

RELAZIONE ANNUALE 2004

Lo stato dell'informatizzazione nella
Pubblica Amministrazione

PAGINA BIANCA

SOMMARIO

1. Premessa e considerazioni di sintesi

- 1.1 Contesto di riferimento
 - 1.1.1 Linee guida dell'innovazione
 - 1.1.2 Azioni di sostegno
- 1.2 Principali fenomeni del 2004
 - 1.2.1 Quadro di sintesi
 - 1.2.2 Quadro di dettaglio
- 1.3 Guida alla lettura

2. Obiettivi di legislatura

- 2.1 Obiettivi verso il cittadino e l'impresa
 - 2.1.1 Servizi on-line prioritari
 - 2.1.2 Carta d'identità elettronica e Carta nazionale dei servizi
 - 2.1.3 Firma digitale
 - 2.1.4 Trasparenza
 - 2.1.5 Customer satisfaction
- 2.2 Obiettivi verso l'interno delle amministrazioni
 - 2.2.1 E-procurement
 - 2.2.2 E-mail interne
 - 2.2.3 Impegno e mandato informatico
 - 2.2.4 Alfabetizzazione informatica
 - 2.2.5 E-learning

3. Stato dell'informatizzazione Servizi

- 3.1 Canali di accesso ai servizi
 - 3.1.1 Servizi via web
 - 3.1.2 Servizi via WAP e SMS
 - 3.1.3 Servizi via Contact center e Chioschi telematici
- 3.2 Servizi per area tematica
 - 3.2.1 Attività economiche e produttive
 - 3.2.2 Comunicazioni
 - 3.2.3 Beni culturali e turismo
 - 3.2.4 Difesa
 - 3.2.5 Giustizia e attività giuridico-legislativa
 - 3.2.6 Istruzione
 - 3.2.7 Relazioni con l'estero
 - 3.2.8 Ricerca

- 3.2.9 Risorse economiche e finanziarie
 - 3.2.10 Ambiente e salute
 - 3.2.11 Sicurezza sociale
 - 3.2.12 Sicurezza sul territorio
 - 3.2.13 Territorio
 - 3.2.14 Trasporti e infrastrutture
 - 3.2.15 Attività di Governo
 - 3.3 Servizi trasversali nelle amministrazioni
 - 3.3.1 Intranet
 - 3.3.2 Posta elettronica
 - 3.3.3 Protocollo informatico
 - 3.4 Servizi di funzionamento nelle amministrazioni
-
- 4. Stato dell'informatizzazione
Infrastruttura tecnologica**
 - 4.1 Infrastruttura di base
 - 4.2 Connettività e accesso ad internet
 - 4.2.1 Stato della Rete unitaria
 - 4.2.2 Lo stato del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione
-
- 5. Stato dell'informatizzazione
Patrimonio informativo ed applicativo**
 - 5.1 Patrimonio applicativo
 - 5.1.1 Dimensione
 - 5.1.2 Open source
 - 5.1.3 EXtensible Markup Language (XML)
 - 5.2 Patrimonio informativo
 - 5.2.1 Basi dati
 - 5.2.2 Datawarehouse e Decision Support System
 - 5.2.3 Qualità dei dati
-
- 6. Sicurezza ICT**
 - 6.1 Organizzazione
 - 6.2 Piano di sicurezza
 - 6.3 Sicurezza logica
 - 6.3.1 Procedure di accesso ai servizi on-line
 - 6.4 Amministrazione e gestione
 - 6.5 Continuità operativa (Business continuity)
-
- 7. Organizzazione e processi per l'ICT**
 - 7.1 Struttura organizzativa per l'ICT
 - 7.2 Dimensioni, attività e capacità di governo
 - 7.3 Formazione
 - 7.4 Rapporti con gli utenti interni
-
- 8. Introduzione delle tecnologie emergenti**
 - 8.1 Biometria
 - 8.2 VoIP
 - 8.3 Mobile
 - 8.4 Wi-Fi
 - 8.5 RFID

9. Spesa per l'informatica

- 9.1 Volumi di spesa
- 9.2 Spesa per tipologia di risorsa acquisita
- 9.3 Spesa per attività pianificata
- 9.4 Spesa per modalità di acquisizione

