

Centro Unificato di Emissione. Questa iniziativa, prevede di selezionare un fornitore di tre milioni di carte.

L'**obiettivo 3**), secondo cui occorre diffondere **un milione di firme digitali entro il 2003** è stato raggiunto e superato ampiamente a fine 2003. Al 31 dicembre 2004 il numero di dispositivi ha raggiunto quota 1,9 milioni. Il Cnipa ne ha distribuiti circa 25mila.

L'**obiettivo 4**), secondo cui occorre acquisire beni e servizi entro il 2005, per un volume di spesa pari a 12 miliardi di euro attraverso strumenti di **e-procurement**, appare lontano. Nell'ambito della PAC, la Consip, che è l'unico soggetto attivo, ha fatto registrare acquisti di beni e servizi di circa 940 milioni euro, in diminuzione rispetto al 2003 (circa 2 miliardi) anche a causa di nuove norme che ne hanno condizionato l'operatività. Una parte di questi acquisti, circa 8 milioni, rappresenta il mercato elettronico che è in netta crescita.

L'**obiettivo 5**), secondo cui occorre scambiare tutta la **posta interna** solo su supporto elettronico, appare raggiungibile. Infatti, la posta elettronica costituisce ormai il normale strumento di comunicazione per gli scambi di carattere informale; più lenta è, invece, la sostituzione delle comunicazioni cartacee formali, legata alla diffusione della posta certificata e della firma elettronica, al momento realizzata solo in alcuni ambiti specifici. In particolare, circa il 73% dei dipendenti è dotato di una casella di posta, mentre i messaggi scambiati nel 2004 sono stati circa 289 milioni, con una crescita del 80% rispetto al 2003. Il numero di caselle di posta elettronica registra un incremento del 26% rispetto al 2003; all'interno di ogni singola amministrazione il numero medio di messaggi scambiati per casella di posta nel 2004 è stato pari a 740.

Tra le azioni di sostegno si collocano: il progetto @P@ finanziato dal CMSI con 8 milioni di euro; l'approvazione delle recenti regole che rendono possibile utilizzare la posta elettronica come "raccomandata"; l'IndicePA, dove sono presenti i dati di 36 Amministrazioni centrali.

L'**obiettivo 6**), secondo cui occorre effettuare 25 milioni di **impegni e pagamenti informatici on-line**, è sostanzialmente raggiunto. Nel 2004 sono stati emessi circa 24 milioni di atti di impegno e pagamento on-line. Per quanto riguarda il Sistema di Contabilità Generale (SICOG) viene utilizzato per il 46% dei capitoli di bilancio, ma la completa dematerializzazione del processo è ancora ostacolata dallo scarso utilizzo della firma digitale.

Per quanto riguarda le azioni a sostegno, il Cnipa sta elaborando, d'intesa con la Ragioneria Generale dello Stato, nuove possibili soluzioni, ad esempio l'archiviazione ottica sostitutiva dei documenti contabili.

L'**obiettivo 7**), secondo cui occorre certificare l'**alfabetizzazione informatica** del 60% dei dipendenti eleggibili, necessita di un approfondimento. A tutto il 2004 hanno acquisito la certificazione solo 9mila dipendenti delle PAC, circa l'1,8% dei dipendenti informatizzabili. Il problema riguarda però la certificazione piuttosto che l'effettiva padronanza degli strumenti. Nel 2004 l'86% dei dipendenti informatizzabili utilizza correntemente un personal computer e negli ultimi tre anni si è svolta un'ampia attività di formazione per circa un milione di giornate. Il basso livello di certificazione è dovuto per lo più a carenza di fondi, perciò il Comitato dei Ministri dell'8 febbraio 2005 ha stanziato 5 milioni euro per la formazione certificata dei lavoratori dipendenti.

L'**obiettivo 8**), secondo cui occorre erogare il 33% della formazione con tecniche di **e-learning**, appare critico. L'ottavo rapporto sulla formazione nella pubblica amministrazione evidenzia una diminuzione della percentuale di ore di formazione fruite in modalità e-learning. In particolare, la modalità e-learning rappresenta ancora una minima parte della formazione dei dipendenti pubblici.

Il Cnipa ha creato un Centro di competenza e ha elaborato apposite "Linee guida", al fine di favorire il riuso di esperienze e materiali. È stata avviata, inoltre, la realizzazione del progetto "Scuola virtuale della PA", che prevede, tra l'altro, un *repository* di materiali didattici riusabili dalle Amministrazioni e la realizzazione di una piattaforma di erogazione utilizzabile in modalità ASP.

Per il raggiungimento dell'**obiettivo 9**), secondo cui il 66% degli uffici che erogano servizi abbiano l'**accesso all'iter delle pratiche**, è ancora necessario uno sforzo particolare. In ogni caso si registra una progressiva diffusione del protocollo informatizzato. In alcune aree (ad es. Agenzie fiscali, Inps Inail e PCM) la quasi totalità dei documenti è protocollata elettronicamente, nelle altre è stimabile intorno al 25%. Per quanto riguarda i Call center cresce sia la numerosità, sia il numero delle chiamate (su 37 attivi, tre superano il milione di chiamate annue). Infine, sui siti delle amministrazioni si amplia la diffusione di indirizzi di posta elettronica e/o di specifici moduli per la richiesta di informazioni.

Attualmente sono in corso due iniziative da parte del Cnipa, una per inserire le Amministrazioni centrali nell'indice PA e l'altra per fornire loro un servizio di protocollo informatico in modalità ASP: servizio a cui hanno aderito 30 Amministrazioni tra centrali e locali.

Per l'**obiettivo 10**), secondo cui occorre che il 100% degli uffici con servizi agli utenti debbano svolgere attività di misurazione della **customer satisfaction**, la situazione è positiva nelle aree di servizio più importanti della Pubblica Amministrazione Centrale: il 97% degli uffici delle Agenzie fiscali (insieme alle Commissioni Tributarie) prevede tali attività; l'Inps svolge correntemente indagini e campagne di informazione utilizzando una pluralità di canali; l'Inail sta rapidamente diffondendo il sistema. Negli altri ambiti, a parte alcune eccezioni come l'Acì, non si registrano iniziative rilevanti. Uno specifico aspetto riguarda la possibilità di esprimere on-line giudizi e suggerimenti sui servizi resi disponibili in rete: questa opportunità è offerta dal 24% dei servizi on-line censiti (20% nel 2003).

### ***Stato dell'informazione nella pubblica amministrazione centrale***

#### **Canali di accesso ai servizi**

Per facilitare la comunicazione in rete tra cittadini, imprese e la PA sono disponibili tre portali trasversali, che permettono di accedere in maniera unitaria alle informazioni, ai servizi on-line e alla normativa di tutta la pubblica amministrazione: "Italia.gov", "Imprese.gov" e "Normeinrete".

I siti più visitati nell'anno sono quelli dell'Istruzione (circa 89 milioni di visite) e quello dell'Agenzia delle entrate (circa 26 milioni di visite).

Trentadue Amministrazioni gestiscono oltre 700 siti o portali tematici per specifici utenti (come il sito del FAI, gestito dall'Acì, per gli appassionati di automobilismo), per contenuto informativo e tipologia di servizi, mirata all'approfondimento di tematiche particolari (come il Portale cartografico nazionale del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio, e il Portale Italttrade.com dell'Ice per la promozione del commercio e della collaborazione industriale internazionale).

