

**ATTI PARLAMENTARI**

**XVI LEGISLATURA**

---

# **CAMERA DEI DEPUTATI**

---

Doc. **CCXXI**

n. **1**

## **R E L A Z I O N E**

### **SULLO STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

**(Anno 2008)**

*(Articolo 9, comma 4, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39)*

**PREDISPOSTA DAL CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA  
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (CNIPA)**

*Presentata dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*

**(BRUNETTA)**

---

*Trasmessa alla Presidenza il 13 novembre 2009*

---

**Volume I**

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

PAGINA BIANCA



*Centro nazionale per l'informatica nella Pubblica  
Amministrazione*

**Relazione annuale sullo stato dell'ICT nella  
Pubblica Amministrazione Centrale  
2008**

PAGINA BIANCA

Il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) è un organismo tecnico di natura pubblica, che opera presso la Presidenza del Consiglio per l'attuazione delle politiche del Ministro per le riforme e le innovazioni nella PA.

Il CNIPA ha la missione di orientare l'impiego delle ICT (Information and Communication Technology) nella Pubblica Amministrazione per il conseguimento di obiettivi di efficienza, di trasparenza e di miglioramento nella erogazione dei servizi a cittadini e imprese. Le competenze disponibili in CNIPA relative alle ICT e al loro impiego per la reingegnerizzazione dei processi della PA si esprimono attraverso le seguenti attività:

- consulenza e proposta relativamente a strategie e azioni puntuali rivolte ai decisori politici, alle pubbliche amministrazioni e agli operatori del settore;
- redazione di normative tecniche e di linee guida a valenza tecnica, a proprio nome e a supporto di atti amministrativi da parte di altre amministrazioni;
- valutazione - ex ante (di coerenza con le strategie nazionali di innovazione del Governo), in itinere (durante l'attuazione dei progetti programmati), ed ex post (sui risultati raggiunti) - delle attività ICT della Pubblica Amministrazione centrale, sia a livello strategico, sui Piani pluriennali di sviluppo dei sistemi informativi, sia a livello di singoli interventi, che per legge sono sottoposti a parere di congruità tecnica ed economica da parte del CNIPA (parere obbligatorio, ma non vincolante);
- l'identificazione, la messa a punto ed il governo di interventi di innovazione (programmi, progetti, assistenza tecnica) caratterizzati da una forte committenza istituzionale e da una definizione di obiettivi di innovazione da conseguire nelle Amministrazioni centrali, regionali e locali.

L'operatività del CNIPA negli ambiti sopra citati si esprime attraverso l'assunzione di responsabilità della gestione diretta di progetti di rilevante impatto, con particolare riferimento a quelli per la diffusione dell'e-Government, lo sviluppo delle grandi infrastrutture di rete, l'interoperabilità delle Pubbliche Amministrazioni, interventi che coinvolgono più livelli di governo (centrale, regionale, locale).

Il CNIPA opera sulla base di una propria autonoma programmazione che prevede attività e obiettivi, e su incarico di altre Amministrazioni, attraverso apposite convenzioni, con la finalità di rafforzare e qualificare il ruolo della domanda pubblica di innovazione nei confronti del mercato ed il ruolo delle PA nel governo dei processi di innovazione.

Lo staff del CNIPA si avvaleva al 31 dicembre 2008 di 158 dipendenti (al 30 giugno 2009 ridotti a 148), ai quali si aggiungono circa 75 collaboratori impiegati per la realizzazione dei progetti. Si tratta di personale di elevata qualificazione professionale e di consolidata esperienza che costituisce un importante patrimonio da valorizzare per il Paese.

PAGINA BIANCA

**Relazione annuale sullo stato dell'ICT nella Pubblica  
Amministrazione Centrale  
2008**

PAGINA BIANCA



La responsabilità della redazione della presente Relazione è dell'Area Pianificazione strategica del CNIPA, che si è avvalsa della collaborazione dell'Area progettuale Amministrazioni Centrali.

L'elaborazione dei dati forniti dalle P.A. e la redazione dei testi sono state curate da Giovambattista Nota che ha coordinato i contributi di Daniela Facchini e di Giampaolo La Bruna.

Nicola Melideo, responsabile dell'Area Pianificazione strategica, ha curato l'impostazione generale della Relazione e la revisione degli elaborati.

