

Rapporto
e-GOV
Italia 2010

Questo volume è stato curato dal DigitPA e dal Dipartimento per la Digitalizzazione della PA e l'Innovazione Tecnologica (PCM), con il supporto di Between S.p.a.

Finito di stampare il 17 dicembre 2010.

SOMMARIO

PREMESSA

INTRODUZIONE

PARTE I

1. RAPPORTO CITTADINO-PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	17
1.1. DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI	18
1.2. LA PA IN RETE	19
1.2.1. La Posta Elettronica Certificata nella PA.....	19
1.2.2. Servizi e sistemi di interazione via web con la PA.....	23
1.2.2.1. Sistemi di identificazione in rete	23
1.2.2.2. Siti web delle PA.....	24
1.2.2.3. Interattività dei servizi on-line	28
1.3. INTERAZIONE DELLA PA IN RETE CON IL CITTADINO	34
1.3.1. L'iniziativa PostaCertificat@ al cittadino	34
1.3.2. Linea Amica	36
1.3.2.1. La diffusione di Linea Amica.....	37
1.3.2.2. Indicatori territoriali.....	40
1.3.3. Reti Amiche	42
1.3.3.1. La diffusione di Reti Amiche	43
1.3.3.2. Indicatori territoriali.....	45
1.3.4. Mettiamoci la Faccia.....	47
1.3.4.1. La diffusione di Mettiamoci la faccia.....	48
1.3.4.2. Indicatori territoriali.....	51
2. SANITÀ	55
2.1. DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI	56
2.2. LA DIFFUSIONE A LIVELLO TERRITORIALE	57
2.2.1. Digitalizzazione dei processi clinici nelle aziende sanitarie.....	57
2.2.2. Anagrafe sanitaria regionale	61
2.2.3. CUP regionale.....	62
2.2.4. Carte operatore	63
2.2.5. Le reti sanitarie regionali.....	64
2.2.6. Farmacie in rete	65
2.2.7. Carte Sanitarie Elettroniche per i cittadini	66
2.2.8. Fascicolo Sanitario Elettronico	67
2.2.9. Prenotazione on-line.....	68
2.2.10. Pagamento Ticket on-line	69
2.2.11. Referti on-line.....	70

2.2.12. Certificati di malattia digitali	71
3. SCUOLA E UNIVERSITÀ	77
3.1. DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI.....	78
3.2. LA DIFFUSIONE DELL'ICT NELLE SCUOLE A LIVELLO TERRITORIALE	79
3.2.1. La didattica digitale in aula	79
3.2.1.1. Il portale InnovaScuola	79
3.2.1.2. La distribuzione delle LIM delle scuole.....	81
3.2.1.3. Internet nelle aule	84
3.2.2. Il Digital Divide culturale dei docenti	85
3.2.3. Comunicazione scuola-famiglia	86
3.2.3.1. Il portale Scuola Mia.....	86
3.2.3.2. Diffusione ed utilizzo di strumenti tecnologici per la	
comunicazione scuola-famiglia	88
3.2.4. Benchmark territoriale	90
3.3. LA DIFFUSIONE DELL'ICT NELLE UNIVERSITÀ A LIVELLO	
TERRITORIALE.....	92
3.3.1. Il programma ICT4University.....	92
3.3.2. Rete WIFI.....	94
3.3.3. Iscrizioni on-line.....	95
3.3.4. Verbalizzazione on-line	96
3.3.5. Sperimentazione del Fascicolo dello studente	97
3.3.6. VOIP e Cooperazione applicativa.....	98
4. GIUSTIZIA CIVILE E SERVIZI TELEMATICI	101
4.1. DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI.....	103
4.2. PROCESSO CIVILE TELEMATICO	104
5. INFOMOBILITÀ	113
5.1. DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI.....	113
5.2. INFOMOBILITÀ URBANA - MEZZO PUBBLICO	114
5.2.1. Digitalizzazione orari e percorsi del trasporto pubblico locale	115
5.2.2. Bigliettazione elettronica del trasporto pubblico locale.....	116
5.2.3. Servizi informativi all'utenza del trasporto pubblico locale.....	117
5.3. INFOMOBILITÀ URBANA - MEZZO PRIVATO	118
5.3.1. Informatizzazione Zone a Traffico Limitato (ZTL).....	119
5.3.2. Pagamento elettronico sosta e parcheggio.....	120
5.3.3. Servizi informativi al trasporto privato	121
6. SERVIZI ALLE IMPRESE E SERVIZI PER IL LAVORO	125
6.1. DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI.....	125

6.2.	SERVIZI ALLE IMPRESE	126
6.2.1.	Sportelli on-line per le imprese	127
6.2.2.	Incentivi per le imprese	132
6.2.3.	Servizi di e-procurement	133
6.3.	SERVIZI PER IL LAVORO	134
6.3.1.	I Sistemi Informativi per il Lavoro (SIL)	135
6.3.2.	Comunicazioni obbligatorie	137
6.3.3.	Servizi di incontro di domanda e offerta di lavoro	138
7.	BANCHE DATI PUBBLICHE.....	141
7.1.	DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI	141
7.2.	ANAGRAFE POPOLAZIONE	142
7.2.1.	Informatizzazione delle anagrafi comunali	143
7.2.2.	Interattività dei servizi anagrafici comunali on-line	144
7.2.3.	L'Indice Nazionale delle Anagrafi	145
7.2.4.	Collegamento delle Regioni all'INA-SAIA	146
7.2.5.	Collegamento dei Comuni all'INA-SAIA	147
7.3.	TERRITORIO	150
7.3.1.	Sistemi informativi territoriali nei Comuni.....	151
7.3.2.	Servizi di interscambio dei dati catastali: Portale per i Comuni...	153
7.3.3.	Adesione ai servizi di interscambio dei dati catastali: Sistema basato sulla Cooperazione Applicativa	156
7.4.	FISCO	157
7.4.1.	Informatizzazione dei tributi nei Comuni	158
7.4.2.	Interattività dei servizi on-line dei tributi nei Comuni.....	159
8.	DOTAZIONE TECNOLOGICA, RETI E SERVIZI INFRASTRUTTURALI DELLA PA	165
8.1.	DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI	165
8.2.	LA DOTAZIONE TECNOLOGICA DEI COMUNI.....	166
8.2.1.	Dotazione tecnologica dei dipendenti.....	166
8.2.2.	Livello di informatizzazione delle attività gestionali.....	167
8.2.3.	Intranet.....	168
8.2.4.	Firma Digitale per gli operatori	169
8.2.5.	Protocollo Informatico	170
8.3.	LA CONNETTIVITÀ DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	172
8.3.1.	Collegamento ad Internet	173
8.3.2.	Collegamento in banda larga	174
8.3.3.	Adozione VoIP	175

8.3.4.	Collegamento a reti della PA	176
8.3.4.1.	Collegamento delle Amministrazioni centrali a SPC	177
8.3.4.2.	Collegamento delle amministrazioni locali a SPC	181
8.4.	LA COOPERAZIONE APPLICATIVA	184
8.4.1.	Dispiegamento porte di dominio nelle PAC e nelle Regioni	184
9.	COPERTURA INFRASTRUTTURALE A BANDA LARGA	189
9.1.	DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI.....	190
9.2.	DIGITAL DIVIDE A RETE FISSA	191
9.3.	DIGITAL DIVIDE DA RETE FISSA PIÙ MOBILE	193

PARTE II

Schede Regionali.....199

REGIONE PIEMONTE	201
REGIONE VALLE D'AOSTA	211
REGIONE LOMBARDIA.....	221
REGIONE LIGURIA.....	231
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO.....	241
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO.....	249
REGIONE VENETO.....	259
REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA.....	269
REGIONE EMILIA-ROMAGNA.....	279
REGIONE TOSCANA.....	289
REGIONE UMBRIA.....	299
REGIONE MARCHE.....	309
REGIONE LAZIO.....	319
REGIONE ABRUZZO.....	327
REGIONE MOLISE.....	337
REGIONE CAMPANIA.....	345
REGIONE PUGLIA.....	355
REGIONE BASILICATA.....	365
REGIONE CALABRIA.....	375
REGIONE SICILIA.....	385
REGIONE SARDEGNA.....	395

NOTA METODOLOGICA..... 407

a)	Genesi dell'indagine	407
b)	Impostazione metodologica dell'indagine	408
c)	Metodologie specifiche adottate	410

GLOSSARIO..... 421

Indice delle Figure e delle Tabelle

Capitolo 1. RAPPORTO CITTADINO-PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Figura 1.1.	Percentuale di Amministrazioni con almeno una PEC su IPA
Figura 1.2.	Diffusione della PEC nei Comuni (% Comuni con almeno una casella PEC su IPA)
Figura 1.3.	Diffusione della PEC su IPA per Province, ASL ed Università (% sul totale per ente)
Tabella 1.1.	Diffusione dei sistemi di identità digitale
Tabella 1.2.	Tab. 1.2. Numero di siti web presenti nel dominio .it associati a Enti Regione, Provincia e Comune
Figura 1.4.	Numero medio di siti web .it associati agli Enti Comune per regione (base 8.094 Comuni)
Figura 1.5.	Percentuale Siti web .it conformi sul totale siti web .it degli Enti Comune (% di siti web .it)
Figura 1.6.	Numero di Enti Comune per Regione con sito web .it in cui sono presenti le sezioni URP e Trasparenza
Figura 1.7.	Amministrazioni locali con sito web per tipologia e livello di interattività dei servizi telematici offerti (% di amministrazioni locali con sito web)
Tabella 1.3.	Comuni con sito web istituzionale per livelli di interattività dei servizi offerti on-line
Tabella 1.4.	Comuni che offrono servizi on-line sul sito Indice medio di interattività per area tematica e per regione (% Comuni)
Figura 1.8.	Comuni che consentono pagamenti on-line sul sito (% Comuni)
Figura 1.9.	Comuni che offrono servizi on-line attraverso accordi con soggetti terzi (% Comuni)
Figura 1.10.	Comuni che effettuano monitoraggio sull'utilizzo dei servizi offerti via web (% Comuni)
Figura 1.11.	Numero di caselle PEC al cittadino richieste e attivate
Tabella 1.5.	Numero di Enti del network per tipologia
Figura 1.12.	Composizione del network Linea Amica per tipologia di Ente
Figura 1.13.	Linea Amica: distribuzione delle istanze giornaliere mediamente trattate
Figura 1.14.	Linea Amica: distribuzione delle chiamate per contenuto della richiesta
Figura 1.15.	Distribuzione territoriale degli enti del network Linea Amica
Figura 1.16.	Istanze totali per regione del richiedente (x 10.000 abitanti)
Tabella 1.6.	Reti Amiche: Protocolli di intesa firmati
Figura 1.17.	Numero di sportelli per tipologia di soggetti coinvolti per tipologia di settore
Figura 1.18.	Distribuzione delle transazioni per tipologia di servizi
Figura 1.19.	Percentuale di Comuni dotati di sportelli postali aderenti al progetto "Reti amiche" (sportello amico)
Figura 1.20.	Istanze per pagamento contributi colf (x10.000 abitanti)
Figura 1.21.	Istanze pagamento per riscatto anni di laurea (x10.000 abitanti)
Tabella 1.7.	I numeri di Mettiamoci la faccia
Figura 1.22.	Mettiamoci la faccia: distribuzione degli sportelli per tipologia di Amministrazione aderente - dettaglio
Figura 1.23.	Mettiamoci la faccia: servizi sottoposti al giudizio degli utenti per tipologia di servizio
Tabella 1.8.	Mettiamoci la faccia: numero di votanti per tipologia di servizio
Figura 1.24.	Mettiamoci la faccia: sportelli attivi - dettaglio regionale
Figura 1.25.	Mettiamoci la faccia: tasso di partecipazione ai servizi, percentuale di votanti sul numero di utenti degli sportelli

Capitolo 2. SANITÀ

- Figura 2.1. Digitalizzazione dei processi nelle Aziende Sanitarie (% aziende sul totale)
- Figura 2.2. Accordi stipulati con i medici di base (% aziende)
- Figura 2.3. Supporto alla collaborazione nei processi di assistenza
Servizi di telemedicina per gli operatori sanitari (% aziende)
- Figura 2.4. Anagrafe Sanitaria Regionale
- Figura 2.5. CUP regionale
- Figura 2.6. Percentuale operatori con CNS con firma digitale (consegnate dalla Regione)
- Figura 2.7. Percentuale Medici di Medicina Generale/Pediatri di Libera Scelta in rete nei progetti regionali
- Figura 2.8. Percentuale Farmacie in rete per prenotazioni
- Figura 2.9. Percentuale Cittadini con carta CNS
- Figura 2.10. Diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico
- Figura 2.11. Percentuale Aziende Sanitarie con servizio di prenotazione on-line
- Figura 2.12. Percentuale Aziende Sanitarie con servizio di pagamento ticket on-line
- Figura 2.13. Percentuale Aziende Sanitarie con servizio di ritiro referti on-line
- Figura 2.14. Numero totale di certificati trasmessi on-line su base mensile (pubblici e privati)
- Tabella 2.1. Numero di certificati di malattia trasmessi in via digitale
- Figura 2.15. Certificati di malattia on-line: rapporto digitale/cartaceo (stima dell'impatto)
- Figura 2.16. Certificati di malattia on-line: % di medici di medicina generale abilitati

Capitolo 3. SCUOLA E UNIVERSITÀ

- Figura 3.1. Numero di accessi al portale Innovascuola - Anno 2010
- Figura 3.2. Distribuzione geografica degli accessi nel mese di novembre 2010
- Tabella 3.1. Numero di LIM distribuite alle scuole dai diversi Enti
- Figura 3.3. Numero di LIM ogni 100 classi
- Figura 3.4. Percentuale di scuole dotate di Lavagne Interattive Multimediali
- Figura 3.5. Percentuale media di aule con internet
- Figura 3.6. Percentuale scuole in cui più del 50% dei docenti ha seguito corsi di formazione ICT
- Figura 3.7. Percentuale di scuole in cui più del 50% dei docenti usa abitualmente le ICT
- Figura 3.8. Numero di scuole registrate al Servizio Scuola Mia per regione
- Figura 3.9. Utilizzo PEC (% scuole)
- Figura 3.10. Utilizzo PEC per comunicazione scuola-famiglia (% scuole)
- Figura 3.11. Sito Internet con Comunicazioni generali (% scuole)
- Figura 3.12. Sito Internet con Richiesta di certificati (% scuole)
- Figura 3.13. Sito Internet con domanda di iscrizione (% scuole)
- Figura 3.14. Didattica digitale
- Figura 3.15. Comunicazione scuola-famiglia
- Figura 3.16. Mappa dei progetti finanziati ICT4University
- Tabella 3.2. Servizi già resi disponibili dai progetti (numero di studenti)
- Figura 3.17. Diffusione e stato di avanzamento dei progetti per l'introduzione della rete WIFI
- Figura 3.18. Diffusione e stato di avanzamento dei progetti per l'introduzione di servizi di iscrizione on-line
- Figura 3.19. Diffusione e stato di avanzamento dei progetti per l'introduzione di servizi per le verbalizzazioni degli esami on-line
- Figura 3.20. Sperimentazione Fascicolo dello studente
- Figura 3.21. Altro: VOIP e Cooperazione applicativa

Capitolo 4. GIUSTIZIA CIVILE E SERVIZI TELEMATICI

- Figura 4.1. Polis WEB Nazionale: consultazione registri cognizione
 Figura 4.2. Polis WEB Nazionale: consultazione registri esecuzione
 Figura 4.3. Consultazione fascicolo Polis WEB PCT - SICID
 Figura 4.4. Consultazione fascicolo Polis WEB PCT - SIECIC
 Figura 4.5. Depositi telematici – Decreti ingiuntivi (PCT Decreti Ingiuntivi)
 Figura 4.6. Depositi telematici – processo Esecuzioni Immobiliari (PCT Esecuzioni)
 Tabella 4.1. Stato diffusione – Confronto dicembre 2009/dicembre 2010

Capitolo 5. INFOMOBILITÀ

- Figura 5.1. Presenza on-line degli orari dei mezzi pubblici (% Comuni capoluogo)
 Figura 5.2. Pianificazione on-line percorso personale sui mezzi pubblici (% Comuni capoluogo)
 Figura 5.3. Biglietto o carta dei trasporti elettronico (% Comuni capoluogo)
 Figura 5.4. Erogazione di informazioni aggiornate/in tempo reale sulla mobilità via web
 Figura 5.5. Informatizzazione ZTL (% Comuni capoluogo)
 Figura 5.6. Pagamento della sosta con carta prepagata (% Comuni capoluogo)
 Figura 5.7. Informazioni on-line su viabilità e traffico in tempo reale (% Comuni capoluogo)

Capitolo 6. SERVIZI ALLE IMPRESE E SERVIZI PER IL LAVORO

- Figura 6.1. Disponibilità on-line area tematica “Servizi alle imprese” (% Comuni con sito web)
 Figura 6.2. Disponibilità on-line servizio “SUAP” (% Comuni con sito web)
 Figura 6.3. Disponibilità on-line servizio “DIA” (% Comuni con sito web)
 Figura 6.4. Disponibilità e interattività dei servizi SUAP (Comuni Capoluogo, Province e Regioni/Province Autonome)
 Figura 6.5. Disponibilità e interattività del servizio (Comuni Capoluogo, Province e Regioni/Prov. Aut.)
 Figura 6.6. Disponibilità e interattività del servizio (Comuni Capoluogo, Province e Regioni/Prov. Aut.)
 Figura 6.7. Situazione dei SIL
 Figura 6.8. Mappa delle province aderenti al progetto LABOR
 Figura 6.9. Modalità di invio delle comunicazioni obbligatorie sui portali delle Regioni/Province Autonome
 Figura 6.10. Indice complessivo di disponibilità e interattività del servizio (Province e Regioni/Province Autonome)

Capitolo 7. BANCHE DATI PUBBLICHE

- Figura 7.1. Livello di informatizzazione attività “Anagrafe e Stato civile” (% Comuni)
 Figura 7.2. Livello di disponibilità on-line nell’area tematica “Anagrafe, Stato civile” (% Comuni con sito web)
 Figura 7.3. Livello di disponibilità on-line del servizio “Certificati anagrafici” (% Comuni con sito web)
 Figura 7.4. Regioni che hanno sottoscritto il protocollo di intesa con il Ministero dell’Interno per l’integrazione INA-SAIA/SPC
 Figura 7.5. Comuni attivi nel sistema INA-SAIA rispetto al totale (% Comuni)
 Figura 7.6. Comunicazioni inviate dai Comuni all’INA-SAIA (% su popolazione residente)
 Figura 7.7. Comunicazioni inviate da INA-SAIA agli Enti MCTC, INPS ed Agenzia delle

	Entrate (% Comuni su popolazione residente)
Figura 7.8.	DOTAZIONE GIS - Geographic Information System (% Comuni)
Figura 7.9.	Livello di disponibilità on-line nell'area tematica "Ambiente e territorio" (% Comuni con sito web)
Figura 7.10.	Livello di disponibilità on-line nell'area tematica "Edilizia e Catasto" (% Comuni con sito web)
Figura 7.11.	Comuni aderenti ai servizi di interscambio su Portale per i Comuni al 31/12/2009
Figura 7.12.	Comuni convenzionati per i servizi di interscambio su Portale per i Comuni al 31/10/2009 (% Comuni)
Figura 7.13.	Comuni aderenti ai servizi di interscambio su Portale per i Comuni al 31/10/2009 Dati "a pubblicazione" ed "a richiesta" (% Comuni)
Figura 7.14.	Adesione delle Regioni al sistema di interscambio dei dati catastali
Figura 7.15.	Livello massimo di informatizzazione dell'attività "Gestione tributi" (% Comuni)
Figura 7.16.	Livello di disponibilità on-line nell'area tematica "Tributi locali" (% Comuni con sito web)
Figura 7.17.	Livello di disponibilità on-line del servizio "ICI" (% Comuni con sito web)
Figura 7.18.	Livello di disponibilità on-line del servizio "TARSU" (% Comuni con sito web)

Capitolo 8. DOTAZIONE TECNOLOGICA, RETI E SERVIZI INFRASTRUTTURALI DELLA PA

Figura 8.1.	Numero di Personal Computer posseduti dalle amministrazioni comunali (x 100 dipendenti)
Figura 8.2.	Informatizzazione Gestione Atti Amministrativi (% Comuni)
Figura 8.3.	Informatizzazione Gestione Contabilità (% Comuni)
Figura 8.4.	Informatizzazione Gestione Contratti (% Comuni)
Figura 8.5.	Comuni con Intranet (% Comuni)
Figura 8.6.	Comuni con dipendenti dotati del Certificato di Firma digitale (% Comuni)
Figura 8.7.	Comuni con Protocollo informatico operativo (% Comuni)
Figura 8.8.	Comuni e dipendenti con connessione ad Internet (% Comuni e % dipendenti)
Figura 8.9.	Comuni con connessione in rete a Banda Larga (% Comuni con Internet)
Figura 8.10.	Comuni che utilizzano tecnologia VoIP (% Comuni con Internet)
Tabella 8.1.	Dati di collegamento delle PAC ad SPC
Figura 8.11.	Numero di amministrazioni locali collegate ad SPC
Figura 8.12.	Numero di accessi delle amministrazioni locali collegate ad SPC
Figura 8.13.	Tipologia di accessi delle amministrazioni locali collegate ad SPC – Distribuzione sul valore dei contratti per regione
Tabella 8.2.	Ministeri, Agenzie ed Enti Pubblici dotati di porta di dominio qualificata
Figura 8.14.	Presenza di porte di dominio regionali qualificate

Capitolo 9. LA COPERTURA INFRASTRUTTURALE A BANDA LARGA

Figura 9.1.	Digital Divide "lordo" da rete fissa (% popolazione residente)
Figura 9.2.	Digital Divide "lordo" complessivo da rete fissa e mobile (% popolazione residente)
Figura 9.3.	Digital Divide "lordo" complessivo da rete fissa e mobile (Rappresentazione provinciale, 103 Province)
Tabella 9.1.	Digital Divide "Lordo" complessivo fisso + mobile per Provincia
Tabella 9.2.	Digital Divide "lordo" complessivo fisso + mobile per Provincia

PREMESSA

Fin dall'inizio del suo mandato, il governo ha accettato una importante sfida: realizzare entro il 2012 un salto di qualità della PA che sia in grado di rispondere pienamente alle aspettative e ai bisogni di una società in forte trasformazione. Decolla così il Piano e-Government 2012, con un obiettivo duplice e ambizioso: da un lato, avviare, grazie all'adozione delle nuove tecnologie, un processo di riorganizzazione e rinnovamento diretto a costruire una pubblica amministrazione coerente con i criteri di efficacia, efficienza e economicità propri dell'azione pubblica; dall'altro, innescare un circolo virtuoso che dalla pubblica amministrazione possa estendersi a tutto il sistema, coinvolgendo i cittadini, le imprese, le istituzioni.

A guidare un progetto così complesso e articolato sono stati, da subito, quegli stessi principi chiave che hanno ispirato, in seno ai lavori della Commissione permanente per l'innovazione delle Regioni e negli Enti locali, l'elaborazione del presente Rapporto e-Gov Italia.

In primo luogo, per "fare" - soprattutto per "fare bene" - occorre conoscere. Andando oltre i ranking europei e le classifiche internazionali, che in passato hanno spesso tratteggiato un'immagine dell'Italia non del tutto veritiera, questo Rapporto vuole indicarci a che punto siamo, quali sono i risultati finora raggiunti, che cosa sta succedendo nel Paese a due anni dall'avvio del Piano e-Gov.

Va poi tenuto conto del fatto che una concreta, valida strategia di cambiamento e di innovazione non può prescindere dal territorio. Le prassi, i comportamenti, le culture, le modalità di fruizione, le logiche di organizzazione, le progettualità affondano infatti le loro radici nel tessuto economico su cui operano le amministrazioni.

È in forza di tale consapevolezza che questo Rapporto, risultato della collaborazione fra Governo centrale, Regioni e altri attori istituzionali, ricostruisce, fotografa e analizza lo stato di avanzamento dell'e-Gov in Italia nella sua declinazione territoriale.

Scopo di questo "atlante" è ricostruire la mappa del cambiamento in atto per raccogliere, misurare e rendere visibili i risultati (talvolta dispersi o poco noti) e i processi di innovazione realizzati dal complesso della pubblica amministrazione, specie di quella locale.

Il metodo è quello di fotografare "dal basso" per conoscere che cosa è - da subito e per tutti - "esigibile", grazie ad una amministrazione responsabile che, andando contro la tradizionale visione di burocrazia, si pone attivamente al servizio dei cittadini delle imprese. Vengono dunque analizzati i tasselli che compongono il territorio, per imparare dalle esperienze locali di successo, per capire come e dove è possibile spendere meglio le risorse disponibili, per focalizzare l'impegno su tutte quelle azioni in grado di garantire, dal Nord al Sud del Paese, uno sviluppo convergente e unificante.

Solo così, solo grazie al contributo di tutti gli attori impegnati sul territorio, è possibile immaginare una pubblica amministrazione trasparente, dinamica, credibile, degna di una democrazia all'avanguardia, ideale luogo di scambio di idee e di soluzioni innovative, interprete dei bisogni di una società che chiede a chi la governa una maggiore capacità di risposta alle sfide aperte dalle trasformazioni in atto.

Renato Brunetta

INTRODUZIONE E PRINCIPALI EVIDENZE

Da anni esiste una sostanziale convergenza di opinioni sulla necessità di imprimere un'accelerazione al processo di modernizzazione della pubblica amministrazione. Tutti, di fatto, concordano che sia fondamentale porre in essere politiche in grado di rinnovare una pubblica amministrazione spesso percepita come costosa, lenta, inefficace.

L'innovazione della pubblica amministrazione rappresenta un elemento di trasformazione e sviluppo del Paese, non solo perché consente di offrire nuovi e migliori servizi ai cittadini e alle imprese, ma soprattutto per il cambiamento culturale e di aspettative che essa può innescare. Intraprendere tale percorso permette di raggiungere contemporaneamente almeno due obiettivi. Da un lato, diventa possibile, grazie all'adozione delle nuove tecnologie, costruire una PA basata su criteri di efficacia, efficienza e economicità. Dall'altro, si avvia un circolo virtuoso che dalla PA dispiega i propri effetti su tutto il territorio, coinvolgendo cittadini, imprese e altre istituzioni, creando un ambiente favorevole all'innovazione.

Il Governo, nei primi mesi del suo insediamento, ha messo a punto un programma – poi confluito nel Piano e-Gov 2012 – per dare vita a una pubblica amministrazione che funziona, semplifica e velocizza.

L'azione di ammodernamento della pubblica amministrazione avviata con l'approvazione del Piano è parte della più ampia strategia europea (EU2020) per una crescita intelligente, sostenibile ed inclusiva, cui la Commissione ha dato vita con l'approvazione del nuovo piano di azioni per usare al meglio le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) contenuto nella Digital Agenda Europea.

Nel Piano e-Gov sono state indicate in modo chiaro le priorità verso cui far convergere le azioni da attivare ai diversi livelli di governo, definendo un insieme di progetti di innovazione digitale in grado di modernizzare, rendere più efficiente e trasparente tutta la pubblica amministrazione (al Nord come al Sud, nelle aree centrali come in quelle periferiche del Paese), migliorando la qualità dei servizi erogati a cittadini e imprese e riducendo i costi per la collettività.

Definita una strategia si è poi passati all'azione. Importanti passi avanti sono stati compiuti per migliorare i rapporti tra la pubblica amministrazione e i propri "clienti", dotando i cittadini di un servizio gratuito di posta elettronica certificata con cui dialogare con tutta la PA, costruendo il servizio Linea amica, un network delle strutture di contatto della pubblica amministrazione, moltiplicando con Reti amiche i canali di accesso a diverse tipologie di servizi pubblici.

Rilevanti le iniziative realizzate nel settore della scuola, dove il Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica (DDI) ha provveduto a consegnare oltre 3.300 Lavagne Interattive Multimediali e altrettanti PC portatili a circa 1.100 scuole, le quali si aggiungono a quelle consegnate dal Ministero dell'istruzione, università e ricerca (oltre 18.000) e dalle Regioni (circa 900). È stato inoltre realizzato il portale ScuolaMia che permette alla scuola di erogare servizi digitali alle famiglie: pagella on-line, comunicazioni alle famiglie tramite avvisi sul telefono mobile, prenotazione dei colloqui con i docenti e richiesta di certificati. In pochi mesi, oltre 2.800 scuole di ogni ordine e grado su tutto il territorio nazionale hanno spontaneamente aderito all'iniziativa.

Nelle università sono state attivate iniziative per incrementare la copertura WIFI e l'adozione di servizi on-line in 55 università, per un totale pari a circa il 90%

dell'intera popolazione studentesca. Inoltre, sempre nelle università, è stata impressa una forte accelerazione al processo di digitalizzazione e semplificazione amministrativa, con l'introduzione di servizi quali l'iscrizione on-line e la verbalizzazione elettronica degli esami, il fascicolo personale dello studente, l'automazione dei flussi informativi, nonché l'adozione di servizi VoIP.

Sul fronte della sanità, infine, sono stati realizzati importanti interventi per semplificare e digitalizzare i servizi di base (prescrizioni e certificati di malattia on-line, sistemi di prenotazione via web) e creare le infrastrutture per un'offerta di servizi sanitari più vicini alle esigenze dei cittadini e nel contempo migliore sotto il profilo del rapporto costo-qualità.

Il perché di un “atlante” sull'e-Gov in Italia

I risultati incoraggianti ottenuti in questi anni inducono a credere che la direzione intrapresa è quella giusta. Tuttavia, un quadro preciso del cambiamento in atto ancora non c'è. E ciò è tanto più grave se si considera che il Paese – soprattutto in questo ambito – presenta livelli di disomogeneità molto elevati, che spesso vanno al di là delle tradizionali classificazioni per macroarea, per regione e, in generale, per categoria geografica.

È necessario allora prendere la lente di ingrandimento, scendere nel territorio e analizzare e classificare le diverse esperienze, le soluzioni locali, le best practice. E questo non tanto (anzi, non solo) per proporre modelli che possano risultare unificanti, quanto per dare conto e visibilità al fiorire di esperienze, sensibilità e culture innovative locali che il Paese esprime al Nord come al Sud, al centro come in periferia.

Al centro di questo “atlante” è dunque la dimensione territoriale dell'e-Government: una fotografia delle soluzioni che la pubblica amministrazione ha saputo realizzare localmente, sia nel caso di amministrazioni locali, sia di uffici decentrati della PA centrale. Questo spiega perché in questo primo Rapporto, pur consapevoli dell'importanza dei sistemi legati alle grandi piattaforme collegate alla fiscalità, al sistema previdenziale e alla demografia di impresa, si è preferito concentrare l'analisi sulle altre tematiche a cui il Piano e-Gov dà priorità.

Struttura del Volume e principali risultati

Il Rapporto si compone di due parti.

La prima, ripercorrendo gli assi prioritari di intervento per lo sviluppo dell'e-Gov in Italia, fotografa il cambiamento in atto, descrivendo il processo di rinnovamento che sta coinvolgendo attraverso la PA l'intero Paese.

La seconda contiene 21 schede finalizzate a presentare – regione per regione – lo stato di avanzamento di ciascuna sezione tematica.

Di seguito viene presentata una sintesi delle principali evidenze raccolte nel dettaglio nei nove Capitoli della prima parte del Rapporto.

Il primo Capitolo analizza il livello di diffusione/utilizzo dei nuovi servizi e delle nuove soluzioni tecnologico-organizzative finalizzate a migliorare il rapporto tra pubblica amministrazione, cittadini e imprese.

L'utilizzo delle nuove tecnologie volte a migliorare il dialogo tra la pubblica amministrazione ed il cittadino ha visto negli ultimi anni l'emergere di una serie di strumenti e di servizi che si stanno diffondendo rapidamente.

Dopo un lungo periodo di stasi, la Posta Elettronica Certificata (PEC) registra un forte incremento nella diffusione presso la pubblica amministrazione, triplicando, nel giro di pochi mesi il numero di caselle registrate in IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni) che oggi raccoglie circa 20.000 indirizzi PEC. A livello territoriale, oltre il 40% dei Comuni ha una casella PEC, con punte del 90% in Umbria e del 75% in Friuli Venezia Giulia, ma con percentuali ancora basse (che non superano il 20%) in Calabria, in Abruzzo, in Basilicata e in Sardegna. Oltre metà dei Comuni pubblica – come previsto dalla legge – l'indirizzo PEC sul proprio sito web, ma anche in questo caso le differenze territoriali sono considerevoli: si passa dal 15% della Provincia Autonoma di Bolzano, all'80% dell'Umbria. Nelle Amministrazioni provinciali la diffusione della posta certificata è quasi completa, con oltre il 90% delle Province dotate di una casella PEC. Il processo invece è più lento nelle ASL (meno del 60%) e nelle scuole ed istituti di istruzione (35%). Tra i cittadini il servizio Postacertificat@ si sta diffondendo, con oltre 450.000 richieste di attivazione in pochi mesi.

L'analisi della presenza delle PA locali nel web mostra una certa proliferazione di siti (circa 13.000 siti web attivi, registrati dal 98% degli enti territoriali – Regioni, Province e Comuni), assieme ad una non del tutto soddisfacente qualità dell'offerta informativa on-line. Tali evidenze richiamano l'opportunità di avviare un processo di razionalizzazione, auspicato da più parti e ribadito di recente nelle Linee Guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni emanate dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione. Basta qualche dato: meno del 50% dei siti web dei Comuni è "conforme" ad alcuni requisiti fondamentali (lo sono più del 60% in Piemonte, ma meno del 20% in Trentino-Alto Adige). Differenze notevoli si rilevano anche tra le diverse sezioni informative essenziali, deputate a realizzare, attraverso il canale web, una comunicazione chiara e diretta con il cittadino: più del 50% dei siti prevede la sezione Trasparenza, ma meno del 40% la sezione URP (Ufficio relazioni con il pubblico). Un'altra area di miglioramento riguarda il livello di interattività dei servizi on-line offerti sui siti web. Infatti a livello complessivo solo il 7% dei Comuni eroga almeno un servizio transattivo completo.

Uno strumento che sta riscuotendo successo sul territorio è il network Linea Amica, a cui oggi partecipano oltre 600 enti. Il servizio, che fornisce ai cittadini informazioni e assistenza nei rapporti con la PA, tratta ogni giorno oltre 200.000 istanze.

Il decentramento della pubblica amministrazione grazie all'iniziativa Reti Amiche è arrivato ad oltre 60.000 sportelli, in larga misura uffici postali, tabaccherie, ricevitorie e sportelli bancari. Grazie a questo network, solo nei primi quattro mesi del 2010 sono state effettuate quasi 400.000 transazioni, di cui 330.000 costituite da richieste di permessi di soggiorno (tramite gli uffici postali) e circa 40.000 riferibili a pagamenti dei contributi per le colf (presso tabaccherie e sportelli bancari). A livello territoriale, le regioni in cui raccoglie maggiore consenso sono il Lazio e la Sardegna, per il pagamento dei contributi delle colf, e il Molise per il versamento per il recupero degli anni di laurea.

Tra le iniziative promosse dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, il progetto "Mettiamoci la faccia" ha permesso di rilevare in maniera sistematica la soddisfazione di cittadini rispetto ai servizi della PA. In 20 mesi dal lancio dell'iniziativa sono stati raccolti oltre 4,5 milioni di giudizi in più di 1.500 sportelli (per l'80% giudizi positivi), con un tasso di partecipazione degli utenti allo sportello (del 15%) e di quelli telefonici e via web (del 4%). A livello territoriale, le regioni in cui l'iniziativa raccoglie maggiore consenso sono Basilicata, Molise, Umbria e Piemonte.

Il secondo Capitolo presenta il quadro della sanità digitale, settore nei confronti del quale in questi ultimi anni le amministrazioni centrali e quelle locali hanno dedicato molte risorse, riconoscendo alle nuove tecnologie un ruolo di primo piano quale fattore di miglioramento della qualità e dell'accesso alle cure. Il risultato di queste iniziative è per molti versi controverso. Emerge infatti un quadro della sanità elettronica a più velocità, con una forte differenziazione territoriale. Dall'informatizzazione delle aziende sanitarie ed ospedaliere (con particolare riferimento ai processi clinici), ai processi regionali di "infrastrutturazione" (anagrafe sanitaria, Centri Unici di Prenotazione-CUP, carte con microchip per operatori e cittadini, ecc.), fino alla messa in rete dei diversi operatori (medici di base, farmacie, medici ospedalieri, e così via) ciò che si rileva è una situazione a "macchia di leopardo". In tutte le regioni sono stati avviati progetti importanti, come il Fascicolo Sanitario Elettronico, il CUP, la rete dei medici. Tuttavia, è ancora poco omogenea la diffusione dei servizi al cliente-paziente, come ad esempio, la possibilità di usufruire on-line di servizi di prenotazione delle visite, di pagamento del ticket, di ritiro dei referti.

Alcune regioni, come la Lombardia, l'Emilia-Romagna e la Provincia Autonoma di Trento, sono all'avanguardia in Europa. Altre tuttavia appaiono più arretrate. E questo, si noti bene, indipendentemente da qualsiasi suddivisione Nord-Sud.

Questa situazione non è però statica, bensì in forte evoluzione. Diversi fattori stanno accelerando infatti la diffusione degli strumenti di Sanità digitale in tutto il Paese: dall'obbligatorietà recentemente introdotta dell'invio telematico dei certificati di malattia da parte dei medici, all'adozione di linee guida per alcuni dei principali filoni di realizzazione (ad es. il Fascicolo Sanitario Elettronico).

Il terzo Capitolo descrive lo stato dell'arte della diffusione e dell'utilizzo delle tecnologie ICT sia nel mondo della scuola che dell'università, con particolare riferimento a temi quali la didattica digitale in aula, la propensione all'uso delle nuove tecnologie da parte dei docenti, la diffusione nelle scuole e nelle università di servizi amministrativi e di strumenti di comunicazione innovativi, i processi di semplificazione e digitalizzazione in atto nelle università italiane (iscrizione on-line, verbalizzazione elettronica degli esami, fascicolo dello studente).

Il quadro che emerge indica la presenza di una buona dotazione delle tecnologie di base (come la banda larga, diffusa in quasi tutte le scuole, e le LIM, presenti in oltre metà di esse), anche se qui e là rimangono aree in cui non tutti gli studenti sono raggiunti in modo capillare. Le classi collegate ad Internet sono poco più del 10% a livello nazionale, mentre gli studenti con la LIM in classe sono circa il 4%. Un fronte aperto riguarda il processo di coinvolgimento dei docenti nel processo di digitalizzazione della didattica, sia sul lato della formazione, sia su quello dell'uso

effettivo delle nuove tecnologie nella prassi quotidiana (uso riscontrato solo nel 25% delle scuole italiane).

Anche a causa delle diverse scelte effettuate a livello locale, il panorama della digitalizzazione della scuola italiana non è omogeneo. Relativamente all'uso delle LIM, le esperienze più avanzate si riscontrano in Sardegna, Basilicata e nella Provincia Autonoma di Trento. Circa la conoscenza e l'utilizzo da parte dei docenti delle tecnologie didattiche innovative spiccano la Liguria, la Provincia Autonoma di Bolzano e la Basilicata. Quanto alla disponibilità nei siti web delle scuole del servizio di iscrizione on-line primeggiano la Lombardia e il Piemonte. Infine, risulta particolarmente elevato l'utilizzo della PEC nelle scuole abruzzesi e molisane.

Complessivamente, le scuole tecnologicamente più dotate si trovano in Lombardia, Liguria, Emilia-Romagna, Piemonte e nelle due Province Autonome, realtà in cui sono attivi da anni progetti regionali, o di reti di scuole, che evidentemente hanno prodotto buoni risultati. L'esistenza di eccellenze a livello territoriale, da un lato indica che esistono modelli che possono essere imitati in altri contesti, dall'altro testimonia come occorra un maggiore coordinamento tra il livello nazionale e quello locale. Peraltro, le iniziative condotte in questi ultimi anni rappresentano un contributo importante allo sviluppo di un sistema scolastico nazionale in grado di assicurare livelli di servizi omogenei e uniformi in tutte le realtà del Paese.

Sulla diffusione e utilizzo delle tecnologie ICT nel mondo dell'università, i dati relativi al programma ICT4University, che coinvolge la maggior parte delle università italiane, mostrano un buon grado di realizzazione dei progetti sulle reti WIFI e sull'iscrizione on-line, mentre sono ancora in via di completamento i piani relativi alla verbalizzazione on-line degli esami e al Fascicolo dello Studente. In prima fila nell'utilizzo delle tecnologie ICT troviamo gli atenei lombardi, veneti, emiliano-romagnoli, liguri, toscani, marchigiani e sardi.

Il quarto Capitolo ripercorre lo stato di attuazione dei servizi telematici e informatici collegati alla Giustizia civile: consultazione da parte degli operatori (Cancellerie, magistrati e professionisti coinvolti dai procedimenti giudiziari) sia delle informazioni relative allo stato dei procedimenti risultanti dai registri di cancelleria che dei fascicoli virtuali relativi ai procedimenti di interesse; e inoltre trasmissione di comunicazioni e notifiche, deposito di atti e documenti, pagamento di diritti di cancelleria, consultazione di informazioni rese disponibili da portali specifici rivolti a cittadini e professionisti interessati.

Le analisi mettono in evidenza come, a fronte di un processo di digitalizzazione ormai decollato in quasi tutte le realtà nazionali, la diversa situazione riscontrata nei singoli distretti relativamente al livello di implementazione dà testimonianza di un quadro molto dinamico. Si passa da una situazione di quasi saturazione relativamente al sistema di consultazione dei registri di cognizione a gradi via via meno elevati di diffusione dei sistemi di consultazione dei registri di esecuzione, dei fascicoli Polis WEB PCT-SICID e SIECIC. Maggiore il ritardo, infine, per quanto riguarda i Depositi telematici dei decreti ingiuntivi e i Depositi di processo delle esecuzioni immobiliari.

Il quinto Capitolo illustra il tema dell'infomobilità. Sulla base delle evidenze disponibili, questo tipo di servizi è diffuso soprattutto nelle città medio-grandi, seppure non manchino casi di interesse in alcuni centri di media dimensione.

L'analisi sui comuni capoluoghi di provincia mette in evidenza come l'uso di tecnologie dell'informazione a supporto della mobilità e degli spostamenti urbani sia complessivamente ancora poco diffuso. Solo in poco più di una trentina di capoluoghi di provincia è possibile interrogare on-line l'orario dei mezzi pubblici o pianificare il percorso personale da un punto all'altro della città. Poco meno della metà di questi corrispondono a capoluoghi in cui il cittadino dispone di biglietti elettronici o di carte dei trasporti. Ancora più localizzato è il numero di realtà nelle quali vengono fornite informazioni aggiornate all'utenza. Solo nel 7% dei capoluoghi è possibile avere informazioni in tempo reale sui tempi di arrivo dei mezzi tramite Internet o cellulare.

Quasi i due terzi dei capoluoghi dispongono di varchi elettronici con telecamere per l'ingresso nelle Zone a Traffico Limitato (ZTL), ma solo nell'18% dei casi è possibile richiedere l'ingresso alla ZTL tramite Internet o l'uso del cellulare. Analogamente, in circa il 40% dei capoluoghi è possibile pagare la sosta con carta intelligente prepagata, ma solo nel 3% dei centri urbani si può provvedere alla ricarica on-line. Le città italiane appaiono comunque avere a disposizione la tecnologia necessaria per dare vita ad una mobilità intelligente, ma i servizi ai "clienti" basati su queste tecnologie sono ancora limitati.

La distribuzione di questi servizi non è inoltre omogenea nel Paese: a fronte di regioni del Nord che complessivamente sono in grado di offrire servizi avanzati (i capoluoghi di Liguria, Emilia-Romagna, Umbria e Friuli Venezia Giulia sono più avanti in questa direzione), in molte aree del Mezzogiorno questi stessi progetti stentano a decollare (in particolare in Calabria, in Sicilia, in Sardegna e in Basilicata). Da notare come in qualche caso la diffusione di questi servizi sia in larga parte dovuta alla presenza di progetti regionali in grado di fungere da leva per la diffusione di servizi sull'intero territorio regionale, come nel caso, ad esempio, degli orari e dei biglietti integrati a livello regionale del trasporto pubblico presenti in Liguria e Marche (orario unico) e Campania ed Emilia-Romagna (biglietto integrato).

Il sesto Capitolo offre un'analisi sul livello di diffusione e di utilizzo, su base territoriale, dei servizi digitali per le imprese e per il lavoro, i quali costituiscono un importante strumento di semplificazione dei rapporti tra PA e il sistema delle imprese. Il quadro che emerge descrive una situazione ancora insoddisfacente. Allo stato attuale poco più di un terzo dei Comuni italiani offre servizi on-line rivolti alle imprese. Nel caso dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP), importante per l'entrata in vigore nel 2011 dell'obbligatorietà del canale telematico, meno di un terzo dei Comuni ha predisposto la disponibilità di un accesso on-line. La situazione è ovviamente migliore nei comuni capoluogo, con il 40% circa che dispone del SUAP on-line. Si noti come, in tutti i diversi casi, il grado di interattività dei servizi offerti sia molto limitato.