10. Tavole statistiche

- 10.1 Obiettivi di legislatura
 - 10.1.1 Dispositivi di firma digitale, anni 2003 e 2004
 - 10.1.2 Numero e-mail, anni 2003 e 2004
 - 10.1.3 Uffici con rilevazione customer satisfaction, anni 2003 e 2004
 - 10.1.4 Modalità misurazione customer satisfaction, anni 2003 e 2004
- 10.2 Stato dell'informatizzazione - Informazioni di base
 - 10.2.1 Modalità di accesso ai servizi esterni - Siti web, anno 2004
 - 10.2.2 Servizi on-line (confronto 2003-2004)
 - 10.2.3 Servizi trasversali – Copertura servizi intranet, anni 2003 e 2004
 - 10.2.4 Servizi trasversali – Posta elettronica, anni 2003 e 2004
 - 10.2.5 Servizi trasversali - Protocollo informatico, anni 2003 e 2004
 - 10.2.6 Infrastruttura tecnologica - Postazioni di lavoro, anni 2003 e 2004
 - 10.2.7 Infrastruttura tecnologica - Mainframe, anni 2003 e 2004
 - 10.2.8 Infrastruttura tecnologica - Dipartimentali, anni 2003 e 2004
 - 10.2.9 Infrastruttura tecnologica - Personal computer in uso a i dipendenti, anni 2003 e 2004
 - 10.2.10 Infrastruttura tecnologica - Connettività sedi, anni 2003 e 2004
 - 10.2.11 Infrastruttura tecnologica - Connettività posti di lavoro, anni 2003 e 2004
 - 10.2.12 Infrastruttura tecnologica -Internet e posta elettronica, anni 2003 e 2004
 - 10.2.13 Patrimonio informativo (basi dati), anni 2003 e 2004
 - 10.2.14 Patrimonio informativo (Datawarehouse e DSS), anni 2003 e 2004
 - 10.2.15 Patrimonio applicativo in punti funzione (FP), anni 2003 e 2004
 - 10.2.16 Patrimonio applicativo in Kloc, anni 2003 e 2004
- 10.3 Sicurezza dei sistemi – Informazioni di base
 - 10.3.1 Organizzazione
 - 10.3.2 Piano di sicurezza
 - 10.3.3 Sicurezza logica
 - 10.3.4 Amministrazione e gestione
 - 10.3.5 Continuità operativa

- 10.4 Organizzazione e processi per l'ICT -
Informazioni di base
 - 10.4.1 Dipendenti e dipendenti
informatizzabili, anni 2003 e 2004
 - 10.4.2 Addetti ICT e addetti ICT disponibili,
anni 2003 e 2004
 - 10.4.3 Addetti ICT disponibili (anni persona)
e impegno, anno 2004
 - 10.4.4 Formazione, anni 2003 e 2004
- 10.5 Spesa informatica - Informazioni di base
 - 10.5.1 Volumi di spesa, anni 2003 e 2004
 - 10.5.2 Modalità di acquisizione, anno 2004
 - 10.5.3 Ripartizione per attività della spesa,
anni 2003 e 2004
 - 10.5.4 Note ai dati
- 10.6 Indicatori
 - 10.6.1 Postazioni di lavoro per dipendente
informatizzabile, anni 2003 e 2004
 - 10.6.2 Incidenza dei PC portatili, anni 2003
e 2004 (in percentuale)
 - 10.6.3 Connettività delle sedi, anni 2003 e
2004 (in percentuale)
 - 10.6.4 Connettività interna delle postazioni
di lavoro, anni 2003 e 2004 (in
percentuale)
 - 10.6.5 PdL con accesso ad internet, anni
2003 e 2004 (in percentuale)
 - 10.6.6 Messaggi di posta scambiati, anni
2003 e 2004
 - 10.6.7 Spesa informatica, anni 2003 e 2004
(in migliaia di euro)
 - 10.6.8 Confronto della spesa esterna annua,
anni 2003 e 2004 (in percentuale)
 - 10.6.9 Indicatori tecnologici, anni 2003
e 2004
 - 10.6.10 Addetti ICT, anni 2003 e 2004
(in percentuale)
 - 10.6.11 Formazione
 - 10.6.12 Organizzazione ICT

11. Nota metodologica e glossario

- 11.1 Nota metodologica
 - 11.1.1 Dominio osservato
 - 11.1.2 Rilevazione dei dati e delle
informazioni
 - 11.1.3 Modalità di redazione della Relazione
 - 11.1.4 Presentazione dei dati e dei risultati
delle analisi
 - 11.1.5 Fonti informative
- 11.2 Abbreviazioni identificative delle
amministrazioni
 - 11.2.1 Espressioni utilizzate nelle tabelle
 - 11.2.2 Altri termini ricorrenti

Indice delle figure

Figura 1 - Modello di rappresentazione del Sistema Informativo della PA

Figura 2 - Stato degli obiettivi di legislatura verso il cittadino e l'impresa, dal 2002 al 2004, in percentuale

Figura 3 - Stato degli obiettivi di legislatura verso l'interno delle amministrazioni, dal 2002 al 2004, in percentuale

