

del sistema di ricerca per l'accesso al corpus legislativo statale vigente. Il sistema, denominato Normeattiva, è stato già realizzato a cura del CNIPA ma il servizio non è ancora attivo a causa della revisione delle modalità tecnico-organizzative per la conduzione del servizio e la predisposizione dei contenuti della base documentale, ancora in via di perfezionamento da parte dei soggetti istituzionali deputati al governo complessivo del programma.

Nel corso del 2008 sono state svolte le attività di seguito descritte :

- **x-Leges 10** - Il progetto prevede l'automazione del cosiddetto “flusso di lavoro cooperativo” che avviene tra gli organi costituzionali preposti alla produzione e pubblicazione della normativa statale, la Presidenza del consiglio dei ministri, la Camera dei Deputati, il Senato della Repubblica ed il Ministero della Giustizia. Il sistema supporta la trasmissione degli atti legislativi in itinere e per far sì che l'atto e la relativa documentazione a corredo attraversino le fasi del processo complessivo, fino alla pubblicazione, arricchendosi ad ogni passo delle opportune meta-informazioni consentendo il tracciamento dell'iter e la tempestiva pubblicazione on-line di documenti già dotati di valore aggiunto in termini di metadati. La progettazione del sistema è stata condotta dal CNIPA, con il coinvolgimento delle istituzioni interessate, che ha espletato la gara europea per l'aggiudicazione della fornitura, attualmente in corso di realizzazione. Il progetto realizza un modello di cooperazione che consente di gestire attività in maniera condivisa tra più amministrazioni senza l'imposizione di vincoli rigidi nell'articolazione dei passi del processo cooperativo e l'architettura è pertanto concepita in maniera da poter essere generalizzata allo svolgimento di processi di lavoro condotti da amministrazioni diverse. Una volta realizzato, data la generalità dell'approccio, si potrà valutarne il riuso in altri contesti.
- **p-Leges11** - realizzazione di un sito web ([www.normattiva.it](http://www.normattiva.it)) per l'accesso alla base documentale della normativa statale vigente. Le attività redazionali volte alla predisposizione dei testi sono a cura del Centro elettronico di documentazione della Corte di cassazione. Il sito, denominato [www.normattiva.it](http://www.normattiva.it), offrirà funzioni avanzate di ricerca sulla base documentale costituita dai testi legislativi del corpus normativo statale attualmente vigenti, pubblicati secondo i già citati standard. Nel corso del 2008 il CNIPA ha ricevuto il mandato di predisporre uno studio tecnico sul recupero della normativa anteriore alla XIV Legislatura per il quale è stato stipulato un accordo di collaborazione con il CNR – IIT.

I risultati conseguiti nel corso del 2008 sono:

- realizzazione in corso dei sistemi x-Leges e p-Leges;
- completamento dello studio di fattibilità recupero provvedimenti legislativi anteriori alla XIV Legislatura
- *Servizio di accesso integrato alla legislazione regionale, statale ed europea:*  
[www.normeinrete.it](http://www.normeinrete.it)

Nel contesto delle iniziative volte a rendere disponibile alla cittadinanza un servizio di accesso alla documentazione normativa affidabile e completo, che includa quindi l'intera legislazione regionale ed europea ed almeno l'insieme dei provvedimenti di normativa secondaria di maggiore interesse, il CNIPA ha promosso una iniziativa volta a portare a compimento il percorso iniziato a suo tempo sperimentalmente con il progetto Normeinrete. La natura sperimentale dell'approccio, efficace per quanto riguarda la risoluzione di aspetti concettuali, richiede delle integrazioni per quanto riguarda gli aspetti organizzativi e di completamento funzionale. Pertanto il CNIPA ha realizzato uno studio di fattibilità e predisposto la documentazione di gara per la realizzazione di una nuova versione del

<sup>10</sup> Attività svolta attualmente in collaborazione con l'Ufficio Dematerializzazione

<sup>11</sup> Attività svolta attualmente in collaborazione con l'Ufficio Progetti per cittadini e imprese

sistema, dotata di nuove funzionalità, da limitare alla normativa regionale e a quella statale secondaria, ponendosi così a integrazione del sistema [www.normattiva.it](http://www.normattiva.it).

Le disposizioni normative intervenute con la legge 18 febbraio 2009, n.9, che al comma 3 dell'articolo 1 prevede che *“non e' in alcun caso consentito il finanziamento, a carico di bilanci pubblici, di progetti di classificazione e di accesso alla normativa vigente non rientranti nell'ambito delle attività coordinate ai sensi del presente decreto”*, hanno reso impossibile per il CNIPA procedere autonomamente all'acquisizione dei servizi necessari alla realizzazione del nuovo sistema Normeinrete per le regioni, pur avendo completato le attività e stanziato i fondi necessari.

#### *Conduzione delle attività per la realizzazione dei sistemi x-Leges e p-Leges*

Il programma per l'informatizzazione della normativa vigente istituito con l'articolo 107 della legge n. 388/2000 (finanziaria 2001) promuove iniziative volte sia a consentire la disponibilità di un servizio di accesso alla legislazione statale nel testo vigente, sia a realizzare sistemi avanzati di trattamento informatico, di marcatura e di classificazione degli atti normativi, anche ai fini dell'istruttoria dell'attività di riordino normativo ed ha adottato gli standard di identificazione e marcatura di cui alle citate circolari AIPA n. 35 e n. 40, prevedendo la possibilità di procedere alle opportune estensioni.

Per l'attuazione delle componenti tecnologiche funzionali al conseguimento degli obiettivi del Programma, il CNIPA ha predisposto un progetto complessivamente denominato e-Leges che si articola in diversi sottoprogetti, ciascuno dei quali orientato al perseguimento di uno specifico obiettivo in relazione alla linea di azione cui si riferiscono.

#### *Erogazione dei servizi relativi al progetto Taglialeggi*

La legge 28 novembre 2005 n. 246 delinea, in particolare all'art. 14, un articolato piano di intervento destinato a produrre l'eliminazione delle norme anteriori al 1970 che possono considerarsi ormai prive di effetto giuridico ed il riordino delle norme che sulla base di quanto previsto dalla legge stessa devono rimanere in vigore. Per soddisfare tali necessità è stato attivato il progetto Taglialeggi in cui è coinvolto il CNIPA, che ha reso disponibile un ambiente collaborativo per la condivisione di informazioni e sviluppato un'applicazione web grazie alla quale ciascuna delle trentadue unità organizzative delle amministrazioni centrali coinvolte nell'attività ha potuto svolgere con un approccio semplice e condiviso, la necessaria azione di censimento degli atti di rango primario prevista dalla suddetta legge 246/05. Nell'attuazione della seconda fase, l'Unità di semplificazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha chiesto al CNIPA un supporto relativamente all'analisi dei dati raccolti e alla produzione della relativa reportistica.

I risultati conseguiti riguardano:

- La gestione dell'applicazione taglialeggi web;
- L'analisi dei dati raccolti per effetto della ricognizione e reportistica di supporto alle Autorità competenti per l'attuazione del Programma

#### **5.3.3. Dominio .gov**

Nel corso dell'anno è stato portato avanti il progetto concernente il dominio di secondo livello *“.gov”*, istituito con direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (G.U. 11 luglio 2002, n. 161), che ha tra i suoi obiettivi ha quello di aggregare e rendere riconoscibili per l'utente i siti e i portali delle Amministrazioni statali che erogano servizi istituzionali che dovrebbero essere caratterizzati da un adeguato ed omogeneo livello di qualità, sicurezza e aggiornamento dei servizi.