Le differenze territoriali sono molto evidenti: considerando i servizi offerti non solo dai Comuni, ma anche dalle Province e dalle Regioni, le aree in cui sono state attivate delle politiche territoriali volte a sollecitare la predisposizione di canali di accesso via web sono anche quelle in cui questi servizi sono più diffusi (Piemonte, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Toscana e Sardegna). Per converso, nelle zone in cui tali azioni di coordinamento locale sono state "deboli" – come nel caso della Provincia Autonoma di Bolzano e nella Regione Lazio – la diffusione dei servizi digitali per le imprese e per il lavoro è assai minore.

Quanto ai servizi per il lavoro, generalmente erogati su base provinciale, questi sono stati oggetto di iniziative territoriali alquanto diverse, che hanno determinato una presenza sul territorio di Sistemi Informativi per il Lavoro articolati in modalità differenti, cioè con un diverso grado di centralizzazione regionale o di omogeneità tra i sistemi provinciali. In questo settore sono state attivate con successo diverse iniziative di coordinamento (accordi istituzionali Governo-Autonomie Locali, tavoli tecnici per la standardizzazione e l'interoperabilità) e di sussidiarietà (messa a disposizione, anche in via temporanea da parte del livello centrale alle Regioni e agli Enti Locali di piattaforme per l'erogazione dei servizi previsti dalle norme), tali da consentire di avviare in tempi brevi su tutto il territorio nazionale una completa digitalizzazione dei procedimenti.

In linea generale, l'obbligatorietà di procedere per via telematica agli adempimenti in materia di lavoro rappresenta elemento di stimolo all'innovazione, specie se essa è accompagnata da azioni di coordinamento che coinvolgono anche i soggetti intermediari. Dopo la messa a regime delle procedure relative alle comunicazioni obbligatorie dei rapporti di lavoro e alla comunicazione unica per l'avvio di un'impresa, è ora la volta dei procedimenti del SUAP, che diventeranno esclusivamente telematici nel corso del 2011.

Il settimo Capitolo offre una descrizione del livello di disponibilità, interoperabilità e utilizzo delle banche dati pubbliche, centrali o locali, centralizzate o federate, che raccolgono in modo omogeneo informazioni su temi di interesse nazionale quali, ad esempio, i dati anagrafici dei cittadini, i dati geografici, la fiscalità, il catasto.

Per quanto riguarda lo stato di salute delle principali banche dati pubbliche (anagrafe popolazione, territorio e fisco), il quadro risulta nel complesso sufficientemente consolidato, seppure con margini di miglioramento sui servizi più avanzati.

I dati rilevati consentono infatti di affermare come vi sia un buon grado di informatizzazione di base, tanto a livello centrale, quanto relativamente alle pubbliche amministrazioni locali: anagrafi e gestione tributi sono ormai quasi interamente informatizzati in tutti i Comuni e le dotazioni tecnologiche più complesse possono dirsi sufficientemente diffuse anche nei Comuni di media dimensione. A livello di Comuni, la messa a disposizione in rete di informazioni agli utenti appare nel complesso abbastanza diffusa: più del 50% rende disponibili on-line informazioni e servizi relativi alle banche dati analizzate. Appaiono però ancora molto limitati i servizi a più elevata interattività (Certificati anagrafici, ICI, Tarsu, ecc.), il cui grado di diffusione interessa ancora un numero limitato di realtà.

Il collegamento degli enti locali alle banche dati centrali è molto diffuso: quasi il 100% di Comuni infatti è collegato al sistema INA-SAIA e il 92% aderisce ai servizi di interscambio dei dati catastali. Qualche problema si rileva ancora relativamente all'aggiornamento e all'utilizzo di tali banche dati: l'85% dei Comuni ha aggiornato l'INA-SAIA negli ultimi tre mesi e solo il 70% utilizza con regolarità i servizi on-line del catasto. Per quanto riguarda invece le modalità tecniche di accesso alle banche dati, a oggi prevale l'accesso via web. Tuttavia, grazie alle iniziative attivate dalle Regioni, vanno sempre più diffondendosi modalità più efficienti basate sulla cooperazione applicativa.

L'ottavo Capitolo affronta il livello di informatizzazione e di connessione in rete della pubblica amministrazione. Nel complesso, in base alle evidenze raccolte la

valutazione è positiva, anche se non vanno sottovalutate le numerose aree in cui ancora rimangono dei considerevoli ritardi.

I Comuni sono ormai largamente informatizzati: tutti o quasi, infatti, hanno il protocollo informatico, il collegamento a Internet e gestiscono il personale con strumenti e tecnologie informatiche. Abbastanza diffuse sono anche le connessioni a banda larga e firma digitale, mentre una quota modesta dispone di Intranet e VoIP e procede con lentezza l'informatizzazione di alcune aree specifiche.

Le differenze territoriali sono particolarmente accentuate: in diverse regioni i Comuni hanno un livello di informatizzazione pari al 100%, con alcuni "primati" considerevoli, come l'informatizzazione delle procedure relative al personale in Sardegna, la gestione degli atti amministrativi nelle Marche, la disponibilità di Intranet e di connessioni a banda larga in Trentino-Alto Adige, di firma digitale in Toscana, del protocollo informatico in Umbria, del VoIP in Emilia-Romagna. Non manca tuttavia qualche ritardo: l'informatizzazione delle procedure riguardanti la gestione del personale in Campania, le Intranet in Valle d'Aosta, la firma digitale in Calabria.

Per quanto riguarda il collegamento alle reti della PA, ed in particolare al Sistema Pubblico di Connettività (SPC), la sua diffusione comincia ad essere consistente anche presso le amministrazioni locali, seppure con una netta prevalenza dei servizi di trasporto e una adesione scarsa ai servizi di interoperabilità.

Infine, l'ultimo Capitolo di questo Rapporto è dedicato a descrivere il grado di copertura territoriale della connettività a Banda Larga. Se nelle città il quadro generale appare in linea con quanto si registra in media negli altri Paesi europei, forti sono gli elementi di disomogeneità presenti nelle aree scarsamente abitate. Tale divario si sta riducendo grazie agli investimenti da parte degli operatori privati e soprattutto al Piano nazionale banda larga del Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le Comunicazioni – che dal 2009 ad oggi ha portato la banda larga a 2,2 milioni di Italiani, numero che si prevede aumentare di un ulteriore milione entro la prima metà del 2011.

Oggi, infatti, l'8,4% della popolazione italiana è in digital divide, contro il 13% del 2009, considerando sia il servizio a banda larga fissa, sia mobile. Si rileva però che in alcune aree del Paese il divario digitale è particolarmente allarmante, come nel caso del Molise (dove il digital divide sfiora il 35%), della Basilicata (oltre il 20%), del Veneto e dell'Umbria (17%). Le situazioni disagiate sono tuttavia ancora più localizzate: tra le province maggiormente sfavorite vi sono anche Rieti, Asti, Udine ed Alessandria, con digital divide superiori al 25% della popolazione.

Ringraziamenti

Alla realizzazione del Rapporto, curato dal Dipartimento per la digitalizzazione e innovazione tecnologica della pubblica amministrazione (DDI) e da DigitPA su specifico mandato della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica delle Regioni e degli Enti locali, hanno contribuito Amministrazioni centrali, Regioni e rappresentanti di Province e Comuni. Le attività di impostazione metodologica e di identificazione dei dati rilevanti oggetto di indagine sono state realizzate da gruppi di lavoro costituiti per area tematica come di seguito indicato, sotto il coordinamento del DDI e del DigitPA.

1. Rapporto cittadino-PA	- Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la Funzione pubblica - Ministero dell'economia e delle finanze - CISIS - Formez PA - ANCI - UPI - Regione Veneto*
2. Sanità	- Ministero della salute - Regione Emilia Romagna* - Regione Piemonte*
3. Scuola e università	- Ministero dell'istruzione e della ricerca - CRUI - Regione Campania* - Regione Piemonte* - Regione Veneto* - INVITALIA
4. Infomobilità	- ANCI - UPI - Regione Campania* - Regione Liguria* - Regione Piemonte*
5. Servizi alle imprese e servizi per il lavoro	- Ministero del lavoro e delle politiche sociali - ANCI - UPI - Regione Campania* - Regione Liguria*
6. Banche dati pubbliche	- Ministero dell'economia e delle finanze - ANCI - Regione Campania* - Regione Emilia Romagna* - Regione Lombardia* - Regione Piemonte*
7. Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali della PA	- Ministero dell'economia e delle finanze - ANCI - UPI - Regione Campania* - Regione Lombardia* - Regione Piemonte* - Regione Toscana*

(*) Su nomina CISIS



Un ringraziamento particolare va espresso al Ministero dello sviluppo economico, al Ministero della giustizia e all'Istituto di informatica e di telematica del Consiglio Nazionale delle Ricerche per l'importante supporto alla realizzazione del Rapporto, oltre che al CISIS per il sostegno fornito relativamente alla seconda parte del Volume.

Un contributo fondamentale alla stesura del presente Rapporto è stato dato dalla società Between S.p.A.

PARTE I

Capitolo 1

**Rapporto Cittadino-
Pubblica Amministrazione**

1. RAPPORTO CITTADINO-PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

“I Paesi più avanzati in materia di apertura ed efficacia del settore pubblico e dell'e-Government sono anche tra i primi in termini di prestazioni economiche e di competitività”¹: sulla base di questa consapevolezza, la Commissione europea ha sollecitato, attraverso il Piano d'azione per l'e-Government per l'iniziativa i-2010 (oggi rinnovato dal programma decennale proposto dalla Digital Agenda), la realizzazione di grandi obiettivi per rispondere alle sfide del futuro. Primi tra tutti, consentire a tutti i cittadini di accedere a servizi innovativi e qualitativamente migliori, promuovere la trasparenza e la sicurezza, abbattere gli oneri amministrativi e ottenere più efficienza, favorire la partecipazione e garantire la soddisfazione degli utenti, secondo i principi dell'Open Government.

All'interno di questo quadro, l'Italia ha promosso progetti e iniziative diretti a sostenere la nascita di una “amministrazione digitale”, grazie ad un programma di riforma e di rinnovamento della PA che, come presupposto indispensabile per l'ammodernamento dell'intero sistema, possa condurre alla costruzione di una istituzione moderna, organizzata, tecnologicamente evoluta, credibile e concreta nella relazione e nella comunicazione con cittadini e imprese.

Il programma d'azione, basato su un diffuso uso delle nuove tecnologie, punta alla costruzione di una pubblica amministrazione innovativa che migliori gli strumenti di interazione con gli utenti, che reagisca prontamente ai nuovi bisogni della collettività, che offra informazioni chiare e servizi di qualità. Una pubblica amministrazione capace non solo di rispondere alle aspettative dei suoi “clienti”, ma anche di imparare a valutare se stessa, recependo i giudizi espressi da cittadini e imprese, anche tramite strumenti innovativi per la misurazione del grado di soddisfazione.

¹ Commissione delle comunità europee, *Il piano d'azione eGovernment per l'iniziativa i2010: accelerare l'eGovernment in Europa a vantaggio di tutti*, Bruxelles, 25 Aprile 2006.

1.1. **DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI**

Questo capitolo presenta lo stato dell'arte relativamente all'insieme delle soluzioni tecnologico-organizzative ICT della PA, volto a:

- aumentare l'efficacia del sistema di comunicazione all'interno e all'esterno dell'amministrazione;
- favorire la semplificazione delle procedure amministrative;
- facilitare l'accesso ai servizi e alle informazioni chiave per cittadini e imprese;
- ottimizzare il tempo di risposta alle istanze degli utenti;
- migliorare la qualità dell'offerta, anche attraverso la valutazione del grado di soddisfazione sui servizi resi.

L'analisi, strutturata in due parti, descrive il quadro della dotazione e della estensione di alcuni strumenti di e-Government, dapprima, "lato PA" e, poi, "lato cittadino", focalizzando l'attenzione su:

- 1) la Posta elettronica certificata (PEC), mezzo di comunicazione che consente di attribuire a una e-mail lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale, velocizzando gli scambi informativi, con costi pressoché nulli e elevati livelli di sicurezza;
- 2) la Firma digitale per gli operatori pubblici, strumento essenziale per la generazione di documenti informatici aventi la validità di originali (contratti, referti medici, ecc.);
- 3) la Carta Nazionale dei Servizi (CNS), strumento operativo di autenticazione informatica che abilita il cittadino di accedere ai servizi on-line della PA su tutto il territorio nazionale;
- 4) il sito web delle PA, canale fondamentale per la comunicazione in rete e per l'offerta di informazioni e servizi per il cittadino;
- 5) "Linea amica", sistema a distanza che integra e potenzia, anche con soluzioni ICT, i contact center e gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) della PA;
- 6) "Reti amiche", servizio che, sfruttando le reti infrastrutturali esistenti, realizza una capillare diffusione dei punti di accesso per il cittadino ai servizi e alle risorse della PA;
- 7) "Mettiamoci la Faccia", sistema che permette di ottenere informazioni continue e immediate sulla qualità percepita dagli utenti dei servizi della PA.

1.2. **LA PA IN RETE**

Questa prima sezione presenta lo stato dell'arte delle soluzioni tecniche, del complesso di strumenti e dei servizi innovative grazie alle quali la PA utilizza la rete in modo interattivo per migliorare il rapporto con il cittadino.

1.2.1. **La Posta Elettronica Certificata nella PA**

La Posta Elettronica Certificata è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

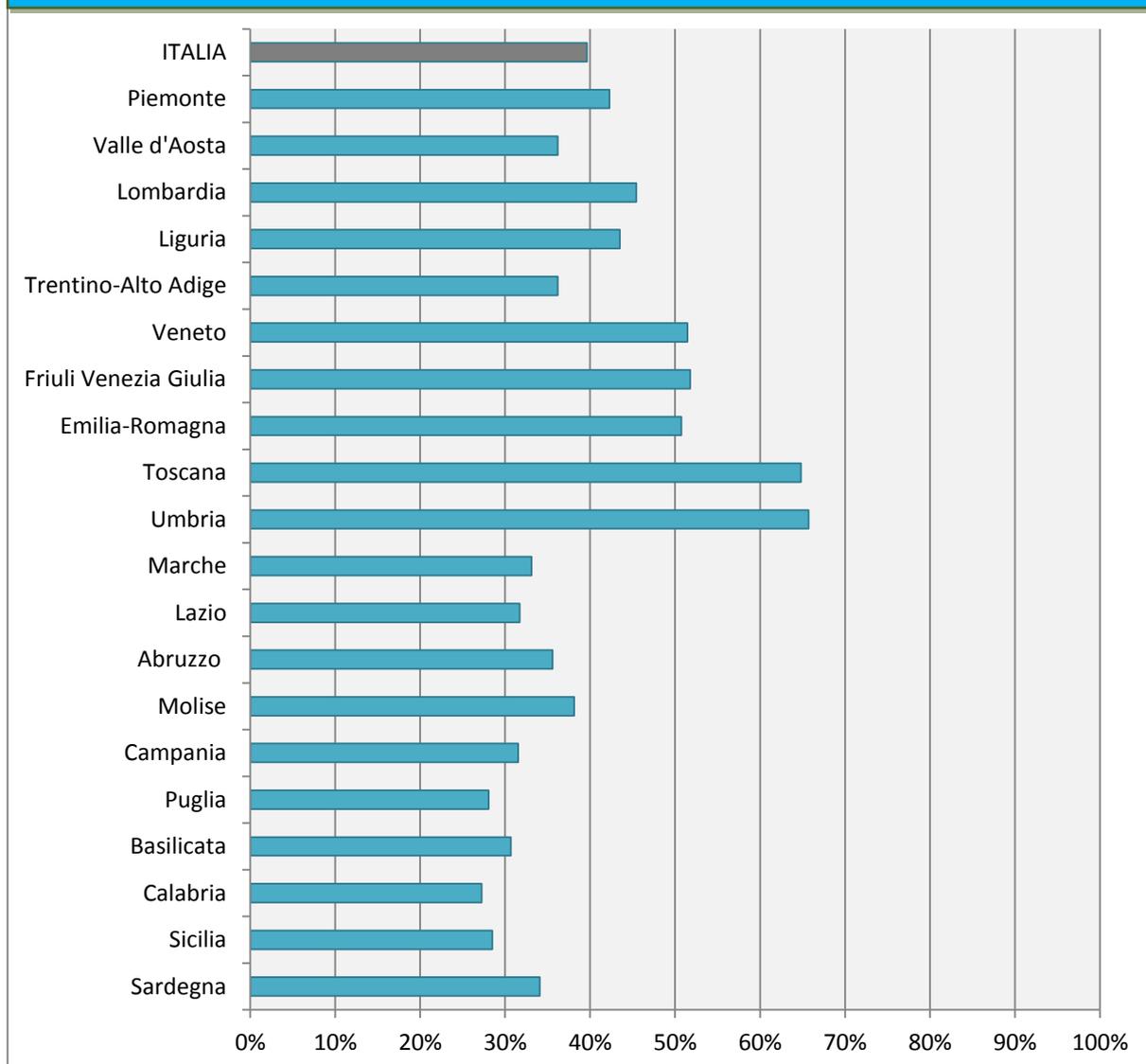
La PEC unisce alla rapidità della spedizione telematica la possibilità di sostituire integralmente la raccomandata con avviso di ricevimento A/R tradizionale, avendone lo stesso valore legale, ovvero l'opponibilità a terzi della avvenuta spedizione e ricezione del documento. La PEC rappresenta quindi uno strumento privilegiato per lo scambio di informazioni con la PA da parte di cittadini, imprese, professionisti ed altre amministrazioni.

Secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)², tutte le amministrazioni devono indicare il proprio indirizzo di PEC sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), gestito da DigitPA, su cui ad oggi risultano registrate circa 20.000 caselle. Tale registrazione garantisce che le PA siano raggiungibili via PEC da cittadini, imprese e professionisti.

A livello territoriale, i dati mostrano che è in corso un processo di diffusione della PEC nella PA. Ad oggi, la quota più rilevante di amministrazioni in linea con le indicazioni normative risulta concentrata nelle aree del Centro-Nord. Spiccano, in particolare, Toscana e Umbria con livelli di dotazione superiori al 60%.

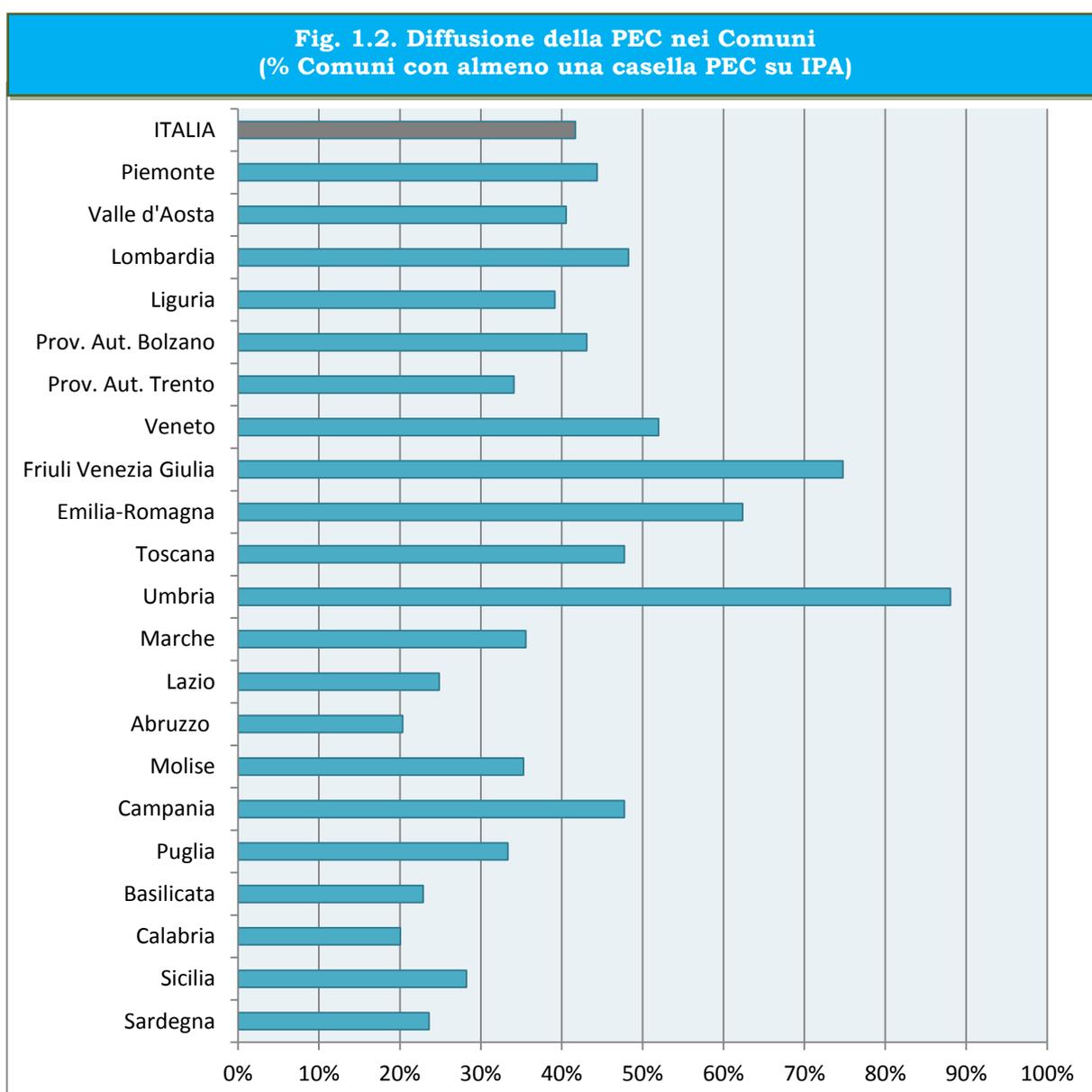
² Nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni, secondo l'art.57 bis del D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82, "sono indicati la struttura organizzativa, l'elenco dei servizi offerti e le informazioni relative al loro utilizzo, gli indirizzi di posta elettronica da utilizzare per le comunicazioni e per lo scambio di informazioni e per l'invio di documenti a tutti gli effetti di legge fra le amministrazioni e fra le amministrazioni ed i cittadini".

Fig. 1.1. Percentuale di Amministrazioni con almeno una PEC su IPA



Fonte: DigitPA (dicembre 2010)

Un maggior dettaglio territoriale è ottenuto utilizzando i dati IPA relativi ai Comuni dotati di almeno una casella PEC. La Regione con più Comuni con indirizzo PEC registrato su IPA è l'Umbria (con livelli di diffusione che sfiorano il 90%), seguita da Friuli Venezia Giulia ed Emilia-Romagna (con percentuali abbondantemente superiori, rispettivamente, al 70% e al 60%). In Veneto, Lombardia, Toscana, Campania, Piemonte e nella Provincia Autonoma di Bolzano la quota di Comuni con almeno una casella PEC su IPA supera il valore medio nazionale.



Fonte: DigitPA (luglio 2010)

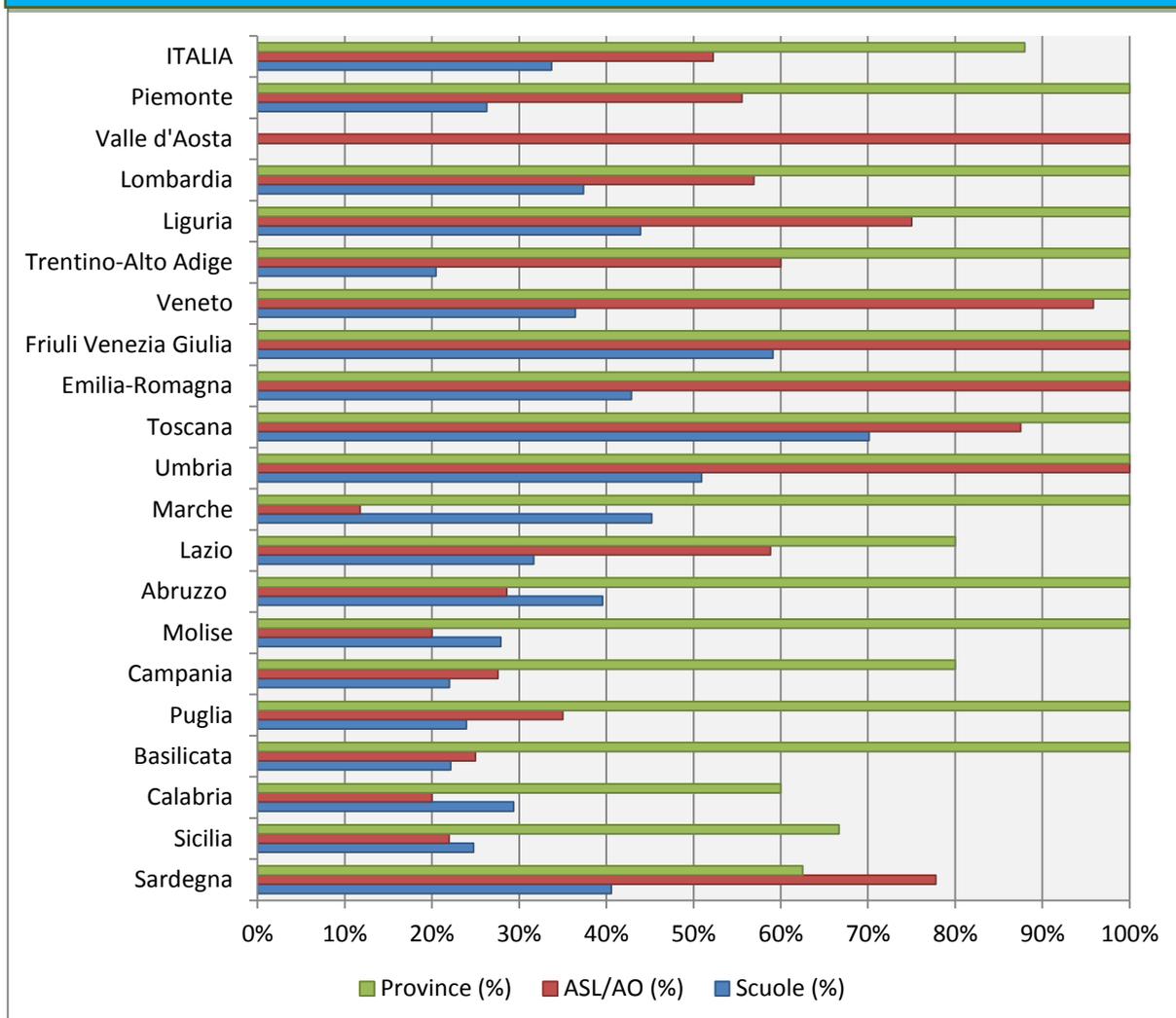
In base ai dati IPA, è inoltre possibile derivare il livello di diffusione della PEC nelle Province, nelle Aziende sanitarie ed ospedaliere e nelle Scuole registrate sull'indice.

Tra le categorie istituzionali esaminate, le Province si dimostrano le più attive, con il maggior numero di caselle PEC.

Sia dal punto di vista territoriale sia da quello di tipologia di amministrazione considerata, il quadro è piuttosto disomogeneo. I dati mostrano infatti una distribuzione non uniforme delle PEC tra i diversi territori e tra gli Enti considerati:

- le Province hanno pressoché concluso il processo di diffusione della PEC, portando il dato medio nazionale ad oltre il 90%, con una copertura già completa in molte aree;
- Valle d'Aosta, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Umbria e Sardegna emergono per livello di diffusione della PEC nelle ASL e nelle Aziende ospedaliere;
- il processo di diffusione nelle scuole fa rilevare complessivamente un qualche ritardo, pur presentando in alcuni territori (Friuli Venezia Giulia, Toscana e Umbria) valori al di sopra del 50%.

Fig. 1.3. Diffusione della PEC su IPA per Province, ASL e Scuole (% sul totale per ente)



Fonte: DigitPA (dicembre 2010)

Analizzando la presenza di caselle PEC registrate dalle Amministrazioni Regionali, emerge infine che solo la Regione Lazio, la Regione Sardegna e Regione Sicilia non hanno ancora un indirizzo registrato su IPA.

1.2.2. *Servizi e sistemi di interazione via web con la PA*

Al fine di descrivere il complesso di servizi e di sistemi che consentono una interazione attraverso il canale web con la PA, questa sezione prende in esame, dapprima, le modalità “abilitanti” previste per l’identificazione e l’accesso per via telematica di diversi soggetti (cittadini, operatori PA) e, successivamente, la qualità dell’offerta on-line di informazioni e servizi da parte della pubblica amministrazione.

1.2.2.1. *Sistemi di identificazione in rete*

L’accesso ai servizi erogati per via telematica deve essere garantito attraverso l’utilizzo di strumenti di identificazione digitale sicuri e in grado di assicurare la convergenza verso uno standard unitario, condiviso e rapidamente realizzato su tutto il territorio nazionale in modo economicamente sostenibile. Tre sono gli strumenti che rispondono a tali requisiti:

- la “Carta Nazionale dei Servizi” (CNS), anche nella sua declinazione regionale “Carta Regionale dei Servizi” (CRS), vale a dire la carta standard per il riconoscimento degli utenti, attraverso la quale è possibile accedere ai servizi offerti per via telematica dalle PA;
- la Firma digitale, lo strumento che garantisce l’autenticità e l’integrità di messaggi e documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici, al pari di quanto svolto dalla firma autografa per i documenti tradizionali;
- la “Carta di Identità Elettronica” (CIE), il documento di identificazione destinato a sostituire la carta d’identità cartacea sul territorio nazionale, contenente un microchip con i dati identificativi del titolare. Anche attraverso la CIE è possibile accedere ai servizi offerti per via telematica dalle PA.

Le CNS emesse dalle PA centrali e locali sono circa 20 milioni. Esse comprendono sia le carte emesse dalle amministrazioni locali come carta sanitaria (Lombardia, Sicilia e Toscana sono le Regioni che hanno distribuito il maggior numero di carte sanitarie CNS, vedi apposito paragrafo nel Capitolo 2), sia le carte CRS (su standard CNS) che alcune Regioni hanno emesso per fini non sanitari (almeno inizialmente), come ad esempio la Regione Marche con la Carta Raffaello. Ad oggi, oltre 650.000 CNS rendono disponibile, oltre al certificato di identificazione, anche un certificato di firma digitale, per l’autenticazione dei documenti informatici.

Le Firme digitali emesse dai certificatori accreditati DigitPA sono circa 3,7 milioni. I principali utilizzatori della Firma digitale sono rappresentati dalle imprese, soprattutto per ciò che concerne il deposito telematico dei bilanci alle Camere di Commercio, obbligatorio in via telematica da alcuni anni. Le Firme digitali trovano largo impiego anche nel comparto della Sanità, dove sono utilizzate dagli operatori sanitari per la refertazione in formato digitale³. Le regioni in cui si riscontra una elevata diffusione di Firme digitali sono Lombardia, Emilia-Romagna e Provincia Autonoma di Trento.

³ Nella sola regione Lombardia ogni mese sono autenticati dai medici circa 2,5 milioni di referti mediante la propria firma digitale.

Le Carte d'Identità Elettroniche emesse finora, sulla base di una iniziativa sperimentale, che ha coinvolto 156 Comuni, ammontano a circa 2,5 milioni.

Tab. 1.1. Diffusione dei sistemi di identità digitale	
Carte Nazionali dei Servizi	20 mln
Firme Digitali	3,7 mln
Carte d'Identità Elettroniche	2,5 mln

Fonte: DigitPA (dicembre 2010)

1.2.2.2. Siti web delle PA

Sono qui riportate le prime evidenze ricavate da un monitoraggio pilota condotto dall'Istituto di Informatica e Telematica del Consiglio Nazionale delle Ricerche e basato sull'analisi del database dei nomi a dominio del Registro.it, con lo scopo di conoscere e analizzare la capacità delle pubbliche amministrazioni di attivare e gestire informazioni e servizi attraverso la comunicazione via Internet e il canale web.

Tale analisi è stata condotta anche per verificare lo stato dell'arte rispetto ai criteri contenuti nelle Linee Guida per i siti web delle PA, pubblicate a luglio 2010 dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, in attuazione degli indirizzi contenuti nella Direttiva n. 8 del 2009.

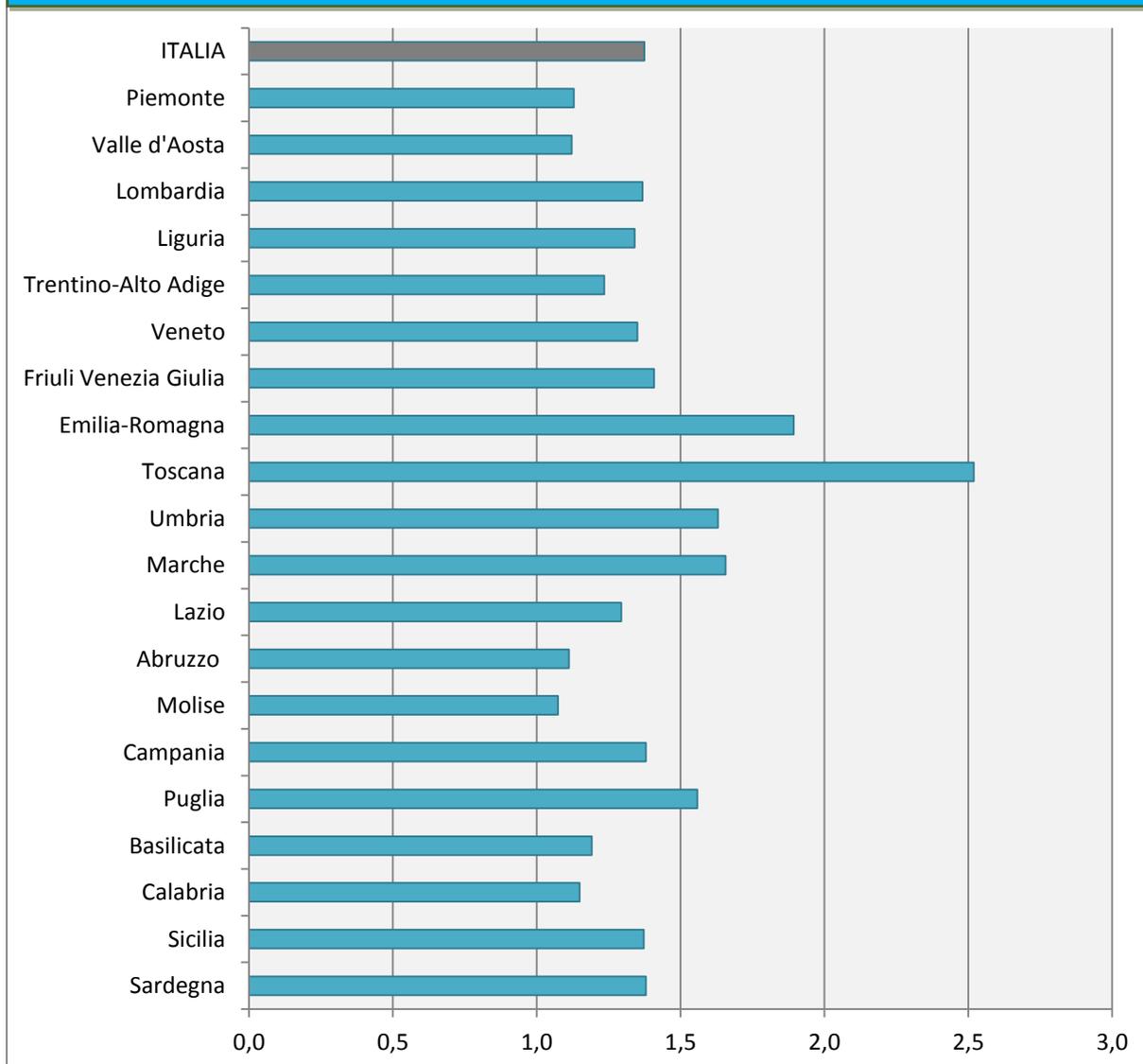
A giugno 2010, il 98% degli Enti Regione, Provincia e Comune ha registrato 15.279 nomi nel dominio ".it", ai quali sono associati 12.099 siti web effettivamente attivi.

Tab. 1.2. Numero di siti web presenti nel dominio .it associati a Enti Regione, Provincia e Comune		
Enti	Enti registranti	Siti web .it
Ente Regione	20	347
Ente Provincia (su 110 Enti)	109	632
Ente Comune (su 8.094 Enti)	7.923	11.120
Totale	8.052	12.099

Fonte: Istituto di Informatica e Telematica, Consiglio Nazionale delle Ricerche (giugno 2010)

In media, a ogni Comune italiano è associato più di un sito web. La maggiore proliferazione di siti si rileva in Toscana e Emilia Romagna, dove il numero medio di siti per Comune è pari, se non superiore, a 2 unità.

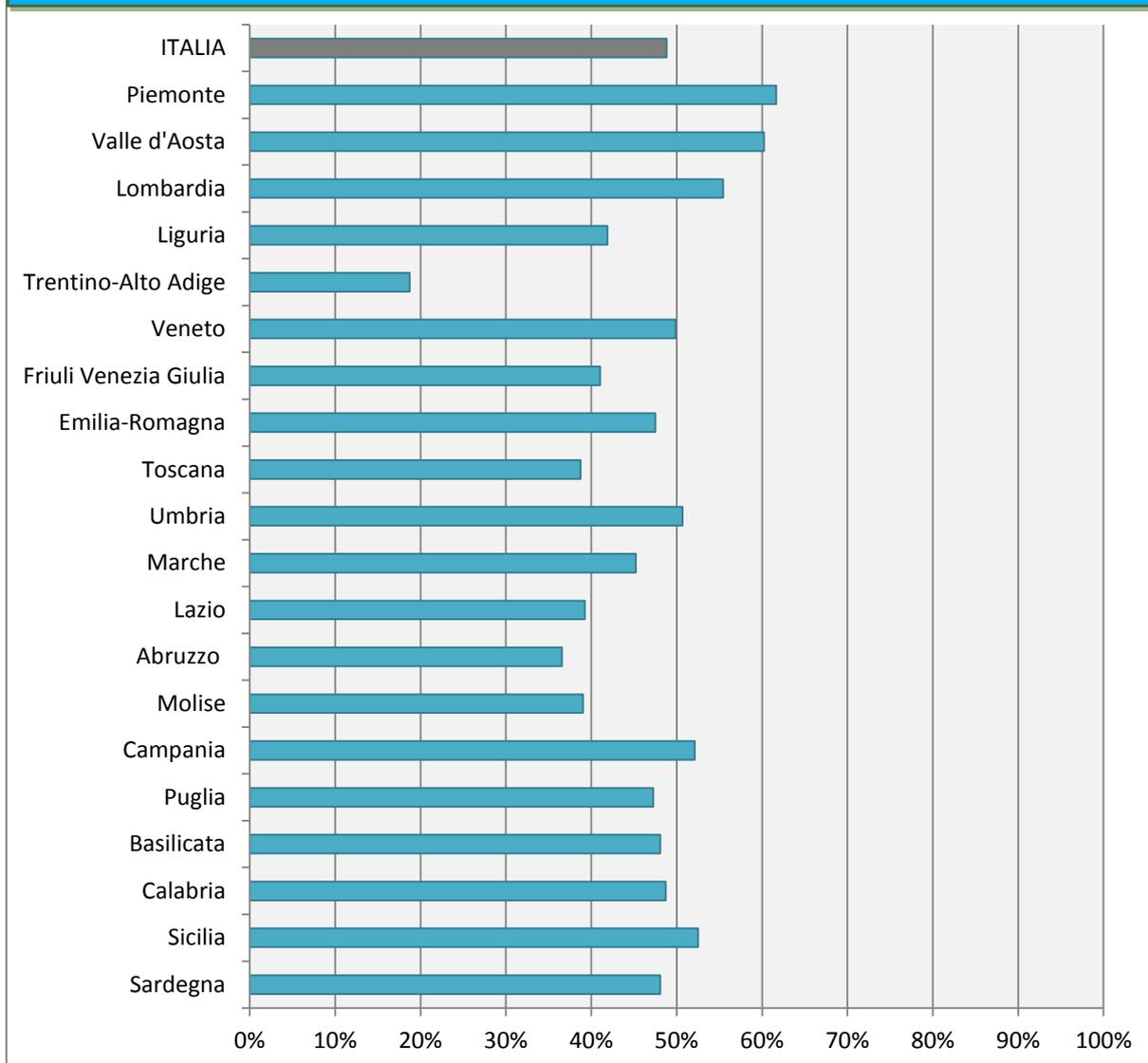
Fig. 1.4. Numero medio di siti web .it associati agli Enti Comune per regione (base 8.094 Comuni)



Fonte: Istituto di Informatica e Telematica, Consiglio Nazionale delle Ricerche (giugno 2010)

Quanto alla qualità dell'offerta informativa on-line in termini di conformità rispetto all'insieme minimo di requisiti previsti dalla normativa e richiamati dalle Linee guida, una prima analisi è stata sviluppata considerando la presenza, ben identificabile, sui portali delle PA delle sezioni relative a: Ufficio relazioni con il pubblico (URP), Trasparenza, Organigramma, Procedimenti amministrativi, Bandi di gara, Concorsi, Servizi disponibili on-line e servizi di futura pubblicazione, Pubblicità legale, Posta Elettronica Certificata (PEC), Logo Publiaccesso.

Fig. 1.5. Percentuale di siti web .it conformi (*) sul totale siti web .it degli Enti Comune



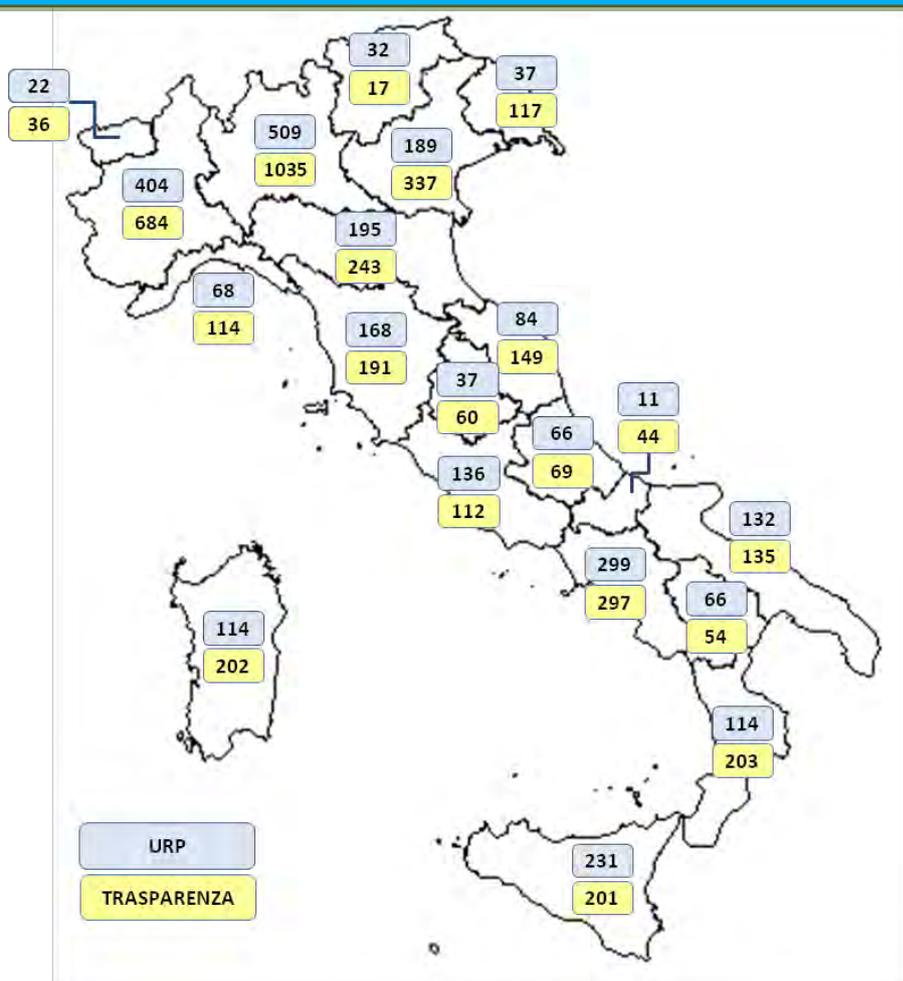
(*) La conformità è stata valutata utilizzando un sistema automatico per la rilevazione della presenza nel sito di almeno quattro sezioni informative obbligatorie.

Fonte: Istituto di Informatica e Telematica, Consiglio Nazionale delle Ricerche (giugno-settembre 2010)

In linea generale, emerge che meno del 50% dei siti web presenti nel dominio “.it” registrati dagli Enti Comune risulta del tutto in linea rispetto alle previsioni normative, evidenziando la necessità che le Amministrazioni dedichino maggiore attenzione all’attività di miglioramento continuo e di razionalizzazione dei contenuti on-line.

