

Si riporta di seguito il dettaglio al 31 dicembre 2004 di ogni singolo servizio prioritario.

Per i cittadini:

1. **pagamento contributi collaboratori domestici** (parziale). Per l'Inps la registrazione di ogni nuovo rapporto di lavoro può essere effettuata inserendo i dati in un'apposita sezione del sito dell'Istituto. Il pagamento dei contributi può essere effettuato, tramite appositi bollettini postali inviati dall'Istituto ai datori di lavoro, presso gli uffici postali. È possibile richiedere on-line il duplicato dei bollettini. Il servizio è da considerarsi ancora parziale, non essendo possibile effettuare il pagamento on-line. Nel corso dell'anno sono state effettuate 801mila richieste di iscrizione (nel 2003, 791mila);
2. **prenotazione mostre, musei, teatri** (parziale). Dal sito web del Ministero per i beni e le attività culturali è possibile collegarsi a servizi, effettuati da terzi, che, mediante carta di credito, offrono la prevendita e la prenotazione dei biglietti di 32 musei (tra questi la Galleria Borghese di Roma, il Palazzo reale di Napoli, il Museo egizio di Torino e la Torre di Pisa, la Basilica di S. Apollinare in Classe) sugli oltre 500 statali. È inoltre possibile acquistare biglietti per mostre (Bassano del Grappa e Possano "Capolavori di Canova mai esposti in Italia" e a Napoli "Artecard"). A questi servizi si aggiungono quelli resi disponibili dalle singole Soprintendenze, dai privati e dai singoli musei, che in alcuni casi permettono la prenotazione telematica;
3. **consultazione cataloghi e documentazione archivi di Stato** (parziale). È possibile consultare in rete la Guida generale degli Archivi di Stato, quella dei dati sul patrimonio archivistico statale del Sistema Informativo degli Archivi di Stato e dei documenti di alcuni fondi archivistici digitalizzati nell'ambito di progetti speciali. Inoltre, diverse Soprintendenze archivistiche mettono a disposizione le informazioni e gli inventari delle serie archivistiche non statali di particolare interesse storico. In un confronto tra il 2001 e il 2004, gli accessi annui al portale "Archivi.beniculturali.it" sono passati da 340mila a 840mila, e gli utenti da 270mila a 385mila. Nel 2004 è stata avviata la realizzazione del Sistema Informativo degli Archivi di Stato (SIAS), per descrivere qualitativamente e quantitativamente il patrimonio documentario e realizzare i relativi strumenti di ricerca. Nei primi mesi del 2005 è prevista la pubblicazione dei dati sul sito web e la validazione dell'interfaccia web, realizzata nel 2004, per la consultazione dei dati raccolti e validati (circa 1140 fondi archivistici conservati in 16 Archivi di Stato);
4. **consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi** (totale). - Più di 1.900 biblioteche italiane sono collegate al Servizio Bibliotecario Nazionale del Ministero per i beni e le attività culturali. Il servizio SBN-on-line offre la possibilità, con l'utilizzo di strumenti di ricerca multipla, di trovare e localizzare uno specifico libro in un catalogo comune (indice SBN che contiene circa 8 milioni di record) e nei cataloghi dei musei, degli archivi e delle biblioteche straniere. È disponibile un servizio di prenotazione on-line dei testi per tutte le biblioteche italiane (prestito interbibliotecario). Per l'Istat è disponibile il Catalogo dei prodotti (volumi statistici). Il servizio permette la ricerca dei prodotti on-line e il download dei medesimi. La Corte dei conti, l'Enea, l'Ice l'Inea, l'Inps, l'Imis, la Sspa hanno reso disponibile la consultazione del catalogo, dei bollettini e dei periodici. L'Imis e la Sspa hanno reso disponibile anche la richiesta delle proprie pubblicazioni;
5. **pagamento tasse - F24** (totale). Il servizio dell'Agenzia delle entrate consente, tramite il modello F24, il pagamento delle imposte sui redditi, delle imposte di registro e dei contratti di locazione. Il pagamento può essere effettuato sia tramite "Fisconline", sia tramite il servizio "Entratel". Nel primo caso il cittadino e gli intermediari possono direttamente compilare il modello F24 ed effettuare il pagamento on-line delle imposte. Per entrambi i servizi è necessario essere titolari di un conto corrente presso una delle banche che hanno stipulato con l'Agenzia una specifica convenzione. I pagamenti effettuati nel 2004, tramite

“Fisconline”, sono stati 52mila (48mila nel 2003), mentre quelli effettuati tramite “Entratel” sono stati 174mila (118mila nel 2003);

6. **dichiarazione dei redditi** (totale). Tramite il servizio “Fisconline” ed “Entratel”, l’Agenzia delle entrate consente ai cittadini che hanno richiesto il PIN code e la password di accesso al servizio stesso (549mila nel 2004, 468mila nel 2003), nonché a quelli che si rivolgono a intermediari abilitati (150mila nel 2004, 143mila nel 2003), di presentare le dichiarazioni dei redditi. Nell’anno 2003 sono pervenute complessivamente, con il servizio “Fisconline”, 993mila (nel 2003, 910mila) dichiarazioni dei redditi (Unico, persone fisiche e modelli 730), mentre con il servizio “Entratel” sono state trasmesse 25 milioni di dichiarazioni (nel 2003, 26 milioni). L’Inps e l’Inpdap forniscono ai Centri di Assistenza Fiscale (CAF) un servizio di trasmissione telematica dei modelli 730-4 (risultato contabile del 730) dei propri dipendenti e degli iscritti. Nel 2004 all’Inps sono stati trasmessi 3,5 milioni di modelli, mentre all’Inpdap ne sono stati trasmessi 1,3 milioni (1,1 milioni nel 2003);
7. **pagamento tasse automobilistiche** (totale). L’Aci offre la possibilità di calcolare l’importo del bollo e di effettuare il pagamento mediante carta di credito. Il servizio è attivo solo per i residenti nelle regioni e nelle province autonome convenzionate: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, province autonome di Bolzano e di Trento e Umbria dal 2003. Nell’anno sono state pagate, tramite il servizio on-line Bollonet, 150mila tasse automobilistiche (129mila nel 2003) e 15mila tramite telefono con il servizio Telebollo. Le tasse automobilistiche pagate attraverso le varie modalità sono state 15,6 milioni;
8. **informazioni su eventi e impianti sportivi** (totale). Esistono informazioni capillari su una molteplicità di argomenti che di fatto lo rendono ormai completamente disponibile. In particolare, sul sito del Ministero per i beni e le attività culturali è presente una sezione dedicata allo sport, dove sono pubblicate informazioni relative ad alcuni grandi eventi (Olimpiadi invernali, Mondiali di calcio, programmi internazionali di promozione, ...) e al programma di Governo sullo sport. Sono inoltre presenti i collegamenti ai siti delle Federazioni sportive internazionali e agli enti di promozione sportiva. Inoltre, sul sito della CSAI, Commissione Sportiva Automobilistica Italiana, presso l’Aci, che esercita i poteri derivanti dalla Federazione Italiana Automobilismo (FIA federata al Coni), vengono fornite informazioni su gare, regolamenti, scuderie, autodromi e tutto ciò che riguarda il mondo sportivo automobilistico (nell’anno sono state effettuate 632mila consultazioni), mentre sul sito del Coni vengono forniti i collegamenti ai siti delle federazioni sportive (Federazione Italiana di Atletica Leggera – www.fidal.it, Federazione Italiana Giuoco Calcio – www.figc.it, Federazione Pugilistica Italiana – www.fpi.it, ...) da cui è possibile accedere a sezioni esplicite riservate agli eventi di maggiore interesse. Sul sito sono altresì presenti le informazioni su alcuni eventi sportivi di prossima programmazione (Giochi olimpici), nonché sui concorsi e sui pronostici della stagione calcistica in corso; dell’UNIRE vengono fornite informazioni sulle manifestazioni ippiche, sulle corse e sugli ippodromi. Inoltre, la necessità di centralizzare in maniera automatica il sorteggio dei cavalli partenti, per gli ippodromi di galoppo come di trotto, ha reso necessaria la realizzazione di un sito apposito dove poter visualizzare, stampare e scaricare la suddetta lista;
9. **effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie civili** (parziale). È disponibile (sperimentalmente) la consultazione dello status delle pratiche giudiziarie civili nell’ambito del processo telematico del Ministero della giustizia;
10. **effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie penali** (parziale). Da gennaio 2005 sui siti istituzionali dei corpi di polizia è presente il servizio sperimentale “Denuncia vi@ Web”, per la presentazione di denunce di smarrimento o di furto ad opera di ignoti per armi, documenti, targhe, titoli ed effetti, veicoli ed altro. E’ utilizzabi-

