
Consiglio di Stato	40	40	10	10	30	30	25	25
Corte dei conti	270	270	120	120	150	150	110	110
Presidenza del Consiglio	85	85	85	85	-	-	80	80
SSPA	11	17	8	8	3	9	11	16
Affari Esteri	138	123	69	86	69	37	138	123
Ambiente	12	12	12	12	-	-	12	12
Attività produttive	206	206	204	204	2	2	77	77
Beni culturali	1.296	1.696	96	96	1.200	1.600	1.231	1.590
Comunicazioni	66	78	19	30	47	48	27	60
Difesa	4.500	4.000	1.600	1.500	2.900	2.500	4.500	4.000
Carabinieri	1.227	1.227	284	284	943	943	1.227	1.227
Politiche fiscali	-	270	-	114	-	156	-	260
Demanio	-	43	-	9	-	34	-	26
Dogane	-	407	-	57	-	350	-	102
Entrate	-	447	-	40	-	407	-	-
Territorio	-	433	-	55	-	378	-	255
Amministrazione finanziaria	1.363	1.600	257	275	1.106	1.325	928	643
Guardia di finanza	370	391	150	143	220	248	370	391
Tesoro	602	602	302	302	300	300	440	438
Giustizia	573	577	573	577	-	-	598	603
Interno	3.474	3.795	1.328	1.415	2.146	2.380	439	1.218
Infrastrutture	994	683	342	163	652	520	445	250
Istruzione	43	48	24	29	19	19	34	39
Lavoro	290	290	50	50	240	240	160	160
Politiche agricole	8	8	8	8	-	-	6	6
CFS	105	111	35	41	70	70	100	111
Salute	38	37	38	37	-	-	38	37
ACI	240	99	82	79	158	20	114	82
AGEA	9	9	9	9	-	-	-	9
CNR	57	57	57	57	-	-	57	57
CRI	13	13	9	9	4	4	13	13
ENAC	10	12	10	12	-	-	-	9
ENAM	2	3	2	3	-	-	2	3
ENEA	31	136	31	76	-	60	30	130
ENIT	7	6	7	6	-	-	7	6
ENPALS	18	17	18	17	-	-	-	16
FOFI	3	1	3	1	-	-	-	1
ICE	24	20	24	20	-	-	24	20
IIMS	4	4	4	4	-	-	3	3
INAIL	562	553	240	237	322	316	562	553
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	8	8	8	8	-	-	8	8
INPDAP	294	290	154	150	140	140	204	200
INPS	807	823	296	296	511	527	802	823
IPOST	5	9	5	9	-	-	4	9
IPSEMA	8	8	3	3	5	5	8	8
ISAE	16	12	16	12	-	-	16	12
ISFOL	4	4	4	4	-	-	4	4
ISPESL	42	67	37	44	5	23	32	48
ISS	35	40	35	40	-	-	35	40
ISTAT	119	128	119	128	-	-	117	121
UNIRE	16	16	16	16	-	-	15	15
Totale Amministrazioni Centrali	15.779	15.962	5.375	5.491	10.147	10.471	11.039	11.257
Totale Enti	2.334	2.335	1.189	1.240	1.145	1.095	2.057	2.190
Totale Amm. Centrali ed Enti	18.113	18.297	6.564	6.731	11.292	11.566	13.096	13.447

7.4.2 Addetti ICT disponibili (anni persona) e impegno, anno 2003

Amministrazione	Addetti ICT (anni persona)		Impegno in attività di sviluppo (%)		Impegno in attività di manutenzione (%)		Impegno in attività di esercizio (%)	
	centro	periferia	centro	periferia	centro	periferia	centro	periferia
Avvocatura	16	25	32,0	11,0	6,0	11,0	62,0	78,0
Consiglio di Stato	10	15	7,0	-	36,0	-	57,0	100
Corte dei conti	80	30	3-	24,0	7,0	12,0	63,0	64,0
Presidenza del Consiglio	80	-	29,0	-	25,0	-	46,0	-
SSPA	8	8	4-	1-	5,0	12,0	55,0	78,0
Affari Esteri	86	37	25,0	18,0	15,0	2-	6-	62,0
Ambiente	12	-	2-	-	-	-	8-	-
Attività produttive	75	2	2-	-	5,0	-	75,0	100
Beni culturali	90	1.500	15,0	4,0	35,0	12,0	5-	84,0
Comunicazioni	24	36	15,0	15,0	3-	2-	55,0	65,0
Difesa	1.500	2.500	25,0	2-	19,0	2-	56,0	6-
Carabinieri	284	943	47,0	-	1-	-	43,0	100
Politiche fiscali	109	151	22,0	-	4,0	2,0	74,0	98,0
Demanio	9	17	25,0	-	8,0	5,0	67,0	95,0
Dogane	57	45	3-	-	5,0	5,0	65,0	95,0
Entrate	-	-	-	-	-	-	100	100
Territorio	55	200	25,0	-	2-	-	55,0	100
Amministrazione finanziaria	230	413	24,8	-	8,2	1,5	67,0	98,5
Guardia di finanza	143	248	29,0	-	2-	100	51,0	-
Tesoro	288	150	2-	-	14,0	5-	66,0	5-
Giustizia	603	-	24,0	-	-	-	76,0	-
Interno	750	468	37,0	2-	29,0	3-	34,0	5-
Infrastrutture	150	100	22,0	24,0	23,0	16,0	55,0	6-
Istruzione	29	10	19,0	5,0	1-	-	71,0	95,0
Lavoro	40	120	3-	1-	5,0	-	65,0	9-
Politiche agricole	6	-	8-	-	-	-	2-	-
CFS	41	70	58,0	1-	5,0	3,0	37,0	87,0
Salute	37	-	1-	-	-	-	9-	-
ACI	63	19	39,0	35,0	1,0	-	6-	65,0
AGEA	9	-	-	-	-	-	100	-
CNR	57	-	16,0	-	8,0	-	76,0	-
CRI	9	4	2-	18,0	35,0	37,0	45,0	45,0
ENAC	9	-	38,0	-	5,0	-	57,0	-
ENAM	3	-	-	-	-	-	-	-
ENEA	70	60	16,0	1-	26,0	1-	58,0	8-
ENT	6	-	1-	-	-	-	9-	-
ENPALS	16	-	3-	-	35,0	-	35,0	-
FOFI	1	-	5,0	-	1-	-	85,0	-
ICE	20	-	5,0	-	-	-	95,0	-
IIMS	3	3	31,0	-	23,0	-	46,0	-
INAIL	237	316	25,0	1-	25,0	-	5-	9-
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	8	-	-	-	-	-	100	-
INPDAP	150	50	36,0	1-	22,0	-	42,0	9-
INPS	296	527	44,0	34,0	12,0	3-	44,0	36,0
IPOST	9	-	5,0	-	-	-	95,0	-
IPSEMA	3	5	5-	2-	-	-	5-	8-
ISAE	12	-	25,0	-	15,0	-	6-	-
ISFOL	4	-	15,0	-	15,0	-	7-	-
ISPESL	37	11	27,0	4-	9,0	-	64,0	6-
ISS	40	-	28,0	-	22,0	-	5-	-
ISTAT	121	-	17,0	-	12,0	-	71,0	-
UNIRE	15	-	25,0	-	2-	-	55,0	-
Totale Amministrazioni Centrali	4.582	6.675	28,0	10,8	16,3	17,8	55,7	71,4
Totale Enti	1.198	992	29,4	23,6	16,1	16,7	54,2	59,7
Totale Amm. centrali ed Enti	5.780	7.667	28,3	12,4	16,3	17,7	55,4	69,9

7.4.3 Formazione, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Allievi informatici				Allievi non informatici			
	Numero giornate allievo		Numero allievi		Numero giornate allievo		Numero allievi	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	16	-	9	-	775	588	506	616
Consiglio di Stato	-	40	-	2	80	-	10	-
Corte dei conti	837	200	55	32	3.389	1.744	1.132	942
Presidenza del Consiglio	3	93	38	31	3	282	189	113
SSPA	59	48	6	6	204	60	74	52
Affari Esteri	234	75	39	15	234	5.170	39	1.034
Ambiente	4	-	2	-	-	210	-	30
Attività produttive	762	100	153	50	854	1.468	460	750
Beni culturali	1.936	2.501	365	524	-	1.502	-	480
Comunicazioni	75	300	22	40	2.104	600	376	115
Difesa	22.700	22.000	7.425	4.000	21.442	26.294	6.929	5.133
Carabinieri	41.404	45.840	6.308	7.576	41.404	45.840	6.308	7.576
Politiche fiscali	-	227	-	42	-	4.342	-	539
Demanio	-	-	-	-	-	16.986	-	772
Dogane	-	10	-	4	-	43.821	-	10.134
Entrate	-	-	-	400	-	18.500	-	8.000
Territorio	-	160	-	107	-	1.835	-	2.390
Amministrazione finanziaria	583	397	157	553	15.687	85.484	7.249	21.835
Guardia di finanza	520	638	130	238	12.651	12.600	3.051	2.950
Tesoro	480	135	353	90	2.568	401	892	135
Giustizia	2.896	2.239	442	523	2.896	2.239	895	749
Interno	1.021	829	424	388	16.533	16.802	4.150	4.303
Infrastrutture	1.516	305	187	44	1.620	750	162	250
Istruzione (*)	126	5	21	1	38.000	6.847	-	2.759
Lavoro	7	-	280	-	2.500	1.618	250	426
Politiche agricole	25	40	5	5	1.345	1.528	403	632
CFS	1.260	150	105	10	4.800	2.400	2.100	160
Salute	277	37	39	25	45.612	1.372	1.468	392
ACI	376	1.893	237	1.872	5.283	741	2.631	607
AGEA	-	-	-	-	-	-	-	-
CNR	8	6	10	9	8	600	300	300
CRI	90	10	9	1	30	2	10	200
ENAC	-	20	-	5	-	1.200	-	600
ENAM	-	-	-	-	-	-	-	-
ENEA	130	150	15	30	600	150	200	80
ENIT	-	-	-	-	-	-	-	-
ENPALS	12	12	9	12	1.144	200	286	20
FOFI	-	-	-	-	-	-	-	-
ICE	418	350	20	20	1.138	-	364	-
IIMS	-	-	-	-	-	-	-	-
INAIL	4.200	4.030	700	619	3.267	2.368	949	470
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	13	13	2	2	2	2	10	10
INPDAP	808	62	83	27	580	3.864	270	644
INPS	11.650	5.091	508	338	20.000	15.344	10.000	8.671
IPOST	8	27	2	9	300	800	268	200
IPSEMA	-	50	-	7	690	1.520	280	190
ISAE	12	-	3	-	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-	-	30	-	6
ISPESL	112	43	20	16	1.168	132	161	22
ISS	60	60	20	20	3	-	200	-
ISTAT	512	260	115	75	4.155	3.011	818	920
UNIRE	35	-	4	-	117	40	18	4
Totale Amministrazioni Centrali	76.741	75.972	16.565	14.153	214.701	215.799	36.643	51.432
Totale Enti	18.444	12.077	1.757	3.062	38.485	30.004	16.765	12.944
Totale Amm. Centrali ed Enti	95.185	88.049	18.322	17.215	253.186	245.803	53.408	64.376

(*) la formazione, nel 2002, degli allievi non informatici dell'istruzione comprende anche i dati di soggetti esterni al Ministero

7.4.4 Rapporti con l'esterno - Siti web, anno 2003

Amministrazioni	Sito principale	Siti complessivamente gestiti	N° richieste anno (in migliaia)	N° visite anno (in migliaia)
Avvocatura	SI	1	1.351	21
Consiglio di Stato	SI	1	3.501	10.504
Corte dei conti	SI	1	14.586	4.331
Presidenza del Consiglio	SI	15	88.000	4.000
SSPA	SI	2		
Affari Esteri	SI	200	1.500	1.500
Ambiente	SI	1		
Attività produttive	SI	3	18.500	1.450
Beni culturali	SI	166	4.922	1.345
Comunicazioni	SI	1	300	250
Difesa	SI	5	16.254	1.655
Carabinieri	SI	1	5.015	5.015
Politiche fiscali	SI	3	1.700	189
Demanio	SI	1	187	289
Dogane	SI	1	10.000	1.001
Entrate	SI	25	6.486	21.175
Territorio	SI	4	103	753
Amministrazione finanziaria	-	34	18.476	23.407
Guardia di finanza	SI	1	14.311	196
Tesoro	SI	4	7.000	4.180
Giustizia	SI	2	27.616	24.721
Interno	SI	3	24.601	22.900
Infrastrutture	SI	4	8.105	465
Istruzione	SI	1	49.643	42.809
Lavoro	SI	4	23.852	14.476
Politiche agricole	SI	2	6.172	1.249
CFS	SI	1	20.000	1.000
Salute	SI	3	6.888	1.722
ACI	SI	3	43.757	5.828
AGEA	SI	2		
CNR	SI	22	21.000	2.500
CRI	SI	20	200	55
ENAC	SI	1	4.300	120
ENAM	SI	1		
ENEA	SI	20	3.600	
ENIT	SI	1	1.500	1.100
ENPALS	SI	1	310	12
FOFI	SI	1		100
ICE	SI	52	12.134	1.682
IIMS	SI	1		
INAIL	SI	50	6.426	2.295
INCA	SI	1		
INEA	SI	3		
INPDAP	SI	2	107.924	5.086
INPS	SI	2	15.000	6.000
IPOST	SI	1	50	50
IPSEMA	SI	1	400	50
ISAE	SI	1	60	20
ISFOL	SI	3	320	300
ISPESL	SI	6	500	400
ISS	SI	36	17.588	1.082
ISTAT	SI	37	120.000	1.900
UNIRE	NO	-	-	-
Totale Amministrazioni Centrali		456	360.593	167.196
Totale Enti		268	355.069	28.580
Totale Amm. centrali ed Enti		724	715.662	195.776

7.4.5 Sicurezza

	esistenza procedura trattamento dati personali	esistenza procedura trattamento dati sensibili	esistenza di un centro gestione sicurezza	effettuata autodiagno- si livello di adegua- tezza	effettuata analisi del rischio	esistenza Consi- gliere tecnico	Esistenza di un piano di business continuity
Avvocatura	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
Consiglio di Stato	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
Corte dei conti	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO
Presidenza del Consiglio	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI
SSPA	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI
Affari Esteri	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO
Ambiente	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Attività produttive	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
Beni culturali	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
Comunicazioni	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO
Difesa	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Carabinieri	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO
Politiche fiscali	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI
Demanio	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
Dogane	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO
Entrate	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Territorio	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI
Guardia di finanza	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Tesoro	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Giustizia	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO
Interno	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Infrastrutture	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO
Istruzione	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI
Lavoro	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO
Politiche agricole	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO
CFS	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Salute	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO
ACI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
AGEA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
CNR	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO
CRI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
ENAC	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
ENAM	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
ENEA	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO
ENIT	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
ENPALS	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI
FOFI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
ICE	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO
iims	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
INAIL	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO
INCA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
INEA	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO
INPDAP	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
INPS	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
IPOST	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO
IPSEMA	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
ISAE	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
ISFOL	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
ISPESL	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
ISS	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI
ISTAT	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO
UNIRE	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Amm. Cent. totale si	18	18	14	17	15	11	9
Enti totale si	16	14	10	9	10	1	5
Amm. centrali ed Enti	34	32	24	26	25	12	14

7.5 Informazioni di base - Spesa informatica

7.5.1 Volumi di spesa, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Spesa totale per l'informatica (stima) (migliaia di euro)		Spesa interna per il personale ICT (stima) (migliaia di euro)		Spesa esterna per beni e servizi (migliaia di euro)	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	3.387	3.640	1.911	1.901	1.476	1.739
Consiglio di Stato	8.161	6.788	1.124	1.152	7.037	5.636
Corte dei conti	24.334	18.833	7.590	7.779	16.744	11.054
Presidenza del Consiglio	7.810	10.149	2.389	2.449	5.421	7.700
SSPA	2.526	2.434	309	490	2.217	1.944
Affari Esteri	19.673	18.106	3.879	3.544	15.794	14.562
Ambiente	4.697	2.556	337	346	4.360	2.210
Attività produttive	8.213	7.772	5.791	5.935	2.422	1.837
Beni culturali	47.381	63.622	36.431	48.862	10.950	14.760
Comunicazioni	3.325	5.041	1.855	2.247	1.470	2.794
Difesa	199.969	169.898	126.495	115.240	73.474	54.658
Carabinieri	162.384	97.428	34.491	35.350	127.893	62.078
Politiche fiscali	-	111.647	-	7.779	-	103.868
Demanio	-	12.838	-	1.239	-	11.599
Dogane	-	67.781	-	11.726	-	56.055
Entrate	-	230.714	-	12.878	-	217.836
Territorio	-	68.303	-	12.475	-	55.828
Amministrazione finanziaria	558.965	491.282	38.314	46.096	520.651	445.186
Guardia di finanza	70.113	38.230	10.401	11.265	59.712	26.965
Tesoro	174.827	167.182	16.922	17.344	157.905	149.838
Giustizia	188.140	187.565	16.107	16.623	172.033	170.942
Interno	164.463	246.867	97.654	109.334	66.809	137.533
Infrastrutture	80.084	89.048	27.941	19.677	52.143	69.371
Istruzione	110.213	98.163	1.209	1.383	109.004	96.780
Lavoro	19.957	29.156	8.152	8.355	11.805	20.801
Politiche agricole	17.113	17.468	225	230	16.888	17.238
CFS	7.152	7.198	2.952	3.198	4.200	4.000
Salute	31.417	35.933	1.068	1.066	30.349	34.867
ACI	79.037	68.631	8.402	3.535	70.635	65.096
AGEA	59.421	35.721	315	321	59.106	35.400
CNR	5.937	5.928	1.996	2.035	3.941	3.893
CRI	1.033	1.189	455	464	578	725
ENAC	2.211	2.774	350	429	1.861	2.345
ENAM	388	476	70	107	318	369
ENEA	9.055	13.201	1.085	4.857	7.970	8.344
ENIT	1.135	849	245	214	890	635
ENPALS	2.452	2.831	630	607	1.822	2.224
FOFI	252	138	105	36	147	102
ICE	12.789	11.770	840	714	11.949	11.056
IIMS	176	149	140	143	36	6
INAIL	127.699	123.622	19.676	19.748	108.023	103.874
INCA	33	15	-	-	33	15
INEA	525	846	280	286	245	560
INPDAP	42.656	39.964	10.293	10.356	32.363	29.608
INPS	184.865	183.783	28.253	29.389	156.612	154.394
IPOST	21.928	6.673	175	321	21.753	6.352
IPSEMA	2.110	2.211	280	286	1.830	1.925
ISAE	1.747	1.807	560	429	1.187	1.378
ISFOL	1.514	933	140	143	1.374	790
ISPESL	3.251	4.157	1.470	2.393	1.781	1.764
ISS	3.179	3.628	1.225	1.428	1.954	2.200
ISTAT	20.151	14.709	4.166	4.571	15.985	10.138
UNIRE	2.697	2.705	560	571	2.137	2.134
Totale Amministrazioni Centrali	1.914.305	1.814.358	443.548	459.685	1.470.757	1.354.493
Totale Enti	586.243	528.710	81.713	83.383	504.530	445.327
Totale Amm. centrali ed Enti	2.500.548	2.343.068	525.261	543.248	1.975.287	1.799.820

7.5.2 Modalità di acquisizione, anno 2003

Amministrazioni	Spesa per l'acquisto beni e servizi (migliaia di euro)	Gara (%)	Trattativa privata (%)	Convenzioni con centrale acquisti (%)	Acquisti in economia (%)
Avvocatura	1.739	8,6	32,8	41,1	17,5
Consiglio di Stato	5.636	-	63,5	12,4	24,0
Corte dei conti	11.054	48,6	43,4	7,7	0,4
Presidenza del Consiglio	7.700	34,2	15,1	34,6	16,1
SSPA	1.944	-	93,4	2,6	4,1
Affari Esteri	14.562	19,4	18,5	4,6	57,4
Ambiente	2.210	14,5	65,1	15,3	5,1
Attività produttive	1.837	34,5	54,2	3,4	8,0
Beni culturali	14.760	41,4	26,3	9,9	22,4
Comunicazioni	2.794	-	11,7	15,3	72,9
Difesa	54.658	23,4	21,4	27,9	27,3
Carabinieri	62.078	4,0	58,3	17,9	19,8
Politiche fiscali	103.868	-	99,6	0,3	0,1
Demanio	11.599	-	100,0	-	-
Dogane	56.055	-	100,0	-	-
Entrate	217.836	1,0	98,9	0,1	-
Territorio	55.828	0,6	99,3	0,1	-
Amministrazione finanziaria	445.186	0,6	99,3	0,1	-
Guardia di finanza	26.965	2,4	36,8	46,0	14,8
Tesoro	149.838	45,4	46,3	7,1	1,3
Giustizia	170.942	16,2	75,4	8,4	-
Interno	137.533	14,3	60,4	14,2	11,1
Infrastrutture	69.371	71,2	27,7	0,5	0,6
Istruzione	96.780	13,0	78,5	8,6	-
Lavoro	20.801	38,5	39,9	9,3	12,3
Politiche agricole	17.238	0,0	96,4	3,5	0,1
CFS	4.000	-	70,0	30,1	0,0
Salute	34.867	95,7	2,0	2,0	0,3
ACI	65.096	1,7	97,2	0,5	0,6
AGEA	35.400	100	-	-	-
CNR	3.893	6,3	68,9	2,5	22,2
CRI	725	-	62,1	13,1	24,8
ENAC	2.345	55,1	44,2	0,7	-
ENAM	369	94,3	5,7	-	-
ENEA	8.344	8,0	70,2	0,8	21,0
ENIT	635	71,7	12,1	16,2	-
ENPALS	2.224	-	89,2	10,8	-
FOFI	102	-	78,4	21,6	-
ICE	11.056	36,5	45,4	18,1	-
IIMS	6	-	50,0	50,0	-
INAIL	103.874	23,8	65,3	8,9	2,0
INCA	15	-	-	53,3	46,7
INEA	560	-	22,9	75,4	1,8
INPDAP	29.608	3,4	92,3	4,3	-
INPS	154.394	38,7	46,9	13,0	1,4
IPOST	6.352	95,3	-	4,7	-
IPSEMA	1.925	62,3	12,5	25,2	-
ISAE	1.378	-	-	100	-
ISFOL	790	-	87,3	12,7	-
ISPESL	1.764	18,4	12,8	24,5	44,3
ISS	2.200	15,9	36,4	9,1	38,6
ISTAT	10.138	44,4	44,8	10,8	-
UNIRE	2.134	3,9	85,4	10,4	0,2
Totale Amministrazioni Centrali	1.354.493	18,8	68,4	7,7	5,1
Totale Enti	445.327	31,8	57,6	8,6	2,1
Totale Amm. centrali ed Enti	1.799.820	22,0	65,7	7,9	4,3