Al 31 dicembre 2008 il dominio comprendeva 56 siti attivi tra i quali i siti istituzionali di 30<sup>12</sup> tra Amministrazioni Centrali ed Enti.

Sui contenuti di questi ultimi, nel corso del 2008, è stata svolta una analisi per verificarne la rispondenza ai requisiti dell'art.54 del Codice dell'Amministrazione Digitale dalla quale sono emersi i seguenti risultati:

*Struttura organizzativa (art. 54, comma 1a)*

Nella quasi totalità dei siti è presente la descrizione della struttura organizzativa seppur carente dell'articolazione degli uffici e dell'organizzazione degli uffici anche di livello dirigenziale non generale. A corredo dei nominativi dei dirigenti viene spesso indicato il riferimento telefonico e di posta elettronica.

*Procedimenti amministrativi (art. 54, comma 1b- 1c)*

In nessuno dei siti sottoposti ad analisi è presente l'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio. Sui siti del Ministero della Giustizia, del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali - settore Lavoro e settore Salute, dell'INPDAP, dell'INPS è disponibile il modulo di accesso ai documenti amministrativi in ottemperanza alla legge 7 agosto 1990 n.241.

*Caselle di posta elettronica istituzionali (art. 54, comma 1d)*

In nessuno dei siti analizzati è presente l'elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali, che nella quasi totalità dei casi sono riportati nella struttura organizzativa.

Non è presente l'indicazione delle caselle di posta elettronica certificata ad esclusione del sito del Ministero per gli Affari Esteri, sul quale viene indicata la casella di PEC generale

*Pubblicazioni e messaggi di informazione e comunicazione (art. 54, comma 1e)*

Le pubblicazioni ed i messaggi di informazione e di comunicazione sono presenti nella quasi totalità dei siti, in alcuni casi suddivisi per dipartimento in altri in funzione dell'argomento trattato.

*Bandi di gara e di concorso (art. 54, comma 1f)*

I bandi di gara e di concorso sono presenti in tutti i siti analizzati ad esclusione del sito del Dipartimento delle Politiche Comunitarie, del Ministero dello Sviluppo Economico – Ufficio Brevetti e Marchi e dell'Agenzia italiana del Farmaco.

<sup>12</sup> Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità, Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Politiche Comunitarie, Ministero degli Affari Esteri, Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali – settore Lavoro, Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali – settore Politiche Sociali, Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali – settore Salute, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento delle Finanze, Ministero dell'Interno, Ministero della Difesa - Arma dei Carabinieri, Ministero della Giustizia, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti – Capitanerie di Porto – Guardia Costiera, Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali - Camera Nazionale Arbitrale in Agricoltura, Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali, Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento delle Comunicazioni, Ministero dello Sviluppo Economico – Ufficio Brevetti e Marchi, Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Agenzia del Territorio, Agenzia delle Dogane, Agenzia delle Entrate, Agenzia Italiana del Farmaco, Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione – CNIPA, Ente italiano della Montagna, INPDAP, INPS, IPSEMA, Istituto Nazionale per il Commercio Estero.



*Servizi on line (art. 54, comma 1g)*

Le Amministrazioni che offrono servizi presentano sul proprio sito l'elenco di quelli fruibili in modalità telematica.

**5.3.4. Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici in rete**

La legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" è divenuta operativa con l'emanazione delle due principali norme attuative: il regolamento (DPR n. 75 del 2005) ed il decreto ministeriale (DM 8 luglio 2005) contenente i requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici.

Il CNIPA ha predisposto, nel corso del 2007, per il Gabinetto del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione lo schema tecnico del decreto interministeriale contenente le regole tecniche che disciplinano l'accessibilità agli strumenti didattici e formativi di cui all'art. 5, comma 1 della legge n. 4 del 2004. Tale documento, notificato alla Commissione Europea nel dicembre 2007, con atto 2007/0691/I, ha dato luogo al decreto 30 aprile 2008 del Ministero per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione di concerto con il Ministero della Pubblica Istruzione e con il Ministero dell'Università e della Ricerca, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 136 del 12 giugno 2008.

Dall'attuazione della legge n. 4 del 2004 derivano alcuni impegni per il CNIPA, che riguardano:

- la gestione dell'elenco pubblico dei valutatori di accessibilità;
- la gestione della banca dati dei logo di accessibilità.

Inoltre, il CNIPA, nell'ambito delle iniziative del progetto "Accessibilità e tecnologie informatiche nella PA" ha svolto e svolge le seguenti attività:

- assistenza alle amministrazioni e supporto alla realizzazione e modificazione dei loro siti;
- monitoraggio dei siti della Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) attraverso un gruppo di esperti monitori;
- analisi mirate alla verifica dello stato di attuazione della legge;
- promozione dell'attuazione della legge sul territorio anche attraverso il supporto agli enti locali nella realizzazione di centri di competenza territoriali;
- diffusione della cultura dell'inclusione attraverso la partecipazione a convegni e manifestazioni nazionali ed internazionali.

Il CNIPA è chiamato a fornire supporto alla Segreteria Tecnico-Scientifica della "Commissione per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate"<sup>13</sup> istituita con il decreto ministeriale del 13 novembre 2007, composta dai rappresentanti dei 14 Ministri interessati.

*Elenco pubblico dei valutatori di accessibilità*

Con la deliberazione n. 25 del 2005, il CNIPA ha istituito l'elenco pubblico dei valutatori di accessibilità, stabilendone le modalità tecniche per la tenuta. Il CNIPA provvede quindi ad esaminare le domande di iscrizione per gli enti e le strutture in possesso dei requisiti previsti, curando l'aggiornamento dell'elenco<sup>14</sup>. A fine 2008 risultavano iscritti nell'elenco 10 soggetti.

<sup>13</sup> La Commissione è decaduta al termine della XV legislatura.

<sup>14</sup> L'elenco a fine anno riporta i seguenti soggetti: Cooperativa David Chiassone, Fondazione Asphi, I.Ri.Fo.R., Istituto dei Ciechi di Milano, Studiodelta S.r.l., Certiquality S.r.l., Istituto Leonarda Vaccari, Amber S.r.l., Amber S.r.l., Istituto dei ciechi "Francesco Cavazza", Istituto Superiore di Sanità.

*Banca dati dei logo di accessibilità*

Alla fine del 2008, sono circa 285<sup>15</sup> le Pubbliche Amministrazioni che espongono nei propri siti istituzionali il logo di accessibilità.