Per garantire l'accesso ai servizi e alle informazioni on-line anche a chi non dispone di sistemi informatici e di collegamenti a internet, 37 Amministrazioni centrali dispongono di un Contact/Call center (36 nel 2003).

Molte Amministrazioni hanno avviato iniziative a sostegno dei disabili anche a seguito della specifica legge sull'accessibilità approvata il 17 dicembre 2003. Dai dati forniti sui servizi on-line dalle Amministrazioni risulta che 27 servizi su 205 hanno diversi canali di interazione con gli utenti e, in tale ambito, la modalità on-line incide mediamente per un 22% (16% nel 2003).

I Chioschi telematici costituiscono un ulteriore strumento per l'accesso in modalità self service. Ve ne sono 385, di cui 105 nelle Amministrazioni centrali.

Negli ultimi due anni alle ormai tradizionali modalità di accesso ai servizi si affiancano nuovi canali, legati essenzialmente all'uso del telefono cellulare, tra cui si segnalano: il servizio Inpd@p

on Wap e quello informativo tramite SMS dell'Inpdap; il servizio SMS del Ministero dell'interno per interrogare la banca dati interforze relativa ad auto e moto rubate e quello sperimentale per il rinnovo o l'aggiornamento del permesso di soggiorno, e per il rilascio o rinnovo della carta di soggiorno; il servizio SMS informativo delle Entrate; il servizio CulturalSMS.it del Ministero per i beni e le attività culturali.

Il Cnipa, in accordo con la Rai, ha avviato a dicembre 2004 una sperimentazione per consentire la fruizione dei servizi presenti sul portale "Italia.gov" anche tramite il Digitale terrestre.

### **Servizi per area tematica**

**Cresce il numero dei servizi on-line.** Trentasette Amministrazioni centrali su 51 erogano attualmente 205 servizi on-line (lo scorso anno 36 Amministrazioni fornivano 173 servizi). Di questi 56 sono fruibili tramite intermediari (commercialisti, notai, centri autorizzati di assistenza fiscale CAAF), lo scorso anno erano 46. Le principali aree tematiche riguardano la sicurezza sociale (40%) e le risorse economiche (36%).

**Il 44% dei servizi è di tipo informativo**, i restanti forniscono informazioni personalizzate.

**Aumenta in maniera rilevante il numero di transazioni tra gli utenti e la pubblica amministrazione.** Particolarmente rilevante la crescita delle transazioni per i settori Fisco e Previdenza:

- le dichiarazioni doganali e Intrastat inviate telematicamente da 12 mila operatori economici iscritti sono passate da 3,6 milioni nel 2003 a 4,6 milioni nel 2004;
- gli accessi ai propri dati fiscali attraverso il Cassetto fiscale, per gli utenti di Fisconline, sono passati da 308mila nel 2003 a 750mila nel 2004;
- il rilascio dei codici fiscali da parte dei comuni e l'allineamento degli archivi comunali con l'Anagrafe tributaria sono passati da 1,4 milioni nel 2003 a 2,6 milioni di operazioni nel 2004;
- le richieste di consultazione dell'anagrafica unica dell'Inps, a cui accedono 7.817 intermediari, sono passate da 811mila nel 2003 a 1,2 milioni nel 2004;
- le dichiarazioni e il relativo pagamento dei contributi (DM10 dell'Inps), trasmessi tramite 94.669 consulenti, sono passati da 11,8 milioni nel 2003 a 17,1 milioni nel 2004;
- gli inserimenti di informazioni e il numero di letture dei precedenti effettuati nel Casellario Centrale Infortuni Inail da parte di 5132 assicurazioni, tra cui ENPAIA, IPSEMA, INPGI sono passate rispettivamente da 30mila nel 2003 a 47mila nel 2004 (le letture) e da 140mila nel 2003 a 396mila nel 2004 (gli inserimenti);
- i versamenti per i pagamenti dei contratti di locazione effettuati tramite intermediari (Entratel) sono passati da 207.235 del 2003 a 378.471 del 2004, mentre quelli effettuati direttamente tramite Fisconline sono passati da 2.610 a 6.271;
- la trasmissione dei modelli DMAG (manodopera agricola) da parte di imprese agricole, associazioni di categoria, consulenti del lavoro all'Inps, che sono passati da 66mila del 2003 a 289mila nel 2004.

Nonostante questi elementi positivi continuano a permanere alcuni ostacoli al pieno sviluppo dei servizi in rete. In particolare, la mancata diffusione a livello nazionale della CNS impedisce il riconoscimento sicuro ed univoco dell'utente.

Si riportano, di seguito, raggruppate per area tematica, le principali iniziative delle amministrazioni.

**Attività economiche e produttive**

Le Attività produttive hanno iniziato il collaudo del servizio di interoperabilità (import export) realizzato in collaborazione con l'Agenzia delle dogane (SIIE) e destinato agli operatori economici del settore agroalimentare. L'Ice ha realizzato una prima versione del Portale Italia Internazionale, PON-ATAS, commissionato da MAP su fondi comunitari, da condividere con gli altri attori fornitori di servizi alle imprese italiane (ad es. MAE, Regioni). Inoltre ha messo in esercizio, nell'ambito del progetto Rubrica operatori locali, la banca dati per gli operatori esteri, con informazioni sulle aziende straniere che hanno richiesto nell'ultimo anno prodotti o servizi alle imprese italiane. Infine ha realizzato il sistema Banca dati finanziamenti all'export per il Ministero delle attività produttive, al fine di automatizzare il flusso di informazioni tra uffici esteri dell'Ice e del Ministero.

**Comunicazioni**

Le Comunicazioni hanno collaudato l'applicazione per la gestione della Banca dati sorveglianza del mercato degli apparati radio e terminali TLC, hanno in corso inoltre iniziative per informatizzare le procedure per la concessione di un'emittenza radiotelevisiva e quella per le autorizzazioni in materia di comunicazioni elettroniche ad uso pubblico.

**Beni culturali e turismo**

I Beni culturali, nel corso dell'anno, hanno avviato la reingegnerizzazione del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) nell'ambito del progetto "Biblioteca digitale italiana e network turistico culturale". Nell'area dedicata alle arti è stata implementata la basi dati della Fototeca Nazionale ed è stato realizzato il sistema INSPE per la conoscenza e l'aggiornamento on-line del patrimonio catalografico prodotto dalle Soprintendenze.

**Difesa**

La Difesa ha avviato uno studio di fattibilità per realizzare lo "Sportello informatico dei Distretti Militari", che consentirà al cittadino di ottenere informazioni istituzionali (es. reclutamento volontari, concorsi militari ecc.) e l'accesso a servizi tra cui il rilascio di documentazione e certificazione.

