

La posta elettronica costituisce, ormai, il normale strumento di comunicazione per gli scambi di carattere informale, ambito in cui l'obiettivo è da ritenersi raggiunto.

In particolare, oltre il 72% 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 e il numero medio di messaggi scambiati per casella di posta, all'interno di una singola amministrazione è stato di circa 740.

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.

Tra le azioni di sostegno all'incremento dell'utilizzo della posta elettronica, sia all'interno delle amministrazioni, sia tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione, si collocano:

- il progetto @P@ finanziato dal CMSI con 8 milioni euro. Il Cnipa ha selezionato e cofinanziato 26 progetti di 14 amministrazioni (tra le principali si evidenziano: la Giustizia, la Difesa, l'Interno, le Politiche agricole, l'Economia e le Finanze, l'Agenzia entrate, la Salute, la Presidenza del Consiglio, i Beni culturali, il Consiglio di Stato e l'Avvocatura). In particolare, gli interventi previsti riguardano principalmente la comunicazione tra amministrazioni con ampio ricorso alla posta certificata (15 interventi, 18 PA interessate), la comunicazione interna con procedimenti interni e rapporti con i dipendenti (8 interventi, 8 PA interessate), la comunicazione con cittadini ed imprese (3 interventi);
- l'approvazione delle recenti regole sulla posta certificata, che rendono possibile utilizzare la posta elettronica come "raccomandata" con certezza di data e di ricezione;
- il progetto di IndicePA che rende pubbliche e fruibili le caselle di posta elettronica istituzionali di tutti gli uffici, che diventano così facilmente accessibili a tutti i cittadini. Attualmente nell'indice sono presenti i dati di 36 amministrazioni centrali.

2.2.3 Impegno e mandato informatico

Scheda obiettivo 6 – Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line

Dominio	PAC					
Fonte	Ministero dell'economia e delle finanze - Ragioneria generale dello Stato					
Finalità	Realizzare il sistema dei pagamenti della pubblica amministrazione (SIPA). Trasformare in evidenze informatiche tutti gli atti di impegno, i titoli di spesa e le estinzioni degli stessi. Responsabilizzare le amministrazioni nell'ambito del processo di spesa.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	Numero di impegni e pagamenti (mandati informatici) gestiti on-line (in milioni)	0,003	1	24	24	25 (20)
Osservazioni	L'esperienza fatta nel corso di questi tre anni di gestione del SIPA/SICOGI ha dimostrato la validità del modello prescelto. Infatti, si tratta del primo e unico caso in cui tutte le amministrazioni centrali adottano uno stesso sistema per la gestione di un processo aziendale e per l'interscambio dei flussi tra amministrazioni. Tale modello ha permesso di conseguire risultati soddisfacenti, in primo luogo per Banca d'Italia e la Ragioneria generale dello Stato relativamente alla fase del pagamento, e per le amministrazioni centrali che hanno ricevuto un forte contributo all'automazione del processo contabile e stimolate nel contempo ad avviare una revisione organica dei processi amministrativi interni correlati alle operazioni contabili in linea con le potenzialità dei servizi offerti dal SIPA/SICOGI.					

Al 31 dicembre 2004 sono stati emessi oltre 24 milioni di atti di impegno e pagamento on-line, comprendenti mandati informatici, ordini di accreditamento e altri pagamenti, spese fisse (stipendi e pensioni): l'obiettivo (di 25 milioni) è pertanto sostanzialmente raggiunto.

Tutte queste operazioni alimentano la banca dati dei pagamenti pubblici, per il monitoraggio in tempo reale della spesa pubblica.

Il SiCoGe, sistema automatizzato per la Contabilità finanziaria distribuito da RGS, è utilizzato per il 46% dei capitoli di bilancio, ma la completa dematerializzazione del processo è ancora ostacolata dallo scarso utilizzo della firma digitale (vedi dettaglio nello specifico capitolo sui servizi di funzionamento o di auto-amministrazione).

Tra le iniziative realizzate o in corso si evidenzia che in molte amministrazioni (tra cui, ad esempio, i Beni culturali, il Lavoro, la Salute) è in via di completamento la diffusione del sistema SiCoGe, in alcuni casi (Difesa, Carabinieri) da integrarsi con proprie applicazioni.

Anche molti Enti (Ice, Inail, Inpdap, Inps) stanno procedendo all'automazione delle procedure contabili.

Per quanto riguarda le azioni a sostegno, il Cnipa, oltre a fornire supporto alle amministrazioni centrali per la diffusione al proprio interno del SiCoGe e per la tempestiva acquisizione delle sue nuove funzionalità, sta elaborando, d'intesa con RGS, nuove possibili soluzioni per favorire la completa diffusione e dematerializzazione, compresa l'archiviazione ottica sostitutiva dei documenti contabili.

2.2.4 Alfabetizzazione informatica

Scheda obiettivo 7 – Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili

Dominio di riferimento	Intera PA					
Dominio di osservazione	PAC					
Fonte	Responsabili S.I.					
Finalità	Formazione certificata all'uso dell'informatica di tutti i dipendenti pubblici (ECDL start), coerente con la Direttiva del Ministro per la funzione pubblica sulla formazione e la valorizzazione del personale.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato			Valore obiettivo previsto
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	Percentuale dei dipendenti pubblici eleggibili alfabetizzati (ECDL ¹⁸ start).	0,1%	1,2%	1,8%	100% (60%)
Osservazioni	La certificazione ECDL attesta l'abilità dei dipendenti pubblici all'uso degli strumenti informatici. Negli anni passati le amministrazioni hanno effettuato attività di formazione e addestramento del personale che hanno reso possibile l'utilizzazione delle tecnologie informatiche. Non avendo le amministrazioni definito il numero dei dipendenti eleggibili, per calcolare il rapporto, si è preso in considerazione il numero dei dipendenti informatizzabili.					

¹⁸ ECDL = European Computer Driving Licence.

A fine dicembre 2004 hanno acquisito la certificazione oltre 9 mila dipendenti delle PAC, circa l'1,8% dei dipendenti informatizzabili, ossia una percentuale irrilevante rispetto all'obiettivo. Il problema riguarda però la certificazione piuttosto che l'effettiva padronanza degli strumenti: già nel 2003 il 90% dei dipendenti usava correntemente un personal computer in dotazione. Anche la formazione informatica è stata rilevante:

- negli ultimi tre anni si sono avute complessivamente oltre 225mila partecipazioni a corsi di formazione, per oltre 775mila giornate;
- in ognuno degli ultimi due anni tutti gli addetti ICT delle PA hanno in media partecipato ad almeno un corso di formazione, per ulteriori 90-95mila giornate all'anno (5 a testa).