<sup>15</sup> Amministrazione Provinciale di Prato, Anas S.p.A., Asmenet Campania Soc. Cons a.r.l., Automobile Club Ascoli Piceno, Automobile Club Biella, Automobile Club Brescia, Automobile Club d'Italia – Uffici Provinciali, Automobile Club d'Italia, Automobile Club Ivrea, Automobile Club Mantova, Automobile Club Novara, Automobile Club Trieste, Automobile Club Verona, Azienda ULSS n. 6 "Vicenza", Camera di Commercio di Genova, Camera di Commercio di Lucca, Camera di Commercio di Teramo, Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura Vicenza, Centro per i servizi informatici e telematici della VALSUGANA e del Primiero, Comune della Spezia, Comune di Afragola, Comune di Agerola, Comune di Agnana Calabra, Comune di Aiello del Sabato, Comune di Alfano, Comune di Aosta, Comune di Apollosa, Comune di Apollosa, Comune di Aquilonia, Comune di Arienzo, Comune di Arpaia, Comune di Arpaise, Comune di Atena Lucana, Comune di Azzate, Comune di Badia Polesine, Comune di Baia e Latina, Comune di Bellona, Comune di Bellosguardo, Comune di Bellusco, Comune di Benestare, Comune di Bolzano, Comune di Bovisio Masciago, Comune di Buscate, Comune di Caggiano, Comune di Camigliano, Comune di Candida, Comune di Cannalonga, Comune di Capolona, Comune di Caposele, Comune di Capriati a Volturmo, Comune di Carife, Comune di Carpiano, Comune di Casalduni, Comune di Casaletto Spartano, Comune di Casalpusterlengo, Comune di Castel Baronia, Comune di Castelfranco in Miscano, Comune di Castelvetero in Val Fortore, Comune di Castelvetero sul Calore, Comune di Celle di Bulgheria, Comune di Ceneselli, Comune di Cerva, Comune di Cervino, Comune di Cesate, Comune di Cesinali, Comune di Cetara, Comune di Chianche, Comune di Chiusano di San Domenico, Comune di Ciorlano, Comune di Cirie', Comune di Cividale del Friuli, Comune di Civitanova Marche, Comune di Colliano, Comune di Conca della Campania, Comune di Concordia Sagittaria, Comune di Contrada, Comune di Contursi Terme, Comune di Conza della Campania, Comune di Corbara, Comune di Cordignano, Comune di Cornate d'Adda, Comune di Cutro, Comune di Dairago, Comune di Dipignano, Comune di Dolo, Comune di Falciano del Massico, Comune di Foiano di Val Fortore, Comune di Fontegreca, Comune di Forchia, Comune di Frignano, Comune di Furore, Comune di Gallo Matese, Comune di Galluccio, Comune di Gazzada Schianno, Comune di Giano Vetusto, Comune di Ginestra degli Schiavoni, Comune di Gioia Sannitica, Comune di Gioia Tauro, Comune di Gragnano, Comune di Greci, Comune di Inveruno, Comune di La Loggia, Comune di Lanciano, Comune di Lerici, Comune di Letino, Comune di Liberi, Comune di Limbiate, Comune di Longare, Comune di Magnago, Comune di Maropati, Comune di Marsala, Comune di Marzano Appio, Comune di Marzano di Nola, Comune di Melito Irpino, Comune di Merano, Comune di Minori, Comune di Misano Adriatico, Comune di Moio della Civitella, Comune di Montecorice, Comune di Montella, Comune di Monteverde, Comune di Montoro Superiore, Comune di Monzuno, Comune di Mugnano del Cardinale, Comune di Noventa Vicentina, Comune di Novi Velia, Comune di Occhiobello, Comune di Olivadi, Comune di Padova, Comune di Pago del Vallo di Lauro, Comune di Pannaro, Comune di Paterno Calabro, Comune di Persico Dosimo, Comune di Piaggine, Comune di Piana di Monte Verna, Comune di Piano di Sorrento, Comune di Pietramelara, Comune di Pietrastornina, Comune di Pistoia, Comune di Platania, Comune di Poggiomarino - Provincia di Napoli, Comune di Poggiomarino - Provincia di Napoli, Comune di Praia a Mare, Comune di Prata Sannita, Comune di Presenzano, Comune di Qualiano, Comune di Realmonte, Comune di Ricigliano, Comune di Roccabascera, Comune di Rocchetta e Croce, Comune di Romagnano al Monte, Comune di Roncade, Comune di Roncade- servizio biblioteca, Comune di Roscigno, Comune di Roseto Capo Spulico, Comune di Rotondi, Comune di Salento, Comune di Salerno, Comune di Salvitelle, Comune di San Bartolomeo in Galdo, Comune di San Cipriano D'Aversa, Comune di San Giuseppe Vesuviano, Comune di San Gregorio Matese, Comune di San Leucio del Sannio, Comune di San Lorenzo Maggiore, Comune di San Mango Piemonte, Comune di San Mango Sul Calore, Comune di San Mauro la Bruca, Comune di San Michele di Serino, Comune di San Potito Sannitico, Comune di San Sossio Baronia, Comune di San Sosti, Comune di San Vito sullo Ionio, Comune di Sannicola, Comune di Sant'Andrea di Conza, Comune di Sant'Angelo a Scala, Comune di Sant'Antonio Abate, Comune di Sant'Arcangelo Trimonte, Comune di Sant'Egidio del Monte Albino, Comune di Santa Maria la Carità, Comune di Santa Maria la Fossa, Comune di Santa Sofia d'Epiro, Comune di Sant'Angelo a Fasanella, Comune di Sant'Angelo D'Alife, Comune di Santomenna, Comune di Sasso di Castalda, Comune di Satriano, Comune di Scala, Comune di Scampitella, Comune di Serramezzana, Comune di Serre, Comune di Sessa Cilento, Comune di Sesto San Giovanni, Comune di Sicignano degli Alburni, Comune di Solofra, Comune di Solopaca, Comune di Sovico, Comune di Stella Cilento, Comune di Sturmo, Comune di Tarquinia, Comune di Teggiano, Comune di Teora, Comune di Terzigno, Comune di Tezze sul Brenta, Comune di Torre le Nocelle, Comune di Tramonti, Comune di Trecase, Comune di Triuggio, Comune di Vailate, Comune di Vallata, Comune di Valle Agricola, Comune di Vazzano, Comune di Verzino, Comune di Vicenza, Comune di Villalitterno, Comune di Villamaina, Comune di Villanova del Battista, Comune di Vizzolo Predabissi, Comunità Montana dell'Appennino Modena Est, Consiglio Permanente degli Enti Locali, Consip S.p.A., Consorzio servizi socio assistenziali valli Grana e Maira, Corte d'Appello di Sassari, Direzione Didattica Statale 2° Circolo Montesilvano, Fercredit S.p.A., Ferservizi S.p.A., Guardia di Finanza, Istituto Comprensivo di Osio Sopra, Istituto di Istruzione Superiore N. Machiavelli, Istituto Professionale di Stato "Gian Lorenzo Bernini", Istituto Professionale di Stato "Sisto V" – Roma, Istituzione Scolastica "Abbé Prosper Dub", Istituzione Villa Monastero di Varenna, ITIS A. Gastaldi - G. Giorgi, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Interno -

*Assistenza alle amministrazioni e supporto alla realizzazione e modificazione dei siti*

Numerose sono state le richieste di assistenza e di supporto avanzate dalle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali per il loro adeguamento alla normativa di settore; le incombenze per il CNIPA sono state:

- supporto tipo legale in riferimento alla nullità dei contratti ed alla responsabilità dirigenziale nei casi di mancata applicazione della legge, all'utilizzo del logo, alla iscrizione nell'elenco dei valutatori;
- supporto di carattere tecnico in fase di applicazione dei 22 requisiti della verifica tecnica indicata nel DM 8 luglio 2005. Tale esigenza di assistenza è particolarmente sentita da quelle Pubbliche Amministrazioni che intendono esporre sul proprio sito il logo attestante il superamento della verifica tecnica<sup>16</sup>. Come noto il compito del CNIPA riguarda esclusivamente la gestione delle istanze di esposizione del logo; è infatti demandata a ciascuna P.A. la valutazione della conformità del proprio sito ai requisiti di accessibilità riportati nel citato decreto e la successiva redazione dell'apposito Rapporto Conclusivo; per evitare però un improprio utilizzo del logo è stato necessario, nella quasi totalità dei casi, segnalare alle amministrazioni richiedenti il mancato rispetto di alcuni requisiti, evitando così la notifica al CNIPA di segnalazioni relative alla mancata applicazione della legge; si è proceduto pertanto alla verifica dell'effettiva rispondenza tra quanto dichiarato dall'amministrazione interessata nel rapporto conclusivo e quanto richiesto dal DM 8 luglio 2005;
- assistenza e supporto al processo di adeguamento alla normativa per istituzioni con grande impatto sull'utenza: Presidenza della Repubblica, Camera dei Deputati, Camere di Commercio, Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Ministero dell'Interno (Prefetture).