Figura 4 - Certificati rilasciati dal Cnipa al 31 dicembre 2004

Figura 5 - E-learning nella PA, anni 2003 e 2004

Figura 6 - Servizi on-line per area tematica (in percentuale), anno 2004

Figura 7 - Utilizzo dei diversi canali di interazione nell'ambito dei servizi multicanale (in percentuale), anni 2003 e 2004

Figura 8 - Diffusione delle diverse procedure di accesso ai servizi on-line (in percentuale), anni 2003 e 2004

Figura 9 - Stima delle risorse esterne per attività, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale)

Figura 10 - Percentuale di amministrazioni che utilizzano queste tecnologie, anno 2004

Figura 11 - Percentuale di amministrazioni che hanno progetti in corso, anno 2004

Figura 12 - Percentuale di amministrazioni che hanno studi e sperimentazioni in corso, anno 2004

Figura 13 - Percentuale di amministrazioni che pensano di utilizzare queste tecnologie entro il 2008

Figura 14 - Spesa per l'informatica, dal 1995 al 2004 (in milioni di euro)

Indice delle tabelle

Tabella 1 - Servizi on-line passati ad una disponibilità totale tra il 2003 e il 2004

Tabella 2 - Servizi on-line parzialmente disponibili e non disponibili, anno 2004

Tabella 3 - Servizi on-line completamente disponibili nel 2004

Tabella 4 - Elenco dei progetti che utilizzano la firma digitale

Tabella 5 - Customer satisfaction negli uffici e nei servizi on-line, anni 2003 e 2004

Tabella 6 - Principali grandezze gestite dal programma di razionalizzazione della spesa per comparto, anni 2003 e 2004 (in milioni di euro)

Tabella 7 - Transato non cumulato per comparto e per categoria merceologica relativa all'ICT, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

Tabella 8 - Risparmi per categoria merceologica relativa all'ICT, anno 2004 (in percentuale sul costo unitario)

Tabella 9 - *Market-place*, anni 2003 e 2004

Tabella 10 - Gare telematiche in modalità AS con la piattaforma Consip nel 2004

Tabella 11 - Ore fruite di formazione dai dipendenti pubblici, anni 2003 e 2004

Tabella 12 - I servizi integrati resi disponibili on-line

Tabella 13 - Siti gestiti, numero richieste e numero visite, anni 2003 e 2004

Tabella 14 - Numero servizi erogati dalle amministrazioni per area tematica e con intermediario, anni 2003 e 2004

Tabella 15 - Contact center, anno 2004

Tabella 16 - Contact center, anno 2004

Tabella 17 - Chioschi telematici, anni 2003 e 2004

Tabella 18 - Servizi disponibili sulle intranet, anni 2003 e 2004

Tabella 19 - Caselle di posta e messaggi scambiati, anni 2003 e 2004

Tabella 20 - Numero AOO e sistemi di protocollo, anni 2003 e 2004

Tabella 21 - Numero di documenti protocollati, anni 2003 e 2004

Tabella 22 - Stato dei servizi per l'autoamministrazione, anno 2004

Tabella 23 - Diffusione del SICOGE a febbraio 2005

Tabella 24 - Postazioni di lavoro - Indicatori di copertura, anni 2003 e 2004

Tabella 25 - Personal computer portatili - Numero, incidenza e copertura, anni 2003 e 2004

Tabella 26 - Infrastruttura di base, anno 2004 e variazione 2003

Tabella 27 - Indicatori di connettività, anni 2003 e 2004 (in percentuale)