La scarsa diffusione della certificazione è dovuta per lo più alla carenza di fondi da destinare a questo impiego, tuttavia i dipendenti certificati nel periodo sono cresciuti del 52% rispetto al 2003, mentre il numero di dipendenti che hanno effettuato corsi equivalenti a quelli necessari per la certificazione è aumentato del 27,4%.

Tra le iniziative realizzate o in corso delle amministrazioni, si evidenzia che:

- il Consiglio di Stato, dal 2004 ha iniziato un processo di riqualificazione delle risorse interne che porterà alle prime certificazioni ECDL a partire dal 2006;
- gli Affari esteri, la Difesa, il Cfs e l'AcI hanno rinviato iniziative per mancanza di risorse finanziarie;
- i Beni culturali stanno elaborando un apposito progetto;
- i Carabinieri consentono di conseguire la certificazione ECDL attraverso un corso erogato attraverso la rete Intranet.
- le Entrate, nel 2004, hanno avviato alla certificazione solo pochi dipendenti. L'avvio del progetto di e-learning consentirà di certificare 1000 dipendenti nell'anno, con un progressivo aumento negli anni futuri. Attualmente si sta valutando la possibilità di diventare un ente certificatore, presso l'AICA;
- le Infrastrutture, attraverso un progetto pilota, avvieranno alla certificazione circa il 6% dei propri dipendenti;
- il Lavoro prevede di aderire ai corsi organizzati dalla Funzione pubblica;
- le Politiche agricole prevedono di effettuare nel 2005 corsi di formazione per certificare tutti i dipendenti;
- la Salute ha previsto un impegno economico di 70mila euro per tale voce di spesa;
- l'Ice e l'Inail, sebbene abbiano gran parte del personale alfabetizzato, non hanno pianificato attività di certificazione;
- l'Ipost nel 2004 ha alfabetizzato oltre 250 utenti non informatici. Per il 2005 prevede di alfabetizzare altro personale attraverso corsi interni.

Per quanto riguarda le iniziative a sostegno, il Comitato dei Ministri dell'8 febbraio 2005 ha approvato uno stanziamento di 5 milioni di euro, finalizzato alla formazione certificata dei lavoratori dipendenti.

2.2.5 E-learning

Scheda obiettivo 8 – 1/3 della formazione erogata via e-learning

Dominio	Intera PA					
Fonte	Anno 2004 SSPA "8° rapporto sulla formazione nella Pubblica Amministrazione 2004"					
Finalità	Ridurre i costi della formazione e renderne più agevole la fruizione. Integrare e diffondere le esperienze e le sperimentazioni già fatte (scuole della PA, FORMEZ, etc.). Definire un'architettura aperta a tutti i soggetti pubblici e privati, materiali didattici conformi agli standard europei.					
Misura	Indicatore	Valore iniziale	Valore di stato		Valore obiettivo previsto	
		2001	2002	2003	2004	2005 (2003)
	% ore di formazione erogate con tecniche di e-learning	33% (15%)
	% ore di formazione fruite in modalità e-learning dall'intera pubblica amministrazione		0,7%	2,5%	2,2%	
	% ore di formazione fruite in modalità e-learning dalla PAC			3,6%	0,2%	
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare, nell'ambito della PA nel suo complesso, la percentuale di formazione erogata con tecniche di e-learning. Non essendo noto tale valore, il fenomeno è stato misurato utilizzando il numero di ore fruite dagli allievi, sia complessivamente sia in modalità e-learning. I dati 2004 sono stati ottenuti elaborando alcune tabelle dell'8° rapporto della SSPA.					

La rilevazione della SSPA permette di misurare la quota di formazione effettuata in modalità e-learning. I corsi, che utilizzano prevalentemente la modalità d'aula, continuano ad essere di gran lunga numerosi, mentre la crescita registrata lo scorso anno per la modalità e-learning subisce un rallentamento, tuttavia l'utilizzo delle tecnologie su web conferma la sempre più diffusa identificazione di internet come strumento tecnologico utile, in prospettiva essenziale, per la realizzazione delle attività formative.

Nella PAC, diverse amministrazioni possiedono una piattaforma di e-learning (SSPA, Cortei dei conti, Ministeri delle Comunicazioni e dell'Istruzione, Agenzie delle Dogane e del Demanio. In diversi casi, peraltro, le iniziative realizzate hanno avuto carattere sperimentale.

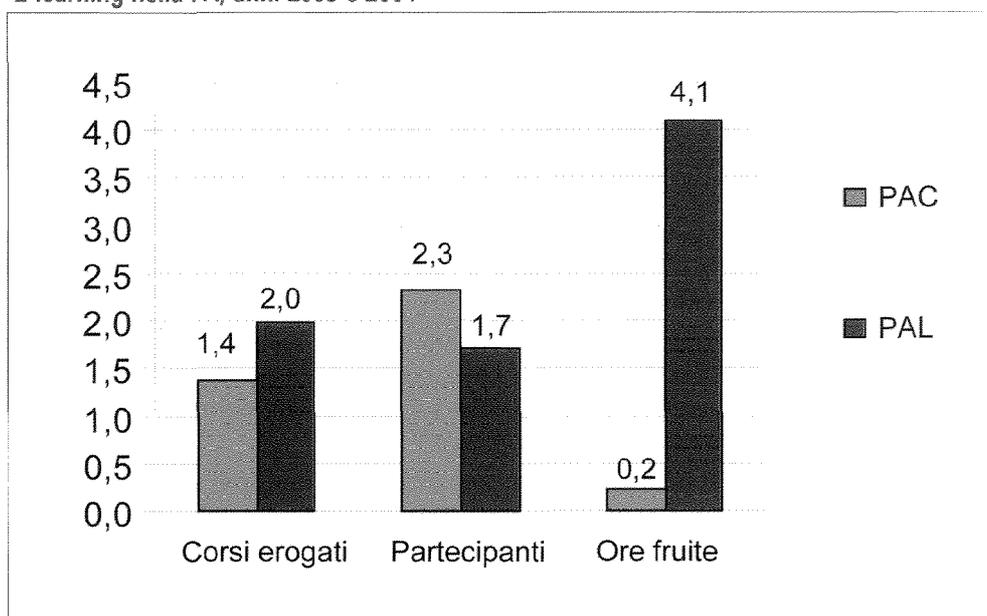
In particolare, la percentuale di ore¹⁹ di formazione erogate in modalità e-learning passa dal 3,6% del 2003 allo 0,2% nel 2004. I corsi²⁰ erogati in questa modalità rappresentano l'1,4% del totale erogato, mentre la percentuale dei partecipanti²¹ a corsi in modalità e-learning si attesta al 2,3% (5% nel 2003).

