



Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione

LINEE STRATEGICHE VOLTE AD INDIRIZZARE LE AMMINISTRAZIONI NELLA PREDISPOSIZIONE DEL PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA 2008-2010¹

1. Premessa

Le presenti linee strategiche sono emanate dal Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (CNIPA) ai sensi dell'art. 9, comma 2, lettera a) del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, e rappresentano le linee d'azione strategiche cui le pubbliche amministrazioni centrali sono tenute ad attenersi nella formulazione del piano triennale per l'informatica 2008-2010.

Le indicazioni fornite da queste linee, per la loro valenza trasversale rispetto alle esigenze di innovazione di una moderna Pubblica Amministrazione in rete, possono essere fatte proprie anche dalle amministrazioni regionali e locali, nella prospettiva di aumentare il livello di integrazione e coordinamento tra le iniziative della Pubblica Amministrazione nell'intero territorio nazionale.

Nell'attuale quadro istituzionale e di Governo, il CNIPA riprende gli obiettivi indicati nel documento di gennaio 2007 del Ministro per le riforme e le innovazioni nella Pubblica Amministrazione "Verso il sistema nazionale di e-government - Linee strategiche", applicandoli al settore ICT, di sua competenza, e identificando le principali azioni che le amministrazioni centrali sono chiamate a realizzare nel prossimo triennio ai fini del raggiungimento degli stessi obiettivi.

Il documento è così articolato:

- sono riportati gli obiettivi individuati dal Ministro contenuti nel documento "Verso il sistema nazionale di e-government - Linee strategiche";
- sono identificate le principali "linee di azione" nel settore ICT che si ritiene necessario le pubbliche amministrazioni realizzino al fine di perseguire gli obiettivi individuati dal Ministro e più generali di miglioramento dell'amministrazione pubblica;
- sono illustrate le principali iniziative del CNIPA a supporto dell'attuazione delle "linee di azione" nel settore ICT da parte delle pubbliche amministrazioni;
- si ricordano brevemente le fasi e le scadenze del processo di pianificazione triennale 2008-2010.

¹ Allegato al verbale dell'Adunanza del 27 febbraio 2007.

2. Gli obiettivi del sistema nazionale di e-government

Il documento “Verso il sistema nazionale di e-government - Linee strategiche” del Ministro per le riforme e le innovazioni nella Pubblica Amministrazione definisce e descrive un insieme di obiettivi strategici a cui la Pubblica Amministrazione deve tendere per svolgere nei prossimi anni un ruolo abilitante a sostegno della crescita del Paese.

Per conseguire tali obiettivi strategici è necessario che le pubbliche amministrazioni utilizzino un approccio sistemico che investe diversi aspetti, organizzativi, normativi, culturali e tecnologici, coordinati in opportuni piani d'azione. I principi generali che devono ispirare i piani d'azione delle pubbliche amministrazioni sono:

- l'integrazione e il coordinamento dell'innovazione amministrativa e di processo e dell'innovazione tecnologica;
- l'integrazione e il coordinamento delle iniziative della Pubblica Amministrazione centrale, delle regioni e degli enti locali, a livello settoriale ed intersettoriale;
- l'uso della tecnologia informatica per sviluppare forme mature di cittadinanza digitale (e-democracy);
- il sostegno all'innovazione e allo sviluppo del Paese, che la Pubblica Amministrazione può realizzare utilizzando la propria forza di committente, in particolare a favore del settore ICT, cruciale per la crescita del Paese;
- l'integrazione dell'innovazione amministrativa italiana nelle strategie europee.

Di seguito sono riportati, tratti dal documento “Verso il sistema nazionale di e-government - Linee strategiche”, gli obiettivi individuati come prioritari dal Ministro.

1. **Migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione**, ottenendo un forte cambiamento organizzativo e gestionale, grazie anche alle potenzialità dell'innovazione tecnologica.
2. **Realizzare l'interoperabilità e la piena cooperazione fra le Amministrazioni** mediante la condivisione degli archivi e delle informazioni, per ridurre i tempi e semplificare le procedure.
3. **Migliorare la trasparenza e l'efficacia della spesa pubblica** attraverso strumenti che consentano un maggior controllo di gestione e della finanza pubblica.
4. **Costruire la cittadinanza digitale, promuovendo l'e-democracy e superando il digital divide**, attraverso lo sviluppo della banda larga, la rimozione degli ostacoli all'accesso e una più qualificata offerta di servizi on line.
5. **Adottare un approccio sistemico per la misurazione della qualità e dell'efficienza dei processi nella PA**, utilizzando le tecnologie per la valutazione, sia all'interno delle amministrazioni, che all'esterno, per rilevare la customer satisfaction.
6. **Creare un ambiente favorevole alla competitività delle imprese e dare impulso alla crescita dell'industria ICT**, promuovendo l'innovazione dei processi della PA e sostenendo iniziative in ambito Open Source.
7. **Rendere l'Italia protagonista del processo di innovazione amministrativa in Europa** attraverso una presenza più incisiva del nostro Paese in ambito UE e internazionale, che favorisca lo scambio di esperienze e di buone pratiche.

3. Le “linee di azione” nel settore ICT

Negli obiettivi del sistema nazionale di e-government definiti dal Ministro emerge con evidenza il ruolo primario che deve essere svolto dall'ICT a supporto del miglioramento dell'efficienza ed efficacia della Pubblica Amministrazione. Non è possibile pensare a una moderna gestione della Pubblica Amministrazione e a un rapporto trasparente di questa con i cittadini e le imprese senza il ricorso alla tecnologia informatica e delle telecomunicazioni. L'ICT è, da un lato, un fattore abilitante per la trasformazione, dall'altro un elemento di impulso e di traino per l'innovazione dei procedimenti e la razionalizzazione della spesa pubblica.

Per svolgere tale ruolo, l'ICT non può però prescindere da adeguati finanziamenti. In tal senso, conforta rilevare come, nel triennio entrante, le iniziative delle amministrazioni centrali dello Stato possono già contare su una maggiore disponibilità finanziaria rispetto al periodo immediatamente precedente, a partire da un aumento complessivo di circa il 20% degli stanziamenti iniziali sui capitoli di spesa relativi all'informatica di servizio, disposto dalla legge di bilancio di previsione dello Stato per il 2007, aumento peraltro concentrato quasi del tutto sui capitoli di bilancio dedicati alle spese correnti. Con tali premesse, le amministrazioni possono comunque pianificare con maggiore prospettive di successo le iniziative da attuare nel settore ICT, indispensabili per raggiungere gli obiettivi di e-government individuati dal Ministro.

In particolare, è possibile individuare alcune linee d'azione specifiche attinenti al settore ICT sulle quali le amministrazioni dovranno primariamente concentrare i loro sforzi economici e progettuali nel prossimo triennio al fine di raggiungere gli obiettivi fissati dal Ministro. La definizione di tali linee di azione prende in considerazione, oltre agli obiettivi generali del sistema di e-government, anche la recentissima “Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella Pubblica Amministrazione in materia di interscambio dei dati tra le pubbliche amministrazioni e pubblicità dell'attività negoziale”. Le linee di azione definite sono le seguenti:

1. lo sviluppo di servizi in rete e dei servizi applicativi per cittadini ed imprese;
2. l'integrazione in rete dei servizi e delle banche dati delle amministrazioni centrali e locali;
3. lo sviluppo di servizi applicativi a supporto del miglioramento dell'efficienza dell'azione amministrativa;
4. il potenziamento degli strumenti a supporto della valutazione della misura dell'azione amministrativa;
5. la dematerializzazione dei procedimenti e la gestione informatica dei documenti;
6. il miglioramento dell'efficienza operativa delle infrastrutture tecnologiche ICT;
7. la sicurezza ICT;
8. l'adozione di soluzioni tecnologiche innovative;
9. il riuso del software e l'open source;
10. la formazione in rete (e-learning).

Ciascuna di queste linee d'azione, se opportunamente portata avanti, contribuisce al raggiungimento di uno o più degli obiettivi di e-government definiti dalle linee strategiche del Ministro. La tabella in appendice, denominata “Obiettivi - Linee di azione”, individua le relazioni esistenti tra gli obiettivi indicati dal documento del Ministro indirizzato al “sistema nazionale di e-government” e le linee di azione ICT identificate nel presente documento.

3.1. Lo sviluppo di servizi in rete e dei servizi applicativi per cittadini ed imprese

Sulla “rete telematica” si stanno progressivamente trasferendo i rapporti tra chi offre ed eroga servizi e chi ne vuole usufruire, sia nel settore pubblico che privato (commercio, transazioni economiche, fatturazione, pagamenti, ecc.). Perciò, la rete telematica è diventata ormai il luogo principale, e sempre più lo sarà in prospettiva, destinato ad accogliere il contatto tra la Pubblica Amministrazione, i cittadini e le imprese.

In questa transizione dai canali di comunicazione tradizionali (sportelli, corrispondenza postale, telefono) a quelli più evoluti e innovativi, il settore pubblico deve ovviamente salvaguardare anche le esigenze delle fasce più deboli della popolazione, garantendo la parità di accesso ai servizi a chi, per ragioni culturali o di censo, non ha la possibilità di avvalersi delle nuove tecnologie. Lo sviluppo di servizi applicativi in rete di larga fruibilità sul territorio nazionale e di facile accesso ed utilizzo costituisce dunque uno degli obiettivi prioritari delle pubbliche amministrazioni, anche nella prospettiva di una più compiuta e-democracy e di un avvicinamento della Pubblica Amministrazione italiana agli standard di e-government europei.