Questa opportunità è ribadita anche dai risultati delle analisi condotte su alcuni dei requisiti fondamentali per la realizzazione di servizi informativi on-line di qualità per il cittadino. La seguente figura riporta il numero di Enti Comune che ha, all'interno dei propri siti web, le sezioni URP e Trasparenza chiaramente identificabili. Nel complesso, i risultati del monitoraggio mettono in evidenza che supera il 54% la quota di Comuni il cui sito web prevede la sezione Trasparenza. Tale percentuale scende al di sotto del 40% nel caso della sezione URP.

Fig. 1.6. Numero di Enti Comune per Regione con sito web .it in cui sono presenti le sezioni URP e Trasparenza



Fonte: Istituto di Informatica e Telematica, Consiglio Nazionale delle Ricerche (giugno-settembre 2010)

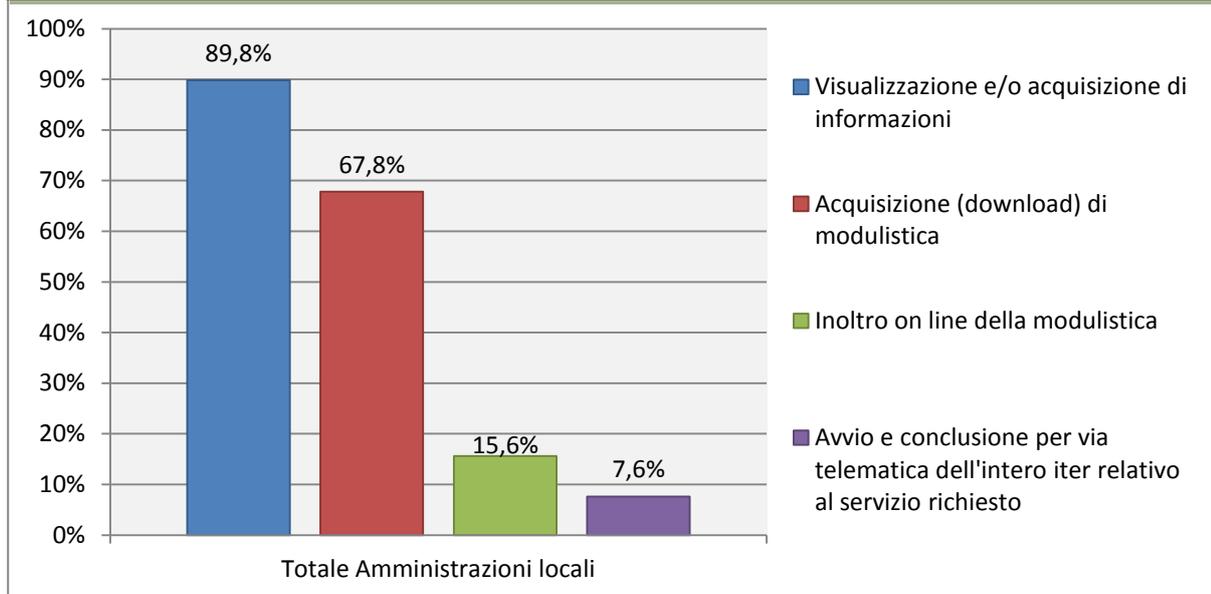
1.2.2.3. *Interattività dei servizi on-line*

Un contributo per un'analisi più approfondita dell'offerta di servizi on-line da parte delle amministrazioni pubbliche proviene dai risultati dell'indagine sulle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni svolta dall'Istat.

La rilevazione, condotta sui siti web istituzionali delle PA locali, mette in evidenza, relativamente al 2009, la grande capacità delle amministrazioni di offrire sui propri siti la possibilità di fruire di servizi on-line. Ampie sono tuttavia le possibilità di miglioramento se si considera che è ancora in parte insoddisfacente la quota di servizi per i quali è possibile l'intero procedimento per via telematica.

Il 90% delle amministrazioni analizzate (Regioni, Province, Comuni) consente infatti agli utenti l'accesso a servizi di visualizzazione e/o acquisizione delle informazioni, mentre il 68% offre la possibilità di scaricare modulistica. Le percentuali si riducono se si considerano livelli di interattività più elevati: il 16% delle amministrazioni dà la possibilità agli utenti di inoltrare on-line i documenti e meno dell'8% rende possibile avviare e concludere per via telematica l'intero iter relativo al servizio richiesto.

Fig. 1.7. Amministrazioni locali con sito web per tipologia e livello di interattività dei servizi telematici offerti (% di amministrazioni locali con sito web istituzionale)



Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA Locale, anno 2009 (novembre 2010)

Rivolgendo l'attenzione ai Comuni e scomponendo il dato a livello territoriale, emerge che la più alta percentuale di Comuni che mettono a disposizione servizi via web a maggiore contenuto interattivo è presente nelle Marche, nella Provincia Autonoma di Trento e in Liguria.

Tab. 1.3. Comuni con sito web istituzionale per livelli di interattività dei servizi offerti on-line				
	Visualizzazione e/o acquisizione di informazioni	Acquisizione (download) di modulistica	Inoltro on-line della modulistica	Avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter
Piemonte	87%	59%	11%	5%
Valle d'Aosta	96%	78%	17%	9%
Lombardia	91%	72%	14%	6%
Prov. Aut. Bolzano	88%	63%	10%	5%
Prov. Aut. Trento	97%	82%	30%	12%
Veneto	90%	70%	9%	1%
Friuli Venezia Giulia	95%	86%	20%	10%
Liguria	95%	79%	18%	12%
Emilia-Romagna	99%	86%	20%	11%
Toscana	96%	83%	22%	8%
Umbria	96%	73%	12%	4%
Marche	92%	71%	22%	13%
Lazio	86%	58%	15%	9%
Abruzzo	78%	53%	13%	8%
Molise	93%	61%	20%	10%
Campania	92%	66%	17%	7%
Puglia	91%	69%	18%	8%
Basilicata	66%	43%	6%	2%
Calabria	86%	54%	13%	8%
Sicilia	85%	55%	11%	8%
Sardegna	86%	62%	13%	6%
ITALIA	90%	68%	15%	7%

Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA Locale, anno 2009 (novembre 2010)

Analizzando più in dettaglio la disponibilità on-line delle diverse aree tematiche, i Comuni presenti in Emilia Romagna e Toscana, seguiti da quelli della Provincia Autonoma di Bolzano, del Veneto e delle Marche, si posizionano ai primi posti del ranking territoriale, calcolato sulla base di un indicatore complesso di interattività, che tiene conto delle diverse aree tematiche in cui vengono offerti i servizi on-line. Meno soddisfacenti risultano invece le performance dei comuni appartenenti a Basilicata e Calabria, seguiti dal Molise che, pur raggiungendo livelli apprezzabili

nelle aree tematiche relative all'Anagrafe e allo stato civile, mostra ancora una qualche difficoltà nell'offrire servizi on-line interattivi.

**Tab. 1.4. Comuni che offrono servizi on-line sul sito
Indice medio di interattività per area tematica e per regione (% Comuni)**

REGIONE	Ambiente e Territorio	Anagrafe, stato civile	Assistenza e sostegno sociale	Catasto	Cultura e tempo libero	Istruzione	Lavori pubblici	Lavoro e Formazione	Mobilità e Trasporti	Sanità	Servizi alle imprese	Turismo	Tributi locali	Ranking (*)
Piemonte	17%	25%	29%	20%	24%	16%	20%	7%	9%	6%	19%	17%	23%	16
Valle d'Aosta	21%	23%	29%	20%	32%	16%	27%	3%	9%	4%	31%	21%	28%	10
Lombardia	28%	33%	35%	25%	29%	27%	25%	9%	15%	7%	26%	10%	30%	8
Liguria	23%	25%	31%	23%	26%	20%	25%	7%	15%	5%	22%	20%	29%	9
P.A. Bolzano	39%	44%	38%	30%	34%	24%	24%	12%	21%	11%	29%	12%	27%	3
P.A. Trento	22%	28%	30%	26%	25%	13%	19%	4%	9%	2%	30%	11%	28%	13
Veneto	30%	36%	43%	31%	31%	29%	28%	7%	15%	8%	32%	14%	37%	4
Friuli VG	36%	36%	41%	26%	32%	27%	26%	10%	15%	8%	30%	16%	37%	5
Emilia-Rom.	36%	35%	44%	37%	36%	38%	32%	13%	22%	11%	41%	25%	38%	1
Toscana	32%	36%	41%	33%	34%	37%	30%	15%	24%	10%	38%	24%	36%	2
Umbria	33%	31%	34%	29%	28%	26%	23%	9%	16%	5%	27%	19%	29%	7
Marche	27%	33%	37%	27%	31%	31%	24%	13%	20%	6%	30%	23%	32%	6
Lazio	22%	24%	28%	16%	24%	22%	19%	10%	14%	7%	22%	17%	23%	12
Abruzzo	15%	23%	24%	14%	21%	17%	17%	5%	8%	5%	18%	14%	20%	18
Molise	8%	38%	31%	10%	14%	13%	14%	3%	8%	3%	12%	10%	25%	19
Campania	30%	26%	25%	13%	22%	19%	25%	9%	8%	5%	19%	13%	21%	15
Puglia	20%	29%	31%	19%	26%	21%	23%	10%	11%	4%	24%	13%	24%	11
Basilicata	23%	15%	18%	7%	15%	10%	14%	3%	5%	1%	17%	10%	11%	21
Calabria	12%	21%	23%	16%	17%	10%	20%	7%	5%	6%	13%	12%	18%	20
Sicilia	13%	22%	25%	12%	23%	18%	21%	9%	10%	6%	18%	16%	19%	17
Sardegna	17%	25%	25%	14%	25%	25%	23%	12%	9%	4%	25%	13%	19%	14
ITALIA	22%	29%	32%	22%	26%	23%	23%	9%	13%	6%	24%	15%	27%	

 Valore molto superiore alla media **XX%** Valore massimo

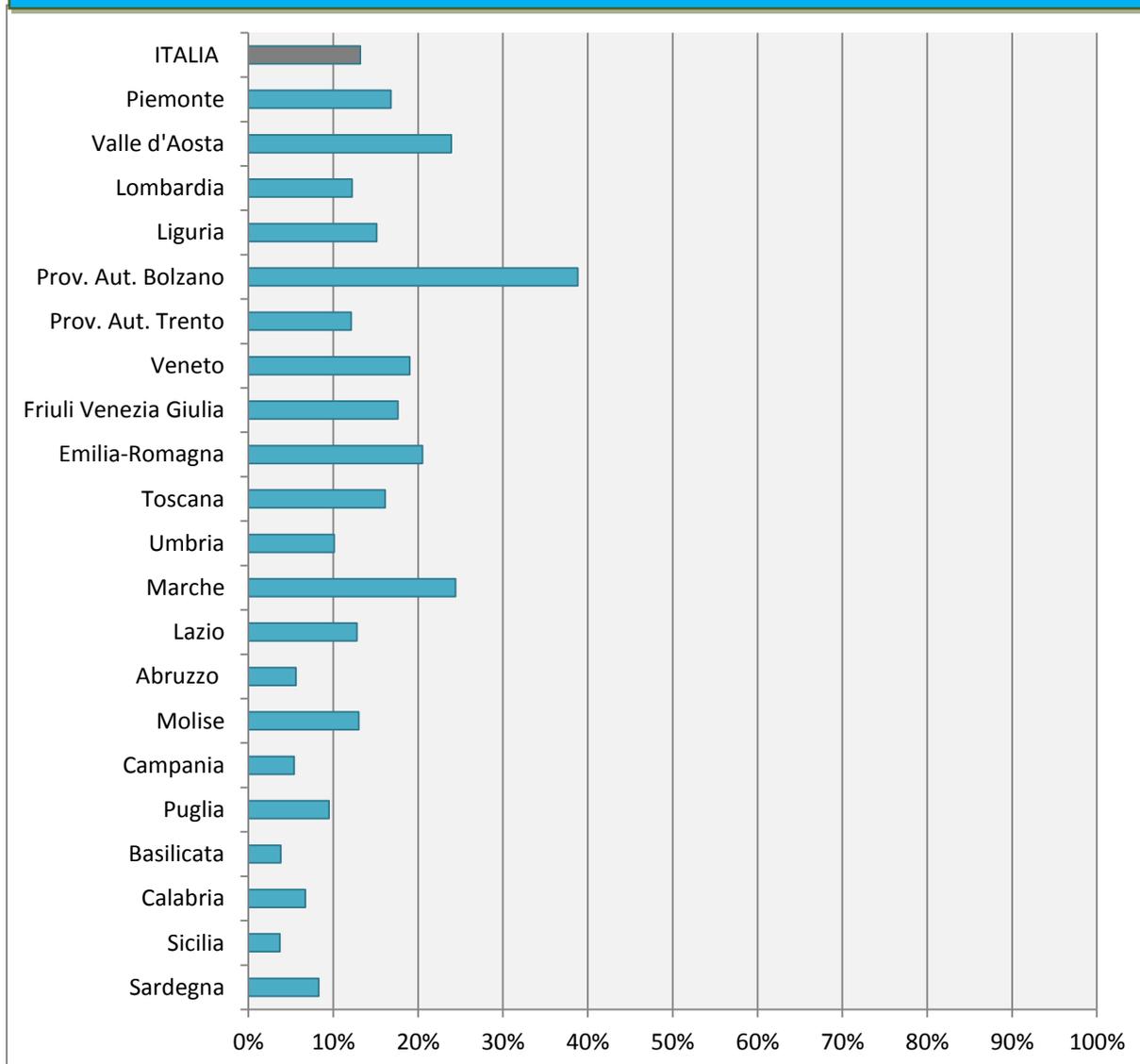
 Valore molto inferiore alla media **XX%** Valore minimo

(*) Elaborazioni Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica. Il ranking è calcolato considerando tutte le 13 aree tematiche.

Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA Locale, anno 2009 (novembre 2010)

Passando a considerare la disponibilità di servizi di pagamento on-line, l'indagine Istat mostra che il maggior numero di Comuni dotati di siti web istituzionali abilitati ad offrire la possibilità di concludere la transazione per via telematica è concentrato nella Provincia Autonoma di Bolzano (39%) e, a seguire, nelle Marche e in Valle d'Aosta (24%).

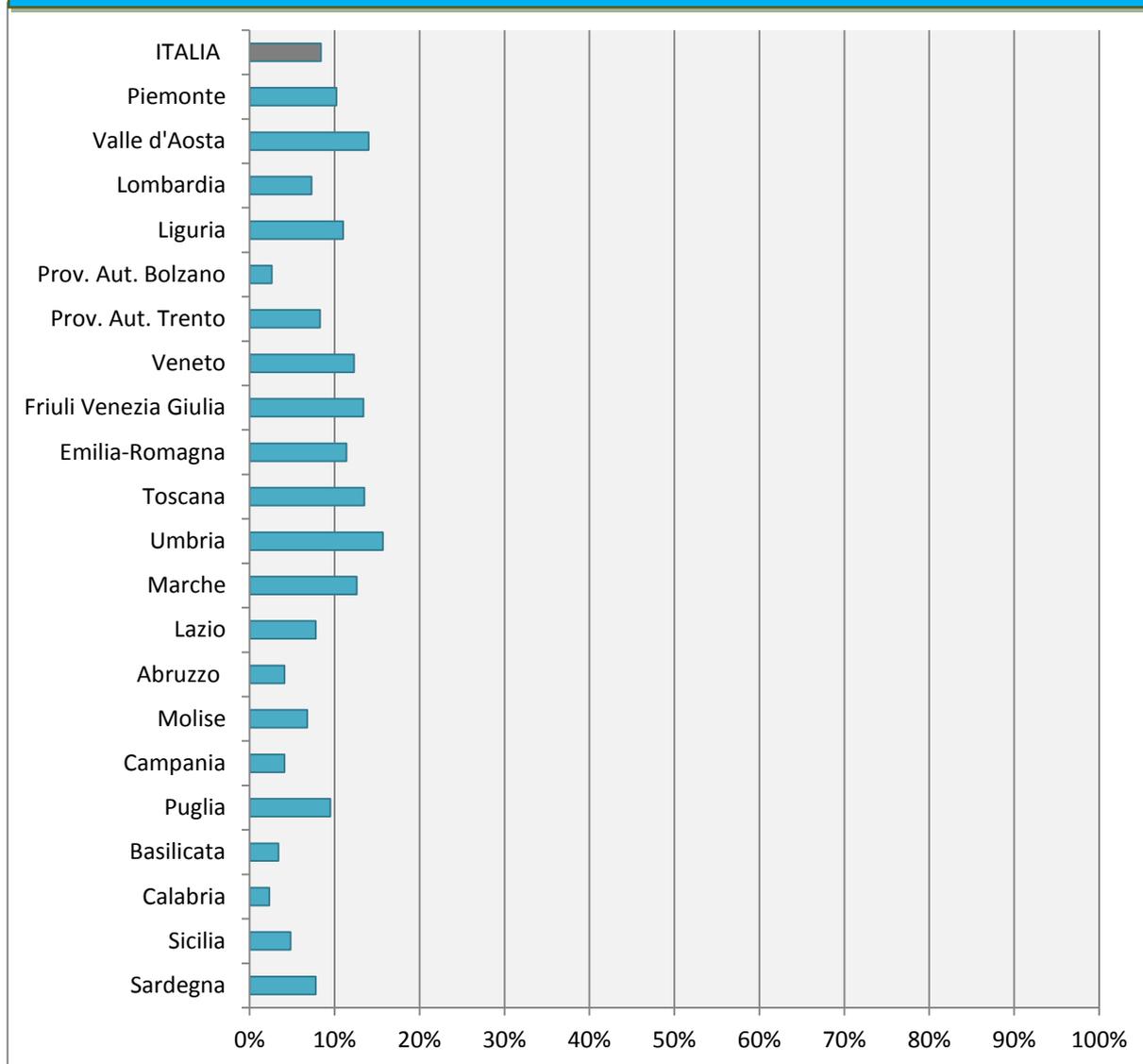
Fig. 1.8. Comuni che consentono pagamenti on-line sul sito web istituzionale (% Comuni)



Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA Locale, anno 2009 (novembre 2010)

L'indagine mette inoltre in risalto che solamente l'8,5% delle amministrazioni locali usufruisce della possibilità di offrire servizi on-line in modalità associata attraverso accordi con soggetti terzi per l'utilizzo di reti alternative a quelle della pubblica amministrazione (es. rete bancaria, rete delle Poste Italiane, Lottomatica, ecc.). La quota di Comuni che fa ricorso a questa modalità è più alta in Umbria, Valle d'Aosta, Toscana e Friuli Venezia Giulia, mentre è meno consistente in Calabria e nella Provincia Autonoma di Bolzano.

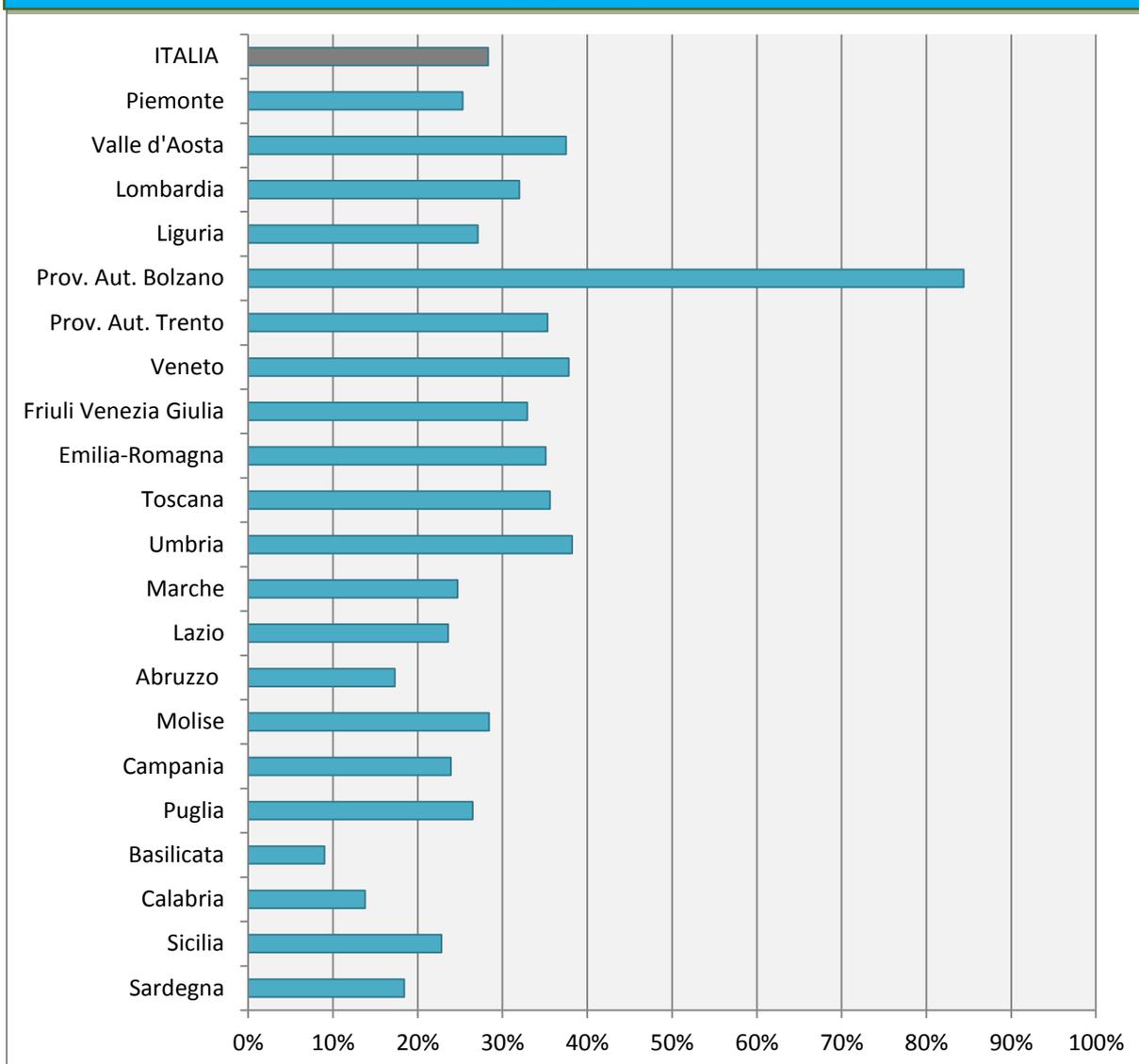
Fig. 1.9. Comuni che offrono servizi on-line attraverso accordi con soggetti terzi (% Comuni)



Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA Locale, anno 2009 (novembre 2010)

La conoscenza dell'effettivo utilizzo dei servizi on-line può consentire alle amministrazioni di migliorare l'interazione e di rispondere meglio alle esigenze degli utenti. Analizzando la diffusione di strumenti di verifica e controllo degli utilizzi dei servizi offerti sul sito web all'interno delle amministrazioni locali, si evidenzia che il 29% dei Comuni ha predisposto un sistema di monitoraggio. Tra tutti, spicca la Provincia Autonoma di Bolzano con percentuali decisamente elevate (oltre l'80%). All'opposto, la Basilicata figura la regione in cui è presente la quota più bassa (9%) di Comuni dotati di questi strumenti.

Fig. 1.10. Comuni che effettuano monitoraggio sull'utilizzo dei servizi offerti via web



Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA Locale, anno 2009 (novembre 2010)

1.3. **INTERAZIONE DELLA PA IN RETE CON IL CITTADINO**

1.3.1. **L'iniziativa PostaCertificat@ al cittadino**

PostaCertificat@ è un servizio di comunicazione elettronica tra cittadino e PA avviato dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione a partire da aprile 2010. Il servizio è offerto gratuitamente a tutti i cittadini italiani maggiorenni, anche residenti all'estero, che ne facciano richiesta⁴.

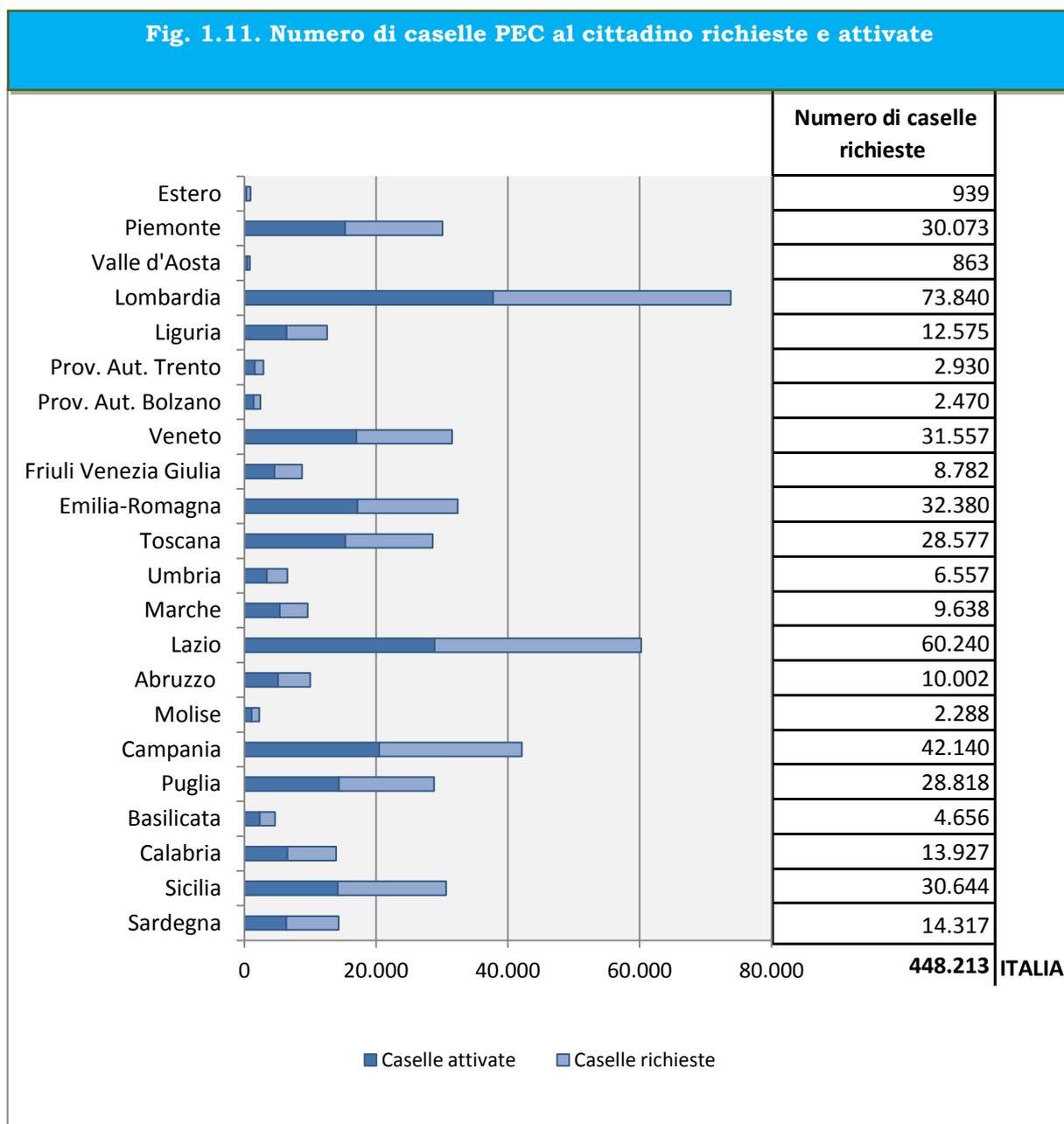
Attraverso il servizio, i cittadini possono inviare e ricevere comunicazioni certificate con tutte le PA che hanno un indirizzo PEC registrato su IPA.

⁴ È in via di approvazione la previsione normativa che estende agli stranieri residenti in Italia la facoltà di richiedere il rilascio di una casella di PostaCertificat@.

Nella seguente figura sono riportati i dati relativi alle caselle PEC richieste dai cittadini residenti nelle diverse regioni italiane e all'estero attraverso l'apposito portale www.postacertificata.gov.it.

All'inizio di dicembre 2010, sono pervenute complessivamente 448.213 richieste di attivazione.

Rapportando tali richieste al numero di residenti nella classe di età centrale⁵, le dieci Province più attive risultano essere Roma, Trieste, Cagliari, Bologna, Milano, Genova, Pescara, Caserta, Firenze e Pisa.



Fonte: Concessionario servizio Postacertificat@ (1 dicembre 2010)

⁵ 25-59 anni.

1.3.2. *Linea Amica*

Linea Amica è un servizio, gestito da Formez PA e attivo dal 29 gennaio 2009, diretto a fornire informazioni e assistenza ai cittadini per facilitare i percorsi burocratici e migliorare l'interazione con la PA, grazie all'attivazione del network delle strutture di contatto esistenti nelle diverse amministrazioni. Contattando un apposito call center tramite telefono, web o sms il cittadino può:

- essere indirizzato rapidamente al numero verde o all'ufficio dell'amministrazione competente;
- essere guidato in tutti i servizi offerti dalle amministrazioni centrali;
- ottenere informazioni o essere richiamato, nel caso in cui il problema non sia stato possibile risolvere immediatamente il problema;
- evidenziare disservizi ed esprimere giudizi su ogni specifico contatto con la PA;
- ricevere assistenza nel caso di situazioni di svantaggio o di disabilità (visiva o uditiva).

Linea Amica opera grazie ad un gruppo di operatori di front office che risponde immediatamente alle richieste di facile risoluzione. Nel caso di domande più complesse viene invece attivato un gruppo di back office che analizza nel dettaglio le problematiche, contatta le PA competenti, provvedendo a richiamare il cittadino una volta chiariti i termini della questione. Linea Amica ha avviato anche servizi specializzati, come l'apposito canale informativo e di assistenza, Linea Amica Abruzzo, attivato per fornire assistenza ai cittadini delle zone colpite dal terremoto dell'aprile 2009.

Fanno parte del network INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia delle entrate, Comune di Roma e Comune di Milano, Centri di prenotazione sanitaria del Lazio e dell'Emilia-Romagna, molti Ministeri, Regioni ed Enti locali. Attualmente fanno parte del network 1.050 strutture di contatto con il cittadino (Urp/contact center), per un totale di 615 Amministrazioni.

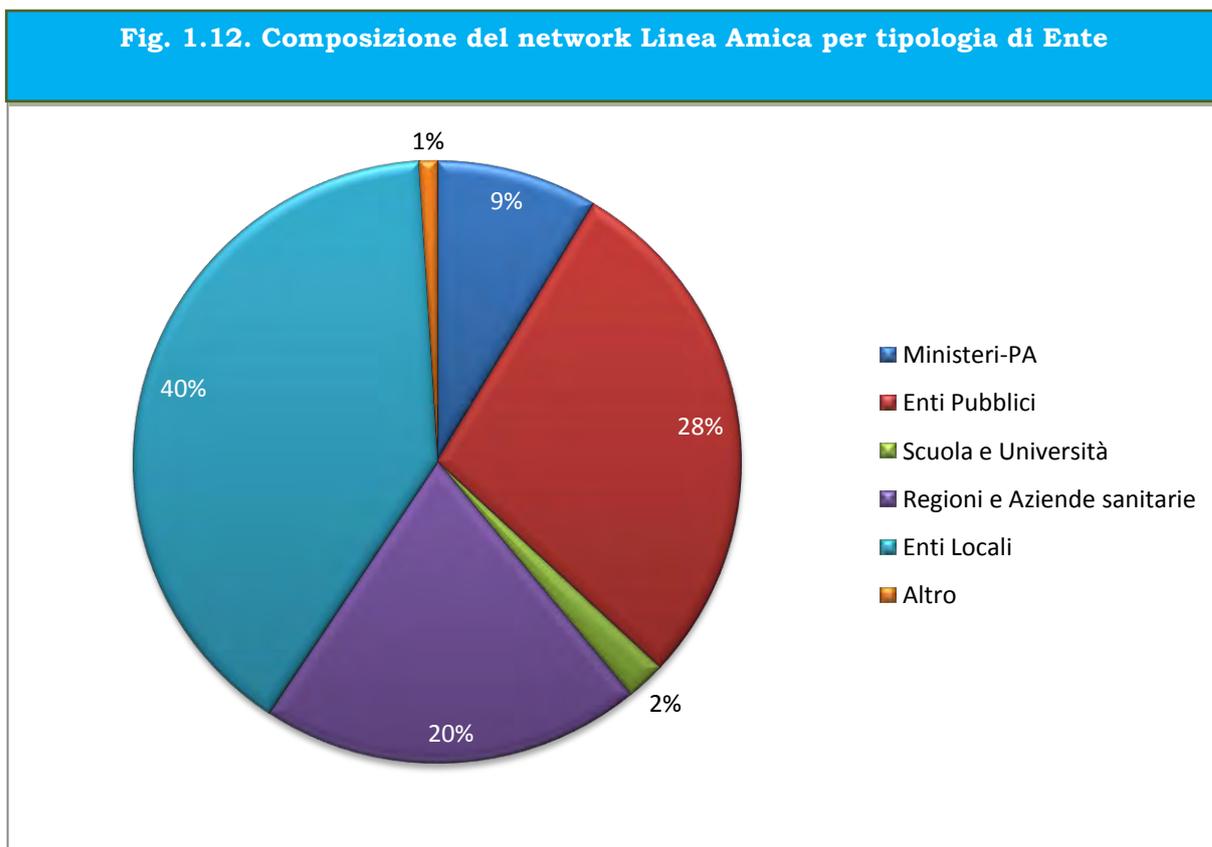
Tab. 1.5. Numero di Enti del network per tipologia

Ente	Numero di Enti che compongono il Network
Ministeri-PA	18
Enti Pubblici	41
Scuola e Università	18
Regioni e aziende sanitarie	163
Enti Locali	374
Altro	1
TOTALE	615

Fonte: Portale Linea Amica (dicembre 2010)

1.3.2.1. La diffusione di Linea Amica

Il network di Linea Amica risulta composto, a fine 2010, da 1.050 servizi informativi di Amministrazioni Pubbliche. Prevalgono le strutture degli Enti Locali (quasi il 40%). Significativa è anche la presenza di servizi informativi degli enti pubblici, delle regioni e delle aziende sanitarie, mentre fa capo ai Ministeri il 9% dei servizi.



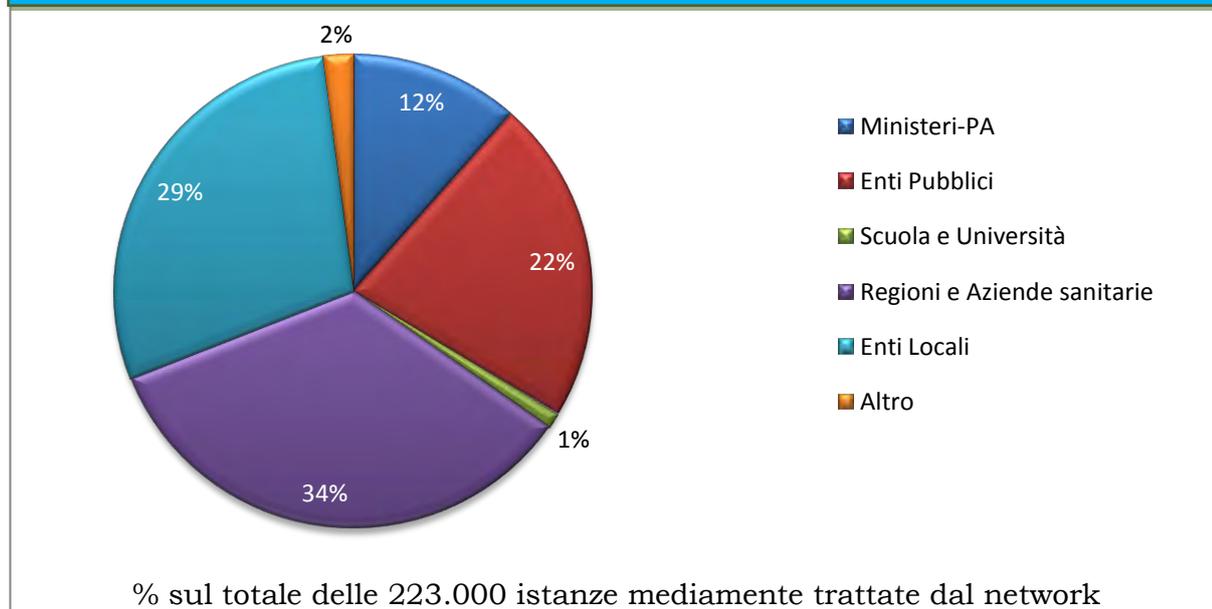
Fonte: Formez PA (16 dicembre 2010)

L'ampiezza dell'azione del network Linea Amica può essere analizzata considerando il numero medio delle istanze⁶ trattate giornalmente dalle Amministrazioni aderenti nel corso del 2010.

⁶ Per istanza si intende la specifica richiesta dell'utente all'operatore del servizio.

Ogni giorno sono stati registrati mediamente 223.000 contatti, rivolti prevalentemente a Enti Pubblici, Regioni, aziende sanitarie ed Enti Locali.

Fig. 1.13. Linea Amica: distribuzione delle istanze giornaliere mediamente trattate



Fonte: Formez PA (16 dicembre 2010)

Relativamente, invece, alla sola struttura di coordinamento, le attività complessivamente svolte dall'avvio del servizio nel gennaio 2009 alla fine del 2010 riguardano 210.196 istanze.

Se si considera la ripartizione per motivo del contatto, si nota come il 71,1% è determinato da esigenze informative, mentre il 20,5% corrisponde a richieste di risoluzione di problemi.

Una quota significativa delle istanze trattate (29,4%, equivalente a 61.783 contatti) riguarda inoltre la direttrice di intervento Linea Amica Abruzzo.

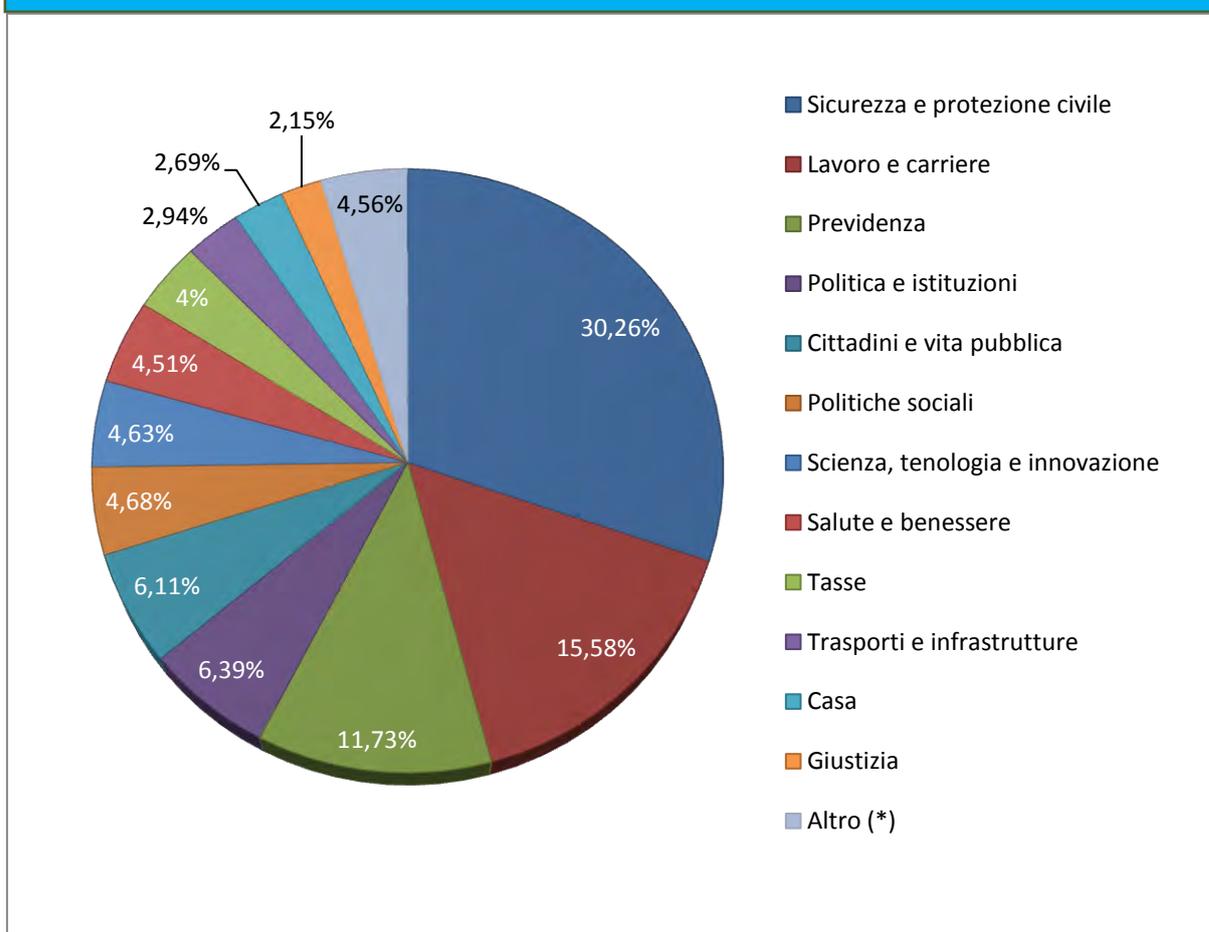
Un'incidenza decisamente più limitata presentano le altre motivazioni, quali le segnalazioni di comportamenti negativi delle Amministrazioni Pubbliche (3,5%), le segnalazioni positive (0,4%) e le richieste di assistenza ai problemi di disabilità (0,9%).

Dato il rilevante impegno dedicato dalla struttura alle problematiche del post-terremoto de L'Aquila, l'analisi delle richieste di assistenza pervenute si è concentrata prevalentemente nell'area sicurezza e protezione civile (30,3%).

Al netto di ciò, oggetto di attenzione da parte dei cittadini sono state principalmente le seguenti tematiche:

- previdenza (11,7% delle istanze presentate);
- lavoro e carriere (15,6%);
- politica e istituzioni (6,4%), politiche sociali (4,7%) e salute e benessere (4,5%);
- tasse (3,8%).

Fig. 1.14. Linea Amica: distribuzione delle chiamate per contenuto della richiesta



(*) La categoria Altro comprende: Alimentazione (0,06%), Ambiente (0,69%), Arte e cultura (0,07%), Economia e investimenti (0,34%), Media e informazione (0,51%), Sport e tempo libero (0,19%)

Fonte: Formez PA (16 dicembre 2010)

1.3.2.2. Indicatori territoriali

Le Amministrazioni del network Linea Amica sono distribuite su tutto il territorio nazionale, con una più accentuata concentrazione nelle aree del Nord e del Centro e, in particolare, in alcune aree provinciali (Roma, Padova, Milano, Napoli, Palermo, Vicenza).

Fig. 1.15. Distribuzione territoriale degli enti del network Linea Amica

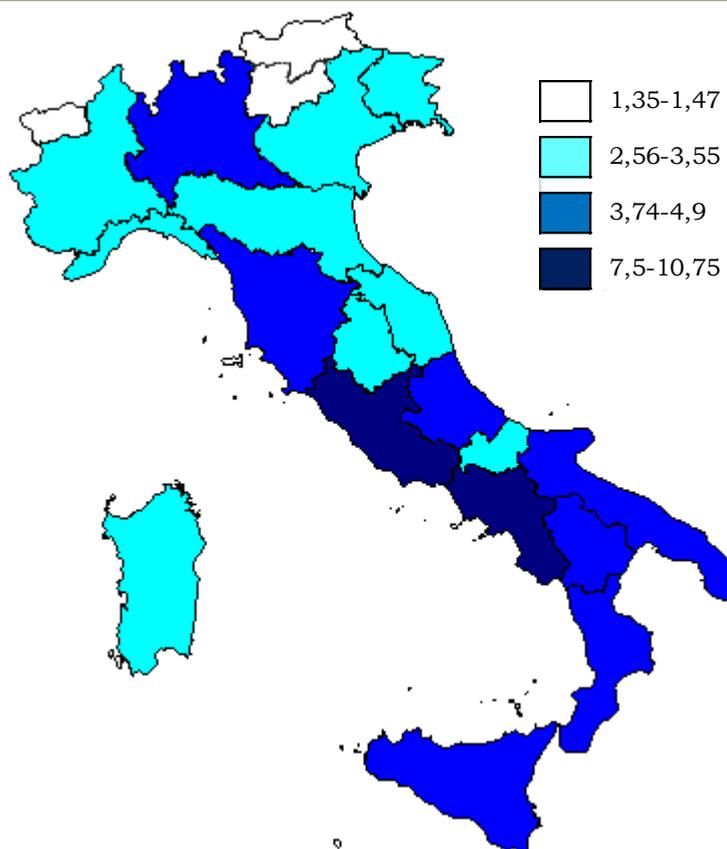


Fonte: Formez PA (16 dicembre 2010)

Un indicatore del livello di ricorso al servizio è rappresentato dal rapporto tra il numero di istanze pervenute al network per regione del richiedente e il numero di abitanti della stessa regione.