*Monitoraggio dei siti della PAC*

L'attività di monitoraggio consiste anche nel supportare le amministrazioni centrali nel processo di adeguamento alla normativa per quanto attiene alla conformità del proprio sito ai requisiti di accessibilità stabiliti con il DM 8 luglio 2005.

Dipartimento politiche del personale dell'amm. civile e per le risorse finanziarie e strumentali, Parco Naturale Adamello Brenta, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo della Spezia, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Agrigento, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Asti, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Belluno, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Belluno, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Biella, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Campobasso, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Catanzaro, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Como, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Cremona, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Enna, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Genova, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di L'Aquila, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Novara, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Oristano, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Palermo, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Pavia, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Perugia, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Pesaro-Urbino, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Pescara, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Piacenza, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Pistoia, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Prato, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Ragusa, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Ravenna, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Sassari, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Siena, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Siracusa, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Trieste, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Udine, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Vibo Valentia, Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Vicenza, Procura Generale presso Corte Appello Sassari, Provincia di Padova, Provincia di Vicenza, Provincia Regionale di Agrigento, Regione Liguria, Rete Civica Provincia Regionale di Agrigento, Rete Ferroviaria Italiana S.p.A, Reti Civiche Lomellina, Treviso Tecnologia Azienda speciale della Camera di Commercio di Treviso, Tribunale di Brescia, Tribunale di Oristano, Tribunale di Tempio Pausania, Ufficio del Difensore civico dei Comuni associati della Valdinievole (Pistoia), Ufficio Stampa Comune di Cagliari, Unioncamere Abruzzo, Università degli Studi di Torino.

<sup>16</sup> Si ricorda infatti che la procedura di rilascio del logo è attualmente riservata ai soli soggetti erogatori di cui all'art. 3 della legge n. 4 del 2004, in funzione della mancata regolamentazione del processo di rilascio per i soggetti privati ex art 4 delle succitate legge.

La metodologia è articolata in modo da fornire alle amministrazioni assistenza soprattutto nella fase di adeguamento. Essa, infatti, consente all'amministrazione di accelerare il processo per ottenere un miglioramento dell'accessibilità del proprio sito. Il cronogramma delle attività prevede:

1. analisi preliminare, da parte dell'esperto, della struttura e dello stile di presentazione delle varie tipologie di pagina utilizzate nell'intero sito;
2. correzione, da parte dell'amministrazione, delle pagine-tipo;
3. seconda analisi, da parte dell'esperto, della conformità ai requisiti del DM 8 luglio 2005 relativi ai contenuti delle pagine;
4. ulteriore intervento dell'amministrazione;
5. verifica tecnica in base all'allegato A del DM citato;
6. redazione del rapporto conclusivo.

Con i siti pubblici sottoposti a monitoraggio nel 2008, il totale di quelli monitorati dall'entrata in vigore della normativa raggiunge il numero di 100.

#### *Stato di attuazione della legge nella PAC*

L'analisi sullo stato di attuazione della normativa si è concentrato nel 2008 sui siti iscritti al dominio di secondo livello .gov. Si tratta di 30 siti istituzionali di Pubbliche Amministrazioni Centrali e di 26 siti tematici realizzati a supporto di progetti ovvero in occasione di specifici eventi. In particolare, i siti web istituzionali afferiscono a:

|                                         |         |
|-----------------------------------------|---------|
| ▪ Presidenza del Consiglio dei Ministri | 3 siti  |
| ▪ Ministeri                             | 17 siti |
| ▪ Agenzie                               | 4 siti  |
| ▪ Altri enti                            | 6 siti  |

Per entrambe le tipologie di sito è stata verificata la conformità a 9 caratteristiche riconducibili a 8 dei 22 requisiti previsti dal DM 8 luglio 2005, attraverso lo strumento della barra dell'accessibilità, ed in particolare:

- validazione del codice (requisito 1)
- alternativa testuale equivalente alle immagini (requisito 3)
- colore: contrasto/luminosità (requisito 6)
- corretto utilizzo dei fogli di stile (requisito 11)
- ridimensionamento del carattere e della pagina (requisito 12)
- form accessibili (requisito 14)
- testi significativi per i link (requisito 19)
- presenza link interni (requisito 19)
- navigabilità da tastiera (requisito 21)

Da questa analisi è emerso un livello eterogeneo di adeguamento alla normativa sull'accessibilità dei siti web: quelli che espongono il logo di accessibilità hanno mantenuto la conformità ai requisiti del DM 8 luglio 2005 e sono risultati pienamente conformi ulteriori 8 siti.

#### *Promozione dell'attuazione delle legge sul territorio*

Come puntualmente previsto dalla normativa in tema di accessibilità, le Regioni, le Province autonome e gli Enti locali vigilano sull'attuazione da parte dei propri uffici delle disposizioni *de qua*. A tal proposito, l'Università degli studi di Roma "Tor Vergata" ha organizzato, con la partecipazione del CNIPA, il convegno "Web Senza Barriere 2008: E-inclusion, Accessibilità, Usabilità e Architettura dell'informazione". Alle tre giornate hanno partecipato alcuni dei maggiori esperti italiani di accessibilità, architettura dell'informazione, diritto e Internet, disabilità e



tecnologia, linguaggi standard del Web, information visualization, web writing, usabilità e User-centered Design, user experience, web prototyping e web semantico.

- Progetto “Servizi ASP di controllo strategico e controllo di gestione”: obiettivo dell’intervento è mettere a disposizione delle P.A., attraverso un servizio erogato in modalità ASP (Application Service Provider), un insieme di funzionalità applicative per il controllo strategico e il controllo di gestione. Le specifiche funzionali e le specifiche del servizio sono state definite da un community network in cui il CNIPA si è confrontato con diverse amministrazioni, già avanti nella definizione del loro modello organizzativo per il controllo di gestione. Per realizzare il servizio il CNIPA ha bandito una apposita gara che è stata aggiudicata nel giugno 2008. Il contratto quadro di durata quinquennale è stato stipulato a fine 2008.
- Progetto “PERLA PA - Ottimizzazione nella gestione delle risorse umane”: il CNIPA ha stipulato la convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica e l’Amministrazione ha provveduto alla pubblicazione del bando di gara per l’aggiudicazione della fornitura relativa alla realizzazione del progetto.
- Progetto “Trasmissione dei Certificati di Bilancio dagli Enti Locali al Ministero dell’Interno” dello stesso Ministero dell’interno, sviluppato dal CNIPA, nel corso del 2008 è stata svolta la gara per aggiudicare il servizio ed è stata aggiudicata. Sono iniziate le attività di realizzazione.
- Progetto “Cedolino elettronico per le PAC” del Ministero dell’Economia e della Finanze: è stato realizzato il portale per gli stipendi aderendo al contratto quadro SPC Lotto 2. L’utilizzo diffuso del portale da parte di tutti i dipendenti della Pubblica Amministrazione Centrale è previsto nel corso del 2009.
- Progetto di dematerializzazione delle comunicazioni tra amministrazioni pubbliche (denominato @P@): ha il fine di favorire la diffusione, nella P.A. centrale, delle comunicazioni elettroniche con i conseguenti benefici quantitativi e qualitativi. E’ articolato in numerosi interventi (32 avviati), per i quali è previsto un cofinanziamento di circa 16,5 M€, a fronte di investimenti complessivi di 50 M€. Dei 32 progetti avviati: 5 sono conclusi e operativi, 2 sono quasi conclusi, 10 hanno iniziato il processo di verifica, 12 sono stati avviati in momenti successivi (di cui 6 a fine 2008) e 3 sono stati annullati.