In tale prospettiva, assume particolare rilevanza il superamento della tradizionale rigida distinzione tra sistemi ICT di front office e back office. Infatti, l'efficacia di un servizio di front office, quale ad esempio un servizio di accoglienza, riconoscimento, raccolta dell'esigenza di servizio e di acquisizione e verifica delle informazioni trasmesse dall'utente (front office), risulta meno efficace ed efficiente se la Pubblica Amministrazione non provvede contemporaneamente a mettere in piedi un sistema adeguato di analisi, elaborazione e risoluzione delle richieste (back office) che coinvolga tutti i soggetti interessati, eventualmente anche appartenenti ad amministrazioni diverse, in una logica di interoperabilità e cooperazione applicativa.

Tra l'altro, la distinzione tra sistemi ICT di front office e di back office è talvolta soggettiva ed è funzione di numerose variabili di natura normativa e organizzativa, sedimentatesi nel tempo, ma che le attuali tecnologie consentono di superare. Al riguardo, si sottolinea che l'azione innovativa richiede necessariamente la rivisitazione dell'intero processo di erogazione dei servizi che devono essere rimodulati per rispondere alle esigenze dell'utenza e non per privilegiare quelle interne dell'amministrazione erogante.

Lo sviluppo dei servizi in rete è anche strumento di trasparenza per le amministrazioni. Al riguardo, il Codice dell'Amministrazione digitale, all'art. 54, definisce i contenuti minimi dei siti web delle pubbliche amministrazioni centrali che comprendono l'organizzazione, le funzioni e le responsabilità degli uffici, l'elenco e le caratteristiche dei procedimenti svolti (termini, responsabili, modalità, ecc.), i riferimenti di posta elettronica, le pubblicazioni e le informazioni, i bandi di gara e di concorso, l'elenco dei servizi in rete². Le amministrazioni centrali dello Stato sono dunque chiamate ad adeguare il contenuto dei loro siti alle disposizioni normative e a garantire il costante aggiornamento delle informazioni.

Operativamente, la richiamata linea d'azione si deve dispiegare in larga parte nello sviluppo di servizi online opportunamente aggregati in portali tematici di rilevanza nazionale e/o locale al fine di agevolare la fruizione dell'intera gamma di prodotti/servizi resi disponibili dalle amministrazioni.

² La “Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella Pubblica Amministrazione in materia di interscambio dei dati tra le pubbliche amministrazioni e pubblicità dell'attività negoziale” invita le Amministrazioni a rendere conoscibili, oltre che i bandi di gara, anche i loro esiti e tutte le negoziazioni relative a servizi, forniture o lavori di importo presunto superiore a 20.000 euro, fatte salve quelle che contengano informazioni coperte da segreto di stato. La Direttiva ricorda inoltre gli obblighi di pubblicazione dei dati di retribuzione previsti dal comma 593 della legge 27 dicembre 2006, n. 296 (legge finanziaria per l'anno 2007).

Nello sviluppo dei servizi in rete, una particolare attenzione va posta sui sistemi di autenticazione e di abilitazione. La previsione normativa è che gli strumenti per l'accesso siano rappresentati dalla Carta d'Identità Elettronica (CIE) e dalla Carta Nazionale dei Servizi (CNS), e che solo in via provvisoria siano utilizzati codici di identificazione, quali user-id e password.

Nel proprio piano triennale le amministrazioni dovranno quindi identificare progetti, obiettivi e investimenti finalizzati allo sviluppo dei sistemi in rete. Anche le spese collegate all'esercizio di questi servizi dovranno essere ben evidenziate.

3.2. L'integrazione in rete dei servizi e delle banche dati delle amministrazioni centrali e locali

La Pubblica Amministrazione italiana deve costituire una rete di soggetti che collaborano per l'erogazione di servizi tempestivi e di qualità utili a cittadini ed imprese, ai quale devono, per quanto più possibile, proporre una visione logicamente unitaria della Pubblica Amministrazione in rete. Questo modello di relazione con i propri utenti permette ai servizi pubblici di migliorare la propria efficienza operativa, semplificando le procedure amministrative e riducendone i tempi e gli oneri a carico dei cittadini. E' indispensabile tenere bene in mente questo modello quando si procede nella pianificazione dello sviluppo dei sistemi informativi pubblici.

L'attuazione del "modello federale" nel nostro Paese prevede che le competenze nei rapporti con i cittadini e le imprese risiedano principalmente nelle nuove realtà territoriali (amministrazioni locali) e attribuisce competenze di coordinamento, di controllo, di garanzia di diritti uguali ai cittadini alle regioni e alle amministrazioni centrali dello Stato.

Un modo per realizzare con efficienza questa cooperazione diffusa, per quanto riguarda il settore ICT, è quello di sviluppare e adottare il paradigma tecnico e logico della cooperazione applicativa, definito nella rete SPC, che permette alle amministrazioni di far interoperare i loro servizi applicativi grazie alla adozione di protocolli comuni di comunicazione e l'utilizzo di una rete telematica condivisa. In pratica, la cooperazione applicativa definita in SPC consente di costruire una rete "intranet" della Pubblica Amministrazione in grado di fornire agli utenti servizi informatici a valore aggiunto, utilizzando una "griglia" distribuita di risorse applicative e informatiche al servizio di cittadini ed imprese che rendono la P.A. un unico soggetto logico per i suoi utenti.

Per quanto riguarda le banche dati, individuata la competenza primaria di un'Amministrazione su determinate categorie di informazioni pubbliche, l'Amministrazione competente deve garantire l'accesso informatico alle informazioni che detiene, al fine di evitare la proliferazione di registri con contenuti comuni, fenomeno che genera sia maggiori spese (per la ridondanza delle banche dati, che richiede oneri per il reperimento e la gestione del dato), sia rischi di incongruenza dei contenuti. La condivisione delle banche dati in rete riguarda sia il funzionamento dei cosiddetti "sistemi di settore" (relativi a salute, lavoro, ambiente, ecc.) sia la possibilità di consultazione dei principali registri anagrafici (cittadini, imprese, territorio, ecc.).

Un altro tema direttamente connesso con la condivisione in rete della banche dati delle pubbliche amministrazioni riguarda la definizione di regole ed ontologie per la classificazione ed il reperimento dei dati pubblici, anche per un loro uso a fini statistici. In particolare, occorre che nella progettazione di nuove basi di dati o nella reingegnerizzazione di quelle esistenti siano adottati codici identificativi standard delle unità trattate (es.: codice fiscale, partita IVA, codici dei comuni, ecc.) e definizioni e classificazioni delle principali entità e variabili il più possibile omogenee e aderenti alle codifiche standardizzate della statistica ufficiale (es.: classificazioni delle attività economiche e delle figure giuridiche delle imprese, classificazione degli enti pubblici, definizione di occupato e del costo del lavoro, ecc.).

L'integrazione dei servizi e delle banche dati, realizzata secondo i meccanismi di cooperazione sopra citati, consente anche alle amministrazioni di verificare le dichiarazioni sostitutive di cittadini e imprese nell'ambito dei procedimenti che prevedano la possibilità dell'autocertificazione.

Nel proprio piano triennale le amministrazioni dovranno quindi elencare le principali banche dati di propria competenza istituzionale e le azioni (progetti) in corso per garantire l'accesso di queste alle altre amministrazioni. Parallelamente, dovranno identificare le banche dati e i registri di interesse ai fini dello svolgimento dei propri compiti, l'attuale modalità con cui gestiscono questi registri, il referente istituzionale di questi e le azioni (progetti) in corso per ottenere l'uso di questi. Accanto ai progetti, dovranno essere specificati obiettivi, investimenti e spese correnti.

Qualora le banche dati interessate contengano dati personali sottoposti alla disciplina di cui al d.lgs. n. 196/2003, le amministrazioni dovranno prevedere specifiche politiche di accesso e riferire sulle misure di protezione e i sistemi di tracciamento degli accessi adottati per garantire la salvaguardia dei dati.

3.3. Lo sviluppo di servizi applicativi a supporto del miglioramento dell'efficienza dell'azione amministrativa

Nel processo di ammodernamento della Pubblica Amministrazione, l'innovazione tecnologica deve consentire il miglioramento dell'efficienza dell'azione amministrativa a supporto del funzionamento della macchina amministrativa, assicurando maggiore capacità operativa agli uffici e contenendo la spesa pubblica. In tal senso, la diffusione dell'utilizzo della posta elettronica, del protocollo elettronico, della gestione documentale e, più in generale, l'informatizzazione interna degli uffici, ha già fornito importanti risultati.

Lo sviluppo dei sistemi per il funzionamento interno deve avvenire in un'ottica di razionalizzazione delle spese. Il legislatore ha già indicato, al comma 192 dell'art. 1 della legge finanziaria del 2005, la strada da percorrere, che è quella della "stipula (di) contratti-quadro per l'acquisizione di applicativi informatici e per l'erogazione di servizi di carattere generale riguardanti il funzionamento degli uffici con modalità che riducano gli oneri derivanti dallo sviluppo, dalla manutenzione e dalla gestione". Il successivo dPCM di attuazione del citato comma, datato 31 maggio 2005, ha individuato gli ambiti di intervento per le iniziative di razionalizzazione, elencando i domini applicativi cui devono essere riferiti i primi interventi.

Nel proprio piano triennale le amministrazioni dovranno quindi indicare i progetti in corso di esecuzione, o da intraprendere, volti al conseguimento di una maggiore efficienza interna o esterna dell'amministrazione, e in quale modo intendono adeguarsi alle disposizioni normative in tema di razionalizzazione. Anche in questo caso andranno indicate le previsioni di spesa per la gestione e manutenzione dei sistemi in esercizio.

3.4. Il potenziamento degli strumenti a supporto della valutazione della misura dell'azione amministrativa

L'esigenza di legare sempre più strettamente il budget dello Stato all'efficacia della spesa pubblica in rapporto agli obiettivi che vengono fissati alla Pubblica Amministrazione è cresciuta negli ultimi anni, ed ha dato luogo a diversi interventi del Legislatore. Secondo tali disposizioni l'azione amministrativa deve essere verificata in ragione della sua economicità, efficienza ed efficacia, secondo modelli e strumenti di misura adeguati e trasparenti.