le da tutta Italia, firmando l'atto presso i Comandi dei Carabinieri per le sole province di Roma, Padova e Avellino. Il riconoscimento informatico del cittadino e la possibilità di vedere lo status della pratica non sono disponibili. Nel corso del 2005 verrà avviato, nelle regioni obiettivo 1, dal Ministero dell'interno e dal Ministero della giustizia il progetto per l'Acquisizione telematica delle notizie di reato (co-finanziato dai Fondi europei e dal progetto @P@). L'iniziativa è finalizzata alla realizzazione, anche attraverso uno specifico canale di comunicazione ad alta affidabilità, di un sistema di posta elettronica certificata tra le forze di polizia e le procure della repubblica per la trasmissione delle notizie di reato;

11. **iscrizioni scolastiche e pagamento tasse** (parziale). Sul sito del MIUR è attivo un sistema d'iscrizione che affianca in via sperimentale e facoltativa il sistema tradizionale. Coloro che hanno effettuato l'iscrizione on-line possono seguire da casa l'iter della domanda. I moduli di iscrizione compilati nel 2004 sono stati circa 75mila. La funzione è stata riproposta senza modifiche per le iscrizioni all'anno scolastico 2004/2005. Non è previsto il pagamento delle tasse. Il sistema, a partire dal 2005, sarà utilizzato anche dalle scuole comunali dell'infanzia, per la redistribuzione dei posti vacanti nelle diverse scuole;
12. **forum, consigli e segnalazioni alle PA** (totale). È presente su quasi tutti i siti delle amministrazioni;
13. **visure/atti/bandi/gare/concorsi della PA** (totale). È presente su quasi tutti i siti delle amministrazioni;
14. **consultazione dati contributivi e rischio assicurato** (totale). Dai siti web istituzionali degli enti previdenziali (Inps, Ipost, Inpdap, Inail, Enpals e Ipsema) è possibile visualizzare l'estratto conto contributivo. I servizi erogati dall'Inps sono disponibili anche per i patronati, oltre che per i singoli contribuenti. Nel corso dell'anno 2003 sono stati visualizzati circa 5,7 milioni (nel 2003, 3,9 milioni) di estratti contributivi Inps. È inoltre in corso di sperimentazione l'accesso alla posizione contributiva individuale integrata Inps/Inail/Enpals. L'Inail, invece, rende disponibile ai soggetti che hanno in corso una pratica di indennizzo per infortunio o di erogazione di una rendita, l'accesso alle informazioni sui singoli casi di infortunio o rendita;
15. **passaggio di proprietà automezzi** (parziale). In assenza delle necessarie modifiche normative, l'Acì ha effettuato uno studio di massima sull'argomento. Un primo passo verso il superamento delle problematiche normative è avvenuto nell'ambito del D.L. dell'11 marzo 2005 sulla "competitività", con l'articolo 3, che consente, su istanza del venditore e senza l'intervento del notaio, attraverso lo Sportello Telematico dell'Automobilista (STA), la prima registrazione dei veicoli al PRA. Mentre, per i veicoli usati di valore inferiore a 25mila euro, l'autentica delle firme potrà essere fatta gratuitamente da funzionari pubblici o dell'Acì. Lo Sportello Telematico dell'Automobilista, con i suoi 4300 sportelli (Uffici Provinciali Acì, Uffici Provinciali della motorizzazione civile, Delegazioni Acì e Studi di Consulenza Automobilistica), semplifica i procedimenti amministrativi che regolano l'immatricolazione e l'iscrizione al PRA dei veicoli, la reimmatricolazione, la trascrizione dei trasferimenti di proprietà e la radiazione;
16. **rilascio patente di guida** (nessuna). Sui siti del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e Acì sono disponibili solo servizi di tipo informativo;
17. **richiesta sussidi di disoccupazione** (parziale). Sul sito dell'Inps è possibile prelevare il modello per la richiesta di sussidi ed è in fase di test la procedura di invio. A breve avverrà il rilascio della trasmissione telematica della richiesta;
18. **richiesta assicurazione infortuni per i lavoratori domestici** (totale). L'Inail consente la trasmissione dell'autocertificazione per l'iscrizione all'assicurazione infortuni per i lavoratori

domestici; il servizio è erogato attraverso patronati e associazioni di categoria. Nel corso dell'anno sono state effettuate 10mila autocertificazioni su 174mila.

Per le imprese:

19. **richiesta assegnazione partita Iva** (totale). I servizi "Entratel" (per gli intermediari) e "Fisconline" (per cittadini e imprese) dell'Agenzia delle entrate permettono di effettuare tutti gli adempimenti necessari all'apertura della partita Iva (inizio attività) e le operazioni successive di variazione e cessazione attività. Dal luglio 2000 è attivo il servizio su "Entratel", mentre da gennaio 2003 quello su "Fisconline". Nell'anno sono pervenute tramite "Entratel" 684mila richieste di assegnazione (198mila nel 2003), mentre tramite "Fisconline" circa 3mila richieste;
20. **visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda** (totale). Dall'interno della sezione del sito dell'Inps per i patronati è possibile consultare l'Anagrafica unica. Nell'anno 2004 sono state effettuate 1,2 milioni di consultazioni (810 nel 2003). All'interno dell'area riservata "Punto Cliente" del sito Inail è possibile consultare e stampare un prospetto dei dati anagrafici dell'azienda. Nell'anno sono state effettuate circa 67mila consultazioni (56mila nel 2003). Da marzo 2005 è possibile modificare i dati anagrafici e classificativi dell'azienda attraverso il portale delle imprese "imprese.gov.it";
21. **visure atti, bandi, concorsi e progetti della PA** (totale). È presente su quasi tutti i siti delle amministrazioni;
22. **visure catastali (terreni, immobili)** (totale). Il servizio "SISTER" dell'Agenzia del territorio consente l'accesso alle banche dati catastali e l'individuazione, su una banca dati centrale (aggiornata periodicamente), degli elementi necessari per richiedere la visura anche in mancanza di dati precisi. Le attuali funzionalità permettono: la ricerca dei dati relativi ad una provincia, l'interrogazione delle rendite, la verifica della situazione di terreni e fabbricati, gli estratti di mappa, la rilevazione dei punti fiduciali, il reperimento degli atti a carico di un soggetto e/o immobile e la visualizzazione delle note di trascrizione. Al servizio possono accedere le amministrazioni pubbliche, gli enti privati e le categorie professionali (notai, ingegneri, architetti, geometri), previa stipula di un'apposita convenzione e versamento di un canone annuo. Nel corso dell'anno sono state effettuate circa 17,8 milioni di visure catastali, il 56% di quelle complessive (nel 2003 erano 12,4 milioni pari al 45%). Le visure ipotecarie effettuate nel 2004 sono state 18,4 milioni, pari al 47% di quelle complessive (nel 2003 erano 9,1 milioni pari al 42%);
23. **finanziamenti per agricoltori** (parziale). Attraverso il sito del SIAN è disponibile, per 7mila utenti abilitati, l'accesso a servizi informativi e di supporto alla gestione dei regimi di premio comunitario in agricoltura. Non è possibile la richiesta telematica dei finanziamenti;
24. **richiesta di visita sanitaria di controllo** (parziale). Attualmente è stata completata la sperimentazione della trasmissione telematica dei certificati di malattia ed è stato sottoscritto l'accordo quadro con i medici di famiglia (30mila). La richiesta di visita sanitaria di controllo per le imprese non è automatizzata. La procedura prevede che i certificati medici, inviati dall'assistito alla propria sede Inps di appartenenza vengano immediatamente acquisiti dal sistema informatico e successivamente sottoposti allo studio dei medici che confermano o smentiscono la congruità della diagnosi in esso contenuta; nel caso in cui tutti i controlli abbiano avuto buon fine si procede alla liquidazione della prestazione. In caso contrario, cioè quando il medico non ritenga adeguato il numero di giorni in riferimento alla diagnosi, può decidere di inviare una visita di controllo fiscale. L'Azienda può decidere autonomamente di richiedere all'Inps di inviare la visita fiscale qualora lo ritenga necessario anche se i propri dipendenti non beneficiano dell'indennità di malattia erogata dall'Istituto. Tutte le attività che accompagnano le fasi di lavorazione del certificato medico (dall'acquisizione dei certificati alla liquidazione), sono svolte con l'ausilio di strumenti automatizzati di gestione del flusso di lavoro (strumenti di workflow). Dal

- 1 giugno 2005 il medico curante potrà trasmettere in via telematica all'Inps il certificato di diagnosi sull'inizio e sulla durata della malattia. Il datore di lavoro potrà richiedere all'Inps la trasmissione telematica dell'attestazione secondo criteri stabiliti dall'Ente stesso;
25. **richiesta sgravi previdenziali** (parziale). L'Inps, in virtù di un protocollo di intesa con le Regioni, eroga le prestazioni, mentre l'approvazione dei programmi e la concessione delle agevolazioni sono di competenza esclusiva dei servizi per l'impiego sul territorio. L'Inps, in base alle comunicazioni ricevute, riconosce ai datori di lavoro gli importi spettanti, tramite conguaglio sulle dichiarazioni contributive mensili (modello DM10/2), la cui trasmissione on-line, per aziende e professionisti, è attiva sul portale "e-Inps". Sul sito del Ministero del lavoro sono presenti tutte le informazioni sugli sgravi contributivi e la normativa di riferimento. Anche per i lavoratori disabili sono previste agevolazioni contributive a totale carico del Fondo nazionale per il diritto dei disabili (le risorse sono ripartite ogni anno tra le Regioni da un apposito decreto);
 26. **estratto conto e informazioni situazione previdenziale** (totale). Dal portale dell'Inps è possibile consultare l'estratto conto;
 27. **calcolo del premio assicurativo Inail** (totale). Il servizio consente alle associazioni di categoria: il calcolo del premio (funzione in sperimentazione nel 2003 e rilasciata a gennaio 2004); la visualizzazione e lo scarico delle basi di calcolo per l'autoliquidazione del premio assicurativo (funzione utilizzata nel 2004 da 110mila ditte su 3,5 milioni); per la comunicazione della dichiarazione salari risultano trasmesse nell'anno 1,1 milioni di dichiarazioni telematiche, che rappresentano il 44% del totale (nel 2003, anno del rilascio della funzionalità erano state 600mila pari al 25% del totale); servizi di consultazione, iscrizione e cancellazione Ditte, rispetto a cui nel 2004 risulta che sono state effettuate circa 37mila operazioni, pari al 57% del totale (nel 2003 sono state circa 19mila, pari al 68% del totale). Quest'ultimo servizio richiede l'uso dei dispositivi di firma digitale;
 28. **estratto conto e informazioni situazione assicurativa** (totale). Attraverso la sezione "Punto Cliente" del sito dell'Inail è possibile consultare e stampare il prospetto della situazione contabile dell'azienda. Nell'anno sono state effettuate 89mila consultazioni;
 29. **richiesta del certificato prevenzione incendi** (parziale). Sul sito dei Vigili del fuoco è attivo un servizio che consente al cittadino di conoscere lo stato dei procedimenti di prevenzione incendi da lui attivati presso uno dei seguenti Comandi provinciali: Bologna, Brescia, Caserta, Catania, Firenze, Forlì-Cesena, Genova, Livorno, Milano, Pavia, Perugia, Pisa, Pordenone, Ravenna, Reggio Calabria, Rovigo, Salerno, Sassari, Torino, Trieste, Venezia, Verbania, Vercelli, Verona. Per accedere al servizio occorre munirsi di un PIN rilasciato dal Comando Provinciale dei Vigili del fuoco. Inoltre, sullo stesso sito è possibile solo scaricare la modulistica;
 30. **dichiarazione e pagamento Iva** (totale). I servizi "Fisconline" ed "Entratel" dell'Agenzia delle entrate consentono la trasmissione delle dichiarazioni Iva. Il pagamento dell'imposta avviene con la predisposizione del modello F24 e relativa trasmissione telematica. Nell'anno 2004 sono pervenute con il servizio "Fisconline" 3mila dichiarazioni, mentre con il servizio "Entratel" 948mila dichiarazioni;
 31. **dichiarazione dei redditi** (totale). Tramite i servizi "Fisconline" ed "Entratel" dell'Agenzia delle entrate è possibile, per le imprese abilitate al servizio e per quelle che si rivolgono ad intermediari, presentare le seguenti dichiarazioni dei redditi: "Modello unico società di capitali", "Unico società di persone" e "Unico enti non commerciali". Nell'anno sono state trasmesse tramite "Fisconline" 85mila dichiarazioni (80mila nel 2003) e tramite "Entratel" 24,6 milioni (24,7milioni nel 2003);
 32. **pagamento tasse – F24** (totale). Tramite i servizi "Fisconline" ed "Entratel" dell'Agenzia delle entrate può essere effettuato il pagamento delle imposte. Nel primo caso l'impresa può compilare il modello F24 ed effettuare il pagamento on-line mentre, nel secondo caso, il paga-

mento avviene tramite intermediario abilitato. Per entrambi i servizi è necessario essere titolari di un conto corrente presso una delle banche convenzionate con l'Agenzia. Nel 2004 i pagamenti effettuati tramite "Fisconline" sono stati 34mila (28mila nel 2003), mentre quelli effettuati tramite "Entratel" sono stati 75mila (52mila nel 2003);