#### *Community dei Responsabili dei Sistemi informativi Automatizzati della PA centrale*

Nel corso del 2008 è stata costituita e alimentata la c.d. “Community dei Responsabili dei Sistemi Informativi Automatizzati (RSIA) della PA Centrale”.

La Community, che vuole essere luogo di diffusione e discussione di problematiche di natura strategica, tecnica e organizzativa collegate ai sistemi ICT, si basa su un sito di discussione ([https://sps.cnipa.it/sites/community\\_Pac/default.aspx](https://sps.cnipa.it/sites/community_Pac/default.aspx)) ad accesso limitato nel quale il CNIPA pubblica contributi di diversa natura e in diverse occasioni.

Tutti i RSIA sono stati dotati delle credenziali di accesso al sito della Community che consistono in una user id e password (i contenuti del sito non hanno livelli di riservatezza tali da richiedere forme di identificazione forti).

I principali argomenti trattati nella Community nel 2008 sono i seguenti:

- Lo stato ICT della PAC 2007 e il Piano triennale ICT PAC 2009-2011
- Il cedolino elettronico (con il MEF)
- I Sistemi di gestione del personale (con il MEF)
- Le componenti funzionali nei sistemi informativi di nuova concezione (con il Min. Difesa)
- Il metaprotocollo (con INPS)
- Il project management come strumento di cambiamento della PA



- Gli Accordi di Programma Quadro
- Lo sviluppo di software riusabile con un approccio per componenti
- Lo stato di sicurezza delle amministrazioni centrali nel 2007
- Il ciclo di valutazione ex ante, in itinere e ex post delle iniziative delle amministrazioni e le nuove modalità di emissione dei pareri di congruità tecnico economica
- Infomobilità
- L'osservatorio dei prezzi delle forniture ICT della PA

Molti degli argomenti proposti nella Community sono stati anche oggetto di specifiche riunioni dei RSIA presso il CNIPA.

### 5.3.5. Progetto Emoticons

La rilevazione della *customer satisfaction* è utilizzata da molte amministrazioni per misurare la qualità percepita quale espressione del punto di vista dei cittadini/utenti sul servizio ricevuto. Tradizionalmente viene effettuata attraverso indagini campionarie che hanno la caratteristica di rilevare la qualità percepita in modo dettagliato e possibilmente ad intervalli periodici.

Nell'ultimo periodo alcune amministrazioni pubbliche di altri Paesi stanno adottando una tecnica di rilevazione continua della CS, allo sportello, al telefono oppure online, attraverso l'utilizzo di *emoticons*.

L'espressione di un giudizio tramite gli *emoticons* ha il vantaggio di essere semplice e immediata, capace al tempo stesso di fornire una descrizione sintetica della percezione degli utenti. L'informazione ottenuta, sebbene parziale rispetto a quella ricavabile tramite indagini di CS, è utilizzabile quale strumento di gestione per diverse finalità: per la valutazione della qualità percepita e del miglioramento nel tempo dei servizi erogati, per promuovere la partecipazione dei clienti dei servizi pubblici, nonché per azioni di informazione/comunicazione al pubblico e agli stakeholders.

La rilevazione dei giudizi attraverso la modalità basata sugli emoticon avviene attraverso 2 passaggi: nel primo passaggio l'utente esprime il giudizio sintetico attraverso gli emoticon (giudizio positivo: faccina verde, giudizio sufficiente: faccina gialla, giudizio negativo: faccina rossa); nel secondo passaggio, che si verifica soltanto nel caso di giudizio negativo, si rileva il motivo prevalente dell'insoddisfazione, attraverso 4 alternative di risposta.

Per quanto riguarda i servizi erogati allo sportello fisico, la raccolta dei giudizi può avvenire attraverso due diverse soluzioni: attraverso totem installati nella zona di accesso agli sportelli o attraverso touchpad installati presso ciascuno sportello. La seconda soluzione consente di collegare più direttamente il momento del giudizio al momento della fruizione, permettendo di accrescere la partecipazione dell'utente alla rilevazione della CS.

Il progetto prevede un meccanismo di reporting periodico, che restituisce dati aggregati per servizio, secondo le esigenze dell'amministrazione. Per i servizi erogati attraverso più canali va assicurata una comparazione dei dati rilevati per ciascun canale. L'analisi periodica dei dati sarà 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.

Alla fine del 2008 sono state identificate in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica le architetture e le tecnologie maggiormente idonee per la diffusione dell'iniziativa presso le amministrazioni pubbliche italiane.

Alcune Amministrazioni centrali, come ACI, ENPALS, INPS e IPOST, hanno già dato la loro disponibilità alla sperimentazione dell'uso degli emoticons per la rilevazione della qualità dei loro servizi.

### 5.3.6. Customer satisfaction - Accordo con l'università Roma Tre

L'utente finale è elemento centrale e punto di riferimento del processo di erogazione dei servizi delle pubbliche amministrazioni. Esse dovrebbero pertanto porre una particolare attenzione nella progettazione siti, portali e servizi on line, che vengono a configurarsi come "sportelli virtuali", e cioè punto di accoglienza e di accesso per un bacino di utenza potenzialmente, ed auspicabilmente, molto più esteso e diversificato di qualunque sportello tradizionale.

Se i servizi on line soddisfano le esigenze degli utenti e se il loro utilizzo diventa un fenomeno strutturale, a fronte di un impatto economico iniziale, essi sono in grado di portare un risparmio per l'amministrazione in termini di minori costi di impiego, sia di infrastruttura che di risorse umane, e nel tempo di favorire la riduzione della complessità organizzativa e procedurale.

In questa logica, la *customer satisfaction* rappresenta un elemento fondamentale per il conseguimento degli obiettivi qualitativi e di ritorno degli investimenti da parte delle Amministrazioni e, nel contesto di una strategia multicanale, l'analisi dell'utenza consente anche di far emergere la domanda latente in alcuni settori, permettendo alle amministrazioni di rispondere tempestivamente ai nuovi bisogni reali.

E' stata attivata una attività di ricerca, in collaborazione con l'Università Roma Tre ed un primo gruppo di amministrazioni interessate, che, a partire dalla ricognizione e analisi dello stato dell'arte sulla *customer satisfaction* nelle amministrazioni centrali, ha lo scopo di predisporre un modello di rilevazione della soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati in rete, condiviso e tale da produrre informazioni confrontabili nel tempo e nello spazio (fra i diversi enti eroganti).

Nella ricerca sono state anche definite le modalità per l'impostazione dei processi di rilevazione della qualità dei servizi on line, per la elaborazione e analisi dei risultati, nonché per utilizzare efficacemente le informazioni acquisite al fine di ottimizzare i processi interni delle amministrazioni volti al miglioramento nella erogazione dei servizi.

La ricerca, completata nel 2008, sarà oggetto di una sperimentazione, da svolgersi presumibilmente nel corso del 2009, e al termine di questa attività di validazione del modello, il Cnipa darà supporto alle amministrazioni nella sua applicazione e nella analisi dei risultati, collaborando all'individuazione dei possibili percorsi di miglioramento nella erogazione dei servizi e, quindi, di avvicinamento della qualità percepita rispetto alle attese degli utenti.

Tale iniziativa è da considerarsi complementare e consequenziale a quella degli Emoticons.

### 5.3.7. PAlity

Progetto di integrazione tra sistemi interattivi basati sulla tv digitale terrestre e lo sviluppo di serious game finalizzati alla diffusione della conoscenza dei processi "burocratici" correlati alla pubblica amministrazione. durante il 2008 è stato predisposto il documento tecnico.