7.5.3 Ripartizione per attività della spesa, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Spesa esterna per attività di sviluppo (migliaia di euro)		Spesa esterna per attività di manutenzione e gestione (migliaia di euro)	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	502	685	974	1.054
Consiglio di Stato	4.187	1.900	2.850	3.736
Corte dei conti	9.334	5.297	7.410	5.757
Presidenza del Consiglio	3.854	5.790	1.567	1.910
SSPA	1.370	1.136	847	808
Affari Esteri	7.434	6.702	8.360	7.860
Ambiente	3.619	1.574	741	636
Attività produttive	1.265	694	1.157	1.143
Beni culturali	5.897	7.156	5.053	7.604
Comunicazioni	1.319	2.242	151	552
Difesa	50.270	34.756	23.204	19.902
Carabinieri	125.095	47.109	2.798	14.969
Politiche fiscali	-	64.181	-	39.687
Demanio	-	6.727	-	4.872
Dogane	-	24.780	-	31.275
Entrate	-	110.598	-	107.238
Territorio	-	33.460	-	22.368
Amministrazione finanziaria	326.923	239.746	193.728	205.440
Guardia di finanza	50.214	15.741	9.498	11.224
Tesoro	98.011	93.517	59.894	56.321
Giustizia	75.513	60.909	96.520	110.033
Interno	54.645	120.706	12.164	16.827
Infrastrutture	21.133	20.878	31.010	48.493
Istruzione	12.856	22.162	96.148	74.618
Lavoro	8.026	14.059	3.779	6.742
Politiche agricole	4.108	4.257	12.780	12.981
CFS	3.450	2.400	750	1.600
Salute	8.664	13.303	21.685	21.564
ACI	29.727	28.498	40.908	36.598
AGEA	-	-	59.106	35.400
CNR	3.116	3.174	825	719
CRI	308	365	270	360
ENAC	187	440	1.674	1.905
ENAM	-	13	318	356
ENEA	2.570	3.021	5.400	5.323
ENIT	455	132	435	503
ENPALS	443	550	1.379	1.674
FOFI	72	9	75	93
ICE	4.339	4.826	7.610	6.230
IIMS	35	5	1	1
INAIL	31.488	26.166	76.535	77.708
INCA	25	8	8	7
INEA	180	360	65	200
INPDAP	14.997	14.372	17.366	15.236
INPS	66.713	69.233	89.899	85.161
IPOST	5.027	4.778	16.726	1.574
IPSEMA	1.007	1.051	823	874
ISAE	1.045	1.208	142	170
ISFOL	779	160	595	630
ISPESL	1.232	1.022	549	742
ISS	1.114	1.220	840	980
ISTAT	7.823	2.746	8.162	7.392
UNIRE	526	1.062	1.611	1.072
Totale Amministrazioni Centrali	877.689	722.719	593.068	631.774
Totale Enti	173.208	164.419	331.322	280.908
Totale Amm. centrali ed Enti	1.050.897	887.138	924.390	912.682

7.5.4 Note ai dati

AGEA

- Nell'indicare l'impegno di spesa 2004 per le attività informatiche, dal corrispettivo forfetario omnicomprensivo attualmente vigente, pari 75,191 milioni di euro, è stato sottratto il 53%, corrispondente alla percentuale del peso dei servizi ingegneristici presi a base per la determinazione del corrispettivo forfetario.

Ambiente

- I dati della spesa non comprendono i dati relativi al progetto di e-government "Portale cartografico nazionale" in quanto non sono pervenuti dall'ufficio di competenza.

Amministrazione finanziaria

- Mainframe (numerosità, potenza di calcolo e capacità di memorizzazione). I mainframe dell'area finanza sono, secondo l'ultimo accordo, di proprietà del fornitore. Quet'anno i dati sono stati inseriti, solo per storicità, al Dipartimento delle politiche fiscali.

Corpo Forestale dello Stato

- In riferimento ai dati relativi alle e-mail scambiate con l'esterno l'amministrazione dichiara che il dato andrebbe scorporato di un 40% di spamming.

Corte dei conti

- Mainframe (numerosità, potenza di calcolo e capacità di memorizzazione): la quota parte delle informazioni relative al mainframe della Corte dei Conti, in comune con la Ragioneria Generale dello Stato, è stata conteggiata nei dati del Ministero dell'economia e delle finanze.

Giustizia

- Addetti ICT: sono stati conteggiati solo gli addetti ICT dipendenti dell'URSIA e non quelli presenti su tutto il territorio nazionale (CSIA,...).

Istruzione

- Il dato 2002 comprende le caselle di posta elettroniche delle scuole.
- Il dato delle postazioni di lavoro del 2003 non comprende le circa 21 mila postazioni che sono state dimesse per via dell'autonomia delle scuole (comunicazione de 26/02/2003).
- Il numero di caselle di posta interne inserite nel questionario non comprende le 101.000 caselle relative al sistema e-learning, che comunque sono state assegnate.
- La formazione, nel 2002, degli allievi non informatici dell'istruzione comprende anche i dati di soggetti esterni al Ministero.

IPOST

- Il totale delle spese sostenute nell'anno è inferiore ai 13 milioni di euro dichiarati, in quanto il detto importo fa parte di un contratto del Consorzio nazionale dell'informatica per attività di data entry che non sono da considerare.

Tesoro

- I dati che fanno riferimento al patrimonio applicativo sono variati anche per un'attività di revisione che è stata condotta nell'anno.

7.6 Indicatori

7.6.1 Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile, 2002 e 2003

Amministrazione	PdL / dipendenti informatizzabili		Pdl centrali / dipendenti informatizzabili centrali		Pdl periferiche / dipendenti informatizzabili periferici	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	0,95	1,00	1,01	1,09	0,92	0,96
Consiglio di Stato	1,51	1,56	1,00	1,16	1,72	1,72
Corte dei conti	1,05	1,02	1,12	1,15	0,95	0,83
Presidenza del Consiglio	1,20	1,44	1,20	1,44	-	-
SSPA	1,03	1,29	1,05	1,01	1,02	1,55
Affari Esteri	1,43	1,52	1,16	1,33	1,70	1,70
Ambiente	1,00	1,00	1,00	1,00	-	-
Attività produttive	0,92	0,99	0,98	1,03	0,28	0,50
Beni culturali	0,55	0,55	0,97	0,95	0,50	0,50
Comunicazioni	1,00	0,87	1,03	0,92	0,99	0,84
Difesa	0,93	0,93	0,91	0,90	0,93	0,94
Carabinieri	0,98	1,34	0,60	0,77	1,00	1,37
Politiche fiscali	-	0,55	-	1,16	-	0,17
Demanio	-	0,93	-	1,21	-	0,89
Dogane	-	1,01	-	1,13	-	0,99
Entrate	-	0,80	-	0,96	-	0,79
Territorio	-	0,94	-	1,01	-	0,94
Amministrazione finanziaria	1,04	0,84	1,10	1,09	1,04	0,82
Guardia di finanza	0,42	0,62	2,32	1,10	0,30	0,59
Tesoro	0,98	1,13	0,95	1,10	1,00	1,14
Giustizia	0,63	0,65	1,60	1,65	0,59	0,61
Interno	0,86	0,87	0,87	0,95	0,86	0,84
Infrastrutture	0,73	0,63	1,63	1,31	0,59	0,51
Istruzione	0,94	0,97	1,42	1,86	0,83	0,80
Lavoro	0,71	0,90	1,09	1,10	0,63	0,86
Politiche agricole	1,37	1,88	1,41	1,51	1,34	2,07
CFS	0,73	0,77	0,80	0,81	0,72	0,76
Salute	0,92	0,88	1,10	1,03	0,62	0,61
ACI	1,09	1,08	0,96	1,13	1,12	1,07
AGEA	1,23	0,95	1,23	0,95	-	-
CNR	0,99	1,06	0,99	1,06	-	-
CRI	1,25	1,53	1,00	1,13	1,50	1,89
ENAC	0,72	0,72	2,31	0,94	-	0,59
ENAM	1,33	1,07	1,33	1,07	-	-
ENEA	1,53	2,18	1,04	1,01	1,74	2,68
ENIT	0,93	0,61	1,34	1,43	0,61	-
ENPALS	1,30	1,00	1,94	1,00	0,68	0,99
FOFI	1,19	1,19	1,19	1,19	-	-
ICE	0,97	1,14	1,22	1,12	0,83	1,16
IIMS	1,32	1,32	1,32	1,32	-	-
INAIL	1,16	1,15	1,35	1,37	1,13	1,12
INCA	1,45	5,67	1,50	1,50	1,43	-
INEA	1,28	1,28	1,20	1,20	1,45	1,45
INPDAP	1,08	1,17	1,17	1,34	1,05	1,12
INPS	1,03	0,98	1,07	1,08	1,03	0,97
IPOST	1,01	1,00	1,01	1,00	1,00	1,00
IPSEMA	0,97	1,16	1,09	1,45	0,94	1,10
ISAE	1,00	1,01	1,00	1,01	-	-
ISFOL	1,08	1,02	1,08	1,02	-	-
ISPESL	1,32	1,27	1,50	1,26	1,14	1,28
ISS	1,13	1,58	1,13	1,58	-	-
ISTAT	1,37	1,54	1,35	1,53	1,63	1,68
UNIRE	1,41	1,33	1,26	1,35	7,80	-
Media Amministrazioni Centrali	0,83	0,88	1,07	1,07	0,79	0,85
Media Enti	1,08	1,09	1,20	1,27	1,05	1,05
Media Amm. centrali ed Enti	0,87	0,91	1,10	1,11	0,83	0,88

7.6.2 Incidenza dei PC portatili, anni 2002 e 2003 (in percentuale)

Amministrazione	PC portatili / PC totali (*)		PC portatili / dipendenti Informatizzabili	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	16,9	16,6	19,3	19,9
Consiglio di Stato	4,8	5,0	7,6	8,2
Corte dei conti	14,5	15,2	17,7	18,2
Presidenza del Consiglio	5,3	7,7	6,7	12,0
SSPA	24,0	19,1	31,5	29,7
Affari Esteri	3,6	3,9	5,4	6,1
Ambiente	14,3	19,2	16,7	23,8
Attività produttive	5,1	7,1	4,9	7,5
Beni culturali	2,2	4,2	1,2	2,4
Comunicazioni	11,9	12,8	13,1	12,9
Difesa	4,4	7,3	4,2	7,3
Carabinieri	9,1	8,0	9,8	11,6
Politiche fiscali	-	3,8	-	2,2
Demanio	-	3,3	-	3,2
Dogane	-	11,5	-	13,1
Entrate	-	6,7	-	5,7
Territorio	-	1,4	-	1,3
Amministrazione finanziaria	6,0	6,2	6,6	5,6
Guardia di finanza	13,6	12,2	6,5	8,6
Tesoro	1,3	2,2	1,3	2,5
Giustizia	22,4	22,3	17,6	18,6
Interno	3,0	3,0	2,6	2,7
Infrastrutture	6,1	10,7	4,6	7,3
Istruzione	1,8	2,6	1,7	2,6
Lavoro	31,9	29,6	33,2	37,8
Politiche agricole	1,9	5,3	2,7	10,6
CFS	6,0	8,1	4,7	6,8
Salute	6,6	6,8	6,5	6,4
ACI	2,8	4,4	3,1	5,0
AGEA	-	2,1	-	2,0
CNR	8,5	14,6	8,6	17,1
CRI	2,0	18,8	2,5	35,3
ENAC	10,1	15,5	8,1	13,3
ENAM	-	-	-	-
ENEA	15,7	21,4	28,6	59,6
ENIT	0,8	1,3	0,8	0,8
ENPALS	7,4	16,0	8,4	18,9
FOFI	-	3,8	-	4,8
ICE	2,0	1,8	2,0	2,1
IIMS	9,3	9,3	13,5	13,5
INAIL	8,8	14,4	11,2	19,4
INCA	9,4	8,1	15,0	50,0
INEA	18,5	18,5	29,1	29,1
INPDAP	2,0	3,0	2,2	3,6
INPS	7,3	7,5	8,1	8,0
IPOST	12,6	12,2	14,6	13,9
IPSEMA	12,5	11,4	13,1	15,0
ISAE	3,6	4,3	3,8	4,5
ISFOL	4,0	5,0	4,5	5,3
ISPESL	13,4	15,9	20,4	24,0
ISS	16,7	17,6	22,4	33,7
ISTAT	6,0	5,2	8,7	8,5
UNIRE	2,0	2,6	2,8	3,5
Media Amministrazioni Centrali	9,3	9,7	8,4	9,5
Media Enti	7,2	9,3	8,3	11,2
Media Amm. centrali ed Enti	8,9	9,6	8,4	9,7

(*) Il totale dei PC conteggia sia i desktop che i portatili

7.6.3 Connettività delle sedi, anni 2002 e 2003 (in percentuale)

Amministrazione	Sedi connesse in rete locale / totale sedi		Sedi connesse in rete geografica / totale sedi	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	100	100	100	100
Consiglio di Stato	100	100	100	100
Corte dei conti	75,0	97,2	100	97,2
Presidenza del Consiglio	100	91,7	-	91,7
SSPA	100	100	100	100
Affari Esteri	100	100	81,5	81,5
Ambiente	100	100	-	-
Attività produttive	90,5	100	90,5	100
Beni culturali	46,3	33,6	77,1	14,4
Comunicazioni	30,3	54,5	-	10,6
Difesa	88,7	87,5	67,3	50,2
Carabinieri	99,8	100	99,8	100
Politiche fiscali	-	94,0	-	94,0
Demanio	-	100	-	100
Dogane	-	100	-	100
Entrate	-	100	-	100
Territorio	-	64,9	-	64,9
Amministrazione finanziaria	100	94,8	100	94,8
Guardia di finanza	11,5	27,0	57,7	77,2
Tesoro	100	100	100	100
Giustizia	98,9	98,9	73,0	73,0
Interno	49,0	37,4	38,3	34,1
Infrastrutture	11,9	41,8	42,5	41,4
Istruzione	(*)	(*)	(*)	(*)
Lavoro	69,1	100	69,1	100
Politiche agricole	75,5	99,3	97,4	99,3
CFS	26,8	8,0	60,2	100
Salute	100	47,9	100	5,0
ACI	96,4	98,2	96,4	98,2
AGEA	100	100	100	100
CNR	100	100	100	100
CRI	100	100	36,7	35,0
ENAC	100	63,6	100	100
ENAM	100	-	-	-
ENEA	72,7	100	100	100
ENIT	4,5	4,8	100	-
ENPALS	-	100	100	100
FOFI	100	100	-	-
ICE	100	80,0	100	80,0
IIMS	100	100	-	-
INAIL	100	100	100	100
INCA	75,0	75,0	-	-
INEA	10,0	10,0	-	-
INPDAP	100	100	100	100
INPS	100	100	99,7	100
IPOST	100	66,7	100	66,7
IPSEMA	100	100	100	100
ISAE	100	100	-	-
ISFOL	100	100	100	100
ISPESL	60,0	65,9	62,2	61,4
ISS	100	100	-	100
ISTAT	100	100	100	100
UNIRE	100	100	100	100
Media Amministrazioni Centrali	73,0	69,1	75,3	74,1
Media Enti	94,6	93,2	94,1	91,2
Media Amm. centrali ed Enti	74,8	71,0	76,8	75,4

(*) dal calcolo finale non è stato considerato il dato Istruzione, non rilevante ai fini della copertura totale.

7.6.4 Connettività interna delle postazioni di lavoro, anni 2002 e 2003 (in percentuale)

Amministrazione	Postazioni in rete locale / postazioni totali		Postazioni in rete geografica / postazioni totali	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	99,9	99,9	100	100
Consiglio di Stato	65,7	76,0	65,7	40,7
Corte dei conti	80,2	83,3	80,2	83,3
Presidenza del Consiglio	89,3	87,5	1,4	1,3
SSPA	92,9	97,4	92,9	97,4
Affari Esteri	86,4	88,6	6,7	12,9
Ambiente	79,2	100	0,0	0,0
Attività produttive	86,7	92,9	69,5	73,4
Beni culturali	45,9	46,9	14,4	13,2
Comunicazioni	54,6	57,3	0,0	4,2
Difesa	58,2	59,6	26,7	52,7
Carabinieri	90,9	92,1	90,9	92,1
Politiche fiscali	0,0	96,8	0,0	96,8
Demanio	0,0	96,7	0,0	96,7
Dogane	0,0	75,6	0,0	75,6
Entrate	0,0	100	0,0	100
Territorio	0,0	94,8	0,0	94,8
Amministrazione finanziaria	72,1	99,9	72,9	99,9
Guardia di finanza	43,1	39,4	54,1	39,4
Tesoro	85,8	87,9	73,1	68,5
Giustizia	74,1	74,7	47,6	54,2
Interno	66,0	48,3	33,0	34,6
Infrastrutture	54,9	53,2	41,3	62,0
Istruzione	90,2	98,4	60,7	76,2
Lavoro	47,2	58,9	47,2	54,4
Politiche agricole	99,1	100	99,1	100
CFS	100	84,2	100	84,2
Salute	45,3	45,9	31,1	30,6
ACI	96,7	100	95,7	100
AGEA	34,7	23,3	0,0	0,0
CNR	86,7	81,4	86,7	81,4
CRI	53,9	54,4	17,6	19,4
ENAC	100	97,1	100	100
ENAM	75,0	75,0	0,0	0,0
ENEA	84,3	17,9	84,3	67,9
ENIT	67,1	99,3	0,0	0,0
ENPALS	12,6	0,0	76,3	100
FOFI	100	100	0,0	0,0
ICE	99,4	98,1	99,4	98,1
IIMS	92,6	92,6	0,0	0,0
INAIL	97,0	100	97,0	100
INCA	90,6	78,4	0,0	0,0
INEA	53,6	53,6	0,0	0,0
INPDAP	89,0	100	89,0	100
INPS	84,9	84,7	83,9	84,7
IPOST	89,8	87,8	87,4	87,8
IPSEMA	83,4	88,6	83,4	88,6
ISAE	96,4	97,6	0,0	0,0
ISFOL	85,1	79,8	85,1	79,8
ISPESL	64,0	59,0	5,6	5,3
ISS	82,6	70,4	0,0	0,3
ISTAT	88,2	83,6	88,2	83,6
UNIRE	89,5	100	82,0	0,0
Media Amministrazioni Centrali	72,2	74,2	53,7	63,7
Media Enti	87,0	85,6	82,3	82,7
Media Amm. centrali ed Enti	74,9	76,2	58,8	67,0