Questa verifica non ha solo valore di consuntivo, ma deve aiutare ad indirizzare le previsioni di spesa laddove necessario e a pianificare eventuali tempestive azioni correttive. Perciò, a supporto della misura dell'azione amministrativa si stanno diffondendo sistemi informatici in grado di valutare in tempi utili le performance della Pubblica Amministrazione secondo viste

multidimensionali, che integrano le misurazioni tradizionali di carattere economico-finanziario o gestionale con altre tipologie di indicatori più orientate all'analisi dell'impatto sociale delle azioni amministrative e delle politiche pubbliche. Inoltre, accanto a questo tipo di valutazioni la Pubblica Amministrazione sta attrezzandosi per utilizzare analisi di customer satisfaction finalizzate alla determinazione delle azioni necessarie al miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Tuttavia, nella maggior parte delle amministrazioni si registra ancora un forte ritardo nella diffusione e nell'utilizzo del sistema dei controlli (contabile, strategico, di gestione e di valutazione dei dirigenti nonché di customer satisfaction) nonostante parte di questi siano stati definiti da un complesso di norme fin dagli anni 1997-1999. E ancora più grave è la carenza attuale di sistemi informatici a supporto del sistema dei controlli. Laddove questi esistano, poi, si riscontra spesso una disomogeneità di approccio tra amministrazioni che rende difficoltosa l'aggregazione di dati ai fini di una valutazione complessiva della spesa pubblica, anche in funzione di viste aggregate e di sintesi quali quelle del controllo strategico.

Per ovviare a questa situazione occorre che la Pubblica Amministrazione si doti al più presto di strumenti informatici adeguati e tra loro omogenei per effettuare le valutazioni previste dal sistema dei controlli definito dalla normativa vigente, anche attraverso l'adesione alle iniziative del CNIPA come previsto da dPCM 31 maggio 2005.

Si chiede pertanto alle amministrazioni di indicare nel proprio piano triennale i progetti definiti o in corso d'opera per conseguire il potenziamento degli strumenti per misurare l'azione amministrativa.

3.5. La dematerializzazione dei procedimenti e la gestione informatica dei documenti

Le attività interne delle amministrazioni sono caratterizzate da un uso rilevante di documenti. La tracciabilità di tutte le fasi dei procedimenti amministrativi, sia di quelli che riguardano i compiti istituzionali sia di quelli relativi alle funzioni di "auto-amministrazione" (gestione del personale, approvvigionamenti, fatturazione, pagamenti, ecc.), ha costituito e costituisce garanzia di trasparenza dell'azione pubblica, dalla quale non si può prescindere. In tale ambito, tuttavia, la Pubblica Amministrazione deve operare per migliorare la propria efficienza operativa e per offrire ai propri utenti una maggiore trasparenza d'azione.

La semplificazione amministrativa è resa possibile ed efficace dall'adozione delle nuove tecnologie ICT nei procedimenti, ridefiniti secondo un approccio integrato all'innovazione (di processo e tecnologica). L'informazione che dall'esterno perviene elettronicamente deve mantenere la sua forma nel corso dei procedimenti interni; quella che arriva nelle forme tradizionali va dematerializzata e trattata in modo elettronico.

Gli strumenti chiave del processo di dematerializzazione sono l'adozione del documento in forma elettronica, il protocollo informatico, la firma digitale, la posta elettronica certificata, la conservazione dei documenti elettronici.

Per quanto riguarda il protocollo informatico, al fine di rendere più efficiente lo scambio di informazioni tra le amministrazioni e diminuire anche la possibilità di errori, è necessario curare in modo particolare l'interoperabilità dei protocolli, per acquisire in automatico almeno parte delle informazioni trasmesse.

Le amministrazioni devono promuovere lo scambio di informazioni in formato elettronico con i cittadini e le imprese, tenendo conto del contesto in cui operano, salvaguardando le fasce deboli di popolazione. Gli scambi elettronici devono però essere incentivati con una diminuzione del

costo o un'accelerazione dei tempi di conclusione del procedimento. Deve inoltre essere ricordato che può essere reso obbligatorio lo scambio elettronico fra le amministrazioni.

Nel proprio piano triennale le amministrazioni dovranno identificare progetti, obiettivi e investimenti finalizzati alla dematerializzazione, oltre ai costi previsti per l'esercizio dei relativi sistemi. Le economie collegate alla dematerializzazione saranno opportunamente evidenziate.

3.6. Il miglioramento dell'efficienza operativa delle infrastrutture tecnologiche ICT

Come nel caso dei sistemi per il funzionamento interno, anche per quanto riguarda le infrastrutture il legislatore ha già indicato, al comma 194 dell'art. 1 della legge finanziaria del 2005, la strada da percorrere che è quella della "razionalizzazione delle infrastrutture di calcolo, telematiche e di comunicazione delle amministrazioni". Il successivo dPCM del 31 maggio 2005 di attuazione dei commi 192-195 della citata legge finanziaria ha individuato gli ambiti della razionalizzazione delle infrastrutture, che sono i centri elaborazione dati, le infrastrutture tecnologiche ivi installate, i sistemi e servizi di comunicazione e i centri per garantire la salvaguardia dei dati e delle applicazioni informatiche e la continuità operativa dei servizi informatici e telematici.

L'evoluzione della tecnologia ICT, sia in termini di capacità trasmissiva delle reti di telecomunicazioni che di tecnologia hardware e software di base, permette oggi di effettuare, con rischi contenuti e alta efficacia, interventi di ottimizzazione dei CED, sia in termini di consolidamento di strutture fisiche che di apparecchiature, fino ad arrivare a forme evolute di condivisione delle risorse (virtualizzazione e potenza elaborativi on demand), con potenziali grandi benefici in termini economici, di efficienza operativa delle infrastrutture e di sicurezza delle stesse.

Nel proprio piano triennale, si chiede alle amministrazioni di identificare progetti, obiettivi e investimenti finalizzati al miglioramento dell'efficienza operativa delle infrastrutture ICT, i costi previsti per l'esercizio dei sistemi esistenti e le economie derivante da tali azioni di razionalizzazione.

3.7. La sicurezza ICT

I fattori di crescita ed evoluzione dell'ICT, con particolare riguardo allo sviluppo di reti di interconnessione tra i sistemi informativi, impongono una rigorosa attenzione agli aspetti legati alla sicurezza. Infatti, i nuovi servizi informatici possono diffondersi e produrre i benefici auspicati solo se vi è adeguata fiducia degli operatori e dei cittadini nella sicurezza del mezzo informatico.

Questa attenzione vale per tutto lo scenario delle applicazioni informatiche e di telecomunicazioni, in particolare per la pubbliche amministrazioni, che devono affrontare il tema della sicurezza in modo integrato e coordinato. In assenza di tali presupposti diminuisce fortemente l'efficacia dell'azione amministrativa e dei servizi in rete rivolti a cittadini ed imprese. Anche la piena attuazione della e-democracy è strettamente connessa alla sicurezza della rete e delle transazioni e dei dati che vi transitano.

Nel proprio piano triennale le amministrazioni dovranno identificare gli interventi in materia di sicurezza secondo lo schema seguente:

- interventi per la sicurezza logica: sistemi di autenticazione (con particolare riguardo alla introduzione della CIE, Carta di Identità Elettronica), procedure di salvaguardia dei dati, esigenze di certificazione per i processi e i prodotti, ecc.;

- interventi per la sicurezza fisica: adozione di sistemi di controllo fisico degli accessi, definizione di aree riservate, utilizzo di sistemi di protezione fisica dei sistemi, ecc.;
- interventi per la sicurezza dei servizi: sistemi di protezione delle comunicazioni in linea, sistemi di protezione delle transazioni, sistemi centralizzati di distribuzione e controllo degli aggiornamenti, adozione di procedure e servizi per la continuità operativa, ecc.;
- interventi per l'organizzazione della sicurezza: adozione di politiche per la sicurezza, adesione alle normative per l'organizzazione della sicurezza, formazione specifica, attività di auditing, ecc.

E' importante che le amministrazioni diano evidenza, nei loro piani triennali, con il maggior dettaglio possibile, alle previsioni di spesa riguardanti non solo per l'insieme delle iniziative, ma gli specifici campi di intervento come sopra riportati.

3.8. L'adozione di soluzioni tecnologiche innovative

Le tecnologie innovative nel settore ICT (Wireless, VoIP, RFID, Biometrie) possono avere un impatto molto positivo su diversi settore di primario interesse per la Pubblica Amministrazione, migliorando l'efficienza dell'azione amministrativa, la qualità dei servizi in rete per cittadini ed imprese, l'efficienza operativa delle risorse ICT disponibili e favorendo l'e-democracy. Ad esempio, la tecnologia Wireless integrata con le reti telematiche esistenti potrà realizzare una prima infrastruttura di rete di accesso nelle aree prive di connettività a larga banda.

Per quanto riguarda le reti:

- l'introduzione di WLAN in un ambiente come quello della Pubblica Amministrazione, che dispone di oltre 450.000 punti di accesso, distribuiti in oltre 14.000 sedi, di cui solo l'1% è realizzato mediante tecnologie senza fili, può portare a una reale ottimizzazione dei costi e all'introduzione di nuovi servizi ad alto valore aggiunto;
- anche con l'adozione del VoIP è ugualmente possibile prevedere contenimenti di spesa. Le amministrazioni centrali possiedono impianti per fonia connessi prevalentemente alla rete telefonica; nelle sedi il centralino può essere sostituito da un server e può essere utilizzato il cablaggio già esistente; per i collegamenti tra le sedi può essere utilizzata la rete dati;
- infine, il settore del mobile-government può dare a breve termine importanti risultati nel migliorare l'efficienza operativa della Pubblica Amministrazione e la qualità dei servizi che essa offre a cittadini ed imprese.