Lazio e Campania sono le aree in cui si registra un più alto livello di utilizzo del servizio, con una media di istanze compresa tra 4 e 5 ogni 10.000 abitanti. Al contrario, Valle d'Aosta, Sardegna e le Province Autonome di Trento e Bolzano sono le regioni che presentano livelli di richiesta più contenuti.

Fig. 1.16. Istanze totali per regione del richiedente (x10.000 abitanti)



Fonte: Formez PA (16 dicembre 2010)

1.3.3. Reti Amiche

Reti Amiche è un'iniziativa avviata con lo scopo di avvicinare la pubblica amministrazione ai cittadini attraverso l'ampliamento dei possibili canali di accesso ai diversi servizi erogati dalla PA e la trasformazione in chiave *user-friendly* delle logiche con cui la PA dialoga con il cittadino. Grazie alla sottoscrizione di appositi protocolli di intesa, Reti Amiche utilizza reti e canali già esistenti nel settore privato (Poste, Tabaccai, grande distribuzione, Bancomat, ecc.) per offrire informazioni ed erogare servizi attraverso punti di accesso comodi e più vicini ai cittadini.

I servizi attualmente resi disponibili dall'iniziativa riguardano:

- rinnovo o richiesta del passaporto;
- pagamento per il Riscatto degli anni di laurea (RAL);
- pagamento contributi per Collaboratori familiari (COLF);
- pagamento INAIL per le casalinghe;
- servizi INPS card;
- rilascio dei permessi di soggiorno;
- certificati anagrafici e di stato civile;
- servizi informativi su beni culturali ed eventi in genere.

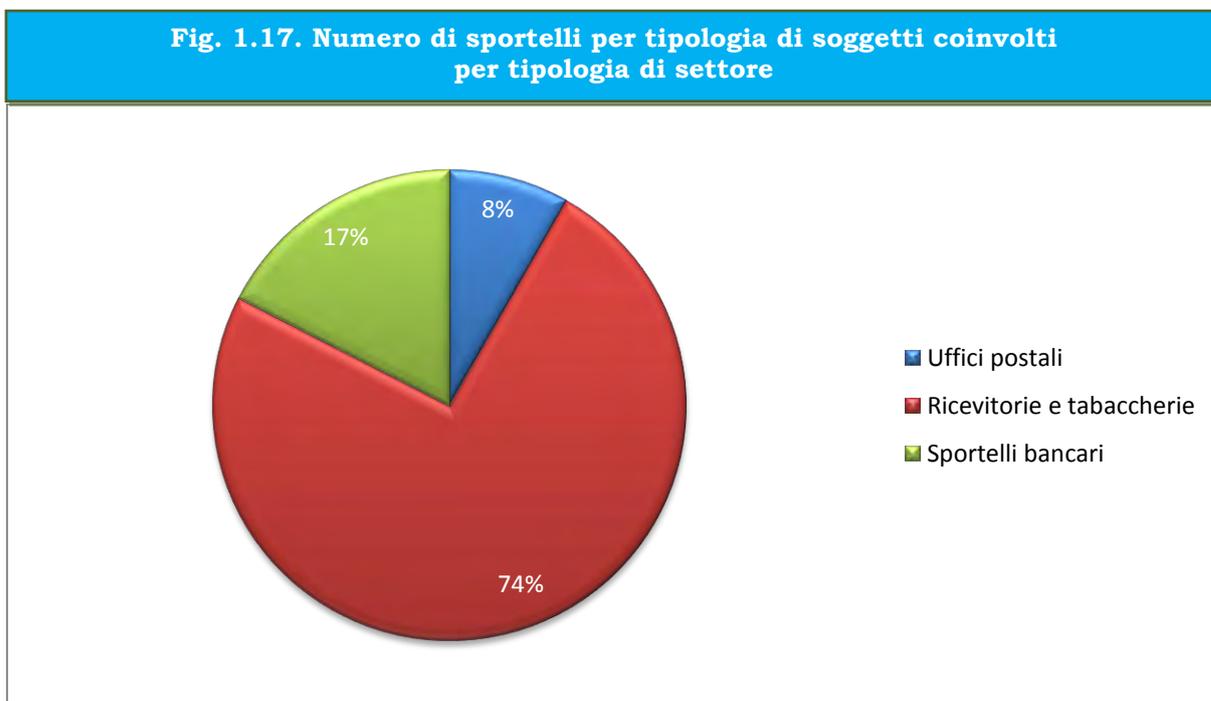
Tab. 1.6. Reti Amiche: Protocolli di intesa firmati

Rete	Data	N° Punti di contatto	Titolari dei servizi
Poste italiane	8 lug 2008	5.740	INPS, Min. Interno, INAIL
Federazione Italiana Tabaccai	4 nov 2008	22.191	INPS
Notariato	22 dic 2008	5.000	Comuni
Unioncamere	16 mar 2009	Camere di commercio	INPS, Motorizzazione civile, Entrate, ASL
Confindustria	6 mag 2009	n.d.	INPS, Motorizzazione civile, Entrate, ASL
FederBIM	27 mag 2009	53 consorzi BIM	Comuni, PA centrale
IBM	11 giu 2009	n.d.	Reti amiche on the job
Unicredit	16 lug 2009	4.600	INPS
Confcommercio	27 lug 2009	n.d.	INPS, Motorizzazione civile, Entrate, ASL
Intesa-Sanpaolo	8 ott 2009	6.463	INPS, pagamento tasse, beni culturali
Mediaset	3 nov 2009	n.d.	Reti amiche on the job
Finmeccanica	2 dic 2009	n.d.	Reti amiche on the job
ISED	21 dic 2009	n.d.	Reti amiche on the job
Vodafone	16 feb 2010	n.d.	Servizi informativo-promozionali
Ferrovie dello Stato	25 feb 2010	n.d.	Beni culturali, Reti amiche on the job
ENEL	20 apr 2010	n.d.	Reti amiche on the job
LegaCoop	28 apr 2010	n.d.	ASL, Comuni, INPS, Reti amiche on the job
Coop	1 giu 2010	n.d.	ASL, Comuni, INPS, Reti amiche on the job
Lottomatica	10 giu 2010	30.000 p.v.	INPS, Comuni, Informazioni e promozioni
Equitalia	20 lug 2010	n.d.	Agenzie delle Entrate, INPS, Enti locali.
Sisal	22 set 2010	40.000	Servizi Gruppo Equitalia

Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento funzione pubblica (settembre 2010)

1.3.3.1. *La diffusione di Reti Amiche*

Gli accordi siglati assicurano attualmente reti composte da oltre 60.000 sportelli, che si aggiungono ai tradizionali canali di accesso ai servizi della PA.



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento funzione pubblica (aprile 2010)

Oltre il 70% degli sportelli presenti sul territorio appartiene alla categoria delle ricevitorie e tabaccherie, attivati da Reti Amiche sulla base dei protocolli di intesa siglati con la Federazione Italiana dei Tabaccai (FIT) e con Lottomatica.

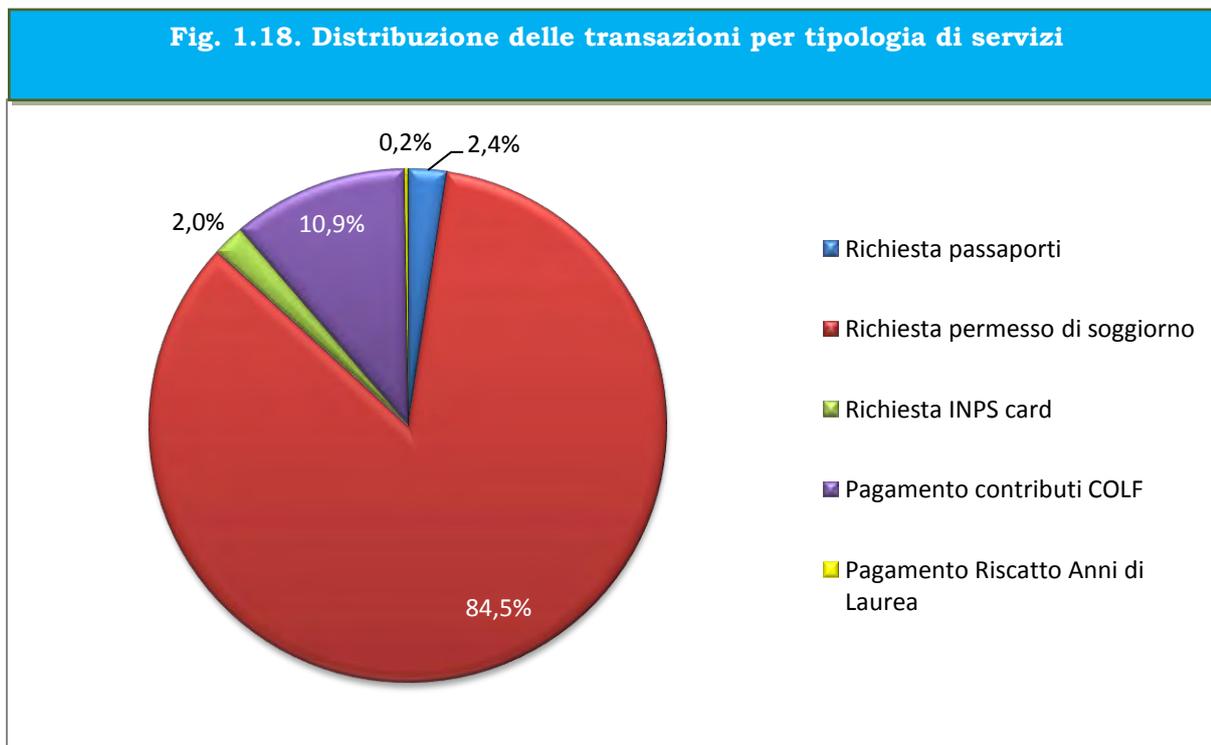
Con l'estensione della rete sui principali e innovativi canali di trasmissione (telefonia, web, posta elettronica, grande distribuzione), si prevede di raggiungere più di 34 milioni di potenziali utenti.

All'interno dei servizi erogati dai partner del progetto Reti Amiche, due sono quelli da cui principalmente deriva il maggior numero di transazioni:

- lo sportello di prossimità o, genericamente, le richieste di rilascio documento (passaporti, certificati anagrafici, permesso di soggiorno, INPS card, ecc.);
- i pagamenti (contributi COLF, RAL, ecc.).

Sul totale delle oltre 390.000 transazioni effettuate fino ad aprile 2010 prevalgono le richieste di servizi (89%), mentre l'incidenza dei pagamenti è più modesta (circa l'11%).

Più in dettaglio, la tipologia di servizio maggiormente utilizzata è la richiesta per il permesso di soggiorno. Tra i pagamenti, emerge il pagamento dei contributi per le COLF.

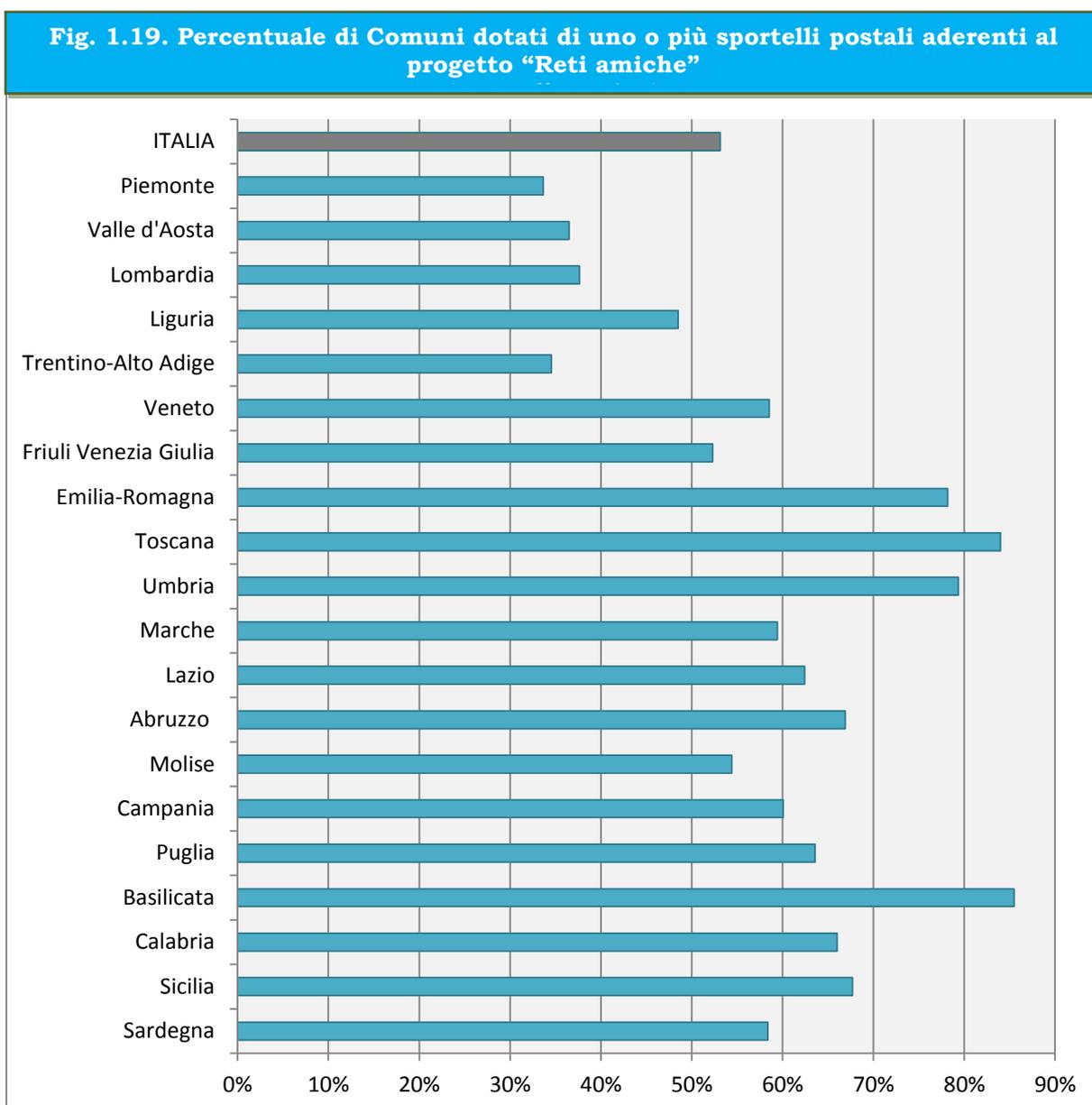


Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento funzione pubblica (aprile 2010)

1.3.3.2. Indicatori territoriali

La diffusione di Reti Amiche è progressivamente in crescita in tutta la Penisola.

Un indicatore del livello di copertura territoriale del servizio è ricavato considerando la diffusione degli oltre 5.000 uffici postali aderenti al progetto (“sportello amico”). Il maggior numero di Comuni dotati di almeno uno “sportello amico” è concentrato in Basilicata, seguita da alcune Regioni del Centro (Toscana, Umbria e Emilia-Romagna).



Fonte: Poste Italiane (dicembre 2010)

Al fine di ottenere una rappresentazione del livello di impiego di Reti Amiche sul territorio, i grafici che seguono riportano il numero di istanze per abitante

presentate tramite il canale FIT nel periodo gennaio-aprile 2010, relativamente al pagamento dei contributi per COLF e del Riscatto degli anni di laurea (RAL).

Le istanze relative ai pagamenti dei contributi per COLF sono mediamente più diffuse (35 ogni 100.000 abitanti) rispetto a quelle relative ai pagamenti per RAL a fini pensionistici, che si aggirano su un valore medio di una istanza ogni 100.000 abitanti.

Fig. 1.20. Istanze per pagamento contributi colf (x 10.000 abitanti)

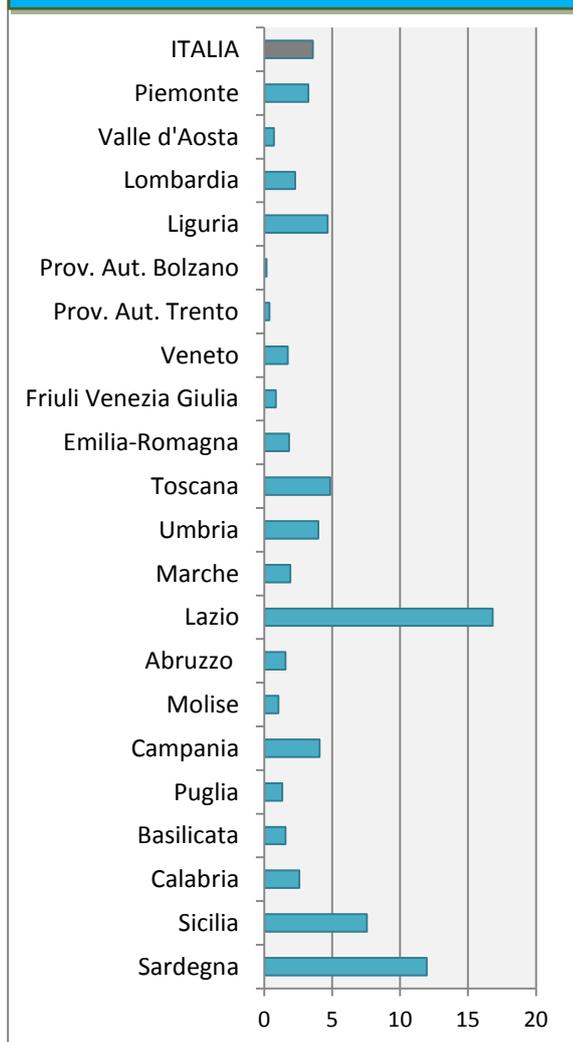
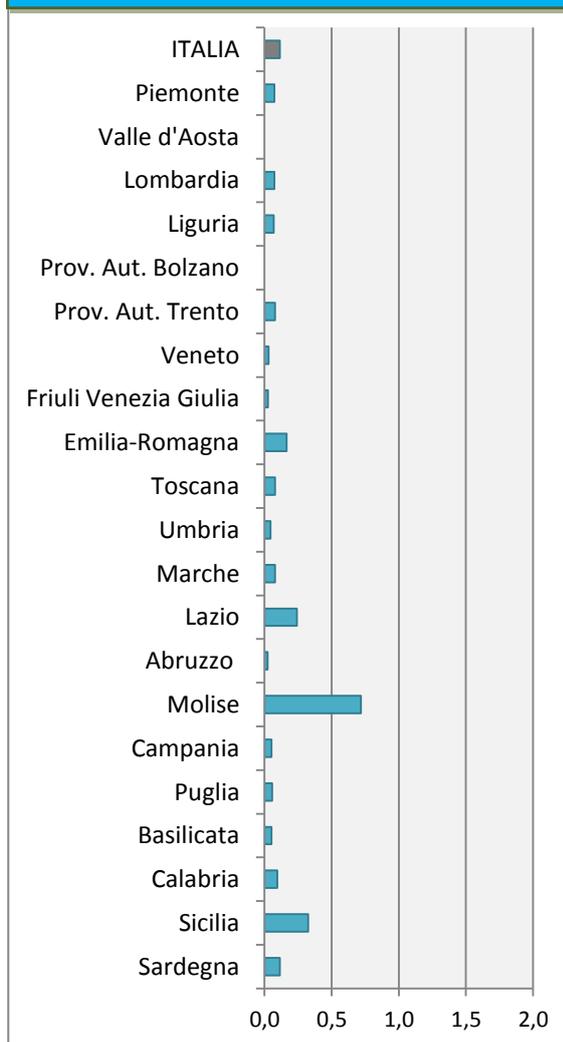


Fig. 1.21. Istanze pagamento per riscatto anni di laurea (x 10.000 abitanti)



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento funzione pubblica (aprile 2010)

Per ciò che concerne i pagamenti dei contributi COLF, Lazio, Sardegna e Sicilia presentano valori di molto superiori alla media nazionale. Relativamente al servizio RAL, risaltano Molise e Sicilia.

1.3.4. **Mettiamoci la Faccia**

"Mettiamoci la faccia" è l'iniziativa pilota, promossa dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione in partnership con Enti nazionali ed amministrazioni locali, per rilevare in maniera sistematica, attraverso l'utilizzo di *emoticon*, la soddisfazione dei cittadini relativamente ai servizi pubblici erogati tramite sportello o altri canali (web e telefono).

Le finalità dell'iniziativa sono:

- disporre di una misurazione sintetica della qualità percepita;
- migliorare la qualità dei servizi con il contributo dei cittadini, rilevando costantemente e in tempo reale il loro grado di soddisfazione.

La rilevazione della *customer satisfaction* attraverso *emoticon* è possibile attraverso tre diversi canali (sportello, telefono o web), per la valutazione di servizi erogati di persona (rilevazione della soddisfazione attraverso appositi pannelli *touch screen*), tramite call center (rilevazione della soddisfazione tramite comunicazione ad un operatore o tramite digitazione su telefono) e di servizi on-line (rilevazione della soddisfazione tramite apposita finestra che si apre al termine del processo di erogazione del servizio).

1.3.4.1. *La diffusione di Mettiamoci la faccia*

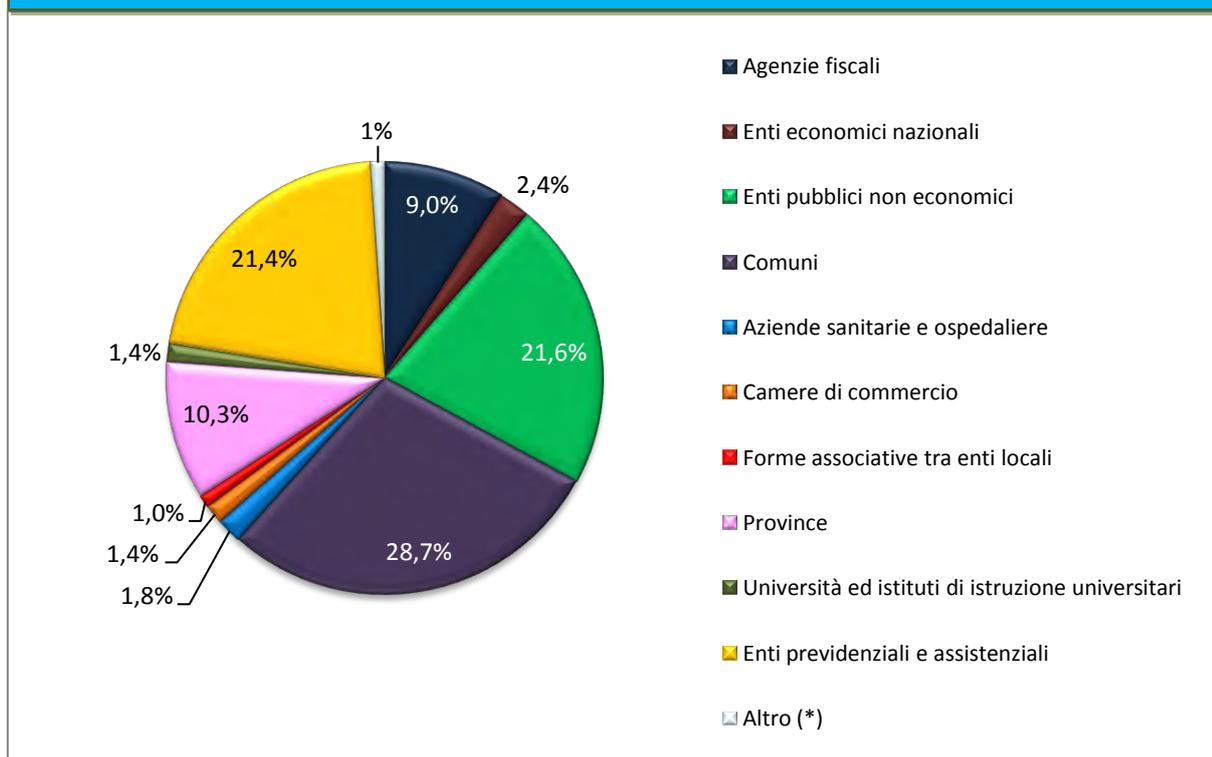
Nel complesso, gli sportelli dotati di emoticon sono 1.569, dislocati in quasi 400 sedi diffuse su tutto il territorio nazionale.

Tab. 1.7. I numeri di Mettiamoci la Faccia	
Indicatore	Numero (*)
Numero di Amministrazioni aderenti	815
Numero di sportelli attivi	1.569
Numero totale giudizi espressi	4.689.190

(*) Periodo di riferimento: marzo 2009 - ottobre 2010

Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento funzione pubblica (ottobre 2010)

Fig. 1.22. Mettiamoci la faccia: distribuzione degli sportelli per tipologia di Amministrazione aderente - dettaglio

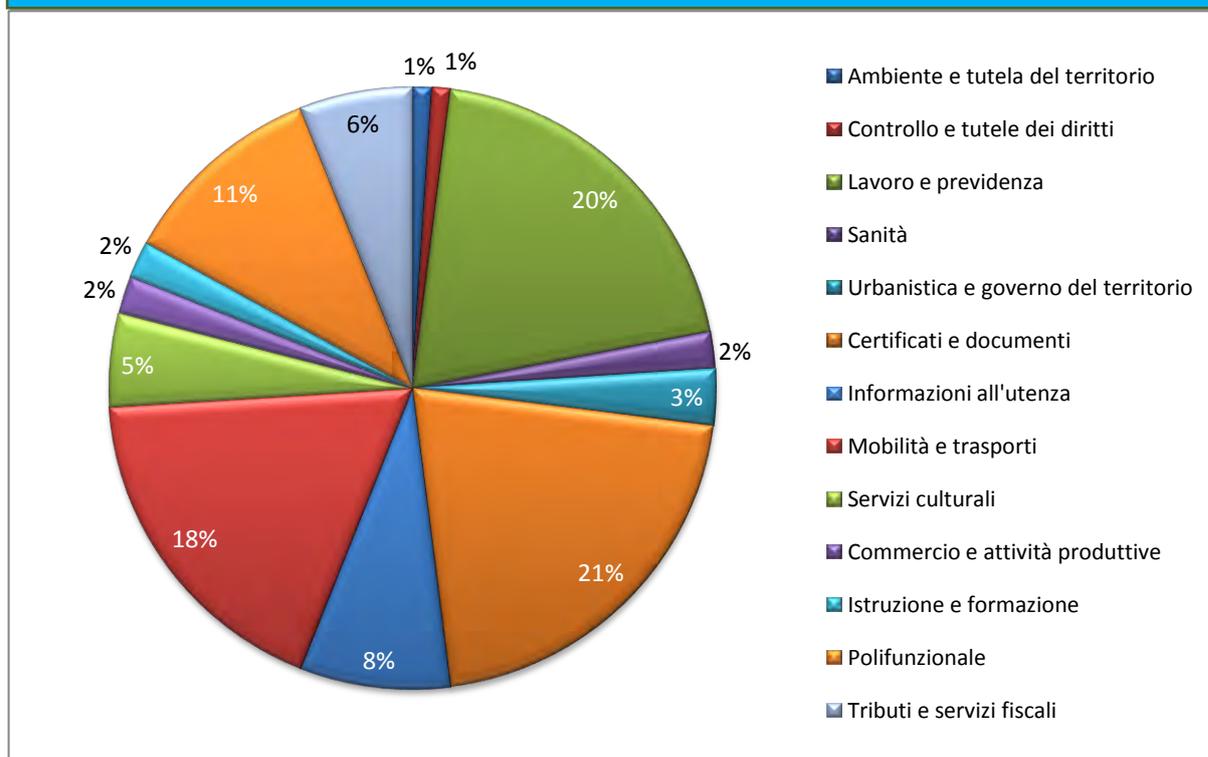


(*) la categoria Altro comprende: PCM e Ministeri (0,3%) e Enti economici locali (0,7%)

Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento funzione pubblica (marzo 2009 – ottobre 2010)

Dei 13 servizi sottoposti al giudizio, quelli su cui i cittadini hanno concentrato maggiormente le loro valutazioni riguardano le procedure di rilascio di certificati e documenti (21%) e l'area lavoro e previdenza (20%).

Fig. 1.23. Mettiamoci la faccia: servizi sottoposti al giudizio degli utenti per tipologia di servizio



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento funzione pubblica (marzo 2009 – ottobre 2010)

Sul totale dei circa 4,7 milioni di voti espressi dall'inizio della sperimentazione, la maggior parte dei giudizi si è concentrata sui servizi relativi alla Sanità, mentre un cittadino su quattro ha manifestato la sua valutazione su quelli riguardanti Mobilità e trasporti.

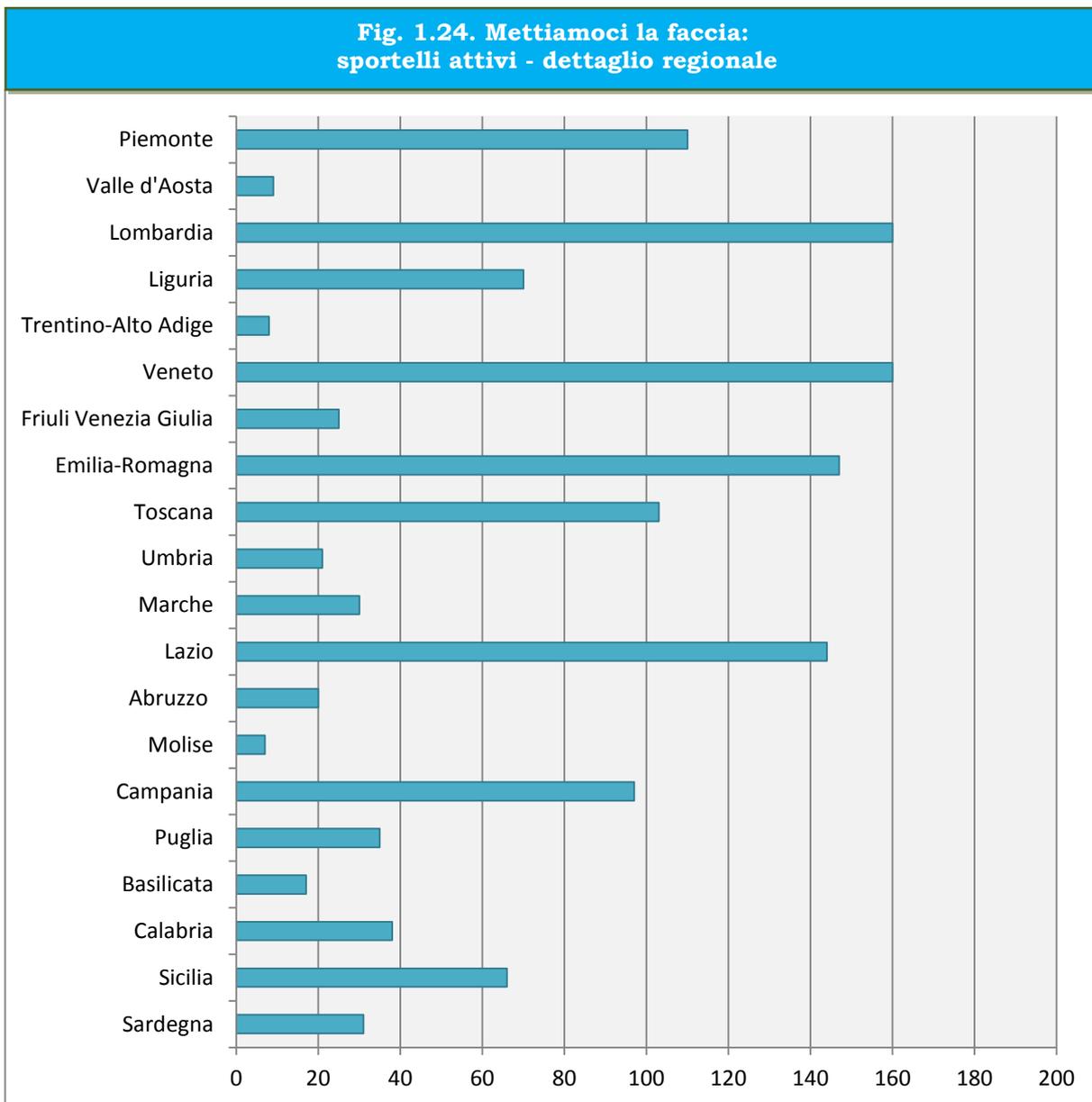
Tab. 1.8. Mettiamoci la faccia: numero di votanti per tipologia di servizio		
Classe	Numero	Percentuale
Sanità	1.941.154	41,4%
Mobilità e trasporti	1.192.351	25,4%
Tributi e servizi fiscali	568.307	12,1%
Informazioni all'utenza	439.037	9,4%
Polifunzionale	230.218	4,9%
Certificati e documenti	228.689	4,9%
Servizi culturali	22.599	0,5%
Urbanistica e governo del territorio	15.106	0,3%
Commercio e attività produttive	8.101	0,2%
Lavoro e previdenza	4.541	0,1%
Istruzione e formazione	3.389	0,1%
Ambiente e tutela del territorio	2.433	0,1%
Altro	33.265	0,7%
TOTALE	4.689.190	100%

Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento funzione pubblica (marzo 2009 – ottobre 2010)

In termini di gradimento, i risultati sono largamente positivi. Le “faccine” sorridenti risultano infatti prevalenti in tutti i canali: 91% tramite i *touch screen* agli sportelli, 79% via telefono e 78% via web.

1.3.4.2. Indicatori territoriali

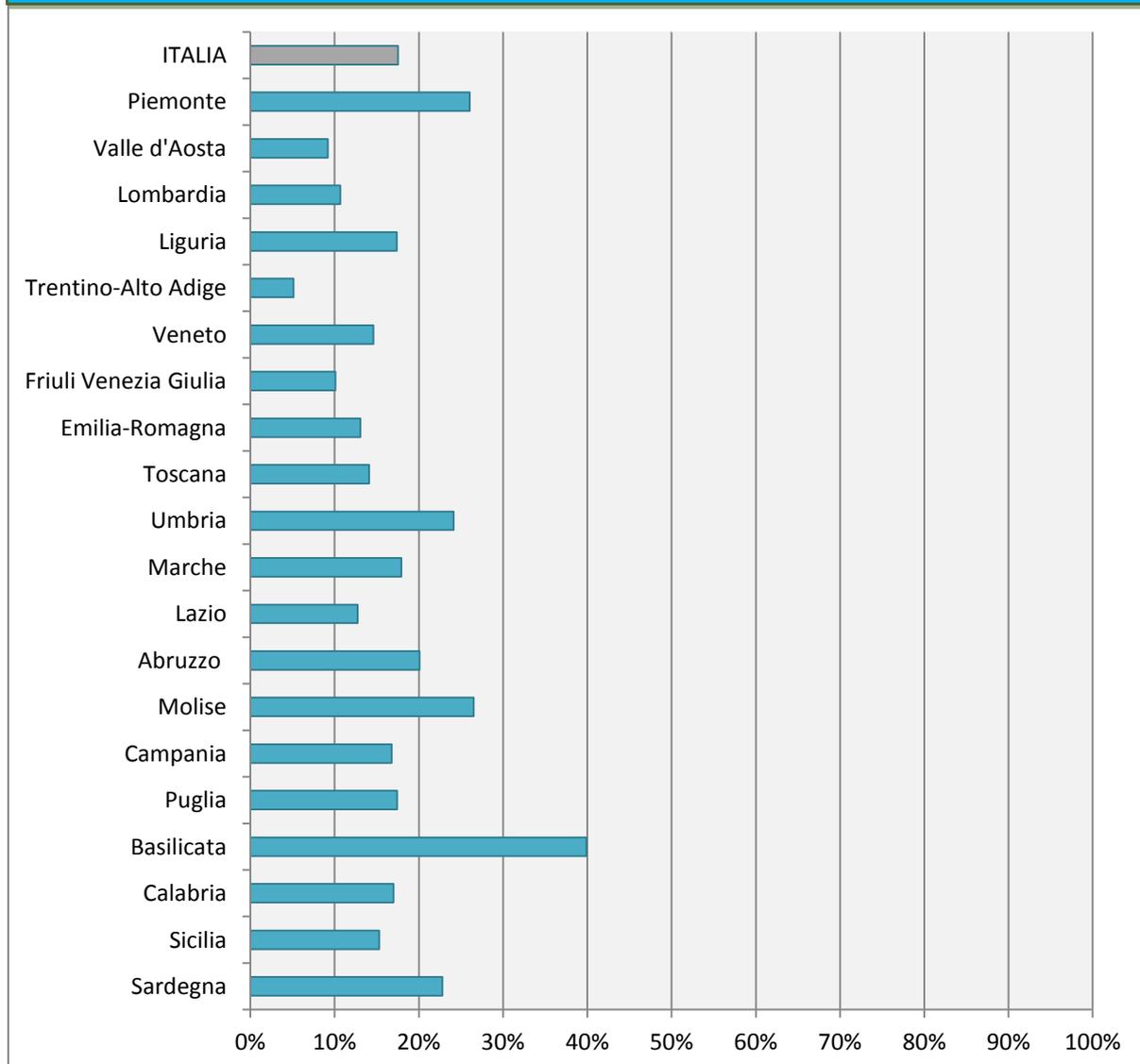
A livello territoriale, il maggior numero di sportelli risulta presente nelle regioni del Nord. Veneto e Lombardia emergono come aree di maggiore diffusione, con un numero di sportelli attivi di fatto equivalente a quello di tutte le regioni meridionali.



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento funzione pubblica (maggio 2010)

Nonostante le differenze in termini di diffusione di sportelli tra le diverse macro aree del Paese, il tasso di partecipazione ai servizi di sportello – pur significativo in tutte le regioni - è più alto nel Mezzogiorno, con un picco in Basilicata dove esprimono un giudizio quattro utenti su dieci.

Fig. 1.25. Mettiamoci la faccia: tasso di partecipazione ai servizi (percentuale di votanti sul numero di utenti degli sportelli)



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento funzione pubblica (marzo 2009 – ottobre 2010)

Capitolo 2

Sanità

2. SANITÀ

Una delle sfide più importanti che l'Europa sarà chiamata ad affrontare nei prossimi anni riguarda il tema della salute: da oltre un decennio – con il programma e-Europe, successivamente con l'iniziativa “i2010 - Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione” e, più recentemente, con la nuova strategia lanciata dalla Digital Agenda – la Commissione europea ha posto al centro del suo piano di interventi l'azione chiave in favore della Sanità elettronica (e-Health), riconoscendo alle nuove tecnologie un ruolo di primo piano nel miglioramento della qualità e dell'accesso alle cure.

In coerenza con questi obiettivi, l'Italia è da tempo impegnata a far sì che, grazie all'utilizzo delle tecnologie ICT, siano create le infrastrutture per migliorare le procedure di erogazione delle prestazioni sanitarie, semplificati i processi, digitalizzati i servizi elementari del comparto salute, in modo da rispondere alle esigenze dei cittadini, aumentare la qualità dei servizi, abbattere i costi e limitare sprechi e inefficienze.

All'interno di questo quadro strategico, il Piano e-Gov 2012 ha riconosciuto nella Sanità uno dei settori prioritari di intervento.

Obiettivo è garantire uno sviluppo omogeneo dei servizi primari sul territorio, grazie alla creazione delle precondizioni per l'offerta di servizi ad alto valore aggiunto. In parallelo, rilievo è dato all'esigenza di una riduzione della frammentazione del mercato ICT e del miglioramento della qualità della domanda. Si tratta di obiettivi condivisi da tutte le amministrazioni operanti a livello centrale, regionale e locale, nonché dal “Piano straordinario Stato, Regioni, Enti locali per l'attuazione dell'e-Government” della Conferenza delle Regioni e Province autonome.

2.1. **DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI**

Questo Capitolo descrive a livello territoriale il processo di digitalizzazione in corso nel settore della Sanità in Italia. Nella prima parte, l'attenzione è focalizzata sull'analisi di alcune tra le più importanti componenti delle piattaforme di Sanità elettronica che qualificano l'offerta. Successivamente, viene ricomposto il quadro delle strutture e del complesso di servizi innovativi per il cittadino che Governo e Regioni hanno individuato come fondamentali. A tal fine, l'ambito di analisi riguarda:

- la digitalizzazione delle aziende sanitarie ed ospedaliere, con particolare riferimento ai processi clinici;
- le principali infrastrutture informative, come il Centro Unico di Prenotazione (CUP) di livello regionale e l'Anagrafe sanitaria regionale dei cittadini, allineata con le anagrafi delle aziende sanitarie e con le anagrafi comunali, che rappresenta una componente necessaria sia per il controllo della spesa sanitaria che per consentire un'efficace erogazione dei servizi più avanzati;
- la messa in rete degli operatori con cui si relaziona il cittadino sul territorio, come i Medici di Medicina Generale (MMG), i Pediatri di Libera Scelta (PLS) e le Farmacie, per consentire l'accesso a servizi di prenotazione delle visite mediche e di consultazione dei referti, per la compilazione e l'aggiornamento del Fascicolo Sanitario Elettronico dei cittadini, per la trasmissione on-line dei certificati medici e delle prescrizioni;
- i sistemi di autenticazione forte rivolti ai cittadini e ai medici: in particolare, carte a "standard CNS" per il riconoscimento in rete, con funzioni aggiuntive per gli operatori quali la firma digitale;
- il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), in cui sono raccolte in modo sistematico e completo le informazioni cliniche rilevanti del cittadino, rese disponibili in rete agli operatori autorizzati ed al cittadino stesso⁷;
- le piattaforme relative al ciclo prescrittivo e di certificazione, cioè dei sistemi per la prescrizione elettronica e per la trasmissione in digitale dei dati delle ricette mediche e dei certificati di malattia;
- i servizi on-line dedicati al cittadino con particolare riferimento alla possibilità di prenotare le visite mediche per via telematica, di ritirare i propri referti in formato digitale o di pagare il ticket per le prestazioni sanitarie via web.

⁷ Il fascicolo è diverso dai sistemi per la gestione della cartella clinica elettronica delle singole Aziende: non si sostituisce ad essi, ma li utilizza per alimentarsi.

2.2. **LA DIFFUSIONE A LIVELLO TERRITORIALE**

2.2.1. **Digitalizzazione dei processi clinici nelle aziende sanitarie**

Vengono qui analizzati gli indicatori che descrivono la dotazione tecnologica delle strutture sanitarie (Aziende Sanitarie Locali - ASL ed Aziende Ospedaliere - AO) nelle Regioni italiane. I dati sono il frutto di un'analisi *ad hoc* realizzata da Federsanità, ANCI e DDI, grazie anche al contributo di FORUM PA e del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR). L'indagine ha rilevato la dotazione di strumenti tecnologici nelle diverse realtà aziendali quali quelli di supporto alla collaborazione tra operatori con condivisione dei dati clinici per via elettronica, quelli per la compilazione, la gestione e la consultazione della documentazione clinica relativa al ciclo della prescrizione, quelli relativi alla firma digitale dei documenti elettronici.

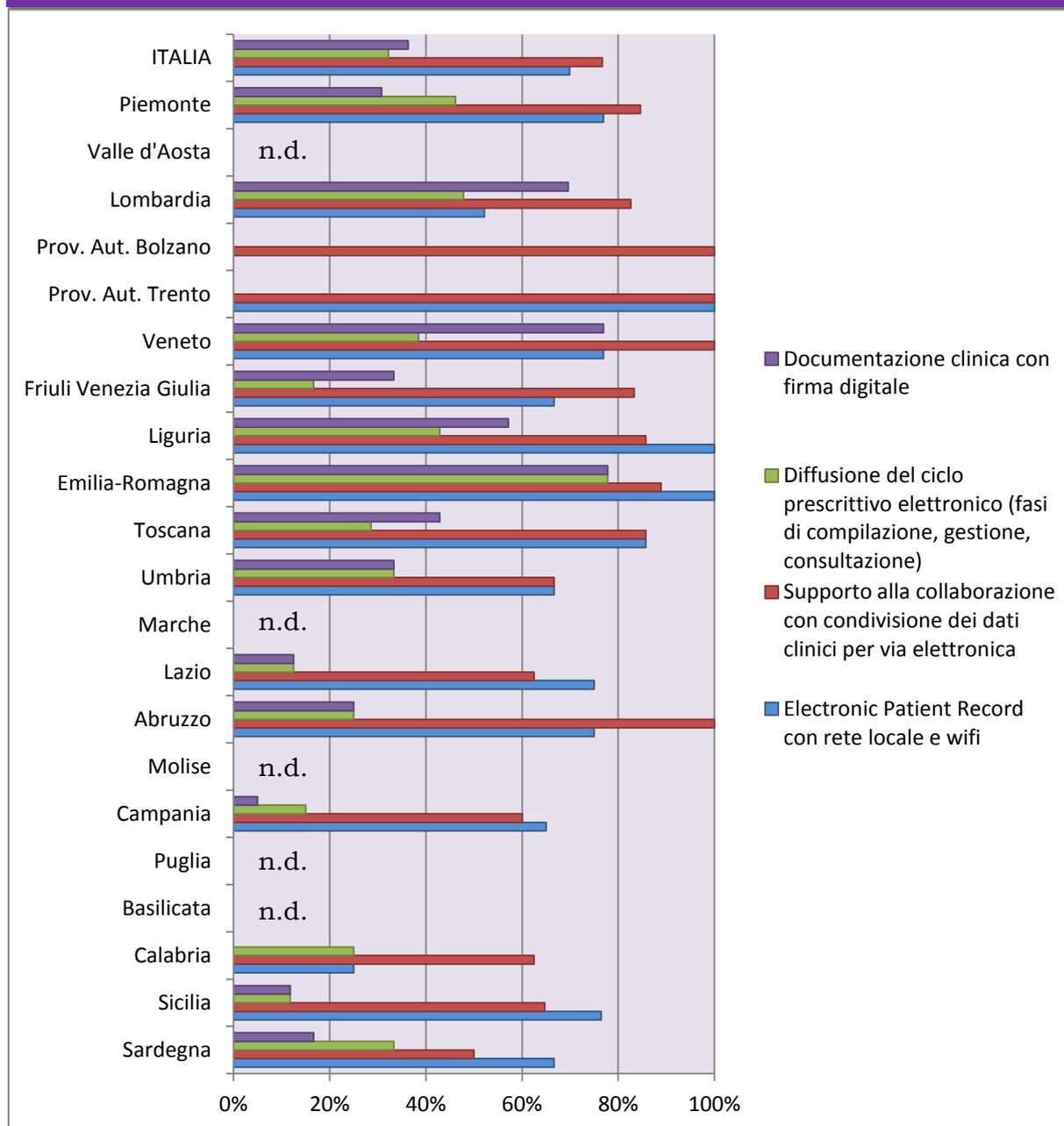
La rilevazione ha riguardato un campione di 146 aziende sanitarie su un totale di 242.

