

I titoli emessi dagli ordinatori di II livello (contabilità speciali) vengono inviati direttamente alla Banca d'Italia. Poiché sono stati censiti almeno 575 titolari di contabilità speciali, sono state realizzate le specifiche funzionali e le regole tecniche per permettere a tali soggetti di sviluppare autonomamente le proprie dotazioni di software per adeguarli alle finalità di cui si è detto. La Ragioneria Generale ha quindi realizzato l'applicazione per trattare nell'ambito del proprio sistema informativo gli ordini effettuati da tali soggetti, e la Banca d'Italia ha sviluppato l'applicazione per ricevere ed elaborare i relativi pagamenti presso il sistema bancario o presso le proprie tesorerie provinciali. È stata inoltre realizzata dal Ministero dell'istruzione, università e ricerca una applicazione sperimentale per il trattamento dei pagamenti di contabilità speciale per i titolari di contabilità speciale operanti nell'ambito di competenza del proprio ministero.

Riguardo ai c.d. "funzionari delegati" in regime di contabilità ordinaria (ne esistono circa 4600, con automazione e connessione alla rete nazionale normalmente molto bassa o addirittura inesistente), al momento non sono state effettuate specifiche azioni; sono tuttavia in corso di analisi possibili estensioni nei loro confronti del già citato software SICOGE, personalizzato mediante apposite funzionalità aggiuntive dedicate.

Sempre in materia di pagamenti effettuati dal settore pubblico, deve ricordarsi che fin dal 2003 è operativa la procedura automatizzata di pagamento a mezzo bonifico bancario degli stipendi agli statali (c.d. ruoli di spesa fissa). A fine 2004, sono stati automatizzati nell'ambito del SIPA i mandati informatici corrispondenti a circa 556 mila operazioni annue (gli ordini di accredito ammontano a 147 mila operazioni annue) oltre alle spese fisse (stipendi e pensioni statali per 24 milioni di operazioni annue).

Tra i principali vantaggi che le amministrazioni traggono dall'uso di queste tecnologie si citano la dematerializzazione dei flussi e la conseguente semplificazione dell'iter della spesa; inoltre, la maggiore trasparenza e possibilità di controllo della spesa pubblica e dei residui di bilancio da parte del Ministero dell'economia e finanze.

#### **4.5.2 Centrale Allarmi Interbancaria**

Collegata alla già descritta tematica di gestione dell'infrastruttura di *gateway* tra la Rete Unitaria delle Pubbliche Amministrazioni (RUPA) e la Rete Nazionale Interbancaria (RNI) la cui gestione è affidata al Cnipa, è stata istituita la Centrale Allarmi Interbancaria (CAI) ai sensi della legge 26 giugno 1999, n. 205 e del decreto legislativo 30 dicembre 1999, n. 507 che hanno riformato la disciplina sanzionatoria relativa all'emissione di assegni bancari e postali privi di autoricizzazione o provvista.

La Centrale è in sostanza un archivio informatizzato degli assegni bancari e postali e delle carte di pagamento istituito presso la Banca d'Italia e costituito dalla sezione centrale presso quest'ultima e dalle sezioni remote presso le banche, gli uffici postali, gli intermediari finanziari emittenti carte di pagamento e le prefetture. La Banca d'Italia è titolare dell'archivio e si avvale di un ente esterno, la società SIA S.p.A., a cui ha dato mandato, tramite concessione governativa, per la sua gestione. Oltre alle informazioni sui nominativi delle persone fisiche o giuridiche emittenti, nell'archivio sono registrate le coordinate degli assegni bancari e postali smarriti, sottratti, non restituiti alle banche e agli uffici postali dopo la revoca dell'autorizzazione al correntista o bloccati per altri motivi. L'iscrizione di un soggetto nell'archivio delle revoche per l'emissione di assegni determina il ritiro per la durata di sei mesi di ogni autorizzazione all'emissione.

La CAI è entrata in funzione a giugno del 2002 nel solo sistema bancario. Mancano ancora i due segmenti ASA (Assegni Sanzioni Amministrative) e ASP (Assegni Sanzioni Penali) alimentati rispettivamente dai Ministeri dell'Interno e della Giustizia: a tale scopo si è ritenuto opportuno definire

un Protocollo d'Intesa a firma congiunta tra Banca d'Italia come rappresentante del sistema bancario, e Cnipa come rappresentante delle pubbliche amministrazioni ed unico gestore dell'infrastruttura di *gateway* RUPA-RNI, ossia la stessa infrastruttura del SIPA per l'invio delle segnalazioni da parte delle amministrazioni all'archivio. A seguito della stipulazione del protocollo sono stati infine definiti i piani operativi per le attivazioni delle amministrazioni.

#### 4.6 Attività di *governance* in materia di trasparenza amministrativa

Il legislatore definisce il protocollo informatico come "l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti", in altri termini, tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali.

L'obiettivo primario della normativa in materia di protocollo informatico, alla cui predisposizione ed attuazione l'Aipa prima e il Cnipa poi hanno attivamente collaborato, è promuovere in tutte le amministrazioni centrali e negli enti pubblici sottoposti alla vigilanza ministeriale la realizzazione di sistemi informativi per la gestione elettronica dei flussi documentali. Ciò allo scopo di assicurare il più rapido e proficuo utilizzo del documento informatico e della firma elettronica ("firma digitale") negli scambi di documenti e atti tra amministrazioni, in coerenza con i rispettivi obiettivi istituzionali e con gli obiettivi strategici di digitalizzazione.

Ogni sistema di protocollo informatico, che si intende adottare o realizzare, deve ottemperare a specifiche indicazioni, riportate nel Testo Unico della documentazione amministrativa (decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445). L'attuale quadro normativo in materia di gestione informatica della documentazione amministrativa pone il nostro paese all'avanguardia per le possibilità di innovazione e di miglioramento dei servizi della pubblica amministrazione: lo sviluppo di strumenti quali la firma elettronica ed il protocollo informatico, integrati ai servizi di interoperabilità, rende possibile la realizzazione effettiva di una gestione completamente automatizzata dei flussi documentali e la conseguente attuazione di profonde innovazioni nelle modalità di lavoro delle amministrazioni e nei rapporti tra esse e i cittadini.

Ogni amministrazione, perseguendo gli obiettivi previsti dal proprio mandato istituzionale, riceve e produce una enorme quantità di documenti: tale attività consiste in processi governati da procedure e regole più o meno complesse ed articolate. L'attività di protocollazione è quella fase del processo che certifica la provenienza e la data di acquisizione del documento identificandolo in maniera univoca nell'ambito di una sequenza numerica collegata con l'indicazione cronologica. È pertanto possibile parlare di un vero e proprio punto nevralgico di tutti i flussi di lavoro tra le amministrazioni, ed all'interno di ciascuna di esse; le modalità di gestione adottate in merito assumono di conseguenza una importanza fondamentale nella strategia operativa delle amministrazioni. Inoltre, la memoria relativa ad attività svolte (se necessaria ai bisogni amministrativi degli individui e, ancor più, delle strutture, alla programmazione delle attività future) richiede organizzazione, nel caso specifico un inquadramento nel tempo e nello spazio dei documenti prodotti e conservati e il collegamento con le attività di cui partecipano.