¹⁹ Il dato non è stato rilevato per i comparti: Camere di commercio, Regioni, Province e Comuni.

²⁰ L'elaborazione è stata effettuata su 81 Province, 284 Comuni e 64 atenei. Nel comparto Università il dato è elaborato sul numero delle partecipazioni e non dei corsi.

²¹ I partecipanti sono calcolati su ogni segnalazione di modalità di svolgimento. Per l'Università i partecipanti sono relativi alla modalità di svolgimento prevalente. Non è stato rilevato il dato per i comparti: Camere di commercio, Regioni, Province e Comuni.

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



Fonte: elaborazioni Cnipa su dati provenienti dal "8° rapporto sulla formazione nella PA 2004" della SSPA

Nella tabella seguente sono riportati i dati analitici per comparto.

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

AMMINISTRAZIONI PER COMPARTO	ORE DI FORMAZIONE FRUITE (IN MIGLIAIA)		ORE E-LEARNING FRUITE (IN MIGLIAIA)		% E-LEARNING	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
- PCM e Ministeri	7.998	7.400	416	17	5,2	0,2
- Sicurezza	4.180	3.389	-	20	-	0,6
- Organi dello Stato	53	82	2	-	4,3	-
- Enti pubblici	1.274	1.481	59	1	4,7	0,1
PAC	13.505	12.351	478	38	3,6	0,2
- Università	588	723	8	30	1,4	4,1
- Regioni	2.317	56	2,4
- Province	997	6	0,6
- Comuni	2.171	30	1,4
PAL E AUTONOMIE LOCALI	6.073	723	100	30	1,7	4,1
TUTTE LE PA	19.578	13.074	578	68	3,0	2,2

Fonte: elaborazioni Cnipa su dati provenienti dall' "8° rapporto sulla formazione nella PA 2004" della SSPA

Note: il dato 2004 non è stato rilevato per i comparti: Camere di commercio, Regioni, Province e Comuni.

Tra le iniziative in corso o previste delle amministrazioni, si evidenzia che:

- i Beni culturali stanno effettuando corsi di formazione on-line. I principali corsi on-line riguardano: la formazione del personale sulla intranet; la formazione dei bibliotecari e degli operatori delle sale multimediali, operanti presso tutte le biblioteche pubbliche e i musei; la formazione di qualità certificata per l'apprendimento del Sistema Informativo Generale del Catalogo (SIGEC), realizzato dall'Istituto Centrale per il Catalogo e la Documentazione (ICCD), in collaborazione con l'Enea;
- il Consiglio di Stato pensa di avviare la formazione a distanza a partire dal 2006. Per il 2005 prevede di utilizzare il sistema WBT-on-line per l'autoistruzione sulle funzionalità del NSIGA e sul software di produttività individuale;
- le Entrate hanno nel 2004 terminato lo studio di fattibilità del sistema di e-learning. Nella prima metà del 2005 inizierà una fase pilota in cui si erogheranno corsi per il conseguimento dell'ECDL a 1000 dipendenti; al 2006 saranno coinvolti fino a 15000 utenti, con l'adozione di tecniche di *virtual classroom* (FAQ, forum, chat, tutoring, ecc.);
- l'Interno ha previsto la formazione, anche in modalità e-learning, per gli Ufficiali di stato civile e anagrafe;
- l'Istruzione ha in progetto il rifacimento del sistema di e-learning TRAMPI (in open source), con il quale, attraverso internet, eroga formazione al personale amministrativo del Ministero e a quello scolastico;
- il Lavoro, dopo una fase sperimentale avvenuta nel 2004, continua ad erogare formazione in questa modalità;
- la Salute prevede iniziative per l'infrastruttura e i servizi di e-learning;
- l'Ice nel 2004 ha avviato alcuni progetti pilota di formazione e-learning per il personale della sede di Roma (corsi di lingue estere) e degli uffici periferici (formazione su applicativo Sinfonet 2.0);
- l'Inail ha rilasciato 1250 utenze (utenti finali e informatici) per permettere la fruizione di corsi in modalità e-learning su Windows 2000 e Office 2000. Nel 2005 è previsto il rilascio di ulteriori 5000 utenze per l'erogazione di corsi su Datawarehouse, Privacy, materie istituzionali, ecc.;
- l'Inpdap amplierà nel 2005 la propria piattaforma e-learning;
- l'Ipost utilizza questa modalità per formare i dipendenti sulle applicazioni in uso.

A tutte queste iniziative si può aggiungere:

- il Centro di competenza, creato dal Cnipa per fornire supporto alle amministrazioni, che ha elaborato apposite "Linee guida per i progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni", e creato un "Vademecum" operativo, anche al fine di favorire il riuso di esperienze e materiali;
- il progetto "Scuola virtuale della PA" (nato nella direttiva sulla "Formazione e valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni", emanata il 6 agosto 2004 dal Ministro per la funzione pubblica, di concerto con il Ministro per l'innovazione e le tecnologie è finanziato con fondi UMTS), che prevede la creazione di un portale e-learning per la PA (come sezione del portale www.italia.gov), di un repository di materiali didattici riusabili realizzati dalle amministrazioni e la realizzazione di una piattaforma di erogazione utilizzabile in modalità ASP, la promozione e la divulgazione dell'uso dell'e-learning, l'attivazione di percorsi formativi per il management della PA, il co-finanziamento di progetti di e-learning sviluppati da PA locali e centrali, e di master in modalità *blended* in collaborazione con università.

3. Stato dell'informatizzazione – Servizi

3.1 Canali di accesso ai servizi

Il processo di modernizzazione della pubblica amministrazione (e-government) utilizza sempre di più la tecnologia informatica e telematica per semplificare e personalizzare il rapporto con l'utente. La maggior parte delle iniziative sono incentrate sullo sviluppo dei portali e dei siti web, che diventano di fatto sempre più simili ad un ufficio virtuale integrato e trasparente.