L'adozione delle tecnologie innovative ha anche la funzione di stimolare la competitività delle imprese italiane, che, come già evidenziato, hanno nella Pubblica Amministrazione uno dei committenti di maggior peso.

Le amministrazioni dovranno identificare i progetti nei quali intendono adottare nuove tecnologie, con particolare riferimento a quelle qui citate.

3.9. Il riuso del software e l'open source

Alcuni dati di particolare significatività dovrebbero indurre a considerare con attenzione le potenzialità del riuso del software applicativo nella Pubblica Amministrazione centrale italiana: questa è infatti proprietaria di un cospicuo patrimonio di software applicativo sviluppato ad hoc per le proprie esigenze, per il quale effettua ingenti investimenti e sostiene elevate spese di manutenzione e gestione. E' quindi indispensabile avviare iniziative tese a razionalizzare la spesa di sviluppo e gestione del patrimonio software e del suo efficace sfruttamento. Numerose norme, tra cui quelle contenute nel dPCM 31 maggio 2005 di attuazione del comma 192 dell'art.

1 della Legge finanziaria del 2005 e le previsioni contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale (art. 68, comma 1) prevedono il riuso come pratica da adottare per realizzare economie.

Finora, però, il software sviluppato per la Pubblica Amministrazione si è rivelato in parte inadatto a essere riusato a costi contenuti, essenzialmente in quanto progettato e realizzato, a suo tempo, senza pensare a un possibile riutilizzo in altri ambienti e contesti. In sostanza, manca oggi un sufficiente numero di "componenti" riusabili di proprietà della Pubblica Amministrazione centrale, ed in misura minore di quella locale, con i quali popolare cataloghi di oggetti riusabili a partire dai quali comporre nuove applicazioni. Inoltre, solo poche amministrazioni dispongono di un vero e proprio catalogo delle proprie applicazioni, elemento propedeutico alla valutazione della scelta del riuso come opzione per la realizzazione di nuovo software. Per superare questa situazione, occorre una nuova strategia in materia di riuso: creare un circolo virtuoso nel quale il software sviluppato ad hoc per la Pubblica Amministrazione sia progettato fin dall'inizio per essere riusato e sia esso stesso costituito da componenti già sviluppati.

Il riuso del software è agevolato se, per lo sviluppo dei componenti riusabili, si utilizza software di tipo open source. Infatti la forma cooperativa tipicamente usata per questo tipo di sviluppo, con la partecipazione anche di imprese, consente una gestione, nel tempo, del software in riuso con spese minimali e permette di valutare collegialmente come promuovere e realizzare le nuove versioni del prodotto, in quanto si può tener conto delle esigenze peculiari di ogni partecipante. La presenza di più imprese, interessate a creare e conservare il know-how sul prodotto mantenuto, evita la posizione dominante di un fornitore, abitualmente il solo a poter dare servizi di personalizzazione.

D'altra parte, alcune disposizioni della legge finanziaria 2007 indirizzano all'utilizzo del software open source, quale ad esempio, il comma 895 che dà priorità ai progetti di innovazione che adottino soluzioni software "a codice aperto".

E' importante che le amministrazioni, nel proprio piano triennale, indichino i progetti, in essere o in divenire, che prevedono il riuso di sistemi esistenti o l'adozione di software open source.

3.10. La formazione in rete (e-learning)

La valorizzazione del lavoro pubblico e lo sviluppo dell'innovazione richiedono un grande impegno riguardo all'accrescimento e alla condivisione della conoscenza, la riqualificazione e la formazione del personale della Pubblica Amministrazione.

Negli ultimi anni la Pubblica Amministrazione ha sviluppato un crescente interesse verso l'uso delle nuove tecnologie per la formazione a distanza (e-learning) che consentono di accelerare e ottimizzare la diffusione delle informazioni e della conoscenza, abbattendo i vincoli di tempo e di spazio della formazione tradizionale. Il ricorso a soluzioni virtuali si è dimostrato efficace nell'accelerare lo sviluppo delle conoscenze, favorendo l'interoperabilità dei contenuti formativi e aumentando la qualità dei servizi formativi resi agli utenti.

Le amministrazioni, nel proprio piano triennale, dovranno evidenziare strategie, obiettivi e progetti finalizzati alla erogazione di formazione a distanza con l'indicazione dei fabbisogni finanziari derivanti dalla realizzazione e gestione di sistemi di e-learning.

4. Le iniziative del CNIPA a supporto dell'attuazione delle linee d'azione

Le attività del CNIPA sono fortemente orientate a sostenere le amministrazioni nel conseguimento degli obiettivi fissati dal Governo. Questo sostegno avviene sia attraverso forme di diffusione della conoscenza su problematiche tecnologiche e applicative innovative, sia con la ideazione e realizzazione di grandi progetti trasversali, di interesse di tutte le amministrazioni.

Le iniziative del CNIPA possono incidere su più linee di azione, come mostra la tabella in appendice, denominata "Linee di azione - Iniziative di supporto del CNIPA". Nel seguito del documento vengono presentate le principali iniziative del CNIPA a sostegno delle amministrazioni per il raggiungimento degli obiettivi di Governo.

Molte delle iniziative che verranno richiamate discendono direttamente dalle disposizioni del dPCM 31 maggio 2005 di attuazione dei commi 192-194 dell'art. 1 della legge finanziaria 2005 e sono finalizzate a migliorare l'efficienza operativa della Pubblica Amministrazione e contenere la spesa pubblica, attraverso interventi di razionalizzazione ed eliminazione di duplicazioni e sovrapposizioni di applicazioni software e servizi applicativi, nonché di razionalizzazione delle infrastrutture di calcolo, telematiche e di comunicazione.

In particolare, il citato decreto:

a) individua le modalità di intervento, che comprendono:

- la realizzazione di nuove applicazioni informatiche idonee a soddisfare le esigenze di più amministrazioni;
- il riuso, previo adattamento ed estensione alle esigenze di più amministrazioni, di applicazioni informatiche esistenti di proprietà di pubbliche amministrazioni;
- l'utilizzo di servizi applicativi distribuiti in modalità ASP (Application Service Provider) da rendere disponibili a più amministrazioni;
- l'utilizzo comune da parte delle amministrazioni di servizi di formazione del personale erogati con metodologie e tecnologie di e-learning, su una piattaforma tecnologica unitaria fruibile in ASP;
- l'utilizzo comune da parte delle amministrazioni di servizi di gestione e conduzione tecnica e operativa dei sistemi informatici e delle reti, servizi di help desk, servizi di messaggistica, servizi di hosting e servizi redazionali dei siti web;
- l'utilizzo comune da parte delle amministrazioni di servizi di supporto ai "Call center" che rendano disponibili in ASP piattaforme unitarie per la gestione dei contenuti e dei contatti con gli utenti;

b) individua le applicazioni informatiche ed i servizi che devono essere oggetto degli interventi, nonché le infrastrutture di calcolo, telematiche e di comunicazioni delle amministrazioni su cui programmare interventi, tra le quali sono:

- centri elaborazione dati (CED) di cui razionalizzare, ottimizzare e riallocare sul territorio le strutture esistenti, eliminando duplicazioni derivanti anche da intervenuti accorpamenti di Ministeri;
- infrastrutture, sistemi e servizi di comunicazione, da migliorare e razionalizzare mediante interventi che favoriscano l'utilizzo delle nuove tecnologie fra cui la telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol), le tecnologie senza fili (Wireless) e i servizi pubblici su reti mobili;
- centri per garantire la salvaguardia dei dati e delle applicazioni informatiche e la continuità operativa dei servizi informatici e telematici, anche in caso di disastri e di situazioni di emergenza, attraverso la definizione di infrastrutture, sistemi e servizi comuni a più amministrazioni, anche utilizzando CED già esistenti.

c) affida al CNIPA il compito di stipulare contratti quadro per mettere a disposizione delle amministrazioni applicazioni e servizi e svolgere funzioni di impulso e coordinamento verso le amministrazioni.

Come disposto dal comma 193 dell'art. 1 della citata legge finanziaria 2005, le amministrazioni di cui all'art. 1 del d.lgs. 12 febbraio 1993 n. 39 sono tenute ad avvalersi degli applicativi e dei servizi predisposti dal CNIPA ai sensi del comma 192 della medesima Legge, salvo i casi in cui possano dimostrare, in sede di richiesta del parere di congruità tecnico economica di cui all'art. 8 del citato d.lgs. 39/1993, che la soluzione che intendono adottare, a parità di funzioni, risulti economicamente più vantaggiosa. Il comma 195 della legge finanziaria 2005 dispone poi che le altre pubbliche amministrazioni possano avvalersi dei servizi degli applicativi e dei servizi predisposti dal CNIPA, con modalità da definire in sede di Conferenza Unificata di cui all'art. 8 del d.lgs. 28 agosto 1997, n. 281.

4.1. Il Sistema pubblico di connettività (SPC) e la Rete internazionale (RIPA)

Il CNIPA ha progettato e avviato due sistemi di comunicazione nazionale e internazionale delle amministrazioni pubbliche denominati SPC e RIPA. La RIPA è operativa dal 2006.

Nelle linee strategiche 2007-2009 era stato delineato il percorso per la realizzazione dell'SPC, schematizzato nelle seguenti principali iniziative:

- Gara 1 - I servizi di connettività
- Gara 2 - Il Centro di Gestione del SPC (CG-SPC) e il Nodo di Interconnessione VoIP (NIV-SPC)
- Gara 3 - I servizi di interoperabilità evoluta e di cooperazione applicativa
- Gara 4 - Il Centro di gestione dei servizi di cooperazione dell'SPC

Le iniziative denominate Gara 1 e 2 si sono concluse con l'aggiudicazione alle ditte vincitrici. I servizi sono attivi e sarà concluso il collaudo entro la prima metà del 2007. Le iniziative denominate Gare 3 e 4 sono in svolgimento e se ne prevede l'aggiudicazione entro marzo 2007. I relativi servizi saranno attivi dal quarto trimestre del 2007.

