

istituzionale in grado di alimentare le diverse "anagrafi derivate" che gran parte degli altri enti pubblici sono tenuti a gestire per l'erogazione di servizi ad alto impatto socio economico (sanità, assistenza e previdenza, fiscalità, lavoro, istruzione, motorizzazione, ecc).

La Legge n. 88/2005, attribuisce all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA), istituito presso il Ministero dell'Interno con la legge 28 febbraio 2001, n.26 il compito di promuovere la circolarità delle informazioni anagrafiche essenziali al fine di consentire alle amministrazioni pubbliche centrali e locali collegate la disponibilità, in tempo reale, dei dati relativi alle generalità delle persone residenti in Italia, certificati dai Comuni e, limitatamente al codice fiscale, dall'Agenzia delle Entrate.

Con il DM 13 ottobre 2005, n. 240 è stato definito regolamento di gestione dell'Indice Nazionale delle Anagrafi,

Di recente è stato rafforzata il concetto di circolarità anagrafica nell'ambito delle misure di semplificazione per le famiglie e le imprese (legge 28 gennaio 2009, n. 2, "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale" - art. 16-bis). È infatti previsto che i cittadini comunichino il trasferimento della propria residenza e gli altri eventi anagrafici e di stato civile solamente all'ufficio comunale competente. E' compito del comune che tratta tali eventi darne tempestiva comunicazione (entro ventiquattro ore dalla conclusione del procedimento amministrativo anagrafico) all'indice nazionale delle anagrafi, che provvede a renderle accessibili alle altre amministrazioni pubbliche. Nella stessa norma si afferma che "la richiesta al cittadino di produrre dichiarazioni o documenti al di fuori di quelli indispensabili per la formazione e le annotazioni degli atti di stato civile e di anagrafe costituisce violazione dei doveri d'ufficio, ai fini della responsabilità disciplinare".

Quasi tutti i comuni hanno dei sistemi per la gestione dell'anagrafe, ma contemporaneamente mantengono una parallela gestione degli schedari cartacei, standardizzati dall'ISTAT, così come previsto dal regolamento anagrafico. Ancora non molti comuni, per lo più di grandi dimensioni, hanno una gestione completamente informatizzata della propria anagrafe. Ciò significa che gli "archivi" significativi sono ancora per lo più quelli cartacei ed è su questi che si esercita l'azione formale di verifica delle prefetture e dello stesso ISTAT, mentre residuali sono le verifiche sui sistemi informatici e sulle basi dati demografiche. L'abbandono della tenuta degli schedari cartacei è possibile a legislazione esistente, ma richiede l'espressa autorizzazione del Ministero dell'Interno.

Un prerequisito fondamentale per l'integrazione delle anagrafi comunali e della circolarità delle informazioni è la connessione in rete di tutti i comuni, con la reale capacità di cooperare. Ad oggi la quasi totalità dei comuni risultano collegati con il sistema INA-SAIA, almeno attraverso collegamenti internet resi sicuri attraverso il Back-bone dell'indice nazionale delle anagrafi. E' stato anche definito con il Ministero dell'Interno e le Regioni un percorso per l'adeguamento dei collegamenti con i Comuni in modalità di cooperazione applicativa secondo le regole tecniche del SPC, attraverso integrazione nelle Comunità network regionali.

Miglioramento della qualità dei dati

Per quanto riguarda la qualità dei dati, cioè delle informazioni inserite nelle basi di dati si rileva che, nel 2008 19 amministrazioni dichiarano di avere nominato un responsabile della qualità dei dati (17 nel 2007), 18 sono le amministrazioni che hanno definito degli standard (16 nel 2007) e 30 sono quelle che hanno effettuato l'analisi e il miglioramento della qualità dei dati (30 nel 2007).

Tab. 5 - La qualità dei dati, anni 2007 e 2008

| Amministrazione | N° amministrazioni con un responsabile della qualità dei dati | | N° amministrazioni dove sono stati definiti standard relativi alla QD | | N° amministrazioni dove sono state effettuate o sono in corso attività per migliorare la QD | |
|--------------------------|---|-----------|---|-----------|---|-----------|
| | 2007 | 2008 | 2007 | 2008 | 2007 | 2008 |
| Amministrazioni centrali | 8 | 9 | 8 | 10 | 15 | 15 |
| Enti | 9 | 10 | 8 | 8 | 15 | 15 |
| Totale | 17 | 19 | 16 | 18 | 30 | 30 |

3.1.2 Siti web delle PA

Tutte le amministrazioni hanno un sito istituzionale. In totale i siti gestiti nel 2008 sono 1.065 (1.078 nel 2007), in diminuzione rispetto allo scorso anno mentre il numero di visite ad essi risulta quasi raddoppiato.

Tab. 6: Siti gestiti, visite e accessi alla home page, anni 2007 e 2008

| Amministrazioni | Con un solo sito | | Con più siti | | N° siti gestiti | | N° richieste anno (in milioni) | | N° visite anno (in milioni) | |
|-----------------|------------------|-----------|--------------|-----------|-----------------|--------------|--------------------------------|--------------|-----------------------------|------------|
| | 2007 | 2008 | 2007 | 2008 | 2007 | 2008 | 2007 | 2008 | 2007 | 2008 |
| Amm.ni centrali | 7 | 7 | 16 | 17 | 703 | 734 | 1.151 | 1.497 | 210 | 433 |
| Enti | 9 | 8 | 11 | 9 | 344 | 325 | 2.262 | 2.265 | 161 | 261 |
| Tutte | 16 | 15 | 27 | 26 | 1.078 | 1.065 | 3.413 | 3.762 | 371 | 694 |

Il focus dell'analisi va orientato quindi non più sulla disponibilità dei siti, ma sulla loro adeguatezza a rispondere alla domanda di informazioni e servizi da parte dell'utenza. In questa direzione vanno inoltre le indicazioni del CAD che ha specificato le caratteristiche e i contenuti minimi che tutti i siti pubblici devono avere al fine di garantire i diritti all'uso delle tecnologie, la partecipazione al procedimento amministrativo informatico, l'effettuazione di pagamenti on line, la partecipazione democratica elettronica. La tabella sotto riportata illustra le principali caratteristiche dei siti istituzionali delle amministrazioni rispetto alla adozione delle previsioni del CAD. Come si può osservare sui siti della PA appare particolarmente carente la descrizione dei procedimenti legati alla L. 241/90, la presenza di caselle di PEC e l'elenco dei servizi attivi e di futura attivazione.