7.6.5 PdL con accesso ad internet, anni 2002e 2003 (in percentuale)

Amministrazione	PdL con internet / PdL totali	
	2002	2003
Avvocatura	37,3	38,6
Consiglio di Stato	6,3	46,4
Corte dei conti	80,2	83,3
Presidenza del Consiglio	89,3	87,5
SSPA	92,9	97,4
Affari Esteri	55,3	61,2
Ambiente	79,2	100
Attività produttive	45,0	90,1
Beni culturali	27,9	34,7
Comunicazioni	51,5	57,2
Difesa	7,8	15,1
Carabinieri	19,9	19,3
Politiche fiscali	-	44,9
Demanio	-	14,3
Dogane	-	11,9
Entrate	-	-
Territorio	-	3,3
Amministrazione finanziaria	0,5	5,6
Guardia di finanza	15,3	12,2
Tesoro	65,9	80,9
Giustizia	39,6	46,8
Interno	11,6	11,4
Infrastrutture	18,5	19,2
Istruzione	8,4	37,0
Lavoro	19,7	54,4
Politiche agricole	14,7	24,7
CFS	50,7	70,1
Salute	35,6	42,6
ACI	12,1	17,7
AGEA	1,0	23,3
CNR	80,0	81,4
CRI	23,1	40,6
ENAC	-	100
ENAM	-	18,8
ENEA	73,0	78,6
ENIT	64,1	85,5
ENPALS	-	100
FOFI	-	100
ICE	99,4	98,1
IIMS	90,7	90,7
INAIL	100	100
INCA	28,1	24,3
INEA	53,6	53,6
INPDAP	31,0	33,7
INPS	84,3	84,7
IPOST	52,4	87,8
IPSEMA	83,4	96,4
ISAE	96,4	97,6
ISFOL	-	79,8
ISPESL	30,5	52,4
ISS	74,4	70,4
ISTAT	88,2	83,6
UNIRE	12,0	50,4
Media Amministrazioni Centrali	20,8	27,1
Media Enti	73,1	76,5
Media Amm. centrali ed Enti	30,2	35,7

7.6.6 Messaggi di posta scambiati, anni 2002 e 2003

Amministrazioni	e-mail scambiate internamente / numero caselle di posta elettronica		e-mail scambiate con l'esterno / numero caselle di posta elettronica	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	123	175	54	90
Consiglio di Stato	77	246	46	246
Corte dei conti	30	545	76	455
Presidenza del Consiglio	-	1.081	1.429	2.105
SSPA	933	1.059	2.733	1.907
Affari Esteri	400	926	191	926
Ambiente	-	420	-	-
Attività produttive	326	600	228	669
Beni culturali	1.253	596	3.050	2.099
Comunicazioni	209	287	566	244
Difesa	305	406	790	541
Carabinieri	408	405	741	643
Politiche fiscali	-	810	-	220
Demanio	-	484	-	170
Dogane	-	422	-	173
Entrate	-	1.041	-	454
Territorio	-	-	-	381
Amministrazione finanziaria	633	757	243	329
Guardia di finanza	339	100	102	30
Tesoro	1.168	800	384	1.310
Giustizia	31	77	105	193
Interno	805	1.687	177	107
Infrastrutture	158	264	132	160
Istruzione	42	175	267	1.216
Lavoro	770	385	628	308
Politiche agricole	-	4.724	-	8.007
CFS	533	1.016	200	2.729
Salute	225	242	133	556
ACI	1.263	1.186	134	166
AGEA	-	-	-	-
CNR	1.429	200	3.714	850
CRI	132	38	158	138
ENAC	84	323	46	269
ENAM	-	1.100	-	135
ENEA	-	588	208	1.029
ENIT	987	197	855	1.184
ENPALS	-	30	-	61
FOFI	-	-	-	3.750
ICE	577	502	1.606	1.024
IIMS	160	160	1.000	1.000
INAIL	254	359	168	280
INCA	7	17	73	194
INEA	-	86	-	-
INPDAP	1.556	1.480	235	403
INPS	51	136	15	24
IPOST	1.044	1.538	417	451
IPSEMA	76	600	48	20
ISAE	50	44	69	8
ISFOL	286	525	1.000	588
ISPESL	-	1.100	-	-
ISS	350	584	1.050	5.468
ISTAT	678	824	339	431
UNIRE	60	320	1.325	880
Media Amministrazioni Centrali	364	487	408	563
Media Enti	333	405	206	440
Media Amm. centrali ed Enti	354	463	344	528

7.6.7 Spesa informatica, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro)

Amministrazione	Spesa informatica / postazioni di lavoro		Spesa informatica / dipendenti	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	2,71	2,86	2,67	2,90
Consiglio di Stato	6,06	3,79	8,43	6,53
Corte dei conti	6,97	5,51	6,90	5,33
Presidenza del Consiglio	2,73	3,38	3,47	5,28
SSPA	5,44	4,89	12,82	12,11
Affari Esteri	2,53	2,26	3,76	3,48
Ambiente	3,91	2,00	7,50	3,90
Attività produttive	4,91	4,46	4,45	4,21
Beni culturali	4,27	5,60	2,13	2,87
Comunicazioni	1,86	2,75	1,84	2,65
Difesa	3,58	2,60	0,99	0,82
Carabinieri	2,88	1,11	1,47	0,84
Politiche fiscali	-	39,73	-	20,81
Demanio	-	8,43	-	7,49
Dogane	-	7,24	-	7,03
Entrate	-	8,10	-	6,59
Territorio	-	6,46	-	5,93
Amministrazione finanziaria	8,93	9,31	8,48	7,77
Guardia di finanza	5,12	2,03	1,08	0,59
Tesoro	15,37	11,45	13,88	13,06
Giustizia	2,74	2,69	1,77	1,79
Interno	3,78	4,78	0,98	1,46
Infrastrutture	6,83	7,27	5,21	4,80
Istruzione	3,80	13,89	12,72	11,89
Lavoro	2,88	3,52	2,44	3,70
Politiche agricole	6,31	4,50	6,90	7,04
CFS	2,13	1,44	0,88	0,88
Salute	7,89	8,89	12,75	13,97
ACI	14,64	13,43	22,10	19,49
AGEA	44,88	28,69	168,81	101,48
CNR	7,92	6,89	8,48	0,77
CRI	1,01	0,74	0,48	0,58
ENAC	2,48	2,84	1,98	2,42
ENAM	4,85	5,95	4,79	5,74
ENEA	5,09	4,71	9,24	13,11
ENIT	4,79	5,59	4,50	3,47
ENPALS	6,19	7,91	7,91	9,41
FOFI	10,08	5,30	12,00	6,56
ICE	7,87	6,75	7,82	7,86
IIMS	3,26	2,76	4,51	3,82
INAIL	8,03	7,50	9,85	9,76
INCA	1,03	0,41	1,65	0,75
INEA	1,88	3,02	3,02	4,86
INPDAP	5,29	4,59	4,98	4,76
INPS	4,37	4,39	5,30	5,07
IPOST	52,21	15,41	60,41	17,56
IPSEMA	8,98	7,90	9,68	10,38
ISAE	10,53	11,02	10,72	11,43
ISFOL	4,03	2,33	3,89	2,35
ISPESL	4,94	6,74	2,69	3,42
ISS	1,31	1,06	1,78	2,04
ISTAT	5,49	3,60	7,44	5,57
UNIRE	8,08	9,95	12,26	13,13
Media Amministrazioni centrali	4,75	4,16	2,35	2,20
Media Enti	6,63	5,74	7,83	6,41
Media Amministrazioni centrali ed Enti	5,09	4,44	2,81	2,58

7.6.8 Confronto della spesa esterna annua, anni 2002 e 2003 (in percentuale)

Amministrazione	Variazione rispetto all'anno precedente		Impegni di spesa per gestione/manutenzione su totale spesa esterna		Spesa esterna dell'amministrazione sul totale comparto	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	-3,6	17,8	66,0	60,6	0,1	0,1
Consiglio di Stato	48,1	-19,9	40,5	66,3	0,5	0,4
Corte dei conti	-6,7	-34,0	44,3	52,1	1,1	0,8
Presidenza del Consiglio	91,0	42,0	28,9	24,8	0,4	0,6
SSPA	16,7	-12,3	38,2	41,6	0,2	0,1
Affari Esteri	188,1	-7,8	52,9	54,0	1,1	1,1
Ambiente	81,4	-49,3	17,0	28,8	0,3	0,2
Attività produttive	-3,9	-24,2	47,8	62,2	0,2	0,1
Beni culturali	4,1	34,8	46,1	51,5	0,7	1,1
Comunicazioni	-18,3	90,1	10,3	19,8	0,1	0,2
Difesa	34,1	-25,6	31,6	36,4	5,0	4,0
Carabinieri	681,3	-51,5	2,2	24,1	8,7	4,6
Politiche fiscali	-	-	-	38,2	-	7,7
Demanio	-	-	-	42,0	-	0,9
Dogane	-	-	-	55,8	-	4,1
Entrate	-	-	-	49,2	-	16,1
Territorio	-	-	-	40,1	-	4,1
Amministrazione finanziaria	-12,6	-14,5	37,2	46,1	35,4	32,9
Guardia di finanza	244,6	-54,8	15,9	41,6	4,1	2,0
Tesoro	12,6	-5,1	37,9	37,6	10,7	11,1
Giustizia	-15,0	-0,6	56,1	64,4	11,7	12,6
Interno	21,1	105,9	18,2	12,2	4,5	10,2
Infrastrutture	47,5	33,0	59,5	69,9	3,5	5,1
Istruzione	-8,3	-11,2	88,2	77,1	7,4	7,1
Lavoro	-47,9	76,2	32,0	32,4	0,8	1,5
Politiche agricole	-34,2	2,1	75,7	75,3	1,1	1,3
CFS	-19,3	-4,8	17,9	40,0	0,3	0,3
Salute	6,8	14,9	71,5	61,8	2,1	2,6
ACI	-6,6	-7,8	57,9	56,2	14,0	14,6
AGEA	-15,1	-40,1	100	100	11,7	7,9
CNR	107,9	-1,2	20,9	18,5	0,8	0,9
CRI	-21,4	25,4	46,7	49,7	0,1	0,2
ENAC	67,1	26,0	90,0	81,2	0,4	0,5
ENAM	-9,9	16,0	100	96,5	0,1	0,1
ENEA	122,0	4,7	67,8	63,8	1,6	1,9
ENIT	41,3	-28,7	48,9	79,2	0,2	0,1
ENPALS	-1,1	22,1	75,7	75,3	0,4	0,5
FOFI	79,3	-30,6	51,0	91,2	0,0	0,0
ICE	-15,7	-7,5	63,7	56,3	2,4	2,5
IIMS	-32,1	-83,3	2,8	16,7	0,0	0,0
INAIL	-21,9	-3,8	70,9	74,8	21,4	23,3
INCA	-8,3	-54,5	24,2	46,7	0,0	0,0
INEA	-8,9	128,6	26,5	35,7	0,0	0,1
INPDAP	6,1	-8,5	53,7	51,5	6,4	6,6
INPS	33,5	-1,4	57,4	55,2	31,0	34,7
IPOST	15,4	-70,8	76,9	24,8	4,3	1,4
IPSEMA	18,8	5,2	45,0	45,4	0,4	0,4
ISAE	-35,6	16,1	12,0	12,3	0,2	0,3
ISFOL	159,7	-42,5	43,3	79,7	0,3	0,2
ISPESL	11,8	-1,0	30,8	42,1	0,4	0,4
ISS	131,8	12,6	43,0	44,5	0,4	0,5
ISTAT	-57,1	-36,6	51,1	72,9	3,2	2,3
UNIRE	53,1	-0,1	75,4	50,2	0,4	0,5
Media Amm.ni centrali	7,4	-7,9	40,3	46,6	100	100
Media Enti	-7,1	-11,7	65,7	63,1	100	100
Media Amm. centrali ed Enti	3,3	-8,9	46,8	50,7		

7.6.9 Indicatori tecnologici, anni 2002 e 2003

Amministrazione	Gigabyte / postazioni di lavoro		Numero DB / postazioni di lavoro	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	0,79	1,08	0,01	0,03
Consiglio di Stato	0,49	0,41	0,10	0,23
Corte dei conti	0,16	0,79	0,02	0,05
Presidenza del Consiglio	0,31	0,43	0,01	0,01
SSPA	1,21	3,52	-	-
Affari Esteri	0,24	0,40	0,04	0,04
Ambiente	3,33	3,52	2,15	2,21
Attività produttive	1,07	2,01	0,39	0,41
Beni culturali	2,79	3,56	0,06	0,06
Comunicazioni	0,28	0,32	0,01	0,01
Difesa	0,18	0,41	0,03	0,02
Carabinieri	1,87	1,48	0,01	-
Politiche fiscali	-	21,96	-	2,32
Demanio	-	-	-	0,15
Dogane	-	0,36	-	0,03
Entrate	-	-	-	0,26
Territorio	-	-	-	1,39
Amministrazione finanziaria	0,81	1,23	0,32	0,55
Guardia di finanza	0,63	0,52	0,08	0,07
Tesoro	1,27	1,27	0,06	0,08
Giustizia	0,01	0,01	0,01	-
Interno	0,95	1,21	0,06	0,22
Infrastrutture	0,18	0,68	0,01	0,01
Istruzione	0,44	1,81	0,01	0,03
Lavoro	0,60	1,98	-	-
Politiche agricole	0,57	0,61	0,13	0,13
CFS	0,34	1,45	0,13	0,11
Salute	2,04	5,09	0,02	0,04
ACI	6,50	8,55	0,19	0,23
AGEA	5,29	-	0,61	0,64
CNR	0,63	0,55	0,11	0,11
CRI	0,87	0,56	0,13	0,08
ENAC	0,34	2,15	0,01	0,01
ENAM	0,05	0,05	0,03	0,03
ENEA	0,29	0,54	-	0,11
ENIT	0,42	0,66	0,01	0,01
ENPALS	-	-	0,14	0,15
FOFI	8,00	7,69	1,56	1,50
ICE	0,74	2,29	0,11	0,09
IIMS	-	-	0,11	0,11
INAIL	1,50	1,92	0,15	0,21
INCA	0,19	0,16	-	-
INEA	1,86	1,86	0,03	0,03
INPDAP	2,45	2,72	0,17	0,17
INPS	0,78	1,74	0,04	0,02
IPOST	1,43	1,39	0,13	0,18
IPSEMA	6,66	5,76	0,03	0,03
ISAE	0,92	1,10	0,07	0,07
ISFOL	1,06	1,00	-	-
ISPESL	0,17	2,03	0,02	0,02
ISS	0,18	0,18	0,01	0,01
ISTAT	1,15	4,46	0,17	2,82
UNIRE	2,46	3,68	0,16	-
Media Amministrazioni Centrali	0,75	1,01	0,08	0,12
Media Enti	1,48	2,23	0,10	0,22
Media Amm. centrali ed Enti	0,88	1,22	0,08	0,14

7.6.10 Addetti ICT, anni 2001 e 2002 (in percentuale)

Amministrazione	Addetti ICT su dipendenti informatizzabili		Addetti ICT su dipendenti inf.li (sede centrale)		Addetti ICT su dipendenti inf.li (sedi periferiche)	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	6,2	6,2	5,4	5,0	6,6	6,8
Consiglio di Stato	4,7	4,7	4,0	4,0	5,0	5,0
Corte dei conti	9,5	9,5	7,3	7,3	12,5	12,5
Presidenza del Consiglio	3,8	4,4	3,8	4,4	-	-
SSPA	7,5	8,7	13,3	8,6	3,5	8,8
Affari Esteri	2,6	2,4	2,7	3,6	2,6	1,4
Ambiente	2,0	1,9	2,0	1,9	-	-
Attività produttive	11,9	12,6	12,9	13,6	1,4	1,4
Beni culturali	6,6	8,7	4,8	4,8	6,9	9,1
Comunicazioni	4,2	4,3	2,9	3,6	5,2	4,9
Difesa	7,8	6,2	13,3	10,0	6,4	5,0
Carabinieri	2,4	2,0	14,2	10,9	1,9	1,6
Politiche fiscali	-	5,5	-	6,0	-	5,2
Demanio	-	2,7	-	4,6	-	2,4
Dogane	-	4,9	-	7,1	-	4,7
Entrate	-	1,3	-	3,3	-	1,3
Territorio	-	3,9	-	11,1	-	3,6
Amministrazione finanziaria	2,4	2,7	6,0	6,0	2,1	2,4
Guardia di finanza	1,3	1,5	9,3	9,1	0,8	1,0
Tesoro	5,3	4,7	5,8	5,7	4,8	4,1
Giustizia	0,7	0,7	16,7	17,4	-	-
Interno	7,1	6,6	10,6	11,1	5,9	5,3
Infrastrutture	6,6	3,9	16,2	6,2	5,1	3,5
Istruzione	0,6	0,7	1,8	2,5	0,3	0,3
Lavoro	4,3	4,5	4,5	5,0	4,3	4,4
Politiche agricole	0,4	0,4	1,2	1,2	-	-
CFS	2,4	2,2	4,4	5,1	2,0	1,7
Salute	1,7	1,5	2,8	2,5	-	-
ACI	6,7	2,8	12,1	11,2	5,5	0,7
AGEA	3,0	3,0	3,0	3,0	-	-
CNR	8,1	8,1	8,1	8,1	-	-
CRI	1,6	1,5	2,3	2,3	1,0	0,9
ENAC	0,9	1,0	2,9	2,8	-	-
ENAM	3,3	4,0	3,3	4,0	-	-
ENEA	3,2	13,5	10,7	25,6	-	8,5
ENIT	2,8	2,4	6,3	5,7	-	-
ENPALS	6,3	5,6	12,9	11,0	-	-
FOFI	14,3	4,8	14,3	4,8	-	-
ICE	1,5	1,3	4,0	3,3	-	-
IIMS	10,8	10,8	10,8	10,8	-	-
INAIL	4,5	4,5	15,8	16,1	2,9	2,9
INCA	-	-	-	-	-	-
INEA	4,7	4,7	6,8	6,8	-	-
INPDAP	4,0	4,0	8,6	9,4	2,5	2,5
INPS	2,3	2,3	10,2	12,1	1,6	1,6
IPOST	1,4	2,4	1,5	2,6	-	-
IPSEMA	3,7	3,8	8,8	7,5	2,8	2,9
ISAE	10,0	7,7	10,0	7,7	-	-
ISFOL	1,2	1,1	1,2	1,1	-	-
ISPESL	9,7	16,4	16,8	20,8	2,4	11,7
ISS	2,0	2,2	2,0	2,2	-	-
ISTAT	4,7	5,1	5,2	5,5	-	-
UNIRE	7,5	8,0	7,7	8,1	-	-
Media Amministrazioni Centrali	3,8	3,6	9,3	8,5	2,9	2,8
Media Enti	3,3	3,3	7,7	8,3	2,1	1,9
Media Amm. centrali ed Enti	3,7	3,6	9,0	8,5	2,8	2,7

7.6.11 Formazione

Amministrazione	Tempo medio dedicato alla formazione per addetto ICT (%)		Tempo medio dedicato alla formazione per utente (%)	
	2002	2003	2002	2003
Avvocatura	0,1	-	0,3	0,3
Consiglio di Stato	-	0,5	-	-
Corte dei conti	1,4	0,3	0,6	0,3
Presidenza del Consiglio	-	0,5	-	0,1
SSPA	2,4	1,3	0,7	0,2
Affari Esteri	0,8	0,3	-	0,5
Ambiente	0,2	-	-	0,2
Attività produttive	1,7	0,2	0,3	0,5
Beni culturali	0,7	0,7	-	-
Comunicazioni	0,5	1,7	0,6	0,2
Difesa	2,3	2,5	0,2	0,2
Carabinieri	15,3	17,0	0,4	0,4
Politiche fiscali	-	0,4	-	0,4
Demanio	-	-	-	5,0
Dogane	-	-	-	2,5
Entrate	-	-	-	0,3
Territorio	-	0,2	-	0,1
Amministrazione finanziaria	0,2	0,1	0,1	0,7
Guardia di finanza	0,6	0,7	0,2	0,2
Tesoro	0,4	0,1	0,1	-
Giustizia	2,3	1,8	-	-
Interno	0,1	0,1	0,2	0,1
Infrastrutture	0,7	0,2	0,1	-
Istruzione	1,3	-	2,3	0,4
Lavoro	-	-	0,2	0,1
Politiche agricole	1,4	2,3	0,3	0,4
CFS	5,5	0,6	0,5	0,2
Salute	3,3	0,5	9,5	0,3
ACI	0,7	8,7	0,7	0,1
AGEA	-	-	-	-
CNR	0,1	-	-	0,4
CRI	3,1	0,3	-	-
ENAC	-	0,8	-	0,5
ENAM	-	-	-	-
ENEA	1,9	0,5	0,3	0,1
ENIT	-	-	-	-
ENPALS	0,3	0,3	1,9	0,3
FOFI	-	-	-	-
ICE	7,9	8,0	0,3	-
IIMS	-	-	-	-
INAIL	3,4	3,3	0,1	0,1
INCA	-	-	-	-
INEA	0,7	0,7	-	-
INPDAP	1,2	0,1	-	0,3
INPS	6,6	2,8	0,3	0,2
IPOST	0,7	1,4	0,4	1,0
IPSEMA	-	2,8	1,5	3,4
ISAE	0,3	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-
ISPESL	1,2	0,3	1,4	0,2
ISS	0,8	0,7	-	-
ISTAT	2,0	0,9	0,8	0,6
UNIRE	1,0	-	0,3	0,1
Media Amministrazioni Centrali	2,2	2,2	0,2	0,2
Media Enti	3,6	2,4	0,3	0,2
Media Amm. centrali ed Enti	2,4	2,2	0,2	0,2