##### 4.6.1 Il protocollo informatico

Gli obiettivi del protocollo informatico sono fondamentalmente due: in primo luogo **rendere maggiormente efficienti le amministrazioni** - attraverso l'eliminazione dei registri cartacei, la diminuzione degli uffici di protocollo, la razionalizzazione dei flussi documentali - e secondariamente **migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa** attraverso strumenti che rendano possibile un effettivo esercizio del diritto di accesso allo stato dei procedimenti e ai relativi docu-

menti da parte dei soggetti interessati (cittadini e imprese). La strategia seguita, dall'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione prima e dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie poi, sul tema è stata quella di emanare delle norme (decreto del Presidente della Repubblica n. 20 ottobre 1998, n. 428 poi confluito nel citato decreto n. 28 dicembre 2000, n. 445) per la salvaguardia della trasparenza amministrativa (per garantire, ad esempio, la non modificabilità delle registrazioni, oppure la stretta sequenzialità della numerazione dei documenti), lasciando alla autonomia di ciascuna amministrazione tutti gli aspetti relativi al miglioramento della propria efficienza interna - come la scelta sull'organizzazione del flusso interno di lavorazione dei documenti e sul livello di automazione attuabile.

Nel concetto di protocollo informatico è inoltre implicito il riferimento all'interoperabilità dei suoi sistemi, ovvero la possibilità di trattamento automatico, da parte di un sistema ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare anche le attività e i processi amministrativi conseguenti. Per realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle pubbliche amministrazioni è necessario, in primo luogo, stabilire una modalità di comunicazione comune, che consenta la trasmissione telematica dei documenti sulla rete. Il Cnipa fornisce alle amministrazioni un supporto non soltanto informativo, ma anche di consulenza diretta e indirizzo sulla tematica del protocollo informatico. È stato infatti istituito un apposito sito dedicato al protocollo informatico e alla gestione elettronica dei documenti delle amministrazioni (<http://protocollo.gov.it>), attraverso il quale vengono resi disponibili casi concreti e si favorisce lo scambio di esperienze.

Il Cnipa ha anche attivato un progetto di formazione per dirigenti, funzionari e operatori di protocollo informatico per le amministrazioni che hanno avviato realizzazioni di sistemi di protocollazione e gestione elettronica dei documenti allo scopo di rendere più veloce il processo di modernizzazione delle amministrazioni. Ulteriore strumento che il Cnipa mette a disposizione delle amministrazioni è il servizio di protocollazione in ASP (*Application Service Provider*) erogato attraverso la RUPA. Avvalendosi del principio del riuso del software e a seguito di un'apposita gara (v. 3.6.1), è stato predisposto un servizio di Protocollo Informatico e di Gestione Documentale, articolato in moduli che rispondono alle disposizioni normative dalle funzionalità minime all'archiviazione ottica dei documenti. La fruizione del servizio, che prevede sistemi accessori di supporto quali consulenza e formazione, avviene tramite pagamento di un canone mensile e di un costo aggiuntivo legato ai volumi di documenti trattati, secondo l'attività richiesta al fornitore aggiudicatario.

Di seguito si esaminano, in dettaglio, le iniziative e le attività accennate.

#### 4.6.1.1 Le azioni

Allo scopo di dare impulso alla realizzazione dei sistemi di protocollo informatico e conseguentemente a progetti volti alla trasparenza dell'azione amministrativa, il Governo ha istituito presso il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie un *project office* composto da esperti della materia per il coordinamento delle attività di dispiegamento del progetto nella PA centrale e locale. Sono stati avviati quindi dei gruppi di lavoro con alcune amministrazioni per la realizzazione di sistemi integrati di protocollo informatico e di processi amministrativi automatizzati. In tale attività il *project office* offre alle amministrazioni una collaborazione tecnica e acquisisce le informazioni relative ai modelli architetture dei vari progetti, al loro contesto applicativo, alle problematiche sorte in termini di identificazione degli interlocutori, sicurezza, privacy allo scopo di individuare una casistica da mettere a disposizione delle amministrazioni che intendano in futuro realizzare progetti analoghi e che pertanto si trovano di fronte a problematiche simili a prescindere dal tipo di processo amministrativo da mettere in trasparenza.

Inoltre, con l'obiettivo di promuovere la realizzazione di sistemi informativi per la gestione elettronica dei flussi documentali, il Ministro per l'innovazione e le tecnologie ha emanato una Direttiva sulla "Trasparenza dell'azione amministrativa e gestione dei flussi documentali". La Direttiva prevede in particolare l'istituzione di un Centro di competenza per il progetto protocollo informatico e trasparenza amministrativa, originariamente situato all'interno del Centro Tecnico della RUPA ed attualmente incorporato nel Cnipa, che rappresenta pertanto il punto di confluenza di tutte le attività al riguardo.

#### 4.6.1.2 Il Centro di competenza

Il Centro di competenza (e-mail: cc@protocollo.gov.it) costituisce il punto riferimento per il progetto e svolge funzioni di indirizzo e coordinamento, mediante azioni di sensibilizzazione e comunicazione verso i vertici delle amministrazioni sulla strategicità del progetto protocollo informatico e gestione dei flussi documentali sia dal punto di vista dell'efficienza interna sia dal punto di vista della trasparenza dell'azione amministrativa. Inoltre il Centro effettua anche supporto consulenziale e informativo alle amministrazioni, sia attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro per la stesura di studi di fattibilità, capitolati tecnici e documenti di gara, sia attraverso il citato sito tematico che ha lo scopo di diffondere la conoscenza e le esperienze maturate da alcune amministrazioni su tale progetto.

#### 4.6.1.3 La realizzazione del sistema di protocollo informatico in modalità ASP

Tra le attività del Cnipa spicca, inoltre, quella di assicurare la disponibilità, per le amministrazioni che ritengano di aderirvi, di un sistema di protocollo informatico in modalità ASP. Un ASP (*Application Service Provider*) è un provider che consente l'accesso, tramite reti private (VPN) o tramite qualsiasi connessione internet in modalità protetta, ai servizi applicativi messi a disposizione e il loro utilizzo da parte degli utenti previo pagamento di un "canone". In questo modo l'utente non deve acquistare nessuna licenza software, né alcun tipo di hardware. Per realizzare questo obiettivo il Centro di competenza del Cnipa ha avviato e concluso la procedura di gara per individuare il fornitore al quale affidare l'erogazione dei servizi. Il servizio offerto alle amministrazioni si articola in: REPRO - Gestione nucleo minimo protocollo; GeDOC - Gestione documentale; STORE - Archiviazione ottica dei documenti; altri servizi accessori tra cui servizi di supporto, consulenza organizzativa (BPR), formazione.