Tab. 7: Caratteristiche dei siti istituzionali delle amministrazioni secondo le previsioni del CAD

| Caratteristiche presenti sui siti WEB | SI | NO | in parte |
|--|------|------|----------|
| descrizione dei procedimenti (legge 241/90) | 44,9 | 20,4 | 34,7 |
| – scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti di cui sopra | 46,0 | 24,0 | 30,0 |
| – pubblicazione della modulistica per i procedimenti di cui sopra | 59,2 | 14,3 | 26,5 |
| descrizione completa della struttura organizzativa | 87,8 | 12,2 | - |
| evidenziate le eventuali caselle di PEC | 12,2 | 87,8 | - |
| pubblicazioni (direttive, programmi, istruzioni, circolari) e i messaggi di informazione e di comunicazione secondo le norme | 81,6 | 18,4 | - |
| elenco di tutti i bandi di gara e di concorso | 83,7 | 16,3 | - |
| elenco dei servizi on line disponibili | 69,4 | 30,6 | - |
| elenco dei servizi attivi e dei servizi di futura attivazione | 34,7 | 65,3 | - |
| conformità ai requisiti di accessibilità | 69,4 | 30,6 | - |
| elenco delle caselle di posta elettronica attive per unità organizzative | 63,3 | 36,7 | - |
| sezione informativa sui dati che l'amministrazione vuole rendere disponibili | 51,0 | 32,7 | 16,3 |

Nota: Ai quesiti hanno risposto 49 amministrazioni con esclusione dell'UNIRE

3.1.3 Portali trasversali

I portali che offrono servizi trasversali all'utenza sono tre: il portale del cittadino "italia.gov.it", quello delle imprese "impresa.gov.it" e quello delle norme "normeinrete.it".

Portale del cittadino

Le attività del 2008 sono state prevalentemente rivolte ad una adeguata gestione del portale. Contestualmente ai nuovi indirizzi definiti, per l'interazione con gli utenti, dai progetti "Reti amiche" (orientato ad aumentare il numero dei punti di contatto in presenza - sportelli - della PA a disposizione dei cittadini attraverso reti di partner, quali Poste, Tabaccai ed altri), e "Linea amica" (volto a realizzare un contatto telefonico unitario di supporto ai cittadini anche nell'istradamento ai servizi della PA) è stato avviato un ripensamento delle funzioni del portale. Nel nuovo e più ampio scenario strategico si inquadra dunque la necessità di una nuova fase progettuale per il punto di contatto web rappresentato dal Portale nazionale del cittadino, che è tra gli obiettivi del piano egov 2012.

L'azione complessiva consiste nel rendere disponibili soluzioni polifunzionali con un forte orientamento al bisogno del cittadino utente, mettendo a sistema, quanto già reso disponibile dalle diverse amministrazioni pubbliche, e innescando un circolo virtuoso di miglioramento che prenda in carico l'opinione del cittadino.

I dati di traffico si sono mantenuti sostanzialmente costanti con un totale di sessioni utente di circa 3milioni e di circa 15milioni di pagine visitate. Sono circa 4mila i siti e portali censiti e circa 15mila le pagine reindirizzate.

Portale delle imprese

Il portale delle imprese, avviato in esercizio nel marzo del 2005, ha reso disponibili nel corso del 2008 ulteriori 40 servizi di interesse, in particolare quelli: delle imprese della filiera agro-alimentare, dei produttori di apparecchiature elettriche ed

elettroniche, delle imprese dirette coltivatrici, delle imprese del settore telecomunicazioni, delle imprese di import/export e delle imprese operanti sul mercato della vendita al dettaglio (retail).

I servizi disponibili sul portale al 31 dicembre 2008 sono circa 150.

Attraverso il portale l'utente può effettuare e trasmettere, in modo integrato, richieste di servizio ai diversi soggetti istituzionalmente competenti e ricevere direttamente i numeri di protocollo e gli esiti delle pratiche. Il riconoscimento dell'utente è effettuato in maniera sicura mediante l'utilizzo della Carta nazionale dei servizi o di una delle più diffuse smart card con certificato digitale di autenticazione standard CNS.

Nel corso del 2008 sono state effettuate circa 183mila transazioni, di cui 60mila nel primo semestre e oltre 120mila nel secondo, a conferma del significativo trend di crescita.

Nell'ambito del protocollo d'intesa, sottoscritto a ottobre 2007, con la Regione Toscana, è stata realizzata l'integrazione dei servizi afferenti alle pratiche di prevenzione incendi (accessibili dal portale *Impresa.gov*) del Dipartimento dei Vigili del Fuoco, e la loro erogazione attraverso i sistemi locali degli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP).

Nel contempo la legge, n.133 del 6 agosto 2008 "Modalità telematiche di comunicazione e trasferimento dei dati tra le pubbliche amministrazioni" ha individuato, nel portale *impresa.gov* che assumerà la denominazione di "impreainungiorno", lo strumento per il riordino dei Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP).

Il Cnipa ha quindi avviato, in collaborazione con Uniocamere, le attività per il riposizionamento dell'iniziativa nel nuovo scenario.

Normeinrete

A partire dal 2001 il portale Normeinrete offre accesso a circa 300mila provvedimenti normativi, messi a disposizione dalle circa 50 amministrazioni che hanno aderito al progetto. Ogni mese vengono effettuate mediamente tra le 130mila e le 160mila ricerche mentre mediamente gli accessi sono circa 110mila.