- Tabella 28** - Indicatori di connettività wireless, anno 2004 e variazione 2003
- Tabella 29** - Indicatore di connettività ad internet, anni 2003 e 2004 (in percentuale)
- Tabella 30** - Indicatore di connettività ad internet - Graduatoria delle prime dieci amministrazioni - anno 2004
- Tabella 31** - Indicatore di connettività ad internet in banda larga, anni 2003 e 2004 (in percentuale)
- Tabella 32** - Ampiezza di banda disponibile e spesa, dal 1999 al 2004
- Tabella 33** - Dati di traffico HTTP e numero di mail, dal 2001 al 2004
- Tabella 34** - Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio, anni 2003 e 2004
- Tabella 35** - Soluzioni open source per tipologia, anni 2003 e 2004
- Tabella 36** - Amministrazioni e applicazioni che utilizzano la tecnologia XML, anno 2004
- Tabella 37** - Basi dati, anni 2003 e 2004
- Tabella 38** - Dimensione basi dati per dipendente informatizzabile, anni 2003 e 2004 (dati riferiti in Gigabyte)
- Tabella 39** - Principali basi dati territoriali, anno 2003
- Tabella 40** - Principali basi dati territoriali accessibili dall'esterno, anno 2004
- Tabella 41** - Basi dati per materia, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale per numerosità e dimensione in Gbyte)
- Tabella 42** - Stato dell'organizzazione della sicurezza, anno 2004
- Tabella 43** - Stato del Piano di sicurezza, anno 2004
- Tabella 44** - Stato della sicurezza logica, anno 2004
- Tabella 45** - Procedure di accesso ai servizi on-line per amministrazione, anni 2003 e 2004
- Tabella 46** - Stato dell'amministrazione e gestione della sicurezza, anno 2004
- Tabella 47** - Stato della continuità operativa (business continuity), anno 2004
- Tabella 48** - Addetti ICT, numerosità e percentuale su dipendenti informatizzabili, anni 2003 e 2004
- Tabella 49** - Addetti ICT, anni persona e percentuale su dipendenti informatizzabili, anno 2004
- Tabella 50** - Attività degli addetti ICT, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale)
- Tabella 51** - Livello di informatizzazione procedure a supporto delle attività di governo del sistema, anni 2003 e 2004
- Tabella 52** - Impegno degli addetti ICT in formazione, anni 2003 e 2004
- Tabella 53** - Procedure di rapporto con gli utenti, anni 2003 e 2004
- Tabella 54** - La formazione degli utenti, anni 2003 e 2004
- Tabella 55** - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sull'utilizzo della biometria
- Tabella 56** - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul VoIP
- Tabella 57** - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul MOBILE
- Tabella 58** - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul Wi-Fi
- Tabella 59** - Amministrazioni che hanno fornito almeno una risposta affermativa sul RFID
- Tabella 60** - Spesa esterna per l'informatica, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)
- Tabella 61** - Numero di amministrazioni per classi di spesa esterna, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)
- Tabella 62** - Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)
- Tabella 63** - Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale)
- Tabella 64** - Dettaglio della spesa informatica di investimento e sviluppo, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)
- Tabella 65** - Dettaglio della spesa informatica di gestione, anni 2003 e 2004 (in migliaia di euro)
- Tabella 66** - Spesa informatica complessiva per dipendente, anni 1995, 2003 e 2004 (in migliaia di euro)
- Tabella 67** - Spesa informatica complessiva per PdL, anni 1995, 2003 e 2004 (in migliaia di euro)
- Tabella 68** - Confronto tra mercato IT e spesa PA centrale in Italia, anni 2003 e 2004 (in milioni di euro)
- Tabella 69** - Composizione della spesa informatica esterna anno 2004 (sviluppo e gestione) e variazione del valore assoluto rispetto al 2003 (in percentuale)
- Tabella 70** - Ripartizione della spesa informatica esterna per attività pianificate, anno 2004
- Tabella 71** - Attività pianificate con impegno di spesa superiore a 4 milioni di euro nel 2004
- Tabella 72** - Attività pianificate con impegno di spesa tra 2 e 4 milioni di euro
- Tabella 73** - Contratti per tipologia di negoziazione, anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico)
- Tabella 74** - Contratti per tipologia di negoziazione senza convenzioni anni 2003 e 2004 (distribuzione percentuale rispetto a valore economico)

**LO STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

PAGINA BIANCA

1. Premessa e considerazioni di sintesi

1.1 Contesto di riferimento

1.1.1 Linee guida dell'innovazione

Dal punto di vista strategico, i tre principali pilastri su cui si basa l'innovazione della pubblica amministrazione sono:

- le “Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell’informazione nella legislatura” approvate il 31 maggio 2002 dal Consiglio dei Ministri. Tali linee guida inquadrano la digitalizzazione della pubblica amministrazione nel più ampio contesto legato allo sviluppo della società dell’informazione. Le stesse linee indicano, in particolare, per ogni amministrazione, sia gli obiettivi generali¹ che valgono per tutte le amministrazioni, sia gli obiettivi specifici. Nel documento è, altresì, evidenziata la necessità di razionalizzare e di ottimizzare la spesa corrente per i sistemi informativi, e sono individuati interventi infrastrutturali per la cui realizzazione è necessario il concorso di tutte le amministrazioni;
- il documento “L’e-government per un federalismo efficiente: una versione condivisa, una realizzazione cooperativa”, approvato il 24 luglio 2003 dalla Conferenza unificata Stato – Regioni – Città e Autonomie locali che individua nelle tecnologie dell’informazione e delle telecomunicazioni lo strumento chiave per la cooperazione e il coordinamento tra i vari livelli di governo nell’ambito di uno stato federale. Infatti, se da un lato l’attuazione del federalismo porterà ad una valorizzazione delle capacità di autogoverno locale, dall’altro il mancato approccio sistemico da parte di tutti gli attori istituzionali interessati potrà produrre evidenti diseconomie e inefficienze;
- il “Codice dell’amministrazione digitale”, approvato definitivamente il 7 marzo 2005 come D. lgs. 82/2005. Tale Codice, approvato preliminarmente l’11 novembre 2004 dal Consiglio dei Ministri, fornisce un quadro normativo coerente, omogeneo e unitario all’applicazione delle nuove tecnologie digitali nella pubblica amministrazione. Stabilendo nuovi diritti di “cittadinanza digitale” e favorendo nuove modalità operative più snelle consente anche un notevole recupero di efficienza, ingenti risparmi e un miglioramento della qualità dei servizi.