L'amministrazione aderente può usufruire, in modo flessibile, di qualsiasi servizio tra quelli previsti dalla fornitura con il solo vincolo di aderire al servizio REPRO per un periodo di almeno 24 mesi. I servizi GeDOC, STORE e quelli accessori possono essere richiesti solo dopo aver aderito al servizio di base REPRO. Le strategie e le scelte alla base del servizio in modalità ASP sono: nessun obbligo di adesione per le amministrazioni; soluzione di veloce attivazione; espandibilità e flessibilità in relazione alle esigenze di ciascuna amministrazione; investimenti iniziali limitati; costi correlati ai consumi effettivi.

Il Cnipa ha curato tutte le attività necessarie per la realizzazione dell'applicativo, provvedendo alla evoluzione della versione fornita dal Ministero dell'economia e delle finanze presa in carico dal fornitore verso una piattaforma in grado di soddisfare le esigenze di un servizio in modalità ASP, e ha svolto tutte le delicate fasi di messa a punto dei requisiti funzionali, verifica ed accettazione delle specifiche, esecuzione dei test di funzionamento del servizio ed infine approntamento del servizio al collaudo. Nel contempo il Cnipa ha fornito assistenza alle amministrazioni che hanno manifestato interesse al servizio, al fine di fornire ogni informazione necessaria per le decisioni del caso e, successivamente, alle amministrazioni aderenti per la stesura dei piani dei fabbisogni e per la individuazione delle modalità più idonee all'organizzazione per introdurre il servizio.

Le amministrazioni aderenti al 31 dicembre 2004 sono contenute nella seguente tabella:

**Tabella 11 – Amministrazioni aderenti al servizio di Protocollo in ASP**

1 - Iims (Istituto Italiano di Medicina Sociale)	17/11/2003
2 - Inca (Istituto Nazionale per le Conserve Alimentari)	17/11/2003
3 - Enpals	24/11/2003
4 - Comune di Telti – Sassari	01/12/2003
5 - Istituto Agronomico per l'Oltremare	09/12/2003
6 - Comune di Fabbriche di Vallico	09/12/2003
7 - Corpo Forestale dello Stato	12/12/2003
8 - Istat	15/12/2003
9 - Parco Nazionale Valgrande	17/12/2003
10 - Indire (Istituto Nazionale di Documentazione per l'Innovazione e la Ricerca Educativa)	23/12/2003
11 - Comune di Torretta	29/12/2003
12 - Parco Lombardo della Valle del Ticino	08/01/2004
13 - Comune di Cotronei	08/01/2004
14 - Cnr	12/01/2004
15 - Comune di Maleo	14/01/2004
16 - Inea (Istituto Nazionale di Economia Agraria)	16/01/2004
17 - Enit	30/01/2004
18 - Ice	03/03/2004
19 - Asi (Agenzia Spaziale Italiana)	09/03/2004
20 - Aci di Pordenone	25/03/2004
21 - Ministero delle comunicazioni	09/03/2004
22 - Comunità montana Alta Val di Cecina	13/04/2004
23 - ArdsU (Azienda regionale per il diritto allo studio Universitario)	07/06/2004
24 - Inaf (Istituto Nazionale di Astrofisica)	24/06/2004
25 - Inpdap	05/07/2004
26 - Aci di Treviso	12/07/2004
27 - Enam (Ente Nazionale di Assistenza Magistrale)	03/08/2004
28 - Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	03/08/2004
29 - Consiglio di Stato	04/09/2004
30 - Parco Naturale Regionale Bracciano – Martignano	10/09/2004
31 - Periti Agrari Collegio di Pisa	01/12/2004
32 - Presidenza del Consiglio dei Ministri – DAGL	29/12/2004
<b>TOTALE ADESIONI: 32</b>	

I servizi REPRO e GEDOC sono stati collaudati e resi disponibili per l'erogazione del servizio rispettivamente a metà settembre e a metà novembre 2004. Alla fine dell'anno 7 amministrazioni avevano già sottoscritto l'ordinativo di fornitura ed avviato le attività per la diffusione del servizio presso i propri utenti. In particolare, 3 amministrazioni avevano avviato il servizio, in

via sperimentale, presso le proprie unità pilota e successivamente in effettivo per un primo gruppo di utenti pilota.

#### **4.6.2 L'Indice delle pubbliche amministrazioni**

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 prevede l'istituzione presso il Cnipa di un Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), accessibile per via telematica (<http://indicepa.gov.it>), che possa consentire alle singole amministrazioni il reperimento delle informazioni associate ad un documento informatico protocollato e trasmesso per via telematica.

In sintesi, e rinviando per ulteriori informazioni alla sezione 5.10.4, le informazioni per cui è prevista la pubblicazione presso l'indice delle amministrazioni pubbliche sono: l'elenco delle pubbliche amministrazioni accreditate presso l'indice e quindi abilitate alla trasmissione di documenti informatici protocollati per via telematica; la denominazione, il codice identificativo e l'indirizzo postale di ciascuna amministrazione; l'elenco delle Aree Organizzative Omogenee (da qui in poi AOO) di ciascuna pubblica amministrazione, con la relativa denominazione, il codice identificativo, l'indirizzo telematico della casella istituzionale di posta elettronica; l'elenco degli uffici o unità organizzative utente di ciascuna AOO.

Oltre a tali informazioni obbligatorie, l'indice delle amministrazioni pubbliche può anche contenere altre informazioni utili a favorire la trasmissione telematica di documenti informatici protocollati: l'elenco di altri servizi telematici eventualmente disponibili presso una AOO, come ad esempio un sito web o un indice particolare che riporta l'elenco delle persone e dei ruoli; eventuali dati relativi alla sicurezza, come ad esempio i certificati X.509v3 per la connessione telematica sicura o l'autenticazione dei messaggi; un eventuale riferimento al manuale di gestione della AOO reperibile in forma di documento informatico.

#### **4.6.3 Automazione della gestione dei fascicoli relativi al procedimento "contenzioso civile e penale" presso il DAGL della Presidenza del Consiglio**

Un'ulteriore applicazione del servizio di protocollo in modalità ASP è rappresentata dal progetto di informatizzazione del Contenzioso civile e costituzionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Tale iniziativa si colloca nell'ambito degli obiettivi di governo tesi a migliorare l'efficienza del back office (processi di supporto alle attività decisionali) mediante un utilizzo diffuso delle tecnologie digitali per l'interscambio e la valorizzazione dei dati.

Uno studio preliminare, elaborato di concerto tra il Cnipa e la Presidenza del Consiglio, ha rilevato infatti che il trattamento informatizzato dei numerosi flussi procedurali incentrati su pratiche gestite dal Servizio Contenzioso del Dipartimento degli Affari Giuridici e Legislativi (DAGL) consente di ridurre in modo significativo i tempi di lavorazione e le spese previste a carico dello Stato in caso di ritardi. L'analisi delle esigenze ha, inoltre, rilevato la necessità di creare un archivio documentale, condiviso con le altre istituzioni dello Stato (Avvocatura Generale e Distrettuali, Corte Costituzionale, Ministero della giustizia) utilizzando le procedure di gestione documentale che soddisfano i requisiti espressi nella gestione del fascicolo. Una volta costituito, l'archivio deve essere alimentato automaticamente dalle stesse amministrazioni, attraverso uno scambio elettronico delle informazioni migliorando in questo modo l'efficienza complessiva del sistema.