Il portale, risultato di una collaborazione tra Ministero della Giustizia e CNIPA, offre gratuitamente un punto di accesso unitario alla normativa italiana ed europea pubblicata nei siti istituzionali delle amministrazioni aderenti all'iniziativa.

L'infrastruttura si basa su un modello federato: ogni amministrazione mette a disposizione la propria base documentale di documenti normativi sul proprio sito e l'integrazione, resa possibile grazie all'adozione di standard comuni per l'identificazione (nome uniforme o URN) e per la rappresentazione (XML) delle norme, viene attuata attraverso una infrastruttura centrale di cooperazione che offre il punto di accesso e i servizi comuni.

Nella fase attuale l'iniziativa NormeinRete mira a consolidare i risultati operativi già raggiunti e ad orientarsi sulla normativa regionale e la normativa statale secondaria, ponendosi a complemento del programma per l'informatizzazione della normativa statale vigente, istituito con l'art. 107 della legge n.388/2000 (finanziaria 2001), che è governato dalla Presidenza del consiglio dei Ministri, il Senato della Repubblica e la Camera dei deputati con il supporto consulenziale del CNIPA.

3.1.4 Servizi on-line e multicanalità

La rilevazione afferente al 2008, così come quella relativa al 2007, ha riguardato i servizi on line di livello 3-4 e 5 secondo la classificazione³ definita a livello europeo, per il benchmarking tra i paesi membri, condotto periodicamente dalla Commissione europea.

Complessivamente sono stati censiti 263 servizi (186 nel 2007), erogati da a cittadini e imprese da 44 amministrazioni centrali su 50; di questi 88 sono fruibili solo attraverso intermediari (commercialisti, notai, centri autorizzati di assistenza fiscale CAF, ecc.) e solo 77 servizi consentono la misurazione della customer satisfaction a valle della fruizione. I dati, vengono riportati nella tabella a seguire.

Tab. 8: Servizi on line per livello di interazione, anno 2008

| Livello di interazione | Numero di servizi erogati | di cui con intermediario | di cui con misurazione della customer satisfaction |
|------------------------|---------------------------|--------------------------|--|
| Livello 3 | 210 | 65 | 62 |
| Livello 4 | 52 | 23 | 14 |
| Livello 5 | 1 | | 1 |
| Totali | 263 | 88 | 77 |

L'analisi sulla disponibilità dei servizi on line per tipologia e caratteristica dei servizi resi, viene affiancata da una breve analisi dei servizi classificandoli per bacini di utenza vale a dire come "gruppi di servizi erogati a cittadini e imprese riferibili ad aree d'intervento della PA".

Nonostante il trend crescente della disponibilità di servizi on line, gli stessi appaiono concentrati in alcuni bacini di utenza che, tipicamente, raggruppano quei servizi che per primi hanno visto l'affiancarsi dello "sportello virtuale" al canale tradizionale: dei 263 servizi on line censiti 84 (70 nel 2007) riguardano il bacino dei "servizi previdenziali e politiche per il lavoro e 74 (40 nel 2007) riguardano il bacino delle "politiche economico-finanziarie e di bilancio". Poco diffusi per contro, i servizi riguardanti il Soccorso Civile, la Difesa e la ricerca e innovazione.

I servizi più evoluti, con modalità di interazione 4, sono soprattutto presenti tra i servizi riguardanti le "politiche economico-finanziarie e di bilancio", "la tutela della

³ i servizi on line sono classificati secondo cinque differenti livelli di interazione:

Livello 1 - Informazione: sono fornite on line solo le informazioni necessarie per avviare la procedura che porta all'erogazione del servizio;

Livello 2 - Interazione ad una via: l'utente può ottenere on line i moduli per la richiesta di erogazione del servizio che dovrà poi essere inoltrata per canali tradizionali;

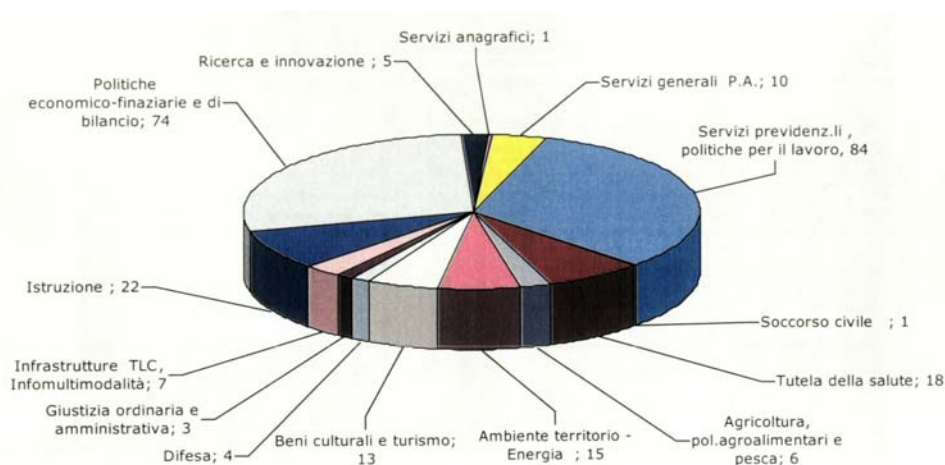
Livello 3 - Interazione a due vie: è possibile avviare on line la procedura di erogazione del servizio, inclusa l'autenticazione dell'utente, ma viene garantita solo la presa in carico dei dati e non la loro elaborazione;

Livello 4 - Transazione: il sito permette all'utente di fruire di un servizio interamente on line, incluso l'eventuale pagamento del suo costo;

Livello 5 (Pro-attivo): l'amministrazione informa l'utente sugli adempimenti che deve effettuare e lo aiuta precompilando i form che dovrà inviare all'amministrazione.

salute” e le politiche relative al “Ambiente e territorio - Energia”. L'unica amministrazione con un servizio proattivo dei livello cinque è l'INAIL con “Casellario Centrale Infortuni servizio on line”.