- 33. comunicazione variazione partita Iva (totale).** I servizi "Entratel" e "Fisconline" dell'Agenzia delle entrate consentono agli utenti abilitati di effettuare tutti gli adempimenti necessari all'apertura della partita Iva (inizio attività), e le operazioni successive di variazione e cessazione di attività. Nel 2004, attraverso "Entratel", sono pervenute 948mila comunicazioni di variazione (449mila nel 2003);
- 34. dichiarazione e pagamento contributi (DM10) (totale).** L'Inps consente la trasmissione delle denunce DM10/2 utilizzando un'applicazione disponibile sul sito web. A seguito della trasmissione l'Istituto rilascia una ricevuta che attesta la ricezione e successivamente invia una ricevuta per ogni denuncia trasmessa. Il pagamento si effettua tramite il modello F24 (si veda il servizio "pagamento tasse"). Nel 2003 i modelli DM10 trasmessi sono stati 17,1milioni (11,8milioni nel 2003);
- 35. dichiarazione doganale (totale).** Il servizio dell'Agenzia delle dogane consente agli operatori economici di effettuare l'invio delle dichiarazioni doganali e intrastat. L'utente per accedere al servizio deve presentare all'Agenzia una richiesta di adesione, a seguito della quale sono rilasciate le credenziali di accesso, il software e la documentazione necessarie. Nell'anno sono state trasmesse 4,5milioni di dichiarazioni, circa il 48% di quelle ricevute (3,6 milioni nel 2003, il 38% del totale);
- 36. effettuazione denuncia e consultazione dello status pratiche giudiziarie civili (parziale).** È possibile la consultazione dello status pratiche giudiziarie civili nell'ambito del processo telematico in sperimentazione presso il Ministero della giustizia.

2.1.2 Carta d'identità elettronica e Carta nazionale dei servizi

Scheda obiettivo 2 – 30 milioni di Carte di identità elettroniche e Carte nazionali dei servizi distribuite

Dominio	Cittadini e imprese					
Fonte	Per il numero di CIE è stato utilizzato come fonte il Ministero dell'interno					
Finalità	Realizzare un'infrastruttura nazionale per l'identificazione in rete e l'accesso ai servizi mediante la Carta di identità elettronica (CIE) e la Carta nazionale servizi (CNS), utilizzate in modo uniforme su tutto il territorio nazionale e per tutta la pubblica amministrazione. Realizzare un documento di identità più sicuro rispetto a quello attualmente rilasciato. Promuovere la diffusione della firma digitale.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	Milioni di CIE emesse	0,01	0,04	0,04	0,28	16 (3,3)
	Milioni di CNS emesse	-	-	-	2,90	14 (4,7)
Osservazioni	Per la CNS le norme necessarie per la sua attivazione sono state emesse il 22 febbraio 2004 dal Consiglio dei Ministri.					

Al 31 dicembre 2004 le CIE emesse sono state 0,28 milioni, mentre le CNS sono state 2,9 milioni (quasi tutte distribuite dalla Regione Lombardia).

Per quanto riguarda la CIE, è in corso la seconda fase del progetto, che prevede la consegna di un milione e mezzo di carte a 139 comuni (sperimentatori) entro la fine del 2005 (con un ritardo di circa 2 anni sui tempi previsti del progetto iniziale). Il rilascio a regime della carta d'identità elettronica su tutto il territorio nazionale è condizionato dal reperimento dei fondi necessari (circa 100 milioni di euro). Per superare tale difficoltà la L. 43/2005 ha stabilito che la CIE sostituirà, dal primo gennaio 2006, la carta d'identità tradizionale, richiedendo un contributo pari alle spese di produzione e distribuzione della stessa.

Per quanto riguarda la CNS l'esperienza della Regione Lombardia e di alcuni progetti territoriali hanno permesso, a fine 2004, la distribuzione di circa 2,8 milioni di carte. Nel 2005 si prevede che verrà completata la distribuzione delle carte a tutti i cittadini della Lombardia (circa 9 milioni di abitanti). Tra le iniziative, effettuate o da fare, delle amministrazioni centrali si segnala che:

- il Ministero della difesa ha distribuito a dicembre 2004 circa 35mila carte CMD (Carta Multiservizi Difesa). La carta contiene i dati di identificazione del militare, la foto, le impronte digitali e informazioni sanitarie, nonché ospiterà i certificati digitali di firma digitale “debole” (per qualificare gli atti all'interno dell'Amministrazione) ed “avanzata” (rilasciata da un ente certificatore accreditato, per l'autenticazione on-line nell'ambito dei sistemi informativi delle forze armate e della pubblica amministrazione). A regime le carte distribuite saranno 200mila. A queste andranno aggiunte anche quelle dei Carabinieri, che intendono adottare la CMD della Difesa;
- gli Affari esteri e l'AcI hanno rinviato i loro progetti per mancanza di risorse finanziarie;
- l'Inail e l'Inps hanno costituito un gruppo di lavoro coordinato dal Cnipa per realizzare l'infrastruttura, che consentirà l'identificazione in rete di cittadini e imprese per l'accesso ai servizi degli enti previdenziali.

Si segnala infine che il Cnipa, a partire dal progetto per la diffusione della CNS nelle regioni del sud, sta lavorando alla realizzazione di un Centro Unificato di Emissione per abbattere i costi e ridurre i tempi di diffusione. In tale ottica è prevista una gara per selezionare il fornitore di tre milioni di carte, che potranno essere poi richieste dalle regioni del sud e da altri soggetti interessati, tra cui le amministrazioni centrali, sia per i loro dipendenti, sia per altri eventuali ambiti di diffusione.

2.1.3 Firma digitale

Scheda obiettivo 3 – Un milione di dispositivi di firma digitale rilasciati entro il 2003

Dominio	Cittadini e imprese					
Fonte	Assocertificatori e Cnipa					
Finalità	Diffusione della firma digitale tra cittadini ed imprese.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2003
	Numero di firme digitali rilasciate da certificatori accreditati (in migliaia)	0,585	1.122	1.876	1.000
Osservazioni	Il valore è stato misurato sulla base del numero dei dispositivi di firma digitale distribuiti dai certificatori abilitati.					