Lo strumento ritenuto ottimale per il raggiungimento dei predetti obiettivi è il "Servizio di gestione del protocollo informatico e dei flussi documentali in modalità ASP per le Pubbliche Amministrazioni" offerto dal Cnipa, che rappresenta uno strumento di gestione documentale indipendente in grado di svolgere funzioni di governo dei processi inerenti l'interscambio dei fascicoli che porta alla realizzazione del cosiddetto fascicolo virtuale unitario.

Nella prima fase è stata portata a compimento l'informatizzazione del Contenzioso civile e costituzionale della Presidenza del Consiglio. Inoltre è stata resa disponibile, con riferimento al solo conten-

zioso determinato dalla legge 24 marzo 2001 n. 89 (denominata comunemente “Legge Pinto”)<sup>6</sup> l’applicazione che ha permesso di elaborare i dati utili alle rendicontazioni che il Servizio liquidazione indennizzi per eque riparazioni e spese del DAGL effettua periodicamente per la Corte dei conti (il trattamento ha coinvolto circa 800 pratiche). Gli ulteriori sviluppi prevedono il rilascio del sistema completo per la gestione di tutte le fasi del contenzioso costituzionale, civile e penale, mediante integrazione delle nuove funzionalità all’interno del sistema informatico attualmente in uso.

#### **4.6.4 Ufficio legislativo digitale**

A conclusione delle applicazioni prototipali sviluppate a valere sull’impianto tecnologico offerto dal servizio di protocollo in modalità ASP, il Cnipa partecipa ai lavori del gruppo istituito dalla Funzione Pubblica e coordinato dal Formez denominato “Progetto Ufficio Legislativo Digitale. Codice e enciclopedia dell’amministrazione pubblica”. L’obiettivo del progetto è quello di delineare un modello di ufficio legislativo digitale, esportabile e trasferibile a tutti gli enti pubblici, tenendo presente che ad ogni funzione svolta dagli Uffici legislativi del governo centrale corrisponde una serie di attività tipizzate e procedimentalizzate dall’ordinamento.

In particolar modo è stato analizzato il processo elettronico teso alla formazione del fascicolo informatico, luogo dell’adeguata e sistematica collocazione di tutte le attività strumentali alla produzione della fonte giuridica, avendo l’obiettivo di un processo di revisione di prassi e metodi di lavoro attraverso una radicale semplificazione operativa, attuata con l’impiego esteso delle tecnologie informatiche.

Quale esempio di iter procedurale è stato esaminato quello per la redazione dell’Ordine del Giorno del Consiglio dei Ministri. L’attività finora svolta ha coinvolto tutte le amministrazioni interessate verificando le esigenze di carattere organizzativo, nella definizione dei ruoli e conseguenti funzioni svolte dalla singola amministrazione quale proponente il provvedimento, emittente il parere o il concerto e così via, e dalla Presidenza del Consiglio quale gestore e coordinatore del processo di costituzione dell’Ordine del Giorno; inoltre sono state verificate le esigenze tecnologiche nella definizione, realizzazione e gestione di un sistema condiviso tra tutti gli uffici legislativi e il DAGL della Presidenza del Consiglio, finalizzato al momento critico della sottoposizione dei provvedimenti al Consiglio dei Ministri per la discussione.

#### **4.6.5 Vendite giudiziarie degli immobili**

Il Comitato dei Ministri per la Società dell’Informazione ha approvato nel luglio 2003 un progetto relativo alle vendite giudiziarie degli immobili, con l’obiettivo di rendere maggiormente trasparente le procedure di aggiudicazione e aumentare l’accesso dell’utenza.

A seguito di tale decisione e del “Protocollo d’intesa tra il Ministero della giustizia e il Ministro per l’innovazione e le tecnologie” è stato costituito all’interno del Cnipa un Gruppo di lavoro che sta predisponendo un piano di azione relativo al progetto.

### **4.7 Realizzazione e gestione di portali informativi per cittadini ed imprese**

Al fine di guidare cittadini e imprese nella navigazione su Internet, di facilitare la ricerca di servizi, informazioni e documentazione tra i numerosi siti istituzionali, il Cnipa ha realizzato il Portale nazionale del cittadino e il Portale per le imprese (quest’ultimo sviluppato in collaborazione con il Ministero delle attività produttive, l’Inps, l’Inail, Unioncamere e Infocamere). Il processo di moder-

<sup>6</sup> La c.d. “Legge Pinto” ha introdotto nel nostro ordinamento giuridico statale uno strumento che consente un’equa riparazione a chi ha subito un danno patrimoniale o non patrimoniale per effetto dell’eccessiva durata di un processo, in violazione della Convenzione per la salvaguardia dei diritti dell’uomo e delle libertà fondamentali.

nizzazione della pubblica amministrazione utilizza infatti intensivamente (anche se non sempre con piena consapevolezza e sfruttamento delle relative potenzialità) le tecnologie telematiche come strumento per semplificare e personalizzare i rapporti con il cittadino e le imprese. La maggior parte delle iniziative intraprese sono incentrate sull'implementazione del web che diventa di fatto un ufficio virtuale, atto alla comunicazione e all'interazione con l'utenza. Uno degli obiettivi primari delle amministrazioni centrali e locali è dunque quello di incrementare l'uso del sito web come "ufficio virtuale" alternativo, e in alcuni casi esclusivo, rispetto a quello tradizionale. Inoltre il Cnipa ha assicurato la prosecuzione nel 2004, su incarico del Ministero degli affari esteri, del mantenimento e della gestione del Portale del semestre italiano di presidenza dell'Unione europea (anno 2003): è prevista la disattivazione dello stesso nel 2005.

#### 4.7.1 Il Portale nazionale del cittadino

Il Cnipa assicura, da giugno 2002, la disponibilità e l'aggiornamento del "Portale nazionale del cittadino" ([www.italia.gov.it](http://www.italia.gov.it)), che costituisce un punto unitario di aggregazione e di accesso intuitivo e rapido alle informazioni e ai servizi on-line della PA, offrendo una visione chiara ed organica dell'articolazione delle competenze istituzionali, interpretata secondo il punto di vista dell'utente. Anche nel 2004 il Portale si è confermato un apprezzato e consolidato punto di riferimento per l'interazione on-line fra cittadini e pubblica amministrazione, e, avendo ormai raggiunto la sua piena maturità, sta evolvendo verso l'obiettivo di diventare non solo lo strumento che avvicina i cittadini alle istituzioni, ma anche il mezzo attraverso il quale diffondere il concetto di "I per gli italiani", con nuove sezioni e servizi basati sull'integrazione tematica di quanto già presente in rete. Il Portale costituisce in sostanza un punto unitario di aggregazione e di accesso intuitivo e rapido alle informazioni e ai servizi on-line della pubblica amministrazione, caratterizzato da una visione chiara ed organica dell'articolazione delle competenze istituzionali, interpretata secondo il punto di vista dell'utente.