3.1.1 Servizi via web

3.1.1.1 Portali

Il portale nazionale del cittadino - Italia.gov.it

Il portale, attivo da giugno 2002, è il punto unitario di accesso per il cittadino alle informazioni e ai servizi on-line di tutta la pubblica amministrazione. In particolare esso:

- raccoglie informazioni e servizi che scaturiscono da circa 150 siti delle amministrazioni (oltre 10.000 link) presentandole per la navigazione rispettivamente con il criterio “le tue guide” e “gli eventi della vita”;
- offre sezioni e servizi finalizzati a risolvere esigenze su tematiche specifiche (ad es. la ricerca di opportunità di lavoro o di formazione, gli adempimenti amministrativi esperibili on-line e la modulistica) o per specifiche classi di utenti (ragazzi, studenti, italiani all'estero). Sono presenti, inoltre, le sezioni “Scrivici” e “L'esperto risponde”, alle quali i cittadini possono rivolgersi per esporre specifici problemi o ricevere consulenza qualificata su temi generali.

Nel 2004 sono state 12 milioni le pagine visitate, 2 milioni gli accessi e circa 70mila i contatti (tra e-mail ricevute e chiamate al Contact center). Le principali iniziative realizzate sono state:

- la predisposizione e realizzazione del sondaggio on-line “L'Amministrazione che vorrei”, presentata a Forum-PA 2004, che ha raccolto oltre 5mila risposte dei cittadini;
- la nuova sezione “risolvi on-line”, che contiene l'elenco dei servizi on-line ad uso dei cittadini, erogati dalle amministrazioni pubbliche, e la descrizione di alcune procedure amministrative, accompagnate da informazioni e servizi integrati da eseguire “passo passo”;
- la sperimentazione di una metodologia CRM che ha analizzato l'utenza registrata del portale, consentendo di avviare una campagna mirata di e-mail;
- la promozione dei progetti “Vola con internet” e “Vai con internet”, che prevedono facilitazioni per l'acquisto di un personal computer, rispettivamente per i nati nel 1988 e per famiglie e docenti;
- la pubblicazione del gioco “Navigame”, basato su domande e risposte di cultura generale, nella sezione dedicata ai ragazzi.

Il portale per i servizi integrati alle imprese – Impresa.gov.it

Il 2004 è stato caratterizzato da attività finalizzate all'attivazione della versione definitiva del Portale per le imprese, che rappresenta l'evoluzione del sistema pilota già attivo nel dicembre 2002.

Il Portale, cofinanziato dal Comitato dei Ministri per la società dell'informazione, scaturisce da un protocollo di intesa siglato a luglio 2003 tra il Ministro per l'innovazione e le tecnologie, il Ministro per le attività produttive e il Presidente dell'Unione Italiana delle Camere di Commercio.

Per quanto riguarda l'aspetto più strettamente operativo, previo parere favorevole del Cnipa, nel luglio 2004 è stato formalizzato il contratto per la realizzazione del sistema tra UnionCamere ed InfoCamere, con avvio delle attività conseguenti nell'agosto 2004.

Per l'intero anno 2004, e in particolare nella fase attuativa del progetto definitivo, il Cnipa ha svolto il ruolo di governo tecnico dell'iniziativa, conferitogli dal citato protocollo d'intesa, assicurando la costante azione di indirizzo e di verifica delle attività di realizzazione ed il coordinamento per l'integrazione dei servizi erogati dagli enti che fino ad ora hanno partecipato all'iniziativa (Camere di commercio, Inps e Inail).

A partire da dicembre 2004, in vista del rilascio del nuovo sistema, il Cnipa ha intensificato sia quelle attività, rivolte alle Amministrazioni centrali, finalizzate a implementare nuovi servizi alle imprese, da erogare in forma integrata attraverso "impresa.gov", sia quelle attività rivolte alla definizione di opportuni piani di comunicazione e formazione. Nel marzo del 2005, conclusa la fase di sperimentazione, il Portale delle imprese è stato avviato in esercizio sull'intero territorio nazionale.

Il Portale è un punto di accesso unitario a tutte le informazioni e servizi on-line per le imprese pubblicati nei siti istituzionali della pubblica amministrazione centrale e locale. Potenziali utenti del Portale sono le oltre 5 milioni di imprese italiane, e comunque tutti gli imprenditori e aspiranti tali, i loro delegati (intermediari professionali, le associazioni di categoria, patronati), nonché tutti coloro che partecipano alla gestione della realtà d'impresa.

Il riconoscimento dell'utente per l'accesso ai servizi viene effettuato in maniera sicura mediante l'utilizzo di una CNS (Carta Nazionale dei Servizi) o di una delle più diffuse smart card con certificato digitale di autenticazione (Infocamere, Postecom).

Il Portale permette di accedere alle informazioni, alla modulistica ed ai servizi interattivi offerti nei siti istituzionali delle PAC, delle Regioni, Province, Comunità montane, dei Comuni con più di 25 mila abitanti, delle Aziende Sanitarie Locali e delle Camere di commercio.

Inoltre, consente di gestire interamente on-line 19 procedure amministrative di cui sono titolari le Camere di commercio, l'Inps e l'Inail, predisponendo e inoltrando telematicamente le pratiche. È infatti possibile svolgere, con un'unica operazione e senza duplicazione di informazioni, più adempimenti di competenza di diversi soggetti istituzionali (ad es. iscrizione di un'impresa).

Gli utenti possono usufruire di un servizio di assistenza agli utenti attraverso un Contact center accessibile via telefono e via e-mail.

Tabella 12 – I servizi integrati resi disponibili on-line

AREE DI INTERVENTO	SERVIZI
APRIRE UN'ATTIVITÀ	1. Iscrizione di un'impresa individuale o di una società
MODIFICARE UN'ATTIVITÀ	2. Variazione attività esercitata 3. Variazione denominazione 4. Variazione sede legale 5. Variazione sede operativa 6. Variazione ragione sociale
PAGARE LE TASSE	7. Richiesta regolarità contributiva (INPS) 8. Calcolo codice F24 per artigiani e commercianti (INPS) 9. Invio DM 10 (INPS) 10. Invio GLA (INPS) 11. Estratto conto aziendale (INPS) 12. Denuncia nominativa assicurati DNA (INAIL) 13. Gestione contabile (INAIL)
GESTIRE IL PERSONALE	14. Sospensione dell'attività con dipendenti 15. Riattivazione dell'attività con dipendenti 16. Cessazione dell'attività con dipendenti
CONSULTARE	17. Trasmissione dati anagrafici alla Camera di commercio 18. Trasmissione dati anagrafici ad INAIL 19. Trasmissione dati anagrafici ad INPS

Il portale Normeinrete

Il portale offre gratuitamente un punto di accesso unitario alla normativa italiana ed europea pubblicata nei siti istituzionali delle amministrazioni aderenti al progetto Normeinrete. Il progetto²² intende facilitare l'accesso alle norme e offrire un supporto alle amministrazioni per la produzione, la divulgazione e la pubblicazione, attraverso Internet, dei documenti di interesse giuridico.