Il Ministro per l’innovazione e le tecnologie ha indicato nella Direttiva “Linee guida in materia di digitalizzazione dell’amministrazione per l’anno 2004” del 18 dicembre 2003 le priorità e i principali settori di intervento per l’innovazione:

- i servizi on-line per cittadini e imprese;
- l’accessibilità dei siti internet della pubblica amministrazione;
- la trasparenza dell’azione pubblica;
- l’efficienza delle amministrazioni: posta elettronica, documento elettronico;
- la distribuzione ai dipendenti pubblici di carte elettroniche multiservizi;
- la sicurezza delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione;
- lo sviluppo delle competenze.

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. In particolare, 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 gli obiettivi validi per tutta la pubblica amministrazione, invita i singoli Ministeri ad individuare obiettivi specifici, legati alla propria missione istituzionale, che qualifichino in modo innovativo la propria azione.

Queste priorità riguardano anche atti di indirizzo già emananti in materia di digitalizzazione², che forniscono orientamento e indicazioni operative in un'ottica di prospettiva.

Tutte le linee indicate tendono a fornire una visione di pubblica amministrazione sempre più integrata e con accessi semplificati e personalizzati ai servizi. La stessa visione viene proposta a livello europeo (eEurope), anche con l'attivazione di un percorso indirizzato all'integrazione dei servizi attraverso l'interoperabilità tra amministrazioni.

1.1.2 Azioni di sostegno

Il 30 giugno 2003 con il D. lgs. 196, per favorire e accelerare il processo di ammodernamento della pubblica amministrazione è stato istituito il Cnipa³, a cui il 1° gennaio 2004 sono stati affidati anche compiti, funzioni e attività precedentemente esercitate dal Centro Tecnico della Presidenza del Consiglio. Questo nuovo organismo ha esteso così le attività, oltre che alla pubblica amministrazione centrale, anche a regioni ed enti locali nei confronti delle quali il Cnipa agisce con criteri, processi e strumenti differenziati. Inoltre, la finanziaria 2005, comma 192, ha attribuito al Cnipa la facoltà di stipula di contratti-quadro per l'acquisizione di applicativi informatici e per l'erogazione di servizi di carattere generale; per i progetti strategici nel settore informatico sono stati, altresì, assegnati finanziamenti a carico del Fondo di finanziamento. Si rimanda al volume 1 della Relazione annuale per il dettaglio delle azioni effettuate dal Cnipa.

Sempre a sostegno del programma sono stati:

- sottoscritti protocolli d'intesa tra il Ministro per l'innovazione e le tecnologie e alcuni Ministri⁴;
- prodotti atti e regolamenti;
- finanziate iniziative per circa un miliardo di euro nel triennio da parte del CMSI;
- costituiti dal Cnipa centri di competenza.

² Tra di esse figurano le direttive del:

- 21 dicembre 2001 - "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2002" (MIT);
- 16 gennaio 2002 - "La sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni" (MIT);
- 30 maggio 2002 - "L'uso del dominio internet gov.it e l'efficace interazione del portale nazionale italia.gov.it, in particolare per quanto attiene le caratteristiche di accessibilità, usabilità, efficacia, controllo dell'accesso, privacy e sicurezza" (PCM);
- 9 dicembre 2002 - "La trasparenza dell'azione amministrativa e la gestione elettronica dei flussi documentali", che specifica le implicazioni operative per le amministrazioni, finalizzate rispetto al termine del 1° gennaio 2004 fissato dal DPR n. 445/2000 per l'introduzione del protocollo informatico (MIT);
- 20 dicembre 2002 - "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2003" (MIT).

³ Il Cnipa subentra all'Aipa mutuandone tutte le prerogative e le attività che le erano state assegnate con il D. lgs. 39/ 1993.

⁴ Accordi del:

- 17 marzo 2003, con il Ministro per le attività produttive - 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;
- 18 marzo 2003, con il Ministro dell'istruzione, università e ricerca - 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;
- 27 marzo 2003, con il Ministro della salute - 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.