Il Portale offre, inoltre, sezioni e servizi a valore aggiunto basati sulla integrazione tematica mirati a particolari esigenze (lavoro, formazione, modulistica) o a specifiche classi di utenza (ragazzi, studenti, italiani all'estero).

Attualmente, il Portale raccoglie e organizza oltre 10.000 link a informazioni e servizi disseminati in circa 150 siti di enti ed amministrazioni centrali e locali, secondo semplici paradigmi di navigazione ("le tue guide", "eventi della vita") e l'utilizzo di motori di ricerca dei link, strumenti per l'indicizzazione e la catalogazione delle informazioni e strumenti di *spidering*. Offre, inoltre, una serie di sezioni tematiche finalizzate a risolvere specifiche esigenze quali, ad esempio, la ricerca di opportunità di lavoro o di formazione, favorendo l'immediata individuazione e fruizione degli adempimenti amministrativi esperibili on-line e la ricerca di un modulo (ne sono disponibili on-line oltre 900).

Il Portale rende anche disponibili sezioni rivolte a particolari classi di utenza (quali ad esempio i più giovani) attraverso un messaggio di attenzione verso i loro interessi e bisogni; molte informazioni sono fruibili anche attraverso funzioni di ricerca in linguaggio naturale basate su motori semantici. Particolare cura è destinata all'aspetto informativo, per diffondere le migliori iniziative e veicolare l'immagine di una amministrazione moderna e dinamica, e all'interazione con gli utenti, in particolare attraverso le sezioni "Scrivici" e "L'esperto risponde", alle quali i cittadini possono rivolgersi per esporre specifici problemi o ricevere consulenza qualificata su temi generali.

Il Portale, con oltre 12.000.000 pagine visitate nel 2004, 2.000.000 accessi e circa 70.000 contatti (mail ricevute e chiamate al contact center), si conferma un apprezzato e consolidato punto di riferimento per l'interazione on-line fra cittadini e pubblica amministrazione: già selezionato nel 2003 nel gruppo dei 60 migliori progetti presentati a Cernobbio nel corso dell'evento denominato

“e-awards 2003”, promosso dall’*European Institute of Public Administration* (EIPA), il Portale ha ottenuto il Premio Speciale delle Regioni agli *Italian Web Awards* 2004. Italia.gov.it ha ormai raggiunto la sua maturità e sta evolvendo ad una seconda fase, in cui allargare gli obiettivi iniziali che il portale si era posto.

Il Cnipa intende, pertanto, favorire la crescita del Portale affinché questo possa diventare non solo uno strumento di familiarizzazione dei cittadini con le istituzioni, ma anche un mezzo arricchito da sezioni e servizi a valore aggiunto destinati a specifiche classi di utenza, basati anche (ma non solo) sulla integrazione tematica di quanto già presente in rete.

Tra le principali iniziative svolte nel 2004 figurano:

- la predisposizione e realizzazione del sondaggio on-line “L’Amministrazione che vorrei”, presentata a Forum-PA 2004, che ha raccolto oltre 5000 risposte dei cittadini;
- la nuova sezione “risolvi on-line”, che contiene l’elenco dei servizi on-line ai cittadini erogati dalle amministrazioni centrali e locali, ed un primo nucleo di integrazione di informazioni e servizi per il completamento guidato di alcune procedure amministrative;
- la sperimentazione di una metodologia CRM che ha analizzato l’utenza registrata del portale, portando ad un campagna mirata di e-mail su un argomento specifico;
- la prosecuzione della diffusione dell’iniziativa “Vola con internet” per i nati nel 1988;
- la diffusione della nuova iniziativa del MIT “Vai con internet”, che prevede facilitazioni per l’acquisto di un personal computer per famiglie e docenti;
- la pubblicazione del gioco “Navigame”, basato su domande e risposte di cultura generale, nella sezione dedicata ai ragazzi, con l’obiettivo di promuovere il portale presso il pubblico dei più giovani.

Per quanto riguarda l’aspetto più strettamente operativo, in considerazione della scadenza del contratto ed in relazione alle necessità del progetto, nel primo semestre 2004 sono stati predisposti gli atti per l’espletamento della gara europea per l’affidamento dei servizi informatici connessi alla evoluzione e alla gestione del portale. La gara è stata indetta ad agosto 2004 e la procedura di aggiudicazione è stata completata il 1° aprile 2005 con la stipula del nuovo contratto della durata di 36 mesi.

#### **4.7.2 Il Portale nazionale delle imprese**

Il Portale nazionale delle imprese ha come obiettivo principale la semplificazione e la riduzione degli adempimenti amministrativi a carico del mondo produttivo attraverso l’adozione delle nuove tecnologie disponibili. Nella vita di un’impresa, infatti, una rilevante parte degli eventi che la riguardano rivestono interesse per più istituzioni, che predispongono ciascuna per proprio conto ed indipendentemente dalle altre la raccolta delle informazioni attraverso autonome reti distributive funzionali ai soli propri obiettivi. Da qui l’esigenza di un progetto teso a semplificare e integrare i canali di comunicazione tra imprese ed amministrazione attraverso l’adozione di tecnologie web, suddiviso in due moduli funzionali: front office, rappresentato da un portale web creato per erogare alle imprese servizi quali denunce contributive, aggiornamento dei dati costitutivi e così via; back office, ossia un’infrastruttura di servizio che contiene il “motore” preposto allo scambio di informazioni in grado di distribuire le stesse previa individuazione di quali amministrazioni debbono certificare i singoli dati e quali invece debbano ricevere i dati stessi dopo la certificazione.

L’iniziativa di realizzare un “Sistema per i servizi integrati per le imprese” con l’obiettivo di ridurre e di semplificare gli adempimenti amministrativi a carico del mondo produttivo è stata avviata nel 2001 ed ha dato luogo, in prima istanza, alla realizzazione da parte del Cnipa di una versione

prototipale del sistema che consentisse di sperimentare, con un panel selezionato di utenti, l'efficacia della soluzione con particolare riferimento all'integrazione di un set di servizi erogati da Ccia, Inps ed Inail.

La sperimentazione è stata avviata, a partire da dicembre 2002, nelle province di Catanzaro, Milano e Verona, con la collaborazione delle principali associazioni di categoria degli intermediari e di alcuni studi professionali indipendenti. Già nel 2003 il progetto è stato selezionato nel gruppo dei 60 migliori progetti presentati a Cernobbio nel corso dell'evento denominato "e-awards 2003", promosso dall'*European Institute of Public Administration* (EIPA). La sperimentazione è proseguita per tutto il 2004, parallelamente alle attività per la realizzazione del sistema definitivo, che rientra tra gli obiettivi strategici del Cnipa e che vedrà la propria realizzazione all'inizio del 2005.