A causa di un problema di campionamento non vengono qui presentati gli indicatori regionali relativi alla regioni Valle d'Aosta, Marche, Molise, Puglia e Basilicata.

Un forte divario caratterizza i livelli di informatizzazione delle singole aziende, in particolare per quello che riguarda le informazioni cliniche. Anche laddove i livelli di diffusione delle nuove tecnologie sono elevati, si tratta in generale di informatizzazione locale (a livello di singolo ospedale o addirittura di singoli reparti), senza standard condivisi e senza interoperabilità tra le diverse applicazioni.

Gli indicatori illustrati nella figura che segue evidenziano il livello di digitalizzazione dei processi e della documentazione clinica delle aziende sanitarie. Risulta evidente la netta prevalenza delle tecnologie dedicate alla collaborazione tra i dipendenti ed alla gestione amministrativa interna all'azienda rispetto alle tecnologie utilizzate per la digitalizzazione della documentazione clinica. Solamente in tre regioni (Emilia-Romagna, Lombardia e Veneto) più del 60% delle aziende gestisce la documentazione attraverso l'uso di firma digitale.

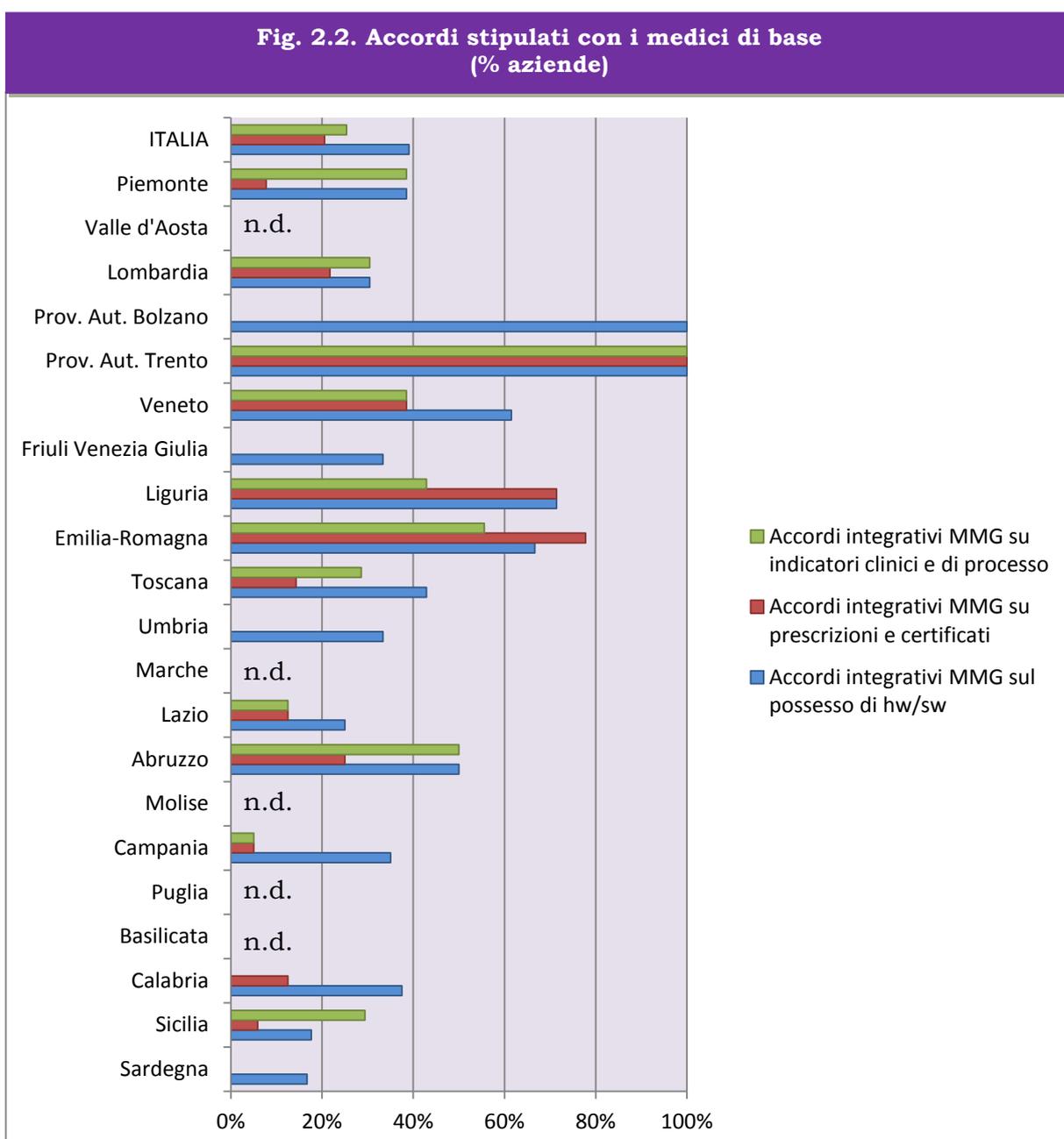
Fig. 2.1. Digitalizzazione dei processi nelle Aziende Sanitarie (% aziende sul totale)



Fonte: elaborazione Between su dati LITIS (marzo 2010)

Un indicatore del grado di coinvolgimento dei medici nel processo di digitalizzazione della sanità è rappresentato dalla presenza a livello territoriale di accordi integrativi stipulati dalle aziende con i Medici di Medicina Generale ed i Pediatri di Libera Scelta.

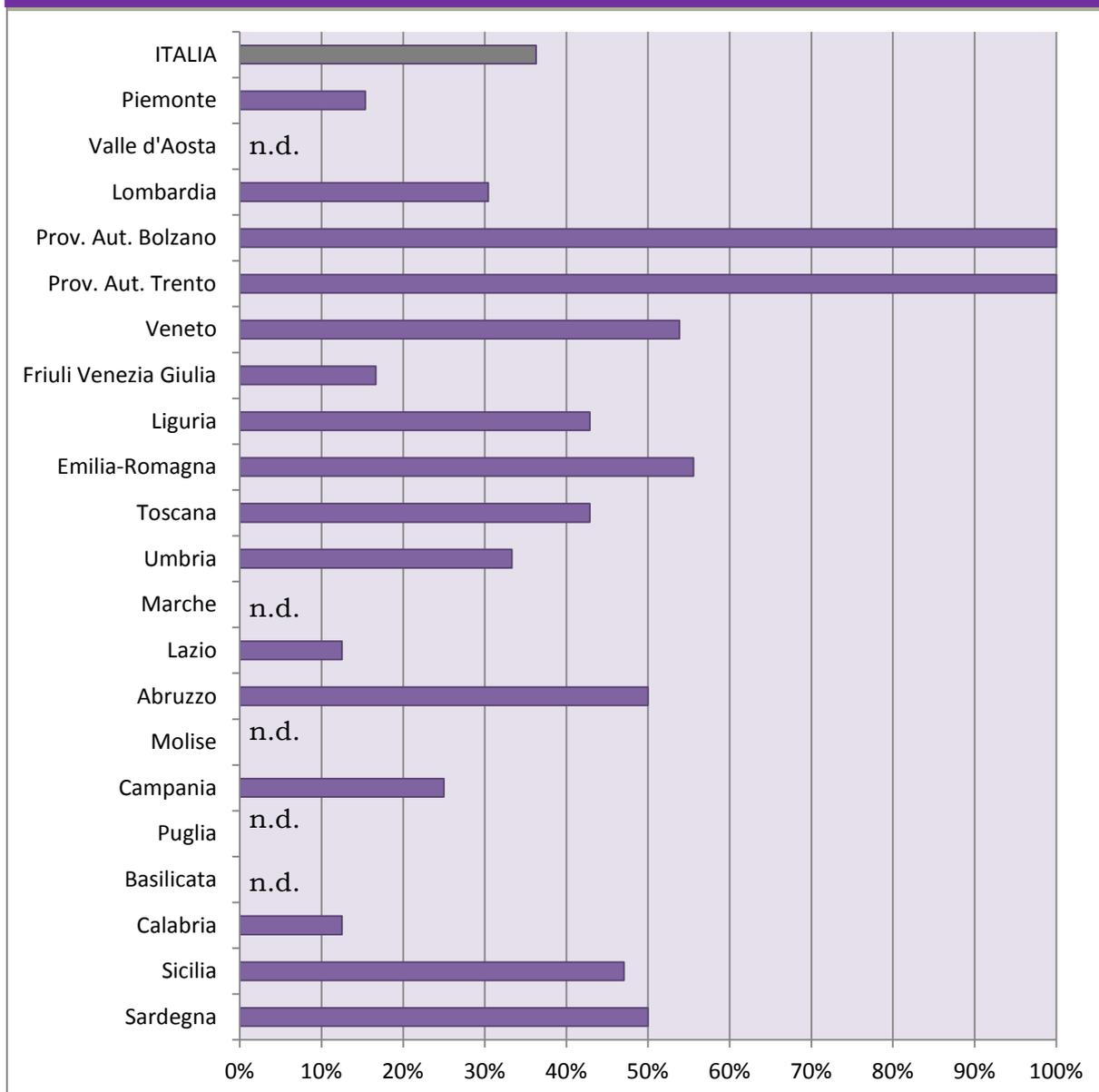
Il 39% delle aziende sanitarie in Italia ha stipulato accordi con i medici inerenti le dotazioni tecnologiche di base (possesto di hardware o software), mentre risultano meno diffuse forme di incentivo o accordi specifici relativi alla gestione digitale della documentazione clinica (redazione e condivisione in via digitale di prescrizioni, certificati, cartella clinica ecc.), presenti solo nel 22% delle aziende sanitarie del Paese.



Fonte: elaborazione Between su dati LITIS (marzo 2010)

Per valutare il grado di digitalizzazione dei processi clinici un indicatore interessante è rappresentato dal grado di attivazione di servizi di telemedicina tra operatori sanitari per la collaborazione nei processi di assistenza. La diffusione di tali servizi risulta molto disomogenea nel Paese. Ad eccezione delle due Province Autonome, in tutte le regioni la disponibilità di tali servizi non supera il 60% delle aziende. Le aree in cui i servizi di telemedicina per gli operatori mostrano comunque un buon grado di diffusione sono il Veneto, l'Emilia-Romagna, l'Abruzzo e la Sardegna.

**Fig. 2.3. Supporto alla collaborazione nei processi di assistenza
Servizi di telemedicina per gli operatori sanitari (% aziende)**



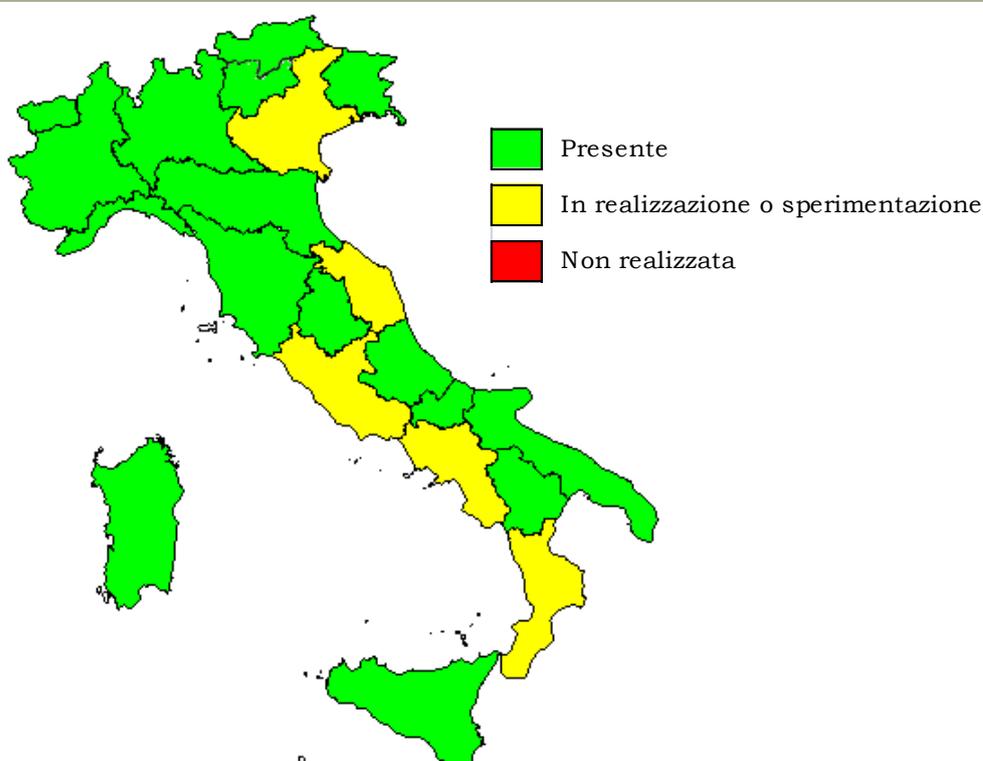
Fonte: elaborazione Between su dati LITIS (marzo 2010)

2.2.2. Anagrafe sanitaria regionale

L'Anagrafe sanitaria regionale è una delle componenti di base della piattaforma di Sanità elettronica: la gestione centralizzata dei sistemi anagrafici risulta infatti necessaria non solo per una corretta gestione del processo di erogazione delle prestazioni ai cittadini, ma anche per un efficace controllo della spesa ed, in particolare, per garantire la funzionalità di servizi avanzati come il Fascicolo Sanitario Elettronico.

L'indagine realizzata presso i responsabili regionali di Sanità elettronica ha consentito di misurare il grado di realizzazione dell'Anagrafe sanitaria di livello regionale, generalmente costruita attraverso l'unione e l'allineamento delle diverse anagrafi aziendali presenti sul territorio⁸.

Fig. 2.4. Anagrafe Sanitaria Regionale



Fonte: Between, Indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010)

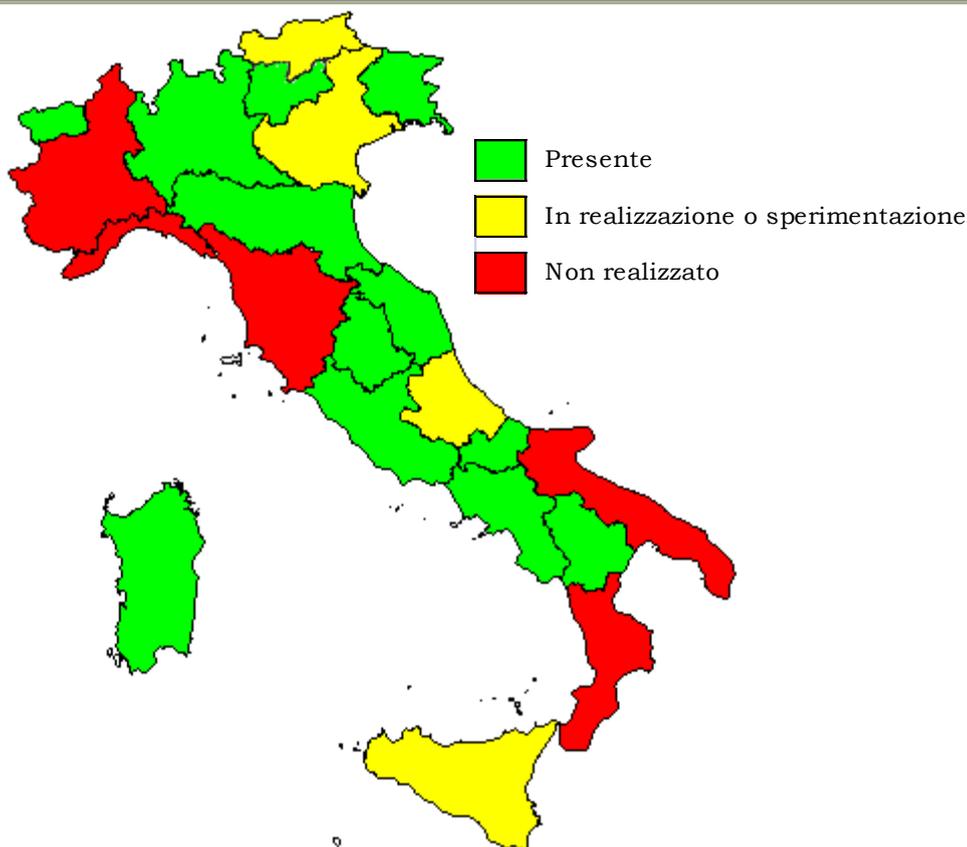
Ad oggi, tre Regioni su quattro hanno completato la realizzazione della propria Anagrafe regionale, mentre nelle Marche, nel Lazio, in Calabria e in Campania l'anagrafe risulta in uno stato avanzato di realizzazione. Infine, nella regione Veneto è in corso l'estensione su scala regionale di un progetto pilota.

⁸ Tale misurazione non comprende il livello di aggiornamento dei dati rispetto alle anagrafi comunali, che può essere più o meno elevato a seconda dei casi, indipendentemente dalla realizzazione di un livello regionale. Ad oggi, molte regioni prevedono la realizzazione dell'allineamento sistematico dell'Anagrafe sanitaria all'INA-SAIA, anche se nessuna di esse ha ancora provveduto alla messa a punto di tale progetto.

2.2.3. CUP regionale

La realizzazione di Centri Unici di Prenotazione (CUP) di livello regionale per la gestione delle richieste di prestazioni sanitarie – tra i servizi più diffusi nel territorio – rappresenta un passaggio essenziale per la costruzione di un sovraCUP di livello nazionale.

Fig. 2.5. CUP regionale



Fonte: Between, Indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010)

A livello territoriale la disponibilità del CUP non è uniforme: ad oggi il servizio di livello regionale è attivo in 12 regioni, mentre è in corso di realizzazione nella Provincia Autonoma di Bolzano, in Abruzzo e in Sicilia. In Toscana sono attivi dei CUP di area vasta, che però non sono assimilabili al CUP regionale.

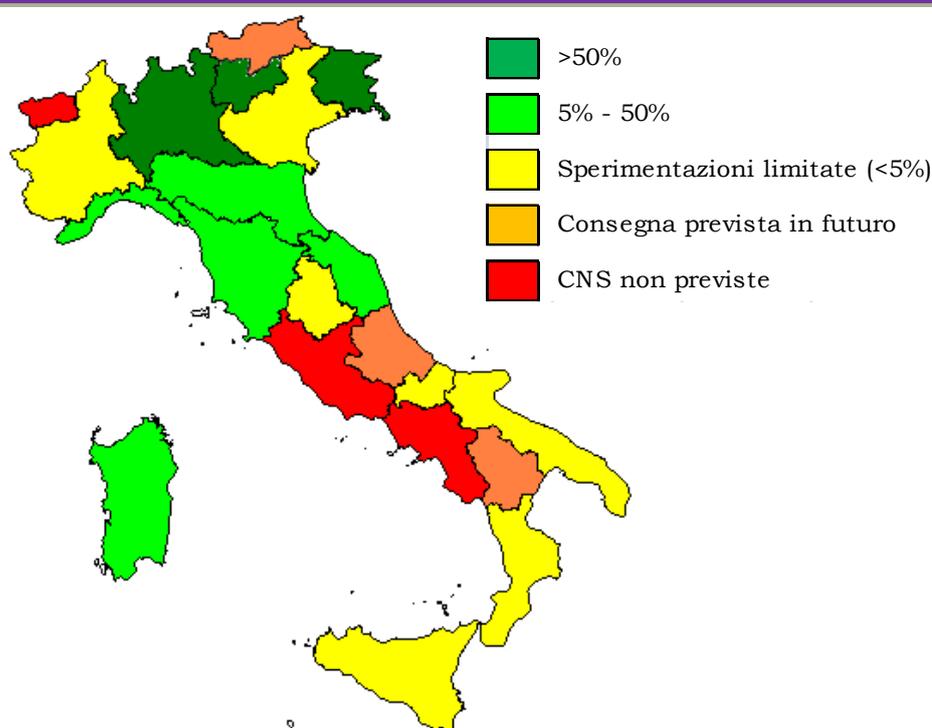
I CUP hanno diversi gradi di completezza in relazione all'integrazione sia con i presidi (pubblici e privati) presenti sul territorio, sia con le disponibilità delle singole strutture, che possono essere integrate in modo parziale. Le soluzioni adottate per la realizzazione del CUP regionale sono diverse. In particolare, risultano prevalere tre modalità: CUP unico regionale (presente o previsto in 10 regioni), CUP sovrazonale (presente o previsto in 4 regioni), CUP integrato (presente o previsto in 4 regioni).

2.2.4. Carte operatore

Le carte elettroniche CNS per gli operatori sanitari (o carte operatore) sono uno strumento avanzato non solo per la regolamentazione e la gestione degli accessi ai servizi disponibili per gli operatori, ma anche per la firma digitale di referti e documenti clinici.

La diffusione delle carte a livello regionale è uno dei parametri con cui valutare il grado di digitalizzazione della Sanità pubblica. L'indicatore presentato nella figura che segue include le carte consegnate dalle Regioni, e non tiene conto di quelle distribuite autonomamente dalle singole ASL/AO⁹.

Fig. 2.6. Percentuale di operatori con CNS con firma digitale (consegnate dalla Regione)



Fonte: Between, Indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010)

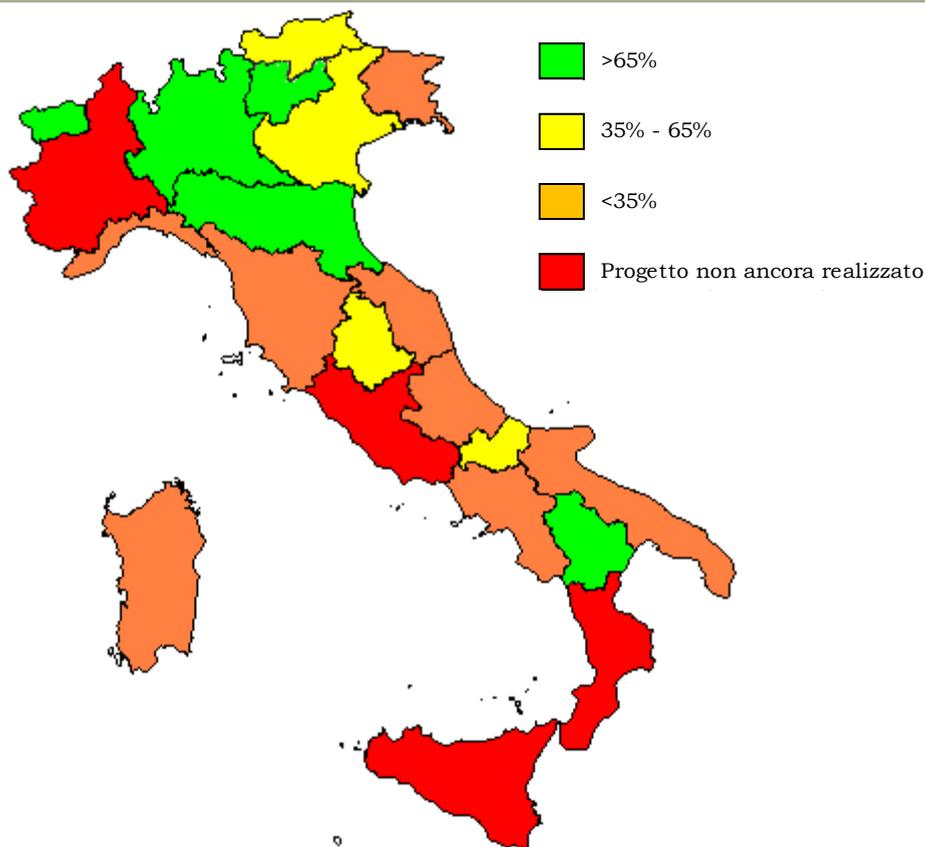
La disponibilità delle carte operatore non è uniforme sul territorio: in Lombardia, in Friuli Venezia Giulia e nella Provincia Autonoma di Trento più di un operatore sanitario su due è dotato di carta CNS, mentre in cinque regioni – dove è tuttora in corso il processo di distribuzione – meno del 50% degli operatori dispone di carta CNS. Negli altri casi il grado di diffusione è ancora abbastanza limitato, anche se le sperimentazioni in atto aumenteranno in breve tempo le dotazioni. Le regioni in cui gli operatori sanitari non dispongono di carta CNS – ad esclusione di Valle d'Aosta, Campania e Lazio – prevedono comunque la realizzazione di progetti *ad hoc* per una futura diffusione della carta.

⁹ In particolare, sono escluse dalle analisi le CNS distribuite senza alcun coordinamento regionale, come avviene in Emilia-Romagna e Veneto in cui, presumibilmente l'ammontare totale delle carte è più elevato.

2.2.5. *Le reti sanitarie regionali*

La realizzazione di un sistema informativo regionale garantisce l'accesso a servizi importanti come l'allineamento anagrafico, il collegamento al CUP, la prescrizione elettronica, la ricezione referti, l'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico, ecc.

Fig. 2.7. Percentuale di Medici di Medicina Generale/Pediatri di Libera Scelta in rete nei progetti regionali



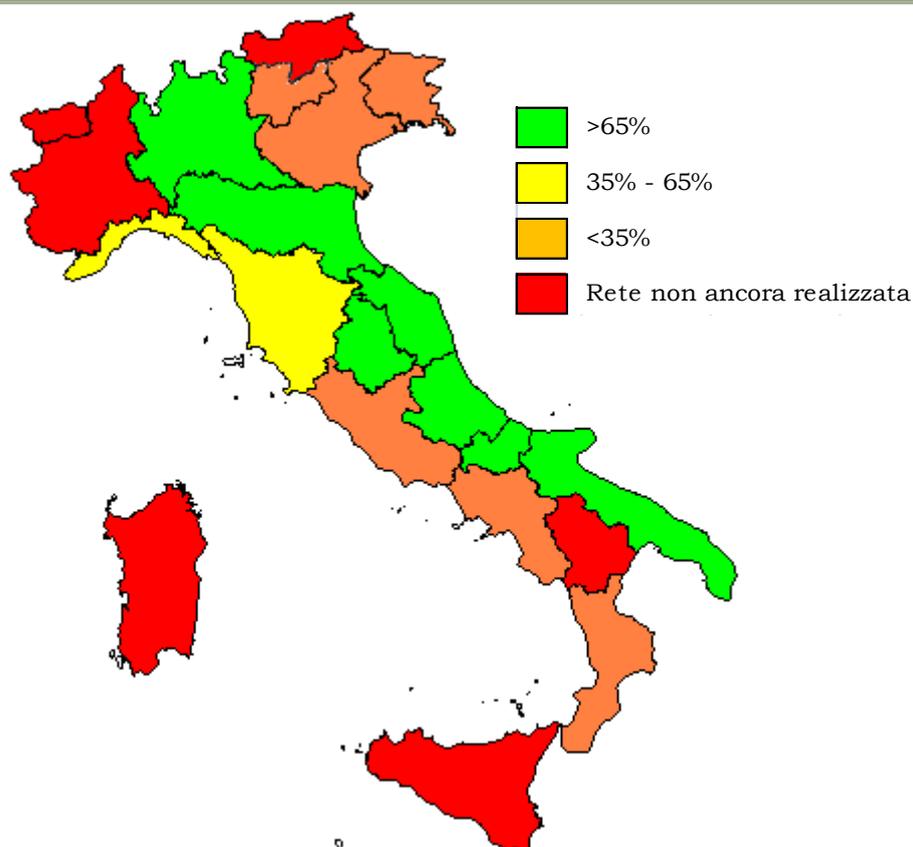
Fonte: Between, Indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010)

Ad eccezione del Piemonte, tutte le Regioni stanno collegando in rete i medici al sistema informativo regionale, anche se lo stato di completamento del progetto non è omogeneo nel territorio. A fronte di regioni con percentuali di medici connessi ai servizi della rete regionale superiori al 90% (Valle d'Aosta, Lombardia, Emilia-Romagna e Basilicata, regione quest'ultima dove però sono offerte solo due funzioni ai medici: allineamento anagrafica e prenotazione CUP), la rete di medici non è ancora realizzata nel Lazio, in Calabria e Sicilia, oltre che in Piemonte.

2.2.6. Farmacie in rete

In quasi tutte le Regioni è prevista la realizzazione di reti che collegano le farmacie al sistema informativo sanitario regionale. Il principale servizio offerto dalle farmacie già da diversi anni – mediante il collegamento diretto alla rete regionale o tramite accessi riservati ai portali regionali – è la prenotazione delle prestazioni sanitarie.

Fig. 2.8. Percentuale di farmacie in rete per prenotazioni



Fonte: Between, Indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010)

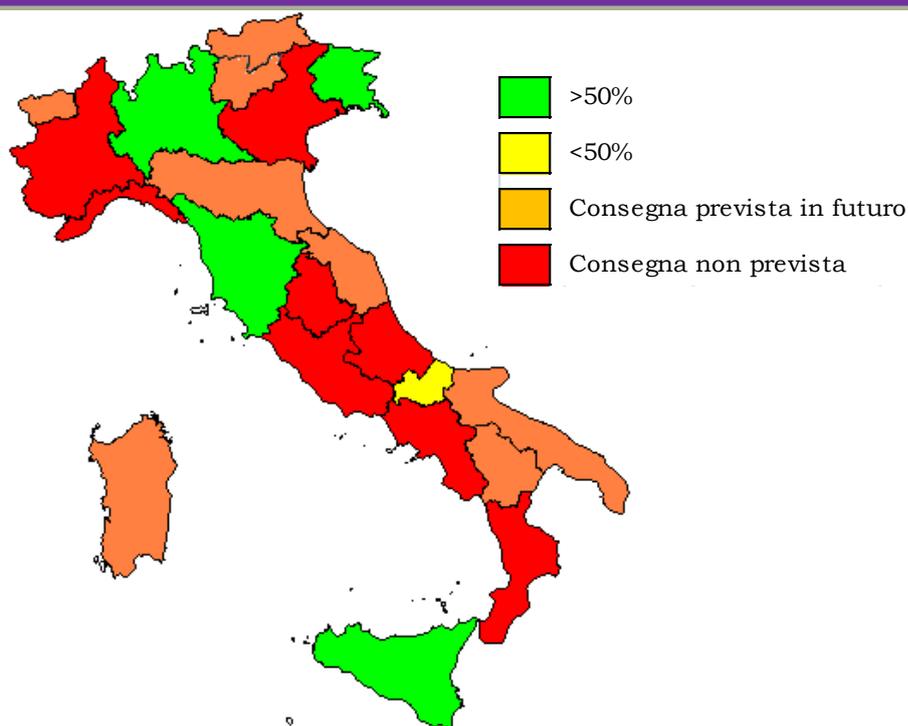
Il collegamento a reti regionali delle farmacie per la fornitura del servizio di prenotazione è disponibile in 15 Regioni¹⁰: in 7 casi la diffusione del servizio sul territorio supera il 65% delle farmacie; emergono come eccellenze la Lombardia, che ha connesso il 100% delle farmacie, l'Umbria (99%), il Molise (95%), l'Emilia-Romagna (85%) e l'Abruzzo (80%). Viceversa, la rete risulta ancora assente in Valle d'Aosta, in Piemonte, nella Provincia Autonoma di Bolzano, in Basilicata, in Sicilia e in Sardegna.

¹⁰ Non sono state considerate le iniziative delle singole ASL.

2.2.7. Carte Sanitarie Elettroniche per i cittadini

La possibilità di disporre di una carta sanitaria elettronica di tipo CNS consente al cittadino di gestire in modo sicuro non solo le procedure di accesso ai servizi sanitari, ma anche, laddove sono (o saranno) disponibili, i propri dati clinici in rete. Uno strumento alternativo, diffuso in qualche regione, è la distribuzione ai cittadini di credenziali di accesso di tipo tradizionale (Nome utente e Password).

Fig. 2.9. Percentuale di cittadini con carta CNS



Fonte: Between, Indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010)

Ad oggi, solo Lombardia, Toscana, Friuli Venezia Giulia e Sicilia hanno consegnato a tutti i cittadini le carte con microchip. In Molise, grazie ad un progetto sperimentale, il 34% dei residenti è dotato di CNS, mentre in Valle d'Aosta e le Province Autonome di Trento e Bolzano se ne prevede la consegna nel 2011.

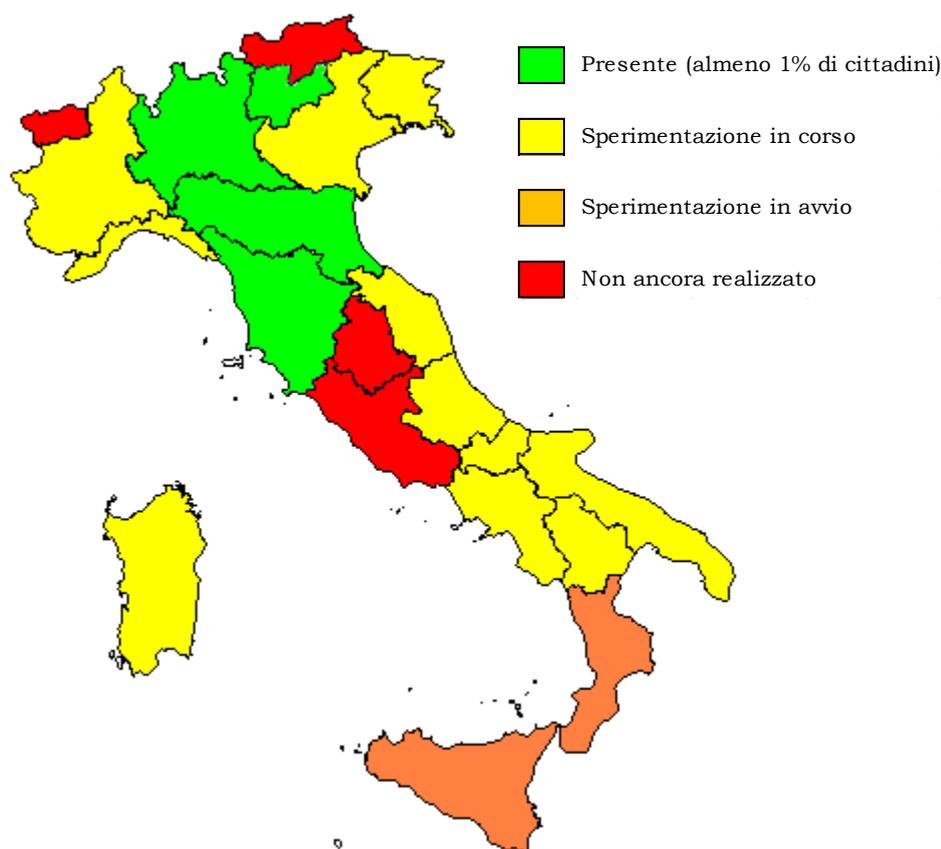
Altre Regioni non hanno ancora pianificato la distribuzione di carte CNS, pur avendo adottato soluzioni basate su credenziali di accesso di tipo tradizionale.

Le carte realmente attivate – ovvero che consentono l'effettivo accesso ai servizi da parte dei cittadini – rappresentano poco più della metà di quelle consegnate in Lombardia e in Friuli Venezia Giulia, mentre in Toscana – dove la consegna è terminata da poco – sono solamente il 10%.

2.2.8. Fascicolo Sanitario Elettronico

Nell'ambito del Nuovo Sistema Informativo Sanitario, il Sistema di Integrazione delle Informazioni Sanitarie prevede la realizzazione di un nuovo modello di riferimento nazionale di Fascicolo Sanitario Elettronico. Tutte le Regioni sono attive sul FSE, ma ad oggi esistono ancora differenze nello stato di realizzazione delle singole componenti e nella loro integrazione.

Fig. 2.10. Diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico



Fonte: Between, Indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010)

Lombardia, Emilia-Romagna, Toscana e Provincia Autonoma di Trento hanno realizzato una prima struttura di FSE operativa, seppure a volte non ancora completa di tutte le componenti.

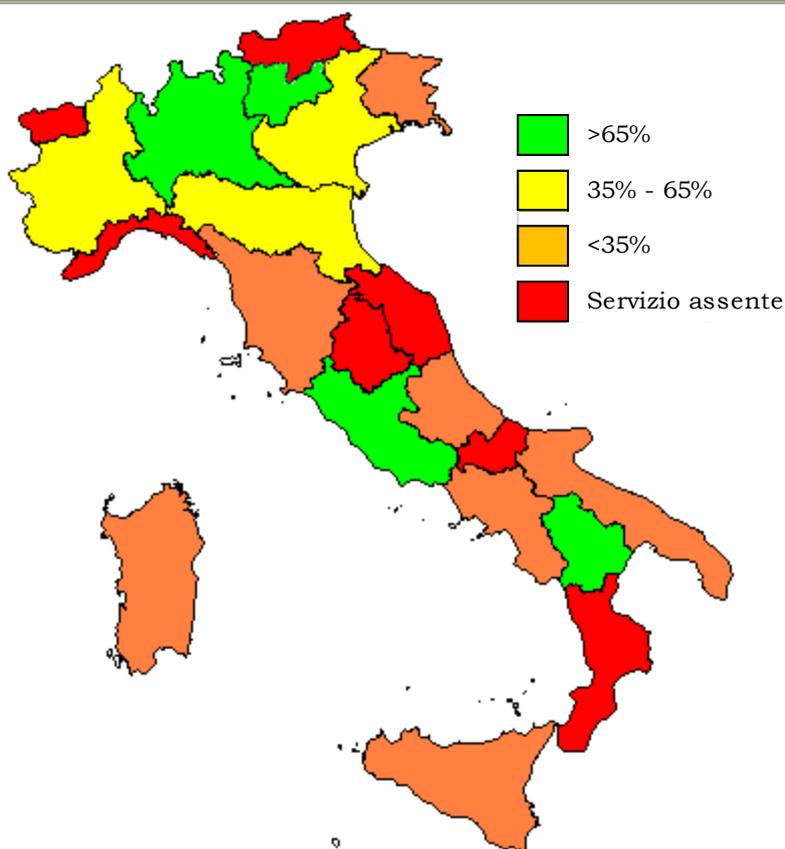
Attualmente il fascicolo risulta in sperimentazione in undici regioni, sebbene con diverse modalità e con un grado di diffusione non omogeneo sul territorio.

In Calabria e in Sicilia è in fase di avvio una sperimentazione. Il FSE non è invece ancora realizzato, nemmeno in via prototipale, in Valle d'Aosta, nella Provincia Autonoma di Bolzano, in Umbria e nel Lazio.

2.2.9. Prenotazione on-line

A livello territoriale il servizio di prenotazione on-line di prestazioni diagnostiche e ambulatoriali (esclusi i ricoveri) risulta al momento realizzato prevalentemente su iniziativa delle singole aziende sanitarie, anche se sono in corso di realizzazione importanti progetti regionali.

Fig. 2.11. Percentuale di Aziende Sanitarie con servizio di prenotazione on-line (*)



(*) Richiesta on-line con call back telefonico o via mail, richiesta di prenotazione via mail con conferma appuntamento via mail, procedura completa via web

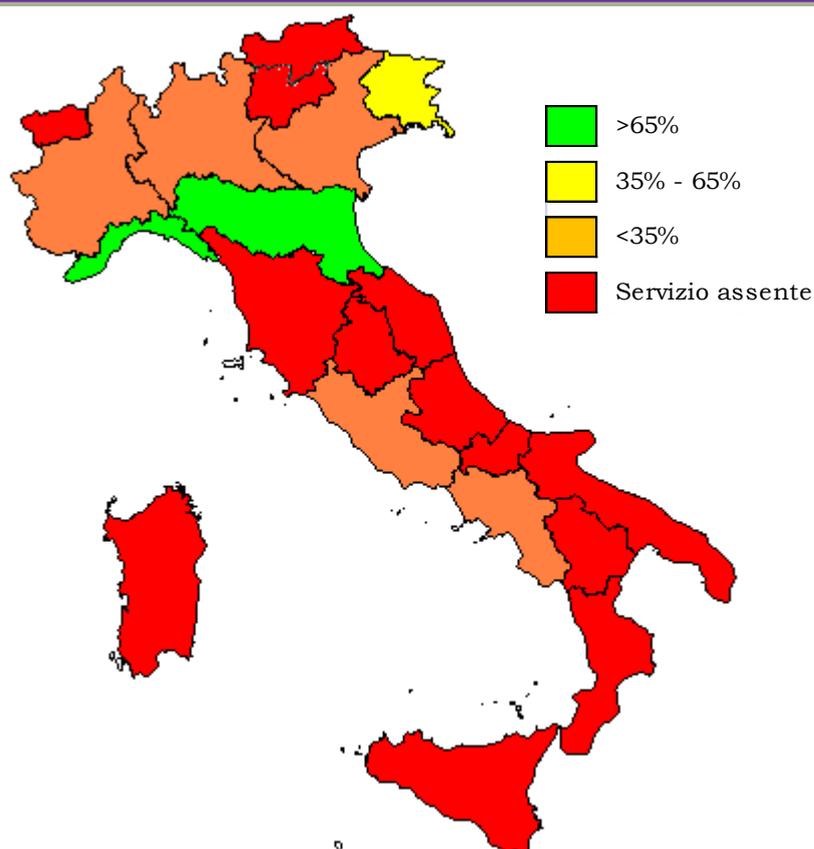
Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (ottobre 2010)

La possibilità per il cittadino di prenotare on-line prestazioni diagnostiche o ambulatoriali esiste a livello regionale in Basilicata, Lazio e nella Provincia Autonoma di Trento. In Lombardia e in Emilia-Romagna è disponibile un servizio regionale, anche se ad oggi esso non risulta ancora esteso a tutte le aziende sanitarie.

2.2.10. *Pagamento Ticket on-line*

Attualmente il servizio di pagamento on-line dei ticket è disponibile in otto regioni. In Liguria, in Friuli Venezia Giulia ed in Emilia-Romagna è stato realizzato un portale *ad hoc* per i pagamenti dei ticket on-line, ma solo in Liguria il sito è accessibile ai cittadini di tutte le aziende sanitarie.

Fig. 2.12. Percentuale di Aziende Sanitarie con servizio di pagamento ticket on-line (*)



(*) Il servizio è stato considerato presente solo nel caso in cui sia possibile effettuare una transazione completa via web.

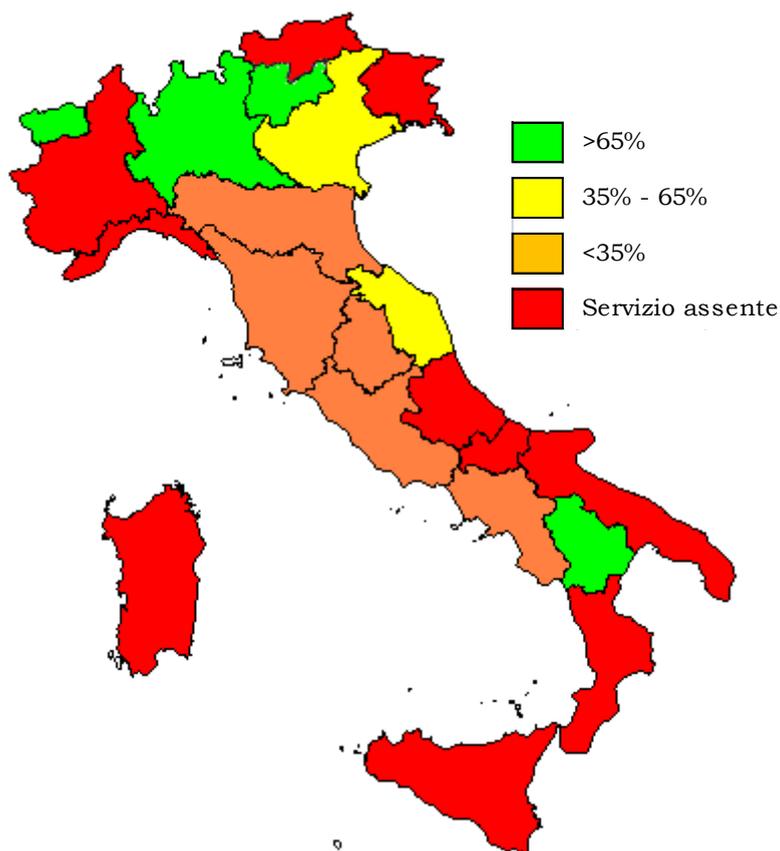
Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (ottobre 2010)

Nelle altre cinque regioni dove è possibile effettuare il pagamento del ticket on-line, il servizio è stato realizzato su iniziativa delle singole aziende sanitarie, senza alcun coordinamento a livello regionale.