7.6.12 Organizzazione ICT

Amministrazione	Gigabyte BD / Dip. informatizzabile		Impegno ICT nelle funzioni di governo (%)
	2002	2003	2003
Avvocatura	0,02	0,04	15,0
Consiglio di Stato	0,15	0,49	7,0
Corte dei conti	0,03	0,06	21,0
Presidenza del Consiglio	0,01	0,01	7,0
SSPA	-	-	23,0
Affari Esteri	0,06	0,07	14,0
Ambiente	4,29	4,50	10,0
Attività produttive	0,38	0,44	6,0
Beni culturali	0,03	0,04	10,0
Comunicazioni	0,01	0,01	10,0
Difesa	0,03	0,02	13,0
Carabinieri	0,01	0,01	10,0
Politiche fiscali	-	1,34	32,0
Demanio	-	0,14	15,0
Dogane	-	0,03	20,0
Entrate	-	0,23	30,0
Territorio	-	1,33	10,0
Amministrazione finanziaria	0,36	0,50	21,4
Guardia di finanza	0,04	0,05	12,0
Tesoro	0,06	0,09	14,0
Giustizia	-	-	16,0
Interno	0,05	0,20	9,0
Infrastrutture	0,01	0,01	17,0
Istruzione	0,03	0,03	33,0
Lavoro	-	-	5,0
Politiche agricole	0,18	0,25	10,0
CFS	0,10	0,11	4,0
Salute	0,04	0,06	50,0
ACI	0,29	0,33	28,0
AGEA	2,67	2,67	50,0
CNR	0,12	0,14	8,0
CRI	0,17	0,16	12,0
ENAC	0,01	0,01	2,0
ENAM	0,03	0,03	-
ENEA	-	0,31	11,0
ENIT	0,01	0,01	20,0
ENPALS	0,19	0,18	5,0
FOFI	1,86	1,86	-
ICE	0,11	0,10	40,0
IIMS	0,16	0,16	10,0
INAIL	0,19	0,28	5,0
INCA	-	-	-
INEA	0,04	0,04	10,0
INPDAP	0,19	0,21	10,0
INPS	0,05	0,03	17,0
IPOST	0,15	0,21	20,0
IPSEMA	0,03	0,04	20,0
ISAE	0,07	0,07	5,0
ISFOL	-	0,01	12,0
ISPESL	0,03	0,03	4,0
ISS	0,01	0,02	11,0
ISTAT	0,25	4,57	31,0
UNIRE	0,25	-	10,0
Media Amministrazioni Centrali	0,08	0,12	15,7
Media Enti	0,12	0,28	13,6
Media Amm. centrali ed Enti	0,09	0,14	14,7

7.7 Servizi on line – Obiettivo 1 di legislatura (confronto 2002-2003)

a = presenza di intermediari

b = monitoraggio customer satisfaction

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogati	Di cui on line	Di cui altre tecnologie
ACI											
Bandi e concorsi	URL = www.aci.it/aci/bandi concorsi e bandi di gara pubblicati on line per la fornitura di beni e servizi	NO	1			cittadini, imprese	numero bandi	2002 2003	1 1	1 -	-
Bollonet	URL = www.aci.it/servizi/online Pagamento tasse auto online	NO	9		NO	cittadini	numero operazioni	2002 2003	13.397.037 14.832.645	99.836 129.000	24.309 15.093
CSAI	Sul sito della Commissione Sportiva Automobilistica Italiana, presso l'ACI, sono fornite informazioni su gare, regolamenti, scuderie, autodromi e tutto ciò che riguarda il mondo sportivo automobilistico.	NO	1			cittadini	numero consultazioni	2002 2003	148.000 184.000	148.000 184.000	-
IPSEMA											
Autoliquidazione contributi	Autoliquidazione contributi	NO	2	4.000		armatori	numero delle auto-liquidazioni	2002 2003	6.000 4.000	600 1.000	-
situazione assicurativa	Interrogazione della posizione assicurativa	NO	2	4.000		armatori	richieste	2002 2003	1.200 8.000	100 2.000	-
Verifica prestazioni	Permette al marittimo di verificare le prestazioni di inabilità temporanea	NO	2	42.000		marittimi	numero consultazioni	2002 2003	2.000 30.000	100 1.000	-
ISTAT											
Catalogo dei prodotti (volumi statistici) online	Ricerca dei prodotti online e download dei medesimi	NO	1	2.000	NO	cittadini e imprese	Numero di prenotazioni effettuate o di ricerche	2002 2003	190 600	190 600	-
Consultazione Catalogo biblioteca Istat	Ricerca online per autore, titolo, soggetto, ecc.	NO	1		NO	cittadini e imprese	Numero di consultazioni cataloghi	2002 2003	500 5.000	500 5.000	-

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogati	Di cui on line	Di cui altre tecnologie
Corte dei conti											
Accesso web al catalogo della Biblioteca	URL = http://www.spinternet.it/cdcbib/ Accesso on line al catalogo, ai bollettini e periodici	SI	1		NO	utenti interni (magistrati, funzionari amministrati vi), utenti esterni (cittadini av vocati, magi strati ordinari)	numero di pubblica- zioni	2002 2003	45.745 45.745	45.745	-
INEA											
Biblioteca	Catalogo on-line della biblioteca dell'Istituto	NO				studenti di economia agricola		2002 2003			
INAIL											
Anagrafe Ditta	URL = http://servizi.inail.it Consultazione anagrafica e classificativa della Ditta	SI	2	3.020.000		ditte, consulenti ed associazioni di categoria	Consulta- zioni	2002 2003	50.000 56.000	50.000 56.000	-
Situazione Contabile	URL = http://servizi.inail.it Consultazione situazione contabile	SI	2	3.020.000		ditte, consulenti ed associazioni di categoria	numero consulta- zioni	2002 2003	80.000 89.000	80.000 89.000	-
Iscrizione Assicurazione lavoro domestico Autocertificati	URL = http://servizi.inail.it Iscrizione Assicurazione lavoro domestico Autocertificati	SI	2	4.000		Patronati ed associazio- ni di categoria	autocertific azioni	2002 2003	52.000 1.845.000	52.000 26.000	-
Superabile	URL = www.superabile.it Informazioni e servizi per la disabilità	NO	1		SI	tutti i cittadini interessati alla disabilità	numero accessi	2002 2003	550.904 550.904	550.904	-
INPDAP											
Invio telematico dei modelli 730/4 per i CAF	URL = sportelloweb.inpdap.gov.it/caf Invio telematico dei modelli 730/4 da parte degli iscritti e dei dipendenti tramite i CAF	SI	8		SI	cittadini	numero modelli	2002 2003	850.000 1.250.000	500.000 1.050.000	350.000 200.000
Variazione dati anagrafici e posizione Assicurativa	URL = http://www.inpdap.gov.it/webnet/sito/utentiesterni/new/Lo ginServizi.asp?S=I Possibilità da parte degli iscritti di visualizzare la propria situazione previdenziale e di inviare informazioni per la correzione	NO	3	50.000	SI	iscritti		2003			

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogati	Di cui on line	Di cui altre tecnologie
INPDAP (continua)											
Visualizzazione e stampa rata mensile di pensione, CUD, mod. 730 e simulazione cumulo pensione	URL = http://www.inpdap.gov.it/webnet/sito/utentiesterni/new/Lo ginServizi.asp?S=P Visualizzazione e stampa rata mensile di pensione, CUD, mod. 730 consegnati e simulazione cumulo pensione	NO	3	50.000	SI	pensionati inpdap		2002 2003			
INPS											
Biblioteca dell'INPS	URL = http://banchestatistiche.inps.it/biblioteca/home.htm Ricerca e consultazione del catalogo della biblioteca online	NO	1		NO	cittadinini		2002 2003			
Dichiarazioni DM10	URL = http://dm10.inps.it/DM10/default.asp Trasmissione telematica modello DM10 (con il modello DM 10 sono erogati anche gli sgravi previdenziali)	SI	4	76.055	NO	imprese, consulenti	numero documenti trasmessi	2002 2003	8.265.527 11.782.175	8.265.527 11.782.175	- -
Estratto contributivo	URL = http://servizi3b.inps.it/estrattoconto/serviziocittadino.htm Richiesta e visualizzazione online dell'estratto contributivo	SI	4	1.085.789	SI	lavoratori dipendenti e parasubordinati, pensionati	numero accessi al servizio	2002 2003	1.344.680 3.838.869	1.344.680 3.838.869	- -
Fascicolo sanitario	Invio telematico dei certificati di malattia	SI	1			cittadini, aziende		2002 2003			
Iscrizione lavoratori domestici ed estratto conto	URL = http://servizi.inps.it/Servizi/Colli/default.asp Iscrizione lavoratori domestici on line e richiesta dei bollettini di pagamento	NO	1			cittadino	numero accessi al servizio	2002 2003	256.245 791.345	256.245 791.345	- -
Portale per le imprese	URL = http://www.impresa.gov.it/channels/index.html Consente alle imprese di svolgere in rete numerosi adempimenti amministrativi	SI	9	68	SI	aziende, piccole e medie imprese	numero di accessi	2002 2003	 950	 950	- -
Richiesta sussidio di disoccupazione	Possibilità di prelevare sul sito dell'Istituto il modello per la richiesta del sussidio di disoccupazione	NO	1			cittadini		2002 2003			
Istruzione, università e ricerca											
Finanziamenti agli studi	URL = http://universo.mursi.it/borse.html Finanziamenti agli studi (assegni sociali, borse di studio)	NO				cittadini (studenti)		2002 2003			
Iscrizione on line	Sperimentazione del servizio di iscrizione on line attraverso il sito del Ministero	NO	2	5.000	NO	studenti, famiglie	moduli di iscrizione compilati	2002 2003	10.000 5.000	10.000 5.000	- -

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogati	Di cui on line	Di cui altre tecnologie
SSPA											
Consultazione on line dei cataloghi delle Biblioteche della S.S.P.A.	URL = http://www.dba.it/sspa/sspa.html Accesso tramite sito internet ai dati catalografici delle biblioteche delle sedi della Scuola	SI	1		NO	dipendenti pubbliche amministraz ioni - informazioni a cittadini utenti	numero di cataloghi messi a disposizion e dell'utenza via web	2002 2003	 5	 4	- 1
Richiesta on line delle pubblicazioni edite dalla S.S.P.A.	URL = http://www.sspa.it/pagina.php?id_pagina=239 Servizio erogato dalla Divisione Relazioni Istituzionali alle pubbliche amministrazioni	NO	1		NO	dipendenti pubblica amministraz ione e cittadini utenti	Numero di richieste di testi trattate	2002 2003	 292	 292	-
Lavoro e politiche sociali											
E-Labor	Gestisce l'inserimento dei curricula dei lavoratori e le vacancies delle aziende. Consente le attività di incrocio delle richieste ed offerte di lavoro tramite i centri per l'impiego, gli sportelli abilitati e le agenzie di mediazione convenzionale.	NO				cittadini lavoratori, imprese, centri per l'impiego, sportelli abilitati ed agenzie di mediazione convenzion ate.	numero di curriculum e di vacancies inserite	2002 2003	50.000 50.000	50.000 50.000	-
Salute											
Prenotazione analisi cliniche e rilascio esiti	Il sito del Ministero (Le pagine della salute) offre informazioni dettagliate sugli indirizzi e sulla disponibilità dei servizi sanitari nei diversi ospedali e nelle aziende sanitarie locali.	NO				cittadini		2002 2003			
Prenotazione ricoveri ospedalieri	Il sito del Ministero (Le pagine della salute) offre informazioni dettagliate sugli indirizzi e sulla disponibilità dei servizi sanitari nei diversi ospedali e nelle aziende sanitarie locali.	NO				cittadini		2002 2003			
Prenotazione visite mediche	Il sito del Ministero (Le pagine della salute) offre informazioni dettagliate sugli indirizzi e sulla disponibilità dei servizi sanitari nei diversi ospedali e nelle aziende sanitarie locali.	NO				cittadini		2002 2003			
Agenzia del Demanio											
Avvisi e bandi di gara	Avvisi e bandi di gara	NO	1		NO			2002 2003			

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogati	Di cui on line	Di cui altre tecnologie
Agenzia delle Dogane											
Servizio telematico doganale	URL = https://telematico.agenziaadogane.it Invio di dichiarazioni doganali e dichiarazioni Intrastat	SI	2	3.904	SI	operatori economici	numero di dichiarazioni doganali numero di dichiarazioni in intra	2002 2003 2002 2003	8.894.465 9.500.000 859.982	2.522.289 3.629.000 - -	 5.871.000 859.982
Agenzia delle Entrate											
07 Fisconline - Pagamenti on line (imprese)	URL = http://fisconline.agenziaentrate.it/ Pagamento delle imposte con F24 on line	NO	4	125.048	SI	imprese	numero versamenti effettuati	2002 2003	 28.123	 28.123	- -
13 Fisconline - Pagamenti on line (cittadini)	URL = http://fisconline.agenziaentrate.it/ Pagamento delle imposte con F24 on line	NO	4	467.795	SI	cittadini	numero versamenti effettuati	2002 2003	33.299 47.626	33.299 47.626	- -
14 Fisconline - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi e Unico web (cittadini)	URL = http://fisconline.agenziaentrate.it/ Compilazione e trasmissione della dichiarazione dei redditi delle persone fisiche.	NO	4	467.795	SI	cittadini	numero dichiarazioni inviate	2002 2003	372.373 910.132	372.373 910.132	- -
15 Fisconline - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi (imprese)	URL = http://fisconline.agenziaentrate.it/ Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi relative a persone giuridiche	NO	4	125.048	SI	imprese	numero dichiarazioni inviate	2002 2003	35.437 79.961	35.437 79.961	- -
16 Entratel - Pagamenti on line (cittadini)	URL = https://entratel.agenziaentrate.it/ Pagamento delle imposte con F24 on line	SI	2	84.523	SI	cittadini	numero versamenti effettuati	2002 2003	3.017 118.100	3.017 118.100	- -
17 Entratel - Variazione dati ai fini IVA presentate in via telematica	URL = https://entratel.agenziaentrate.it/ Consente agli intermediari abilitati tramite Entratel di inviare le dichiarazioni di inizio, variazione dati e cessazione attività ai fini IVA.	SI	4	143.250	NO	soggetti Iva	Dichiarazioni trasmesse	2002 2003	72.578 684.213	72.578 684.213	- -
19 Entratel - Pagamenti on line (imprese)	URL = https://entratel.agenziaentrate.it/ Pagamento delle imposte con F24 on line	SI	2	63.727	SI	imprese	numero versamenti effettuati	2002 2003	3.017 52.315	3.017 52.315	- -
20 Entratel - Assegnazione partita IVA	URL = https://entratel.agenziaentrate.it/ Consente agli intermediari abilitati tramite Entratel di inviare le dichiarazioni di inizio, variazioni, cessazione ai fini IVA	SI	4	143.250	NO	soggetti Iva	numero richieste di attivazione	2002 2003	98.787 198.765	98.787 198.765	- -

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	Procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogati	Di cui on line	Di cui altre tecnologie
Agenzia delle Entrate (continua)											
22 Entratel - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi (imprese)	URL = https://entratel.agenziaentrate.it/ Trasmissione telematica delle dichiarazioni dei redditi relative a persone giuridiche	SI	2	143.250	SI	imprese	numero dichiarazioni trasmesse	2002	3.983.459	3.983.459	-
23 Entratel - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi (cittadini)	URL = https://entratel.agenziaentrate.it/ Trasmissione telematica delle dichiarazioni dei redditi relative a persone fisiche	SI	2	143.250	SI	cittadini	numero dichiarazioni trasmesse	2002	26.989.331	26.989.331	-
35 Fisconline - Presentazione dichiarazione di inizio, variazione e cessazione attività a fini IVA	URL = http://fisconline.agenziaentrate.it/ Consente ai contribuenti registrati al servizio di inviare le dichiarazioni di inizio, variazione dati e cessazione attività ai fini IVA.	NO	4	125.048	NO	soggetti Iva	dichiarazioni inviate	2002	3.241	3.241	-
Agenzia delle Territorio											
Visure catastali e visure ipotecarie	URL = sister.agenziaentrate.it ricerca dei dati relativi ad una provincia, interrogazione delle rendite, situazione terreni e fabbricati, estratti di mappa, punti fiduciali, ricerca degli atti a carico di un soggetto e/o immobile, visualizzazione note di trascrizione.	SI	4	32.000		Professionisti imprese e cittadini	numero visure catastali effettuate per via telematica numero visure ipotecarie effettuate per via telematica	2002	24.000.000	8.640.000	-
								2003	27.700.000	12.350.000	-
								2002	21.200.000	7.420.000	-
								2003	21.600.000	9.100.000	-
Istituto superiore di sanità											
biblioteca opac	URL = www.biblioteca.iss.it accesso al catalogo on line della biblioteca dell'Istituto superiore di sanità	NO	1		NO			2002			
Sibil	URL = www.sibil.iss.it Sito per fornire una panoramica italiana esauriente ed aggiornata, dei diversi canali d'informazione e formazione - documentazione bibliografica, siti internet, corsi e master, convegni, notizie dai mass media - sulla bioetica a partire dal 1995	NO	1			tutti		2002			
								2003			
ICE											
Biblioteca	Ricerca di pubblicazioni disponibili nella biblioteca dell'Istituto	NO				imprese, studenti e ricercatori	numero accessi al servizio	2002	14.000	14.000	-
								2003	26.235	26.235	-

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogati	Di cui on line	Di cui altre tecnologie
Beni culturali											
Prenotazioni mostre, musei e teatri	Prenotazione ed acquisto on line di biglietti per alcuni musei di rilevanza nazionale. Servizio attivo su 18 musei	NO				cittadini		2002 2003			
Guida Generale degli Archivi di Stato	Consultazione in rete della guida generale degli Archivi di Stato; non è possibile la consultazione della documentazione.	NO				cittadini		2002 2003			
SBN	Accesso all'OPAC SBN. Servizio di prestito interbibliotecario nazionale e internazionale.	NO				cittadini		2002 2003			
Eventi sportivi	Informazioni, sul sito web del Ministero, su grandi eventi e sul programma di Governo per lo sport.	NO				cittadini		2002 2003			
ENPALS											
Acquisizione denunce mensili e trimestrali	Acquisizione dati contributivi delle aziende dello Sport e dello Spettacolo in modalità 3270 - client server con protocollo TCP IP	SI	3	1.100	SI	aziende e lavoratori	modelli 031CM e 031R (client /server) modelli 031R (modalità 3270 - SIAE)	2002			
								2003	400	400	400
								2002			
								2003	40.000	40.000	
AGEA											
Portale Sian	URL = http://www.sian.it accesso a servizi informativi e di supporto alla gestione dei regimi di premio comunitario in agricoltura	SI	2	7.000	SI	Funzionari AGEA, regionali, dei centri di assistenza agricola, delle associazioni		2002			
								2003			
ENEA											
Biblioteche ENEA	URL = www.enea.it Sistema biblioteche ENEA	NO	1			ricercatori e studenti		2002			
								2003			

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogati	Di cui on line	Di cui altre tecnologie
IIMS											
Biblioteca	URL = www.iims.it Consultazione, con motore di ricerca specifico, dei cataloghi della Biblioteca: libri, periodici e pubblicazioni IIMS	NO	1		NO	Tutti	Document Delivery Pubblica- zioni cartacee spedite	2002 2003	200 200		
Infrastrutture e trasporti											
Rilascio patente di guida	Sul sito del Ministero sono disponibili solo servizi di tipo informativo.	SI	1			cittadin		2002 2003			
Interno											
Prevenzione incendi on line	URL = http://www.vigilfuoco.it/prevenzione_online/login.asp accesso pratiche prevenzione incendio	NO	2		SI	cittadin		2002 2003			
Presidenza consiglio ministri											
Bandi gara, elenco fornitori e gare telematiche	URL = www.governo.it bandi di gara	NO	1		NO	imprese interessate alla partecipazione a gare indette dalla PCM		2002 2003			

7.8 Servizi on line - Obiettivi specifici delle amministrazioni (confronto 2002-2003)

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
ACI											
Calcolo bollo auto	URL = www.aci.it/servizionline Verifica dell'importo della tassa da versare	NO	9			cittadini	numero consulta- zioni	2002 2003	2.219.932 2.369.000	2.219.932 2.369.000	- -
Consultazione veicoli in corso di radiazione d'ufficio	URL = www.aci.it/servizionline Consultazione dei veicoli in corso di radiazione d'ufficio ex art. 96 Cds	NO	9		NO	cittadini	numero consulta- zioni	2002 2003	81.116 85.592	81.116 85.592	- -
Costi chilometrici d'esercizio	URL = www.aci.it/servizionline Calcolo dei rimborsi al dipendente che utilizza il proprio veicolo a favore del datore di lavoro	NO	1		NO	cittadini, imprese	numero consulta- zioni	2002 2003	920.716 1.191.218	920.216 1.190.718	500 500
Fringe benefit	URL = www.aci.it/servizionline Dati per determinazione della retribuzione in natura che deriva dalla concessione in uso ai dipendenti dei veicoli aziendali destinati ad esigenze di lavoro e private	NO	1			cittadini, imprese	numero consulta- zioni	2002 2003	119.031 423.910	119.031 423.910	- -
SocioNet	URL = www.aci.it/servizionline Il servizio consente due diverse modalità di associazione a seconda della tipologia del veicolo: ACI Sistema per moto, auto e camper, e ACI Moto city per motocicli e scooter fino a 150 cc.	NO	1			cittadini, automobilisti	numero associa- zioni	2002 2003	 1.095.822	 2.944	 885.080
Sportello Telematico Cooperante	Effettuazione telematica pratiche automobilistiche (certificato di proprietà, carta di circolazione e targhe).	SI	9		SI	cittadini	numero formalità evase	2002 2003	12.845.635 12.208.842	27.534 4.979.563	2.578.000 3.806.671
Viaggiare sicuri	URL = www.viaggiare Sicuri.mae.aci.it Informazioni turistiche	NO	1			cittadini	numero consultazio ni	2002 2003	447.652 885.999	447.652 885.999	- -
VisureNet	URL = www.aci.it/servizionline Visure della banca dati PRA on line	NO	9			cittadini, imprese	numero visure	2002 2003	21.417.509 23.153.000	767.389 61.658	1.943.377 21.870.180