Per lo strato di "trasporto" (Gara 1), l'attività di migrazione dovrà essere completata entro il 30 novembre 2007 nel rispetto dei termini previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

Per quanto riguarda i servizi aggiuntivi (VoIP, interoperabilità evoluta, cooperazione applicativa) si deve qui ricordare la grande convenienza che porterà alle amministrazioni l'adesione alle iniziative SPC. Infatti, tali servizi potranno essere acquisiti a condizioni economiche particolarmente vantaggiose e con la garanzia di livelli di servizio adeguati e costantemente monitorati dal CNIPA.

Si ricorda inoltre che, come previsto dalla legge n. 311/2004 (legge finanziaria 2005, art. 1, comma 192) e dal successivo dPCM di attuazione del 31 maggio 2005, le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1 del d.lgs. n. 39/1993 sono tenute ad avvalersi di alcuni dei servizi di interoperabilità SPC, salvo i casi in cui possano dimostrare, in sede di richiesta di parere di congruità tecnico-economica ai sensi dell'art. 8 del citato d.lgs. n. 39/1993, che la soluzione che intendono adottare, a parità di funzioni, risulti economicamente più vantaggiosa.

4.2. I portali dei servizi

Il CNIPA ha attivato due portali di servizi, uno diretto alle imprese (impresa.gov.it) ed uno ai cittadini (italia.gov.it). Il portale delle imprese, utilizzando una infrastruttura di cooperazione applicativa basata sugli standard SPC, consente di svolgere, con un'unica transazione e senza

duplicazione di informazioni, un primo insieme di adempimenti di competenza legati alla nascita ed alla gestione anagrafica di una impresa. Complessivamente, entro il primo semestre 2007, entreranno in esercizio 80 nuovi servizi ed entro il 2007 oltre 100.

La successiva fase evolutiva prevede, tra l'altro, l'integrazione dei servizi già disponibili, ove necessario, con la possibilità di effettuare il pagamento dei diritti, tasse di concessione, ecc., utilizzando la piattaforma per i pagamenti integrata nel portale; e la collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico per la realizzazione, nell'ambito del Portale, del Registro Informativo degli Adempimenti Amministrativi per le Imprese (dPCM 3 aprile 2006, n. 200).

Il portale nazionale del cittadino ha l'obiettivo di realizzare un punto unitario di aggregazione e di accesso intuitivo e rapido alle informazioni e ai servizi on line della Pubblica Amministrazione. Tra gli obiettivi di prossima realizzazione che si è posto il portale vi è l'arricchimento dei servizi disponibili, in particolare di quelli informativi in materia fiscale, di sicurezza alimentare e di ambiente e il riconoscimento degli utenti attraverso una carta standard sia per la registrazione ai servizi ad accesso limitato (es. formazione on line, "C'è il posto per te") sia per il riconoscimento unificato (SSO) e l'accesso ai servizi on line erogati da diverse amministrazioni.

4.3. La gestione documentale e il protocollo informatico in ASP

Il centro di competenza CNIPA sul protocollo informatico e sulla trasparenza amministrativa provvede al monitoraggio sullo stato di attuazione della normativa vigente (DPR n. 445/2000 e regole tecniche connesse) sul protocollo informatico e la gestione elettronica dei documenti presso le amministrazioni e gli enti pubblici non economici. Nel corso del 2007 partirà quindi un nuovo ciclo di rilevazioni mirate a monitorare lo stato di avanzamento delle iniziative delle amministrazioni; tale rilevazione sarà condotta attraverso la somministrazione di un questionario elettronico messo a disposizione delle amministrazioni attraverso un apposito sito web (protocollo.gov.it). Il Centro di competenza continuerà poi a svolgere un'attività di supporto ai progetti delle singole amministrazioni riguardanti la gestione elettronica dei documenti e a supportare le amministrazioni su tutta la materia attraverso la casella di posta istituzionale.

Nell'ambito delle iniziative rivolte alle amministrazioni per facilitare l'adempimento della normativa, si inquadra la realizzazione e messa a disposizione del servizio di protocollo e gestione documentale in ASP. Nel corso del 2007 le azioni che il CNIPA intende mettere in campo a proposito di tale servizio sono, in sintesi:

- completamento dell'attivazione del servizio presso gli aderenti;
- azioni di incentivazione e supporto alle amministrazioni per la diffusione della gestione documentale anche attraverso l'individuazione e l'automazione di procedimenti amministrativi comuni a più amministrazioni;
- diffusione del servizio presso le amministrazioni che non hanno ancora adempiuto agli obblighi di legge;
- diffusione del servizio presso gli enti locali.

4.4. Il controllo di gestione come servizio erogato in ASP

Nel programma di interventi per la razionalizzazione di cui all'art. 4 del dPCM 31 maggio 2005 di attuazione dei commi 192-194 dell'art. 1 della legge finanziaria 2005, il CNIPA ha definito tre progetti per pervenire alla completa automazione di tutti i processi contabili delle pubbliche amministrazioni, al fine di potenziare gli strumenti di controllo e monitoraggio della efficienza della singola amministrazione e del sistema pubblico nazionale e fornire un quadro trasparente sui costi sostenuti dalle strutture pubbliche per meglio qualificare le decisioni di finanza pubblica

del Governo, in funzione degli obiettivi da perseguire. Gli interventi definiti dal CNIPA riguardano

- a) la gestione contabile finanziaria;
- b) la contabilità economico/patrimoniale;
- c) il controllo di gestione.

I tre progetti fanno parte di un disegno architettuale ed organizzativo che vede a regime l'integrazione dei suddetti sistemi, basata sui principi contabili emanati dalla Ragioneria Generale dello Stato.

I primi due progetti sono in corso di attuazione nell'ambito di una formale collaborazione fra il CNIPA e la RGS (Ragioneria Generale dello Stato) che è il soggetto istituzionalmente competente sulla materia; il terzo progetto è stato avviato, nelle more della definizione degli altri due, per poter fornire rapidamente alle amministrazioni, oltre alle funzionalità di supporto al controllo di gestione, anche funzionalità transitorie per la predisposizione di un primo insieme di scritture di tipo economico/patrimoniale a partire dai flussi finanziari provenienti dal SI.CO.GE. (Sistema di contabilità Gestionale Finanziaria) della Ragioneria Generale dello Stato e dai dati provenienti dal sistema del personale SPT (Service Personale Tesoro) del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro.

Per dare attuazione al terzo progetto nell'area dei sistemi contabili, il CNIPA ha bandito, a dicembre 2006, una gara per mettere a disposizione delle amministrazioni un servizio di contabilità analitica, controllo di gestione e controllo strategico erogato in modalità ASP. Il servizio sarà alimentato dalle registrazioni della contabilità finanziaria, della liquidazione competenze e di altri eventuali dati contabili ed extracontabili e sarà in essere grado di rilevare i costi per centro di costo, natura e destinazione.

I requisiti tecnici e funzionali del servizio sono stati definiti da un gruppo di lavoro tra il CNIPA e otto amministrazioni³, che ha prodotto, anche, un modello operativo per l'introduzione del controllo di gestione in una Pubblica Amministrazione, che costituisce il quadro metodologico di riferimento per l'esercizio delle attività di controllo.

La disponibilità del suddetto servizio non richiede alle amministrazioni alcuna acquisizione di risorse hardware e software, riducendo i rischi derivanti dalla proliferazione di sistemi spesso complessi, onerosi economicamente e destinati ad essere sotto-utilizzati.

Si prevede di aggiudicare la gara nel mese di giugno 2007 e di avviare i servizi nel terzo trimestre del 2007. Si ricorda che, anche in questo caso, valgono le enunciazioni della legge n. 311/2004 e del dPCM di attuazione del 31 maggio 2005, relativamente all'obbligo di avvalersi di questi servizi.

4.5. I sistemi di pagamento on line

Tra le molteplici iniziative avviate per sostenere la competitività delle imprese, obiettivo primario per il Paese secondo le linee strategiche del Ministro, ha rilevanza la promozione di sistemi elettronici tecnologicamente avanzati per il pagamento di somme dovute, a vario titolo, alle pubbliche amministrazioni da parte delle imprese. La possibilità di effettuare transazioni economiche on line con la pubblica amministrazione centrale rappresenta una opportunità irrinunciabile in quanto comporta una effettiva semplificazione dei rapporti tra imprese e amministrazioni e riduce, in modo consistente, i rispettivi costi di gestione.

³ Ministeri dell'Interno, delle Comunicazioni, degli Affari Esteri, delle Infrastrutture e dei Trasporti, dei Beni Culturali, delle Politiche Agricole, della Pubblica Istruzione e Cortei dei Conti.

Il trattamento dei pagamenti verso la Pubblica Amministrazione completa il processo già avviato di automazione dei pagamenti ad oggi fatti dalla Pubblica amministrazione centrale verso privati (mandati informatici di pagamento) riutilizzando lo stesso sistema tecnico organizzativo di interconnessione della rete della Pubblica Amministrazione con la rete interbancaria e realizzando in questo modo una piattaforma generalizzata per la gestione dei pagamenti della P.A.