È stato ormai raggiunto e superato l'obiettivo di legislatura che fissava per il 31 dicembre 2003 la distribuzione di un milione di certificati di firma digitale. Al 31 dicembre 2004 il numero dei certificati emessi ha raggiunto quota 1,9 milioni, di cui circa 1,6 milioni distribuiti da Infocamere SC.p.A. (Camere di Commercio I.A.A.) alle imprese per ottemperare agli obblighi di legge sulla trasmissione telematica dei bilanci. Il Cnipa invece ha distribuito circa 25mila certificati di firma (di cui oltre 14mila ai Carabinieri e circa 6mila per il SICOGE) e all'inizio del 2005 ha ricevuto richieste per ulteriori 13mila dispositivi.

Attualmente sono attivi 17 certificatori autorizzati, di cui sette certificati a partire dall'inizio del 2004. Di seguito se ne riporta l'elenco.

1. Actalis S.p.A. (dal 28/03/2002)
2. Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (dal 03/08/2004);
3. Banca Intesa S.p.A. (dal 09/09/2004);
4. Banca di Roma S.p.A. (dal 09/09/2004);
5. Cedacri S.p.A. (dal 15/11/2001 - Nuova denominazione sociale della Cedacrinord S.p.A.);
6. Cnipa (dal 15/03/2001);
7. Comando Trasmissioni e Informazioni Esercito (dal 10/04/2003 - già Comando C4 - IEW);
8. Consiglio Nazionale Forense (dal 11/12/2003);
9. Consiglio Nazionale del Notariato (dal 12/09/2002);
10. In.Te.S.A. S.p.A. (dal 22/03/2001)
11. I.T. Telecom S.r.l. (dal 13/01/2005);
12. Infocamere SC.p.A. (dal 06/04/2000);
13. Lombardia Integrata S.p.A. (dal 17/08/2004);
14. Postecom S.p.A. (dal 20/04/2000)
15. Sanpaolo IMI S.p.A. (dal 08/04/2004);
16. Sogei S.p.A. (dal 26/02/2004);
17. Trust Italia S.p.A. (dal 07/06/2001);

In particolare, tra le iniziative avviate o in corso di realizzazione da parte delle amministrazioni, si segnala che:

- il Consiglio di Stato ha distribuito complessivamente 46 dispositivi tra funzionari e magistrati;
- la Presidenza del Consiglio prevede di completare per il 2005 la diffusione della Carta Multiservizi Presidenza, che include le funzionalità per l'accesso, la rilevazione presenze, l'autenticazione e la firma digitale. La firma verrà utilizzata anche nell'ambito del progetto Bandi e-government ormai completato;
- la Difesa prevede nel 2005 di completare il progetto "Firma digitale A.M.";
- i Carabinieri hanno distribuito oltre 14mila dispositivi di firma e hanno costituito un'autorità di certificazione interna, che a febbraio 2005 ha rilasciato 35mila certificati di firma "debole";
- l'Interno ha avviato attività per inserire la firma digitale nelle CIE;
- l'Istruzione si avvale di Postecom come certificatore per l'aggiornamento telematico della posizione dei docenti iscritti nelle graduatorie permanenti;
- l'Enpals ha distribuito circa 350 dispositivi ai propri dipendenti (90% del personale);
- l'Inail fino ad oggi ha distribuito ai vertici dell'Amministrazione 100 dispositivi di firma e per il 2005 ha programmato l'acquisizione di ulteriori 500 dispositivi di firma per la gestione del Documento unico di regolarità contabile;
- il Cnr prevede di costituire un'autorità di certificazione interna.

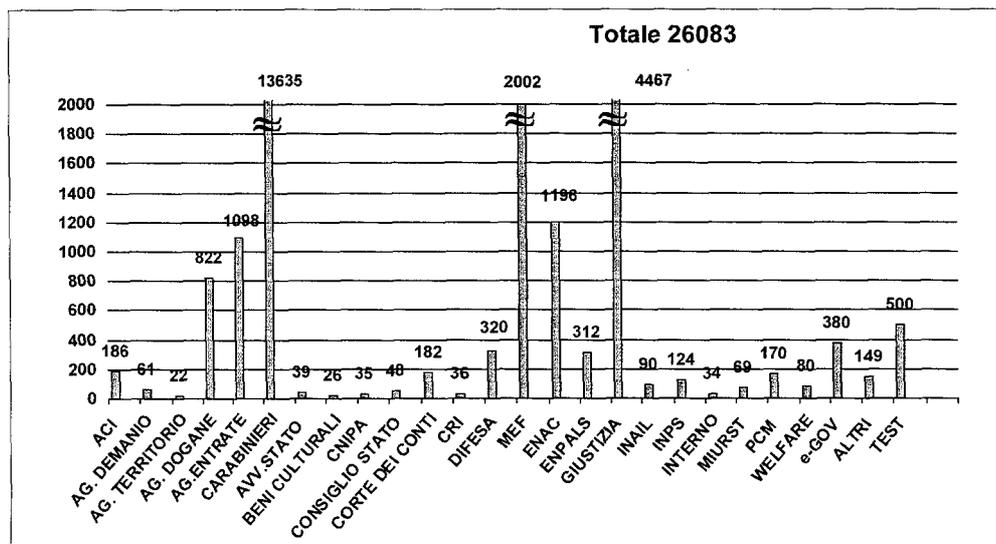
Nella tabella seguente sono riportati, suddivisi per amministrazione, i progetti che utilizzano la firma digitale e lo stato in cui si trovano.

Tabella 4 - Elenco dei progetti che utilizzano la firma digitale

AMMINISTRAZIONE	PROGETTO	STATO
Arma Carabinieri	Libro Matricola	Esercizio
	TEA (Trattamento Economico Attività)	Esercizio
Economia e Finanze	Mandato Informatico di Pagamento	Esercizio
	Sistema Contabilità Generale	Sperimentazione
	Sistema Integrato Pagamenti Automatici	Sperimentazione
	Attività Prelegislativa RGS	Sperimentazione
	Protocollo informatico SIGED	Sperimentazione
Giustizia	Processo telematico	Esercizio
ENAC	Carta identificazione personale	Esercizio
Beni culturali	Carta identificazione personale	Progettazione
Presidenza del Consiglio	Bandi e-government	Completato
Presidenza del Consiglio	Carta identificazione personale	Esercizio
CNIPA	G-Net	Completato
	Pareri CNIPA	Esercizio
	Protocollo informatico CNIPA	Sperimentazione
CONSIP- Economia e Finanze	Strumenti per l'e-procurement - DPR 101/02	Sperimentazione

Nella figura che segue, invece, vengono evidenziati i certificati di firma digitale rilasciati dal Cnipa al 31 dicembre 2004. Rispetto a fine dicembre 2003 si registra un incremento del 41% (da 18.533 del 2003 a 26083 del 2004). Le amministrazioni con il maggior incremento sono state l'Enpals (+940%), l'Acì (+333%), il Ministero dell'economia e delle finanze (+231%) l'Agenzia delle entrate (+179%), la Corte dei conti (+164%) e l'Agenzia delle dogane (+125%).