Figura 1: Servizi on line per bacino di utenza (valori assoluti), anno 2008



Tab. 9: Servizi on line per bacino d'utenza (numerosità), anno 2008

| Bacini di utenza | Livello di interazione | | | Totale |
|---|------------------------|-----------|----------|------------|
| | 3 | 4 | 5 | |
| Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca | 6 | | | 6 |
| Ambiente e territorio - Energia | 7 | 8 | | 15 |
| Beni culturali e turismo | 13 | | | 13 |
| Difesa | 4 | | | 4 |
| Giustizia ordinaria e amministrativa | 2 | 1 | | 3 |
| Infrastrutture pubbliche e TLC, Infomultimodalità | 5 | 2 | | 7 |
| Istruzione | 19 | 3 | | 22 |
| Politiche economico-finanziarie e di bilancio | 59 | 15 | | 74 |
| Ricerca e innovazione | 3 | 2 | | 5 |
| Servizi anagrafici, autorizzazioni, certificazioni | 1 | | | 1 |
| Servizi istituzionali e generali P.A. | 8 | 2 | | 10 |
| Servizi previdenz.li e assistenz.li, politiche per il lavoro, Immigrazione, giovani e sport | 76 | 7 | 1 | 84 |
| Soccorso civile | 1 | | | 1 |
| Tutela della salute | 6 | 12 | | 18 |
| Totale complessivo | 210 | 52 | 1 | 263 |

3.1.4.1 Nuovi servizi on line

Si riporta una sintesi dei principali nuovi servizi introdotti dalle amministrazioni nel 2008. Si tratta di servizi che si distinguono per la numerosità dell'utenza e per le caratteristiche tecnologiche e di innovazione.

Tab. 10: I principali nuovi servizi censiti nel 2008

| Amministrazione proponente e Descrizione servizio | con intermediario | procedura di identificazione utenti | Utenti abilitati (in migliaia) |
|---|-------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| INAIL : Denuncia nuovo lavoro temporaneo | SI | UserId e password | 3.500 |
| INPS : Richiesta certificazioni individuali CUD (duplicato del CUD) | SI | Nessuna | 2.834 |
| Istruzione : Portale dello studente "lostudio" , che comprende anche la Carta dello Studente. Il portale si rivolge, agli studenti delle scuole secondarie di II grado statali con obiettivi Informativi (iniziative culturali e formative in corso) e di servizio (area ad accesso riservato, fruibilità servizi online) | NO | UserId e password | 2.000 |
| Entrate : Entratel - Comunicazioni Anagrafe Tributaria (provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 9 luglio 2001, G. U. n. 165 del 18/07/2001) | SI | UserId e password | 143 |
| Entrate: Preavvisi telematici - Servizio che rende possibile il colloquio tra l'agenzia e gli intermediari professionali, finalizzato a risolvere in via preventiva situazioni anomale. | SI | Codice fiscale e password | 124 |

3.1.4.2 Modalità di accesso e multicanalità

Sui 263 servizi erogati, il 75% richiede una qualche forma di autenticazione dell'utente; le principali sono la "userId e password" (45%) e il "codice fiscale e password" (15%).

Poco diffuso resta l'uso delle Carte nazionali dei servizi (CNS) e di Carte d'identità elettronica (CIE). I servizi riguardanti le "politiche economico-finanziarie e di bilancio" e i "servizi previdenziali e assistenziali, politiche per il lavoro" sono quelli con il maggior numero di modalità di autenticazione.

Si segnala che i bacini d'utenza "politiche previdenziali e del lavoro" e "politiche economiche e di bilancio" sono anche quelli che hanno il più alto numero di servizi gestiti da intermediari (commercialisti, CAAF, altri) e la maggior possibilità di effettuare il pagamento on line verso la PA.

Tab. 11: Procedura d'identificazione utenti per bacino d'utenza

| Bacini di utenza | UserId e password | Cod. fiscale e password | PIN code e password | Certificato autenticaz. | CNS o CRS | Password | Nessuna | Altro | Totale |
|---|-------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|-----------|----------|---------|-------|--------|
| Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca | 4 | - | - | 1 | - | - | 1 | - | 6 |
| Ambiente e territorio - Energia | - | 6 | - | - | 1 | - | 8 | - | 15 |
| Beni culturali e turismo | 6 | - | 1 | - | - | - | 6 | - | 13 |

| Bacini di utenza | UserId e password | Cod. fiscale e password | PIN code e password | Certificato autenticaz. | CNS o CRS | Password | Nessuna | Altro | Totale |
|---|-------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|-----------|----------|-----------|----------|------------|
| Difesa | 1 | 1 | - | - | - | - | 2 | - | 4 |
| Giustizia ordinaria e amministrativa | 1 | - | - | 2 | - | - | - | - | 3 |
| Infrastrutture pubbliche e TLC, Infomultimodalità | 3 | 1 | - | - | - | - | 3 | - | 7 |
| Istruzione | 10 | 5 | 1 | - | - | - | 6 | - | 22 |
| Politiche economico-finanziarie e di bilancio | 30 | 17 | 2 | 2 | - | 1 | 22 | - | 74 |
| Ricerca e innovazione | 3 | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 5 |
| Servizi anagrafici, autorizzazioni, certificazioni | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| Servizi istituzionali e generali P.A. | 4 | - | - | 2 | - | - | 4 | - | 10 |
| Servizi previdenziali e assistenziali, politiche per il lavoro, Immigrazione, Giovani e sport | 44 | 9 | 14 | 3 | - | 1 | 11 | 2 | 84 |
| Soccorso civile | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 |
| Tutela della salute | 13 | - | - | - | 3 | - | 2 | - | 18 |
| Totale | 119 | 39 | 19 | 10 | 4 | 3 | 67 | 2 | 263 |

Tra gli altri canali rientrano i cosiddetti “chioschi telematici”, cioè terminali utilizzabili in modalità self service, in genere dislocati all'interno degli uffici delle amministrazioni o in altri luoghi frequentati dal pubblico (circostrizioni, ASL, stazioni, altro). Alla data, risultano attivi 167 chioschi telematici, di cui 161 nelle PA centrali e 6 negli enti. Diminuisce notevolmente l'uso dello strumento (erano 512 nel 2005, 361 nel 2006 e 371 nel 2007).