A tal fine, deve essere avviata, con l'accordo degli enti istituzionalmente preposti al settore finanziario (Banca d'Italia e Associazione bancaria italiana), la realizzazione delle componenti della suddetta piattaforma per la fruizione di servizi online con pagamento di un corrispettivo a favore di amministrazioni ed enti centrali da parte delle imprese (ad esempio, canoni per l'utilizzo di frequenze radio-televisive, accesso ai dati delle conservatorie provinciali). Gli strumenti utilizzati devono necessariamente rientrare tra quelli noti a larga parte dell'utenza (bonifici, RID, carte di debito o credito) per sfruttare al meglio gli investimenti già fatti e rendere più rassicurante la fase di transizione dell'utenza verso sistemi di pagamento più innovativi.

La soluzione individuata sarà progettata con livello di generalizzazione tale da consentirne la fruizione sia per i servizi erogati dalle amministrazioni centrali sia per quelli di competenza delle amministrazioni locali.

La disponibilità di questi servizi di pagamento consentirà, a regime, di ridurre il tempo di svolgimento degli adempimenti di diverse settimane, in quanto il tempo di incasso del dovuto si ridurrebbe da circa 30 giorni a 4/5 giorni, di accrescere in modo rilevante l'efficacia delle attività di riconciliazione nell'ambito dei back-office delle amministrazioni aderenti e di ridurre significativamente il numero delle risorse umane impiegate.

Tale esigenza è rafforzata dalle recenti iniziative intraprese a livello europeo in tema di pagamenti elettronici per la realizzazione di una area unica di pagamenti in euro (SEPA). E' stato infatti definito un programma per l'attuazione di un quadro autoregolamentare che consentirà a tutti i cittadini, le imprese e le pubbliche amministrazioni, indipendentemente da dove siano situate in Europa, di eseguire pagamenti o incassare somme di denaro in euro con condizioni di base, diritti ed obblighi analoghi nei diversi paesi.

Per la realizzazione di tale programma, che rappresenta il logico completamento dell'introduzione della moneta unica e il perfezionamento del Mercato Unico, è stata definita una pianificazione generale che prevede l'attivazione dei servizi da parte del sistema bancario a partire dal 2008, con un periodo di parallelo in cui potranno continuare ad essere utilizzati gli strumenti nazionali, fino al 2010.

Sia a livello nazionale che europeo, in considerazione dei volumi di operazioni trattate dal sistema pubblico, sono state identificate le Pubbliche amministrazioni come i principali e primari interlocutori di tale sistema e pertanto sono stati pianificati per il 2007 i primi interventi di adeguamento dei sistemi di pagamento utilizzati dalle PA.

4.6. La razionalizzazione delle infrastrutture tecnologiche dei CED

Il CNIPA ha attivato nel 2006 il Centro di competenza sulla razionalizzazione delle infrastrutture tecnologiche, per sostenere gli interventi mirati a migliorare l'efficienza operativa delle infrastrutture tecnologiche della P.A., attraverso iniziative di consolidamento di apparecchiature esistenti e/o la loro dislocazione ottimale sul territorio, l'introduzione di tecnologie di virtualizzazione degli apparati, il consolidamento applicativo e la condivisione di servizi di gestione. Le attuali soluzioni tecniche che consentono il consolidamento e la virtualizzazione comportano infatti notevoli riduzioni della spesa di gestione ed esercizio dei sistemi informatici.

Un censimento effettuato nel corso del 2006 ha evidenziato che la Pubblica Amministrazione centrale dispone, sull'intero territorio nazionale, di oltre 1.030 CED che erogano servizi di natura anche applicativa, di dimensioni e potenza elaborativa disomogenee, di cui una quota consistente (circa l'85%) situati in sedi provinciali. E' possibile effettuare interventi di razionalizzazione relativi alle dislocazione ottimale sul territorio della capacità elaborativa (consolidamento fisico di locali, impianti, infrastrutture), all'ottimizzazione dell'uso delle apparecchiature informatiche (virtualizzazione, fisica o logica), alla messa a fattore comune di servizi per la gestione e la manutenzione.

Il centro di competenza supporta le amministrazioni sia con la pubblicazione di documenti di guida al miglioramento dell'efficienza operativa delle infrastrutture tecnologiche sia con l'effettuazione di studi ed analisi per situazioni specifiche e con l'attuazione di progetti pilota. Sono già in corso attività con alcune amministrazioni (es. Giustizia).

4.7. La continuità operativa dei sistemi informatici

Il CNIPA ha attivato nel 2006 il Centro di competenza sulla continuità operativa con l'obiettivo di assistere le amministrazioni su questo tema, producendo documenti di ausilio alla gestione dei progetti, promuovendo associazioni tra amministrazioni, mettendo a disposizione esperienze e competenze e predisponendo anche l'iter per l'acquisizione di servizi di questa natura.

La realizzazione di iniziative che coinvolgono più amministrazioni appare particolarmente promettente in termini di risparmi e di efficacia dei servizi. Si ricorda che un esempio di aggregazione di soggetti pubblici è operativo da giugno del 2005: si tratta del Centro Unico di Back up degli enti previdenziali e assicurativi (CUB), al quale attualmente aderiscono INPS, INAIL, IPOST e INPDAP.

Nel 2006 sono state redatte, in collaborazione con diverse amministrazioni centrali e locali, le associazioni dei fornitori e altri soggetti istituzionali (es. ABI), le linee guida per la continuità operativa. Le amministrazioni interessate possono utilizzare le linee guida, coadiuvate dal CNIPA, al fine di identificare aggregati di amministrazioni che realizzino congiuntamente i progetti, definirli, valutarne i costi e i benefici. L'assunto è che, unendo le risorse e le esigenze di più soggetti, è possibile ottenere economie di scala, attraverso lo sfruttamento di infrastrutture fisiche, di apparati e di software condivisi, e conseguire obiettivi più qualificati grazie alla maggior disponibilità di risorse complessive dedicate allo stesso scopo.

4.8. Il riuso del software applicativo

Il CNIPA ha da tempo costituito il Centro di competenza sul riuso del software applicativo che si propone di fornire supporto operativo alle pubbliche amministrazioni sia nella gestione di un progetto di riuso di software già esistente, sia nel caso di acquisizione di nuovo software di tipo custom (sviluppato ad hoc).

Le linee guida per il riuso di software esistente sono state pubblicate nel 2005, mentre quelle per lo sviluppo di software riusabile sono state elaborate nel 2006 e sono di imminente pubblicazione. La stesura di questo documento è curata da un gruppo di lavoro cui partecipano, oltre al CNIPA, ATTech-Assinform, INPS, Consip e SOGEL.

A supporto della gestione dei progetti di riuso di software già esistente il CNIPA ha attivato il "portale del riuso" (cnipa.gov.it/RIUSOPAC) che, oltre alla pubblicazione di contributi di natura metodologica, contiene il catalogo delle applicazioni riusabili della Pubblica Amministrazione centrale, che raccoglie la descrizione di queste applicazioni e fornisce indicazioni sulla loro riusabilità.

4.9. Il software open source

Il CNIPA ha attivato l'Osservatorio sul software open source, che svolge attività di comunicazione, illustrando le caratteristiche del software open source, gli aspetti peculiari delle modalità del suo sviluppo e della sua gestione, i pro ed i contro della scelta in tale direzione, le best practices.

L'Osservatorio ha lanciato un sistema di rilevazione continua delle soluzioni di successo di utilizzo di software open source da parte di pubbliche amministrazioni. L'osservatorio CNIPA è in procinto di rendere disponibile alle amministrazioni, via web, un ambiente di sviluppo cooperativo, e intende poi promuovere iniziative per sperimentare in casi concreti, su argomenti di interesse comune, lo sviluppo di software con la logica cooperativa (comunità di amministrazioni/mercato) utilizzando un ambiente di sviluppo cooperativo.

4.10. e-learning

Il CNIPA segue da diverso tempo le tematiche dell'e-learning. In tale ambito ha elaborato e pubblicato un documento di Linee guida e un Vademecum per promuovere l'adozione delle nuove tecnologie nella progettazione e nell'erogazione della formazione e nella produzione di materiali didattici, realizzati secondo standard idonei a favorirne il riuso. Inoltre, ha proposto una metodologia per la realizzazione di progetti coerenti con le esigenze formative, per la valutazione dell'impatto organizzativo, per la valutazione dei costi e per l'identificazione delle professionalità coinvolte. Il CNIPA continua la sua azione organizzando seminari e incontri per presentare casi di studio e modalità di utilizzazione delle più recenti tecnologie didattiche. Nel mese di aprile 2007 sarà presentata una nuova edizione del Vademecum nella quale, tra l'altro, saranno descritte le più recenti tecnologie didattiche e discusse le nuove piattaforme open source.

Infine, a supporto dell'evoluzione del settore, il CNIPA sta finanziando alle Regioni progetti per la produzione di materiali didattici riusabili che saranno resi disponibili per tutte le amministrazioni che volessero utilizzarli nei loro programmi di formazione.

4.11. Biometrie

La biometria è una tecnologia innovativa emergente che può dare maggiore sicurezza ai sistemi e alle applicazioni e servizi ICT. In questo settore, il CNIPA fornisce supporto alle pubbliche amministrazioni per l'attivazione e la gestione di progetti che riguardano la gestione degli accessi logici e fisici dei dipendenti e quella dei documenti di identità e di viaggio.