Si segnalano di seguito le principali iniziative volte a **migliorare l'efficienza delle singole amministrazioni centrali**. Prime tra queste quelle legate alla riduzione del consumo della carta per le comunicazioni interne e per i documenti:

- il 18 marzo 2003 è stato approvato dal CMSI il progetto @P@⁵, che attraverso cofinanziamenti incentiva iniziative di diffusione della posta elettronica. Il 30 giugno 2004 è scaduto il termine per la presentazione al Cnipa degli studi di fattibilità delle iniziative messe a bando. A fine 2004 le iniziative finanziate dal Cnipa erano 26, di cui 15 riguardano la comunicazione tra amministrazioni con ampio ricorso alla posta certificata, otto la comunicazione interna, tre la comunicazione con cittadini e imprese;
- il 27 novembre 2003 è stato dato un ulteriore impulso all'adozione della posta elettronica, quale strumento per la distribuzione di documenti, dalla Direttiva del Ministro dell'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica;
- il 23 gennaio 2004, con il Decreto "Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici e alla loro riproduzione in diversi tipi di supporto" del Ministero dell'economia e delle finanze, si è stabilito che le imprese possono utilizzare il supporto digitale per fatture, ricevute e libri inventari;
- il 23 novembre 2004 è stato emanato il decreto della PCM, che ha poi consentito la costituzione, su proposta del Ministro per l'innovazione, del "Gruppo di lavoro per la dematerializzazione della documentazione tramite supporto digitale". Il Gruppo, composto da rappresentanti della PCM, di nove ministeri e coordinato dal Cnipa, ha come finalità quella di individuare criteri e modalità tecniche per la conservazione digitale dei documenti amministrativi, consentendo così la distruzione degli originali cartacei;
- a dicembre 2004, la finanziaria 2005 ha previsto che i singoli dipendenti ricevano i "cedolini" per il pagamento dello stipendio in via telematica. Inoltre, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore di questa legge, gli uffici cassa delle amministrazioni dello Stato, anche periferici, saranno informatizzati. Conseguentemente, si prevede che tutti i contatti con il personale dipendente e con gli uffici, anche di altra amministrazione, avvengano utilizzando la trasmissione dei dati in modalità telematica;
- il 28 gennaio 2005 il Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Ministro per la funzione pubblica, ha approvato, in via definitiva, un provvedimento che disciplina le modalità di utilizzo della Posta Elettronica Certificata, non solo nei rapporti con la PA, ma anche tra privati cittadini.

Altre iniziative volte a migliorare **l'efficienza delle infrastrutture tecnologiche e del sistema di interconnessione** sono:

- per quanto riguarda le infrastrutture tecnologiche e in particolare la disponibilità dei sistemi, la realizzazione di un "Centro Unico di Backup" degli enti previdenziali. Il progetto, previsto nel protocollo d'intesa stipulato il 18 aprile 2003 dal MIT e dal Ministero del lavoro, è stato avviato il 16 dicembre 2003 con la sottoscrizione di un successivo protocollo d'intesa tra Inps, Inail, Inpdap, Enpals, Ipsema, Ipost e Cnipa. La prima fase del progetto si è conclusa nel luglio 2004, con l'approvazione degli studi di fattibilità e con l'impegno a stipulare un contratto quadro tra Inps e for-

⁵ Il progetto, che si sviluppa nell'arco di due anni con una spesa complessiva stimata in 18 milioni di euro, prevede l'istituzione sia di un Indice della PA, 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 (PAC).

nitore a cui potranno aderire successivamente gli altri enti previdenziali. Successivamente gli enti aderenti stipuleranno singoli contratti di fornitura per garantire l'erogazione dei servizi;

- per quanto riguarda la connessione tra amministrazioni, la realizzazione di un Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e di una Rete Internazionale che colleghi le stesse alle loro sedi estere. I due progetti, sono stati approvati in via definitiva dal Consiglio dei Ministri dell'11 febbraio 2005, su proposta del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, di concerto con i Ministri per la Funzione pubblica, per l'Economia e le finanze e degli Affari esteri. Il Sistema Pubblico di Connettività ha come obiettivo la condivisione, l'integrazione e la circolarità del patrimonio informativo della PA, necessarie per assicurare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza e la riservatezza delle informazioni. La Rete internazionale nasce, invece, dalle esigenze delle amministrazioni di collegare le proprie sedi estere in modo sicuro e affidabile e di accedere in maniera efficiente ad Internet, per rendere disponibile un listino di servizi di connettività IP e di sicurezza, a cui le amministrazioni possano attingere in base alle proprie necessità.