Il modello sul quale si basa il portale è di tipo federato, in cui ogni amministrazione, su base volontaristica, mette a disposizione la propria base documentale. L'interoperabilità e l'integrazione tra le diverse basi documentali sono possibili grazie all'adozione di standard comuni per l'identificazione (Nome uniforme o URN) e per la rappresentazione (XML) delle norme. Grazie all'adozione generalizzata del nome uniforme è possibile effettuare una ricerca per estremi, attraverso un'unica interfaccia, senza conoscere la base documentale dove è contenuto il documento ricercato. D'altro canto, l'adozione di uno schema comune per la marcatura XML del contenuto strutturale e semantico delle norme consente la realizzazione di applicazioni evolute e di controlli di correttezza sui documenti, aumentandone quindi la qualità complessiva.

Nell'ultimo anno il portale Normeinrete ha visto migliorare sensibilmente sia la qualità che la quantità delle norme indicizzate. In particolare, è stata messa a disposizione la banca dati della Corte di Cassazione, contenente il testo storico delle norme emesse in Italia dal 1948 ad oggi. A breve, inoltre, saranno disponibili anche le leggi dal 1861 al 1948. Lo stesso portale contiene anche una sezione riservata attraverso cui alle amministrazioni partecipanti vengono offerti servizi di formazione in linea e strumenti software di supporto all'adozione degli standard, distribuiti in modalità open source. Ogni mese il portale è visitato mediamente da circa 60mila utenti, che effettuano circa 120mila ricerche.

3.1.1.2 Siti istituzionali e portali tematici

Tutte le 51 amministrazioni hanno un sito istituzionale, 32 amministrazioni gestiscono oltre 767 siti. I Beni culturali e gli Affari esteri gestiscono rispettivamente 208 e 200 siti.

Il numero di visite medie per sito gestito è pari a 377mila (lo scorso anno era pari a 274mila). 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).

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

AMMINISTRAZIONI	CON UN SOLO SITO		CON PIÙ SITI		N° SITI GESTITI		NUMERO RICHIESTE ANNO (IN MILIONI)		NUMERO VISITE ANNO (IN MILIONI)	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Amministrazioni centrali	10	9	16	17	455	515	359	1.028	165	250
Enti	10	10	14	15	258	252	360	551	27	35
Tutte	20	19	30	32	713	767	710	1.579	192	285

Fonte: elaborazioni Cnipa sui dati delle amministrazioni

Molte amministrazioni, accanto ai siti istituzionali, hanno creato siti o portali tematici per specifici utenti (ad esempio il sito del FAI, gestito dall'AcI, per gli appassionati di automobilismo), per contenuto informativo e tipologia di servizi mirata all'approfondimento di tematiche particolari

²² Promosso dal Cnipa su proposta del Ministero della giustizia.

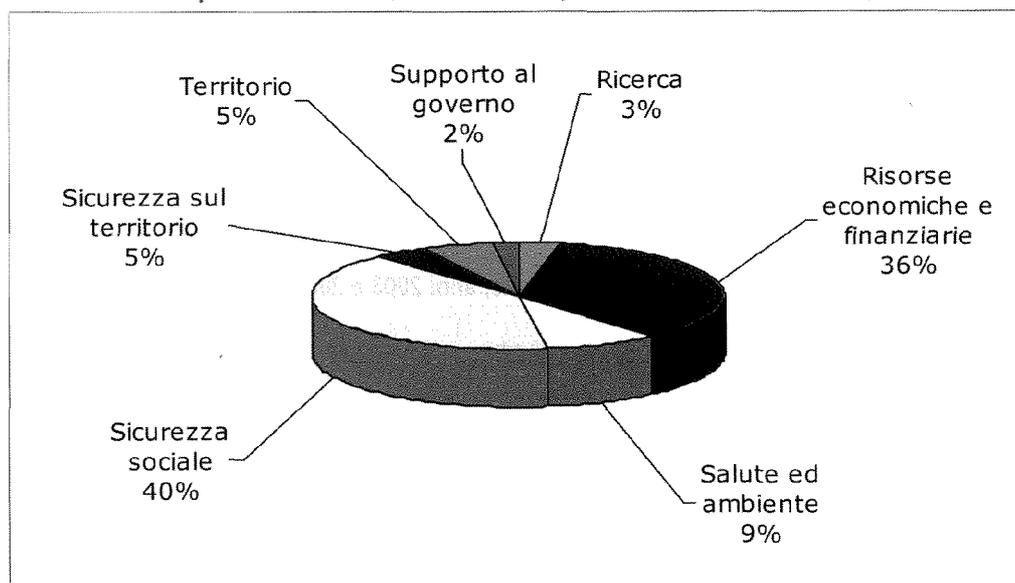
(come ad es. il Portale cartografico nazionale²³ del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio per la diffusione di informazioni ambientali e territoriali georeferenziate; il Portale Italtrade.com dell'Ice per la promozione del commercio e della collaborazione industriale internazionale). Nel breve periodo, sviluppando iniziative già avviate, saranno disponibili, tra l'altro, il Portale per la prevenzione dell'Inail (destinato ad incrementare l'interazione con il mondo del lavoro e a potenziare quella con organismi bilaterali e parti sociali, oltre che collegare i soggetti che operano sul territorio nel sistema di gestione della prevenzione nei luoghi di lavoro) e il Portale della cultura del Ministero per i beni e le attività culturali (destinato a divenire un unico punto di accesso per tutte le informazioni relative al patrimonio, alle attività, agli eventi culturali e dello spettacolo e relativamente agli eventi non statali fornirà informazioni sugli enti locali territoriali o di altri soggetti).