Tab. 12: Chioschi telematici, anni 2007 e 2008

| Amministrazioni | Chioschi telematici | |
|--------------------------|---------------------|------------|
| | 2007 | 2008 |
| Amministrazioni centrali | 262 | 161 |
| Enti | 109 | 6 |
| Totale | 371 | 167 |

Le amministrazioni utilizzano inoltre, seppure in modo ancora limitato, altri canali più innovativi, tra cui quelli fruibili tramite telefono cellulare (WAP e SMS) e il digitale terrestre (DTT).

3.1.5 Customer relationship management

L'utilizzo di metodologie e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati a cittadini e imprese, registra anche nel 2008 una leggera crescita.

Tanto le amministrazioni centrali quanto gli enti, dichiarano di utilizzare correntemente metodologie standardizzate e supporti informatici per la rilevazione della customer satisfaction, con tassi di incremento positivi rispetto al 2007. Ciò lascia immaginare la volontà sempre più diffusa di adottare tali sistemi ma ancora in ritardo la cultura per massimizzare l'efficacia dei servizi resi.

Tab. 13: Metodologie e supporti informatici per la misurazione della customer satisfaction, anni 2007 e 2008

| Misurazione della customer satisfaction | Tipo amministrazione | 2007 | 2008 | var% |
|--|--------------------------|------|------|------|
| Esistenza metodologia standard di rilevazione della CS | Amministrazioni centrali | 21 | 24 | 14,3 |
| | Enti | 20 | 20 | 0,0 |
| Esistenza di supporti informatici per la rilevazione | Amministrazioni centrali | 22 | 24 | 9,1 |
| | Enti | 21 | 21 | 0,0 |

Analoghe osservazioni possono essere fatte per i servizi erogati on line, infatti, considerando tale sottoinsieme di servizi, si evince che solo 77 servizi (pari al 29.3%) su 263 censiti nel 2008⁴ effettuano l'analisi della soddisfazione dell'utenza. Ancora una volta sono i servizi relativi ai bacini "Politiche economico-finanziarie e di bilancio" e "Servizi previdenziali e assistenziali, politiche per il lavoro, Immigrazione, Giovani e sport" quelli che, in valore assoluto, misurano maggiormente la customer satisfaction.

⁴ Sono stati considerati solo i servizi di livello 3-4 e 5.

Tab. 14: Servizi on line con misurazione della customer satisfaction per bacino d'utenza (numerosità), anno 2008

| Bacini di utenza | Servizi con misurazione della customer satisfaction | | Totale |
|---|---|-------------|------------|
| | V. assoluto | % | |
| Politiche economico-finanziarie e di bilancio | 29 | 39,2 | 74 |
| Servizi previdenziali e assistenziali, politiche per il lavoro, Immigrazione, Giovani e sport | 26 | 31,0 | 84 |
| Servizi istituzionali e generali P.A. | 4 | 40,0 | 10 |
| Ambiente e territorio - Energia | 3 | 20,0 | 15 |
| Istruzione | 3 | 13,6 | 22 |
| Ricerca e innovazione | 3 | 60,0 | 5 |
| Tutela della salute | 3 | 16,7 | 18 |
| Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca | 2 | 33,3 | 6 |
| Infrastrutture pubbliche e TLC, Infomultimodalità | 2 | 28,6 | 7 |
| Difesa | 1 | 25,0 | 4 |
| Soccorso civile | 1 | 100 | 1 |
| Beni culturali e turismo | - | - | 13 |
| Giustizia ordinaria e amministrativa | - | - | 3 |
| Servizi anagrafici, autorizzazioni, certificazioni | - | - | 1 |
| Totale | 77 | 29,3 | 263 |

Tuttavia, se questo è al 2008 lo stato dell'arte, è sicuramente alto l'interesse delle amministrazioni ad adottare nell'immediato futuro questi sistemi.

A tener alta l'attenzione sulla soddisfazione dell'utente, infatti contribuisce anche una recente iniziativa di Governo che ha l'obiettivo di diffondere la cultura della misurazione della customer satisfaction non solo per i servizi on line, che interessano una piccola fascia di utenza, ma soprattutto per i servizi tradizionali, quelli erogati comunemente allo sportello. Infatti, a fine 2008 è stata avviata l'iniziativa del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione tecnologica, denominata "mettiamoci la faccia" che vuole facilitare l'utilizzo dei sistemi di customer satisfaction per gli utenti della PA a valle della fruizione dei servizi. L'iniziativa prevede l'uso di emoticon (faccine colorate) per misurare la qualità percepita quale espressione del punto di vista dei cittadini/utenti sul servizio ricevuto. Il progetto è nato da *best practice* di alcune amministrazioni pubbliche di altri Paesi che adottano una tecnica di rilevazione continua della customer satisfaction, allo sportello, al telefono oppure online, attraverso l'utilizzo di emoticon. L'espressione di un giudizio tramite gli emoticon ha il vantaggio di essere semplice e immediata, capace al tempo stesso di fornire una descrizione sintetica della percezione degli utenti. La rilevazione dei giudizi avviene in due fasi: nella prima, l'utente esprime il giudizio sintetico attraverso gli *emoticon* (giudizio positivo: faccina verde, giudizio sufficiente: faccina gialla, giudizio negativo: faccina rossa); nella seconda fase, che si verifica soltanto nel caso di giudizio negativo, si rileva il motivo prevalente dell'insoddisfazione, attraverso quattro risposte alternative. La raccolta dei giudizi, per i servizi erogati allo sportello fisico può avvenire attraverso due diverse soluzioni: attraverso totem installati nella zona di accesso agli sportelli o attraverso touchpad installati presso ciascuno sportello. Il progetto prevede un meccanismo di reporting

periodico, che restituisce dati aggregati per servizio, secondo le esigenze dell'amministrazione. L'analisi periodica dei dati viene utilizzata per la definizione di interventi di miglioramento e/o per indirizzare ulteriori approfondimenti di indagine necessari a definire meglio le aree di miglioramento e le azioni possibili, in coerenza con le strategie generali di gestione della CS stabilite dalle amministrazioni. Alcune Amministrazioni centrali, come ACI, ENPALS, INPS e IPOST, hanno già avviato una sperimentazione dell'uso degli emoticon per la rilevazione on line della qualità dei loro servizi.