### 5.3.8. GLOPE

Il progetto prevede la realizzazione di un mondo virtuale business oriented per le PA/cittadini/imprese. È stata verificata la fattibilità del progetto. Si dovrà preveder alla installazione di un prototipo; progettazione di massima; avvio relazioni con il partner industriale (SUN Microsystems); stesura degli accordi.

### 5.3.9. E-inclusion - E-democracy

Il progetto, finanziato nell'ambito della fase 2 del Piano nazionale di e-Government, è ormai in fase di conclusione. Esso registra una gestione ampiamente positiva che ha visto, per la prima volta, l'impiego di risorse interne al CNIPA per la gestione delle attività di monitoraggio.

Ad aprile 2004 è stato pubblicato l'Avviso con lo scopo di individuare e co-finanziare progetti che, attraverso l'utilizzo delle ICT, avessero come fine la promozione della partecipazione dei cittadini alle attività delle pubbliche amministrazioni locali e ai loro processi decisionali, con l'obiettivo di migliorarne l'efficacia, l'efficienza e la condivisione da parte degli attori coinvolti.

I progetti sono stati presentati da Enti locali individuali o in partenariato tra loro, con il coinvolgimento di attori locali quali:

- associazioni di rappresentanza degli interessi produttivi e sociali;
- cittadini, nei loro ruoli di soggetti socio-culturali e produttivi;
- gruppi informali di cittadini.

I progetti hanno, inoltre, fornito l'analisi del contesto organizzativo, sociale e culturale nel quale si colloca l'intervento, l'utilizzo di tecnologie adeguate in termini di affidabilità e accessibilità, la promozione della partecipazione attiva dei cittadini, la garanzia del coinvolgimento effettivo dei decisori pubblici, la valutazione dei risultati del processo di partecipazione.

A seguito del citato avviso, dei 132 progetti presentati, sono stati selezionati 57 progetti, successivamente ridimensionati a 56 a causa del ritiro di uno di essi.

Dall'analisi dei dati relativi a tutti i 56 progetti emerge che l'avanzamento medio, in termini di costo delle attività, maturato alla data del 31 gennaio 2008, è pari a circa il 70%. Il sistema di monitoraggio ha fornito i dati aggiornati, alla data del 31 gennaio 2008, riguardanti i 56 progetti cofinanziati nella seconda fase. I dati utilizzati per l'elaborazione degli indicatori di avanzamento e ritardo risultano dagli incontri di monitoraggio che hanno riguardato, in momenti diversi, quasi tutti i progetti. A fine 2008 la situazione degli avanzamenti progettuali risulta la seguente:

- 7 progetti hanno completato le attività con esito positivo
- 38 progetti hanno positivamente superato la verifica di avanzamento intermedia (pari circa al 60% delle attività completate)
- 5 progetti non hanno superato la verifica di avanzamento intermedia (pari circa al 60% delle attività completate) e quindi dovranno ripeterla
- progetti non hanno effettuato alcuna verifica né comunicato alcun avanzamento, non hanno fornito risposta alle richieste del monitoraggio e non hanno avviato alcuna attività.

#### **5.3.10. SIPA - Sistema dei Pagamenti della PA**

Obiettivi del progetto erano la completa attuazione della Legge 367/94 che prevedeva la diffusione dei sistemi telematici nelle procedure di spesa mediante la sostituzione dei titoli di spesa, degli atti e dei documenti cartacei per la rendicontazione previsti dalla Contabilità di Stato con evidenze informatiche, nonché l'estinzione dei titoli di spesa, in via ordinaria, mediante i mezzi di accreditamento o di pagamento disponibili sui circuiti bancario e postale.

Sul SIPA transitano attualmente tutti i titoli di spesa emessi dalle Amministrazioni Centrali e una frazione delle spese delegate. Nel tempo, alle famiglie applicative costituite dai flussi generati dal SICOGE e dal SIRGS si sono aggiunte altre applicazioni, tra le quali la trasmissione delle anagrafiche CAB (di supporto al SICOGE), la segnalazione relativa all'affidabilità degli strumenti di pagamento (Progetto CAI), i flussi SIOPE, il Versamento Tributi gestito dal Dipartimento delle Finanze e dalle Agenzie fiscali.

Di particolare rilevanza per le pubbliche amministrazioni è stata la migrazione del sistema SIPA dalla rete RUPA alla rete SPC, migrazione che si è conclusa nel corso del 2008, che ha portato a utilizzare i servizi di trasporto del SPC e il protocollo http-SOAP nel sistema SIPA con la dismissione, nei tempi stabiliti per la migrazione a SPC, di tutti gli apparati RUPA a suo tempo utilizzati per lo stesso SIPA.

Il sistema di cooperazione applicativa del SIPA, che integra in un'unica piattaforma la componente trasmissiva e la componente di gestione e monitoraggio del servizio, è stato mantenuto inalterato perché non trasferibile nel sistema SPC-COOP che non supporta né le funzioni applicative di scambio dei flussi SIPA, né l'orchestrazione e il monitoraggio di tutti gli apparati di cooperazione utilizzati nello stesso SIPA. E' previsto l'avvio nel corso del 2009 delle attività necessarie per realizzare l'evoluzione della suddetta piattaforma verso una nuova struttura, nell'ambito del SPC.



### 5.3.11. SEPA Single European Payment Area

Obiettivo del progetto è quello di rendere l'Italia protagonista del processo di innovazione amministrativa in Europa attraverso l'attuazione delle strategie UE di Lisbona, lo sviluppo di servizi in rete e dei servizi applicativi per cittadini ed imprese e lo sviluppo di servizi applicativi a supporto del miglioramento dell'efficienza dell'azione amministrativa. L'Eurosistema (area dei Paesi europei che hanno adottato l'euro) ha definito l'area unica dei pagamenti in euro (SEPA) come uno spazio interno a tutta l'area euro nella quale viene meno la distinzione tra pagamenti nazionali e transfrontalieri. Il programma, definito a livello europeo e condiviso dalle banche centrali e dalle autorità governative dei singoli Paesi dell'Eurosistema, prevede la realizzazione di una articolata infrastruttura per la diffusione dei principali strumenti di pagamento. Tale programma è coerente con la Direttiva Comunitaria sui sistemi di pagamento in corso di adozione (presumibilmente efficace entro il 2009). La suddetta direttiva comporterà una rivisitazione degli strumenti di pagamento al fine di uniformare le condizioni e le regole di servizio.

Il CNIPA partecipa al Comitato nazionale per la migrazione alla SEPA ed ai correlati gruppi di lavoro per l'introduzione della SEPA nella PA organizzati dall'ABI ed al gruppo di lavoro organizzato dal Ministero dell'economia e delle finanze, con la specifico compito di promuovere azioni informative e di supporto verso la PA.

Per quanto riguarda gli Enti locali le azioni sono rivolte principalmente al recepimento dei nuovi strumenti di pagamento SEPA, riguardanti essenzialmente il progetto dell'Ordinativo Informatico Locale (OIL). La prima fase dell'attività si è conclusa a luglio del 2008 e con l'emissione della prima versione delle linee guida per l'adeguamento del mandato di pagamento OIL alle regole SEPA. E' prevista nel corso del 2009 la seconda fase per l'adeguamento agli schemi SEPA delle reversali d'incasso OIL.