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
ISTAT											
Newsletter	Invio newsletter settimanale per le novità sul sito web agli utenti registrati	NO	1	1.500	NO	cittadini e imprese	numero newsletter inviate	2002 2003	3.800 18.000	3.800 18.000	- -
Presentazione dei dati statistici (eE)	Il sito dell'Istituto dà la possibilità di prelevare i questionari statistici. Inoltre è stato realizzato un apposito sito (http://indata.istat.it) per la raccolta on-line dei dati. Il sito rende disponibili i dati dei principali indicatori economici del settore delle imprese in formato elettronico.	NO	1		NO	imprese e famiglie	numero ricerche effettuate su 30 questionari	2002 2003	 5.000	 5.000	- -
ISPESL											
Documentazione	Legislazione, Informazione, Statistiche, Documentazione, Formazione e Prodotti	NO	1		NO	cittadini ed imprese	numero consultazioni	2002 2003	950.000 950.000	100 100	- -
Corte dei conti											
Accesso web alla banca dati delle sentenze	URL = http://www.corteconti.it/Ricerca-e-1/Banca-Dati/index.asp Accesso web alla banca dati delle sentenze emesse dalle sezioni giurisdizionali della Corte dei conti	NO	1		NO	utenti interni (magistrati, funzionari amministrativi), utenti esterni (cittadini, avvocati, magistrati ordinari)	numero di sentenze	2002 2003	 4.931	 4.931	- -
Giustizia											
Norme in rete	URL = www.normeinrete.it Portale di accesso alla normativa	NO	1		NO	cittadini		2002 2003			
Italgure Find - Banca dati Corte Suprema di Cassazione	URL = italgure.giustizia.it Consultazione documentazione giuridica gestita dal Centro Elettronico di Documentazione della Corte Suprema di Cassazione.	NO	2		NO	enti, istituzioni e cittadino		2002 2003			
INEA											
CIRCA	URL = http://servlin.inea.it:8980/Public/irc/inea/Home/ma Servizio di collaborazione tecnico-scientifica per progetti		2	100		ricercatori e collaboratori INEA		2002 2003			

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
INAIL											
ALPI on line	URL = http://servizi.inail.it Calcolo del premio INAIL e comunicazione della Dichiarazione salari	SI	2	50	SI	ditte, consulenti ed associazioni di categoria	Denu- ncie salari- ali	2002 2003	 350	 350	- -
Invio Dichiarazione Salari	URL = http://servizi.inail.it Comunicazione della Dichiarazione salari INAIL	SI	2	3.020.000	NO	ditte, consulenti ed associazioni di categoria	Num- ero denu- ncie	2002 2003	2.400.000 2.400.000	50 600.000	860.000 600.000
Basi di Calcolo	URL = http://servizi.inail.it Visualizzazione e scarico Basi di calcolo	SI	2	3.020.000		ditte, consulenti ed associazioni di categoria	ditte	2002 2003	3.700.000 3.510.000	75.000 110.000	700.000 400.000
Interventi di sostegno alle Imprese (ISI)	Interventi di sostegno alle Imprese (ISI)		2	768	NO	piccole e medie imprese e dei settori agricolo ed artigianale (Conto interessi).	Num- ero di dom- ande per- venute	2002 2003	 1.400	 -	 1.400
Servizi per le Associazioni di Categoria	URL = http://servizi.inail.it Servizi di consultazione, iscrizione e cancellazione Ditte con l'uso delle firme digitali	NO	8	400		iscrizioni e cancellazioni Ditte aderenti		2002 2003	 27.500	 18.500	- -
Banca dati Normativa	URL = http://servizi.inail.it Banca Dati strutturata che permette di consultare provvedimenti e normative inerenti l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali di interesse per l'utenza esterna	NO	9		NO	Utenza esterna generica: Aziende, lavoratori, studenti, cittadini ecc.	Num- ero di acces- si	2002 2003	 221.461	 221.461	- -
Banca dati al femminile	URL = bancadatifem.inail.it Fornitura di informazioni sui rischi lavorativi delle donne con particolare riguardo alla funzione riproduttiva della donna, incrociando i dati delle P.A., fra cui ISTAT, per le forze lavoro, e INPS	NO	9		NO	CPO, Ministero Pari Opportunità, sindacati, medici del lavoro, COCOPRO, ASL, ISPEL, Università, studenti universitari, consulenti del lavoro, sindacati, medici di pronto soccorso, ricercatori medici, giornalisti, Agenzia Europea per la Sicurezza di Bilbao, Parlamento Europeo	Num- ero di acces- si	2002 2003	 6.212	 6.212	- -

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
INAIL											
Banca dati statistica Previdenziale	Informazioni sul rischio lavorativo volto alla prevenzione sui posti di lavoro Decreto Leg. 626/94	NO	1		NO	Università, Medici del lavoro, ASL, COCOPRO, ASL, ISPESL, Consulenti del lavoro, Rappresentanti e responsabili della sicurezza sui posti di lavoro, Sindacati, scuole formazione sulla Legge 626, Medici di pronto soccorso, Riceratori medici in campo di malattie professionali, Media stampa e giornalisti, Agenzia Europa per la sicurezza di Bilbao, Parlamento europeo	numero di accessi	2002			-
Dati dei Disabili	URL = urhelp.inail.it Tavole statistiche sul fenomeno della disabilità	NO	9		NO	ASL, Giornalisti, Dite, Università, altre Pubbliche Amministrazioni ecc	numero di accessi	2002			-
Casellario centrale infortuni	URL = http://casellario.inail.it Il servizio on line del Casellario Centrale Infortuni, come detta il D.L.vo 38/2000 art. 17, è rivolto agli istituti che esercitano l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro, gli enti che esercitano l'assicurazione contro i rischi di infortunio e l'assicurazione contro i rischi derivanti dalla circolazione di automezzi, soggetti al controllo dell'ISVAP. Gli stessi hanno diritto ad acquisire on line i dati relativi a casi di infortunio professionale e non di malattia professionale e sono tenuti a comunicare al Casellario tutti i casi di invalidità derivanti da infortunio con relativo postumo consolidato.	NO	2	6.000	NO	Imprese di assicurazione INAIL, ENPAIA, IPSEMA, INPGI	numero di letture dei precetti	2002			-
Denuncia Nominativa Assicurati	URL = http://servizi.inail.it Denuncia Nominativa Assicurati	SI	2	3.020.000	NO	imprese, consulenti e associazioni di categoria	numero di denunce	2002	9.700.000	50	900.000
								2003	10.200.000	54.000	830.000

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
INAIL (continua)											
Lavoro Interinale	URL = http://lavorotemporaneo.inail.it Lavoro Interinale	NO	2	10.000		imprese	numero contratti	2002 2003	269.000 808.000	3.000 700.000	140.000 108.000
Servizi per i Patronati	URL = servizi.inail.it Consultazione dello stato della pratica di patronato con dati dell'infortunio, della rendita e sanitari del caso di infortunio associato; consultazione della lista delle pratiche di patronato aperte e chiuse; consultazione dei dati consuntivi sull'attività effettuata da ciascun patronato.	NO	2		NO	utenze fisiche assegnate al Patronato e Patronati	numero consultazioni	2002 2003	2.789 6.431	2.789 6.431	- -
Corpo forestale dello Stato											
Certificazione Cides	URL = www.corpoforestale.it/Cites Certificazione propedeutica all'importazione ed esportazione delle specie animali e vegetali protette dalla convenzione di Washington	NO	1	600	SI	importatori ed esportatori	numero moduli scaricati	2002 2003	20.000 30.000	10.000 30.000	- -
Consiglio di stato											
Consultazione status ricorsi e provvedimenti della Giustizia amministrativa	URL = www.giustizia-amministrativa.it Consultazione dello status dei ricorsi dal deposito iniziale fino all'emissione del provvedimento. E' consentito inoltre consultare i provvedimenti emessi sui singoli ricorsi dall'ottobre 2000. Sono infine rese disponibili informazioni sulla normativa e sul funzionamento del processo amministrativo.	NO	1		NO	cittadini e parti del processo amministrativo (avvocati ed amministrazioni).	numero consultazioni	2002 2003	2.500.000 2.569.000	2.500.000 2.569.000	- -
INPS											
Anagrafica unica	Consultazione dell'Anagrafica Unica	SI	3	7.316	NO	pubbliche amministrazioni, Intermediari	Numero richieste	2002 2003	 810.896		-
Assegno di 1000 euro dal secondo Figlio	URL = http://www.inps.it/servizi/comuni/Prestazioni_Sociali.htm Richiesta assegno	SI	3	7.697	NO	cittadini	Numero richieste	2002 2003	 3.411	 3.411	- -
Consultazione stato delle domande di pensione per i Patronati	URL = http://www.inps.it/servizi/Patronati/servizi.htm Fornisce informazioni all'utenza sullo stato delle richieste presentate	SI	3	7.361		cittadini	Numero accetti	2002 2003	3.208.384 4.747.981	3.208.384 4.747.981	- -

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
INPS											
Denuncia compensi lavoratori autonomi (Mod. GLA)	URL = http://dm10.inps.it/dm10/default.asp consente di produrre le denunce dei compensi corrisposti ai collaboratori coordinati e continuativi (Mod. GLA) in tempo reale	NO	1	76.055		imprese	Num- ero di denun- ce in- viate	2002 2003	144.185 262.519	144.185 262.519	 -
Domus	URL = http://www.inps.it/Servizi/Comuni/servizi_cittadino.htm Servizi al cittadino INPS tramite gli sportelli del comune (estratto conto contributivo, visualizzazione stato pratiche, duplicato Cud, modello ObisM, iscrizione lavoratori domestici e parasubordinati, comunicazione variazioni indirizzo).	SI	3	30.086	NO	cittadini	Num- ero di consu- mazioni	2002 2003	665.525 10.987	665.525 10.987	- -
Iscrizione casalinghe al fondo di previdenza	URL = http://www.inps.it/servizi/modonline/identificazione.asp?tip=7 l'applicazione permette l'iscrizione on-line al fondo previdenziale delle casalinghe	NO	1		NO	numero di iscrizioni	Num- ero di iscrizi- oni	2002 2003	 19.964	 19.848	 116
Prestazioni sociali	Acquisizione on line delle domande per l'erogazione degli assegni relativi alle prestazioni sociali; visualizzazione stato della pratica; trasmissione dei mandati e gestione dei pagamenti.	NO				Comuni	Num- ero di man- dati emes- si	2002 2003	647.169 600.767		
ISEE	URL = http://www.inps.it/Servizi/ISEE/ Dichiarazione Isee	SI	1	11.128	SI	cittadini, comuni, associazioni università	Num- ero di denun- ce	2002 2003	2.321.913 2.898.441	 495.293	 2.403.148
							Num- ero di consu- mazioni	2002 2003	 2.447.310		
							Sog- getti	2002 2003	7.037.504 11.469.260		

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
INPS											
Prestazioni sociali	URL = http://www.inps.it/Servizi/Comuni/Prestazioni_sociali.htm servizio telematico per le domande di erogazione degli asseggni per prestazioni sociali. Consente anche la visualizzazione dello stato della pratica.	SI	3	9.800	SI	comune, caf, cittadini	numero di prestazioni richieste	2002			-
								2003	493.305	493.305	-
Richiesta accredito del servizio di leva	URL = http://servizi3b.inps.it/estrattoconto/servizicittadino.htm richiesta accredito contributi figurativi del servizio di leva	NO	4	1.085.789		cittadini	numero accessi	2002			-
								2003	24.582	24.582	-
Servizi per Parasubordinati	URL = <a href="http://www.inps.it/servizi/modonline/identificazione.asp?ti
po=5">http://www.inps.it/servizi/modonline/identificazione.asp?ti po=5 iscrizione parasubordinati, visualizzazione estratto conto	NO	1		NO	lavoratori	numero accessi	2002	3.507		
								2003	69.326	68.681	645
Trasmissione telematica domanda di modelli DMAG	URL = http://www.inps.it/servizi/dmagtel/core.asp L'applicazione permette la trasmissione delle denunce DMAG e la visualizzazione dell'esito dell'elaborazione di tali denunce.	NO	4	32.573		aziende agricole, associazion i di categoria, consulenti del lavoro	Invio modelli DMAG	2002	7.282		-
								2003	66.016		-
Trasmissione telematica domanda di pensione	URL = http://www.inps.it/servizi/Patronati/info.htm in via sperimentale servizio attivato per i patronati	SI	2	7.316		cittadini	numero domande trasmesse	2002	23.040		-
								2003	138.945	138.945	-
Trasmissione telematica modelli RED	URL = http://www.inps.it/servizi/template/servizionline.asp?ind=10 trasmissione modello reddituale	SI	8	20.000	NO	cittadini	numero accessi	2002			-
								2003	38.759	38.759	-
								2002	1.424.055	1.424.055	-
							numero modelli inviati	2003	4.508.976	4.508.976	-

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	Procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
INPS											
Assegni familiari (eE)	Dal sito web è possibile avere le informazioni necessarie e prelevare la relativa modulistica. La richiesta di assegni familiari può essere trasmessa on line dal datore di lavoro, oppure può essere inviata tramite posta elettronica o presentata presso gli uffici dell'Istituto. Il pagamento delle somme rispettive avviene tramite il datore di lavoro o direttamente con accredito su conto corrente bancario/postale. La somma può essere anche ritirata presso gli uffici dell'Istituto.	NO	1			cittadini		2002 2003			
Istruzione, università e ricerca											
Esami di maturità	Interrogazione sulla composizione delle commissioni di maturità, sulla destinazione dei Presidenti di commissione, sulle materie di esame	NO	1		NO	docenti, famiglie ed alunni	numero di interrogazioni effettuate	2002 2003			
Posta ai docenti	Casella postale per i docenti utilizzabile da sito Internet del Ministero	NO	2	150.000	NO	docenti	numero di caselle di posta attivate dai docenti nel dominio istruzione.it	2002 2003	140.000 150.000	140.000 150.000	- -
Accesso Intranet scuole non statali	URL = www.istruzione.it/area_riservata/index.htm Attraverso la rete Internet le scuole non statali possono accedere alla Intranet del Ministero	NO	2		NO	scuole non statali	scuole non statali	2002 2003	2.000	2.000	- -
Disponibilità dei posti per classe di concorso	Possibilità di verificare i posti provinciali per le varie classi di concorso ai fini della formulazione delle domande di supplenza.	NO	1		NO	docenti iscritti nelle graduatorie permanenti	numero di interrogazioni effettuate	2002 2003			
Pre-iscrizione universitaria (eE)	URL = http://universo.miur.it Servizio on line di pre-iscrizione	NO	1			cittadini (studenti)		2002 2003			
SSPA											
Osservatorio sulla formazione della P.A.	URL = http://www.sspa.it/pagina.php?id_pagina=743 Acquisizione online dei dati delle amministrazioni per la relazione annuale	NO	2	88	NO	amministraz ione pubblica	numero di questionari ricevuti	2002 2003	83 79	83 65	- 14
Lavoro e politiche sociali											
FaDOL	Formazione a distanza per l'orientamento e la riqualificazione dei lavoratori, gestita con fondi europei	NO				cittadini lavoratori	numero di lavoratori formati	2002 2003			

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
Salute											
ECM Educazione continua in medicina	Permette di acquisire l'offerta formativa, valutarla, renderla disponibile agli operatori e monitorare i relativi fabbisogni.	NO				operatori sanitari, operatori di settore	numero utenti	2002 2003	1.000.000 1.000.000	- -	- -
Politiche agricole e forestali											
Assicurazione agricola agevolata	Esposizione dei parametri per polizze stipulate per assicurare le colture agrarie contro i danni causati da avversità, come la grandine	NO				cittadini e imprese agricole		2002 2003			
Normativa on- line	Esposizione della normativa nazionale e comunitaria dei settori di riferimento del Ministero	NO				cittadini e imprese		2002 2003			
Previsioni agrometeorologi che	Esposizione dei dati agrometeorologici in termini di Bollettino giornaliero e mappe previsionali	NO	1			cittadini	precipitazioni in mm Pressione s.l.m. geopotenziale in hPa venti-in m/sec	2002 2003			
Agenzia del Demanio											
Regolarizzazioni	Regolarizzazioni di sconsignamenti su aree appartenenti al patrimonio immobiliare pubblico	NO	1		NO			2002 2003			
Riscossioni (F23)	Informativa sul nuovo processo di riscossione dei proventi tramite il nuovo modello semplificato (F23)	NO	1		NO			2002 2003			
Vendite	Servizio di pubblicizzazione delle vendite di beni immobili	NO	1		NO			2002 2003			
Agenzia delle Entrate											
01 Richiesta del duplicato del tesserino di codice fiscale via Internet	Il servizio consente ai cittadini di richiedere il duplicato del tesserino magnetico del codice fiscale	NO	1		NO	cittadini e imprese	duplicati richiesti	2002 2003	 66.387	 66.387	 -
02 Preavvisi telematici	Rende possibile il colloquio tra l'agenzia e gli intermediari professionali, finalizzato a risolvere in via preventiva situazioni anomale. URL = http://fisconline.agenziaentrate.it/	SI	4	200.000	NO	cittadini e imprese	preavvisi inviati agli intermediari	2002 2003	1.478.471 2.709.194	1.064.102 2.709.194	- -
03 Cassetto fiscale	Consente ai contribuenti dotati di pin code di accedere ai propri dati fiscali	NO	4	592.843	SI	cittadini e imprese	numero utenti	2002 2003	450.000 307.534	16.000 307.534	- -
04 Atti immobiliari	URL = http://sister.agenziaentrate.it Consente la registrazione, la trascrizione, la voltura, l'annotazione e il pagamento delle imposte per gli atti immobiliari	SI	2	4.733	SI	cittadini e imprese parti attive nell'atto di comprav endita	atti registrati relativi versamenti	2002 2003	90.000 802.912	90.000 802.912	- -
								2002 2003	 802.912	 802.912	 -

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
Agenzia delle Entrate											
05 Attribuzione del codice fiscale da parte dei consolati	Attribuzione del codice fiscale via Internet da parte delle autorità consolari	SI	4	220	NO	cittadini italiani all'estero	codici fiscali attribuiti	2002 2003	 5.499	 5.499	- -
06 Attribuzione del codice fiscale ed invio variazioni da parte dei comuni	Rilascio dei codici fiscali da parte dei comuni ed allineamento degli archivi comunali con l'anagrafe tributaria.	SI	4	5.000	NO	cittadini	attribuzione e del codice fiscale ed aggiornam enti	2002 2003	 1.427.268	 1.427.268	- -
08 Fisconline - Emersione del lavoro irregolare	URL = http://fisconline.agenziaentrate.it Presentazione delle dichiarazioni di emersione del lavoro irregolare (automatica e progressiva) da parte degli interessati.	NO	4	125.048	SI	imprese	dichiarazio ni di emersione del lavoro regolare	2002 2003	 222	 222	- -
11 Tassazione degli atti giudiziari	Servizio per la comunicazione agli interessati della tassazione dei provvedimenti giudiziari	NO	1		NO	avvocati delle parti	numero tassazioni visualizzate	2002 2003	 734.250	 734.250	- -
12 Fisconline - Comunicazioni Anagrafe Tributaria	URL = http://fisconline.agenziaentrate.it/ Trasmissione comunicazioni all'Anagrafe Tributaria (provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 9 luglio 2001, G. U. n. 165 del 18/07/2001)	NO	4	125.048	NO	imprese	numero comunicazi oni	2002 2003	 9.640	 120	- 9.520
24 Entratel - Contratti di locazione	URL = https://entratel.agenziaentrate.it/ Registrazione telematica dei contratti di locazione con contestuale pagamento delle imposte	SI	2	143.250	SI	cittadini e imprese parti attive dei contratti	contratti registrati versamenti relativi a i contratti registrati	2002 2003 2002 2003	39.000 332.489 98.794	39.000 332.489 98.794	- - - -
25 Fisconline - Contratti di locazione	URL = http://fisconline.agenziaentrate.it/ Servizio on line per la registrazione degli affitti ed il pagamento contestuale dell'imposta	NO	4	592.843	SI	cittadini e imprese parti attive nei contratti di locazione	contratti registrati versamenti relativi a i contratti registrati	2002 2003 2002 2003	 2.416 2.416 5.419	 2.416 2.416 5.419	- - - -