Per aumentare il coinvolgimento dell'opinione pubblica ai servizi erogati dalle PA sono state avviate due ulteriori iniziative dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione tecnologica: reti amiche e linea amica.

Reti amiche ha lo scopo di ampliare i punti di accesso dei cittadini e delle imprese ai servizi prodotti dalla PA, interconnettendo le piattaforme informatiche della PA con operatori del settore privato dotati di loro reti telematiche, come gli uffici postali, i tabaccai, le farmacie, i centri della grande distribuzione. Analoghi punti di fruizione verranno attivati presso i luoghi di lavoro che hanno un significativo numero di dipendenti (reti amiche on the job). I primi servizi forniti su Reti Amiche sono quelli di INPS (pagamenti di contributi volontari) e del Ministero dell'Interno (rinnovo passaporti certificati anagrafici). Seguiranno servizi di INAIL (pagamento premi assicurativi) e i servizi delle ASL (prenotazione visite specialistiche, pagamento ticket e ritiro referti).

Linea amica è il network dei contact center e URP, che promuove e valorizza i servizi erogati a distanza dalla P.A. italiana. Si ricorda che le amministrazioni pubbliche hanno oltre 5.000 URP e/o call center che giornalmente ricevono oltre 500mila richieste di informazioni e servizi via telefono o web. Questo network, raggiungibile sia telefonando al numero verde sia digitando la richiesta tramite il sito www.lineaamica.gov.it, ha l'obiettivo di:

- aiutare, chi non ha la padronanza delle nuove tecnologie, ad usufruire da casa dei servizi offerti dalla PA;
- rilevare la soddisfazione del cittadino sui servizi informativi fruiti;
- supportare i disabili nei rapporti con la P.A.;
- accompagnare il cittadino alla soluzione del suo problema.

Protocolli di intesa tra il Ministro per la P.A. e l'Innovazione tecnologica sono stati firmati con l'ANCI, l'UPI, l'INPS/INAIL, l'INPDAP, con alcuni Ministeri e con alcune Regioni.

3.2 Attività per il funzionamento della PA

La tabella seguente riporta un quadro di sintesi sullo stato delle attività per il funzionamento e il back office con l'indicazione dei principali elementi emersi nell'analisi dei dati della rilevazione 2008, in comparazione con gli stessi dati rilevati per il 2007.

| |
|---|
| <p>Servizi a supporto del funzionamento della P.A.C. Soddisfacente la diffusione e il livello di informatizzazione di quelle più tradizionali. Rimane limitato l'utilizzo di sistemi di controllo di gestione.</p> <p>Altri servizi a supporto del funzionamento</p> <ul style="list-style-type: none">• Cresce l'utilizzo del protocollo informatico che ha ormai raggiunto un tasso di diffusione significativo anche se in molte realtà si utilizza prevalentemente il "nucleo minimo".• Cresce rispetto al 2007 l'utilizzo di sistemi di gestione del workflow.• Elevato l'utilizzo della PE per gli scambi interni e per quelli da e verso l'esterno; limitato l'utilizzo della PEC. |
|---|

Prima di affrontare la presentazione degli aspetti legati al funzionamento delle PA è opportuno fare alcune considerazioni sul concetto di "back office".

Con il termine "back office" spesso si finisce con il ricomprendere tutte le attività di non immediata evidenza all'esterno di una P.A., tutte le attività, dunque, di retro sportello.

Ma questa distinzione non è adeguata quando si passa dal tema dei servizi (a cittadini, imprese e altre PA) a quello del funzionamento.

Inviare il cedolino paga al dipendente pubblico in modalità on-line anziché su supporto cartaceo è back-office? La risposta non può che essere negativa. Bisognerebbe piuttosto dire che è un servizio di front-end interno al personale della PA.

Dietro ogni servizio di "front-end interno" vi sarà un "back-office" a supporto delle funzioni interne dell'Amministrazione, ed è questo l'argomento sul quale il presente paragrafo si dedica.

Un esempio risulterà utile a fissare meglio la distinzione. Il dipendente di una PA è, in quanto cittadino, un utente di tutti i servizi di front-end della sua PA di appartenenza: un dipendente del Ministero dell'Interno, quindi, ha diritto ad avere il suo passaporto né più né meno come un qualsiasi cittadino; in quanto dipendente, invece, egli ha diritto ad alcuni servizi di front-end esclusivi per i dipendenti del Ministero dell'Interno (il cedolino elettronico, appunto e altri servizi).

Questa distinzione è particolarmente importante perché mentre i "back office" legati all'erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese sono legati alle specificità di ciascuna amministrazione (il passaporto è un servizio che può dare solo il Ministero dell'Interno), i back office per il funzionamento sono legati a funzioni abbastanza ripetitive per tutte le amministrazioni: gestione del personale, gestione degli acquisti, etc.. e, quindi, presentano un ambito di intervento particolarmente

suscettibile di razionalizzazione della spesa e di condivisione delle soluzioni (un cedolino richiede lo stesso iter produttivo indipendentemente dalla Amministrazione che paga gli stipendi).

Il tema è di particolare attualità in considerazione dell'enfasi posta sui processi di dematerializzazione. Tali processi che si intensificheranno nel prossimo futuro, richiederanno il moltiplicarsi dei front-end interni supportati da poderosi sistemi di back-office che esplicheranno la loro funzione ad esclusivo beneficio di una utenza interna alle PA.