2.2.11. *Referti on-line*

Nella maggior parte delle regioni il cittadino può ottenere i propri referti per via telematica (almeno in forma sperimentale), grazie prevalentemente alle iniziative delle singole aziende sanitarie. In molti casi il servizio è ancora in fase di completamento, in quanto quasi sempre è limitato ai soli referti di laboratorio.

Fig. 2.13. Percentuale di Aziende Sanitarie con servizio di ritiro referti on-line (*)



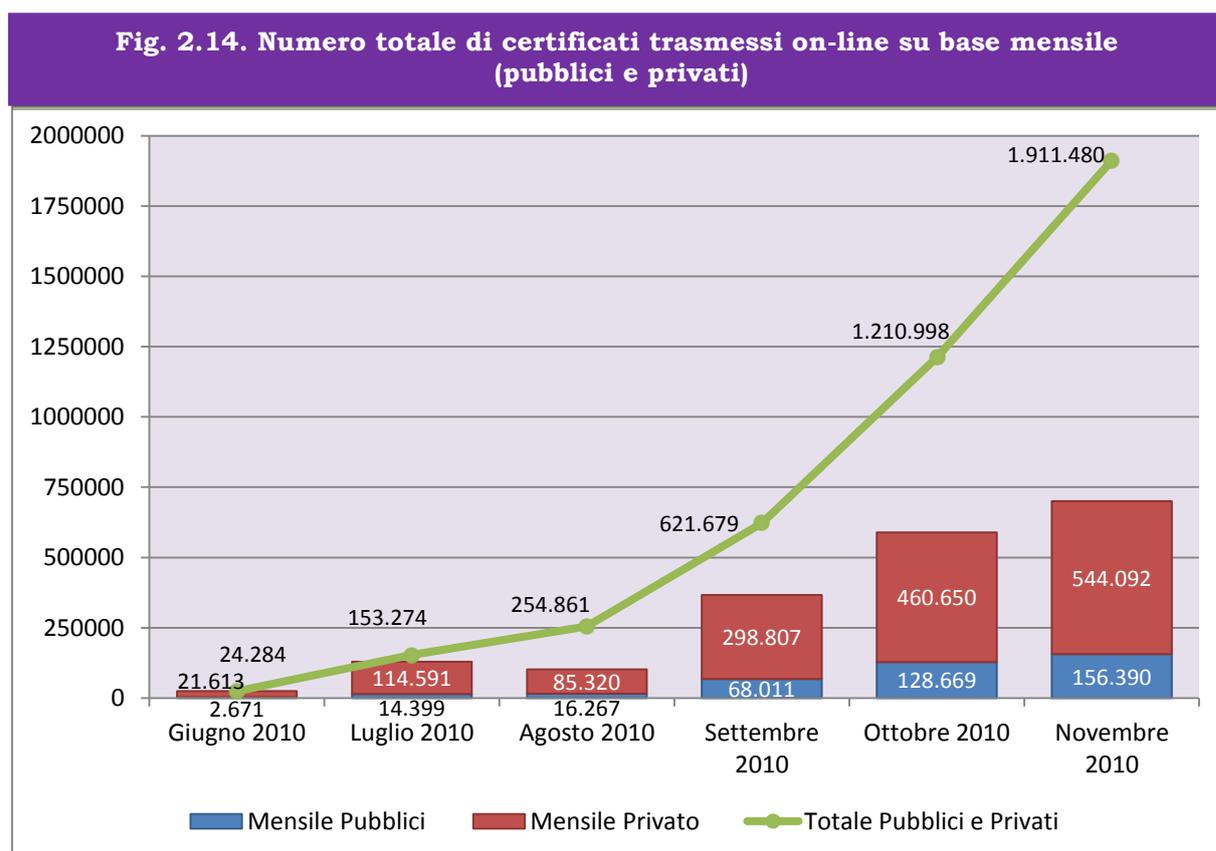
(*) Il servizio di ritiro dei referti è stato considerato presente in caso di consultazione del referto via web, download dello stesso, richiesta del referto da portale o via mail con ricezione mail con documento allegato.

Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (ottobre 2010)

Nelle aree in cui il servizio è offerto direttamente dalle Regioni (Valle d'Aosta, Lombardia, Provincia Autonoma di Trento, Basilicata e Marche) la sua diffusione nel territorio è più ampia e capillare. Tuttavia in Veneto, nonostante il servizio non sia erogato a livello regionale, quasi metà delle Aziende sanitarie lo offrono ai propri pazienti.

2.2.12. *Certificati di malattia digitali*

A seguito del decreto attuativo del D.lgs 150/09 è stata resa obbligatoria la trasmissione telematica dei certificati di malattia all'INPS. Il servizio è finalizzato a consentire l'invio, da parte dei medici del SSN, dei certificati attestanti l'assenza per malattia per i lavoratori sia del settore privato sia del settore pubblico all'INPS e, per il suo tramite, ai rispettivi datori di lavoro.



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione (elaborazione su dati INPS, giugno-novembre 2010)

Dall'avvio della nuova procedura di trasmissione telematica, il flusso dei certificati di malattia digitali è andato progressivamente intensificandosi. Secondo gli ultimi dati forniti dall'INPS, il numero complessivo dei documenti trasmessi via web ha superato a novembre 1,9 milioni di unità, con un ritmo medio di invii giornalieri superiore a 23 mila certificati di malattia on-line.

A novembre 2010 in tutte le regioni si rileva un incremento del numero di certificati di malattia trasmessi in via digitale rispetto al mese precedente, con aumenti abbastanza uniformi nelle diverse aree del Paese. Un caso a parte è quello del Friuli Venezia Giulia, dove il numero di certificati di malattia trasmessi in via digitale sono aumentati nel mese di novembre del 65%.

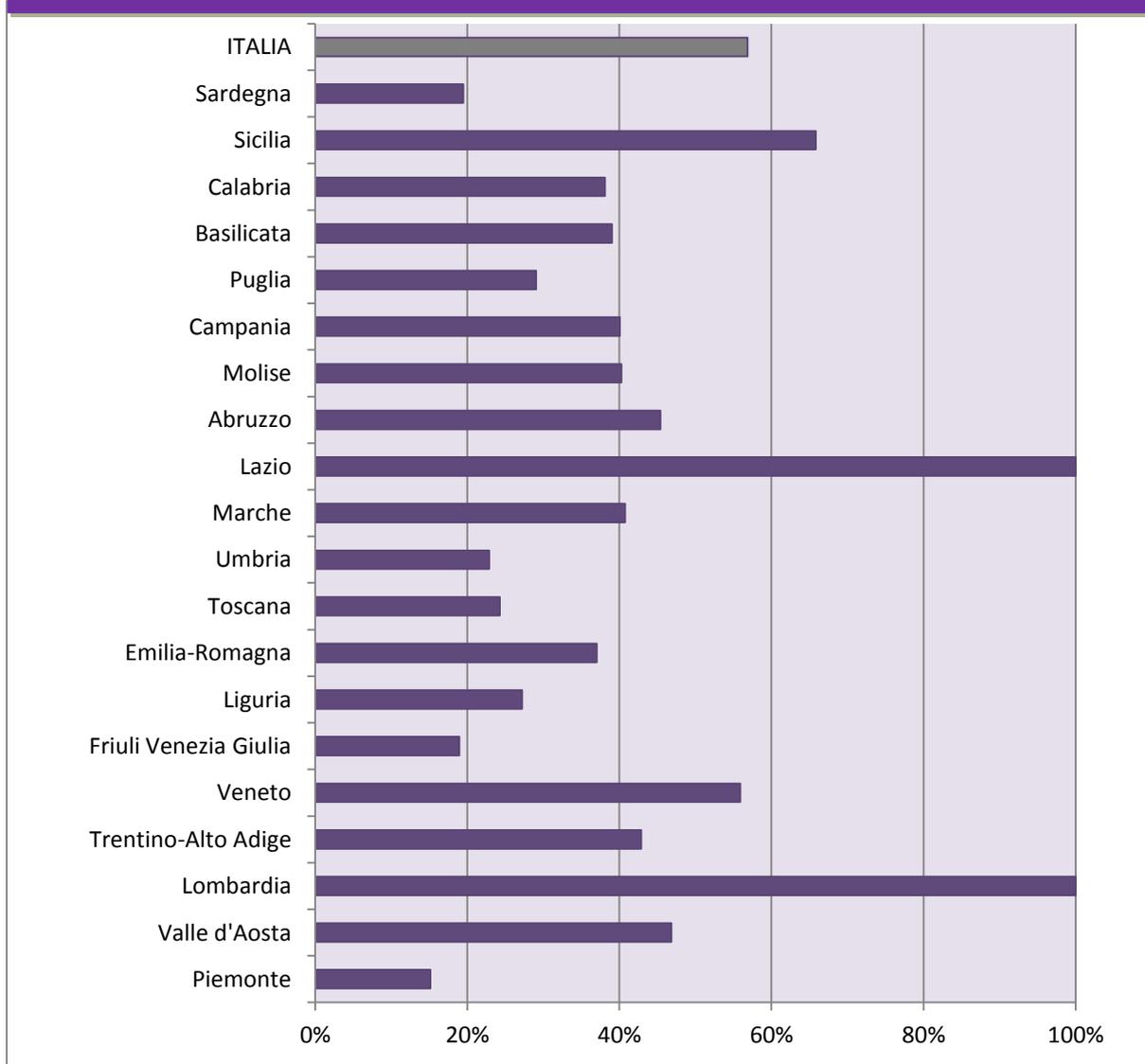
Tab. 2.1. Numero di certificati di malattia trasmessi in via digitale

	Numero di certificati trasmessi al 30 Novembre 2010	Incremento percentuale rispetto ad ottobre 2010
Piemonte	50.769	43%
Valle d'Aosta	8.054	32%
Lombardia	738.869	31%
Prov. Aut. Bolzano	36.427	26%
Prov. Aut. Trento	20.612	35%
Veneto	152.534	40%
Friuli Venezia Giulia	9.603	65%
Liguria	20.682	37%
Emilia-Romagna	104.096	45%
Toscana	38.997	45%
Umbria	15.873	40%
Marche	73.502	29%
Lazio	263.288	42%
Abruzzo	41.712	34%
Molise	6.570	41%
Campania	106.110	38%
Puglia	48.642	47%
Basilicata	14.628	30%
Calabria	36.622	39%
Sicilia	105.795	45%
Sardegna	18.095	46%
ITALIA	1.911.480	37%

Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione (elaborazione su dati INPS, novembre 2010)

L'impatto del processo di digitalizzazione della trasmissione dei certificati emerge dal confronto tra i flussi dei documenti cartacei del 2009 e quelli inviati via web nel 2010. A livello nazionale, la quota dei certificati di malattia on-line dei lavoratori privati iscritti all'INPS rispetto al totale dei certificati acquisiti dall'Istituto di previdenza in modalità cartacea nello stesso periodo del 2009 è andata crescendo, passando dal 20% di agosto, al 45% di settembre, al 55% di ottobre. Il trend è confermato anche dalle stime effettuate sui dati di novembre, che fanno registrare un tasso di copertura del digitale intorno al 57%.

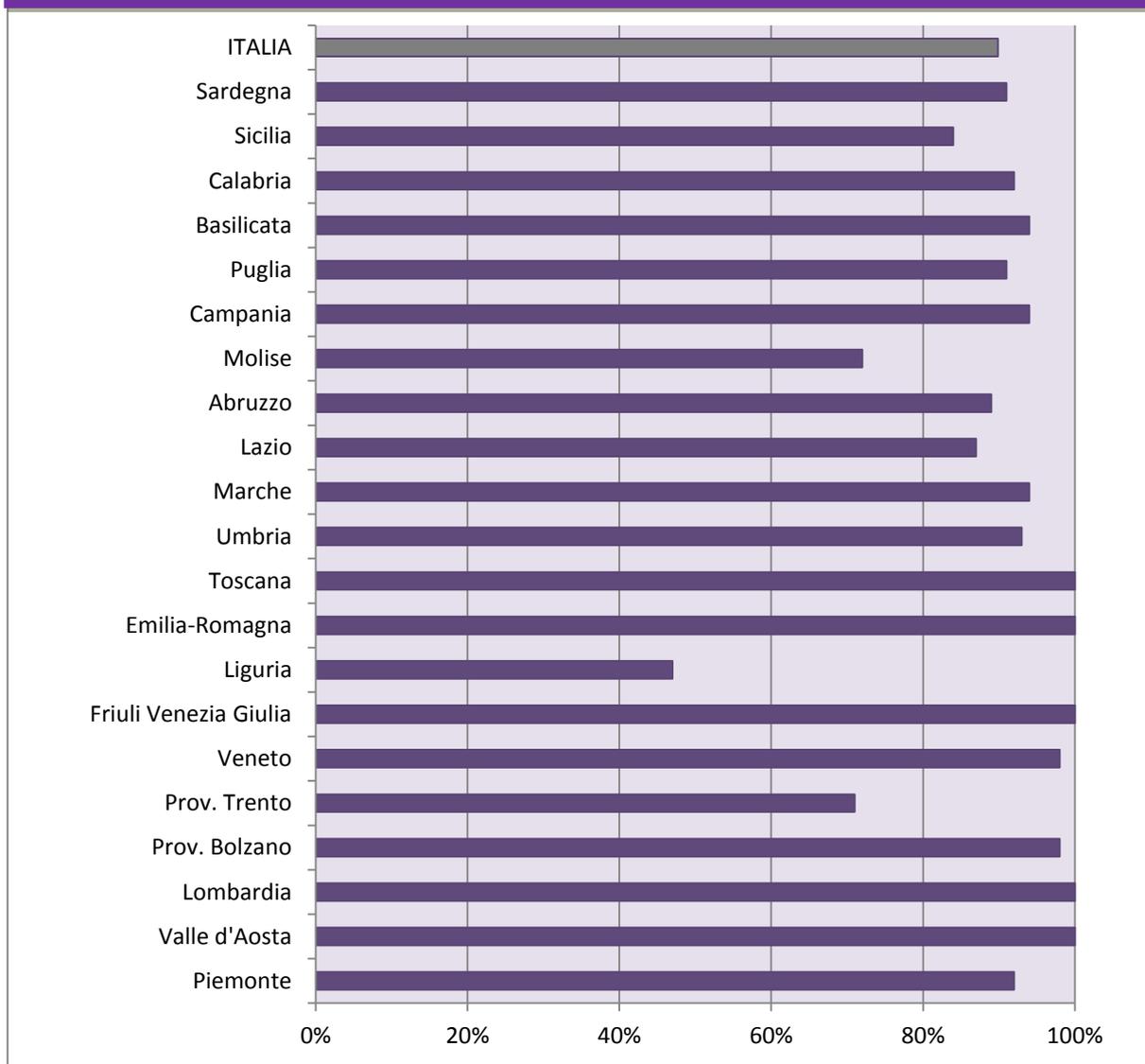
Fig. 2.15. Certificati di malattia on-line: rapporto digitale/cartaceo (stima dell'impatto)



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione (elaborazione su dati INPS, ottobre 2009-novembre 2010)

Di seguito è riportato infine l'indicatore relativo al numero di medici abilitati, cioè dotati di CNS o PIN per l'accesso al servizio.

Fig. 2.16. Certificati di malattia on-line (% di medici di medicina generale abilitati)



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione (elaborazione su dati Ministero dell'economia e delle finanze, novembre 2010)

Secondo i dati del Ministero dell'economia e delle finanze, la media regionale di medici di famiglia dotati delle credenziali necessarie all'invio dei certificati on-line ha ormai raggiunto il 90%. La procedura di abilitazione dei medici è completa in Emilia-Romagna, Toscana, Lombardia, Friuli Venezia Giulia (dove viene utilizzata la Carta Nazionale dei Servizi) e in Valle d'Aosta (dove il PIN è stato consegnato al 100% dei medici). In nove regioni la consegna dei PIN ha già interessato una percentuale di medici di famiglia compresa tra il 91% e il 98%. Ancora in ritardo la Liguria, dove solo il 47% dei medici di famiglia risulta essere dotato di PIN.

Capitolo 3

Scuola e Università

3. SCUOLA E UNIVERSITÀ

Il miglioramento della qualità del capitale umano, grazie all'innalzamento del livello medio di istruzione (scolastico e universitario), è presupposto essenziale per consentire all'Europa di affrontare le sfide del nuovo millennio e di costruire una società della conoscenza. Sulla base di tale consapevolezza, la Commissione europea, a partire dalla strategia di Lisbona del 2000 per arrivare alla Digital Agenda dello scorso luglio, ha posto al centro della propria azione il tema della modernizzazione dei metodi di insegnamento, di apprendimento e dell'alfabetizzazione digitale.

Nel percorso di rinnovamento del "sistema Istruzione" sollecitato a livello comunitario e avviato in molti Paesi europei, l'Italia ha promosso con il Piano e-Gov un serrato programma di azione per modernizzare il sistema scolastico e universitario.

Il perseguimento di tale obiettivo richiede di realizzare azioni e progetti atti a diffondere l'innovazione digitale nella scuola e nell'università, incrementando qualità, efficacia e accessibilità dei sistemi di istruzione, semplificando le relazioni amministrative di famiglie e studenti e digitalizzando la gestione amministrativa delle strutture.

Come primo risultato di questo piano di interventi, si assiste oggi ad una progressiva diffusione nelle strutture, tra i docenti e tra gli studenti dell'informatica e dell'utilizzo della "rete", non solo come canale di semplificazione dei rapporti, ma – soprattutto – come strumento con cui proporre metodologie didattiche innovative, mutando così in modo più o meno graduale metodi di insegnamento e di apprendimento.

3.1. **DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI**

Questo Capitolo descrive, nel dettaglio territoriale, il quadro dell'attuale livello di diffusione e utilizzo di tecnologie ICT nel sistema scolastico e universitario, con particolare riferimento a: didattica digitale in aula, propensione all'uso delle nuove tecnologie da parte dei docenti, diffusione nelle scuole di servizi amministrativi e di strumenti di comunicazione innovativi, processi di semplificazione e digitalizzazione nelle università italiane (iscrizione on-line, verbalizzazione elettronica degli esami, fascicolo dello studente).

Il Capitolo presenta separatamente lo stato della digitalizzazione della scuola e dell'università. Nel primo caso l'analisi si sofferma sulla diffusione dell'uso delle tecnologie dell'ICT nei due principali "processi" presenti nelle scuole:

- attività didattica: analisi della diffusione nelle scuole di strumenti, contenuti digitali e dell'utilizzo di piattaforme tecnologiche volte all'utilizzo, lo sviluppo e la condivisione di contenuti multimediali per studenti, docenti e famiglie;
- rapporti scuola-famiglia: descrizione dello stato della digitalizzazione dei servizi amministrativi e del livello di semplificazione delle comunicazioni scuola-famiglia (pagella e registro elettronico, domande di iscrizione, accesso ai fascicoli personali degli studenti e prenotazione colloqui on-line, ecc.).

Nel secondo caso, il lavoro focalizza l'attenzione su alcuni dei processi che nelle università hanno maggior impatto in termini di semplificazione: iscrizione on-line, verbalizzazione elettronica degli esami e fascicolo dello studente. Inoltre, attraverso la misurazione del grado di copertura WIFI e dalla diffusione del VoIP, è descritto il livello di digitalizzazione infrastrutturale degli atenei.

3.2. **LA DIFFUSIONE DELL'ICT NELLE SCUOLE A LIVELLO TERRITORIALE**

3.2.1. **La didattica digitale in aula**

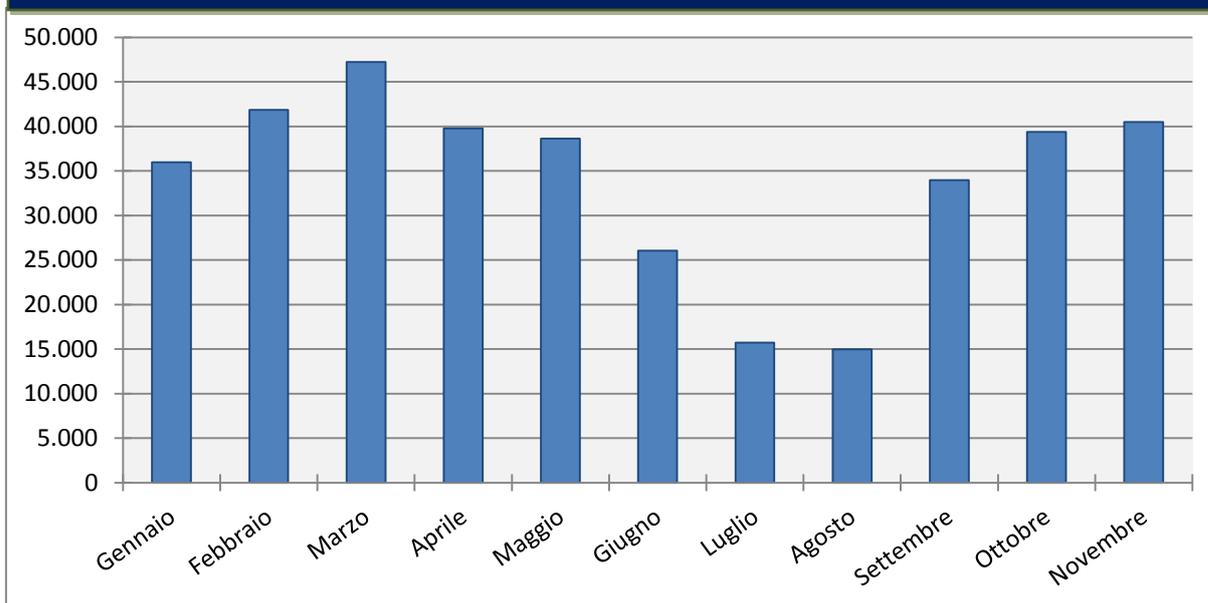
Le pagine che seguono presentano un'analisi sull'utilizzo da parte delle scuole di alcuni strumenti di didattica digitale: i contenuti multimediali disponibili sul portale InnovaScuola, le Lavagne Interattive Multimediali (LIM) e Internet.

3.2.1.1. *Il portale InnovaScuola*

InnovaScuola è un'iniziativa del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca e del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione. Il suo obiettivo è offrire l'accesso a contenuti multimediali, sia gratuiti che a pagamento, a fini didattici. L'iniziativa è rivolta a tutti i soggetti della comunità scolastica (professori, studenti, famiglie, appassionati) ed è realizzato attraverso un portale web e un ambiente collaborativo per condividere esperienze e risorse.

Al 30 novembre 2010 Innovascuola dispone di quasi 1.190 contenuti gratuiti dedicati alle Scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado. Al portale risultano registrati oltre 2.000 utenti, di cui 751 docenti e 1.287 studenti.

Fig. 3.1. Numero di accessi al portale Innovascuola - Anno 2010



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione (30 novembre 2010)

Fig. 3.2. Distribuzione geografica degli accessi nel mese di novembre 2010



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione (30 novembre 2010)

Dall'analisi degli accessi al sito è possibile ricavare informazioni relative alla distribuzione nel territorio delle visite al portale. I contatti più numerosi naturalmente provengono dalle città popolate: Roma, Milano, Napoli, Palermo, Catania, Torino, Padova, Cagliari, Bologna e Firenze.

3.2.1.2. *La distribuzione delle LIM delle scuole*

Il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, il Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione e le Regioni hanno avviato da tempo piani di sostegno dell'innovazione digitale nelle scuole che prevedono la distribuzione delle LIM, strumenti "a misura di scuola" con un ruolo chiave per l'innovazione della didattica.

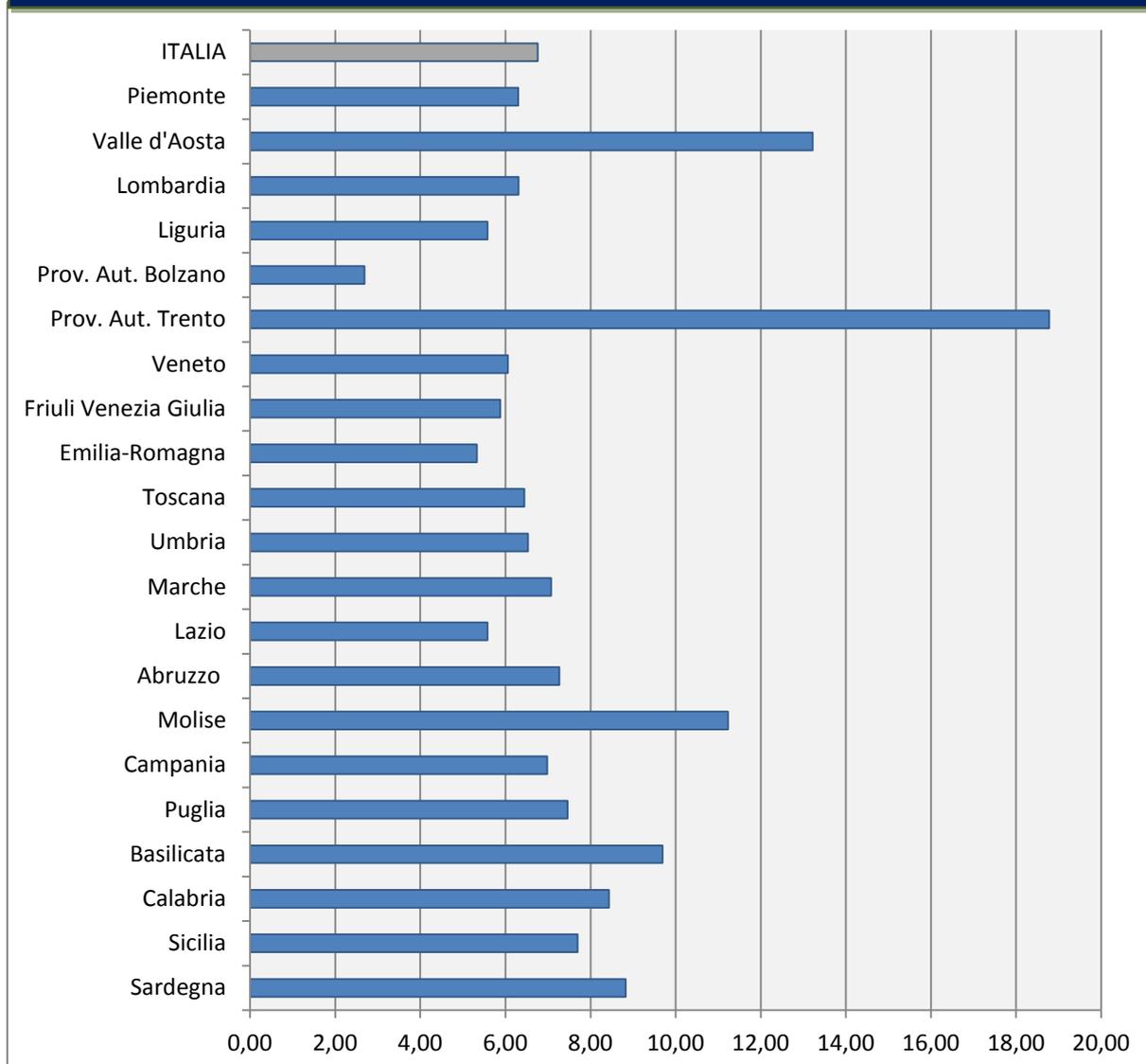
Complessivamente sono state distribuite nelle scuole oltre 22.500 LIM secondo la ripartizione territoriale rappresentata nella tabella che segue. Campania, Lombardia, Sicilia e Puglia risultano, ad oggi, le regioni in cui più alto è il numero di Lavagne a disposizione delle scuole.

Tab. 3.1. Numero di LIM distribuite alle scuole dai diversi Enti				
	Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca	Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione	Regioni	Totale LIM
Piemonte	1.302	45	32	1.379
Valle d'Aosta	0	3	103	106
Lombardia	2.643	72	0	2.715
Liguria	419	30	0	449
Prov. Aut. Bolzano	0	0	103	103
Prov. Aut. Trento	0	3	584	587
Veneto	1.515	66	0	1.581
Friuli Venezia Giulia	374	3	0	377
Emilia-Romagna	1.067	27	0	1.094
Toscana	1.025	66	84	1.175
Umbria	300	15	0	315
Marche	545	57	0	602
Lazio	1.619	54	0	1.673
Abruzzo	420	138	0	558
Molise	146	81	0	227
Campania	2.144	663	0	2.807
Puglia	1.460	471	0	1.931
Basilicata	261	126	0	387
Calabria	822	369	0	1.191
Sicilia	1.860	696	0	2.556
Sardegna	550	324	0	874
ITALIA	18.472	3.309	906	22.687

Fonte: Elaborazioni su dati Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione, CISIS (novembre 2010)

Ponderando i dati in base al numero delle classi, a fronte di un dato medio nazionale pari a poco più di 6 LIM ogni 100 aule corrisponde una distribuzione per regione non uniforme: nella Provincia autonoma di Trento vi sono oltre 18 LIM ogni 100 classi, in Valle d'Aosta poco più di 13, in Molise meno di 12, in Basilicata quasi 10, in Sicilia e in Abruzzo e Marche circa 8 ogni 100 classi.

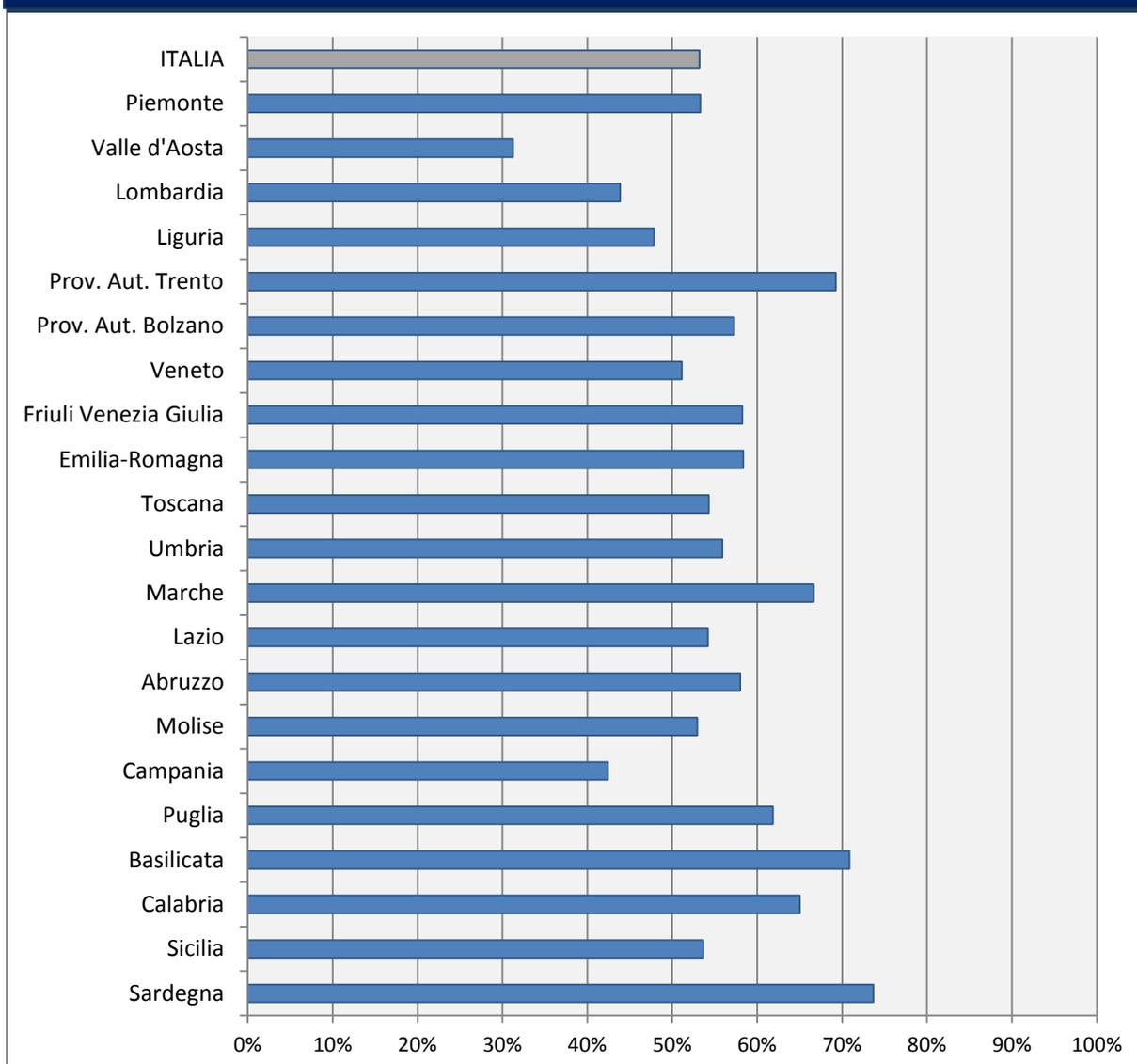
Fig. 3.3. Numero di LIM ogni 100 classi



Fonte: Elaborazioni su dati Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione, CISIS (novembre 2010)

Una conferma dell'incidenza significativa che la nuova strumentazione sta assumendo viene da un'indagine campionaria condotta su 1.500 scuole statali e non statali¹¹, dalla quale risulta che in alcune regioni oltre il 70% degli istituti scolastici dispone di tali strumenti didattici innovativi.

Fig. 3.4. Percentuale di scuole dotate di Lavagne Interattive Multimediali (*)



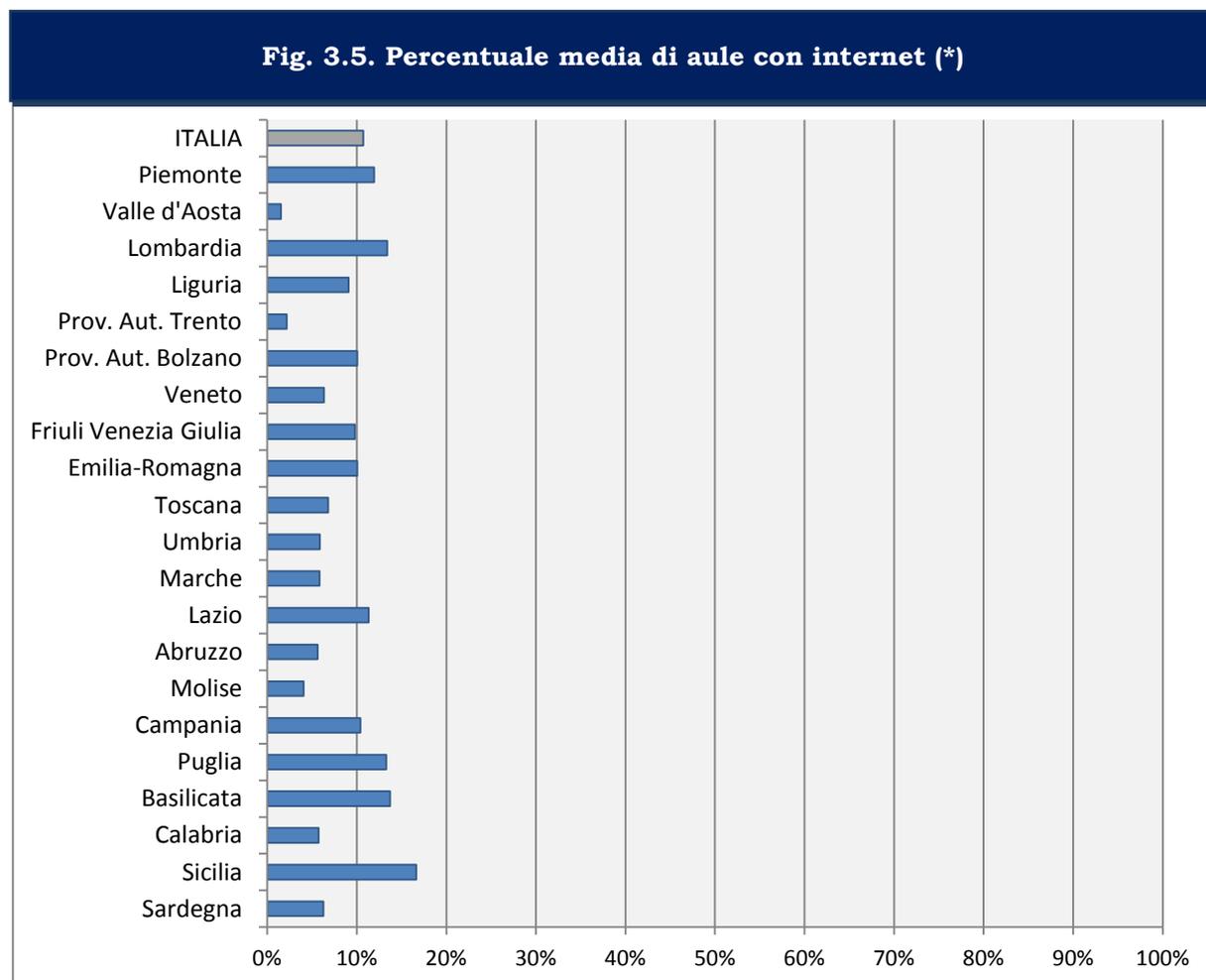
(*) Indagine campionaria condotta su 1.500 scuole di ogni ordine e grado

Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (giugno 2010)

¹¹ Dati elaborati sulla base di un'indagine campionaria effettuata da Between su un campione di 1.500 istituzioni scolastiche (statali e non statali). Va segnalato che il MIUR ha avviato il progetto "Osservatorio Permanente delle attrezzature tecnologiche per la didattica", a cura della Direzione Generale per gli studi, la statistica e i sistemi informativi. I risultati di questo Osservatorio saranno resi disponibili per una futura versione del Rapporto.

3.2.1.3. *Internet nelle aule*¹²

Sebbene Internet sia uno strumento ormai diffuso quasi in tutte le scuole, la sua presenza all'interno delle aule è ancora limitata. Infatti, è pari a circa il 10% la percentuale delle classi dotate di web a livello nazionale, con forti differenziazioni territoriali.



(*) Indagine campionaria condotta su 1.500 scuole di ogni ordine e grado

Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (giugno 2010)

Nelle scuole siciliane quasi 2 classi su 10 hanno la possibilità di connettersi alla rete. Internet è un servizio abbastanza diffuso anche nelle aule scolastiche lombarde, mentre in Campania e Valle d'Aosta la connessione a internet direttamente in aula è un servizio ancora poco diffuso.

¹² Vedi nota precedente

3.2.2. *Il Digital Divide culturale dei docenti*

Le evidenze raccolte mettono peraltro in evidenza che a volte l'utilizzo di strumenti di didattica interattiva non decolla anche a causa delle difficoltà degli insegnanti nell'uso delle nuove tecnologie. In tutte le regioni, ad eccezione della Liguria, sono meno del 50% le scuole in cui la maggioranza dei docenti ha seguito corsi di formazione in ambito ICT.

Fig. 3.6. Percentuale scuole in cui più del 50% dei docenti ha seguito corsi di formazione ICT (*)

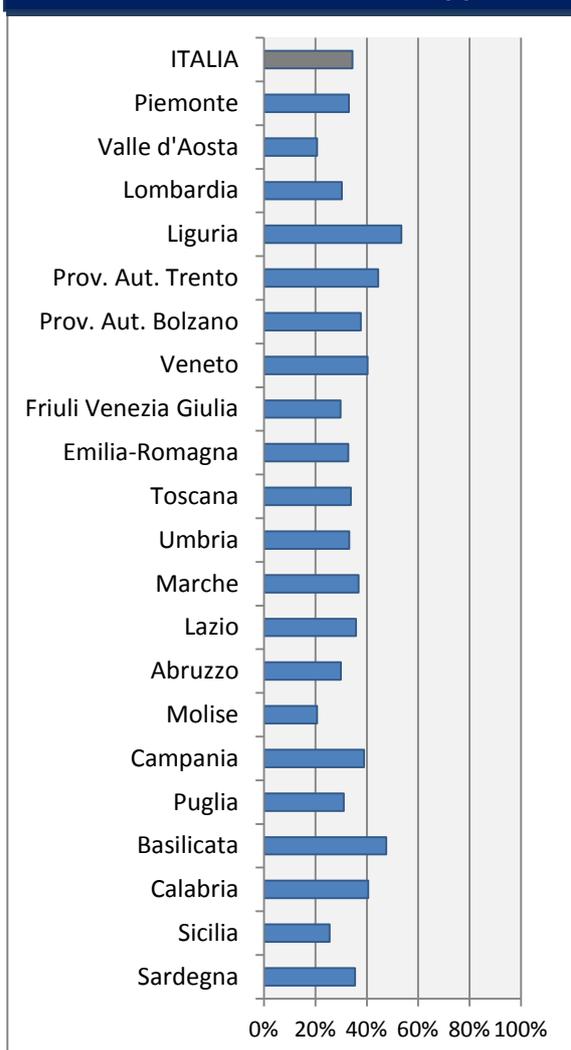
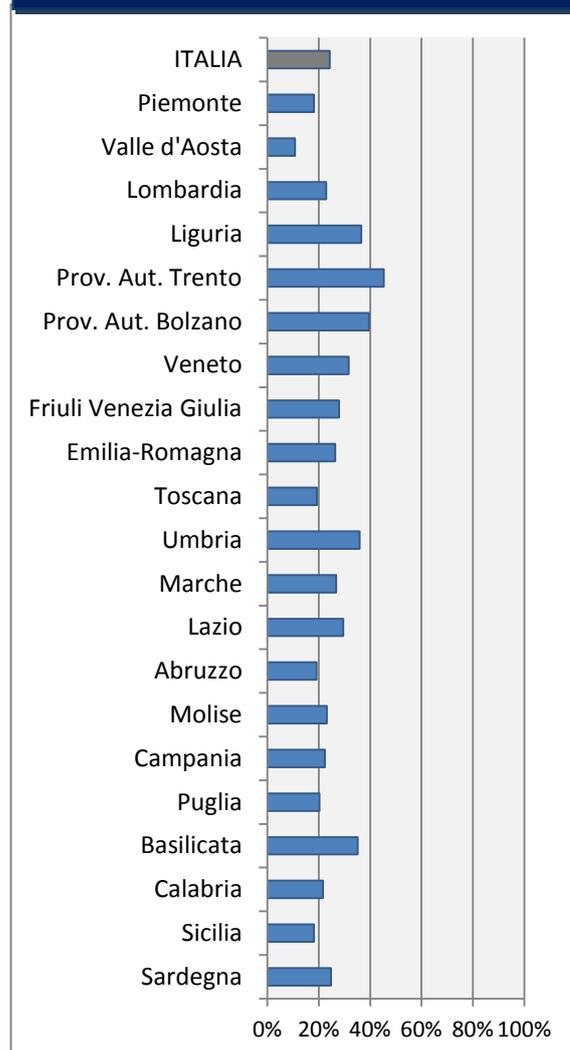


Fig. 3.7. Percentuale di scuole in cui più del 50% dei docenti usa abitualmente le ICT (*)



(*) Indagine campionaria condotta su 1.500 scuole di ogni ordine e grado

Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (giugno 2010)

Benché vi siano delle forti differenziazioni territoriali, in media solo in una scuola su 4 la maggior parte degli insegnanti usa abitualmente tecnologie ICT. Solo Liguria, Basilicata e le due Province Autonome di Trento e Bolzano evidenziano performance migliori al dato nazionale.