Per quanto attiene la conduzione del sistema prototipale e la gestione della sperimentazione, nel 2004 le principali azioni sono state rivolte a:

- potenziamento di alcuni servizi e adeguamento degli stessi alla nuova gestione delle deleghe Inps, in modo da eliminare le "liste di abilitazione" che, nella prima fase della sperimentazione, limitavano di fatto la possibilità di accedere ai servizi di portale ai soli intermediari selezionati; nella nuova versione il sistema di abilitazione si avvale dei database di autorizzazione degli Enti cooperanti e la limitazione prima detta è superata;
- estensione della sperimentazione alle province di Trapani, Treviso e Varese con ampliamento del numero degli utenti anche nelle province già attive;
- interazione continua con gli utenti, anche attraverso incontri periodici, per la raccolta sistematica di segnalazioni, indicazioni e suggerimenti di cui tener conto per la realizzazione del sistema definitivo.

Il progetto definitivo - cofinanziato dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione per il contenuto innovativo, la rilevanza strategica e il preminente interesse nazionale - scaturisce da un protocollo di intesa siglato nel luglio 2003 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, che risponde a uno degli obiettivi primari del piano di e-government. Il protocollo affida al Ministro per l'innovazione e le tecnologie, e per esso al Cnipa, il governo tecnico complessivo del progetto e ad Unioncamere la scelta del partner tecnologico cui affidare la realizzazione del sistema, che è stato dalla stessa individuato nella società consortile delle camere di commercio, InfoCamere.

Per l'intero anno e in particolare nella fase attuativa del progetto definitivo, il Cnipa ha svolto il ruolo conferitogli dal protocollo d'intesa assicurando in particolare il raccordo con i requisiti emergenti dai tavoli tecnici della Cooperazione applicativa collegati alla realizzazione del nuovo Sistema Pubblico di Connettività; il coordinamento tecnico per l'integrazione dei servizi erogati dagli enti partecipanti all'iniziativa, Camere di commercio, Inps ed Inail; l'azione di impulso nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni Centrali per favorire sinergie tecniche e funzionali volte all'implementazione di nuovi servizi alle imprese da erogare in forma integrata; la gestione di un tavolo tecnico con gli utenti, associazioni di categoria ed ordini professionali, per raccoglierne il punto di vista e recepirlo sia per lo sviluppo del sistema sia per la gestione organizzativa dell'iniziativa in termini di formazione, comunicazione e promozione.

Gli obiettivi posti possono essere ricondotti essenzialmente all'ampliamento della gamma dei contenuti informativi e dei servizi in collaborazione con amministrazioni ed enti erogatori, e alla diversificazione dei contenuti e dei modelli di erogazione, in funzione delle esigenze di fruizione. In tal senso è prevista l'introduzione di modelli di erogazione dei servizi integrabili nei sistemi di

supporto ai processi operativi delle imprese e di sportello, la costruzione di un modello dei processi di adempimento amministrativo per settore di attività economica, tipologia di impresa e fasi del ciclo di vita.

Il nuovo sistema, costruito attraverso la predisposizione di un'infrastruttura abilitante, renderà possibile lo svolgimento integrato on-line degli adempimenti amministrativi e realizzerà, infine, un punto di accesso per l'alimentazione e la consultazione del Registro informatico degli adempimenti amministrativi per le imprese. L'architettura logica del sistema prevede due macro-componenti: il Portale, che espone servizi e informazioni all'utenza, e il back office, che implementa le soluzioni per la cooperazione tra le Amministrazioni garantendo il corretto funzionamento dei servizi. La soluzione proposta per l'erogazione dei servizi on-line è basata sul modello architetturale SOA (*Service Oriented Architecture*). L'obiettivo centrale di tale architettura è di consentire ad un unico client in rete di interagire e compiere operazioni telematiche verso sistemi informativi localizzati in siti diversi e sviluppati con tecnologie e paradigmi differenti. Come si è accennato in precedenza, la realizzazione del progetto e l'attivazione del Portale è prevista per l'inizio del 2005, con l'obiettivo principale di ampliare progressivamente i contenuti informativi e i servizi in collaborazione con le amministrazioni ed enti erogatori diversificando contenuti e modelli di erogazione, in funzione delle diverse esigenze degli utenti.

#### 4.8 Il t-government: l'e-government mediante la tecnologia digitale terrestre

Il Cnipa è particolarmente attivo nel settore del digitale terrestre, ritenuto di particolare importanza strategica in quanto tappa fondamentale nello sviluppo tecnologico dei sistemi televisivi. Questa nuova tecnologia, che assicura rilevanti possibilità applicative anche per l'e-government, avrà rapida diffusione ed incidenza sul sistema televisivo attuale. Considerando infatti la grande diffusione delle apparecchiature televisive nelle famiglie italiane, la televisione digitale terrestre sarà in grado di veicolare potenzialmente applicazioni di carattere innovativo nell'area dei servizi pubblici e dell'interazione tra cittadini e istituzioni, attraendo platee tradizionalmente refrattarie all'uso del computer ed in particolare di internet.

Il Centro Nazionale, nel quadro della definizione concreta delle modalità di attuazione della sperimentazione approvata dal Comitato dei Ministri della società dell'informazione nel luglio 2003, ha supportato e supporta attivamente le relative azioni attraverso:

- a. la **costituzione** di un apposito Gruppo di lavoro incaricato di delineare le iniziative propedeutiche e le possibili applicazioni della televisione digitale terrestre nell'ambito delle politiche di e-government. Sulla base delle conoscenze acquisite sono state identificate le modalità di attivazione dei progetti nell'ambito dei finanziamenti già previsti dal Comitato dei Ministri per la società dell'informazione (10 milioni di euro, di cui 3 affidati al Ministero delle comunicazioni e 7 affidati al Ministro per l'innovazione e le tecnologie). È stato infine prodotto nel mese di aprile 2004 un Rapporto, pubblicato sul sito del Cnipa e sottoposto al Ministro per l'innovazione e le tecnologie, che ha espresso particolare apprezzamento per il lavoro svolto ed ha invitato il Centro a procedere con le iniziative di seguito citate;
- b. **a livello nazionale**, al fine di favorire anche in tale ambito la sperimentazione di attività e servizi di t-government realizzati mediante l'uso della tecnologia MHP e destinati a semplificare il rapporto tra i cittadini e le istituzioni, il Cnipa ha messo a disposizione degli operatori del settore il proprio know-how e la condivisione dei risultati sulle principali esperienze di t-government e delle informazioni di propria competenza acquisibili dal Portale nazionale del cittadino; è stata quindi promossa la stipula di appositi protocolli di intesa con le reti televisive nazionali abilitate alla trasmissione su digitale terrestre;