**Giustizia e attività giuridico legislativa**

Nell'ambito della Giustizia l'Area penale ha rilasciato, in alcuni Uffici giudiziari pilota, la nuova versione del sistema "Re.Ge." per la gestione dei registri penali. Inoltre ha iniziato il collaudo del sistema dell'esecuzione penale e della sorveglianza (progetto "SIES" già SIAP), volto alla automazione dei registri del Tribunale e dell'Ufficio della sorveglianza; l'Area civile ha avviato la sperimentazione del processo telematico presso sette sedi pilota; l'Amministrazione penitenziaria sta realizzando il nuovo sistema informativo basato sulla gestione della Banca Dati Nazionale dei detenuti, e degli internati e dei sottoposti a misura cautelare o alternativa alla detenzione. A novembre ha rilasciato le procedure per la gestione delle impronte digitali e delle fotosegnalazioni. La **Giustizia amministrativa** sta sperimentando il nuovo Sistema Informativo NSIGA nelle sedi del TAR di Aosta e Parma.

**Istruzione**

Attraverso il sito istituzionale dell'Istruzione è possibile per il personale supplente consultare la propria posizione nella graduatoria permanente e in quella d'istituto, lo stato del proprio contratto e verificare la disponibilità di posti provinciali per le varie classi di concorso ai fini della formulazione delle domande di supplenza. È possibile effettuare l'iscrizione nella graduatoria permanente provinciale o l'aggiornamento delle posizioni esistenti mediante la compilazione di modelli elettronici via internet. È possibile, inoltre, sottoporre a valutazione il diploma delle scuole di specializzazione all'insegnamento secondario. Infine, ha completato la nuova anagrafe dell'edilizia scolastica.

**Risorse economiche e finanziarie**

Il Ministero dell'economia e delle finanze ha realizzato il sistema per monitorare eventuali scostamenti, rispetto alla spesa prevista, di ciascun provvedimento legislativo, con oneri a carico del bilancio dello Stato; ha rilasciato un'applicazione per supportare gli uffici della Ragioneria nell'analisi delle entrate finanziarie, ha completato l'aggiornamento del Sistema informativo direzionale della RGS e del Sistema flussi per monitorare la finanza pubblica e ha implementato il sistema nazionale di monitoraggio dei fondi strutturali comunitari. Il Dipartimento politiche fiscali, nell'ambito del "Processo Tributario on-line", ha realizzato la procedura di interrogazione della banca dati da parte dei cittadini, l'Agenda di sezione, che consente l'introduzione degli strumenti di monitoraggio delle fasi di trattazione delle controversie, funzioni per l'acquisizione dei ricorsi in appello. Sul sito dell'Agenzia delle entrate sono stati attivati nuovi servizi per migliorare il rapporto con l'utente, tra i quali la prenotazione automatica degli appuntamenti, la prenotazione di richiamata telefonica, il preavviso telematico con il quale è possibile il colloquio tra l'agenzia e gli intermediari professionali, il servizio di web mail che consente ai contribuenti di chiedere informazioni in materia fiscale. In particolare, con il servizio denominato "Atti immobiliari" si può procedere alla registrazione, trascrizione, voltura, annotazione e pagamento delle imposte per gli atti immobiliari. Riguardo alla tassazione degli atti giudiziari esiste un servizio di comunicazione specifica per gli interessati. Le Dogane hanno rilasciato le procedure per lo sdoganamento all'esportazione, per l'esportazione abbinata al transito e per il transito dei soggetti operanti in procedura domiciliata/semplificata, applicazioni per la gestione degli elenchi riepilogativi delle cessioni e degli acquisti intracomunitari di beni. Hanno inoltre messo a disposizione delle imprese una procedura on-line per richiedere l'autorizzazione per l'accesso ai servizi telematici. Per completare la procedura, però, è necessario recarsi presso uno dei 180 uffici territoriali per il riconoscimento della persona fisica e associargli la firma digitale. Il Territorio ha revisionato la procedura per la gestione degli estimi del catasto urbano, ha realizzato sia quella per la gestione delle "microzone", che consente agli uffici e ai comuni di aggiornare la relativa banca dati, sia quella per la gestione del catasto censuario in architettura web. La Guardia di finanza ha realizzato a livello centrale e avviato la realizzazione a livello periferico del progetto "Informatizzazione - interconnessione sale operative sud Italia", finanziato con i fondi PON.

**Ambiente e salute**

La Salute ha realizzato il sistema informativo per la raccolta delle prestazioni regionali di specialistica ambulatoriale e assistenza farmaceutica. Per quanto riguarda l'attivazione della Tessera sanitaria (ex art. 50 Legge finanziaria 2004) ha definito le caratteristiche e i criteri di distribuzione della Tessera e il nuovo formato per i "ricettari" e le modalità di scambio dei dati relativi alle prestazioni farmaceutiche ed ambulatoriali. A luglio 2004 ha avviato la prima sperimentazione del progetto nella Regione Abruzzo.

**Sicurezza sociale**

Il Lavoro, nell'ambito del progetto Borsa Lavoro, ha avviato una prima sperimentazione in due regioni pilota in Veneto e, per la sola parte di cooperazione applicativa, in Lombardia. L'Enpals ha rilasciato un'applicazione in ambiente web che consente ai lavoratori autonomi esercenti attività musicali, di richiedere il certificato di agibilità e di trasmettere le denunce mensili/trimestrali. L'Inps ha attivato il servizio Inps-Risponde, per richiedere informazioni attraverso e-mail e il nuovo servizio di Contact center integrato Inps-Inail, disponibile 24 ore su 24. L'Inail ha reso disponibili i servizi on-line relativi alle denunce di esercizio, alle variazioni anagrafiche e alle cessazioni, la visualizzazione infortuni per i quali è stato riconosciuto danno biologico, la denuncia di infortunio on-line e vari servizi on-line per le associazioni di categoria. Sta sperimentando (in 16 province) lo sportello unico Inail-Inps-Casse edili per il rilascio del Documento Unico di Regolarità Contri-

butiva (DURC). L'Inpdap ha realizzato nuove funzionalità riguardanti le retribuzioni teoriche e il calcolo delle pensioni di privilegio, nell'ambito del sottosistema NSI-Pensioni. Infine, per quanto concerne invece la Gestione pagamento delle pensioni, ha rilasciato il nuovo applicativo alle sedi provinciali dell'Istituto che gestiscono le pensioni indirette. L'Ipost ha attivato l'applicazione per l'invio via web dei modelli 730 da parte dei CAAF.

### **Sicurezza sul territorio**

Sul sito dell'**Interno** sono disponibili diversi servizi: "Esperto on-line" per ricevere informazioni da esperti della Polizia di Stato; "Easy verbale" per chiarire il contenuto dei verbali di contravvenzione per le violazioni al codice della strada; "Denuncia via web" per anticipare, in alcune Province, la denuncia che deve essere successivamente formalizzata presso il commissariato; "Disponibilità on-line stato pratica di prevenzione incendi" per conoscere lo stato dei procedimenti attivati presso alcuni Comandi provinciali dei Vigili del fuoco. Il Ministero ha, inoltre, iniziato la diffusione dell'applicativo "Sala Operativa 115", per la gestione degli interventi di soccorso presso le sedi provinciali dei Vigili del fuoco e ha realizzato, nell'ambito del sistema AFIS, nuovi collegamenti con l'Arma dei Carabinieri e con gli Istituti Penitenziari del Sud Italia; l'applicazione AFIS-Giustizia per l'identificazione del personale agli Istituti carcerari del Sud-Italia; una procedura per il rilascio della certificazione antimafia, per alcune Prefetture; una sperimentazione per il riconoscimento dell'elettore al seggio, al fine di consentire l'esercizio di voto anche al di fuori del proprio comune di residenza; una nuova funzionalità per il rilascio delle CIE. Infine, è stata sperimentata un'applicazione per espletare, in 1502 sezioni elettorali di 49 capoluoghi, lo scrutinio elettronico. Sul sito dell'Arma dei Carabinieri sono disponibili i servizi: "Denuncia vi@ Web"; informazioni sulle opere d'arte rubate; motore di ricerca per gli oggetti rinvenuti e sequestrati; motore di ricerca per le auto rubate, documenti rubati o smarriti, banconote false, bambini scomparsi e l'elenco dei principali latitanti ricercati dai reparti interforze.