3.2.1 Servizi di supporto al funzionamento

La diffusione di sistemi informativi per il funzionamento registra complessivamente un incremento nel 2008 grazie ad un maggior livello di informatizzazione e di estensione territoriale raggiunto dai sistemi. In particolare i sistemi, con un livello di informatizzazione elevato o parziale, diffusi in oltre il 75% delle amministrazioni sono: la gestione delle presenze/assenze del Personale, la Contabilità finanziaria, il Protocollo informatico, il trattamento economico del personale, la Gestione dei pagamenti e la Contabilità economica. Mentre quelli con diffusione inferiore al 35% delle amministrazioni sono la Gestione di gare e concorsi, la Gestione dell'albo fornitori e la Fatturazione elettronica. La diffusione dei sistemi di contabilità e dei pagamenti tra i Ministeri è dovuta soprattutto all'utilizzo dei sistemi SICOGI e del SIPA della Ragioneria generale dello Stato.

Quasi tutte le amministrazioni gestiscono internamente tutti i sistemi di funzionamento: si va dal 81% delle amministrazioni per la gestione dei magazzini e dei materiali fino al 98% per la gestione dell'Albo fornitori e la fatturazione elettronica. Tra queste amministrazioni si evidenzia che oltre il 40% dei sistemi di gestione delle presenze/assenze del personale e di contabilità finanziaria sono integrati in una piattaforma ERP.

I sistemi più esternalizzati (in modalità ASP) dalle amministrazioni risultano: il protocollo informatico (il 34% delle amministrazioni); la gestione del magazzino/materiali (il 19% delle amministrazioni); la Contabilità finanziaria (18% delle amministrazioni).

Tab. 15 - Servizi di supporto al funzionamento, anno 2008

| Servizi di supporto al funzionamento | Livello di informatizzazione | | | Tipo di informatizzazione | | |
|--|------------------------------|----------|---------|------------------------------|------------------------|---------------------|
| | Nessuna | Parziale | Elevata | Interna su piattaforme varie | Interna su sistemi ERP | Esterna tramite ASP |
| Contabilità e controllo di gestione | | | | | | |
| Contabilità finanziaria | 5 | 9 | 36 | 23 | 18 | 9 |
| Contabilità economica | 12 | 18 | 20 | 28 | 14 | 8 |
| Contabilità analitica | 17 | 16 | 17 | 31 | 14 | 5 |
| Controllo di gestione | 18 | 21 | 11 | 30 | 14 | 6 |
| Acquisizione di beni e servizi | | | | | | |
| Albo fornitori | 34 | 10 | 6 | 42 | 7 | 1 |
| Gestione gare e concorsi | 34 | 14 | 2 | 38 | 8 | 4 |
| Gest. contratti e fornitori | 17 | 22 | 11 | 34 | 12 | 4 |
| Gestione pagamenti | 12 | 10 | 28 | 26 | 15 | 9 |
| Fatturazione elettronica | 37 | 10 | 3 | 42 | 7 | 1 |
| Personale | | | | | | |
| Trattamento economico. | 6 | 13 | 31 | 27 | 15 | 8 |
| Presenze/assenze | 3 | 6 | 41 | 25 | 18 | 7 |
| Selezione | 32 | 13 | 5 | 40 | 7 | 3 |
| Allocazione e trasferimenti | 23 | 15 | 12 | 38 | 9 | 3 |
| Obiettivi /valutazione | 29 | 16 | 5 | 39 | 8 | 3 |
| Formazione /competenze | 22 | 22 | 6 | 40 | 7 | 3 |
| Logistica e gestione immobili | | | | | | |
| Gest. magazzino/materiali | 15 | 23 | 12 | 32 | 11 | 7 |
| Gest. patrimonio immob.re | 19 | 24 | 7 | 37 | 8 | 5 |
| Protocollo | | | | | | |
| Protocollo | 6 | 15 | 29 | 30 | 3 | 17 |

Nota: A questo quesito hanno risposto tutte le 50 amministrazioni

In merito alla diffusione dei sistemi di controllo di gestione, il CNIPA ha cercato di evitare il proliferare di sistemi “custom”, che avrebbero comportato una maggior spesa da parte della singola amministrazione, mettendo a fattor comune un servizio in modalità ASP, da acquisire attraverso un bando di gara comunitaria a procedura ristretta.

Il 30 dicembre 2008 il contratto quadro è stato sottoscritto tra il CNIPA e il RTI risultato vincitore di gara. Il contratto comporterà la fornitura in modalità ASP di un sistema per la gestione della contabilità analitica controllo strategico e controllo di gestione e dei relativi servizi di supporto. Per aderire a tale contratto quadro le amministrazioni interessate dovranno sottoscrivere un apposito atto esecutivo. Nella prima metà del 2009 si sono concluse le attività di verifica preliminare (collaudo) propedeutiche alla stipula degli atti esecutivi da parte delle Amministrazioni. Sarà Il Ministero dei Trasporti la prima amministrazione a stipulare il primo atto esecutivo; entro il 2009 anche il CNIPA aderirà al servizio mentre per altre Amministrazioni sono in corso trattative per le adesioni a partire dal 2010.

3.2.2 Altri servizi a supporto del funzionamento

La “dematerializzazione” consente l’adozione di soluzioni trasparenti ed efficienti per la produzione, la circolazione e la conservazione delle pratiche informatizzate

nelle amministrazioni, grazie a strumenti come il protocollo informatico, la posta elettronica e la gestione di flussi documentali. Essa non si esaurisce negli aspetti tecnologici, investendo anche e soprattutto quelli organizzativi, che richiedono, in certi casi, la reingegnerizzazione delle prassi amministrative. Il termine è stato introdotto nella legislazione con l'articolo 42 del Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione digitale), che prevede "il recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei dei quali sia obbligatoria o opportuna la conservazione da parte delle amministrazioni."