- c. la **stipula**, ai sensi di quanto precede, **del primo protocollo d'intesa** con la RAI il 2 dicembre 2004, alla presenza del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Direttore generale della RAI, che ha consentito la realizzazione del primo esempio di portale TV nazionale di servizio. La realizzazione di uno spazio interattivo all'interno del canale RAI Utile, denominato "Italia Utile", effettuata grazie al protocollo in esame, costituisce un'efficace dimostrazione delle potenzialità della nuova tecnologia al fine di semplificare e rendere più efficace il rapporto dei cittadini con la pubblica amministrazione. Il canale "RAI Utile" raggiunge infatti oltre 2 milioni e mezzo di ascoltatori dotati di decoder digitale terrestre, e dal Portale TV è possibile accedere ad informazioni aggiornate quotidianamente nelle sezioni "Utile News", "Domande e risposte", "Cosa fare per", "Studio", "Ragazzi", "Protezione civile". Si prevede di mettere a disposizione entro il 2005 anche servizi interattivi della pubblica amministrazione;
- d. **a livello locale**, la pubblicazione (in Gazzetta Ufficiale n. 143/2004) del bando del progetto "Digitale Terrestre" (di cui ci si occupa anche a proposito della funzione di attuazione delle politiche del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, v. 5.12.3) emesso il 21 giugno 2004. Il bando tematico ha ad oggetto il cofinanziamento di applicazioni informative di e-government destinate al grande pubblico da parte delle amministrazioni locali, caratterizzate da elevata multimedialità e bassa interattività remota, mediante sistemi di erogazione, trasferimento e promozione basati sul digitale terrestre. È stato previsto uno stanziamento di 7 milioni di Euro in conformità con la deliberazione adottata dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione nel 2003, in cui il relativo progetto era stato assegnato al Cnipa e, per altri aspetti, alla Fondazione Ugo Bordoni. I primi contratti saranno stipulati nel corso del 2005; i progetti ammessi al cofinanziamento sono 29 e daranno il via ad investimenti complessivi per oltre 32,5 milioni di euro. Sono coinvolte 13 Regioni, 25 Province, 164 Comuni, 15 Comunità montane, 40 emittenti tra locali e nazionali. I progetti cofinanziati prevedono l'attivazione sperimentale sul territorio di numerosi servizi destinati ai cittadini, che si possono raggruppare nelle seguenti classi:
- I. Servizi sociali (40 servizi): la sanità, l'assistenza sociale e alla disabilità, la terza età, il lavoro e l'occupazione;
  - II. Ambiente e Turismo (21 servizi): l'ambiente, il turismo, la viabilità, gli eventi, le manifestazioni, i musei, la cultura;
  - III. Educazione (9 servizi): asili nido, scuole materne, scuole e università;
  - IV. Rapporto con la PA (9 servizi): attività istituzionali;
  - V. Agorà (4 servizi): cittadinanza ed elezioni.

## 5. Funzione di attuazione e supporto delle politiche del Ministro per l'innovazione e le tecnologie

### 5.1 Premessa

Come precisato all'inizio di questa Relazione, la più innovativa funzione attribuita al Cnipa consiste nell'attuazione concreta delle politiche di e-government deliberate dal Governo ed affidate al Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

In particolare, risulta di estrema importanza l'attività di verifica e di monitoraggio dell'attuazione degli obiettivi di legislatura, che il Cnipa svolge mediante apposite rilevazioni; ma non bisogna dimenticare, tra le altre, l'attuazione e la gestione operativa di tutti i progetti concernenti l'e-government nella pubblica amministrazione centrale e locale, nonché la gestione delle strutture e degli istituti di cooperazione con Regioni ed Enti locali. Come abbiamo già ricordato in precedenza, per assicurare il massimo raccordo nei rapporti con questi soggetti, il decreto ministeriale del 2 marzo 2004 (art. 6, comma 1) prevede che questa funzione venga esercitata dal Cnipa anche a beneficio delle attività istituzionali del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, assicurando il necessario supporto organizzativo e funzionale attraverso le proprie strutture e la gestione degli organismi di cooperazione, quali i Centri Regionali di Competenza.

L'attività di attuazione delle politiche di e-government trova luogo inoltre nel supporto all'attività normativa, di cui è già stato fornito qualche esempio (si pensi, tra le tante, alle attività propeedeutiche legate alle norme della legge finanziaria 2005), ed anche nello svolgimento di attività finalizzate alla successiva adozione di decisioni in materia di e-government e di sviluppo della Società dell'Informazione in generale (ad esempio in materia di incentivazione di progetti di *e-democracy*, o di accessibilità dei siti Internet pubblici e privati).

Nel seguito vengono esaminate le singole linee di attività, prendendo le mosse da quelle direttamente legate alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di legislatura e trattando successivamente quelle di supporto all'attuazione delle politiche e gestione operativa dei progetti concernenti l'e-government nell'ambito della pubblica amministrazione centrale e locale.

### 5.2 Verifica degli obiettivi di legislatura

#### 5.2.1 I 10 obiettivi

Le "Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione nella legislatura", approvate dal Consiglio dei Ministri il 31 maggio 2002, offrono una visione unitaria ed integrata degli interventi da effettuare nel nostro Paese, nel mondo produttivo e nelle Amministrazioni pubbliche, in un quadro di riferimento che ha visto l'Italia partire in ritardo sotto vari aspetti, sia nell'innovazione tramite tecnologie ICT sia nello sviluppo della Società dell'Informazione.

Sulla base delle Linee guida del Governo è stato pertanto sviluppato un disegno organico di modernizzazione della PA, capace di coniugare l'innovazione tecnologica con la riforma federalista del Paese e di garantire, attraverso la collaborazione tra lo Stato centrale e le autonomie locali, l'attuazione coerente e coordinata dell'e-government su tutto il territorio nazionale.

Tale disegno, condiviso con le autonomie locali attraverso il documento "L'e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa" (di cui si dirà nell'appropriata sezione) e le successive elaborazioni congiunte discusse e approvate dalla Conferenza Unificata Stato – Regioni - Città e Autonomie Locali, è ormai in fase di avanzata attuazione. Ne costituiscono elemento essenziale i vari atti di indirizzo e direttiva emanati, in questi anni, dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie, sia di carattere generale sia dedicati a temi specifici, quali: la sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni; la trasparenza dell'azione amministrativa, l'adozione del protocollo informati-

co e la gestione elettronica dei flussi documentali; l'impiego della posta elettronica; l'uso del dominio internet "gov.it" e l'efficace interazione del portale nazionale "www.italia.gov.it"; le caratteristiche di accessibilità, usabilità, efficacia, controllo dell'accesso, privacy e sicurezza dei sistemi; l'utilizzo dell'e-learning per la formazione.

Con specifico riferimento alle amministrazioni centrali, le iniziative da svolgere per recuperare il distacco dagli altri paesi sono state tradotte in dieci obiettivi di legislatura da realizzare entro la fine del 2005. Si tratta di obiettivi trasversali, comuni e condivisi cioè dalla maggior parte delle amministrazioni centrali, 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 in relazione alla qualità dei servizi offerti.