Ulteriori azioni hanno riguardato **la semplificazione e l'estensione delle modalità di accesso ai servizi**. Per la semplificazione si segnala:

- la sottoscrizione tra il Ministro dell'interno, il Ministro per l'innovazione e le tecnologie e il Ministro dell'economia e delle finanze, il 9 dicembre 2004, di un decreto interministeriale con le regole tecniche e di sicurezza per l'emissione e l'utilizzo della Carta nazionale dei Servizi;
- il progetto “numero unico di emergenza 112” avviato con il DPCM del 4 agosto 2003, che si propone di realizzare, in via sperimentale, un servizio per la raccolta e la gestione centralizzata delle chiamate di emergenza: la sperimentazione interesserà le province di Catanzaro, Palermo e Salerno;
- il progetto “sanità elettronica”, approvato il 16 marzo 2004 dal CMSI e che vedrà la sua completa realizzazione nei prossimi cinque anni. Le aree di intervento previste dal programma sono la prevenzione attiva a favore dei cittadini a rischio (ad es. i malati diabetici); le prenotazioni on-line, interoperabili a livello nazionale; la cartella clinica elettronica, con la storia sanitaria dei pazienti;
- l'iniziativa approvata il 16 marzo 2004 dal CMSI e denominata “Scegli Italia”. Tale iniziativa prevede la creazione di un “portale del turismo”, al fine di rilanciare e promuovere l'offerta turistica italiana e convogliare le prenotazioni. La realizzazione del progetto vedrà coinvolti il Ministro dei Beni culturali, delle Attività produttive, per le Politiche agricole e per l'Ambiente, mentre il coordinamento, dal punto di vista tecnico, sarà del Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

Per l'estensione delle modalità di accesso ai servizi, invece, si segnala:

- il progetto “Digitale terrestre”, approvato nel giugno 2003 dal CMSI per introdurre un nuovo canale di accesso ai servizi di e-government (t-government) della pubblica amministrazione. In particolare il Cnipa a febbraio 2005 ha cofinanziato 29 progetti (della durata di 10 mesi), che coinvolgono 216 enti locali. Le sperimentazioni proposte riguardano sia servizi informativi, sia servizi interattivi complessi, su temi istituzionali, del lavoro, del turismo, di eventi pubblici, di viabilità, di salute e di ambiente;
- l'avvio di una sperimentazione, in seguito all'accordo tra Cnipa e Rai del 2 dicembre 2004, per consentire la fruizione dei servizi presenti sul portale “Italia.gov”, sul portale TV nazionale di servizio, in onda sul canale “Rai Utile”.

Infine, per **la riduzione del digital divide** si è intervenuto, con agevolazioni di varia natura, per facilitare l'acquisto di un personal computer con connessione ad Internet a sedicenni, giovani,

docenti e famiglie. Nel 2004 sono stati coinvolti con il progetto “vai con internet” 3mila insegnanti e 23mila famiglie, con il progetto “vola con internet” 20mila ragazzi di 16 anni. Inoltre, per estendere l'alfabetizzazione informatica ad anziani e casalinghe, Rai Educational ha realizzato, a partire da novembre 2004, l'iniziativa “Non è mai troppo tardi”. Con la finanziaria 2005 sono state prorogate le agevolazioni per il PC ai sedicenni e ai docenti. In particolare, i benefici vengono concessi oltre che ai docenti della scuola pubblica e delle Università statali anche al personale dirigente, docente e non docente delle scuole paritarie di ogni ordine e grado, delle università non statali e delle università telematiche riconosciute dal MIUR. A tutte le precedenti categorie di cittadini, con la finanziaria 2005 si aggiungono i dipendenti delle pubbliche amministrazioni.

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 2004 vuole fornire un quadro dello stato di informatizzazione della pubblica amministrazione centrale.

1.2 Principali fenomeni del 2004

1.2.1 Quadro di sintesi

La Relazione annuale evidenzia come il processo di modernizzazione della pubblica amministrazione utilizzi sempre di più la tecnologia informatica e telematica per semplificare e personalizzare il rapporto con il cittadino e l'impresa.

La maggior parte delle iniziative sono incentrate a trasferire il punto di contatto con il cittadino e l'impresa dal tradizionale ufficio pubblico a quello virtuale integrato, sempre disponibile e trasparente. In particolare, l'accesso a informazioni e servizi è garantito, oltre che dai portali e dai siti web, anche dai Contact center e dalla posta elettronica, ai quali si sta aggiungendo la telefonia mobile e il digitale terrestre.

Altre iniziative sono volte a supportare e migliorare i processi interni alle amministrazioni. Rimangono ancora ampi spazi per migliorare sia l'efficienza interna, sia l'efficacia dei servizi erogati al cittadino e all'impresa.

I possibili spazi di intervento, nell'ambito dei sistemi informatizzati riguardano:

- l'integrazione delle infrastrutture tecnologiche, applicative e informative delle amministrazioni;
- l'omogeneizzazione o l'unificazione, dove possibile, dei sistemi di autoamministrazione o di funzionamento;
- la gestione uniforme e centralizzata dei dati e delle applicazioni;
- l'univocità di presentazione e di accesso ai servizi e ai diversi canali di comunicazione;
- la revisione dei processi organizzativi, volta ad evitare la duplicazione delle informazioni e a migliorare la qualità dei dati;
- la razionalizzazione delle iniziative.