Figura 4 - Certificati rilasciati dal Cnipa al 31 dicembre 2004



2.1.4 Trasparenza

Scheda obiettivo 9 – 2/3 degli uffici della pubblica amministrazione centrale con accessi on-line all'iter delle pratiche

Dominio	PAC					
Fonte	CNIPA					
Finalità	Permettere a cittadini e imprese di conoscere in modo trasparente lo stato delle attività amministrative di proprio interesse, migliorando di conseguenza l'efficacia e l'immagine della Pubblica Amministrazione.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	Numero di uffici che offrono agli utenti la possibilità di accesso on-line all'iter delle pratiche.	66% (30%)
	% di documenti protocollati elettronicamente	6%	56,9%(*)	83,7% ¹²	
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare il numero degli uffici che offrono agli utenti la possibilità di accedere on-line all'iter delle pratiche. Non essendo possibile misurare tale valore è stato utilizzato un nuovo indicatore: la percentuale di documenti protocollati elettronicamente sul totale.					

(*) Il dato 2003 è stato modificato a seguito di variazioni comunicate da alcune amministrazioni successivamente alla pubblicazione.

Solo alcune amministrazioni assicurano un vero e proprio accesso on-line allo stato delle pratiche (Agenzia delle entrate con l'applicazione "cassetto fiscale", Inps e Inail per alcuni processi e alcune categorie di utenti, il Consiglio di Stato per la situazione dei ricorsi, i Tribunali con il "processo telematico", in sperimentazione in alcune sedi, ecc.), soprattutto per le difficoltà legate al notevole impatto organizzativo. Parallelamente si registra:

- la progressiva diffusione del protocollo informatizzato, prerequisito necessario alla trasparenza, almeno per quanto riguarda il "nucleo minimo", ossia l'automazione del registro di protocollo. In alcune aree (Presidenza del Consiglio, Agenzie fiscali, Ministero dell'economia, Inps, Inail) la quasi totalità dei documenti è protocollata elettronicamente. Nelle altre amministrazioni centrali la percentuale è stimabile intorno al 25%;
- lo sviluppo dei call center, di cui si sono dotate 20 amministrazioni centrali e 17 enti, con volumi che in alcuni casi (Agenzia entrate, Inail, Inps) raggiungono e superano il milione di chiamate annue;
- l'ampia diffusione, sui siti delle amministrazioni, di indirizzi di posta elettronica e/o specifici moduli da compilare elettronicamente per ricevere informazioni.

Quasi tutte le amministrazioni sono impegnate sulla questione, sia sviluppando e diffondendo proprie soluzioni, sia valutando l'opportunità di usufruire del protocollo informativo in modalità

¹² In alcune grandi amministrazioni, quali ad es. i Ministeri della Giustizia, dell'Istruzione e dell'Interno, l'Arma dei Carabinieri e la Guardia di finanza, non sono disponibili dati completi e consolidati. La percentuale complessiva di documenti protocollati elettronicamente, riportati nella tabella, è pertanto da considerare solo indicativa.

ASP, messo a disposizione dal Cnipa. In particolare, alcune amministrazioni, tra cui Aci, Inail, Inpdap, Ministero delle politiche agricole ecc., sono impegnate nella realizzazione di soluzioni ad hoc per la trasparenza di specifici processi amministrativi.

Per quanto riguarda il protocollo, i dati di dettaglio si trovano nello specifico capitolo denominato "servizi trasversali".

2.1.5 Customer satisfaction

Scheda obiettivo 10 – Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di "customer satisfaction"

Dominio di riferimento	Intera PA					
Dominio di osservazione	PAC					
Fonte	Responsabili S.l					
Finalità	Diffondere competenze, esperienze e pratiche di monitoraggio della "customer satisfaction" per i servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche locali e centrali. Promuovere nelle amministrazioni programmi di miglioramento continuo, basati sulla valutazione della customer satisfaction.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	% degli uffici con servizi agli utenti che svolgono attività di misurazione della customer satisfaction	11,1	32,2	100 (30)
Osservazioni	L'indicatore prevede per il suo calcolo di misurare il numero totale degli uffici della PAC che offrono servizi e il numero totale degli uffici che misurano la customer satisfaction su tutti i servizi. Poiché al canale tradizionale di erogazione del servizio (l'ufficio) si sta aggiungendo il canale on-line per una visione più completa è necessario tener conto anche della misura della customer satisfaction e dei servizi erogati attraverso internet					

La diffusione di sistemi e procedure per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione degli utenti è molto differenziata. La situazione è molto positiva nelle due 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.

Uno specifico aspetto riguarda la possibilità di esprimere on-line giudizi e suggerimenti sui servizi resi disponibili in rete: offrono questa opportunità il 24% dei servizi on-line censiti (20% nel 2003).

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

AMMINISTRAZIONI	NUMERO UFFICI CHE EROGANO SERVIZI		NUMERO UFFICI CHE EROGANO SERVIZI CON CS		NUMERO SERVIZI ON-LINE		NUMERO SERVIZI ON-LINE CON RILEVAZIONE DEL CS	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Amministrazioni centrali	3.354	3.488	644	633	79	102	21	33
Enti	3.732	3.829	136	1.723(*)	99	105	14	18
TOTALE	7.086	7.317	780	2.356	178	207	35	51

(*) Nel dato sono compresi anche i 1.500 uffici che erogano servizi per conto dell'AGEA (ad es. consorzi agrari).

In particolare, tra le iniziative in corso o previste dalle amministrazioni, si segnala che:

- la SSPA, nell'ambito dell'attività didattica della scuola, prevede l'acquisizione dei dati dai questionari per la rilevazione della Customer Satisfaction (C.S.);
- i Beni culturali hanno potenziato il "front office" per la raccolta di segnalazioni, disservizi, suggerimenti, ecc. degli utenti smistandole agli Uffici competenti;
- le Politiche agricole prevedono di avviare, entro il 2005, il progetto "C.S. MIPAF". Il progetto è legato alla conclusione di quello sulla trasparenza;
- l'Enpals ha avviato alcune iniziative per rilevare la C.S.;
- l'Ice utilizza, in occasione di manifestazioni fieristiche sia in Italia che all'estero, questionari cartacei che distribuisce alle aziende italiane partecipanti. I dati sono successivamente elaborati con uno specifico software. Attualmente è in sperimentazione il questionario on-line;
- l'Inail nel 2004 ha rilevato la C.S. in 22 sedi territoriali, rappresentative delle rispettive realtà geografiche. A queste si aggiungeranno nel 2005 altre 20 sedi. È in corso, anche, uno studio per la definizione della C.S. nell'ambito dei servizi on-line;

Per quanto riguarda le iniziative a sostegno, il Cnipa sta completando la predisposizione della bozza di direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie sulla qualità dei portali e dei servizi, e sulle modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti. La direttiva ha lo scopo di favorire l'attivazione di adeguati sistemi e metodi di analisi delle informazioni rilevate.