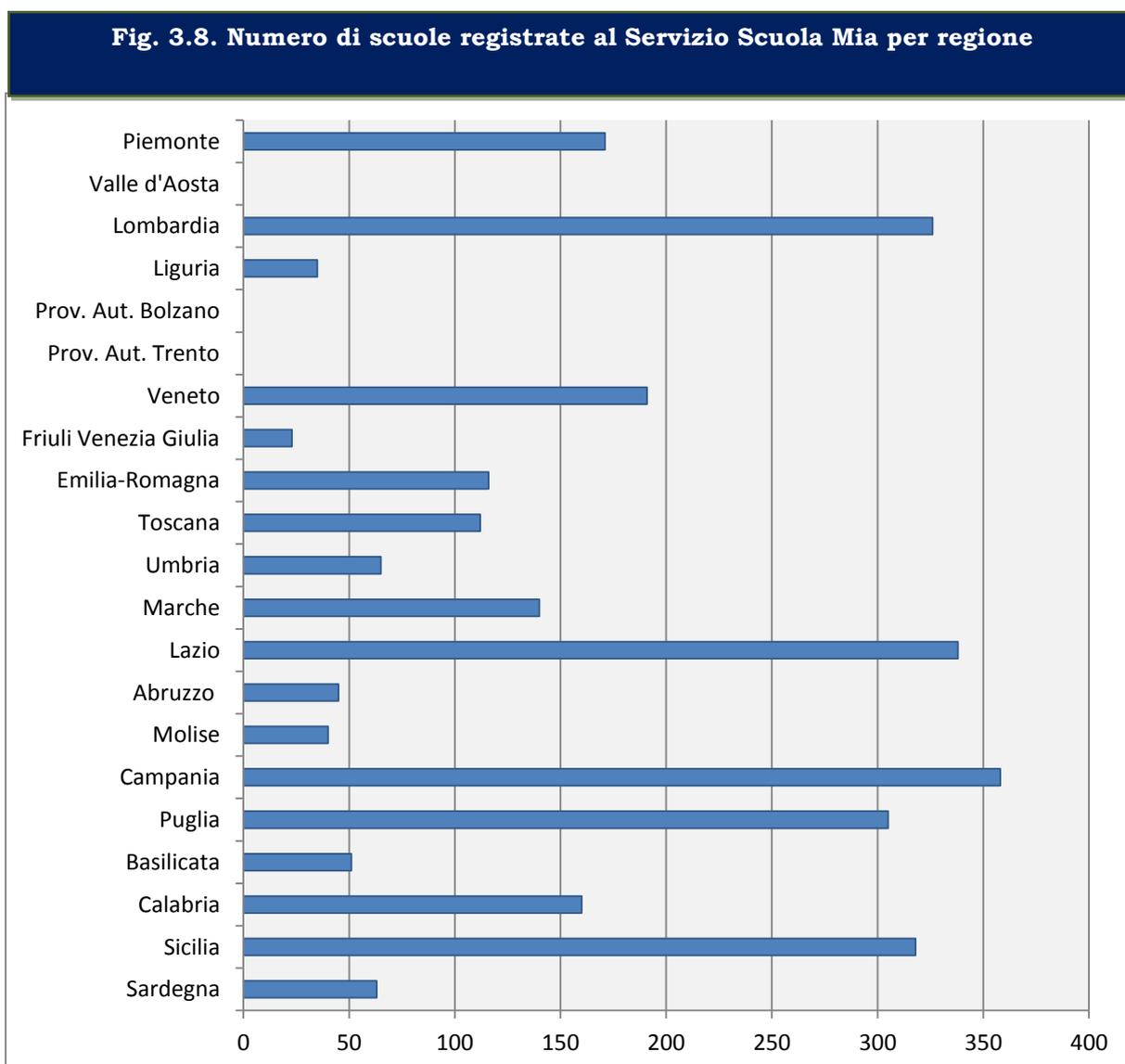
3.2.3. **Comunicazione scuola-famiglia**

Molte scuole in questi ultimi anni stanno semplificando le comunicazioni con le famiglie grazie all'uso sempre più diffuso e quotidiano di tecnologie ICT. In generale, però, la diffusione di tali iniziative non è omogenea nel Paese. Nel proseguo è presentato un focus territoriale dell'uso di strumenti innovativi nelle scuole volti a migliorare il dialogo con le famiglie.

3.2.3.1. *Il portale Scuola Mia*

Il Portale Scuola Mia è stato sviluppato nell'ambito delle iniziative previste dal Protocollo di intesa del 30 ottobre 2008 tra il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione e il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca. Obiettivo dell'iniziativa è la semplificazione dei rapporti tra famiglie e istituzioni scolastiche, per rendere più facile la loro partecipazione alla vita scolastica e quella dei figli. Attraverso la realizzazione di un insieme di servizi accessibili da portale web (pagella digitale, comunicazioni relative alla vita scolastica degli studenti e dei loro risultati, agenda di ricevimento dei docenti e notifica alle famiglie in tempo reale delle presenze/assenze degli alunni), le scuole possono utilizzare strumenti di lavoro che rendono la gestione delle comunicazioni con le famiglie più rapide ed efficaci.

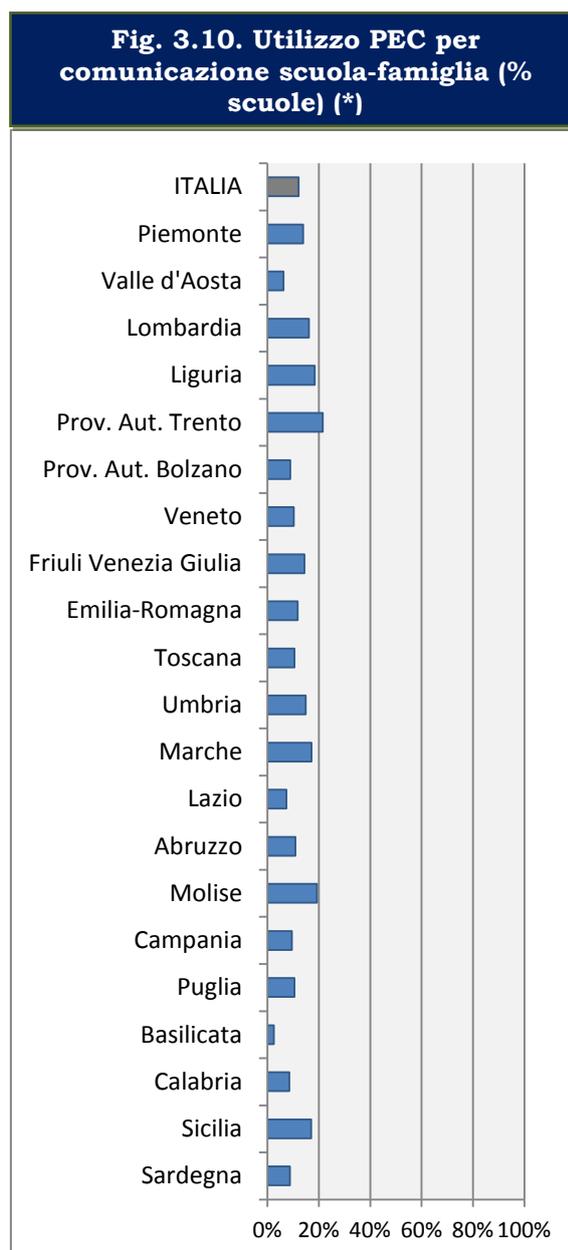
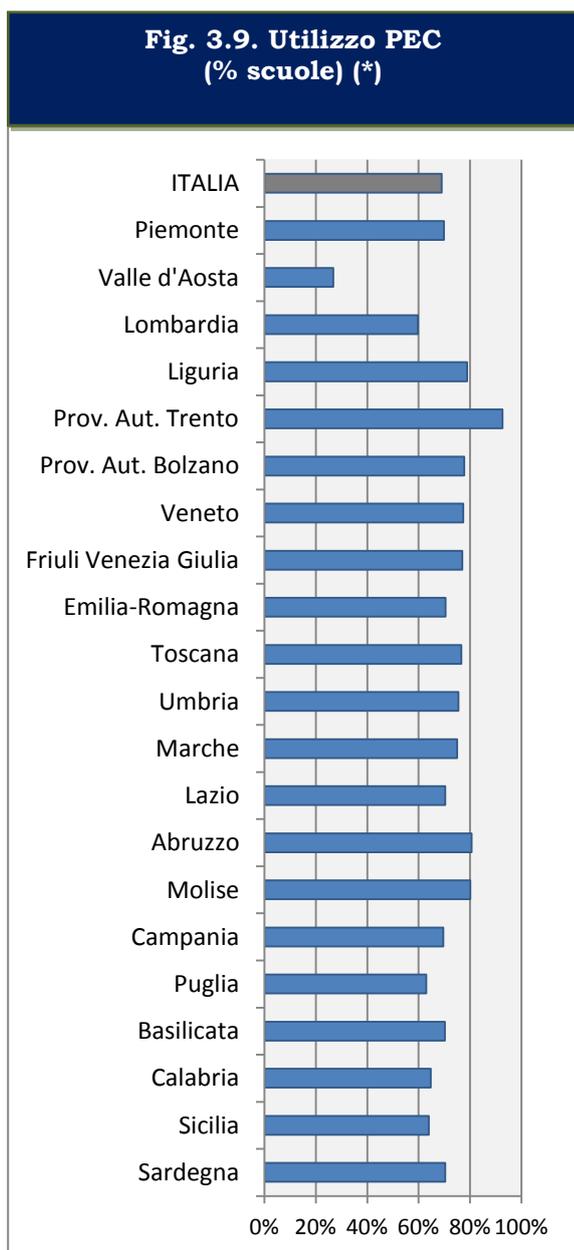
La figura che segue illustra la distribuzione per regione degli istituti scolastici iscritti a ScuolaMia, registrazione indispensabile per erogare alle famiglie i servizi sopra descritti.



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione (settembre 2010)

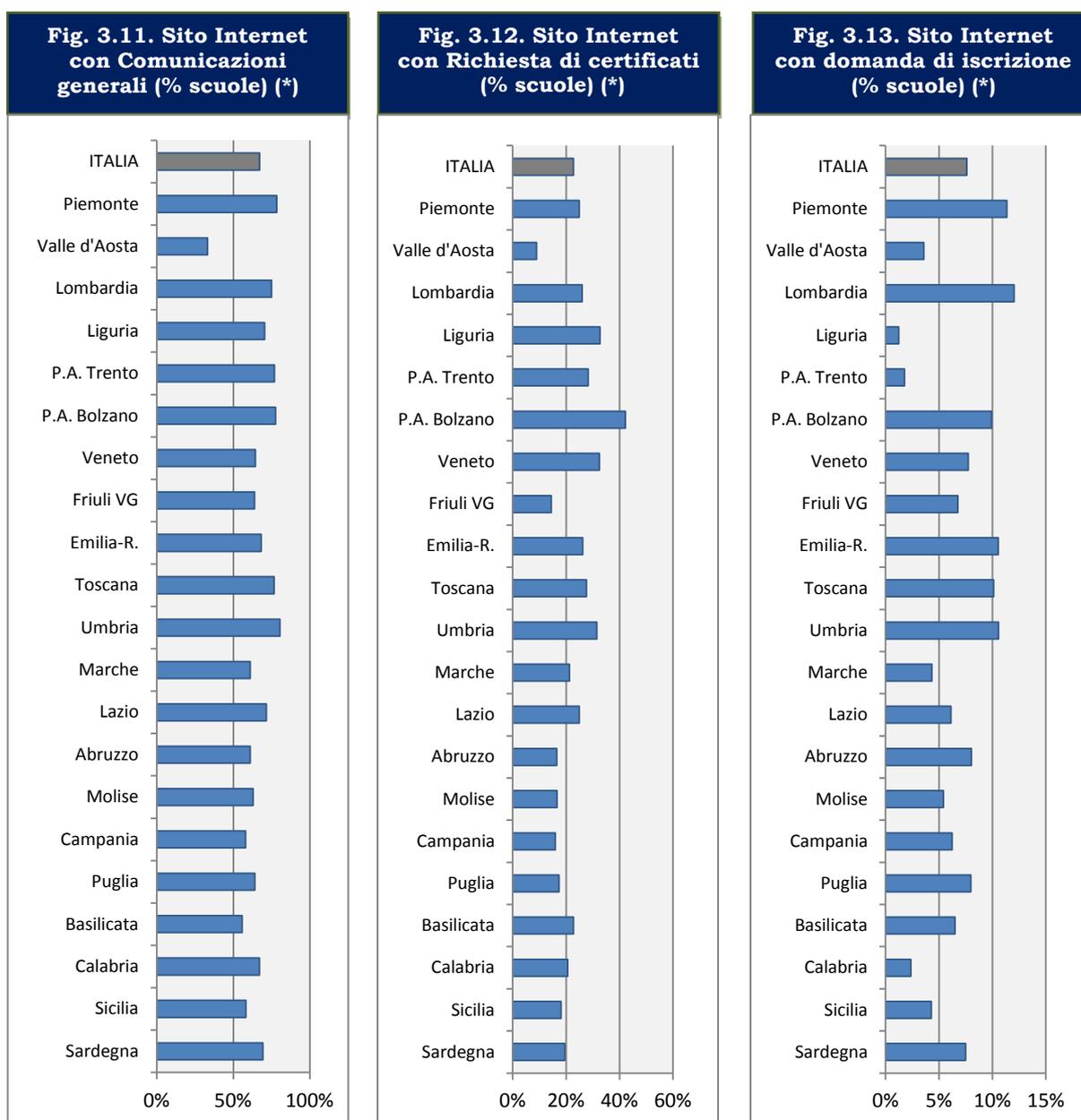
3.2.3.2. *Diffusione ed utilizzo di strumenti tecnologici per la comunicazione scuola-famiglia*

I dati raccolti confermano il ruolo centrale assegnato dalle scuole alle tecnologie ICT nelle comunicazioni scuola-famiglia. La PEC per esempio è uno strumento ormai diffuso in quasi il 70% delle scuole italiane. Il suo utilizzo, anche per comunicare con le famiglie, comincia a prendere piede, dato che riguarda il 12% delle scuole a livello nazionale, con punte di oltre il 20% in Trentino Alto Adige.



(*) Indagine campionaria condotta su 1.500 scuole di ogni ordine e grado, base: totale scuole
 Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (giugno 2010)

Il sito Internet costituisce un ulteriore strumento fondamentale il dialogo scuola-famiglia e, ad oggi, la maggior parte delle scuole ne possiede uno, anche se spesso questo canale viene utilizzato dalle scuole solo per fornire informazioni e comunicazioni di carattere generale. Solo in pochi casi è prevista la possibilità di usufruire di servizi interattivi, come quelli legati alla richiesta di certificati o alla domanda di iscrizione.



(*) Indagine campionaria condotta su 1.500 scuole di ogni ordine e grado

Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (giugno 2010)

La possibilità di richiedere certificati tramite il sito web della scuola è un servizio disponibile in buona parte degli istituti del Trentino Alto Adice, liguri e umbri, mentre stenta ancora a decollare in modo diffuso in Valle d'Aosta e in Friuli Venezia Giulia.

Il servizio di iscrizione on-line degli studenti risulta invece meno diffuso. Solo in Piemonte e in Lombardia poco più di una scuola su 10 offre alle famiglie tale opportunità.

3.2.4. *Benchmark territoriale*

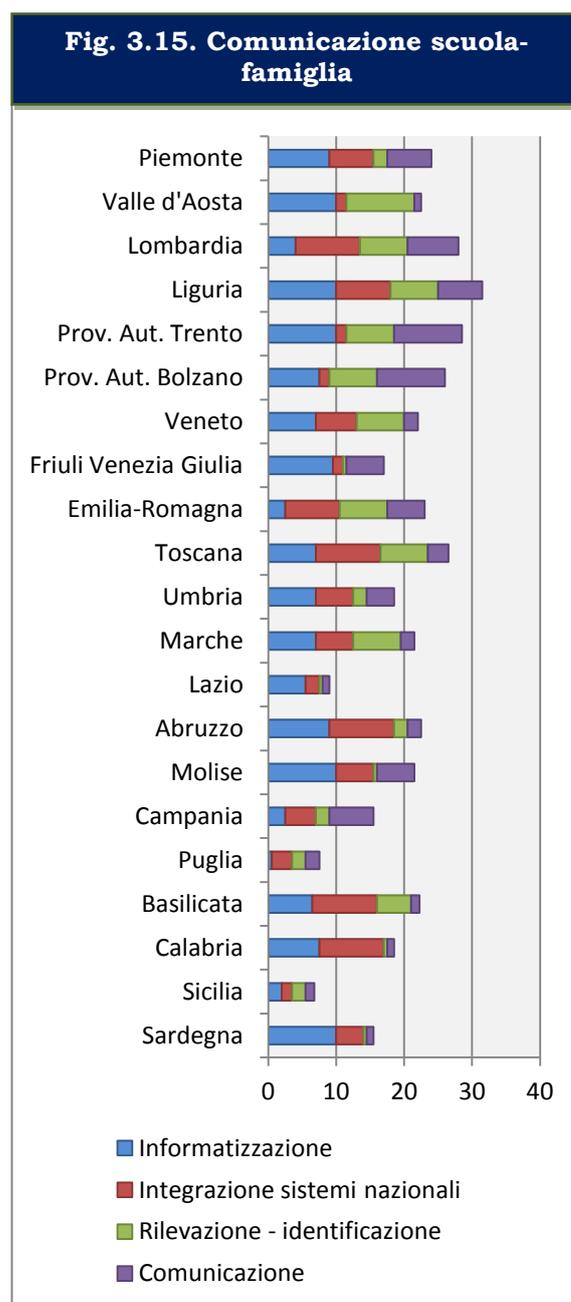
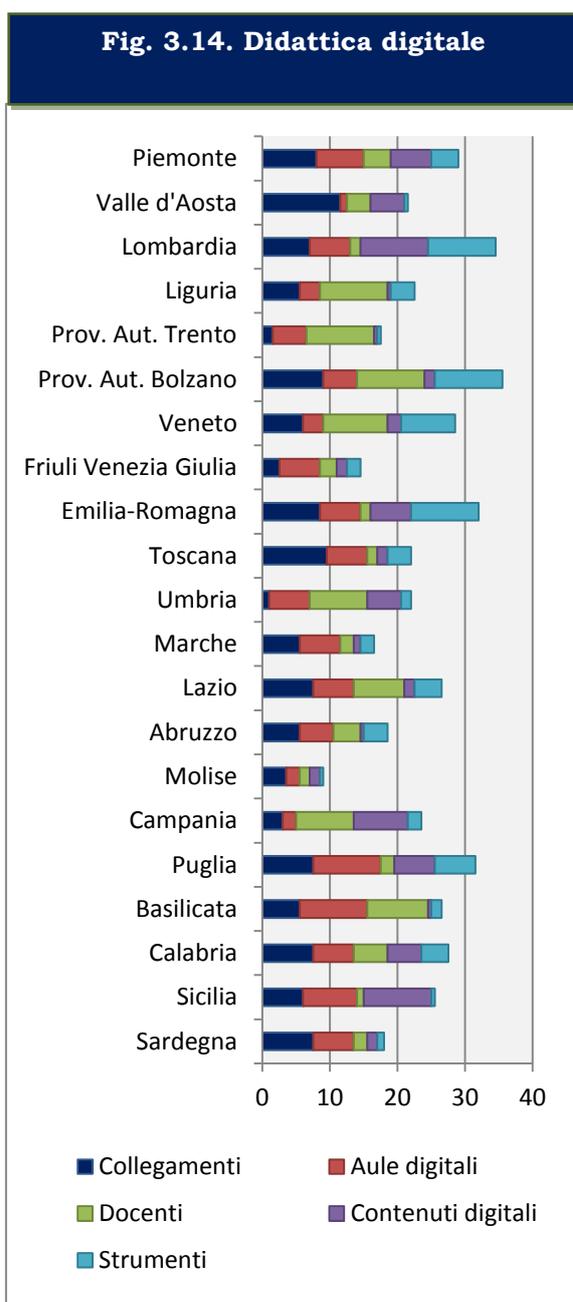
Attraverso la costruzione di due indicatori composti riportati nelle figure che seguono è possibile ottenere una classifica regionale della didattica digitale e della comunicazione scuola-famiglia; ciò consente di mettere in luce i punti di forza e di debolezza di ciascuna regione.

Il primo indicatore, relativo alla didattica digitale, è ottenuto tenendo conto di:

- collegamenti in rete e disponibilità di “aule digitali”, che misurano aspetti inerenti la dotazione infrastrutturale e la diffusione delle tecnologie nelle scuole (come ad esempio la presenza di Internet o della LIM nelle aule);
- alfabetizzazione digitale dei docenti, calcolata in base alla partecipazione degli insegnanti a corsi di formazione e al loro effettivo utilizzo delle tecnologie in aula;
- contenuti digitali e strumenti interattivi per la valutazione del livello di utilizzo di software didattici, mappe interattive, raccolte di testi e materiali on-line ecc.

Il secondo indicatore riguarda la comunicazione scuola-famiglia. Esso è costruito sulla base di:

- grado di informatizzazione e di integrazione dei sistemi nazionali, ai fini della valutazione della presenza di applicativi gestionali (ad esempio i servizi per gli studenti) e dell’eventuale integrazione con sistemi nazionali;
- diffusione nelle scuole di sistemi elettronici di rilevazione delle presenze e di identificazione degli alunni;
- disponibilità nelle scuole di sistemi di comunicazione sul sito Internet e utilizzo dei servizi offerti dal portale ScuolaMia.



Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (giugno 2010)

Sulla didattica digitale mostrano una buona performance le scuole lombarde, emiliane, pugliesi e quelle della Provincia Autonoma di Bolzano, mentre si rileva un buon grado di digitalizzazione delle comunicazioni tra scuola e famiglia, oltre che in Liguria e nella Provincia Autonoma di Trento, in Emilia-Romagna e Toscana.

3.3. **LA DIFFUSIONE DELL'ICT NELLE UNIVERSITÀ A LIVELLO TERRITORIALE**

In questo paragrafo si dà conto dello stato della digitalizzazione di alcuni servizi disponibili nelle Università italiane, attraverso l'analisi dello stato di avanzamento del programma ICT4University.

3.3.1. **Il programma ICT4University**

La digitalizzazione del sistema universitario nazionale costituisce un obiettivo prioritario dell'azione che il Governo ha avviato sul fronte dell'e-Gov. Tale finalità è perseguita anche attraverso il programma ICT4University per dotare tutte le Università italiane entro il 2012 di servizi avanzati per studenti, docenti e personale amministrativo: completa copertura WIFI e disponibilità di servizio VOIP in tutte le sedi. Nell'ambito del programma sono stati finanziati oltre 110 progetti presentati da 55 Atenei statali sui 67 Atenei statali presenti in Italia, come rappresentato nella seguente figura.

Fig. 3.16. Mappa dei progetti finanziati ICT4University



Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione, avanzamento progetti ICT4University (settembre 2010)

Le pagine successive illustrano i risultati realizzati in questi anni in termini di servizi avviati. Un primo dato interessante da analizzare riguarda la misurazione della disponibilità dei servizi per numero di studenti. In particolare, la tabella mostra la percentuale di studenti, regione per regione, che ha accesso ai servizi principali. In sintesi:

- la rete WIFI è disponibile per tutti gli allievi delle università liguri, lombarde e toscane;
- l'iscrizione on-line ai corsi è un servizio attivato per tutti gli studenti in nove regioni;
- risulta discretamente diffusa la possibilità di verbalizzare gli esami on-line, fruibile ad oggi da tutti gli studenti lombardi, liguri e toscani.

Tab. 3.2. Servizi già resi disponibili dai progetti – copertura effettiva degli studenti al mese di settembre 2010

	WIFI		Iscrizione on-line		Verbalizzazione on-line	
	Num. di studenti con accesso al servizio	% sul totale studenti della Regione	Num. di studenti con accesso al servizio	% sul totale studenti della Regione	Num. di studenti con accesso al servizio	% sul totale studenti della Regione
Piemonte	24.741	24%	24.741	24%	0	0%
Valle d'Aosta	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Lombardia	182.960	99,9%	182.960	99,9%	100.688	55%
Prov. Trento	0	0%	15.165	100%	0	0%
Veneto	44.620	44%	44.620	44%	44.620	44%
Friuli Venezia Giulia	16.362	46%	35.341	99%	16.362	46%
Liguria	35.100	100%	35.100	100%	0	0%
Emilia-Romagna	62.363	43%	146.682	100%	128.917	88%
Toscana	129.122	99%	129.122	99%	109.770	84%
Umbria	0	0%	32.201	95%	0	0%
Marche	35.252	68%	51.594	100%	23.730	46%
Lazio	209.538	94%	174.588	78%	139.786	63%
Abruzzo	0	0%	22.167	36%	22.167	36%
Molise	0	0%	9.548	100%	0	0%
Campania	0	0%	78.889	42%	9.628	5%
Puglia	0	0%	12.435	11%	0	0%
Basilicata	0	0%	0	0%	0	0%
Calabria	0	0%	0	0%	0	0%
Sicilia	0	0%	92.630	59%	58.077	37%
Sardegna	32.667	69%	47.328	100%	32.667	69%

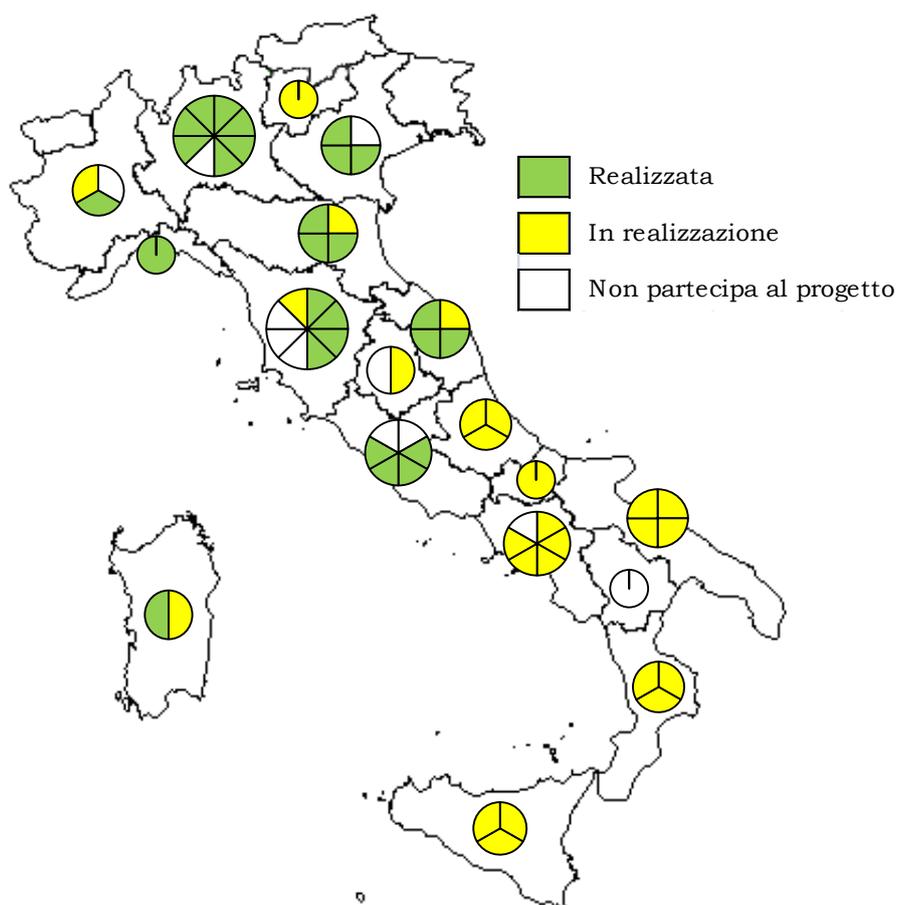
Base: Elenco 67 atenei e scuole di formazione post-laurea statali, MIUR

Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione, avanzamento progetti ICT4University (settembre 2010)

3.3.2. Rete WIFI

Oltre il 50% delle Università che hanno aderito al progetto di rete WIFI ha già realizzato il servizio. In tutte le restanti realtà gli interventi risultano in fase di completamento. In alcuni casi lo stato di realizzazione è molto avanzato (Lombardia, Liguria, Veneto, Emilia-Romagna, Marche e Lazio).

Fig. 3.17. Diffusione e stato di avanzamento dei progetti per l'introduzione della rete WIFI



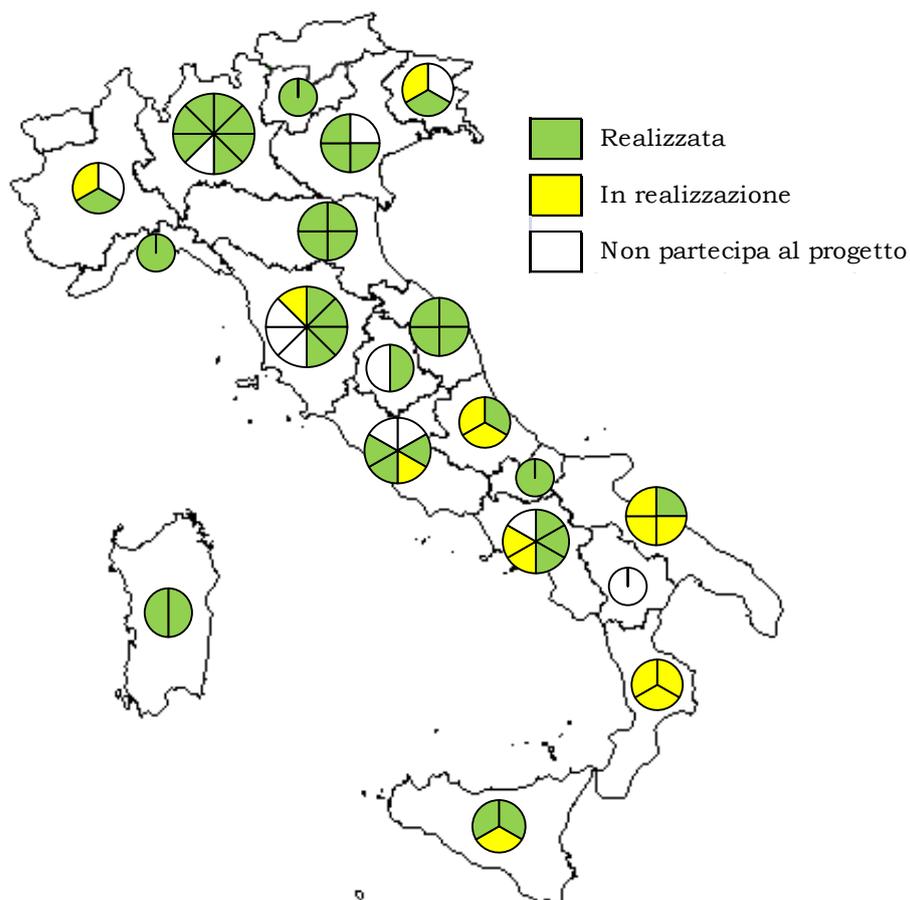
Base: Elenco 67 atenei e scuole di formazione post-laurea statali, MIUR

Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione, avanzamento progetti ICT4University (settembre 2010)

3.3.3. *Iscrizioni on-line*

Il servizio di iscrizione on-line è disponibile in oltre il 70% delle 55 Università aderenti al progetto. In Lombardia, Liguria, nella Provincia Autonoma di Trento, Veneto, Emilia-Romagna, Marche, Umbria, Molise e Sardegna, tutte le Università aderenti hanno realizzato il servizio. Solo in Calabria nessuna Università ha completato il progetto.

Fig. 3.18. Diffusione e stato di avanzamento dei progetti per l'introduzione di servizi di iscrizione on-line



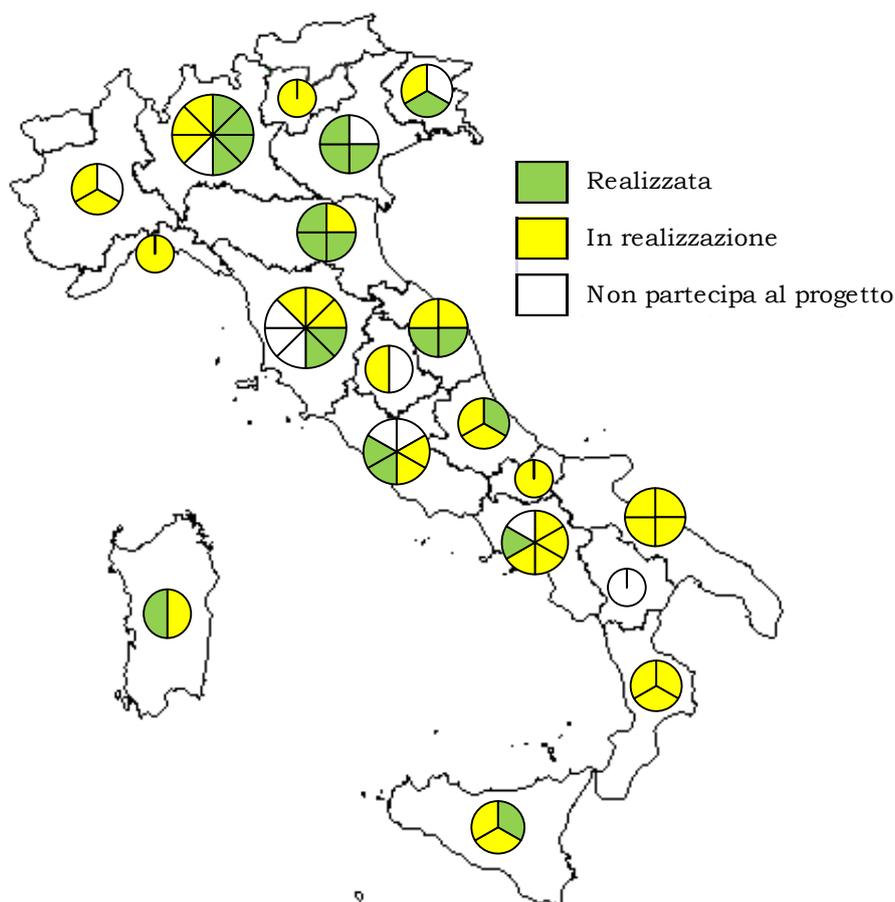
Base: Elenco 67 atenei e scuole di formazione post-laurea statali, MIUR

Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione, avanzamento progetti ICT 4 University (settembre 2010)

3.3.4. Verbalizzazione on-line

Ad oggi, 21 Università aderenti al progetto hanno realizzato completamente il servizio. Mostrano invece un'avanzata implementazione del sistema le Università venete, emiliane, lombarde, marchigiane e sarde. Più arretrati nella realizzazione risultano infine gli Atenei del Piemonte, della Provincia Autonoma di Trento, della Liguria, dell'Umbria, del Molise, della Puglia e della Calabria, dove non risulta ad oggi avviata nessuna iniziativa.

Fig. 3.19. Diffusione e stato di avanzamento dei progetti per l'introduzione di servizi per le verbalizzazioni degli esami on-line



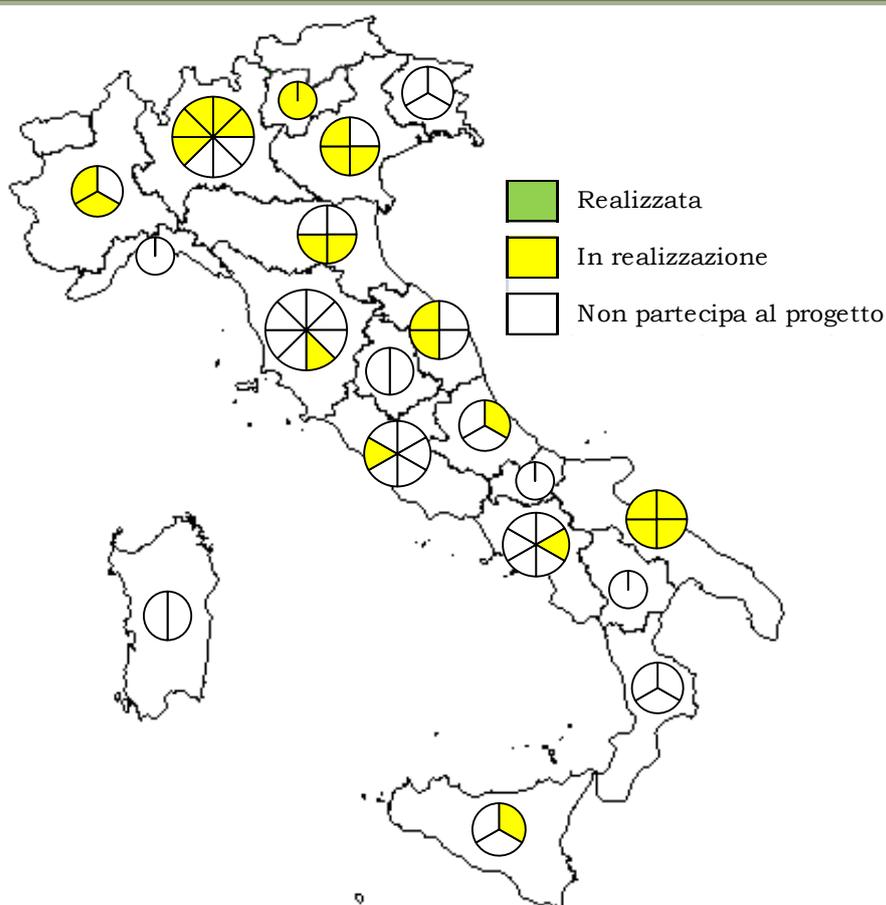
Base: Elenco 67 atenei e scuole di formazione post-laurea statali, MIUR

Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione, avanzamento progetti ICT4University (settembre 2010)

3.3.5. *Sperimentazione del Fascicolo dello studente*

Il Fascicolo consente di raccogliere in formato digitale tutte le informazioni dell'iter universitario di ogni studente, dal momento dell'immatricolazione (laurea, laurea magistrale, specializzazione, dottorato di ricerca, master di primo e secondo livello) fino alla conclusione, ovvero alla cessazione degli studi (trasferimento, decadenza, ritiro).

Fig. 3.20. Sperimentazione Fascicolo dello studente



(*) Lo stato di avanzamento del singolo ateneo fa riferimento allo stato complessivo dei sottoprogetti di Università Digitale.

Base: Elenco 67 atenei e scuole di formazione post-laurea statali, MIUR

Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione, avanzamento progetti ICT4University (settembre 2010)

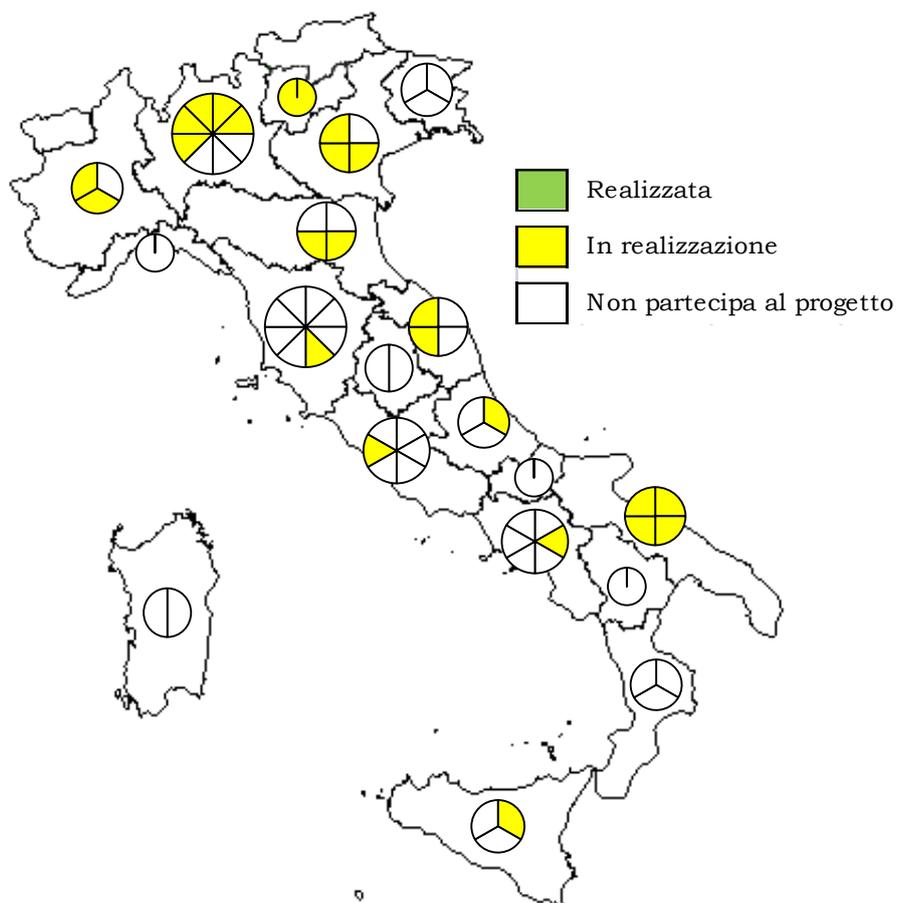
La realizzazione del Fascicolo dello studente è attualmente in fase di realizzazione in tutti i 24 Atenei aderenti al progetto.

3.3.6. VOIP e Cooperazione applicativa

Altre iniziative previste nell'ambito del programma di digitalizzazione del sistema universitario riguardano il VOIP e la Cooperazione applicativa, volte in particolare all'eliminazione dei flussi cartacei per la comunicazione tra le Università e tra queste e il Ministero.

VOIP e Cooperazione applicativa risultano attualmente in corso di realizzazione nei 24 Atenei concentrati per metà in Lombardia, Veneto e Puglia.

Fig. 3.21. Altro: VOIP e Cooperazione applicativa



Base: Elenco 67 atenei e scuole di formazione post-laurea statali, MIUR

Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione, avanzamento progetti ICT4University (settembre 2010)

Capitolo 4

Giustizia civile e servizi telematici

4. GIUSTIZIA CIVILE E SERVIZI TELEMATICI

L'accelerazione della digitalizzazione del comparto Giustizia è un processo su cui tutti i Paesi europei sono fortemente impegnati, nella consapevolezza che lo sfruttamento delle opportunità offerte dalle ICT rappresenta un passaggio essenziale per migliorare l'efficienza complessiva del sistema.

L'Italia, con il Piano di e-Gov 2012 ha individuato nella Giustizia un'area di azione prioritaria, prevedendo un articolato programma di interventi di innovazione organizzativa e tecnologica.

All'interno di questa cornice, la realizzazione e la diffusione del Processo Civile Telematico (PCT) è una delle innovazioni più importanti promosse in questi anni. Introdotto dal D.P.R. 13 febbraio 2001 n. 123, il PCT mira ad automatizzare – nell'ambito del processo civile e secondo precise regole tecnico operative – i flussi informativi e documentali tra utenti esterni (avvocati e ausiliari del giudice) e uffici giudiziari, nonché tra utenti interni (magistrati e cancellerie). Attualmente il PCT – attivo in oltre il 20 % del Tribunali – riguarda il procedimento d'ingiunzione, di esecuzione immobiliare e le procedure concorsuali.

I servizi telematici – di cui il PCT costituisce la massima espressione – sono finalizzati a ridurre la durata dei processi, diminuendo la dimensione cartacea delle procedure grazie alla progressiva digitalizzazione. Nel sistema organizzativo giudiziario tradizionale, infatti, il fulcro intorno a cui ruotano tutte le informazioni processuali è costituito dai registri di cancelleria e dai fascicoli cartacei.

In conseguenza di ciò, il primo passo per introdurre i servizi telematici è rappresentato dalla realizzazione, installazione ed avvio di registri informatizzati. Occorre poi, in successione, permettere ai professionisti dal proprio studio di consultare le informazioni contenute nei registri, di accedere ai documenti resi disponibili in formato digitale – previa creazione del fascicolo informatico – di ricevere elettronicamente comunicazioni, notifiche, provvedimenti, di depositare in cancelleria atti digitali, sottoscritti con firma elettronica, e di provvedere infine ai pagamenti connessi al processo civile. Attività analoghe devono essere consentite anche ai magistrati ed al personale di cancelleria.

I sistemi informativi relativi alla giustizia civile si sviluppano su tre macro-aree:

- i sistemi di gestione dei registri per le cancellerie civili;
- l'infrastruttura di interoperabilità con gli utenti e gli enti esterni.
- le applicazioni finalizzate all'attività dei magistrati.

Il punto di partenza è rappresentato dall'automazione dei Registri di Cancelleria i quali, già informatizzati, sono stati recentemente oggetto di una reingegnerizzazione in tecnologia web-based che, in funzione di una logica distrettualizzata di trattamento dei dati, ha portato alla realizzazione dei sistemi distrettuali SICID (per la parte della cognizione ordinaria) e SIECIC (per la parte esecuzioni individuali e concorsuali). I nuovi sistemi si integrano, costituendone il fondamento architettonico, nel sistema Processo Civile Telematico (PCT), infrastruttura software che consente la gestione telematica di tutte le attività connesse al processo civile, attivate da attori sia esterni (avvocati, notai, CTU, ausiliari del giudice in genere ovvero altre amministrazioni/enti pubblici), sia interni (magistrati e cancellieri).

Il PCT annovera le seguenti caratteristiche:

- sistemi software a supporto della attività dei magistrati (denominati "Consolle del Magistrato" e "MAG Office");
- strumenti software per la raccolta e la catalogazione dei documenti associati ai fascicoli (denominato "Repository Documentale" che, insieme ai sistemi di gestione dei registri, realizza il "Fascicolo Elettronico" del procedimento permettendo la dematerializzazione dei corrispondenti fascicoli cartacei);
- componenti software e infrastrutturali per l'interoperabilità dei sistemi distrettuali a servizio delle cancellerie con altri sistemi ed utenti anche esterni al "sistema civile giustizia" (SICI).

La nuova architettura tecnologica ha lo scopo di rendere possibili operazioni, quali:

- la consultazione delle informazioni relative allo stato dei procedimenti risultanti dai registri di cancelleria;
- la consultazione dei fascicoli virtuali relativi ai procedimenti di interesse;
- la trasmissione di comunicazioni e notifiche;
- il deposito di atti e documenti;
- il pagamento di diritti di cancelleria (in corso di realizzazione);
- la consultazione di informazioni rese disponibili da portali specifici (es. portale delle procedure concorsuali, portale delle aste) rivolti a cittadini interessati e professionisti del diritto.