**Tabella 12 – Obiettivi di legislatura**

<b>SERVIZI ON LINE</b>	
1	Tutti i servizi "prioritari" disponibili on-line
2	Trenta milioni di carte d'identità elettroniche e carte nazionali dei servizi distribuite
3	Un milione di firme digitali diffuse (entro il 2003)
<b>EFFICIENZA</b>	
4	50% della spesa per beni e servizi tramite e-procurement
5	Tutta la posta interna alla pubblica amministrazione via e-mail
<b>RISORSE UMANE</b>	
6	Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line
7	Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili
8	Un terzo della formazione erogata via e-learning
<b>TRASPARENZA</b>	
9	Due terzi degli uffici della pubblica amministrazione con accesso on-line all'iter delle pratiche da parte dei cittadini
<b>QUALITÀ</b>	
10	Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di customer satisfaction

L'edizione precedente di questa Relazione, nella parte relativa alla pubblica amministrazione centrale, evidenziava che il cittadino e l'impresa interagiscono, sempre più, in rete o attraverso contact center con le amministrazioni. A fronte di un aumento dei servizi offerti e delle modalità di accesso si riscontrava una maggiore attenzione verso gli utenti deboli.

Nonostante i molti interventi effettuati dalle amministrazioni per supportare le attività operative, la Relazione evidenziava tuttavia la persistenza di ampi spazi per il miglioramento dell'efficienza interna e dell'efficacia dei servizi erogati al cittadino e all'impresa. In particolare in quest'ambito apparivano necessari:

- maggiore integrazione delle infrastrutture dei sistemi informativi, in termini di nuove applicazioni web collegate con i sistemi 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.

In base ai risultati della Relazione 2003, in sostanza, poteva concludersi che 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.

### 5.2.2 Lo stato di attuazione

L'attuazione dei 10 obiettivi di legislatura è monitorato dal Cnipa con cadenza quadrimestrale e semestrale. In particolare:

1. la **rilevazione semestrale** riguarda lo stato dei servizi on-line (ed in particolare dei servizi prioritari), i nuovi servizi resi disponibili nel periodo e le statistiche sull'utilizzo degli stessi nel primo semestre. Questa rilevazione è stata effettuata a partire da luglio, con data di riferimento 30 giugno, ed è stata completata l'11 settembre;
2. la **rilevazione quadrimestrale** riguarda i restanti obiettivi, con esclusione di quello sull'e-learning legato alla rilevazione annuale effettuata, nei termini che saranno tra breve precisati, dalla Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione. La rilevazione è stata effettuata a partire da settembre (data di riferimento 31 agosto 2004) ed è stata disponibile alla fine dell'anno.

Ambedue le rilevazioni hanno prodotto rapporti, che sono stati messi a disposizione del Ministro. In tali rapporti sono state definite una o più metriche associate a ciascun obiettivo di legislatura che consentono di misurarne lo stato iniziale, l'evoluzione nel tempo e lo stato di attuazione. La misura avviene in modo diretto, quando esiste la possibilità di definire e calcolare un indicatore che rappresenti immediatamente l'obiettivo. Altrimenti vengono individuate altre misure di valutazione indiretta.

Gli obiettivi per i quali sono adottate metriche *indirette* sono:

- il quinto (promozione dell'e-mail): non essendo disponibile una misura del numero totale di scambi di informazioni fra uffici pubblici, viene misurata la percentuale di dipendenti che dispongono di una casella di posta elettronica;
- il settimo (alfabetizzazione informatica): poiché le amministrazioni non hanno ritenuto necessario, ritenendolo a volte soltanto oneroso, certificare l'alfabetizzazione informatica dei propri dipendenti, l'abilità del personale pubblico ad utilizzare strumenti informatici viene misurata come percentuale dei dipendenti che dispone e utilizza correntemente un personal computer;
- l'ottavo (e-learning): al concetto di "formazione erogata" viene sostituito quello di "formazione fruita"; l'indicatore è quindi il rapporto fra le ore di formazione fruita dai dipendenti della PA centrale in modalità e-learning e il numero totale di ore di formazione effettuate;
- il nono (accesso on-line all'iter delle pratiche): invece della percentuale di amministrazioni che rendono possibile l'accesso on-line all'iter delle pratiche è stata misurata la percentuale di documenti protocollati per mezzo di un sistema informatizzato; come si dirà più avanti, questa misura sostitutiva, oltre a superare le difficoltà di assegnare un peso ad amministrazioni e a servizi molto eterogenei, offre il vantaggio di mostrare il progresso di uno dei più importanti interventi di ristrutturazione del back office, ritenuto comunque preliminare al conseguimento di questo e di altri obiettivi consimili.

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

La tabella seguente (Tab. 13) elenca gli obiettivi, la loro metrica di misurazione, lo stato iniziale, lo stato a fine 2003 e 2004 e l'obiettivo finale 2005.

**Tabella 13 - Attuazione degli obiettivi di legislatura**

OBIETTIVI DI LEGISLATURA		UNITÀ DI MISURA	STATO INIZIALE 2002	STATO A FINE 2003	STATO A FINE 2004	OBIETTIVO 2005
<b>SERVIZI ON-LINE</b>						
1	Tutti i servizi "prioritari" disponibili on-line	% servizi on-line disponibili	41%	49%	61%	100%
2	Trenta milioni di carte d'identità elettroniche e carte nazionali dei servizi distribuite	Milioni di CIE emesse	0,04	0,04	0,28	16
		Milioni di CNS emesse	-	-	2,9	14
3	Un milione di firme digitali diffuse (entro il 2003)	Migliaia di dispositivi firma rilasciati da certificatori accreditati	585	1.122	1.876	1.000 (Obiettivo fissato per fine 2003)
<b>EFFICIENZA</b>						
4	50% della spesa per beni e servizi tramite e-procurement (12 miliardi di euro)	Volume di spesa per acquisti di beni e servizi della PA (in milioni di euro)	1044	1.959	940	12.000
5	Tutta la posta interna alla pubblica amministrazione via e-mail	% di dipendenti informatizzati con casella di posta elettronica	48%	59%	73%	100%
6	Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line (numero = 25 milioni)	Numero di impegni e pagamenti gestiti on-line (in milioni)	1	24	24	25
<b>RISORSE UMANE</b>						
7	Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili	% di dipendenti pubblici che utilizzano correntemente un PC	-	81%	86%	100%
8	Un terzo della formazione erogata via e-learning	% di ore di formazione fruite in modalità e-learning dalla PAC	0,70%	3%	0,2%	33%
<b>TRASPARENZA</b>						
9	Due terzi degli uffici della pubblica amministrazione con accesso on-line all'iter delle pratiche da parte dei cittadini	% di documenti protocollati elettronicamente	6%	57%	84%	66%
<b>QUALITÀ</b>						
10	Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di customer satisfaction	% degli uffici con servizi agli utenti che svolgono attività di misurazione della customer satisfaction	-	11%	32%	100%