### **Territorio**

Le Politiche agricole hanno avviato la sperimentazione della banca dati che contiene informazioni sui decreti di registrazione del Ministero della salute di circa 12mila fitofarmaci. Il Corpo forestale dello Stato ha reso disponibile sul proprio sito il "Bollettino nazionale della neve e delle valanghe", e ha realizzato una base dati integrata con le informazioni rese disponibili dall'Agea sull'Inventario Forestale Nazionale Italiano. L'UNIRE ha in realizzazione un prototipo di datawarehouse sull'anagrafe equina.

### **Trasporti e infrastrutture**

Le Infrastrutture dispongono di un sistema web dedicato all'abusivismo edilizio. Ha fornito, nell'ambito del "Sistema informativo del demanio marittimo", alla quasi totalità degli Uffici provinciali dell'Agenzia del territorio, la nuova cartografia. Ha attivato, nell'ambito del Dipartimento Trasporti Terrestri (DTT) per la patente a punti, un nuovo Contact center che permette al cittadino di conoscere il punteggio associato alla propria patente e una procedura per comunicare automaticamente (tramite lettera) al cittadino l'avvenuta decurtazione e qualunque altra variazione di punteggio. Ha realizzato inoltre le procedure informatiche che consentono agli organi di Polizia di inviare, esclusivamente per via telematica, i dati dei verbali relativi alle infrazioni per le quali è prevista la decurtazione del punteggio al titolare della patente di guida. L'Acì ha continuato la reingegnerizzazione di tutte le procedure PRA nell'ottica del Digitale terrestre. È previsto lo sviluppo dello Sportello telematico attraverso l'implementazione di nuove funzionalità legate al passaggio di proprietà, a seguito della normativa del Governo definita dall'articolo 3 del D.L. dell'11 marzo 2005 sulla "competitività". L'Enac sta completando il sistema extranet di gestione e monitoraggio dei progetti aeroportuali.

### ***I sistemi trasversali e di funzionamento delle Amministrazioni***

Quasi tutte le Amministrazioni hanno **reti intranet** (49 nel 2004 e 48 nel 2003). Il 94% delle Amministrazioni la utilizza per accedere alle basi dati e alla documentazione, il 92% per consultare le norme, l'86% per accedere alle procedure interne, l'80% per consultare l'annuario elettronico e il 76% per accedere ad altre applicazioni. Molte Amministrazioni hanno in corso iniziative per aggiungere nuovi servizi o per riorganizzare quelli già presenti, al fine di creare un unico punto di accesso ai servizi e alle informazioni di interesse del personale.

Cresce il numero di messaggi di **posta elettronica**. Quelli scambiati all'esterno delle Amministrazioni sono stati oltre 182 milioni (+30% rispetto al 2003), mentre, quelli scambiati all'interno oltre 289 milioni (+81% rispetto al 2003). Anche i messaggi di posta transitati sulla Rete unitaria della pubblica amministrazione sono cresciuti notevolmente (+161% rispetto al 2003 con oltre 81 milioni di messaggi scambiati nel 2004). Le caselle di posta attive sono 391mila (310mila nel 2003).

Si diffonde notevolmente l'utilizzo del **protocollo informatico**. Molte Amministrazioni sono impegnate nello sviluppo e nella diffusione di proprie soluzioni: alcune puntano a un rapido completamento della diffusione del "nucleo minimo" (ad es. la Difesa, l'Istruzione, il Lavoro, la Guardia di finanza ecc.) altre (come la Presidenza del Consiglio, Agenzie fiscali, le Attività produttive, i Beni culturali, l'Economia, la Salute e l'Inps) stanno sviluppando le funzioni avanzate (gestione documentale, workflow). A queste, si aggiungono cinque Amministrazioni, che stanno utilizzando la soluzione minima del protocollo informatico in modalità ASP del Cnipa, tra le 32 centrali e locali che hanno aderito.

La massima diffusione dei **sistemi di supporto all'autoamministrazione** è limitata solo ad alcuni ambiti (personale e contabilità). Nell'ambito del personale le Amministrazioni hanno informatizzato totalmente la gestione del "trattamento economico" e delle "presenze/assenze", al 51% "allocazione e trasferimenti"; al 40% "formazione e competenze"; al 31% "obiettivi e valutazione". Nell'area contabile il servizio più diffuso è quello per la gestione finanziaria. Il 60% delle Amministrazioni ha sistemi per la gestione dei fornitori e circa il 50% per la gestione di gare e concorsi, mentre l'86% possiede sistemi per la gestione dei pagamenti.

Il sistema di contabilità generale (SICOGE) è utilizzato da 12 Amministrazioni centrali su 17 e gestisce circa il 46% degli oltre 6.700 capitoli di spesa complessivi (a marzo 2004 erano il 32% su oltre 6.300 capitoli).

Il 26% dei sistemi (il 23% nel 2003) sono tra loro integrati (ERP), specie nell'ambito delle risorse umane e finanziarie.

### ***Infrastruttura di base, connettività e accesso ad internet***

Il numero dei personal computer tipo desktop e portatili è cresciuto dell'8% rispetto al 2003 (da 488mila a 527mila<sup>8</sup>). L'86% dei dipendenti informatizzabili è dotato di un PC desktop (nel 2003 l'81%). Nella dotazione di PC permane il divario tra centro e periferia, nonostante in periferia si passi dal 72% del 2003 al 77% del 2004. Cresce del 21,4% il numero dei **personal computer portatili**, soprattutto nelle Amministrazioni centrali (da 41mila del 2003 a 51mila del 2004): i dipendenti informatizzabili dotati di un portatile passano dal 9,3% nel 2003 all'11%.

Rimane stabile la percentuale di personal computer connessi in rete locale (75% nel 2004), il 2% circa dei personal computer sono collegati in rete geografica wireless. Cresce significativamente la percentuale di quelli collegati ad internet (dal 44,2% del 2003 al 50,1%), anche se rimane un notevole divario tra gli enti (81,6%) e le Amministrazioni centrali (43,8%).

<sup>8</sup> Da quest'anno le postazioni di lavoro non comprendono più i terminali che ormai rappresentano un valore residuale.

Migliora il rapporto tra spesa e banda disponibile nella **Rete unitaria**. Infatti, a fronte di un incremento di spesa del 16% (circa 120 milioni di euro), si registra un incremento superiore al 50% dell'ampiezza di banda (attualmente 13,8 Gbps). A dicembre 2004 le Amministrazioni che avevano sottoscritto i contratti d'adesione alla Rete unitaria erano 93 per il trasporto e 41 per l'interoperabilità. Crescono anche il traffico sulla rete (Traffico HTTP da 91 Terabytes del 2003 al 141 Terabytes del 2004, e il numero di e-mail da 31 milioni del 2003 a 82 milioni del 2004). Attualmente è in fase di avanzata realizzazione la Rete internazionale che collega le sedi estere delle Amministrazioni pubbliche.