2.2 Obiettivi verso l'interno delle amministrazioni

2.2.1 E-procurement

Scheda sintetica obiettivo 4 – e-procurement 50% della spesa per beni e servizi tramite e-procurement

Dominio	Intera PA					
Fonte	Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA – Ministero dell'economia e delle finanze					
Finalità	Razionalizzare la spesa di beni e servizi della pubblica amministrazione. Semplificare i processi di acquisto.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore del transato ¹³ per gli acquisti di beni e servizi in convenzione			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	Volume di spesa per acquisti di beni e servizi della PA attraverso strumenti di e-procurement (valori espressi in milioni di euro)	293	1.044	1.959	940	12.000 (3.000)

¹³Il volume del transato nel 2004 è stato calcolato sommando la spesa per beni e servizi in convenzione, cioè il valore degli acquisti effettuati dalla Pubblica Amministrazione, attraverso il sistema delle convenzioni Consip (932 milioni di euro), e il valore economico delle transazioni avvenute mediante il mercato elettronico (ca. 8 milioni di euro). Nell'anno 2003 il transato generato dal sistema delle convenzioni era stato pari a 1.959 milioni di euro, mentre quello attraverso il marketplace era stato pari a 142mila euro.

Nella misurazione di questo obiettivo si tiene conto solo degli acquisti effettuati tramite il programma per la razionalizzazione della spesa per l'acquisto di beni e servizi del Ministero dell'economia e delle finanze attraverso la Consip e non di altre realtà, similari, presenti a livello locale. Pertanto, i valori riportati sono parziali e non contemplano l'intero universo.

La diminuzione del volume di spesa del 2004 è dovuta ad alcune norme stabilite per Consip nel corso del anno 2003¹⁴ che ne hanno in parte sospeso l'attività.

Nel 2004 le convenzioni Consip hanno generato acquisti di beni e servizi per complessivi 932 milioni di euro (1.959 milioni di euro nel 2003), di cui 533 milioni solo per la pubblica amministrazione centrale (1.092 nel 2003).

Attraverso le iniziative intraprese dal Programma di razionalizzazione della spesa per beni e servizi della PA, nel 2004 è stato possibile ottenere un risparmio potenziale stimato pari a 948 milioni di euro (nel 2003 3.196 milioni di euro), per gli acquisti effettuati attraverso il sistema delle convenzioni.

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

AMMINISTRAZIONI	VOLUME TRANSATO ¹⁵		VOLUME SPESA AFFRONTATA ¹⁶		VOLUME RISPARMIO ¹⁷	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
PAC	1.092	533	3.876	946	1.267	365
Sanità	210	216	4.949	3291	587	266
Enti locali	527	133	4.328	951	899	205
Università	118	50	543	117	135	57
Altre PA	11	-	1.341	346	309	55
TOTALE	1.959	932	15.036	5.651	3.196	948

¹⁴ Il D. lgs. 143/2003 (giugno), convertito in legge n. 212/2003, ha stabilito (art. 5) che al fine di favorire la concorrenza tra le imprese, per le gare indette dalla Consip di valore, per ciascun lotto, uguale o superiore a 25 milioni di euro (IVA esclusa), il termine intercorrente tra la data di spedizione del bando all'ufficio pubblicazioni ufficiali dell'Unione europea e la data di scadenza del termine per la ricezione delle offerte non potesse essere inferiore a novanta giorni, anche per le gare in corso alla data del 13 giugno 2003, per le quali non si fosse ancora proceduto all'apertura delle buste contenenti l'offerta; tali gare sono state, pertanto, sospese e poi annullate. La stessa legge n. 212/2003 ha limitato l'obbligo (allora vigente) di adesione delle PA alle sole convenzioni relative a beni o a servizi caratterizzati dall'alta qualità e dalla bassa intensità di lavoro, da individuarsi con apposito decreto del Ministro dell'economia e delle finanze entro il 31 ottobre 2003. La necessità imposta dalla nuova normativa di attendere l'emanazione del DM ha determinato un'ulteriore, più ampia, sospensione dell'attività della Consip (nota del 23 novembre 2003). La legge n. 350/2003 (Finanziaria 2004) ha stabilito che il decreto, di cui al punto 2, dovesse essere invece emanato dal PCM entro il 31 marzo 2004 (spostandone dunque la competenza), e contenesse altresì le linee guida generali per assicurare la massima trasparenza nelle procedure non ancora concluse. La legge ha, inoltre, introdotto una differente distinzione tra "servizi a rilevanza nazionale" e "servizi a rilevanza regionale". La mancata emanazione di tale DPCM ha determinato il perdurare della sospensione delle attività della Consip relative al sistema delle convenzioni. Il DL n. 168/2004 del 12 luglio 2004 (convertito in legge n. 191/2004 "manovra bis" il 30 luglio 2004) ha eliminato ogni differenziazione delle tipologie di servizi. Il previsto DPCM è stato emanato nel novembre 2004 e pubblicato nella G.U. del 25 gennaio 2005. Pertanto, il Ministero dell'economia e delle finanze ha dato disposizioni perché le attività della Consip connesse col sistema delle convenzioni riprendano il loro corso normale.

¹⁵ Valore degli ordini effettivamente transitati attraverso il sistema Consip. Non include il valore di quanto acquistato dalle pubbliche amministrazioni al di fuori delle convenzioni Consip, a condizioni economiche migliorative delle stesse.

¹⁶ Valore complessivo della spesa delle PA, per le categorie merceologiche oggetto di azioni di razionalizzazione da parte di Consip. Tale valore considera l'effetto "benchmark": mentre le amministrazioni dello Stato sono tenute ad approvvigionarsi utilizzando le convenzioni Consip, le restanti PA hanno facoltà di aderire alle convenzioni stesse, ovvero devono utilizzarne i parametri di qualità e di prezzo per l'acquisto di beni comparabili.

¹⁷ Applicazione della percentuale di riduzione dei costi unitari al totale della spesa di riferimento affrontata a pari quantità

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Le adesioni al sistema delle convenzioni, intese come ordinativi di fornitura pervenuti, sono state complessivamente circa 58mila (nel 2003 183mila), di cui solo il 3% (nel 2003 il 12%) è stato inviato in modalità elettronica (e-mail) e il restante in modalità cartacea (fax).

Nella tabella seguente si evidenzia, per comparto, l'incidenza sul transato di ogni categoria merceologica riferibile all'ICT.