Nell'ambito di queste attività, il CNIPA ha partecipato ad una serie di incontri regionali sulle problematiche attinenti i rapporti tra la tesoreria statale e le banche e sul sistema informativo delle operazioni degli Enti Pubblici (SIOPE) e il piano di migrazione alla SEPA. Tali incontri, svolti nel corso del 2008 in collaborazione con la Banca d'Italia, hanno visto la partecipazione del CNIPA in qualità di relatore. Il CNIPA ha inoltre preso parte, con un proprio rappresentante in qualità di relatore, a diversi convegni organizzati dall'ABI sul tema della SEPA.

In particolare, nell'ambito dell'accordo sottoscritto con la Regione Piemonte, il CNIPA ha collaborato con la Regione stessa e il CSI Piemonte ai lavori relativi alla Fase 3 del progetto OIL. Sono state svolte azioni di confronto tra i progetti che lo stesso CSI Piemonte sta avviando a livello territoriale in tema di pagamenti e di fatturazione elettronica e le iniziative in corso con le amministrazioni centrali in materia. In particolare le indagini svolte sono state principalmente orientate, congiuntamente con la RGS, alla revisione dei sistemi contabili in uso presso le amministrazioni regionali con particolare riguardo al monitoraggio della spesa pubblica attraverso il Sistema informativo sulle operazioni degli enti pubblici (SIOPE).

Nell'ambito della collaborazione esistente tra la Regione Toscana e il CNIPA, successivamente riconfermata con la sottoscrizione del protocollo di intesa con il Ministro Brunetta, il CNIPA fornisce consulenza alla Regione nella realizzazione di diversi progetti tra cui i principali in materia di de materializzazione e gestione finanziaria contabile. In particolare l'amministrazione ha messo a punto un progetto per la gestione di infrastrutture per la semplificazione dei flussi amministrativi tra enti e privati con particolare riferimento ai processi di e-procurement e di fatturazione elettronica.

Per quanto attiene ai pagamenti il progetto della Regione è finalizzato alla realizzazione di una piattaforma infrastrutturale che permette ai cittadini del territorio di avere un unico punto di accesso alla propria posizione debitoria e poter successivamente effettuare il pagamento in via informatizzata sui diversi canali esistenti.

### 5.3.12. I progetti IRESUD nel settore della Giustizia

Il progetto IRE-Sud nasce per realizzare l'integrazione delle iniziative di e-government della pubblica amministrazione centrale con iniziative di automazione localizzate sui territori regionali del Mezzogiorno. I benefici attesi riguardano l'omogeneità dei procedimenti in uso presso le PAC e le PAL, nonché la razionalizzazione e la convergenza delle procedure informatizzate attive nel territorio meridionale, con particolare enfasi sui servizi resi ai cittadini ed alle imprese.

In sintesi gli obiettivi sono:

- il sostegno all'accelerazione dell'informatizzazione degli uffici periferici della PAC
- la realizzazione della interoperabilità tra i sistemi delle Autonomie Locali e degli uffici territoriali della PAC, garantendo l'interscambio informativo con le Autonomie Locali e l'accesso, in sicurezza, alle rispettive basi di dati, inclusa l'eventuale realizzazione di sistemi tematici integrati a supporto delle azioni sul territorio
- la formazione a supporto dell'intervento

I progetti inseriti in APQ, in materia di società dell'informazione, hanno riguardato le regioni Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Puglia, Sardegna e Sicilia.

I Progetti IreSud nel settore della Giustizia hanno riguardato le regioni Basilicata, Campania, Puglia, Sardegna e Sicilia. I diversi interventi sono stati pianificati in modo da assegnare a ciascuna regione il ruolo di "apripista" per una specifica tematica, prevedendo il riuso delle soluzioni individuate presso le altre regioni.

Le iniziative avviate nel corso del 2008 sono state:

- Basilicata
  - Automazione degli UNEP (Uffici notifiche)
- Campania
  - Estensione del sistema Polisweb al software di automazione dell'ufficio del Giudice di pace
  - Progetto URP Giustizia
  - Progetto Punto di Accesso Documentazione Giuridica e Avvocatura Regionale
  - Adeguamento Portale regionale Giustizia
- Molise
  - Norme In Rete
  - Progetto Contact Center
- Puglia
  - Sistemi applicativi Min Giustizia
  - Cablaggio uffici GdP
  - Digitalizzazione, archiviazione e gestione documentale
- Sardegna
  - Usi civici
- Sicilia
  - Sviluppo applicazioni PASS (Punti di Accesso ai Servizi per i cittadini)
  - RTAG (Registrazione Telematica Atti Giudiziari)

#### **5.4. I PROGETTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA PERFORMANCE NELLA PA**

##### **5.4.1. Centro di competenza del protocollo e della gestione documentale.**

*Rilevazione dello stato di attuazione della normativa sul protocollo e la gestione documentale*

Il Centro di Competenza del protocollo e gestione documentale nel corso del 2008 ha analizzato, nell'ambito della rilevazione annuale predisposta dall'Ufficio Pianificazione e misurazione PAC del CNIPA, i dati pervenuti dalle amministrazioni attinenti alla rilevazione dei progetti di protocollo e gestione documentale (17).

Dalla rilevazione emerge che quasi 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 sia la presenza di funzioni collegate e complementari al protocollo, tra cui la gestione documentale, la conservazione e la gestione informatizzata del workflow dei processi.

Nella 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 195 milioni, di cui 108 milioni in ingresso (nel 2007 erano 107 milioni di cui 104 milioni in ingresso). Oltre il 68% del totale sono stati i documenti protocollati elettronicamente.

L'89% delle Aree organizzative omogenee<sup>18</sup> (AOO) definite dalle amministrazioni sono attive. Gli utenti che utilizzano nel proprio lavoro la gestione informatizzata del protocollo sono circa 191 mila, pari al 40% del totale dei dipendenti "informatizzabili".

In questo ambito è stato rilevato che il numero dei documenti archiviati sono circa 76 milioni.

Risulta inoltre scarsa l'interoperabilità dei sistemi di protocollo tra le amministrazioni, dimostrata anche dal limitato numero di caselle di posta istituzionali pubblicate sul sito IndicePA<sup>19</sup>, dove debbono essere pubblicate tutte le caselle istituzionali associate ai sistemi di protocollo informatico. Per quanto riguarda le applicazioni utilizzate per la gestione del protocollo informatico, in funzione dell'architettura impiegata, risulta che 17 amministrazioni si servono di provider ASP.

Per quanto attiene alla gestione documentale risultano 39 amministrazioni hanno un sistema centralizzato, 4 decentrato mentre 6 si avvalgono di un sistema fruibile in ASP.

Tra le amministrazioni che hanno risposto ai quesiti risulta che 25 (mentre erano solo 12 nel 2007) utilizzano pienamente i sistemi di work flow management mentre 13 amministrazioni utilizzano tali sistemi solo in parte.

Relativamente ai sistemi di conservazione digitale, si rileva che 27 amministrazioni (16 nel 2007) li utilizzano completamente, 13 amministrazioni conservano digitalmente solo una parte dei documenti trattati.

##### *Il servizio Protocollo ASP*

Alla data del 31 dicembre 2008 hanno sottoscritto il Protocollo di adesione al progetto "Protocollo e gestione documentale in modalità ASP" 49 amministrazioni di cui 16 operative. Alla stessa data le

<sup>17</sup> È importante evidenziare che i dati così ottenuti non sono direttamente confrontabili con quelli delle indagini effettuate dal Centro di competenza al di fuori della rilevazione annuale del CNIPA negli anni passati, sia per il numero di amministrazioni interessate che per la metodologia di raccolta delle informazioni.

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> 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.