Si conferma il processo di concentrazione e consolidamento dei **mainframe**, e continua quello dei **dipartimentali**, a vantaggio di una maggiore efficienza gestionale e delle capacità di elaborazione e memorizzazione. In particolare, per i mainframe aumenta del 2,7% la numerosità, cresce del 43,4% la potenza di calcolo e del 21% la capacità di memorizzazione; mentre per i dipartimentali cresce del 2,7% la numerosità e del 77,7% la capacità di memorizzazione (negli enti diminuisce il loro numero del 5% e cresce la loro capacità di memorizzazione del 12%).

### **Patrimonio applicativo e informativo**

Il **patrimonio applicativo** ha una dimensione di circa 429mila Kloc (di cui 263mila nelle Amministrazioni centrali) e di circa 1,2 milioni di punti funzione (736mila nelle Amministrazioni centrali). Il patrimonio sviluppato con linguaggi di basso livello costituisce ormai una presenza residuale.

Notevole l'espansione dell'utilizzo del **software open source**. Trentatré Amministrazioni (21 centrali e 12 enti pubblici) lo utilizzano per propri sistemi. Queste soluzioni sono spesso ancora marginali e sono soprattutto utilizzate come web server e sistemi operativi dipartimentali.

Sette nuove Amministrazioni, rispetto al 2003, utilizzano il **linguaggio XML** (*Extensible Markup Language*). La possibilità di condivisione dei dati tramite XML rende possibile l'interoperabilità e l'integrazione dei contenuti tra i sistemi informativi basati sul web o provenienti dal mondo *legacy*.

Continua la crescita dimensionale del **patrimonio informativo** rispetto allo scorso anno: 84,8% nelle Amministrazioni centrali, 14% negli enti. Alla crescita della dimensione delle basi dati si aggiunge un leggero incremento della numerosità. Anche il patrimonio informativo accessibile dall'esterno delle Amministrazioni passa da 337 basi dati (14 Terabytes) nel 2003 a 403 nel 2004 (76 Terabytes). Il patrimonio informativo rimane concentrato nei settori della previdenza, del fisco e del territorio. Permane frammentato invece, in materia di autoamministrazione e negli specifici settori dei trasporti e infrastrutture, del lavoro e occupazione, e dell'istruzione.

Continua lo sviluppo del **datawarehouse** come strumento di supporto al processo di valutazione e controllo strategico dell'amministrazione. Infatti, nel 2004, è leggermente cresciuto sia il numero dei sistemi disponibili (+2% rispetto al 2003), sia il numero degli utenti (da circa 216mila del 2003 a circa 218mila).

Cresce l'attenzione sul problema della **qualità dei dati** e di conseguenza sulla valorizzazione dell'ingente patrimonio informativo detenuto e gestito dalle Amministrazioni pubbliche. Nel 2004 dieci Amministrazioni (tre in più rispetto al 2003) hanno dichiarato di avere nominato un responsabile della qualità dei dati, mentre ventiquattro sono quelle che hanno effettuato attività di miglioramento (quattro in più rispetto al 2003).

### **La sicurezza ICT**

Il tema della **sicurezza** è piuttosto sentito dalle Amministrazioni. Va sottolineato come, a fronte di una dotazione tecnologica piuttosto elevata (le Amministrazioni che dichiarano di disporre di sistemi antivirus sono il 96% e quelle che dichiarano di disporre di sistemi di firewalling sono

l'86%), si evidenziano lacune per gli aspetti organizzativi, per quelli attinenti alla pianificazione, la formazione e la gestione. A distanza di tre anni da quanto raccomandato dalla Direttiva del 16 gennaio 2002, infatti, solo il 43% delle Amministrazioni dichiara di avere nominato un responsabile della sicurezza ICT, solo il 37% delle Amministrazioni dichiara di avere definito formalmente una policy della sicurezza, solo il 53% delle Amministrazioni dichiara di avere avviato un piano di formazione e sensibilizzazione, solo il 22% delle stesse dichiara, da ultimo, di disporre di un gruppo di gestione degli incidenti. Si rileva, infine, una certa confusione circa gli aspetti inerenti l'analisi del rischio, la *business continuity* e il *disaster recovery*, temi che, pur indicando aspetti differenti del problema generale della continuità operativa delle infrastrutture informatiche, sono comunque tra loro correlati: tra le Amministrazioni che dichiarano di disporre di un piano formalizzato per la continuità operativa, il 31,6% non ha effettuato l'analisi dei rischi.

### **Organizzazione e processi per l'ICT**

La collocazione organizzativa della struttura, preposta allo sviluppo dei sistemi informativi automatizzati, continua a **rimanere inadeguata** in molte Amministrazioni. Questa struttura in alcune di esse ha un ruolo gestionale e in altre ancora un ruolo strumentale, mentre in nessuna amministrazione ha un evidente ruolo di supporto alle strategie.

Gli accorpamenti delle unità organizzative di alcune Amministrazioni centrali, effettuati sin dal 2001, ancora non hanno portato ad una piena integrazione dei sistemi informativi preesistenti.

Dopo alcuni anni di stasi riprende la crescita del numero degli addetti ICT, anche se cresce poco il numero di quelli a tempo pieno (*full time equivalent*)<sup>9</sup>. Infatti, il rapporto tra gli addetti *full time equivalent* e il numero dei dipendenti informatizzabili passa dal 3,1% del 2003 al 3,2% del 2004. Continua a registrarsi in molte Amministrazioni **una carenza di personale informatico** capace d'indirizzare, governare e controllare gli interventi sui sistemi informativi e di raccoriarli con le trasformazioni organizzative. Questa carenza non è facilmente colmabile, stante la difficoltà delle Amministrazioni di acquisire nuove risorse in maniera permanente.

La percentuale di tempo destinata alla formazione degli addetti ICT rimane sostanzialmente stazionaria (1,2% nel 2004), mentre diminuisce la spesa per la formazione (da 3,8 milioni di euro nel 2003 a 2,6 milioni nel 2004).

Il numero degli allievi informatici coinvolti in attività di formazione diminuisce del 14,5% (da 11mila nel 2003 a 9mila nel 2004) e diminuisce anche la percentuale di tempo dedicata alla formazione, che passa da circa quattro ore e mezza annue del 2003 a circa quattro ore del 2004, anche se aumenta il numero degli utenti coinvolti nella formazione (da 77mila del 2003 a 90mila, il 16,5% dei dipendenti informatizzabili). La spesa destinata alla formazione degli utenti rimane stazionaria (6,7 milioni di euro del 2003 e nel 2004), anche se in molti casi è sottostimata.

La struttura di assistenza utenti (help desk) esiste in 48 Amministrazioni. Diventano 32 le strutture che offrono assistenza a tutte le procedure (da 30 nel 2003). Nell'ultimo anno sono lievemente aumentate le Amministrazioni che utilizzano strumenti di supporto automatizzati per la pianificazione (dall'82% nel 2003 all'84%) e per l'*Asset management* (dal 73% nel 2003 al 76% del 2004) e cresce il livello di informatizzazione (da parziale a elevato) per tutte le procedure.