3.2.2.1 Protocollo informatico e la gestione documentale

Dalla rilevazione emerge che tutte le amministrazioni hanno implementato la funzione base di protocollo (c.d. "Nucleo minimo"); l'utilizzo del protocollo informatico cresce rispetto allo scorso anno ma rimane molto diversificato sia il suo livello di utilizzo, presso le varie amministrazioni, sia la presenza e l'utilizzo di funzioni collegate e complementari al protocollo, tra cui la gestione documentale, l'adozione della firma digitale, la conservazione e la gestione informatizzata del workflow dei processi.

Per la rilevazione del 2008 tutte le amministrazioni (tranne l'Ambiente) dichiarano di avere un sistema di protocollo informatizzato: partendo da un numero totale di documenti protocollati (in modalità tradizionale o informatica) pari a circa 195milioni, di cui 108milioni in ingresso (104milioni in ingresso). Oltre 132,5 milioni (68%) sono stati i documenti protocollati elettronicamente.

Le Aree organizzative omogenee⁵ (AOO) sono 14.304, l'89% delle quali (12.773) sono attive.

Tab. 16 - Dati generali sull'uso del protocollo informatico nelle amministrazioni, anno 2007 e 2008 (in migliaia)

| DATI GENERALI SUL PROTOCOLLO | 2007 | 2008 |
|--|-------------|-------------|
| Documenti complessivamente protocollati in ingresso e in uscita | 187.420 | 194.823 |
| Documenti protocollati in ingresso | 103.891 | 108.414 |
| Documenti protocollati in ingresso e ricevuti elettronicamente | 71 | 71 |
| Doc.ti protocollati in ingresso e ricevuti da soggetti istituzionali | 2 | 2 |
| Documenti protocollati in uscita | 83.529 | 86.409 |
| Documenti protocollati in uscita e inviati elettronicamente | 0,4 | 14 |
| Documenti protocollati in uscita e inviati a soggetti istituzionali | 2 | 2 |
| Documenti archiviati | 111.521 | 127.596 |
| N° di raccomandate inviate all'esterno dell'amm.ne nell'anno | 7.024 | 17.245 |
| SISTEMI DI PROTOCOLLO INFORMATIZZATI | 2007 | 2008 |
| Utenti attivi | 134 | 191 |
| Documenti protocollati elettronicamente | 115 | 132.545 |
| Documenti archiviati elettronicamente | 55 | 76.544 |

⁵ Area Organizzativa Omogenea è un insieme definito di unità organizzative di una amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. Ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative clienti il servizio di protocollazione dei documenti in entrata ed in uscita.

Quanto all'utilizzo di funzioni collegate e complementari al protocollo (la gestione documentale, l'adozione della firma digitale, la conservazione e la gestione informatizzata del workflow dei processi) si evidenzia un incremento del loro utilizzo in tutte le amministrazioni.

Gli utenti che utilizzano nel proprio lavoro la gestione informatizzata del protocollo sono circa 191mila, pari al 40% del totale dei dipendenti "informatizzabili".

Tab. 17 - Distribuzione delle amministrazioni per utilizzo dei sistemi di protocollo e archiviazione informatica, anno 2007

| Utilizzo dei sistemi | 2007 | | 2008 | |
|--|-----------|------------|-----------|------------|
| | v.a. | % | v.a. | % |
| Gestione Documentale informatizzata | | | | |
| IN PARTE | 26 | 53 | 22 | 44 |
| NO | 13 | 27 | 5 | 10 |
| SI | 10 | 20 | 23 | 46 |
| Totale | 49 | 100 | 50 | 100 |
| Esistenza di un sistema di Work Flow Management | | | | |
| IN PARTE | 16 | 33 | 13 | 26 |
| NO | 21 | 43 | 12 | 24 |
| SI | 12 | 24 | 25 | 50 |
| Totale | 49 | 100 | 50 | 100 |
| Esistenza di un sistema per la conservazione digitale dei documenti | | | | |
| IN PARTE | 13 | 26 | 13 | 26 |
| NO | 20 | 41 | 10 | 20 |
| SI | 16 | 33 | 27 | 54 |
| Totale | 49 | 100 | 50 | 100 |
| Atti istruttori sono sottoscritti con firma digitale | | | | |
| IN PARTE | 12 | 25 | 13 | 26 |
| NO | 27 | 55 | 24 | 48 |
| SI | 10 | 20 | 13 | 26 |
| Totale | 49 | 100 | 50 | 100 |
| Gli atti amministrativi sono sottoscritti con la firma digitale | | | | |
| IN PARTE | 21 | 43 | 17 | 34 |
| NO | 19 | 39 | 19 | 38 |
| SI | 9 | 18 | 14 | 28 |
| Totale complessivo | 49 | 100 | 50 | 100 |

Nota: Nel 2008 l'AAMS per la prima volta ha partecipato alla rilevazione

Le amministrazioni più virtuose, che dichiarano l'esistenza e l'utilizzo di tutte le funzioni collegate al protocollo sono: lo Sviluppo economico, i Carabinieri, le Dogane, la Giustizia, il CFS, l'ENAC, l'INPDAP, l'IPSEMA, l'ISS e l'UNIRE.

Scarsa l'interoperabilità dei sistemi di protocollo tra le amministrazioni, dimostrata anche dal limitato numero di caselle di posta istituzionali pubblicate sul sito IndicePA⁶, tenuto conto che in quest'ultimo sono pubblicate tutte le caselle istituzionali associate ai sistemi di protocollo informatico.

⁶ L'Indice delle amministrazioni pubbliche (IndicePA) e delle Aree Organizzative Omogenee è stato istituito con DPCM del 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico nella pubblica amministrazione. Nell'IndicePA è descritta la struttura organizzativa di ciascuna amministrazione. Per ciascuna unità sono disponibili gli indirizzi delle caselle di Posta Elettronica Certificata (P.E.C.) attive.