Il Collegio del CNIPA, costituito dal Presidente prof. Fabio Pistella e dai Componenti ing. Claudio Manganelli, d.ssa Floretta Rolleri e prof. Sergio Zoppi ha approvato la Relazione nell'adunanza del 16 luglio 2009

PAGINA BIANCA

## INDICE

---

1. Introduzione .....	<i>Pag.</i>	13
2. Sintesi delle evidenze .....	»	16
2.1. Quadro complessivo dell'impiego delle ICT .....	»	16
2.1.1. Servizi e bacini di utenza .....	»	16
2.1.2. Attività per il funzionamento .....	»	18
2.1.3. Infrastrutture tecnologiche .....	»	19
2.2. L'organizzazione ICT e l'utenza interna .....	»	20
2.2.1. Capitale umano .....	»	20
2.2.2. Risorse finanziarie .....	»	21
2.3. Criticità rilevate nella PAC .....	»	24
2.4. Le ICT nelle Regioni ed enti locali: evidenze e criticità ..	»	25
3. Quadro complessivo dell'impiego delle ICT .....	»	28
3.1. Servizi e bacini di utenza .....	»	28
3.1.1. Basi informative .....	»	29
3.1.2. Siti web delle PA .....	»	34
3.1.3. Portali trasversali .....	»	35
3.1.4. Servizi on-line e multicanalità .....	»	37
3.1.5. Customer relationship management .....	»	40
3.2. Attività per il funzionamento della PA .....	»	44
3.2.1. Servizi di supporto al funzionamento .....	»	45
3.2.2. Altri servizi a supporto del funzionamento .....	»	46
3.3. Infrastrutture tecnologiche .....	»	53
3.3.1. Connettività in rete e Sistema Pubblico di con-	»	54
nettività .....		
3.3.2. Infrastruttura di base ICT .....	»	61
3.3.3. Patrimonio applicativo .....	»	63
3.3.4. Sicurezza ICT .....	»	67
3.3.5. Nuove tecnologie .....	»	79
4. Le risorse di personale per l'ICT nella PAC .....	»	87
4.1. Capitale umano .....	»	87
4.1.1. Personale ICT nella PAC: organizzazione e im-	»	87
piego .....		
4.2. Risorse finanziarie .....	»	95
4.2.1. Spesa ICT .....	»	95
5. Regioni ed Enti locali: spesa e infrastrutture ICT .....	»	107
5.1. La spesa cumulata della PA territoriale .....	»	107
5.2. La spesa ICT nelle Regioni .....	»	109

5.2.1. Altri caratteri della spesa ICT nelle Regioni .....	<i>Pag.</i>	112
5.2.2. Società in house .....	»	114
5.2.3. Interoperabilità tra sistemi regionali: il progetto ICAR .....	»	115
5.2.4. Quadro di riferimento per il governo dell'ICT nelle Regioni .....	»	116
5.3. Province .....	»	121
5.3.1. Caratteri della spesa ICT nelle Province .....	»	123
5.3.2. Cooperazione con i piccoli Comuni .....	»	124
5.4. Comuni e ICT .....	»	125
5.4.1. Offerta dei servizi on-line dei Comuni .....	»	128
5.4.2. Grandi Comuni .....	»	130
5.4.3. Comuni di media dimensione .....	»	131
5.4.4. Comuni di piccola e medio-piccola dimensione ..	»	133
5.5. Iniziativa del CNIPA per i piccoli Comuni: i CST/ALI .	»	134
6. Elementi di confronto con l'Europa .....	»	138
6.1. Indicatori e-Gov Eurostat e posizionamento dell'Italia .	»	138
6.2. Benchmarking UE sull'e-Gov per i servizi on line .....	»	140
7. Allegati e appendice statistica .....	»	142
7.1. Allegati .....	»	142
7.1.1. Indagine parlamentare sulle ICT nella PA .....	»	142
7.1.2. Servizi on line (confronto 2007-2008) .....	»	149
7.2. Appendice statistica .....	»	187
7.2.1. Appendice al paragrafo 3.1 .....	»	188
7.2.2. Appendice al paragrafo 3.2 .....	»	194
7.2.3. Appendice al paragrafo 3.3 .....	»	201
7.2.4. Appendice al paragrafo 4.1 .....	»	220
7.2.5. Appendice al paragrafo 4.2 .....	»	230
8. Nota metodologica e glossario .....	»	235
8.1. Nota metodologica .....	»	235
8.1.1. Dominio osservato .....	»	235
8.1.2. Modalità di redazione della relazione .....	»	236
8.1.3. Confrontabilità dei dati nel tempo .....	»	236
8.1.4. Dati di spesa .....	»	236
8.1.5. Modalità di determinazione degli indicatori .....	»	237
8.1.6. Abbreviazioni identificative delle amministra- zioni .....	»	240
8.2. Glossario .....	»	241
8.2.1. Espressioni utilizzate nelle tabelle .....	»	241
8.2.2. Altri termini ricorrenti .....	»	248