### **Adozione delle tecnologie emergenti**

La tecnologia più utilizzata dalle Amministrazioni è al momento la Wi-Fi (27,5%), seguita da VoIP, Mobile, Biometria e RFID. Il numero di Amministrazioni che hanno progetti in corso di realizzazione sulla tecnologia WI-FI sono il 23,5%, seguita da VoIP, Mobile, RFID e Biometria. Gli studi e

<sup>9</sup> Un addetto Full Time Equivalent (FTE) è un addetto che dedica tutto il suo tempo lavorativo disponibile ad una sola attività. Il tempo disponibile è 7 ore e 12 minuti per un giorno di lavoro (giorno persona) e di 220 giorni per un anno di lavoro (anno persona).

le sperimentazioni in corso riguardano principalmente la tecnologia VoIP (39,2%) seguita da quelle Wi-Fi, Biometria, Mobile e RFID. Mentre, le previsioni di utilizzo entro il 2008 riguardano principalmente la tecnologia VoIP (52,9%), seguita da Wi-Fi, Mobile, Biometria e RFID.

### **Spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica**

L'impegno di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici è stato di 1.728,6 milioni di euro, con una riduzione in valore assoluto di circa 59,6 milioni di euro, pari al 3,3% rispetto all'anno precedente. Sono di varia natura le principali cause di questa riduzione, ovvero:

- la Finanziaria 2004 e altre leggi legate al controllo della spesa pubblica, che hanno influito sulla riduzione delle spesa;
- il contenzioso su un contratto di outsourcing per l'Istruzione, sorto in seguito a dei ricorsi presentati da alcuni fornitori, dopo l'aggiudicazione di una gara che ha determinato la sospensione delle attività progettuali previste nel medio-lungo periodo per questo Ministero;
- le spese aggiuntive (circa 11 milioni di euro) sostenute dal Ministero della salute nel 2003, per l'affiancamento nel passaggio di consegne tra il vecchio e nuovo gestore del sistema informativo, hanno significato nel 2004 una riduzione di spesa del 40%.

Per le Amministrazioni centrali l'impegno di spesa nel 2004 è stato di 1.256 milioni di euro con una diminuzione del 6,5% rispetto al 2003. Nel 2004 gli enti pubblici non economici hanno speso 472,6 milioni di euro, con una crescita del 6,1% rispetto allo scorso anno.

L'analisi delle voci di spesa aggregate per tipologia di risorsa acquisita, evidenzia che la componente "hardware e software di base" diminuisce del 18% rispetto al 2003; "software applicativo" diminuisce dell'1%; "reti" dell' 8,8%; "servizi" cresce del 3,8%; "altro" cresce del 4,1%.

Nel 2004 la spesa complessiva<sup>10</sup> per dipendente è stata nelle Amministrazioni centrali di 2.370 euro (2.420 euro), negli enti di 7.290 euro (6.410 nel 2003). Questo diverso comportamento tra i due comparti è influenzato dalla dimensione delle infrastrutture tecnologiche e dalla diffusione territoriale di ogni singola amministrazione. Nel 2004 la spesa complessiva per postazione di lavoro è stata pari a 4.840 euro. In particolare, è diminuita nelle Amministrazioni centrali, mentre è cresciuta in maniera significativa negli enti (+15,8% rispetto al 2003).

La spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica, destinata agli investimenti e alle attività di sviluppo, è diminuita in percentuale del 4%. La spesa destinata alla manutenzione e alla gestione è, invece, diminuita in percentuale del 2,6%.

Come nello scorso anno, la principale modalità utilizzata è stata la trattativa privata (circa il 63% dell'intero volume di spesa). La gara rappresenta, invece, circa il 27% del volume di spesa. Le altre modalità, convenzione centrale, acquisti e spese in economia, rappresentano il restante 10%.

### **1.3 Guida alla lettura**

La Relazione annuale 2004 è stata redatta sulla base dei dati e delle relazioni forniti da 51 amministrazioni (26 amministrazioni centrali e 25 enti pubblici non economici).

Il documento è suddiviso in due parti.

La prima parte (capitoli da 1 a 9) fornisce un quadro generale sullo stato dell'informatizzazione nella pubblica amministrazione nonché delle viste dettagliate sui seguenti quattro specifici argomenti:

- lo stato di attuazione degli obiettivi di legislatura;

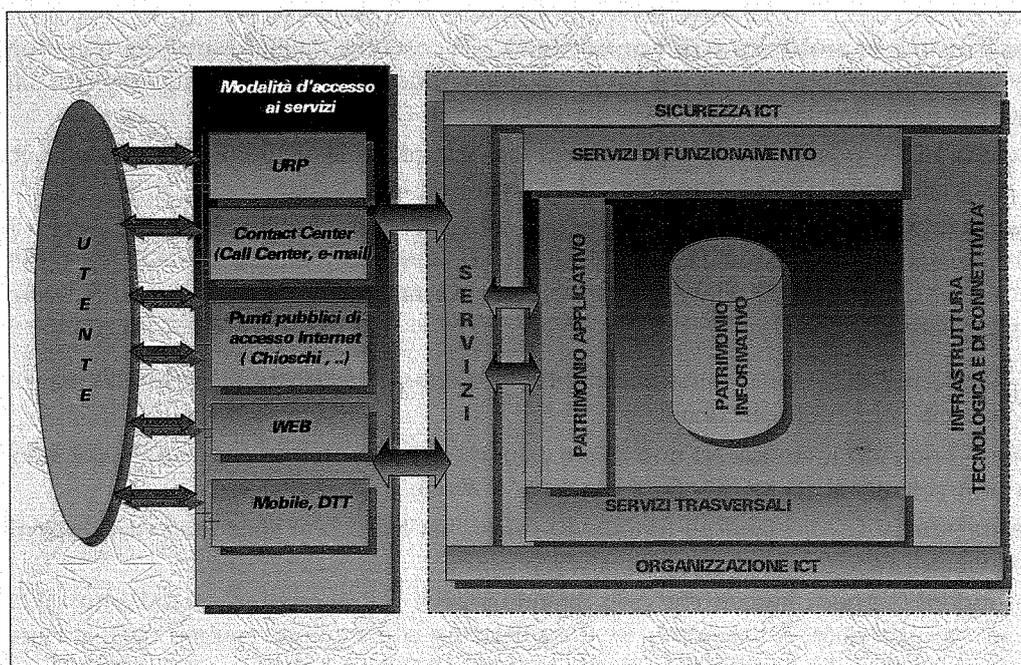
<sup>10</sup> La spesa complessiva per l'informatica è stata calcolata aggiungendo alla spesa esterna per gli acquisti di beni e servizi la stima della spesa interna del personale ICT (vedi nota metodologica). Il valore della spesa complessiva così ottenuta risulta maggiore dell'1,8% rispetto al 2003.

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

La seconda parte (capitoli 10 e 11) riporta le tavole statistiche, di dettaglio per amministrazione, delle principali variabili oggetto d'indagine e degli indicatori per gli anni 2003 e 2004.