Inoltre, il CNIPA sta operando per individuare criteri e regole che garantiscano, con adeguate prestazioni, l'interoperabilità fra i sistemi di diverse amministrazioni e di produttori differenti. Le principali attività di supporto alle amministrazioni sono:

- le attività di laboratorio per la verifica della conformità agli standard, per la valutazione delle prestazioni e dell'interoperabilità delle soluzioni biometriche offerte sul mercato, con particolare attenzione alle impronte digitali, ma anche approfondendo soluzioni tecnologiche per il riconoscimento del volto, dell'iride e della voce;
- l'analisi costante dell'evoluzione del mercato delle tecnologie biometriche, anche attraverso contatti con fornitori presenti sul mercato nazionale e internazionale;
- l'analisi continua dell'evoluzione della tecnologia e delle ricerche sulla biometria, anche attraverso contatti con centri di ricerca universitari e la partecipazione a conferenze;
- la collaborazione con altri laboratori specializzati per la sperimentazione delle tecnologie biometriche per le attività di interesse;

- il monitoraggio periodico delle evoluzioni nel campo della biometria in termini di standard internazionali, progetti di grandi dimensioni, nuovi campi di applicazione e aspetti legati alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

4.12. Diffusione tecnologie RFID

I sistemi di identificazione a radio frequenza, da tempo in uso in ambito militare, sono oggi oggetto di ampio interesse anche in altri settori e a livello comunitario. Sulle tecnologie di identificazione a radio frequenza il CNIPA ha predisposto, con la collaborazione di enti di ricerca, amministrazioni centrali e locali, associazioni di categoria, le linee guida sull'RFID (Radio Frequency Identification). Il lavoro, in corso di pubblicazione, riassume i primi risultati sugli approfondimenti tecnologici e sui possibili impieghi nei processi delle pubbliche amministrazioni. Per valutare i vantaggi economici diretti e indiretti e il ritorno degli investimenti nell'introduzione della tecnologia, è stato stipulato un accordo di collaborazione con il Politecnico di Milano al quale hanno partecipato alcune Amministrazioni interessate all'analisi di processi che potessero beneficiare della tecnologia. Inoltre è stata condotta una sperimentazione sugli standard di etichette e lettori in collaborazione con l'Università la Sapienza di Roma. In considerazione di queste prime esperienze, il CNIPA intende:

- continuare le attività di studio, ricerca e sperimentazione della tecnologia RFID;
- fornire supporto alle amministrazioni per lo sviluppo di progetti;
- partecipare ai tavoli di standardizzazione nazionale ed internazionale;
- continuare a svolgere attività di formazione ed informazione attraverso seminari e convegni.

4.13. Diffusione delle tecnologie VoIP

L'obiettivo del centro di competenza CNIPA sul VoIP è diffondere ulteriormente nella Pubblica Amministrazione questa tecnologia per trasportare le conversazioni vocali via Internet o su reti per trasmissione dati che operano in modo analogo a Internet.

Il centro di competenza CNIPA ha avviato una rilevazione per disporre di una precisa misura delle consistenze reali degli impianti di proprietà e di quelli in noleggio. Il censimento si completerà nel primo trimestre del 2007. Verrà quindi costituito un repository degli impianti di trasmissione dati e fonia IP nelle sedi della Pubblica Amministrazione.

Il piano di intervento definito dal CNIPA prevede, oltre al completamento del censimento e del repository degli impianti di fonia della Pubblica Amministrazione centrale, la definizione di un modello architettonico a regime per il VoIP, la realizzazione di impianti pilota VoIP presso le amministrazioni, la realizzazione di servizi VoIP negli ambiti SPC e RIPA.

Sono inoltre disponibili le linee guida al VoIP, che saranno aggiornate ed estese alle applicazioni video su IP.

4.14. Diffusione delle tecnologie Wireless

A supporto dello sviluppo delle tecnologie Wireless il CNIPA ha costituito un apposito centro di competenza. Nell'ambito delle prime attività svolte rientra la redazione di linee guida per l'utilizzo del Wireless che descrivono, tra l'altro, il modello architettonico di riferimento per l'inserimento delle WLAN nelle sedi della P.A. e la definizione delle modalità di acquisizione delle WLAN.

Il centro di competenza sulla tecnologia Wireless:

- costituisce l'osservatorio delle PA sulle nuove tecnologie Wireless;

- coordina i primi progetti realizzati nel settore dalle PAC;
- partecipa ai contesti normativi e regolamentari;
- svolge attività di diffusione delle competenze e di formazione (attraverso seminari, newsletter, convegni, ecc.).

Si ricorda che, in SPC, è prevista la possibilità di accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione centrale attraverso tecnologie Wireless. In particolare, sarà possibile per i dipendenti pubblici collegarsi al sistema informatico della propria amministrazione attraverso punti di accesso pubblici Wi-Fi.

4.15. Mobile-government

A supporto dello sviluppo del mobile-government il CNIPA ha avviato un progetto specifico per la creazione di un Centro servizi Mobile da mettere a disposizione delle amministrazioni. L'intendimento è costituire una piattaforma unitaria di concentrazione ed erogazione di servizi m-Government, che ha il suo punto di forza nell'interfaccia unica, da un lato verso gli operatori mobili e dall'altro lato verso i servizi delle pubbliche amministrazioni, in modo da poter raggiungere tutti i cittadini, indipendentemente dall'operatore di appartenenza.

Si potrà accedere alla piattaforma attraverso un numero unico e l'accesso da parte del cittadino potrà avvenire via SMS, MMS, Voce e Wap. Il Centro servizi potrà in prospettiva consentire lo sviluppo di funzioni di identificazione del cittadino e di pagamento (m-payment). In particolare va rilevato che il Codice dell'Amministrazione digitale sancisce il diritto dei cittadini di pagare i servizi della P.A. in modalità elettronica. Al fine di esaminare queste potenzialità, il CNIPA, attraverso uno specifico protocollo d'intesa, ha costituito un gruppo di lavoro con gli operatori di telefonia mobile e le associazioni bancarie.

4.16. La sicurezza ICT

Le attività sulla sicurezza che il CNIPA svolge a supporto delle amministrazioni pubbliche si possono ricondurre a tre temi tra loro collegati:

- promozione della sicurezza nelle amministrazioni. Definiti gli indicatori ritenuti più adeguati, il CNIPA proseguirà nella raccolta di dati significativi sulla sicurezza ICT delle Amministrazioni, da utilizzare non solo per ragioni statistiche e conoscitive, ma, soprattutto, per l'elaborazione di indicazioni operative sotto forma di verifiche, concordate con le Amministrazioni, sullo stato della sicurezza delle stesse; è prevista un'attività di formazione e informazione anche attraverso seminari dedicati;
- proseguimento ed evoluzione delle attività del GovCERT: oltre ad aumentare e migliorare gli attuali servizi di informativa, il GovCERT (che evolverà nel CERT SPC-C) metterà a disposizione delle Amministrazioni il proprio contact center e darà disponibilità a effettuare attività di vulnerability assessment;
- soluzioni di sicurezza offerte dal Sistema Pubblico di Connettività: oltre a quanto già detto con riferimento al GovCERT, il CNIPA supporterà le Amministrazioni nella realizzazione delle unità locali di sicurezza, svolgendo, naturalmente, anche le funzioni istituzionali di controllo nei confronti dei provider e del centro di gestione.

4.17. Le carte dei servizi e la firma digitale

Il CNIPA fornisce supporto alle amministrazioni centrali e locali sul tema dell'identità digitale garantendo l'efficacia e la coerenza delle soluzioni adottate in materia. L'obiettivo è quello di rendere più semplice e sicuro l'accesso ai servizi in rete.

Sul versante della carte dei servizi, in prospettiva, è necessario migrare verso la CIE quanto fatto finora per la CNS, mediante le opportune attività tecniche necessarie per evitare di sviluppare nuovamente i meccanismi di controllo d'accesso. Nell'ambito di questa attività è indispensabile anche standardizzare il processo per rendere disponibile sul dispositivo di identificazione una firma digitale.

Al fine di dare attuazione al codice della P.A. digitale, il CNIPA è attivo sul fronte della standardizzazione dell'utilizzo dei dispositivi per l'apposizione della firma digitale con procedure automatiche. Questi dispositivi sono indispensabili per lo sviluppo dei flussi documentali dematerializzati e, in particolare, per la fatturazione elettronica.

Per garantire la diffusione della firma digitale, questa deve integrarsi correttamente nei procedimenti amministrativi della Pubblica Amministrazione. In generale, infatti, senza un'accurata analisi preventiva del flusso documentale specifico di ogni procedimento amministrativo l'utilizzo della firma digitale può rivelarsi non efficiente. Un altro tema da sviluppare è quello dei formati e dei protocolli da utilizzare, che vanno standardizzati per assicurare l'interoperabilità.

Sul versante operativo, il CNIPA fornisce ai funzionari della Pubblica Amministrazione strumenti di firma digitale mediante i quali possono essere sottoscritti documenti informatici con pieno valore legale. Tali strumenti hanno trovato applicazione in progetti che hanno semplificato in modo significativo alcuni procedimenti amministrativi: il trasferimento dei mandati informatici di pagamento dal Ministero dell'Economia e delle Finanze verso la Banca di Italia, la gestione del Libro Matricola dell'Arma dei Carabinieri, la stipula degli Accordi di Programma Quadro tra MEF, CNIPA e Amministrazioni Locali, ne sono alcuni esempi significativi.

Con la progressiva diffusione della Posta Elettronica Certificata e dei sistemi di protocollazione in grado di gestire direttamente i documenti informatici, per la cui realizzazione il CNIPA ha giocato un ruolo determinante, l'uso dei documenti informatici in luogo di quelli cartacei si diffonderà, uscendo finalmente dall'ambito delle sperimentazioni, per divenire pratica quotidiana. In questo contesto l'Autorità di Certificazione del CNIPA continuerà a svolgere il ruolo di fornitore, non solo di strumenti tecnologici, ma anche di conoscenze e competenze per guidare l'evoluzione dei procedimenti amministrativi verso una dematerializzazione sempre più spinta.

Il CNIPA collabora poi alla redazione delle specifiche tecniche per la presentazione degli atti e dei bilanci al Registro delle Imprese con l'utilizzo del formato standard XBRL (eXtensible Business Reporting Language). Fondamentale è l'integrazione di questo formato con le specifiche della firma digitale in formato XML, già utilizzata nel settore del Corporate Banking e nel settore della Sanità Elettronica.