Aree Organizzative Omogenee attivate all'interno delle singole amministrazioni sono 373, mentre si registrano i seguenti volumi complessivi relativi ai servizi offerti:

- servizio RePro: gli utenti definiti a sistema sono circa 17.000 e le registrazioni di
- protocollo raggiungono 20,5 milioni di unità;
- servizio GeDoc: gli utenti abilitati al sistema sono circa 7.000, mentre i documenti archiviati digitalmente superano 1,6 milioni di unità;

Il contratto è stato oggetto di costante e attento monitoraggio da parte del CNIPA, secondo quanto disposto dalle circolari AIPA in materia.

*Predisposizione studio per l'evoluzione del sistema di protocollo e gestione documentale in ASP*

Al fine di dare attuazione al progetto di “gestione documentale” previsto dal piano di e-gov 2012 che ha l'obiettivo di “riduzione dei flussi cartacei tra le amministrazioni centrali e gli enti locali a favore di nuovi processi documentali totalmente informatizzati attraverso l'automazione dei processi organizzativi e con la realizzazione di un nuovo sistema documentale altamente innovativo ed abilitante allo scambio dei documenti”, il CNIPA ha prodotto uno studio di fattibilità per l'attuazione del suddetto obiettivo.

Il risultato atteso dall'attuazione del suddetto progetto è quello di “risparmiare i costi associati alla documentazione cartacea (non solo carta, ma anche spese di spedizione, logistica e costi fissi), migliorare le prestazioni (minori tempi di espletamento delle pratiche), incrementare la tracciabilità e la trasparenza dei procedimenti che coinvolgono più amministrazioni, consentendo anche l'introduzione di strumenti di monitoraggio e di valutazione dell'azione amministrativa nel pieno rispetto delle autonomie costituzionali”.

In particolare, si vuole sottolineare che il modello ideato e denominato “La gestione delle registrazioni informatiche nell'ambito dei processi di digitalizzazione della PA” si basa su un modello concettuale che estende il concetto di trattamento del documento al trattamento della informazione, prescindendo dal supporto fisico utilizzato per la registrazione e superando il dualismo oggi esistente tra dati strutturati e gestione delle informazioni a testo libero.

Obiettivo della “nuova gestione dei processi amministrativi nell'ambito della digitalizzazione della PA” è contribuire a razionalizzare la gestione dell'informazione nel senso più pieno del termine, le interazioni tra soggetti (persone fisiche e persone giuridiche) e in particolare le transazioni tra le diverse componenti della P.A. e tra questa e i cittadini e il complesso delle procedure utilizzate e l'interazione fra le diverse parti che le compongono.

I risultati attesi da questo nuovo sistema si possono classificare secondo tre direttrici: migliorare le prestazioni, risparmiare sulla logistica e sui costi fissi e misurare le prestazioni dei pubblici dipendenti e introdurre sistemi di premialità e sanzione.

La realizzazione di un tale sistema potrà avvenire attraverso il coinvolgimento di Amministrazioni centrali e locali coinvolte in processi di automazione dei flussi documentali. Infatti sono già in corso collaborazioni con amministrazioni e enti locali per l'automazione di alcuni procedimenti a valere sui sistemi esistenti e le amministrazioni, oggi aderenti al sistema di protocollo e gestione documentale offerto in modalità ASP e/o al riuso del sistema in house (amministrazioni fiscali), potranno costituire una solida base di partenza per la partecipazione ai lavori di attuazione del nuovo sistema.

#### **5.4.2. Flussi documentali Istituti Scolastici**

Il progetto, finanziato con i fondi “lotta agli sprechi”, è finalizzato a ridurre la corrispondenza tradizionale, promuovendo l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) per lo scambio documentale fra Istituti scolastici, Ministero della pubblica istruzione, Ministero dell'economia e delle finanze, altre amministrazioni centrali e Province, relativamente a procedimenti amministrativi che riguardano il funzionamento di istituto e la gestione del personale e che, avendo valenza legale,

richiedono posta con garanzia di trasmissione. L'obiettivo è quello di ridurre i tempi della trasmissione, ridurre le attività interne e diminuire drasticamente le spese postali.

Il progetto ha l'obiettivo di generare un "circolo virtuoso" legato all'utilizzo della PEC, sensibilizzando l'utenza sulla necessità di estenderne l'uso ad altri procedimenti.

#### *Dematerializzazione contratti scuole*

Nel corso del 2008 è stato realizzato, con l'uso delle funzionalità offerte dal servizio protocolloASP per la trasmissione dei documenti, il progetto del MUIR, MEF – Dipartimento III (SSCI) e RGS, per la "Dematerializzazione dei contratti dei supplenti".

Lo studio ha avuto come obiettivo quello di trovare una soluzione generalizzata valida per la trasmissione di "tipi documenti" tramite la cooperazione applicativa e la interoperabilità.

In prima istanza sono stati trattati in modalità totalmente informatizzata oltre 300.000 contratti di docenti supplenti automatizzando l'intero processo dal momento in cui il contratto viene sottoscritto dal docente presso l'Istituto scolastico e successivamente inviato al Ministero che provvede a firmare digitalmente il documento e ad inviarlo agli uffici preposti al controllo degli Uffici Provinciali Regionali della RGS e agli Uffici Provinciali del Tesoro.

#### **5.4.3. La razionalizzazione del back office afferenti ai sistemi contabili – SICOGE in ASP**

Il Programma di interventi di cui all'art. 4 del dPCM 31 maggio 2005 di attuazione del comma 192 dell'art. 1 della legge finanziaria 2005, ha stabilito, tra le iniziative di principale interesse delle PA per la razionalizzazione del back office, quelle afferenti ai sistemi contabili identificati nei tre principali sottosistemi finanziario, economico-patrimoniale e controllo di gestione.

Il progetto di contabilità economico-patrimoniale prevede la trasformazione del SICOGE per renderlo disponibile in modalità ASP. Nel corso del 2008 è stata completata, a cura della RGS, la nuova infrastruttura operativa del SICOGE ASP con la completa adesione di tutti i ministeri e la graduale realizzazione del sistema di contabilità che ha coperto inizialmente l'area beni e servizi.

#### **5.4.4. Servizio di contabilità analitica, controllo di gestione e controllo strategico**

Nel corso del 2008 si è svolta la gara per selezionare il fornitore del servizio. Alla gara, che prevedeva anche la presentazione di un prototipo dell'applicazione, hanno partecipato 9 raggruppamenti di imprese comprendenti tutte le maggiori società ICT nazionali ed europee.

La gara è stata aggiudicata al RTI Telecom Italia s.p.a e Value Team s.p.a.

Il 30 dicembre 2008 è stato stipulato il contratto quadro con il RTI; dopo che il CNIPA avrà svolto la verifica preliminare sulle funzionalità dell'intero sistema, le Amministrazioni potranno stipulare gli atti esecutivi.

#### **5.4.5. Repertorio nazionale dei dati territoriali**

Il Repertorio nazionale dei dati territoriali, istituito presso il CNIPA dall'art. 59 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, recante il "Codice dell'amministrazione digitale", ha la finalità di "agevolare la pubblicità dei dati di interesse generale, disponibili presso le pubbliche amministrazioni a livello nazionale, regionale e locale" e consente, quindi, di far conoscere con certezza la disponibilità dei dati territoriali delle amministrazioni pubbliche (siano esse amministrazioni dello Stato, regioni o enti locali) su l'intero territorio nazionale, le loro caratteristiche tecniche, in che modo e con quali vincoli si possono conoscere ed utilizzare.

Nel contesto dell'informazione geografica l'introduzione della Direttiva 2007/2/CE –INSPIRE, entrata in vigore dal 15 maggio 2007, ha delineato un nuovo quadro di riferimento a livello europeo cui tutti i paesi sono tenuti ad aderire sia in termini tecnici che regolamentari. Si tratta di una