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
Agenzia delle Entrate											
26 Fisconline - Studi di settore	URL = http://fisconline.agenziaentrate.it/ Trasmissione telematica dei questionari relativi agli studi di settore	NO	4	592.843	NO	imprese	numero questionari trasmessi	2002 2003	 11.675	 11.675	- -
27 Entratel - Studi di settore	URL = https://entratel.agenziaentrate.it/ (internet) http://www.telematico.entrates.finanze.it (su VPN) Trasmissione telematica dei questionari relativi agli studi di settore	SI	2	143.250	SI	imprese	numero questionari trasmessi	2002 2003	 800.137	 800.137	- -
28 Entratel - Comunicazioni Anagrafe Tributaria	URL = https://entratel.agenziaentrate.it/ Trasmissione comunicazioni all'Anagrafe Tributaria (provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 9 luglio 2001, G. U. n. 165 del 18/07/2001)	NO	2	143.250	NO	cittadini e imprese	numero comunicazioni	2002 2003	 2.264	 1.120	- 8.520
30 Fisconline - Istanze credito di imposta	URL = http://fisconline.agenziaentrate.it/ Invio telematico delle comunicazioni e delle istanze per i crediti di imposta	NO	4	592.843	NO	imprese	istanze pervenute	2002 2003	 3.372	 3.372	- -
31 Entratel - Istanze credito di imposta	URL = https://entratel.agenziaentrate.it/ (su Internet) http://www.telematico.entrates.finanze.it (su VPN) Presentazione telematica delle comunicazioni e delle istanze per credito di imposta	SI	8	143.250	SI	imprese	istanze pervenute	2002 2003	 257.646	 257.646	- -
32 Entratel - Pagamenti on-line contratti di locazione	URL = https://entratel.agenziaentrate.it/ Pagamento on-line di imposte di registro per adempimenti successivi alla registrazione dei contratti di locazione	SI	2	143.250	SI	cittadini e imprese parti attive nei contratti di locazione	numero versamenti	2002 2003	 207.235	 207.235	- -
33 Fisconline - Pagamenti on-line contratti di locazione	URL = http://fisconline.agenziaentrate.it/ Pagamenti on-line imposte di registro per adempimenti successivi alla registrazione dei contratti di locazione	NO	4	592.843	SI	imprese parti attive nei contratti di locazione	numero versamenti	2002 2003	 2.610	 2.610	- -
34 Verifica della correttezza formale del codice fiscale	Verifica della correttezza formale del codice fiscale e fornitura del codice sorgente del servizio	NO	1		NO	Cittadini	numero accessi	2002 2003	 30.000	 30.000	- -
36 Entratel - Emersione del lavoro irregolare	URL = http://entratel.agenziaentrate.it/ Presentazione delle dichiarazioni di emersione del lavoro irregolare (automatica e progressiva) da parte degli interessati	SI	2	143.250	SI	Imprese	dichiarazioni di emersione del lavoro irregolare	2002 2003	 497	 497	- -

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
Agenzia delle Territorio											
Variazione degli atti immobiliari	URL = sister.agenzia.territorio.it Compravendite registrate on line, registrazione di atti immobiliari on line, trasmissione di copia dell'atto, atti di aggiornamento catastale trasmessi on -line, dichiarazioni ICI trasmesse ai comuni.	SI	4	4.740	SI	comuni e cittadini	altri atti immobiliari registrati on line	2002	10.000	10.000	-
							compravendite registrate on line	2003	2.430.000	300.000	-
							Comuni ai quali vengono forniti i dati delle dichiarazioni ICI	2002	70.000	70.000	-
								2003	1.200.000	600.000	-
								2003	8.000	10	-
Dipartimento delle politiche fiscali											
Area riservata	URL = www.aams.it Statistiche relative al lotto, superenalotto e concorsi pronostici			23		Concessionari provider	specifiche	2002	6	6	-
Cerca	URL = www.aams.it Motore di ricerca	NO		50.000.000		tutti i cittadini	numero pagine visitate	2002	107	107	-
Seminari	URL = www.secit.finanze.it Pubblicazioni relazioni, delibere, seminari	NO		10.000.000	NO	Fiscale	specifiche	2002	11.700	11.700	-
Servizio di documentazione economico e tributario	URL = dt.finanze.it L servizio D.T. consente di accedere alla banca dati contenente: normativa tributaria emanata dopo il 1972, quella progressa se è vigente, normativa comunitaria; prassi amministrativa (circolari, risoluzioni, comunicati stampa) prodotta dall'amministrazione	NO		59.000.000	NO	tutti i cittadini	numero pagine visitate	2003	73.335.843	73.335.843	-
Accesso telematico alla banca dati delle commissioni tributarie	Banca dati dei ricorsi e degli appelli	NO		200.000		Commercialisti , difensori, enti locali (comuni, regioni e province) avvocatura, uffici dell'agenzia delle entrate	numero pagine visitate	2002	16.000.000	16.000.000	-
Tesoro											
Acquisti in rete per la P.A. (eE) (non era previsto)	Piattaforma di e-procurement (negozi elettronici, gare telematiche, mercato elettronico)	NO						2002			-
								2003			-

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
Istituto superiore di sanità											
Comitato etico	URL = www.comitatoetico.iss.it Il Comitato ha il compito di fornire consulenze e pareri sugli aspetti etici delle attività dell'ISS	NO	1					2002 2003			
Dati di mortalità	URL = www.mortalita.iss.it La banca dati fornisce una descrizione della mortalità osservata in Italia nel periodo 1980-1998. Vengono presentati, in totale e separatamente per uomini e donne, sia il numero assoluto di decessi che la popolazione cui essi si riferiscono ed i corrispondenti tassi di mortalità. Tali dati possono essere analizzati per anno di morte, regione di residenza, causa di morte e classe di età	NO	1		NO	tutti		2002 2003			
Epicentro	URL = www.epicentro.iss.it Strumento di lavoro per gli operatori di sanità pubblica, prodotto per migliorare l'accesso all'informazione epidemiologica, nell'ambito del servizio sanitario, tramite l'uso della rete Internet.	NO	1			tutti		2002 2003			
Sostanze e preparati pericolosi	URL = www.spp.iss.it L'Archivio Preparati Pericolosi riporta le composizioni chimiche complete dei preparati pericolosi presenti sul mercato nazionale; poiché contiene informazioni confidenziali è accessibile solo ai Centri Antiveleni accreditati dal Ministero della Salute	NO	2		NO			2002 2003			
Osservatorio Fumo, Alcol e Droga (OssFAD)	URL = www.ossfad.iss.it Organo ufficiale informativo e formativo in materia di tabagismo, alcolismo e tossicodipendenze.	NO	1					2002 2003			
Registro Nazionale Malattie Rare	URL = www.cnmr.iss.it/www.malattierare.iss.it L'obiettivo principale del sito è di fornire elementi informativi di interesse sanitario sulle malattie rare, realizzando un canale interattivo tra operatori sanitari, pazienti e istituzioni	NO	1					2002 2003			
Sistema di Sorveglianza Epidemiologica e Virologica dell'Influenza (FLU-ISS)	URL = www.flu.iss.it Sorveglianza sentinella dell'influenza basata su medici di medicina generale e pediatri di libera scelta		1					2002 2003			
SPES	URL = www.spes.iss.it SPES è la rete di sorveglianza sentinella delle malattie prevenibili da vaccino (morbillo, rosolia, parotite epidemica, pertosse, varicella)	NO	2		NO			2002 2003			

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
CNR											
Agenzia	URL = www.agenzia2001.cnr.it Gestione richieste di finanziamento per progettidi ricerca	NO			NO			2002 2003			- -
ICE											
Agenda	Informazioni su iniziative di promozione del Made in Italy	NO	1			aziende italiane	n. abbonati rimbalzo e-mail accessi alla rubrica numero info. pubblicat e	2002 2003 2002 2003 2002 2003	1.010 1.594 27.050 30.696 600 587	1.010 1.594 27.050 30.696 600 587	- - - - - -
Carte servizi	Vendita carte servizi per acquisto servizi online e sconti servizi assistenza	NO	1			aziende italiane	numero carte vendute	2002 2003	3.119 1.154	143 1.154	2.976 -
Catalogo on line dei servizi ICE	Catalogo dei servizi dell'Istituto	NO				aziende italiane	numero accessi n°	2002 2003 2002 2003	49.062 32.167 4.100 4.100	49.062 32.167 4.100 4.100	- - - -
Commercio Estero News	Notiziario quotidiano di commercio estero in collaborazione con ANSA	NO	1			aziende italiane	accessi rimbalzo e-mail notizie pubblicat e notizie visualizz ate	2002 2003 2002 2003 2002 2003	5.232 7.500 5.417 69.838 79.409 32.270	5.232 7.500 5.417 69.838 79.409 32.270	- - - - - -
Fiere e manifestazioni	Informazioni sul programma promozionale dell'Istituto	NO				aziende italiane	accessi alla rubrica guide pubblicat e	2002 2003 2002 2003	32.270 32.270 67 67	32.270 32.270 67 67	- - - -
Guide agli investimenti on line	Informazioni sulle opportunità di investimento	NO				aziende italiane	guide vendute o scaricate guide pubblicat e	2002 2003 2002 2003	544 365 69 70	544 365 69 70	- - - -
Guide Paese on line	Informazioni economiche e commerciali sui singoli paesi	NO	1			aziende italiane	guide vendute o scaricate	2002 2003 2002 2003	1.647 786 1.647 786	1.647 786 1.647 786	- - - -

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
Motore di ricerca	Motore di ricerca sui siti ICE, MAP, Mediocredito, SACE e SIMEST	NO				aziende italiane	accessi al servizio	2002	67.935	67.935	-
							Accessi alla rubrica acquisti e abbonamenti	2003	49.454	49.454	-
								2003	32.000	32.000	-
Opportunità d'affari	Informazioni su gare, offerte commerciali, finanziari, ecc.	NO	1			aziende italiane	abbonamenti	2002	8.680	8.680	-
							informazioni pubbliche	2003	10.010	10.010	-
							pubblicazioni nuove pubblicazioni	2002	16.300	16.300	-
							pubbliche disponibili	2003	14.630	14.630	-
Pubblicazioni	URL = http://www.ice.it/editoria/default_catalogo.html Studi di mercato settoriali, Guide Paese e Investimenti, Schede prodotto, ecc.	NO			NO	aziende italiane	pubbliche disponibili	2002	700	700	-
							pubbliche vendite	2003	857	857	-
Siti utili	Rubrica di link a siti italiani ed esteri utili	NO				aziende italiane	pubbliche vendite accessi al servizio	2002	104	104	-
							numero accessi	2003	1.500	1.500	-
Statistiche di commercio estero	Statistiche di commercio estero	NO				aziende italiane	visualizzazioni azioni	2002			-
							accessi al servizio	2003	30.511	30.511	-
Uffici nel mondo e in Italia	Collegamento ai siti ICE locali (Italia e rete estera)	NO				aziende italiane	visualizzazioni azioni	2002	28.559	28.559	-
							accessi al servizio	2003	24.368	24.368	-
Osservatorio sul commercio	Fornitura dati statistici nel settore commerciale	NO				aziende italiane	visualizzazioni azioni	2002	22.477	22.477	-
PREMA	Permette alle imprese promotrici delle manifestazioni a premio (soggetto delegato) di redigere le comunicazioni avvalendosi di modistica elettronica e di trasmettere le stesse attraverso mezzi telematici.	NO				aziende italiane	visualizzazioni azioni	2003	38.773	38.773	-
UIBM	ufficio italiano brevetti e marchi- esame e rilascio domande in tema di proprietà industriale	SI			NO	aziende italiane	accessi al servizio	2002			-
							visure statistiche	2003	106.968	106.968	-
							Modulistica	2002	10.000	10.000	-
							numero domandanti	2003	12.000	12.000	-
							imprese, ricercatori ed inventori	2002	5.000	5.000	5.000
							imprese, ricercatori ed inventori	2003	6.000	3.200	
							imprese, ricercatori ed inventori	2002	50.000	50.000	50.000
							imprese, ricercatori ed inventori	2003	50.000	50.000	-

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione	URL e Descrizione	INT (a)	procedura identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Destinatari finali	Unità di misura	Anno	Totale erogazione servizio (*)	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)
Attività produttive											
Acquisto on line prodotti Fototeca Nazionale	a Fototeca Nazionale mette a disposizione un servizio di acquisto on line di immagini ottenute mediante acquisizione ad alta risoluzione da originale e stampa con stampante laser a 600 dpi e cd rom. Il sistema richiede automaticamente le informazioni su dove spedire le riproduzioni e su come sarà effettuato il pagamento. 1) Modalità tradizionale: pagamento tramite versamento su conto corrente bancario o postale. 2) Modalità online: pagamento via carta di credito.	NO				cittadini		2002 2003			
ENPALS											
Rilascio Estratto contributivo	URL = www.enpals.it ... Visualizzazione e/o stampa dell'Estratto contributivo individuale	NO	4	1.900		assicurati Enpals		2002 2003			
Domanda di pensione	Compilazione on line del modulo e verifica stato della pratica on line tramite inserimento del numero di protocollo elettronico rilasciato dal sistema all'invio del modulo.	NO				Cittadini		2002 2003			
Ambiente e territorio											
Portale Cartografico Nazionale	URL = www.atlantitaliano.it Rende disponibile il patrimonio informativo cartografico nazionale di interesse ambientale e territoriale ai cittadini, alle imprese e alle PA	NO	1		NO	cittadini, imprese e P.A.	numero visure	2002 2003	 20.000	 20.000	 -
Infrastrutture e trasporti											
Sportello telematico dell'automobilista (eE)	La registrazione delle automobili è fornita da una rete di intermediari (venditori di automobili e agenzie private) e di uffici pubblici locali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. La rete comprende circa 6.000 punti di accesso in tutto il territorio nazionale. Tutti i punti di accesso sono connessi alle procedure per la registrazione degli autoveicoli tramite lo Sportello Telematico dell'Automobilista.	SI				Cittadini		2002 2003			
Interno											
Denuncia di furto (eE)	Sul sito della Polizia di Stato sono disponibili solo servizi informativi	NO				Cittadini		2002 2003			
Rilascio passaporto (eE)	Dal sito è possibile avere informazioni sulla procedura di rilascio del passaporto e prelevare la relativa modulistica.	NO				Cittadini		2002 2003			

8 Nota metodologica e glossario

8.1 Nota metodologica

8.1.1 Dominio osservato

L'insieme osservato comprende le amministrazioni destinatarie del D.L.vo 39/1993: vi rientrano le Amministrazioni centrali e gli Enti pubblici non economici. Sono invece escluse: l'area operativa della Difesa e dei Carabinieri; l'area relativa alla ricerca degli Enti pubblici del settore (Anpa, Cnr, Enea, Iims, Ispesl, Iss); la parte didattica delle scuole; le Università.

Il documento è redatto sulla base dei dati e delle relazioni di 53 amministrazioni (28 Amministrazioni centrali e 25 Enti pubblici non economici). Rispetto allo scorso anno:

- l'Inpdai è confluito nell'INPS e pertanto i dati quantitativi del 2002 delle due amministrazioni sono stati sommati;
- il Coni non è stato esaminato in quanto con il passaggio di tutti i dipendenti alla Coni SPA la parte ente pubblico non economico è formata solo dal Comitato;
- la componente finanze è stata articolata in Dipartimento politiche fiscali, Agenzia delle entrate, Agenzia delle dogane, Agenzia demanio e Agenzia del territorio. L'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato è confluita all'interno del Dipartimento delle politiche fiscali.

L'analisi delle Amministrazioni centrali non tiene conto dell'accorpamento del Ministero dell'economia e delle finanze per il quale si è preferito tenere separate le diverse componenti. La componente Finanze, denominata nel testo anche Amministrazione finanziaria e il comparto Tesoro comprende i primi quattro dipartimenti del Ministero. A questi si aggiungono la Guardia di finanza che ha parte della spesa informatica compresa in quella dell'amministrazione finanziaria, poiché legata ai servizi erogati dalla Sogei. In particolare, nelle tavole statistiche l'amministrazione finanziaria è stata riportata in **grassetto** preceduta dall'elenco dettagliato delle sue componenti (ognuna preceduta da una linea) in corsivo. Inoltre sulla riga amministrazione finanziaria è stata riportata per ogni variabile la somma delle sue componenti.

I dati di base per l'elaborazione della relazione sono stati raccolti secondo un modello aggiornato di rilevazione, approvato dal CNIPA nel dicembre 2003.

8.1.2 Rilevazione dei dati e delle informazioni

La redazione della relazione sullo stato dell'informatizzazione rappresenta uno degli adempimenti previsti dal D.L.vo 39/1993. Ogni amministrazione deve produrre, entro il mese di febbraio di ogni anno, una *"...relazione sullo stato dell'automazione a consuntivo dell'anno precedente, con l'identificazione delle tecnologie impiegate, delle spese sostenute, delle risorse umane utilizzate e dei benefici conseguiti"*. I documenti sono quindi trasmessi al CNIPA che provvede a redigere la relazione.

La notevole differenza per strutture organizzative, caratteristiche dimensionali, volumi di spesa e funzioni istituzionali delle singole amministrazioni ha reso necessaria la predisposizione di un'apposita applicazione finalizzata a rilevare i dati elementari e di un glossario dei termini utilizzati.

Nel corso del tempo le amministrazioni hanno modificato notevolmente il quadro informativo, a causa dell'avanzamento tecnologico e delle competenze. Ciò rende in qualche caso problematico il confronto intertemporale.

8.1.3 Modalità di redazione della relazione

Una prima fase è finalizzata a verificare, per ogni amministrazione, il livello di completezza e la coerenza dei dati e delle informazioni fornite. Il processo di analisi e di assestamento viene condotto in collaborazione con le amministrazioni e determina in qualche caso una revisione delle informazioni fornite originariamente. Soltanto quando è stata raggiunta una ragionevole affidabilità dei dati, essi vengono elaborati. Le informazioni

contenute nelle relazioni delle amministrazioni vengono integrate con altre presenti presso il CNIPA, nei siti web delle amministrazioni e con informazioni provenienti dalla Centrale acquisti del Tesoro.

La seconda fase è finalizzata all'elaborazione e all'interpretazione dei dati e dei fenomeni emergenti, relativamente l'anno di riferimento della relazione e con confronti rispetto l'anno precedente.

8.1.4 Presentazione dei dati e dei risultati delle analisi

Confrontabilità dei dati nel tempo

L'insieme delle amministrazioni considerate è lievemente diverso di anno in anno sia per effetto di accorpamenti o separazioni, sia per l'inclusione di amministrazioni non presenti in anni precedenti, sia per esclusioni a seguito di modifiche nella natura giuridica che portano fuori dell'ambito del D.L.vo 39/1993, sia, ancora, a causa dei ritardi da parte delle amministrazioni nella presentazione delle informazioni. Inoltre, le informazioni non sono sempre riconducibili all'amministrazione nel suo complesso, specialmente in quei casi in cui convivano al suo interno strutture dotate di autonomia e il coordinamento sia carente.

Nella presente relazione sono stati inseriti i dati relativi l'anno 2002 dell'ISFOL non pervenuti il precedente anno in tempo utile per l'elaborazione.

Dati di spesa

I valori della spesa delle amministrazioni per acquisto di beni e servizi informatici si riferiscono agli impegni nell'esercizio finanziario. I valori di spesa, anche quelli relativi agli anni precedenti, sono espressi in migliaia di euro, ove non diversamente specificato.

Dati di spesa per il personale

Costituiscono una stima del costo medio per addetto al settore informatico basato sulla retribuzione annua dei dipendenti dei Ministeri e degli Enti, integrata da una stima degli oneri previdenziali e di trattamento fine rapporto. La stima è stata effettuata incrementando i valori dell'anno 2002 del 2,5% per le amministrazioni centrali e del 2% per gli enti.

Il costo medio annuo degli addetti del settore informatico è risultato:

- per il 2003 pari a 28,11 mila euro per i dipendenti delle Amministrazioni centrali e pari a 35,01 mila euro per i dipendenti degli Enti pubblici non economici;
- per il 2003 pari a 28,81 mila euro per i dipendenti delle Amministrazioni centrali e pari a 35,71 mila euro per i dipendenti degli Enti pubblici non economici.

Procedure di acquisizione di beni e servizi

Secondo la normativa in vigore, le procedure per l'acquisizione di beni e servizi nella pubblica amministrazione sono le seguenti:

- procedura aperta (pubblico incanto) in cui ogni impresa interessata può presentare un'offerta;
- procedura ristretta (licitazione privata e appalto concorso);
- licitazione privata: quando partecipano soltanto le imprese invitate dall'amministrazione;
- appalto concorso: quando l'amministrazione predispone soltanto un progetto di massima, sulla base del quale invita i concorrenti che partecipano alla gara a presentare il progetto particolareggiato dell'opera, nonché le condizioni alle quali sono disposte ad eseguire il contratto;
- procedura negoziata (trattativa privata): quando l'amministrazione consulta le imprese di propria scelta e negozia con una o più di loro i termini del contratto. Nella sintesi tabellare sono comprese in questa categoria anche le concessioni;

- acquisti tramite convenzione con la Centrale acquisti del Ministero dell'economia e delle finanze;
- acquisti in economia.