Viene nella figura seguente descritta la modalità logica con la quale guidare la lettura della relazione dettagliata nella prima parte della relazione e in particolare nei capitoli da 3 a 5 (lo stato dell'informatizzazione, la sicurezza ICT e l'organizzazione per l'ICT). Come si può notare dalla figura la vista è focalizzata sull'utente che accede al sistema informativo della pubblica amministrazione. La collocazione dei singoli argomenti trattati nella Relazione e il loro contenuto consentono anche di verificare il livello d'integrazione raggiunto dai sistemi.

**Figura 1 – Modello di rappresentazione del Sistema Informativo della PA**



In particolare per:

- **utente** – s'intende il cittadino o l'impresa che utilizza i servizi messi a disposizione dalla PA;
- **modalità d'accesso ai servizi** – sono le modalità di comunicazione che consentono agli utenti di interagire con i sistemi informativi della pubblica amministrazione. Quelli attualmente disponibili sono:
  - il Contact center (Call center/e-mail),
  - l'URP (Uffici Relazione con il Pubblico),

- i punti pubblici di accesso ad internet (Chioschi telematici),
  - i siti web (siti istituzionali/portali tematici, ecc..),
  - mobile (Sms), DTT (tv digitale terrestre).
- **servizi** – sono i servizi offerti dalle amministrazioni raggruppati per aree tematiche. Questi si distinguono per la modalità di fruizione in “servizi on-line” dove l’utente può autonomamente accedere/fornire informazioni, oppure “servizi con operatore” dove l’utente può accedere/fornire informazioni tramite un operatore o intermediario;
- **servizi trasversali** – sono i servizi presenti all’interno delle amministrazioni che vengono utilizzati da tutti i dipendenti (intranet, posta elettronica e protocollo informatico);
- **servizi di funzionamento** – sono i servizi di auto-amministrazione che permettono il funzionamento del sistema nel suo complesso (personale, contabilità, logistica, magazzino, ecc.);
- **patrimonio informativo** – è l’insieme delle informazioni strutturate e organizzate memorizzate su supporto magnetico (basi di dati);
- **patrimonio applicativo** – è l’insieme delle applicazioni informatiche che interagiscono con le basi di dati e con l’infrastruttura tecnologica al fine di erogare servizi;
- **infrastruttura tecnologica e di connettività** – è costituita dall’infrastruttura tecnologica presente (hardware disponibile) e dal livello di interconnessione (connettività) interno alle amministrazioni e tra amministrazioni (Sistema Pubblico di Connettività);
- **sicurezza ICT** – è la struttura organizzativa che garantisce la sicurezza dei dati e la continuità operativa dei servizi, oltre a prevenire gli accessi non autorizzati;
- **organizzazione ICT** – è la struttura preposta allo sviluppo e alla gestione dei sistemi informativi automatizzati, nonché al livello di utilizzo di personale informatico capace d’indirizzare, governare e controllare gli interventi sui sistemi informativi e di raccorderli con le trasformazioni organizzative.

Nelle tabelle riportate nella prima parte della Relazione e nelle tavole statistiche sono stati utilizzati i seguenti segni convenzionali:

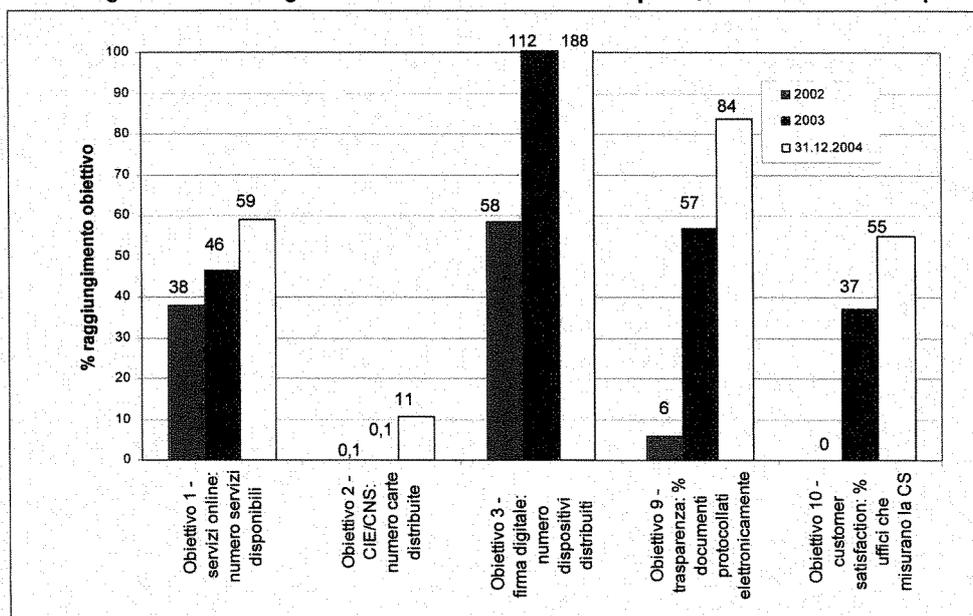
- la linea (-) quando il fenomeno non esiste oppure quando il fenomeno esiste ed è rilevato, ma i casi non si sono verificati (il valore è uguale a zero);
- i quattro puntini (...) quando il fenomeno esiste, ma i dati non sono stati resi disponibili dall’amministrazione;
- i due puntini (..) per i numeri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

## 2. Obiettivi di legislatura

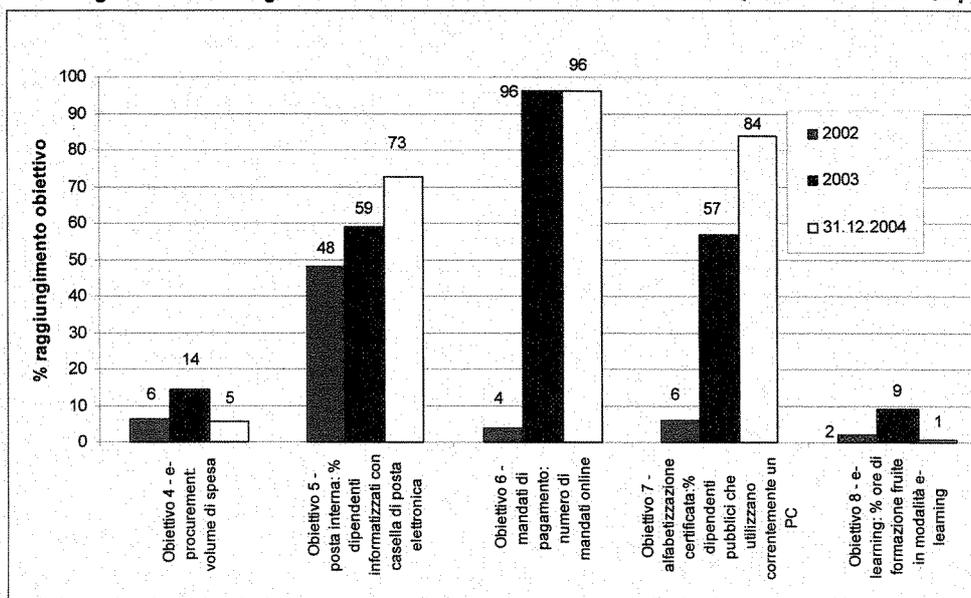
Come già detto in premessa, il Comitato dei Ministri per la società dell'informazione, il 31 maggio 2002, ha fissato nelle "Linee guida del Governo per lo sviluppo della società dell'informazione nella legislatura", i dieci obiettivi da realizzare.