Tutte le iniziative devono tener conto della complessità e della dimensione dei sistemi informativi automatizzati della PAC. Si tratta di un complesso di sistemi a servizio di oltre 900mila dipendenti pubblici, con oltre mezzo milione di utenti, migliaia di basi di dati e decine di migliaia di server, gestiti da 27mila addetti all'ICT. Il sistema, nel suo complesso, assorbe annualmente circa 2,5 miliardi di euro, di cui oltre 800mila euro per il personale interno ed è regolato da molteplici norme. L'architettura dei sistemi, che riflette l'organizzazione delle amministrazioni, è estremamente articolata: migliaia di sedi sul territorio con competenze diverse, contemporanea presenza di sistemi federati, di sistemi distribuiti e di sistemi centralizzati, che necessitano di un elevato interscambio di dati e informazioni.

Pertanto, la sfida alla modernizzazione dovrà superare la complessità dei sistemi e l'articolazione delle strutture organizzative, cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie e, contemporaneamente, attenuare la vischiosità della cultura conservativa attualmente presente nella pubblica amministrazione.

1.2.2 Quadro di dettaglio

Stato degli obiettivi di legislatura

Lo stato di attuazione dei dieci obiettivi di legislatura evidenzia una situazione molto diversificata:

- due sono quelli già raggiunti a fine 2004: firma digitale e mandato di pagamento;
- quattro hanno prodotto risultati significativi e appaiono quindi concretamente raggiungibili: servizi on-line prioritari, utilizzo dell'e-mail, alfabetizzazione informatica e customer satisfaction;
- due necessitano ancora di un forte impegno realizzativo: trasparenza e CIE/CNS;
- due risultano critici: e-procurement ed e-learning.

L'**obiettivo 1**), secondo cui occorre rendere disponibili⁶ entro il 2005, il **100% dei servizi on-line prioritari**⁷, è in linea con le previsioni e appare, quindi, raggiungibile. Degli 80 servizi identificati come prioritari, 27 sono di esclusiva competenza della PAC, mentre nove sono di competenza mista (PAC e altri soggetti). Dei 27 servizi di competenza esclusiva, 17 sono disponibili, nove lo sono parzialmente, perché limitati ad una parte del processo d'erogazione o confinati in ambiti specifici, uno è ancora da realizzare: il rilascio della patente di guida. Dei nove servizi misti, relativamente alle sole componenti di competenza PAC, cinque sono disponibili e quattro lo sono parzialmente. L'utilizzo dei servizi già rilasciati cresce significativamente nel 2004, tra questi risulta che il numero delle visure ipotecarie è stato di 18,4 milioni, a fronte dei 9,1 milioni del 2003, arrivando a rappresentare il 47% del totale delle visure, mentre il numero delle visure catastali effettuate on-line è stato di 17,7 milioni, a fronte dei 12,3 milioni del 2003, arrivando a rappresentare il 56% del totale delle visure.

Per dieci dei tredici servizi non ancora completamente disponibili sono in corso attività realizzative, sperimentazioni e interventi normativi. Tra di essi: l'accordo Cnipa-Bankpass, per il pagamento on-line; la semplificazione degli adempimenti legislativi per il passaggio di proprietà degli automezzi; la sperimentazione della trasmissione telematica delle richieste sussidi di disoccupazione; l'avvio, entro giugno 2005, della trasmissione telematica del certificato di malattia (Inps); la sperimentazione e la regolamentazione del processo telematico (Giustizia) per le pratiche giudiziarie civili; la sperimentazione in 25 province della richiesta del certificato prevenzione incendi.

L'**obiettivo 2**), secondo cui occorre diffondere **16 milioni di carte di identità elettroniche e 14 milioni di carte nazionali di servizi** entro il 2005 appare non molto distante solo per le CNS. Infatti, le CIE distribuite sono circa 280mila. Per superare le difficoltà legate al reperimento dei fondi necessari, la L. 43/2005 ha stabilito che la CIE sostituisca dal 1° gennaio 2006 la carta d'identità tradizionale, richiedendo un pagamento pari almeno alle spese di produzione e distribuzione della stessa. Mentre, la diffusione della CNS è in rapida crescita. Al 31 dicembre 2004 erano state distribuite circa 3 milioni di CNS, ma si conta di arrivare nei primi mesi del 2005 a 9 milioni, in larghissima misura grazie all'iniziativa dalla Regione Lombardia. Il Cnipa, a partire dal progetto per la diffusione della CNS nelle regioni del sud, sta lavorando alla realizzazione di un

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.