3.1.1.3 Servizi on-line

Cresce il numero dei servizi. Trentasette amministrazioni centrali su 51 erogano attualmente 205 servizi on-line (lo scorso anno erano 36 le amministrazioni che fornivano 173 servizi); di questi servizi 56 sono fruibili solo da intermediari (commercialisti, notai, centri autorizzati di assistenza fiscale CAAF) lo scorso anno erano 46 (in appendice è riportato il dettaglio dei servizi per amministrazione).

Le principali aree tematiche sono la sicurezza sociale (40%) e le risorse economiche (36%).

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



Di seguito si riporta in tabella il numero dei servizi suddivisi per amministrazione, e raggruppati per area tematica. Si evidenzia anche il numero di quelli accessibili tramite intermediario che sono il 27,3% (lo scorso anno erano il 26,6%).

²³ In particolare, nell'ambito del Portale "www.atlanteitaliano.it" trova allocazione il Sistema Cartografico Federato (SCF), attualmente in fase sperimentale, che vuole essere un sistema di gestione e condivisione dei dati geotopografici della pubblica amministrazione, per garantire l'omogeneità, l'interoperabilità, l'aggiornamento e l'assistenza agli utenti della PAC e delle PAL nella distribuzione di dati territoriali ambientali.

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

AMMINISTRAZIONI RAGGRUPPATE PER AREA TEMATICA	NUMERO SERVIZI EROGATI		DI CUI QUELLI CON INTERMEDIARIO	
	AREA TEMATICA		AREA TEMATICA	
	2003	2004	2003	2004
Attività produttive	3	4	1	1
ICE	14	11	-	-
Attività Produttive	17	15	1	1
Beni culturali	5	6	1	-
Beni culturali	5	6	1	-
Comunicazioni	-	-	-	-
Difesa	-	3	-	-
Difesa nazionale	-	3	-	-
Consiglio di Stato	1	1	-	-
Corte dei conti	2	2	1	-
Giustizia	2	2	-	1
Giustizia ed attività giuridico legislativa	5	5	1	1
ACI	12	14	1	3
Infrastrutture	1	1	1	1
Infrastrutture	13	15	3	4
Istruzione	7	9	-	-
SSPA	3	3	1	1
Istruzione	10	12	1	1
Lavoro	2	-	-	-
Lavoro occupazione	2	-	-	-
Relazioni con l'estero	-	-	-	-
CNR	1	-	-	-
ENEA	1	1	-	-
ISTAT	4	4	-	-
Ricerca	6	5	-	-
Politiche fiscali	4	5	-	-
Dogane	1	1	1	1
Entrate	31	39	15	18
Territorio	2	2	2	2
Tesoro	1	6	-	-
Risorse economiche e finanziarie	42	53	18	21
Ambiente	1	1	-	-
Salute	4	1	-	-
ISS	10	11	-	-
Salute ed ambiente	15	13	-	-
INPDAP	3	2	1	1
INPS	21	22	12	12
IPSEMA	3	3	-	-
ENPALS	4	3	1	1
IIMS	1	1	-	-
INAIL	17	27	7	13
IPOST	-	1	-	-
ISPESL	1	1	-	-
Sicurezza sociale	50	60	21	27
Interno	3	7	-	-
Sicurezza sul territorio	3	7	-	-
AGEA	1	1	1	-
CFS	1	1	-	-
INEA	2	3	-	-
Politiche agricole	3	3	-	-
Territorio	7	8	1	-
Presidenza	1	3	-	1
Supporto al governo	1	3	-	1
Totale	173	205	46	56

Fonte: elaborazioni Cnipa sui dati delle amministrazioni

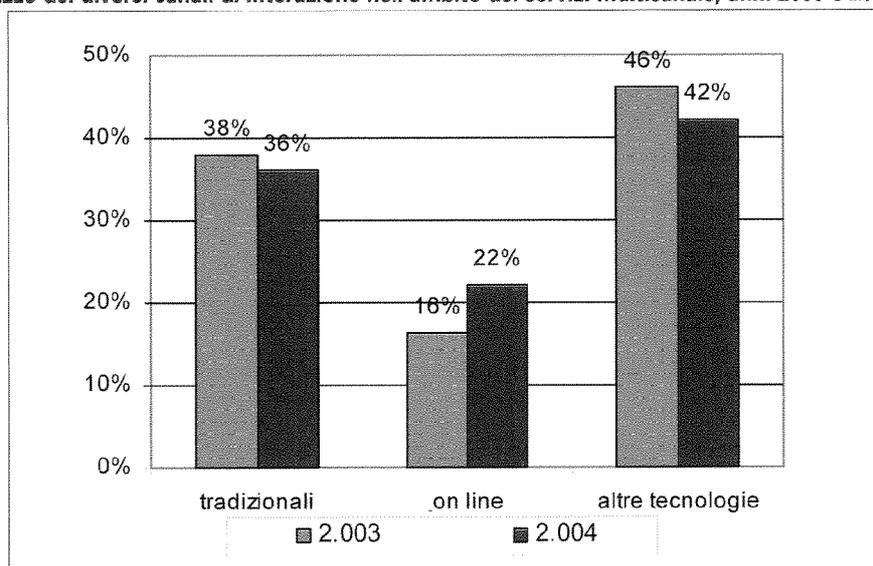
Il 44% dei servizi è di tipo informativo, i restanti, avendo un accesso controllato, forniscono informazioni personalizzate.

Aumenta in maniera rilevante il numero di transazioni tra gli utenti (cittadini, imprese e intermediari) e la pubblica amministrazione. Il numero dichiarato di transazioni on-line per i servizi con accesso controllato è passato complessivamente da 119 milioni a 172 milioni, con una crescita complessiva del 45%. Particolarmente rilevante la crescita delle transazioni per i settori Fisco e Previdenza:

- le dichiarazioni doganali e Intrastat inviate telematicamente da 11.995 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 (6.228) e l'allineamento degli archivi comunali con l'anagrafe tributaria per cui 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 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).

Dai dati forniti 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 per il 22% nel 2004 (16% nel 2003).

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



3.1.1.4 Problema dell'accessibilità ai siti e ai portali

Pur in presenza di diversi canali di interazione, molti cittadini sono esclusi dalla loro fruizione. Il *digital divide* rappresenta la barriera che divide gli utenti in grado di utilizzare le nuove tecno-

logie e internet, da quelli deboli (anziani, disabili, fasce di popolazione meno abbienti) in grado solo di utilizzare modalità tradizionali.