4.18. La misura della customer satisfaction

La moderna amministrazione pubblica deve caratterizzarsi, tra l'altro, per la facilità d'uso dei servizi che offre ai propri utenti. Occorre quindi una particolare attenzione da parte delle amministrazioni nella progettazione di 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 molto più esteso e diversificato di qualunque sportello tradizionale.

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. 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.

Il CNIPA ha istituito un Centro di competenza sulla qualità dei Servizi on line che fornirà supporto, anche formativo, alle amministrazioni, nelle fasi di progettazione ed evoluzione dei servizi on line, nelle fasi di predisposizione di campagne di rilevazione e di analisi dei risultati (analisi della qualità percepita).

Il Centro sta attivando una attività di ricerca, in collaborazione con un centro di eccellenza universitario ed un primo gruppo di amministrazioni interessate, che, a partire dalla ricognizione e analisi dello stato dell'arte sulla customer satisfaction nelle amministrazioni centrali, si propone di predisporre un modello di rilevazione della soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati in rete, condiviso fra i diversi enti eroganti. Nella ricerca saranno anche definite le linee guida 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.

Dopo una prima fase di sperimentazione, il modello sarà reso disponibile a tutte le amministrazioni, insieme alle linee guida per il suo utilizzo. Anche in questa fase il CNIPA darà supporto alle amministrazioni nell'applicazione del modello 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.

Per le amministrazioni che non ritengono di poter attivare autonomamente la rilevazione diretta del gradimento degli utenti, è prevista anche l'attivazione, a richiesta delle stesse, di un ambiente di pubblicazione di questionari on line in cui la singola amministrazione abbia uno spazio standard dedicato, collegabile dal proprio sito, nonché servizi per l'elaborazione dei dati a supporto della definizione delle possibili azioni conseguenti.

Il CNIPA opererà nell'ambito della customer satisfaction in sinergia con il Dipartimento della Funzione Pubblica, che sta portando avanti iniziative per il miglioramento continuo delle prestazioni pubbliche e per la qualità dei servizi della Pubblica Amministrazione, in accordo con la Direttiva del Ministro "Per un'Amministrazione di qualità" del dicembre 2006.

4.19. L'accessibilità dei sistemi informatici

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

Dall'attuazione della legge derivano anzitutto alcune incombenze per il CNIPA, che riguardano la gestione della banca dati dei logo di accessibilità e la gestione dell'elenco dei valutatori di accessibilità. La prima consente la registrazione delle Amministrazioni che intendono esporre il logo di accessibilità e la memorizzazione dei rapporti di verifica dell'accessibilità che le stesse inviano; il secondo può essere utilizzato dalle Amministrazioni per selezionare i soggetti cui affidare le verifiche di accessibilità.

Il CNIPA svolge inoltre altre attività a supporto del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, come previsto dalla citata legge n. 4/2004. Queste attività, che possono essere di ausilio alle Amministrazioni, sono:

- la verifica della conformità ai requisiti di accessibilità di siti ad ampio impatto sull'utenza;
- il monitoraggio dei siti delle amministrazioni, svolto da esperti tecnici coordinati dal CNIPA;

- il supporto generale alle amministrazioni sui temi dell'accessibilità e la formazione di tecnici e redattori pubblici;
- la progettazione e il coordinamento della realizzazione di moduli formativi sull'accessibilità;
- interventi in occasione di convegni e seminari nazionali e internazionali.

Di particolare interesse per le amministrazioni è l'attività di monitoraggio, che viene svolta seguendo una metodologia sperimentata e messa a punto nel corso del 2006 e che prevede:

- l'analisi delle varie tipologie di pagina utilizzate e dei "template" del sito in esame, al fine di evidenziare errori ricorrenti di tipo strutturale;
- la correzione dei "template" e delle pagine-tipo;
- l'analisi della conformità ai requisiti del DM 8 luglio 2005, con l'indicazione degli accorgimenti da adottare;
- lo svolgimento di ulteriori interventi di miglioramento;
- la verifica tecnica finale in base alle disposizioni del citato DM.

Infine, il CNIPA cura la redazione del sito "PubbliAccesso" che costituisce un punto di riferimento per quanti hanno interesse ad approfondire le tematiche legate alla normativa, alla metodologia di progettazione, realizzazione e valutazione dei siti accessibili ed alla definizione dei requisiti di accessibilità. Nel sito sono anche reperibili l'elenco dei siti che espongono il logo, l'elenco pubblico dei valutatori e le best practice dell'accessibilità.

5. La pianificazione: adempimenti e tempi

In coerenza con quanto previsto dal decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, le amministrazioni debbono produrre le bozze di piano triennale 2008-2010, che evidenzieranno l'insieme dei progetti di sviluppo dei propri sistemi informativi, insieme alle attività finalizzate alla gestione operativa ed alla manutenzione dei sistemi correnti.

Le bozze di piano si compongono di:

- un documento che illustra la visione strategica dell'amministrazione riguardo alla realizzazione dell'e-government e all'utilizzo delle tecnologie informatiche, evidenzia gli obiettivi e i risultati attesi, sintetizza il quadro d'insieme delle iniziative previste, riassume le criticità presenti e l'investimento necessario. Completano il documento le descrizioni dei singoli progetti, cui possono essere allegati gli studi di fattibilità effettuati e ogni altra documentazione utile. Tale documento dovrà essere inviato dal dirigente responsabile per i sistemi informativi all'indirizzo e-mail: pianificazione@cnipa.it;
- un insieme di dati strutturati riguardanti l'impegno finanziario dei singoli progetti, da trasmettere al CNIPA tramite l'apposita applicazione di pianificazione, che sarà resa disponibile sul sito web del CNIPA.

Come stabilito dal citato decreto legislativo n. 39/1993, allo scopo di pervenire all'approvazione del piano triennale entro il 30 giugno 2007 - ed in sintonia con quanto fissato dall'art. 11 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 aprile 1994, n. 609 - le bozze di piano delle singole amministrazioni dovranno pervenire al CNIPA entro due mesi dalla ricezione del presente documento.

Tenuto conto dell'inscindibile rapporto, più volte evidenziato in questo documento, tra l'innovazione tecnologica e l'innovazione amministrativa e organizzativa, si ritiene che le bozze di piano triennale per l'informatica di ciascuna amministrazione debbano essere condivise con il Centro di competenza di cui all'art. 17 del Codice dell'Amministrazione digitale.

Il Presidente
(Livio Zoffoli)

Tabella “Obiettivi - Linee di azione”

Linee di azione		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Lo sviluppo di servizi in rete e dei servizi applicativi per cittadini ed imprese	L'integrazione in rete dei servizi e delle banche dati delle amministrazioni centrali e locali	Lo sviluppo di servizi applicativi a supporto del miglioramento dell'efficienza dell'azione amministrativa	Il potenziamento degli strumenti a supporto della valutazione della misura dell'azione amministrativa	La dematerializzazione dei procedimenti e la gestione informatica dei documenti	Il miglioramento dell'efficienza operativa delle infrastrutture tecnologiche ICT	La sicurezza ICT	L'adozione di soluzioni tecnologiche innovative	Il riutilizzo del software e l'open source	La formazione in rete (e-learning)
1	Migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione, ottenendo un forte cambiamento organizzativo e gestionale, grazie alle potenzialità dell'innovazione tecnologica.										
2	Realizzare l'interoperabilità e la piena cooperazione fra le Amministrazioni mediante la condivisione degli archivi e delle informazioni, per ridurre i tempi e semplificare le procedure.										
3	Migliorare la trasparenza e l'efficacia della spesa pubblica attraverso strumenti che consentano un maggior controllo di gestione e della finanza pubblica.										
4	Costruire la cittadinanza digitale, promuovendo l'e-democracy e superando il digital divide, attraverso lo sviluppo della banda larga, la rimozione degli ostacoli all'accesso e una più qualificata offerta di servizi on line.										
5	Adottare un approccio sistemico per la misurazione della qualità e dell'efficienza dei processi nella PA, utilizzando le tecnologie per la valutazione, sia all'interno delle amministrazioni, che all'esterno, per rilevare la customer satisfaction.										
6	Creare un ambiente favorevole alla competitività delle imprese e dare impulso alla crescita dell'industria ICT, promuovendo l'innovazione dei processi della PA e sostenendo iniziative in ambito Open Source.										
7	Rendere l'Italia protagonista del processo di innovazione amministrativa in Europa attraverso una presenza più incisiva del nostro Paese in ambito UE e internazionale, che favorisca lo scambio di esperienze e di buone pratiche.										

Tabella “Linee di azione - Iniziative di supporto del CNIPA”

Linee di azione		Iniziative di supporto del CNIPA																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		SFC e RIPA	Portali	Gestione documentale e Protocollo ASP	Controllo di gestione ASP	Sistemi di pagamento	Razionalizzazione CED	Continuità operativa	Riuso	Open source	E-learning	Biometrie	RFID	VoIP	Wireless	Mobile government	Sicurezza ICT	Carte dei servizi	Accessibilità	Customer satisfaction
1	Lo sviluppo di servizi in rete e dei servizi applicativi per cittadini ed imprese																			
2	L' integrazione in rete dei servizi e delle banche dati delle amministrazioni centrali e locali																			
3	Lo sviluppo di servizi applicativi a supporto del miglioramento dell' efficienza dell'azione amministrativa																			
4	Il potenziamento degli strumenti a supporto della valutazione della misura dell'azione amministrativa																			
5	La dematerializzazione dei procedimenti e la gestione informatica dei documenti																			
6	Il miglioramento dell' efficienza operativa delle infrastrutture tecnologiche ICT																			
7	La sicurezza ICT																			
8	L'adozione di soluzioni tecnologiche innovative																			
9	Lo sviluppo dell' open source e del riuso per il miglioramento dell'efficienza e della qualità del patrimonio applicativo																			
10	La formazione in rete (e-learning)																			