In tutte le elaborazioni sono state sommate, sotto la voce gara, le prime quattro modalità di acquisizione sopra riportate.

Modalità di determinazione degli indicatori

Gli indicatori di seguito descritti sono stati elaborati sulla base del nuovo modello di consuntivo elaborato per la rilevazione dei dati presso le amministrazioni.

Indicatori di spesa

- spesa per postazione di lavoro: spesa per l'informatica (interna ed esterna) / numero di postazioni di lavoro (comprensivo di postazioni esterne presso altre amministrazioni);
- spesa per dipendente: spesa per l'informatica (interna ed esterna) / numero di dipendenti.

Per la corretta interpretazione degli indicatori si precisa che la spesa per l'informatica conteggia l'ammontare della spesa per forniture e servizi e per il personale interno.

Inoltre è necessario ricordare che le spese di investimento vengono considerate per l'intero ammontare e non per la quota consumata nell'anno in base all'eventuale piano di ammortamento.

Indicatori tecnologici

Il gruppo degli indicatori tecnologici permette (unitamente agli indicatori di connettività) di valutare il bilanciamento (memoria / Pdl) e il grado di obsolescenza del patrimonio tecnologico posseduto dalle amministrazioni. Essi sono:

- capacità di memorizzazione dei mainframe e dei dipartimentali per postazione di lavoro (Gigabyte totali / numero di postazioni di lavoro);
- dimensione delle Basi di dati per postazione di lavoro (Gigabyte BD / numero di postazioni di lavoro);
- rapporto tra terminali e postazioni di lavoro (numero terminali / numero di postazioni di lavoro);
- rapporto tra Pc portatili e Pc totali in uso ai dipendenti (numero portatili / numero di personal computer totali).

Le postazioni di lavoro, cui tali indicatori si riferiscono, sono comprensive delle postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Il totale dei personal computer conteggia sia i desktop sia i portatili.

Indicatori di copertura

L'insieme degli indicatori di copertura fornisce informazioni sul grado di diffusione di un sistema/servizio informatico all'interno dell'amministrazione. Tali indicatori sono dati dai seguenti rapporti:

- postazioni di lavoro (Pc-desktop e terminali) in uso ai dipendenti / dipendenti informatizzabili;
- personal computer portatili in uso ai dipendenti / dipendenti informatizzabili;
- dimensione in gigabyte delle basi di dati / dipendenti informatizzabili;
- numero delle caselle di posta elettronica / dipendenti informatizzabili;
- numero dei messaggi scambiati all'interno dell'amministrazione / totale caselle di posta elettronica;

- numero dei messaggi scambiati con l'esterno / totale caselle di posta elettronica.

Si precisa che, le postazioni di lavoro considerate nel primo indicatore non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Per personale informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che, nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate. Si tratta di una stima delle amministrazioni circa l'obiettivo di copertura con postazioni di lavoro informatizzate (PdL) rispetto al totale dei propri dipendenti.

Indicatori organizzativi

Gli indicatori sono:

- rapporto tra numero postazioni di lavoro centrali, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili centrali (PdL centrali / dipendenti informatizzabili centrali);
- rapporto tra numero postazioni di lavoro periferiche, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili periferici (PdL periferici / dipendenti informatizzabili periferici);
- addetti ICT su dipendenti informatizzabili;
- addetti ICT centrali su dipendenti informatizzabili centrali;
- addetti ICT periferici su dipendenti informatizzabili periferici;
- giornate di formazione per allievo (gg. formazione per allievi addetti ICT ed allievi utenti / totale allievi addetti ICT ed utenti);
- percentuale media di dipendenti informatizzabili coinvolti nella formazione (allievi utenti/allievi informatizzabili).

Si precisa che, le postazioni di lavoro considerate nel primo e nel secondo indicatore non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Anche in questo caso, per dipendente informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che, nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate.

Indicatori di connettività

Gli indicatori di connettività descrivono il livello di interconnessione in rete dei sistemi informatici; essi sono:

- rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete locale e la loro totalità (PdL in rete locale / PdL totali);
- rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete geografica e la loro totalità (PdL in rete geografica / PdL totali);
- rapporto tra le sedi in rete locale e la loro totalità (sedi connesse in rete locale / totale sedi);
- rapporto tra le sedi in rete geografica e la loro totalità (sedi connesse in rete geografica / totale sedi);
- rapporto tra numero personal computer con accesso ad internet e il totale dei personal computer (Pc con accesso ad internet / totale Pc desktop e portatili);
- rapporto tra caselle di posta elettronica e totale dei personal computer (caselle di posta elettronica / totale Pc desktop e portatili).

Indicatori di attività di governo dell'ICT

Tale indicatore descrive il grado di coinvolgimento del personale ICT in attività di governo:

- percentuale di impegno per funzioni di indirizzo e governo (anni persona dedicati alle attività di coordinamento, pianificazione e controllo / anni persona dedicati al totale attività).

8.1.5 Fonti informative

Le fonti informative principali su cui si basa la relazione sono:

- relazioni sullo stato dei sistemi informativi per l'anno 2003 dei responsabili dei sistemi informativi delle amministrazioni;
- documenti ufficiali del CNIPA (pareri di congruità tecnico-economica, piani triennale);
- altri documenti forniti dalle amministrazioni;
- siti web delle amministrazioni italiane.

8.2 Abbreviazioni identificative delle amministrazioni

AMMINISTRAZIONI CENTRALI	
Nome esteso	Abbreviazione
Avvocatura generale dello Stato	Avvocatura
Consiglio di Stato	Consiglio di Stato
Corte dei conti	Corte dei conti
Presidenza del Consiglio dei ministri	Presidenza del Consiglio
Scuola superiore della pubblica amministrazione	SSPA
Ministero degli affari esteri	Affari esteri
Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio	Ambiente
Ministero delle attività produttive	Attività produttive
Ministero per i beni e le attività culturali	Beni culturali
Ministero delle comunicazioni	Comunicazioni
Ministero della difesa	Difesa
Arma dei Carabinieri	Arma dei Carabinieri
Ministero dell'economia e delle finanze	Economia e Finanze
Ministero dell'economia e delle finanze (Ex Finanze)	Amministrazione Finanziaria
Economia e finanze -Dipartimento Politiche Fiscali	Politiche fiscali
- Agenzia del Demanio	Demanio
- Agenzia del Dogane	Dogane
- Agenzia del Entrate	Entrate
- Agenzia del Territorio	Territorio
- Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato	Monopoli di Stato
Guardia di finanza	Guardia di finanza
Ministero dell'economia e delle finanze – ex Tesoro	Tesoro
Ministero della giustizia	Giustizia
Ministero dell'interno	Interno
Ministero delle infrastrutture e dei trasporti	Infrastrutture
Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca	Istruzione
Ministero del lavoro e delle politiche sociali	Lavoro
Ministero delle politiche agricole e forestali	Politiche agricole e forestali
Corpo forestale dello Stato	Corpo forestale dello Stato
Ministero della salute	Salute
Enti pubblici non economici	
Nome esteso	Abbreviazione
Automobile club d'Italia	ACI
Agenzia per le erogazioni in agricoltura	AGEA
Consiglio nazionale delle ricerche	CNR
Comitato olimpico nazionale italiano	CONI
Croce rossa italiana	CRI
Ente nazionale aviazione civile	ENAC
Ente nazionale assistenza magistrato	ENAM
Ente per le nuove tecnologie, l'energia e l'ambiente	ENEA
Ente nazionale italiano turismo	ENIT
Ente nazionale previdenza assistenza lavoratori dello spettacolo	ENPALS
Federazione ordini dei farmacisti italiani	FOFI
Istituto nazionale per il commercio estero	ICE
Istituto italiano di medicina sociale	IIMS
Istituto nazionale per assicurazioni degli infortuni sul lavoro	INAIL
Istituto nazionale conserve alimentari	INCA
Istituto nazionale di economia agraria	INEA
Istituto nazionale di previdenza dei dipendenti dell'amministrazione pubblica	INPDAP
Istituto nazionale della previdenza sociale	INPS
Istituto nazionale di previdenza per i dirigenti di aziende industriali	INPDAI
Istituto postelegrafonici	IPOST
Istituto di previdenza del settore marittimo	IPSEMA
Istituto di studi e analisi economica	ISAE
Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro	ISPESL
Istituto superiore per la formazione professionale dei lavoratori	ISFOL
Istituto superiore di sanità	ISS
Istituto nazionale di statistica	ISTAT
Unione nazionale incremento razze equine	UNIRE

8.2.1 Espressioni utilizzate nelle tabelle

Acquisti in economia, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata con la procedura di "Acquisto in economia".
Accessi anno	numero totale di accessi annuo, con esito positivo, ad una pagina del sito web, indipendentemente dal numero di file che compongono la pagina (testi, grafici, ecc.).
Addetti ICT	Addetti inquadrati in un profilo tecnico informatico che, in maniera prevalente o esclusiva, svolgono attività proprie dell'ICT, nonché addetti in possesso di qualifica tecnica informatica che esercitano attività diverse. Comprende anche il numero di addetti non inquadrati in un profilo tecnico che svolgono, di fatto, attività informatica a livello professionale, indipendentemente dal possesso di una qualifica tecnica informatica.
Allievi non informatici	Partecipanti a corsi di formazione che rivestono il ruolo di utenti del sistema informativo automatizzato (Deliberazione 42/2001 dell'A./pubblicata nella G.U. 21/12/2001).
Allievi informatici	Partecipanti a corsi di formazione che svolgono presso l'amministrazione attività tecniche specificamente connesse alla gestione e sviluppo del sistema informativo automatizzato.
Ambiente elaborativo	Categoria di risorse informatiche integrate (elaboratori, software di base, software middleware) utilizzabile con regole e comandi specifici e noti.
Applicazione	Complesso di programmi software in grado di realizzare, in un determinato ambiente elaborativo, funzioni informatiche che soddisfano un insieme completo e coerente di esigenze di automazione.
Area organizzativa omogenea	Insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del D.P.R. n. 428/98. In particolare, ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative clienti il servizio di protocollazione dei documenti in entrata ed in uscita, utilizzando una unica sequenza numerica, rinnovata ad ogni anno solare, propria alla AOO stessa.
Architettura applicativa	Schema che descrive le applicazioni ed i legami tra esse in un determinato contesto (ad esempio nell'ambito di un sistema informatico).
Autenticazione	Operazione mediante cui è possibile verificare l'attendibilità di un identificativo, riferito ad una persona o ad un sistema elaborativo, associato ad una transazione o ad un messaggio. L'autenticazione è il mezzo attraverso cui il destinatario di una transazione o di un messaggio può decidere se accettare o meno tale transazione.
Autorizzazione	Operazione con cui un dominio di sicurezza decide se accettare o meno la richiesta di attivazione di una determinata operazione informatica proveniente da un messaggio o una transazione.
Base dati	Insieme di dati omogenei di interesse rilevante di una o più unità organizzative, memorizzati in uno o più archivi informatici, organizzati ed accessibili mediante uno strumento software (ad es. sistemi di gestione di basi di dati, sistemi di information retrieval), la cui dimensione è espressa in Gigabyte.
Call Center	Strumento di gestione del contatto con l'utente che utilizza il canale telefonico. Gestisce nuove modalità di erogazione dei servizi, in parallelo o in alternativa ai servizi erogati presso lo sportello fisico; supporta il coordinamento dei processi di servizio tra front office e back office.
Caselle di posta elettronica attive	numero delle caselle di posta elettronica attive (individuali e di struttura) all'interno dell'Amministrazione.
Chioschi telematici	Elaboratore che fornisce informazioni e servizi al pubblico, generalmente tramite un display multimediale, distribuito sul territorio anche presso altre amministrazioni.
Convenzione, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite il servizio Acquisiti in rete del Ministero dell'economia e delle finanze.
Costi interni	Stima del costo del lavoro del personale interno addetto ICT.
CRM	Acronimo di Customer Relationship Management. Approccio per la gestione complessiva e integrata della relazione con il cliente (utente del servizio). Insieme di metodologie di gestione dei processi e delle attività inerenti il governo della relazione con il cliente: dalla fase di individuazione e segmentazione, all'acquisizione, alla fidelizzazione, fino allo sviluppo di soluzioni durature di lungo periodo. Nel settore pubblico si parla di Citizen Relationship Management.
Dipartimentali	Elaboratori di fascia media, generalmente utilizzati come nodo elaborativo autonomo o nell'ambito di un'architettura client/server.
Dipartimentali, capacità dischi	Dimensione complessiva delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate ai dipartimentali espressa in Gigabyte (GB).
Dipendenti	Personale in servizio, comprese le qualifiche dirigenziali e il personale in comando proveniente da altre amministrazioni. E' escluso il personale comandato presso altre

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

	amministrazioni. Il numero totale (dato di stock) del personale effettivo in servizio al 31 dicembre, dell'anno in esame, presso le unità organizzatrici centrali (Uoc).
Dipendenti informatizzabili	Numero dei dipendenti che nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzabili.
Datawarehouse e DSS	Numerosità di sistemi di datawarehouse e Decision Support System disponibili.
Dominio e sottodominio	Si definisce il dominio come "l'insieme delle risorse (in particolare le procedure, i dati e i servizi) e delle politiche di una determinata organizzazione ". Il dominio è anche il confine di responsabilità di un'organizzazione, in particolare per quanto riguarda le politiche che definiscono il suo sistema informativo. Il Dominio di una Amministrazione può eventualmente essere scomposto in più "Sottodomini". Detti Sottodomini presentano tipicamente due valenze: una funzionale e una territoriale..
e-mail scambiate all'interno	Numero di messaggi di posta elettronica inviate e ricevute all'interno della stessa Amministrazione.
e-mail scambiate con l'esterno	Numero dei messaggi di posta elettronica ricevuti e inviati da e verso l'esterno dell'Amministrazione.
e-procurement, k-euro	Impegni di spesa per acquisti di beni e servizi ICT tramite il servizio Acquisti in rete del Ministero dell'economia e delle finanze.
Firme digitali distribuite ai dipendenti	Numero di certificati digitali distribuiti ai dipendenti.
Gara, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite gara (asta pubblica, appalto concorso, licitazione privata).
Giornate di formazione	Giornate di formazione informatica erogate da docenti interni ed esterni all'amministrazione.
Impegno in sviluppo	Impegno degli addetti interni nelle attività di sviluppo, collaudo e messa in produzione di nuovi sistemi informatizzati.
Impegno in manutenzione	Impegno degli addetti interni nella manutenzione hardware e software del sistema informatico.
Impegno in gestione	Impegno degli addetti interni ed esterni nella gestione del sistema informatico..
Indice delle P.A.	Indice delle Pubbliche Amministrazioni istituito dal DPCM 31/10/2000 presso il Centro Tecnico (ora CNIPA), accessibile per via telematica (http://indicepa.gov.it). Consente alle singole amministrazioni il reperimento delle informazioni associate ad un documento informatico protocollato e trasmesso per via telematica.
Interoperabilità (tra applicazioni)	Capacità di un'applicazione di sfruttare le funzioni di un'altra applicazione; si dice che A e B interoperano se A è in grado di utilizzare le funzioni di B e viceversa.
Intervista	intervista, diretta o telefonica, per la compilazione di un questionario.
Intranet	Rete aziendale interna che usa il protocollo internet per consentire le comunicazioni all'interno dell'organizzazione.
Kloc cobol	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggio Cobol (linguaggio di seconda generazione), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Kloc linguaggio alto livello	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di alto livello (linguaggi imperativi di terza generazione), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Kloc linguaggio evoluto	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi evoluti (linguaggi non imperativi, di quarta generazione, generatori di codice), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Kloc linguaggio basso livello	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di basso livello (linguaggi di tipo assemblativi o di prima generazione) espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Mainframe	Elaboratore centrale caratterizzato da molteplicità di utenza, elevata capacità elaborativa e possibilità di trattare ingenti quantità di dati.
Mainframe, potenza di calcolo	Capacità complessiva dei mainframe espressa in milioni di istruzioni per secondo (Mips).
Mainframe, capacità dischi	Dimensione complessiva delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate ai mainframe espressa in Gigabyte (GB).
Manuale di gestione	Documento che descrive il sistema di gestione e conservazione di documenti di una AOO (D.P.C.M. 31 ottobre 2000, articolo 5).
Memoria di massa	Numero totale dei Gigabyte (GB) delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate a mainframe e ai dipartimentali in esercizio.
Messaggi di posta elettronica annui	Numero dei messaggi di posta elettronica scambiati all'interno della singola amministrazione nell'anno in esame.
Metodologia standard di rilevazione	La rilevazione della customer satisfaction è stata preceduta da una analisi dei processi di servizio e dalla definizione del processo stesso di rilevazione (chi fa che cosa, come e con quali strumenti, su quali servizi o uffici).
Piattaforma tecnologica	Applicazioni in grado di realizzare una completa gestione della relazione con il cliente. Integrano i sistemi di

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

di CRM	front-office (call/contact center, sistemi internet based, ecc.) con i sistemi di back-office (datawarehouse, data mining, clickstreaming analysis,...).
Portabilità	Capacità di un'applicazione di operare in più ambienti elaborativi
Processo	Insieme di attività tra loro correlate, finalizzate al raggiungimento di un obiettivo predefinito.
Responsabile del servizio protocollo	Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, per la gestione dei flussi documentali e degli archivi di cui all'articolo 12 del D.P.R. n. 428/98.
Rete locale	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diversi elaboratori e posti di lavoro di un'amministrazione, in una singola localizzazione fisica.
Rete geografica	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diverse localizzazioni di un'amministrazione o tra amministrazioni diverse.
Postazioni di lavoro	Stazione di lavoro individuale che consente ad un utente di svolgere il proprio lavoro utilizzando il sistema informatico; può essere costituita da una stazione di lavoro intelligente (workstation/personal computer) o non intelligente (terminale).
Potenza di calcolo	Numero totale dei Mips dei mainframe in esercizio (capacità complessiva e non solo quella utilizzata).
Personal computer	Stazione di lavoro intelligente di utilizzo individuale, operante autonomamente, o in emulazione di terminale di altri sistemi o collegata in rete.
Patrimonio applicativo	Patrimonio applicativo complessivamente sviluppato espresso in migliaia di linee di codice (Kloc). Per linea di codice si intende l'istruzione elementare di un linguaggio.
Questionario	Questionari a risposta chiusa che l'utente compila personalmente, senza la presenza di un intervistatore (autocompilazione). Il questionario può essere "cartaceo" o disponibile sul sito web dell'Amministrazione.
Riconoscimento	Attività che consente di determinare l'identità di un soggetto.
Rubrica telefonica	Elenco dei dipendenti dell'Amministrazione con le informazioni necessarie alla loro individuazione, organizzativa e territoriale (telefono, e-mail, fax, sede, unità organizzativa di appartenenza, ecc.).
RUPA	Rete Unitaria delle Pubbliche Amministrazioni
Sedi	Numero totale delle locazioni fisiche, ovvero delle singole unità immobiliari utilizzate dall'amministrazione.
Servizio informatico	Applicazione rivolta ad una determinata tipologia di utenza (cittadini, imprese, associazioni di categoria, ecc.) che ha l'obiettivo di soddisfare specifiche esigenze di carattere conoscitivo o procedurale.
Sistema di rilevazione della customer satisfaction	Rilevazioni eseguite periodicamente per conoscere il gradimento dell'utente. Sono finalizzate alla elaborazione di indicatori per conoscere in che misura le esigenze dei clienti/utenti sono state soddisfatte.
Sistema informativo	Insieme di strumenti automatici e manuali, procedure, risorse umane, flussi informativi, norme organizzative, orientato alla gestione delle informazioni di interesse di un'azienda o di un Ente per il perseguimento dei propri fini.
Sistema informatico	Insieme dei sistemi elaborativi e delle applicazioni che automatizza un determinato comparto industriale o della pubblica amministrazione
Sistema elaborativo	Risorsa, basata su elaboratori e software di base, in grado di svolgere funzioni informatiche predefinite o personalizzate sull'esigenza dell'utenza.
Siti web, sito principale	Presenza dell'Amministrazione su Internet con il proprio sito web istituzionale.
Spesa totale informatica	Somma del costo del lavoro del personale interno addetto ICT (per i criteri di stima si veda quanto riportato nella nota metodologica) e degli impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici.
Spesa per l'acquisto di beni e servizi	Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici.
Spesa per lo sviluppo	Impegni di spesa per lo sviluppo del sistema.
Spesa per l'esercizio	Impegni di spesa per l'esercizio del sistema.
Strumenti informatici di supporto alla rilevazione dei dati	Software applicativi per la raccolta dei dati e per la loro elaborazione (es. applicazioni web presso gli URP per la raccolta sul territorio dei dati, questionari on line direttamente compilabili dal sito web, pacchetti software statistici per l'analisi dei dati, strumenti di CRM, ecc...).
Terminali	Postazione di lavoro non dotata di capacità di elaborazione propria e perciò collegata a uno o più elaboratori.
Titolario di classificazione	Il Titolare di classificazione è lo strumento attraverso cui è organizzato il sistema documentale dell'ente, ed è strutturato su livelli differenti di classificazione. Ai sensi del

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

	DPR 445/2000, art. 26, capo 4, per titolare di classificazione si intende un quadro alfanumerico di riferimento per l'archiviazione, la conservazione e la individuazione dei documenti. Il titolare di classificazione si suddivide in titoli, a loro volta ripartiti in classi. All'interno di ciascuna classe, ciascun documento deve essere inserito in un fascicolo. Ogni classe ha un numero variabile di fascicoli, dipendente dagli affari e dai procedimenti amministrativi istruiti all'interno della medesima.
Unità organizzativa interna	Per unità organizzativa interna di primo livello s'intende l'articolazione costituita mediante atto formale della struttura organizzativa dell'amministrazione, che costituisce centro di responsabilità gerarchica e/o funzionale ed il cui responsabile si trova, per incarico dirigenziale in posizione di dipendenza organizzativa diretta dagli organi di responsabilità e di decisione politica dell'amministrazione stessa. Mentre per unità organizzativa interna di livello intermedio s'intende la partizione interna dell'amministrazione costituita mediante atto formale il cui responsabile, generalmente per incarico dirigenziale, opera alle dirette dipendenze gerarchiche e o funzionale di unità organizzative interne di primo livello.
Visite anno	Numero totale di visite annuo. Per visita si intende un insieme di accessi consecutivi (equivale a sessioni in alcuni sistemi) da parte dello stesso utente, entro un periodo di tempo limitato.