I grafici seguenti riportano in percentuale la sintesi dello stato degli obiettivi di legislatura.

**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)**



Si riporta di seguito, per ciascun obiettivo, una scheda sintetica con il dominio di riferimento, il dominio osservato, la misurabilità dell'indicatore, la fonte utilizzata, il valore di stato dell'indicatore nel 2003 e nel 2004, il valore iniziale stimato nel 2001 e il valore programmato per il 31 dicembre 2005, nonché eventuali osservazioni e commenti.

## 2.1 Obiettivi verso il cittadino e l'impresa

### 2.1.1 Servizi on-line prioritari

#### Scheda obiettivo 1 – Tutti i servizi prioritari disponibili on-line

Dominio di riferimento	Intera PA					
Dominio di osservazione	Pubblica amministrazione centrale					
Fonte	Responsabili dei sistemi informativi					
Finalità	Rendere disponibili a cittadini e imprese un primo nucleo di 80 servizi essenziali, erogati dalla maggior parte delle amministrazioni pubbliche locali e centrali. Accelerare la disponibilità in rete dell'insieme dei servizi forniti dalle pubbliche amministrazioni.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	<b>2004</b>	2005 (2003)
	Percentuale di servizi prioritari attivati (per almeno il 50% dei cittadini)	5%	41%	49%	<b>61%</b>	100% (40%)
Osservazioni	Degli 80 servizi prioritari: 27 sono erogati in esclusiva dalla PAC, 9 sono misti (PAC-PAL) e 44 sono erogati in esclusiva dalla PAL.					

I servizi presi in esame sono 36<sup>11</sup>: 27 di competenza esclusiva della PAC, nove misti, di cui sei di competenza anche di altri soggetti (PAL, privati,...), e tre di competenza comune a tutte le amministrazioni (centrali e locali).

La situazione attuale dei 27 servizi di competenza esclusiva della PAC mostra che:

- diciassette sono completamente disponibili;

<sup>11</sup> La riorganizzazione delle amministrazioni, legata al federalismo, ha portato a ricollocare fuori dalla PAC quattro dei 37 servizi prioritari sugli 80 definiti in partenza, mentre un'analisi più approfondita ha portato ad aggiungere tre servizi che sono risultati comuni a tutte le amministrazioni.

I quattro servizi ricollocati al di fuori della PAC sono: 1) finanziamento agli studi – (le informazioni necessarie per il finanziamento agli studi sono disponibili sul sito dell'Istruzione <http://universo.miur.it/borse.html>); 2) servizi scolastici (mense, trasporti...); 3) finanziamenti con fondi strutturali; 4) incontro domanda-offerta di lavoro.

I tre servizi comuni aggiunti sono: 1) forum, consigli e segnalazioni alle Pubbliche Amministrazioni; 2) visure/atti/bandi/gare/concorsi della PA; 3) visure atti, bandi, concorsi e progetti della PA.

- nove sono parzialmente disponibili, poiché limitati ad una parte del processo d'erogazione o confinati ad ambiti specifici;
- uno è ancora da realizzare: il rilascio della patente di guida.

Dei nove servizi misti:

- cinque sono disponibili (consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi; informazioni su eventi e impianti sportivi; forum, consigli e segnalazioni alle Pubbliche Amministrazioni; visure/atti/bandi/gare/concorsi della PA; visure atti, bandi, concorsi e progetti della PA);
- quattro sono parzialmente disponibili (prenotazione mostre, musei, teatri; iscrizioni scolastiche e pagamento tasse; richiesta sgravi previdenziali; consultazione cataloghi e documentazione archivi di stato).

Nell'ultimo anno il numero dei servizi on-line prioritari disponibili è cresciuto, passando da 17 (su 37) nel 2003 a 22 (su 36 nel 2004). In particolare, due servizi sono passati da parzialmente a totalmente disponibili, mentre, tre servizi già disponibili, classificati come comuni a tutta la PA, sono stati aggiunti ai servizi totalmente disponibili. Per quanto riguarda i restanti 14 servizi, 13 risultano parzialmente disponibili e uno risulta ancora da realizzare.

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 di 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.

Di seguito si riporta lo stato dei servizi on-line, per cittadini e imprese, evidenziando rispettivamente i servizi che sono passati nello stato di completa disponibilità, i servizi parzialmente disponibili e i servizi completamente disponibili. Nella parte finale della relazione sono riportati i dati di dettaglio dei 36 servizi on-line prioritari.

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

SERVIZI	DISPONIBILITÀ	
	2003	2004
<b>SERVIZI AI CITTADINI</b>		
1 - Forum, consigli e segnalazioni alle Pubbliche Amministrazioni	-	totale
2 - Visure, atti, bandi, gare, concorsi della PA	-	totale
3 - Visure atti, bandi, concorsi e progetti della PA	-	totale
4 - Informazioni su eventi e impianti sportivi	parziale	totale
<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
5 - Visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda	parziale	totale

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

SERVIZI	DISPONIBILITÀ	
	2003	2004
<b>SERVIZI AI CITTADINI</b>		
1 - Pagamento contributi collaboratori domestici	parziale	parziale
2 - Prenotazione mostre, musei, teatri	parziale	parziale
3 - Consultazione cataloghi e documentazione archivi di Stato	parziale	parziale
4 - Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse	parziale	parziale
5 - Passaggio di proprietà automezzi	non misurabile	parziale
6 - Richiesta sussidi di disoccupazione	parziale	parziale
7 - Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie penali	nessuna	parziale
8 - Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie civili	nessuna	parziale
9 - Rilascio patente di guida	nessuna	nessuna
<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
10 - Finanziamenti per agricoltori	parziale	parziale
11 - Richiesta di visita sanitaria di controllo	parziale	parziale
12 - Richiesta sgravi previdenziali	parziale	parziale
13 - Richiesta del certificato prevenzione incendi	parziale	parziale
14 - Effettuazione denuncia e consultazione dello status pratiche giudiziarie civili	nessuna	parziale

Tabella 3 – Servizi on-line completamente disponibili nel 2004

SERVIZI	DISPONIBILITÀ	
	2003	2004
<b>SERVIZI AI CITTADINI</b>		
1 - Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi	totale	totale
2 - Pagamento tasse (F24)	totale	totale
3 - Dichiarazione dei redditi	totale	totale
4 - Pagamento tasse automobilistiche	totale	totale
5 - Consultazione dati contributivi e rischio assicurato	totale	totale
6 - Richiesta assicurazione infortuni per i lavoratori domestici	totale	totale
<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
7 - Richiesta assegnazione partita IVA	totale	totale
8 - Visure catastali (terreni, immobili)	totale	totale
9 - Estratto conto e informazioni situazione previdenziale	totale	totale
10 - Calcolo del premio assicurativo INAIL	totale	totale
11 - Estratto conto e informazioni situazione assicurativa	totale	totale
12 - Dichiarazione e pagamento IVA	totale	totale
13 - Dichiarazione dei redditi	totale	totale
14 - Pagamento tasse (F24)	totale	totale
15 - Comunicazione variazione partita IVA	totale	totale
16 - Dichiarazione e pagamento contributi (DM10)	totale	totale
17 - Dichiarazione doganale	totale	totale