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

CATEGORIE MERCEOLOGICHE	PAC		ENTI LOCALI		SANITÀ		UNIVERSITÀ		ALTRE PA		TOTALE	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
PC desktop	3,9	1,8	3,1	1,0	2,4	0,6	3,4	0,8	-0,7	-	3,4	1,4
PC portatili	1,2	0,3	1,3	-	1,1	-	3,1	-	-	-	1,3	0,2
Reti fonia dati	0,3	2,7	0,5	1,3	0,1	2,9	0,3	4,0	-	-	0,3	2,5
Stampanti	0,8	0,3	0,9	0,4	0,7	0,5	1,1	0,3	0,1	-	0,8	0,3
SW gestione documentale	0,3	-	0,1	-	-	-	-	-	-	-	0,2	-
SW produttività (1)	0,6	0,6	1,5	1,2	1,2	1,1	0,4	0,2	0,3	-	0,9	0,8
Telefonia (2)	8,8	23,5	20,9	47,7	15,1	44,0	10,4	42,3	35,8	-	12,1	33,1
Soluzioni di videocomunicazione	-	0,3	-	0,2	-	0,1	-	0,3	-	-	-	0,2
Centrali telefoniche	0,3	0,2	3,2	1,6	0,6	1,0	0,7	0,4	5,3	-	0,7	0,7
Carta in risme	1,9	0,3	1,1	0,2	1,2	0,2	1,7	0,1	-	-	1,6	0,2
TOTALE	18,2	30,0	32,7	53,7	22,4	50,4	21,1	48,5	41,0	-	21,2	39,4

Nota 1: Sun, Microsoft, Lotus;

Nota 2: fissa, mobile e connettività IP;

Fonte: Ministero dell'economia e delle finanze - Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA.

Per le categorie merceologiche relative all'informatica, i maggiori risparmi hanno riguardato l'acquisto di software per la produttività individuale. Nella tabella sotto riprodotta sono state evidenziate le riduzioni di costi unitari ottenuti a valle dell'aggiudicazione delle gare espletate nel 2004.

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

CATEGORIE MERCEOLOGICHE	RISPARMIO %
Ecotomografi	60%
Sistemi di videocomunicazione	56%
Reti fonia-dati	54%
Centrali telefoniche	51%
Mobili e arredi (uso didattico e ufficio)	50%
Ambulanze	38%
Fotocopiatori	29%
Fax	23%
Lubrificanti	20%
Biodiesel da riscaldamento	17%
Autobus	14%

(segue)

Carburanti extra rete	11%
Buoni carburante	9%
Buoni pasto	6%
Farmaci	5%
Fuel cards	3%
TOTALE	27%

Fonte: Ministero dell' economia e delle finanze - Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA

Il market-place

La Direzione Acquisti in Rete gestisce, oltre alla tradizionale “convenzione”, due ulteriori modalità per l’acquisizione dei beni e dei servizi: il *market-place* e la gara telematica.

Il *market-place* (detto anche mercato elettronico della PA) è un vero e proprio mercato virtuale disponibile su internet dove i compratori, scegliendo tra prodotti simili offerti da una pluralità di venditori, acquistano quelli che meglio rispondono alle proprie esigenze.

La sperimentazione di tale modalità è partita alla fine del 2003 e la messa a regime è avvenuta nel corso del 2004. Al 31 dicembre 2004 sono disponibili sul mercato elettronico 15 categorie merceologiche (al 31/12/2003 erano 7), tra le quali a titolo esemplificativo citiamo: prodotti e accessori informatici, ausili informatici per disabili, dispositivi di protezione individuale, materiale elettrico, piccole apparecchiature da laboratorio, nonché prodotti, accessori e materiali di consumo per ufficio.

Di seguito si propone una tabella riassuntiva delle principali grandezze inerenti il *market-place*, nella quale si evidenzia che tale mercato sta, attualmente, in una fase di espansione dal punto di vista della copertura del territorio, delle categorie merceologiche di spesa e del volume economico transato.

Tabella 9 – Market-place, anni 2003 e 2004

MARKET-PLACE	2003	2004
N° categorie merceologiche cumulate	7	15
N° articoli	11.591	113.207
N° fornitori	65	335
N° punti coinvolti	1.059	2.231
N° punti registrati attivi	23	604
N° transazioni	40 OD(*) e 2 RDO(**)	3.117
VALORE ECONOMICO TRANSAZIONE IN MIGLIAIA DI EURO	51 - 97	7.976

Fonte: Ministero dell' economia e delle finanze - Ufficio razionalizzazione degli acquisti in rete della PA

Legenda: (*) OD = Ordine diretto, (**) RDO = Richiesta di offerta

Le gare telematiche

Per quanto riguarda, invece, le gare telematiche, la Consip dispone di una piattaforma tecnologica finalizzata a supportare lo svolgimento di tale procedura, così come previsto dal DPR 101 del 4 aprile 2002.

Nel 2004 la Consip ha messo a disposizione la propria piattaforma per gare in modalità ASP (vedi tabella di seguito), di cui non si conosce il volume economico transato.

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

GARE 2004			
MINISTERO DELLA DIFESA			
GARE TELEMATICHE	PUBBLICAZIONE BANDO	PUBBLICAZIONE AVVISO	ESPLETAMENTO GARA
Servizio di trasporto aereo	22/10/2003	23/02/2004	14/04/2004
PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI			
GARE TELEMATICHE	PUBBLICAZIONE BANDO	PUBBLICAZIONE AVVISO	ESPLETAMENTO GARA
Arredi direzionali - 2 lotti	22/04/2004	03/09/2004	19/10/2004
Arredi operativi - 1 lotto	22/04/2004	03/09/2004	19/10/2004
Sedute per ufficio - 1 lotto	22/04/2004	03/09/2004	19/10/2004
Poltrone e divani - 1 lotto	22/04/2004	22/09/2004	09/11/2004
Tende - 1 lotto	22/04/2004	18/11/2004	20/12/2004
POLITECNICO DI MILANO			
GARE TELEMATICHE	PUBBLICAZIONE BANDO	PUBBLICAZIONE AVVISO	ESPLETAMENTO GARA
Materiale igienico sanitario	04/08/2004	18/02/2005	entro fine aprile
AZIENDA OSPEDALIERA DI NIGUARDA			
GARE TELEMATICHE	PUBBLICAZIONE BANDO	PUBBLICAZIONE AVVISO	ESPLETAMENTO GARA
Radio farmaci (da 15 a 40 lotti)	10/09/2004	sospeso	sospeso

2.2.2 E-mail interne

Scheda obiettivo 5 - Tutta la posta interna via e-mail

Dominio	PAC					
Fonte	Responsabili S.l.					
Finalità	Ridurre drasticamente i costi interni per la comunicazione, semplificare la gestione del rapporto di lavoro e le attività produttive, migliorando la circolarità delle informazioni, il reperimento e la velocità di trasmissione.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	PAC - % posta interna inviata via e-mail	10%	100% (40%)
	% dipendenti informatizzati con casella di posta elettronica	32%	48%	59%	72,6%
	valore su base 100 (anno 2002) del volume di posta interna inviata via e-mail	100	198	358
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare, per la sola PAC, la percentuale di messaggi inviati tramite posta elettronica sul totale dei messaggi scambiati, anche in modo tradizionale cartaceo. Non essendo noto quale sia il numero totale di messaggi all'interno delle amministrazioni, non è stato possibile calcolare l'indicatore. Per misurare il fenomeno è stata rilevata la percentuale di dipendenti della PAC dotati di casella di posta elettronica sul totale dei dipendenti informatizzati, e la variazione del volume di messaggi, avendo posto il valore 2002 uguale a 100.					
Commenti	Il ricorso alla posta elettronica, come strumento di lavoro, è entrato a far parte degli strumenti operativi della pubblica amministrazione, fermo restando la necessità di ricorrere al supporto cartaceo per atti ufficiali, anche a rilevanza interna.					