8.2.2 Altri termini ricorrenti

Accessibilità	Proprietà dei sistemi informatici di essere fruibili senza discriminazioni.
Anno persona	Unità di misura della quantità di lavoro che un addetto fornisce in un anno, convenzionalmente considerata pari a 220 giornate.
Applicazione	Sistema di elaborazione orientato in tutto o in parte al supporto delle attività che realizzano un processo di servizio.
ASP	Acronimo di Application Service Provider. Fornitura da remoto, via rete IP, di un template software, in gran parte preconfigurato, che è reso disponibile in modalità one-to-many all'interno di un contratto di outsourcing basato su pagamenti periodici. (fonte Gartner Group)
Autenticazione	Processo attraverso cui, in una comunicazione tra due parti (uomo-elaboratore, elaboratore-elaboratore) una parte verifica la veridicità dell'identità asserita dall'altra. L'autenticazione si basa in genere sulla verifica del processo di alcune proprietà che si conosce essere possedute dalla controparte.
Banda larga	Modalità di trasmissione 'veloce' (almeno superiore ai 128 Kbit/s) di contenuti informativi digitalizzati. Si parla di banda larga in termini di tecnologia di accesso (xDSL, fibra ottica, satellite, wireless-LAN, UMTS, Tv via cavo e TV digitale terrestre), di velocità di trasmissione diversa a seconda del servizio richiesto anche nell'ambito di uno stesso tipo di tecnologia (ad es. attuali offerte ADSL) e in termini di contenuti forniti (trailers di film in alta definizione, animazioni, video giochi tridimensionali, video on demand, internet radio, streaming video, video conferenze, ecc.). (fonte ISTAT)
Certificatore	Coloro che prestano servizi di certificazione delle firme elettroniche o che forniscono altri servizi connessi alle firme elettroniche (D.Lgs.10/2002). E' certificatore autorizzato il certificatore abilitato inserito nell'elenco pubblico dei certificatori, previsto dall'articolo 28, comma 6, del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e specificato nel DPCM 8 febbraio 1999, mantenuto dal Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione.
Certificati elettronici	Attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari e confermano l'identità dei titolari stessi (D.Lgs.10/2002)
Certificati qualificati	Certificati elettronici conformi ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti fissati dall'allegato II della medesima direttiva (D.Lgs.10/2002).
Certificazione	Risultato della procedura informatica, applicata alla chiave pubblica e rilevabile dai sistemi di validazione, mediante la quale si garantisce la corrispondenza biunivoca tra chiave pubblica e soggetto titolare cui essa appartiene, si identifica quest'ultimo e si attesta il periodo di validità della predetta chiave ed il termine di scadenza del relativo certificato, in ogni caso non superiore a tre anni (DPR 28/12/2000 n.445).
Chiavi asimmetriche	Coppia di chiavi crittografiche, una privata ed una pubblica, correlate tra loro, da utilizzarsi nell'ambito dei sistemi di validazione o di cifratura di documenti informatici (DPR 28/12/2000 n.445).
Chiave privata	Elemento della coppia di chiavi asimmetriche, destinato ad essere conosciuto soltanto dal soggetto titolare, mediante il quale si appone la firma digitale sul documento informatico o si decifra il documento informatico in precedenza cifrato mediante la corrispondente chiave pubblica (DPR 28/12/2000 n.445).

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Chiave pubblica	Elemento della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere reso pubblico, con il quale si verifica la firma digitale apposta sul documento informatico dal titolare delle chiavi asimmetriche o si cifrano i documenti informatici da trasmettere al titolare delle predette chiavi (DPR 28/12/2000 n.445).
Chiave biometrica	Sequenza di codici informatici utilizzati nell'ambito di meccanismi di sicurezza che impiegano metodi di verifica dell'identità personale basati su specifiche caratteristiche fisiche dell'utente (DPR 28/12/2000 n.445).
Comunicazione	Trasmissione di dati da uno o più destinatari predeterminati; può essere preceduta da una <i>richiesta</i> oppure no. L'iniziativa può essere del soggetto che detiene i dati oppure dell'interessato che ne ha fatto richiesta. Il processo di comunicazione di dati digitali può essere totalmente o parzialmente telematico.
Contact Center	Punto di accesso ad un insieme di funzioni di assistenza attraverso il telefono e/o e-mail. Call center "evoluto" che integra, oltre a quello telefonico, anche altri canali di comunicazione ed erogazione del servizio. Gestisce simultaneamente l'insieme dei canali di contatto, tradizionali e innovativi, oggi tecnologicamente disponibili: lo sportello fisico, la posta, il telefono, il fax, la mail, il web, messengerie su telefoni cellulari, etc.
Dato	Rappresentazione di un fenomeno della realtà di interesse in un formato codificato, in modo tale da essere memorizzabile ed elaborabile mediante sistemi informativi.
Dato elementare	Dato che rappresenta un aspetto della realtà di interesse non ulteriormente scomponibile.
Dato pubblico	Dato detenuto da soggetti pubblici perché raccolto o utilizzato da soggetti pubblici, nell'ambito dei propri fini istituzionali.
Dato sensibile	Dato personale idoneo a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni o organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.
Documento informatico	Rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (DPR 28/12/2000 n.445).
Documento d'identità elettronico	Documento analogo alla carta d'identità elettronica rilasciato dal comune fino al compimento del quindicesimo anno di età (DPR 28/12/2000 n.445).
e-mail	Trasmissione elettronica di messaggi, che possono includere testo e allegati, da un computer ad un altro collocato all'esterno o all'interno dell'organizzazione. (fonte ISTAT)
e-learning	Utilizzo delle nuove tecnologie multimediali e di internet per migliorare la qualità dell'apprendimento agevolando l'accesso a risorse e servizi nonché gli scambi e la collaborazione a distanza (CEC 2001:2). Metodologia didattica che offre la possibilità di erogare contenuti formativi elettronicamente (e-learning) attraverso Internet o reti Intranet (fonte ASFOR).
e-procurement	Servizio attivato dal portale degli Acquisti in rete della Pubblica amministrazione realizzato dal Ministero dell'economia e delle finanze (http://www.acquistinretepa.it); si tratta di acquisti, approvvigionamenti elettronici effettuati attraverso bandi di gara e aste on-line; la nuova disciplina introdotta dall'art. 26 della Legge n. 488 del 1999 permette di attivare un'asta telematica permanente ove si possono incontrare offerta e domanda, in tempo reale, garantendo sempre all'amministrazione le migliori condizioni di mercato. Anche la pubblicazione dei bandi di gara può avvenire in via telematica. (fonte Istat)
Enti di ricerca	Enti pubblici del comparto della ricerca. Ne fanno parte, ad esempio, il Cnr, l'Enea, l'Isae, l'Istat.
Enti locali	Enti la cui sfera di competenza è circoscritta territorialmente e che perseguono fini delimitati settorialmente. Ne fanno parte, ad esempio, le Camere di commercio, industria e artigianato, gli Istituti autonomi per le case popolari, le Aziende di promozione turistica, i Consorzi di bonifica, gli Enti porto, i Parchi nazionali.
Enti previdenziali	Enti pubblici che gestiscono forme obbligatorie di previdenza e assistenza. Rientrano in questa classe, ad esempio, Inps, Inail, Inpdai, Enpals, eccetera.
ERP	Acronimo di Enterprise Resource Planning (Pianificazione delle Risorse della Organizzazione). Sono sistemi costituiti da un insieme di applicazioni informatiche in grado di gestire i processi aziendali di tipo amministrativo, produttivo e finanziario, basandosi su una base di dati unica e sul concetto di integrità del dato.
Extranet	Estensione della rete Intranet aziendale all'esterno (fornitori, clienti, ecc.). (fonte Istat)
Firma digitale	Risultato della procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici (DPR 28/12/2000 n.445).
Firma elettronica avanzata	Firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

	quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati (D.Lgs.10/2002).
Firma elettronica	Insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica; (D.Lgs.10/2002).
Gestione dei documenti	Insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato; essa è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati. (DPR 28/12/2000 n.445).
Housing	Forma di esternalizzazione di un sito web con cui il cliente colloca il proprio server con le applicazioni web presso il CED del fornitore che provvede alla connettività, alla rete e ai servizi a valore aggiunto quali: il monitoraggio 24x7, la sicurezza (firewall), il backup su nastro, la gestione dei malfunzionamenti su richiesta del cliente, la consulenza. I servizi di consulenza sono fatturati ad un canone fisso mensile basato su un insieme predefinito di ore di supporto.
Hosting	Forma di esternalizzazione di un sito web con cui la responsabilità del cliente è limitata a fornire i contenuti della applicazione che risiede su un server del fornitore, dedicato o condiviso con altri clienti, connesso alla rete internet. Il fornitore provvede a tutte le altre attività ed è responsabile anche delle applicazioni internet.
Indirizzo elettronico	Identificatore di una risorsa fisica o logica in grado di ricevere e registrare documenti informatici (DPR 28/12/2000 n.445).

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Internet	Comprende le seguenti reti che si basano sul protocollo Internet: www, Extranet su Internet, EDI su Internet, telefoni cellulari abilitati all'accesso a Internet. (fonte Istat)
Internet market place specializzati	Sito web nel quale diverse imprese sono rappresentate e che si concentra su uno specifico tipo di beni/servizi o sul sostegno a limitati gruppi di consumatori. Si tratta di un punto d'incontro virtuale fra aziende; si comporta come "terza parte" che facilita il processo di incontro mantenendo una posizione neutrale in ogni negoziazione, garantendo condizioni di massima sicurezza negli scambi, testimoniando l'identità di tutti i partecipanti. (fonte Istat)
Intranet	Rete aziendale interna che usa il protocollo internet per consentire le comunicazioni all'interno dell'organizzazione. (fonte Istat)
ISDN	Acronimo di Integrated Services Digital Network: Rete digitale a servizi integrati; rete per le comunicazioni di voce e dati in maniera integrata e in formato digitale attraverso il cavo telefonico, a una velocità di trasmissione superiore a quella di una linea analogica. (fonte Istat)
LAN	Acronimo di Local Area Network: Rete che utilizza protocollo diverso da TCP/IP; è una rete locale che connette ad esempio tra computer di uno stesso edificio, o attiguo, collegati assieme. (fonte Istat)
Manutenzione (del software applicativo)	Rappresenta l'insieme degli interventi su applicazioni esistenti, volti a garantirne la piena funzionalità. Si suddivide in: manutenzione correttiva, volta alla rimozione di errori e malfunzionamenti; manutenzione adattativa, volta all'impiego di nuove versioni del software di ambiente (linguaggi DBMS, sistemi operativi...); manutenzione migliorativa, relativa a modifiche effettuate, dopo il rilascio in produzione, per migliorare l'applicazione.
Modem	Dispositivo che modula i segnali digitali uscenti da un computer o da altro dispositivo digitale in segnali analogici per una linea telefonica di rame convenzionale e rimodula il segnale di analogico ricevuto e lo converte in segnale digitale per il dispositivo digitale. (fonte Istat)
Open-source	Categoria di licenze d'uso volte a permettere la diffusione delle conoscenze, invece di fornire restrizioni per il loro uso (www.opensource.org). Le licenze che ricadono sotto questa definizione devono rendere disponibile il codice sorgente del software a tutti coloro che lo usano, e devono rendere possibile la sua redistribuzione, la sua modifica e la redistribuzione delle modifiche stesse. La licenza, inoltre, non deve contenere limitazioni sulle categorie di persone che ne possono trarre vantaggio, né deve porre restrizioni sul tipo di software che può essere distribuito insieme a quello in questione.
Pacchetto applicativo	Software acquistato in forma standard o personalizzabile, anche a cura dell'utente, che integra funzioni relative a un'attività specifica o a un insieme integrato di attività.
Pagamenti on-line	Si tratta di una transazione che prevede la fase dell'ordine e del pagamento integrati on-line. I pagamenti sono eseguiti disponendo via rete (Internet o altre reti telematiche, incluse quelle proprietarie) il trasferimento di fondi, o fornendo via rete, nelle forme indicate dal venditore, le informazioni per eseguirlo (ad esempio trasmettendo il numero della carta di credito, le coordinate bancarie, ecc). (fonte Istat)
Patrimonio informatico	Insieme di tecnologie, applicazioni informatiche e basi di dati.
Piano di business continuity	Insieme di piani, procedure, organizzazione, risorse hw, sw e di rete, che ha lo scopo di contrastare le interruzioni ai processi (almeno quelli critici) di business che derivano dagli effetti negativi di gravi guasti/malfunzionamenti/eventi disastrosi.
Programma applicativo	Insieme delle funzionalità messe a disposizione dell'utente per soddisfare le sue esigenze.
Prodotti o servizi digitali	Beni/servizi che possono essere ordinati e consegnati direttamente ad un computer attraverso Internet come, ad esempio, file musicali, giochi, software, giornali on-line, servizi di consulenza, ecc.
Qualità (di un dato)	Caratteristica del dato desiderata dagli utenti.
Responsabilità della qualità dei dati (o data steward)	Soggetto che, all'interno della amministrazione, ha il compito di definire le regole organizzative e di attuare le iniziative volte al continuo miglioramento delle diverse qualità dei dati trattati nella amministrazione.
Registro Pubblico	Registro, archivio, albo formato, utilizzato, conservato da un'amministrazione pubblica, previsto da leggi o regolamenti, che raccoglie dati connessi all'espletamento delle attribuzioni e dei servizi svolti dall'amministrazione.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Servizi Internet mobili	Servizi <i>Internet</i> disponibili attraverso un terminale senza fili (telefono mobile, assistente personale digitale - personal digital assistant, terminali senza fili o computer palmari) utilizzando il protocollo WAP (Wireless Application Protocol) o la rete GPRS (General Packet Radio Service). WAP è un protocollo che rende possibile l'adattamento dei formati <i>Internet</i> alle caratteristiche di un GSM. GPRS è una tecnologia che rende possibile inviare/ricevere blocchi di dati da/a un telefono cellulare. (fonte Istat)
Servizio on line	Modalità innovativa di erogazione dei servizi da parte della pubblica amministrazione mediante il canale telematico (<i>Internet</i>). Sono stati introdotti nel documento "E- Europe 2002 Impact and Priorities" - Commission of the European Communities - Bruxelles 13.03.2001 (COM 2001) 140 final, e distinti in quattro livelli di offerta, che vanno dalla semplice offerta di informazioni fino al servizio elettronico completo e alla compilazione di moduli e formulari, autenticazione compresa.
Sicurezza	Insieme delle misure (di carattere organizzativo e tecnologico) tese ad assicurare a ciascun utente autorizzato (e a nessun altro) i servizi previsti per l'utente stesso o la categoria di sua appartenenza, nei tempi e secondo le modalità previste.
Sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni	Sistema che definisce le politiche per la sicurezza del sistema informativo; individua i confini del sistema informativo in termini di struttura organizzativa, collocazione fisica, risorse e tecnologie; analizza adeguatamente i rischi in modo da identificare le minacce alle risorse, le vulnerabilità e gli impatti sull'impresa e quindi determini il livello di rischio globale; seleziona i controlli ritenuti appropriati (fonte Istat)
Sito web	Indirizzo del <i>World Wide web</i> identificato da un indirizzo web. Colleziona diversi file su un particolare argomento che comprende un file iniziale chiamato <i>home page</i> . Le informazioni sono codificate con specifici linguaggi - Html (Hypertext mark-up language), XML, Java - leggibili con un browser web come Netscape o Explorer. (fonte Istat)
Software	Insieme delle diverse tipologie di risorse software utilizzate nei sistemi informatici.
SPC	Servizio Pubblico di connettività. Sistema di connettività federato per la connessione delle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali (evoluzione della RUPA).
Tipologie di rete diverse da Internet	EDI, sistemi di telefonia interattiva.
Transazione	Insieme di messaggi correlati che svolgono un'operazione elementare unitaria che mantiene la consistenza della base informativa
UDDI	Universal Description, Discovery and Integration -Gruppo di registri (registries) web-based che espongono informazioni riguardo servizi/entità. UDDI definisce inoltre le interfacce tecniche (o API) per la pubblicazione dei servizi/entità nei registri e per la loro interrogazione. Tali registri sono ospitati da molteplici "Siti Operatori" (Operator sites) e possono essere usati da coloro che vogliono rendere disponibili informazioni relative ad uno o più servizi o entità, nonché da coloro che desiderino ricercare tali informazioni. Accedendo ad uno dei siti operatori UDDI pubblici, chiunque può ricercare informazioni relative ai web services, usufruendo di un meccanismo per la scoperta delle interfacce tecniche di programmazione fornite per l'interazione con un business per scopi quali commercio elettronico, etc. Il beneficio per il singolo servizio è l'accresciuta esposizione in un mondo abilitato al commercio elettronico. [UDDI]
Utente	Addetto di un'unità organizzativa che, nell'ambito del processo di servizio al quale è assegnato, sistematicamente interagisce (con attività di elaborazione, acquisizione dati, controllo,...) con il sistema informatico.
Utente disabile	Utente di un sistema informatico caratterizzato da limitazioni fisiche o psichiche che rendono indispensabile l'utilizzo di specifiche tecnologie di supporto per l'accesso al dato.
WAN	Acronimo di Wide Area Network. Grande e ampia rete geografica di Pc formata da un insieme di LAN interconnesse. (fonte Istat)
Wireless Lan (Wlan)	Acronimo di - wireless local area network. Sistema di comunicazione flessibile e implementabile nella sua estensione, o alternativo ,ad una rete fissa (wired Lan). In una Wlan viene utilizzata una tecnologia di radio frequenza RF per la trasmissione e la ricezione dei dati, minimizzando la necessità di connessioni via cavo (wired), favorendo così una discreta mobilità. Una WLAN consente una velocità massima di trasmissione dati (bit rate) pari a 11Mbps al di sotto di una rete wired ma superiore alle possibilità consentita dai terminali mobili comuni. La trasmissione e ricezione wireless (Tx / RX) opera sui 2.4 GHz, con potenze di trasmissione dai 10-20 mW fino ai 100mW. (fonte Istat)

xDSL	Acronimo di x Digital Subscriber Line. Tecnologie progettate per aumentare l'ampiezza di banda attraverso l'utilizzo di fili telefonici di rame. Comprende le seguenti tecnologie: IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite. (fonte Istat)
XML	Acronimo di eXtensible Markup Language. Linguaggio derivato dall'SGML (Standard Generalized Markup Language) il metalinguaggio, che permette di creare altri linguaggi. Mentre l'HTML è un'istanza specifica dell'SGML, XML costituisce a sua volta un metalinguaggio, più semplice dell'SGML, largamente utilizzato per la descrizione di documenti sul web. L'XML viene utilizzato per definire le strutture dei dati invece che per descrivere come questi ultimi devono essere presentati. Tali strutture vengono definite utilizzando dei marcatori (markup tags). Diversamente dall'HTML, l'XML consente all'utente di definire marcatori personalizzati, dandogli il controllo completo sulla struttura di un documento. Si possono definire liberamente anche gli attributi dei singoli marcatori. La specifica XML, largamente utilizzata in ambito internet, è lo standard per la definizione di documenti. Per questa ragione, nei progetti in esame, è previsto un ampio uso di tale specifica.
XMLSchema	Linguaggio con il quale è possibile descrivere la grammatica (struttura e vincoli) di una particolare classe di documenti XML.
WS	web Services - Sistema software identificato da una URI [FRC 2396], le cui interfacce pubbliche, il protocollo ed il formato dei dati (binding) sono definite e descritte utilizzando il linguaggio XML. La definizione di un web Services può essere scoperta da altri sistemi software. Tali sistemi possono quindi interagire con il web Services secondo le modalità prescritte dalla sua definizione, mediante messaggi XML convogliati utilizzando protocolli Internet [Web Services Glossary].