Dopo l'approvazione della legge sull'accessibilità²⁴ sono aumentate le attenzioni e le iniziative volte a favorire sia la fruizione dei servizi erogati dalla PA nei confronti di tutti i cittadini, attraverso l'abbattimento di barriere informatiche, sia l'adeguamento dei posti di lavoro per i dipendenti disabili in servizio presso strutture pubbliche.

In tal senso la Segreteria tecnico-scientifica, istituita presso il Cnipa a supporto della "Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione in favore delle categorie deboli o svantaggiate", ha operato su due direttrici principali:

1. la stesura del Regolamento della Legge stessa e la definizione degli aspetti tecnici e normativi necessari per la sua operatività, come la metodologia di progettazione, la realizzazione e la valutazione dell'accessibilità dei siti internet, la determinazione delle regole tecniche per la realizzazione e valutazione dei siti e delle applicazioni informatiche accessibili, la gestione del logo attestante l'accessibilità anche con il concorso dei valutatori esterni;
2. la promozione e diffusione della strategia di riferimento, nonché delle attività già realizzate o da pianificare. In questo contesto rientrano gli articoli per la stampa, le pubblicazioni di opuscoli e quaderni, la gestione del sito "Pubbliaccesso", la partecipazione a "Forum PA" e "Handimatica", le iniziative nel settore della formazione, il premio "PA aperta" e numerosi interventi a convegni e seminari, anche a livello internazionale (Parigi, Bruxelles...) che hanno evidenziato il ruolo d'avanguardia che attualmente l'Italia svolge sul tema.

Tra le iniziative delle amministrazioni si evidenzia quella dell'Inail, che ha progettato ed erogato al personale disabile visivo dell'Inail, addetto al centralino telefonico (circa 200 dipendenti) corsi in aula con il supporto di tutor e docenti con la stessa disabilità per l'uso delle nuove tecnologie (Windows, Word, Posta elettronica Internet e Intranet). È in sperimentazione la formazione continua di questo personale attraverso corsi e-learning compatibili con i software specialistici JAWS e LUNAR. La specificità di tale intervento formativo (unico nell'ambito della pubblica amministrazione) ha permesso all'Istituto di ottenere il terzo premio per la sezione Progetti Formativi del premio "Filippo Basile" per la formazione nella PA.

3.1.2. Servizi via WAP e SMS

L'Inpdap ha attivato il servizio Inpdap on Wap (<http://www.inpdap.gov.it/wap>), un nuovo servizio on-line utilizzabile da qualunque telefono cellulare abilitato ai servizi Wap, attraverso il quale è possibile reperire informazioni sulla sede Inpdap di interesse (provincia, indirizzo, telefono e l'orario di apertura al pubblico) sulle news (organizzazione di eventi, comunicati stampa e nuove pubblicazioni) e su bandi e concorsi, borse di studio, mutui e master (attraverso i Chioschi telematici sono disponibili gli stessi servizi erogati via Internet con carte personali, @-Carta o codice fiscale). È, inoltre, attivo un servizio informativo via SMS per la cui iscrizione gli utenti compilano e inviano un modulo di adesione pubblicato sul sito web. Possono, altresì, recarsi presso l'URP della sede provinciale Inpdap. I dati che devono essere forniti sono quelli anagrafici, il codice fiscale, i recapiti e il numero del cellulare. Un avviso SMS conferma l'attivazione del servizio. Un breve messaggio sul cellulare avvisa in pratica l'utente della pubblicazione di bandi, previdenza, credito, borse di studio, soggiorni vacanze e master.

²⁴L. 4 del 2004 sull'accessibilità e la determinazione delle regole tecniche per la realizzazione e valutazione dei siti e delle applicazioni informatiche accessibili, legge approvata, in via definitiva, all'unanimità dal Senato il 17 dicembre 2003.

Per quanto riguarda il Ministero dell'interno:

- è disponibile un servizio SMS per interrogare la banca dati interforze relativa ad auto e moto rubate. Basta inviare un messaggio ad un particolare numero di telefono (320.3885858) semplicemente con la targa preceduta dalla lettera T e da uno spazio;
- dal 25 ottobre 2004 è attivo, in collaborazione con la Provincia di Torino, un servizio sperimentale di prenotazione via SMS dedicato ai cittadini extracomunitari per la presentazione delle istanze per il rinnovo o aggiornamento del permesso di soggiorno, e per il rilascio o rinnovo della carta di soggiorno; il rilascio di nulla osta al ricongiungimento familiare e coesione familiare per i cittadini extracomunitari già regolarmente soggiornanti ad altro titolo (ad esempio per turismo o cure mediche).

L'Agenzia delle entrate inviando un SMS²⁵ al numero 320.4308444 permette di chiedere e avere informazioni veloci e semplici di carattere generale, come ad esempio, il termine di una scadenza tributaria o di proroga di un versamento d'imposta, i termini di presentazione delle dichiarazioni, la data di pubblicazione di una circolare, l'individuazione di un codice tributo, in ogni caso le informazioni veloci, la cui risposta non debba essere articolata.

Il Ministero per i beni e le attività culturali con CulturalSMS.it offre, anche in lingua inglese a partire dai primi mesi del 2004, un servizio di informazioni turistiche. Basta inviare un SMS al numero 339.991199 in linguaggio naturale (ad es. basta scrivere "A che ora aprono i Musei Vaticani?" oppure "Quanto costa il biglietto per gli Uffizi?" per ottenere la risposta con le informazioni desiderate). È il sistema stesso ad "interpretare" gli SMS. Inoltre è a disposizione un servizio di news culturali con il quale si può ricevere un SMS al giorno con tutte le novità.

3.1.3 Servizi via Contact center e Chioschi telematici

Per garantire l'accesso ai servizi e alle informazioni presenti sui siti web delle amministrazioni o sui portali, anche a chi non dispone di sistemi informatici e di collegamenti a internet, sono utilizzati i Contact center.

Venti amministrazioni centrali e 17 enti hanno un proprio Contact/Call center per l'erogazione sia d'informazioni, sia di servizi, e ritengono tale struttura un elemento significativo di front line (nel 2003 erano 18 le amministrazioni centrali e 14 gli enti). Nove amministrazioni centrali (Corte dei conti, Ministero delle comunicazioni, Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, Arma dei Carabinieri, Ministero delle giustizia, Ministero della salute, Dipartimento delle politiche fiscali, Agenzia delle entrate ed Agenzia del territorio) e cinque enti (Aci, Agea, Cnr, Inps, ed Inpdap) erogano tutti i servizi di sportello anche tramite il Contact/Call center.

Le chiamate annue ricevute dai Contact/Call center di 25 amministrazioni (di cui 14 centrali e 11 enti) non superano 300mila, mentre, per sette amministrazioni sono comprese tra 300mila e 800mila (Avvocatura, Corte dei conti, Agenzia del territorio, Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, Aci, Inail e Istat), per due sono comprese tra 800mila e 2 milioni (Agenzia delle entrate e Inpdap). Il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e l'Inps superano i 2 milioni di chiamate annue ricevute.

Trenta amministrazioni (di cui 16 centrali e 14 enti) forniscono risposte di tipo personalizzato, le restanti sette di tipo standard.

Ventinove amministrazioni usano prevalentemente il canale telefonico (operatore) per dialogare con l'utente, altrettante utilizzano la posta elettronica: solo sette amministrazioni usano filtri automatici.

Quasi tutte le amministrazioni utilizzano la posta elettronica per dialogare con l'utente. Tra queste si segnala l'Istat con 650mila messaggi ricevuti.

²⁵ L'utente formulerà la richiesta utilizzando la funzione "messaggio di testo" dal proprio telefono cellulare, creerà quindi un normale SMS, facendolo rientrare nell'ambito dei 160 caratteri o, se superiori, fino a 320 caratteri, pari a 2 SMS.

Tabella 15 - Contact center, anno 2004

AMMINISTRAZIONI	CONTACT CENTER	TIPOLOGIA INFORMAZIONE EROGATA			TIPO DI RISPOSTA		MODALITÀ DI RISPOSTA			
		DI BASE	SU ALCUNI SERVIZI	SU TUTTI I SERVIZI	STANDARD	PERSONALIZZATA	OPERATORE	FILTRI	E-MAIL	ALTRO
Amm.ni centrali	20	3	8	9	4	16	16	4	16	4
Enti	17	4	8	5	2	14	13	3	13	5
TUTTE	37	7	16	14	6	30	29	7	29	9

Fonte: elaborazioni CNIPA sui dati delle amministrazioni

Complessivamente sei tra amministrazioni ed enti sono supportate da un sistema di *Customer Relationship Management* (CRM) quali: l'Arma dei Carabinieri, le Agenzie delle Entrate e delle Dogane, il Ministero di giustizia, Aci, Agea.

La gestione delle chiamate in 17 amministrazioni è affidata a risorse interne, 13 si affidano ad un sistema misto (Affari esteri, Beni culturali, Politiche fiscali, Territorio, Giustizia, Interno, Infrastrutture, Aci, Cnr, Inail, Inpdap, Inps, Unire), sette sono in outsourcing (Istruzione, Lavoro, Politiche agricole, Salute, Agea, Enit, Ipost).

Di seguito per singola amministrazione sono riportate le informazioni di dettaglio.

Tabella 16 - Contact center, anno 2004

AMMINISTRAZIONE	TIPO INFORMAZIONI EROGATE			TIPO RISPOSTA			MODALITÀ RISPOSTA			E-MAIL RICEVUTE IN UN ANNO
	DI BASE	SU ALCUNI SERVIZI	SU TUTTI I SERVIZI	STANDARD	PERSONALIZZATA	OPERATORE	FILTRI	E-MAIL	ALTRO	
Avvocatura	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	1.100
Corte dei conti	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI
Affari esteri	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Beni culturali	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	50.000
Comunicazioni	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	50.000
Difesa	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	22.852
Carabinieri	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	65.150
Politiche fiscali	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	361
Dogane	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	-
Entrate	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	14.130
Territorio	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	450
Guardia di finanza	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	6.802
Giustizia	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	10.383
Interno	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	20.000
Infrastrutture	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	11.400
Istruzione	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO
Lavoro	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO
Politiche agricole	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO
CFS	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	5.000
Salute	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	1.897
ACI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	59.000
AGEA	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	50.000
CNR	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	5.000
ENAC	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO
ENIT	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	30.000

(segue)

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

ENPALS	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	1.500
FOFI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	300
ICE	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	1.500
INAIL	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
INPDAP	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	9.000
INPS	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	71.751
IPOST	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	8.000
ISAE	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	1.200
ISPESL	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
ISS	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO
ISTAT	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	650.000
UNIRE	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	1.000

Tra le attività tese ad estenderne le competenze, creare nuovi Contact center e a migliorarne il servizio reso si segnalano:

- due iniziative dell’Agenzia delle entrate. La prima è volta a migliorare **la qualità dei dati**, attraverso l’allineamento continuo - tra le Anagrafi comunali e gli archivi del MEF – sull’esistenza in vita e la residenza dei soggetti, e a migliorare **i tempi di soluzione dei problemi segnalati** attraverso la realizzazione di un *Knowledge Base*. La seconda nell’ambito del controllo della spesa sanitaria, è volta oltre che a migliorare la qualità dei dati, a supportare la messa in esercizio del sistema di controllo assistendo farmacie, strutture sanitarie, Regioni, Asl, Comuni, e cittadini nell’invio telematico dei dati, nell’allineamento e validazione banche dati, e nel rilascio tessera sanitaria, ecc.;
- un’iniziativa dell’Unioncamere, nell’ambito dei servizi integrati alle imprese, volta a fornire un supporto di **primo livello integrato** nella gestione dei problemi ai professionisti interessati, attraverso un servizio telefonico, e a smistare alle amministrazioni competenti la soluzione di quesiti specifici;
- un’iniziativa dell’Agenzia del territorio, che nel 2004 ha attivato, sempre nell’ambito del miglioramento della **qualità dei dati**, un servizio di Contact center a cui possono rivolgersi tutti coloro che riscontrano incoerenze nella situazione catastale dei propri immobili per presentare la richiesta di correzione dei dati catastali discordanti.

Per quanto riguarda i Chioschi telematici, ulteriore strumento per l’accesso in modalità self service ai servizi, allo stato sono 385, di cui 105 nelle amministrazioni centrali (100 all’Interno e cinque alla Difesa) e 280 negli enti pubblici non economici (200 all’Inps, 60 all’Inail, 10 all’Enac, cinque al Cnr, tre all’Inpdap e due al Enpals).

Tabella 17 – Chioschi telematici, anni 2003 e 2004

AMMINISTRAZIONI	CHIOSCHI TELEMATICI	
	2003	2004
Amministrazioni centrali	100	105
Enti	269	280
TOTALE	369	385