Tali operazioni possono essere svolte dalle Cancellerie, dai magistrati, dai professionisti coinvolti dai procedimenti giudiziari (come, ad esempio, avvocati, notai, commercialisti) e, in un futuro e relativamente ad alcuni servizi, dai cittadini interessati senza recarsi fisicamente presso le Cancellerie, ma operando da remoto.

Dall'uso e dalla diffusione dei servizi telematici deriva l'avvio di un percorso di delocalizzazione delle attività processuali, di razionalizzazione dei servizi di cancelleria e di riduzione dei tempi processuali, offrendo un "Servizio Giustizia" di qualità elevata.

4.1. **DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI**

Il Capitolo, curato dal Ministero della Giustizia¹³, illustra la diffusione – a dicembre 2010 – dei servizi telematici offerti nell’ambito del processo civile:

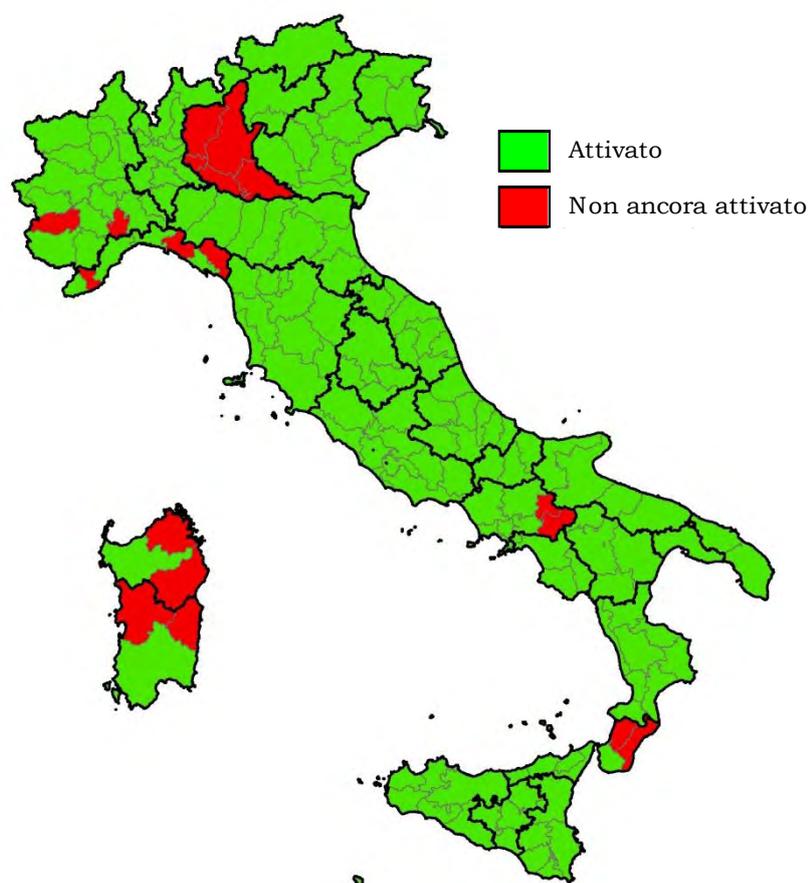
- Polisweb, che consente ai soggetti autorizzati e, in particolare, agli avvocati, la consultazione del registro della cognizione (SICID) e delle esecuzioni (SIECIC) in modalità asincrona, permettendo l’accesso ai dati relativi ai procedimenti civili aggiornati al giorno precedente;
- Polisweb PCT, che permette ai soggetti autorizzati la consultazione in modalità sincrona dei registri della cognizione e delle esecuzioni, nonché degli atti contenuti nel fascicolo informatico, offrendo così una visione on-line dello stato del fascicolo in coincidenza con la registrazione dell’evento da parte del cancelliere;
- Comunicazioni e notificazioni tramite posta elettronica certificata, funzione già presente nei sistemi SICID e SIECIC e che consiste nell’invio delle notifiche (ex art 51 D.L. 112/2008 convertito in legge 133/2008 e modificato da D.L. 193/2009 convertito in legge 24/2010) da parte degli uffici giudiziari agli avvocati o ai consulenti tecnici attraverso il sistema di posta elettronica certificata all’indirizzo elettronico del destinatario. L’invio avviene in modo automatico a seguito dell’aggiornamento del registro da parte del cancelliere; la ricevuta di posta certificata è inserita automaticamente nel fascicolo informatico ed ivi conservata.
- Depositi telematici, con i quali i soggetti esterni abilitati possono provvedere al deposito degli atti secondo le modalità previste dal PCT. In particolare, il sistema consente agli avvocati di depositare presso le cancellerie, anche fuori distretto e con valore legale, gli atti ed i documenti relativi ai procedimenti. Tale servizio permette anche ai magistrati di depositare telematicamente i propri atti nei sistemi di cancelleria. I documenti alimentano in modo automatico i registri di cancelleria e vengono archiviati e conservati nel fascicolo informatico per poter essere consultati dalle controparti.

¹³ Dipartimento dell’organizzazione giudiziaria, del personale e dei servizi - Direzione Generale per i sistemi informativi automatizzati

4.2. **PROCESSO CIVILE TELEMATICO**

L'organizzazione giudiziaria si compone di 26 distretti distribuiti su tutto il territorio nazionale. L'attività dell'Amministrazione della Giustizia, oltre alla realizzazione, lo sviluppo e la diffusione presso gli uffici giudiziari del software di gestione dei registri, è stata rivolta alla diffusione dei servizi informatici e telematici sopra richiamati. Per il servizio "Polisweb" la diffusione territoriale può essere analizzata in relazione ai diversi Registri considerati.

Fig. 4.1. Polis WEB Nazionale: consultazione registri cognizione (Tribunali)

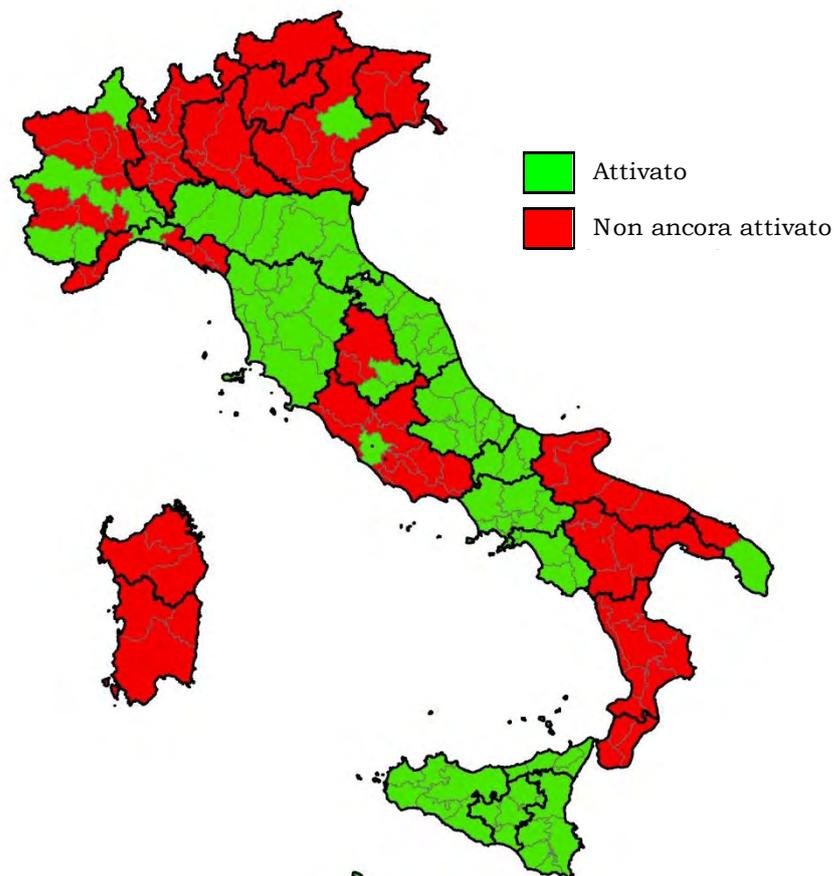


Fonte: Ministero della giustizia (15 dicembre 2010)

La consultazione per il Polisweb nazionale ha un rilevante impatto sul Sistema Informativo della Cognizione e Lavoro (SICID) raggiungendo una percentuale di diffusione del 90% dei Tribunali. Tale servizio è inoltre disponibile ad oggi in 138 Sezioni distaccate.

Il Sistema Informativo delle esecuzioni mobiliari, immobiliari, concorsuali (SIECIC), si stabilizza su una percentuale del 47% dei Tribunali.

Fig. 4.2. Polis WEB Nazionale: consultazione registri esecuzione



Fonte: Ministero della giustizia (15 dicembre 2010)

Quanto alla piattaforma Polisweb PCT essa risulta avere una diffusione meno organica nei diversi Distretti rispetto al servizio Polisweb Nazionale. Pesa l'impatto sull'organizzazione che deriva dall'introduzione di questo servizio, richiedendo un'articolazione più complessa degli uffici e continue interrelazioni con l'Ordine degli avvocati.

Fig. 4.3. Consultazione fascicolo Polis WEB PCT – SICID
(% di attivazioni per Distretto)

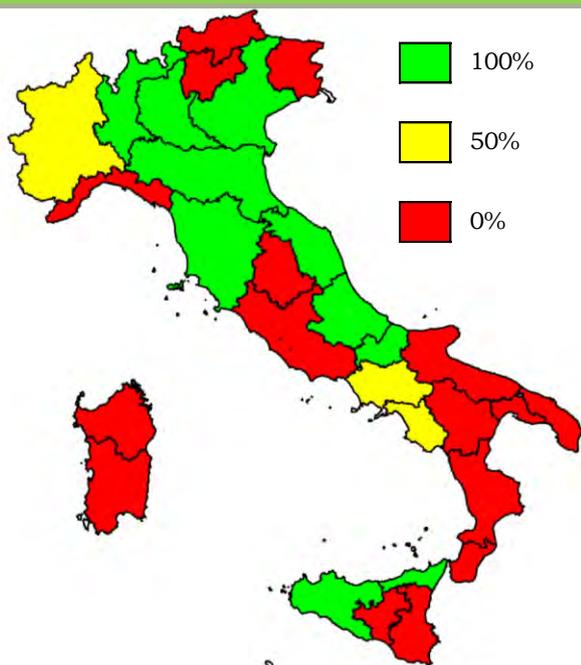
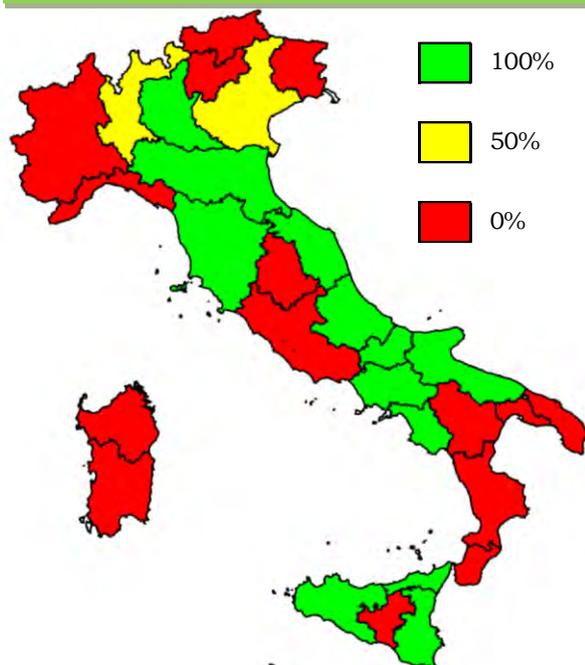


Fig. 4.4. Consultazione fascicolo Polis WEB PCT – SIECIC
(% di attivazioni per Distretto)



Fonte: Ministero della giustizia (15 dicembre 2010)

Il servizio di consultazione del fascicolo Polis WEB PCT – SICID è diffuso su 10 Corti di Appello, 89 Tribunali ed 81 Sezioni distaccate, mentre la consultazione del servizio SIECIC risulta diffuso su 63 Tribunali e 63 Sezioni distaccate.

Le figure che seguono descrivono la diffusione a livello territoriale dei servizi telematici completi (PCT).

In particolare, di seguito si rappresentano graficamente le sedi ove sono attivi i servizi telematici relativamente ai decreti ingiuntivi e alle esecuzioni immobiliari.

Fig. 4.5. Depositi telematici – Decreti ingiuntivi (PCT Decreti Ingiuntivi) (Tribunali)

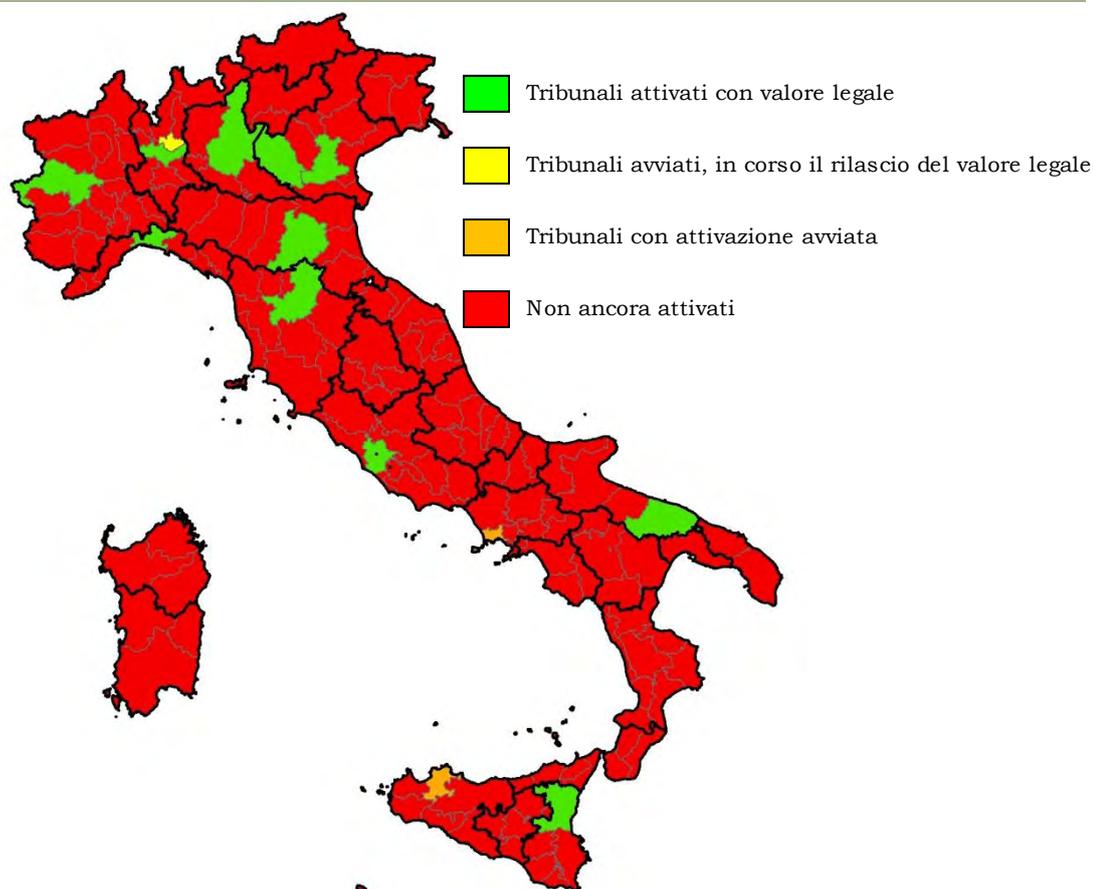


Fonte: Ministero della giustizia (15 dicembre 2010)

Il servizio risulta presente in tutti i Tribunali dei Distretti di Brescia e Milano, in tre Tribunali del Distretto di Bologna (Bologna, Modena e Rimini) e nei Tribunali di Catania, Firenze, Genova, Napoli, Padova, Roma e Verona, con una percentuale di diffusione del 15%.

La diffusione sul territorio del PCT-Decreti ingiuntivi è differenziata tra i distretti in relazione ai presupposti tecnologici ed organizzativi di partenza.

Fig. 4.6. Depositi telematici – processo Esecuzioni Immobiliari, PCT Esecuzioni (Tribunali) (*)



(*) dal 15 dicembre 2010 anche al Tribunale di Monza hanno valore legale i depositi telematici nell'ambito del processo di esecuzione.

Fonte: Ministero della giustizia (15 dicembre 2010)

In 11 Tribunali il servizio è attivato con valore legale (Bari, Bologna, Brescia, Catania, Firenze, Genova, Milano, Padova, Roma, Torino e Verona). In due Tribunali (Napoli e Palermo) è stata avviata l'attivazione del servizio.

Di seguito viene rappresentata in modo complessivo la diffusione dei sistemi telematici della Giustizia Civile sul territorio italiano a dicembre 2010. Il dato, confrontato con l'anno precedente, evidenzia come la diffusione del PCT sia significativamente aumentata nell'ultimo periodo.

Tab. 4.1. Stato di diffusione - confronto dicembre 2009/dicembre 2010		
Sistema	Diffusione dicembre 2009	Diffusione dicembre 2010
Diffusione registri cognizione (SICID)	Distretti 1/26 Tribunali 22/165	Distretti 18/26 Tribunali 127/165
Diffusione registri esecuzione civile individuale e concorsuale (SIECIC)	Distretti 12/26 Tribunali 67/165	Distretti 26/26 Tribunali 163/165
Consultazione web registri: POLIS WEB Cognizione POLIS WEB Esecuzioni	Tribunali 118/165 Tribunali 0/165	Tribunali 149/165 Tribunali 82/165
Consultazione web fascicolo: POLIS WEB Cognizione POLIS WEB Esecuzioni	Tribunali 20/165 Tribunali 0/165	Corti Appello 10/26 Tribunali 89/165 Tribunali 78/165
Depositi telematici	Tribunali 20/165	Corti Appello 1/26 Tribunali 38/165
Decreti ingiuntivi	Tribunali 15/165	Tribunali 25/165
Esecuzioni (e fallimenti)	Tribunali 5/165	Tribunali 12/165
Memorie ed altro	Tribunali 0/165	Corte Appello 1/26 Tribunali 1/165
Comunicazioni telematiche	Tribunali 1/165	Tribunali 5/165
Pagamenti telematici	Tribunali 0/165	Tribunali 5/165

Fonte: Ministero della giustizia (15 dicembre 2010)

Capitolo 5
Infomobilità

5. INFOMOBILITÀ

Un sistema di mobilità sostenibile consente ad ogni cittadino l'esercizio del diritto ad una mobilità efficiente, che sia compatibile con l'obiettivo di diminuire l'impatto ambientale degli spostamenti dei mezzi, delle persone, delle merci. Uno dei passi fondamentali in questa direzione è l'implementazione a livello territoriale di soluzioni tecnologiche che, rendendo "intelligenti" le infrastrutture ed i mezzi di trasporto, consente di migliorare l'efficienza del trasporto pubblico e privato.

L'efficacia dei sistemi telematici nel miglioramento della mobilità è oramai dimostrata da diverse esperienze nazionali ed internazionali, come pure il potenziale derivabile dell'introduzione dell'ICT nel mondo della mobilità informata.

In linea con le direttive europee in tema di sviluppo sostenibile, il Piano e-Gov 2012 si pone l'obiettivo di standardizzare e integrare, entro il 2012, i dati dei sistemi di infomobilità implementati dai diversi livelli amministrativi coinvolti (Regioni, Province, Comuni, ANAS, Ministero delle infrastrutture ecc.) e di realizzare un archivio dei dati stradali a livello nazionale.

5.1. **DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI**

Il contributo dell'ICT nel campo della mobilità può riguardare sia la mobilità informata pubblica, sia la mobilità informata privata. Questo capitolo si concentra sulla mappatura di tecnologie e servizi di infomobilità nei Comuni capoluogo di provincia. L'analisi è stata suddivisa in due parti, trattando separatamente l'infomobilità relativa ai mezzi pubblici e l'infomobilità relativa ai mezzi privati dei cittadini.

Nella prima sezione "Infomobilità urbana - mezzo pubblico" viene rappresentata la diffusione di tecnologie ICT nei sistemi di trasporto pubblico locale, e in particolare a supporto del processo di informazione, acquisto e fruizione del mezzo pubblico da parte del viaggiatore, sia esso cittadino o visitatore di una determinata città.

Nella seconda sezione "Infomobilità urbana - mezzo privato" viene evidenziata la presenza di sistemi tecnologici per la mobilità del mezzo privato, e cioè la gestione del percorso, il controllo e la regolamentazione dell'accesso alle aree urbane, le informazioni ai guidatori di veicoli privati su percorsi, sosta e condizioni del traffico.

5.2. **INFOMOBILITÀ URBANA - MEZZO PUBBLICO**

Gli indicatori utilizzati per l'infomobilità urbana per il mezzo pubblico mostrano la diffusione, in particolare, dei seguenti strumenti e servizi:

- digitalizzazione degli orari e dei percorsi dei mezzi pubblici, al fine di fornire informazioni personalizzate agli utenti;
- sistemi di bigliettazione elettronica, in termini di adozione di carte elettroniche dei trasporti;
- servizi informativi all'utenza via web a diverso grado di aggiornamento.

5.2.1. Digitalizzazione orari e percorsi del trasporto pubblico locale

La digitalizzazione degli orari e dei percorsi dei mezzi di trasporto pubblici consente la ricerca di tragitti personalizzati in ambito urbano e di disporre di informazioni su linee, orari e coincidenze direttamente sul sito istituzionale dell'azienda di trasporto pubblico locale.

Fig. 5.1. Presenza on-line degli orari dei mezzi pubblici (% Comuni capoluogo)

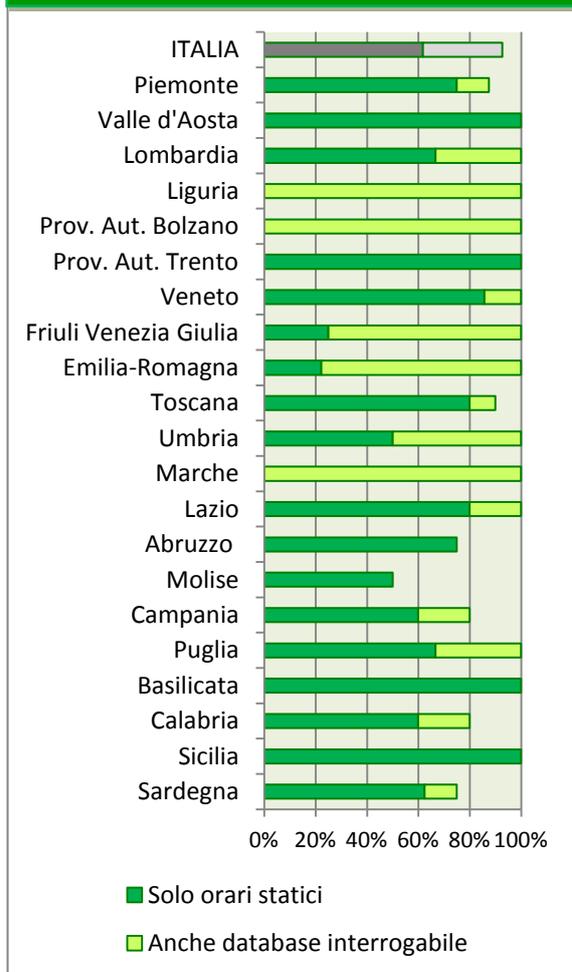
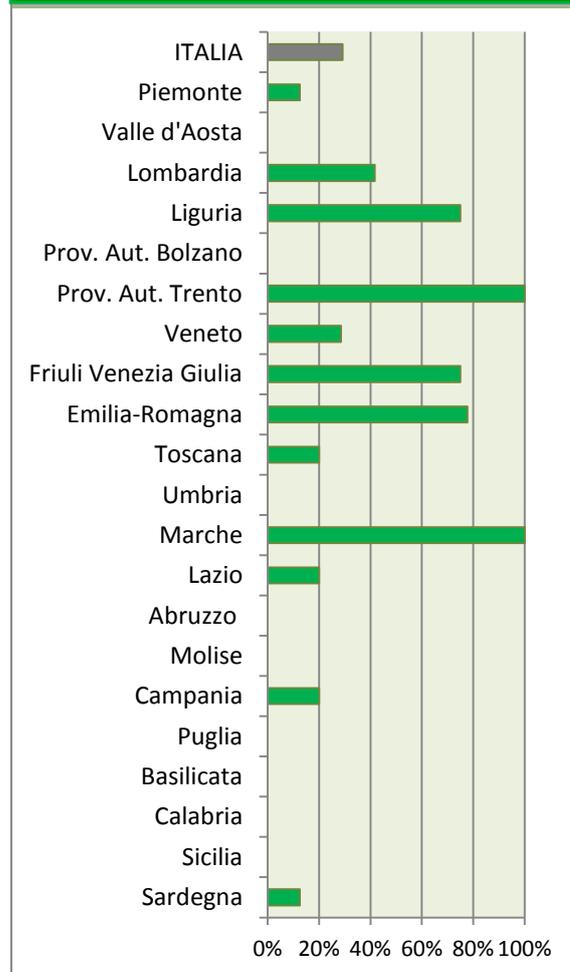


Fig. 5.2. Pianificazione on-line percorso personale sui mezzi pubblici (% Comuni capoluogo)



Base: 110 Comuni capoluogo

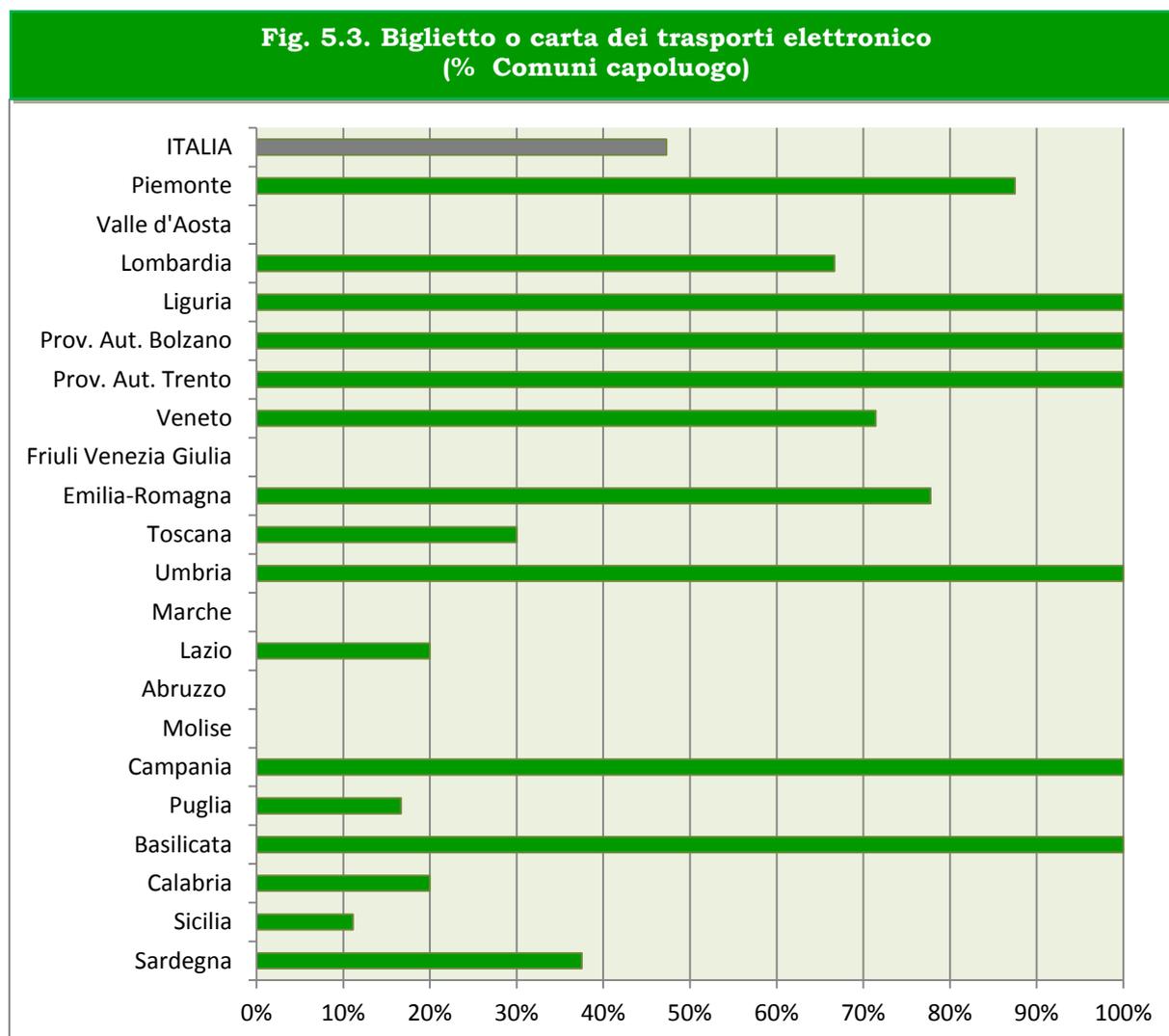
Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (ottobre 2010)

La presenza on-line degli orari dei mezzi pubblici è oramai molto diffusa, visto che riguarda oltre il 90% dei Comuni capoluogo italiani. Tuttavia, nella maggior parte dei capoluoghi vengono pubblicati on-line orari in formato statico, mentre più rara è la messa a disposizione di database interrogabili. In Liguria e Marche è presente un database unificato regionale: ciò spiega la completa diffusione, in quei territori, di sistemi interrogabili.

Ancora poco diffusa nelle città italiane risulta la possibilità di pianificazione on-line del percorso personale sui mezzi pubblici, pienamente presente a Trento e nei capoluoghi marchigiani. Va sottolineato che questa possibilità è totalmente assente in 9 regioni, sia al Nord che al Centro-Sud.

5.2.2. Bigliettazione elettronica del trasporto pubblico locale

Per bigliettazione elettronica si intende la disponibilità di titoli di viaggio elettronici su smart card (abbonamenti o borsellino elettronico). Le tessere considerate nell'indagine sono di diversi tipi: magnetiche ricaricabili, smart card contact (ad inserimento) o contactless¹⁴.



Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (ottobre 2010)

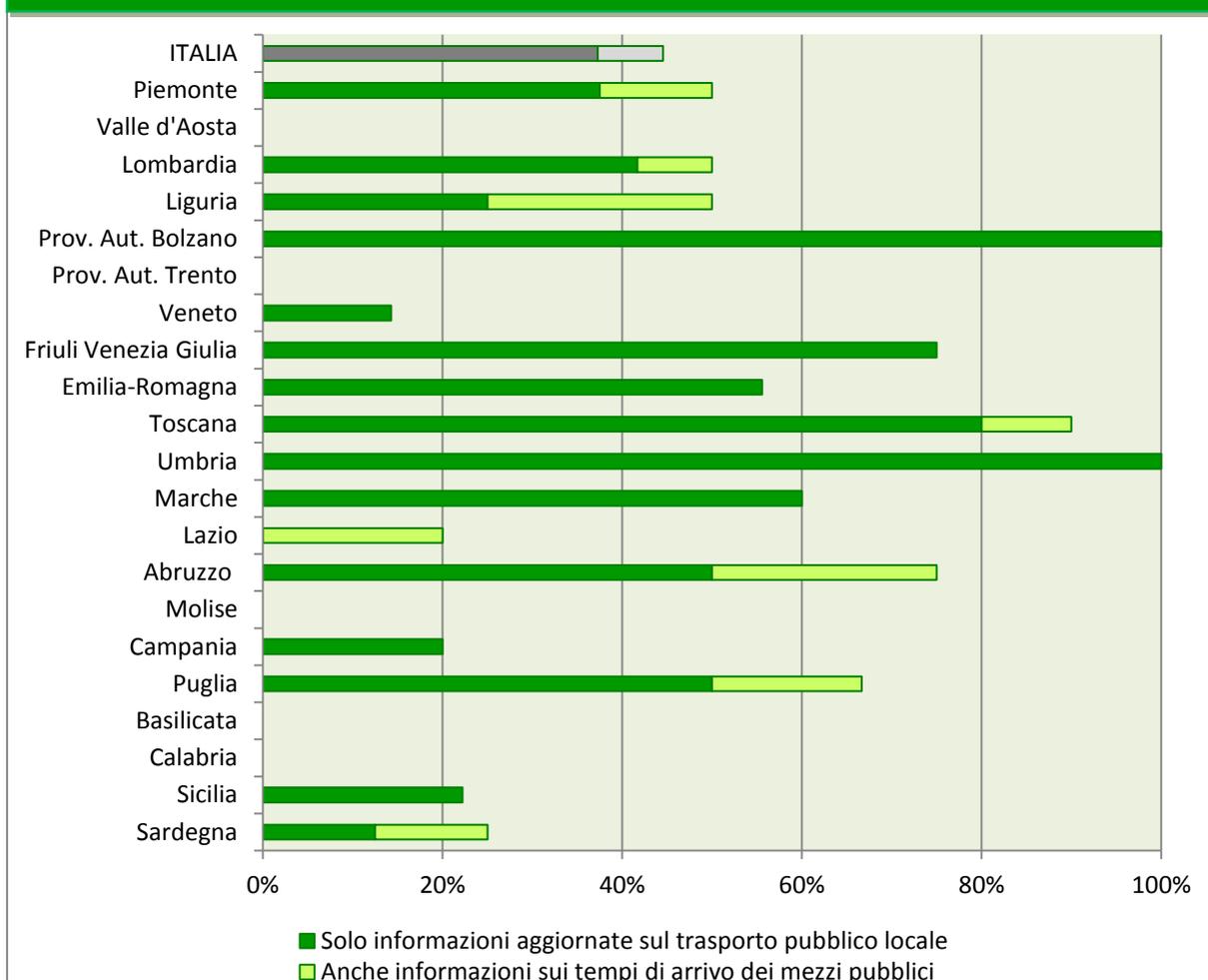
I biglietti elettronici dei mezzi pubblici sono presenti in poco meno della metà dei capoluoghi. Si distinguono in particolare per una disponibilità completa i capoluoghi di Liguria, Umbria, Campania, Basilicata, oltre a Trento e Bolzano. In alcuni casi, ciò è dovuto alla realizzazione del biglietto integrato regionale, che è presente in Campania (“Unico Campania”) ed in Emilia-Romagna (“Mi Muovo”), sebbene la disponibilità in questa regione non sia ancora completa.

¹⁴ Le smart card contactless permettono l’accesso attraverso il semplice passaggio della carta davanti ad un lettore, senza necessità di inserimento della carta stessa nella fessura.

5.2.3. Servizi informativi all'utenza del trasporto pubblico locale

L'erogazione di informazioni puntuali ed aggiornate sul trasporto pubblico locale è uno degli elementi essenziali della mobilità informata pubblica. Al fine di misurare tale capacità è stata riscontrata l'eventuale presenza sul sito web delle aziende di trasporto pubblico locale (sempre nei Comuni capoluogo) di informazioni sulla mobilità aggiornate tempestivamente o addirittura in tempo reale sui tempi di percorrenza, traffico e tabella di marcia dei mezzi pubblici.

Fig. 5.4. Erogazione di informazioni aggiornate/in tempo reale sulla mobilità via web (% Comuni capoluogo)



Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (ottobre 2010)

Sono circa la metà i capoluoghi dove vengono erogate su Internet informazioni aggiornate sul trasporto pubblico. La presenza del servizio nella totalità dei Comuni capoluogo si riscontra solamente in Umbria (oltre che a Bolzano), a compensazione della mancanza di offerta a livello regionale in questo ambito. Per quanto riguarda la disponibilità di informazioni in tempo reale sulla tabella di marcia dei mezzi pubblici, il servizio, pur presente in parecchie città a livello di paline informative alle fermate, è presente on-line in pochi capoluoghi, sparsi su tutto il territorio nazionale.

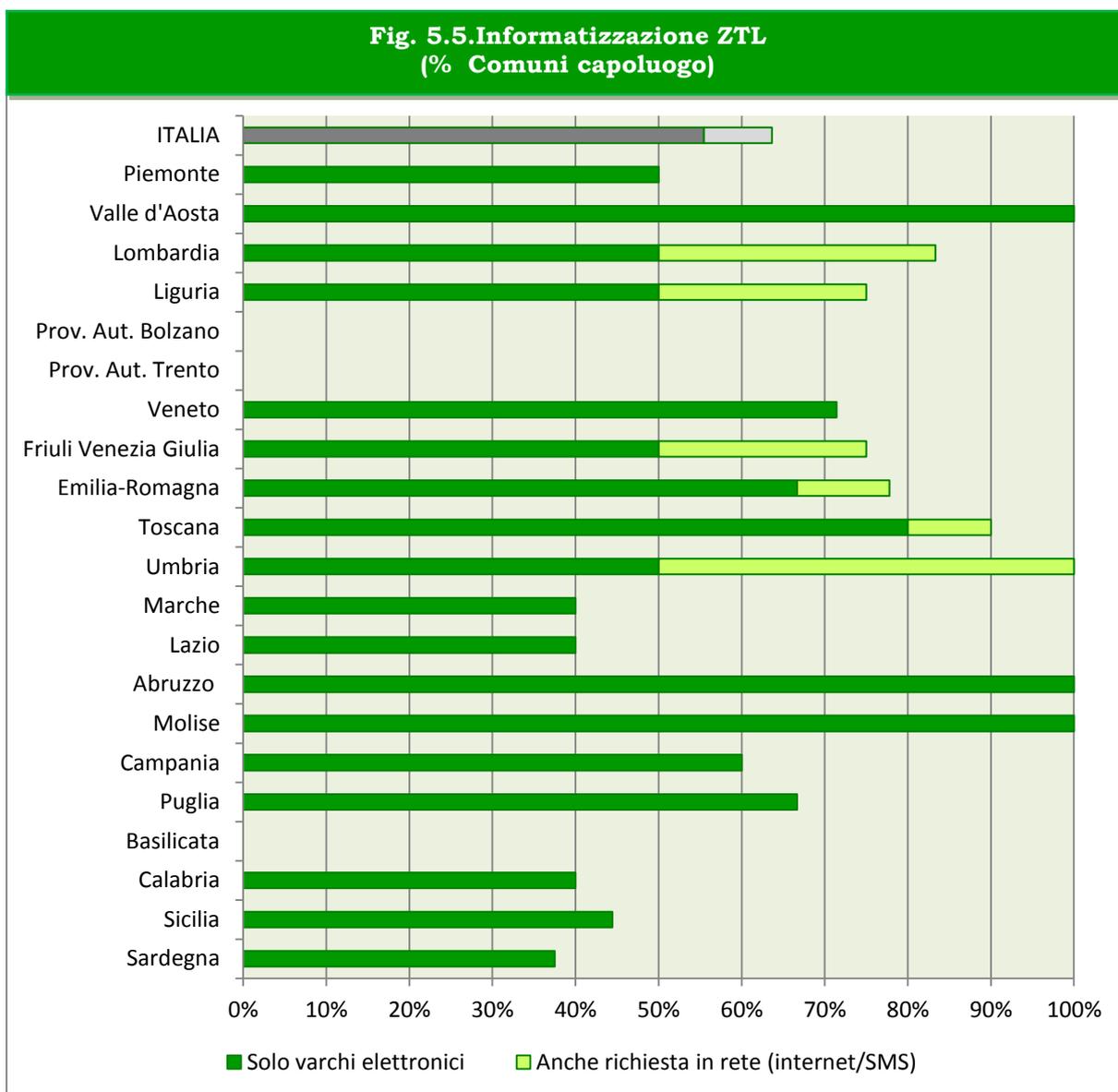
5.3. **INFOMOBILITÀ URBANA - MEZZO PRIVATO**

Gli indicatori utilizzati per l'infomobilità urbana per il mezzo privato mostrano la diffusione, in particolare, dei seguenti strumenti e servizi:

- sistemi di controllo informatizzati per l'accesso alle Zone a Traffico Limitato (ZTL) (Varchi elettronici) e servizi on-line per la richiesta di accesso o per l'ottenimento del permesso di entrata nelle ZTL;
- sistemi di pagamento elettronico della sosta, in termini sia di adozione di carte magnetiche, sia di pagamento o ricarica on-line;
- servizi informativi al trasporto privato, quali informazioni su viabilità e traffico in tempo reale, specificatamente presenti sui siti istituzionali pubblici.

5.3.1. Informatizzazione Zone a Traffico Limitato (ZTL)

Per quanto riguarda i sistemi per la gestione della mobilità privata è stata verificata la presenza di sistemi di controllo (essenzialmente attraverso telecamere) per l'accesso alle aree ZTL e la possibilità di richiedere il permesso via internet e/o SMS.



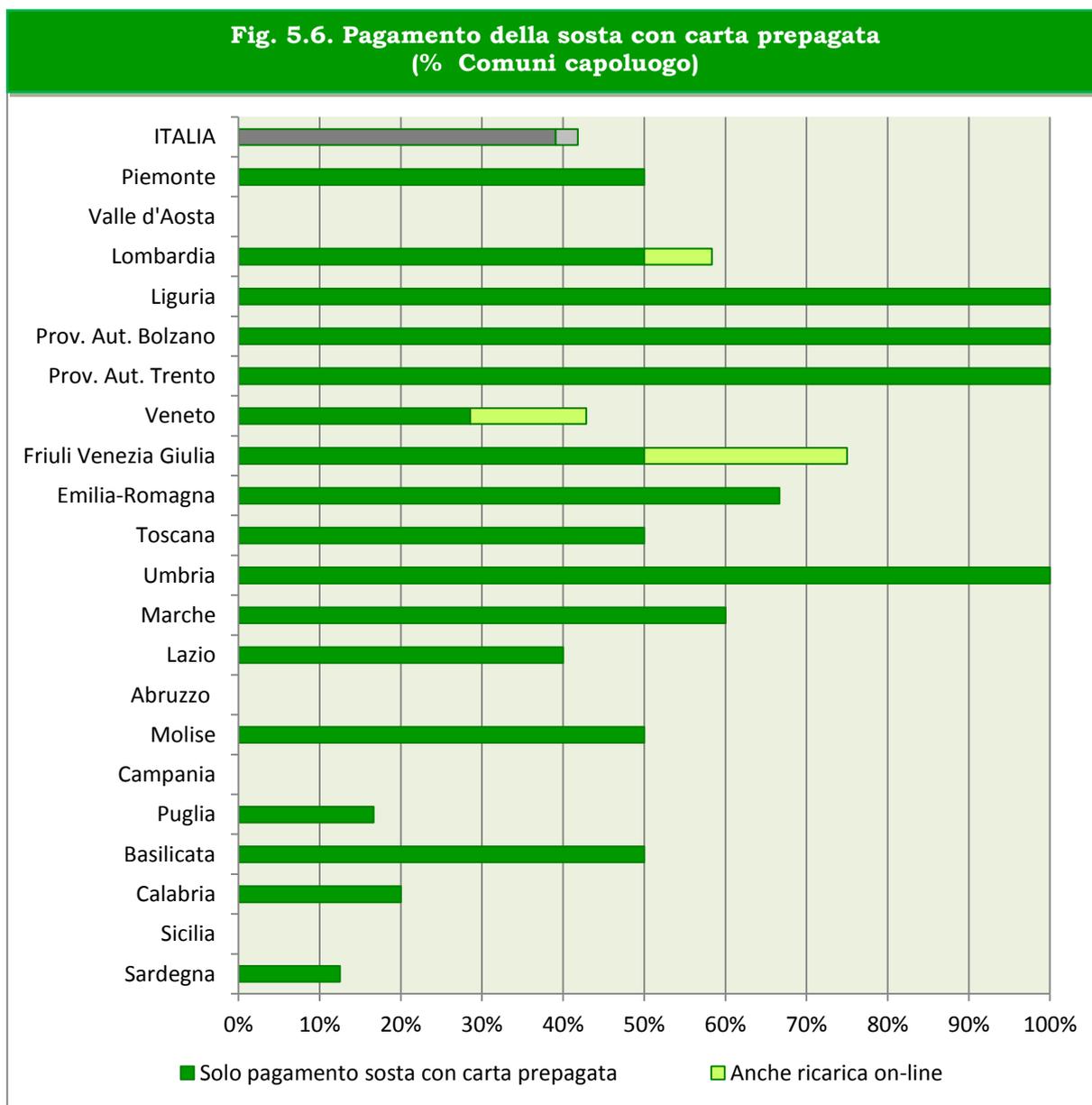
Base: 110 Comuni capoluogo

Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (ottobre 2010)

La disponibilità dei varchi elettronici, pur diffusa sul territorio italiano, è del tutto assente in Basilicata, a Trento e a Bolzano, mentre la possibilità di richiedere l'accesso on-line/SMS è effettiva solo in sei regioni.

5.3.2. Pagamento elettronico sosta e parcheggio

Come pagamento elettronico della sosta sono stati considerati tutti quei sistemi che utilizzano tessere prepagate ricaricabili con microchip di memoria, che possono eventualmente essere ricaricate direttamente on-line tramite il sito internet dell'azienda concessionaria del servizio.



Base: 110 Comuni capoluogo

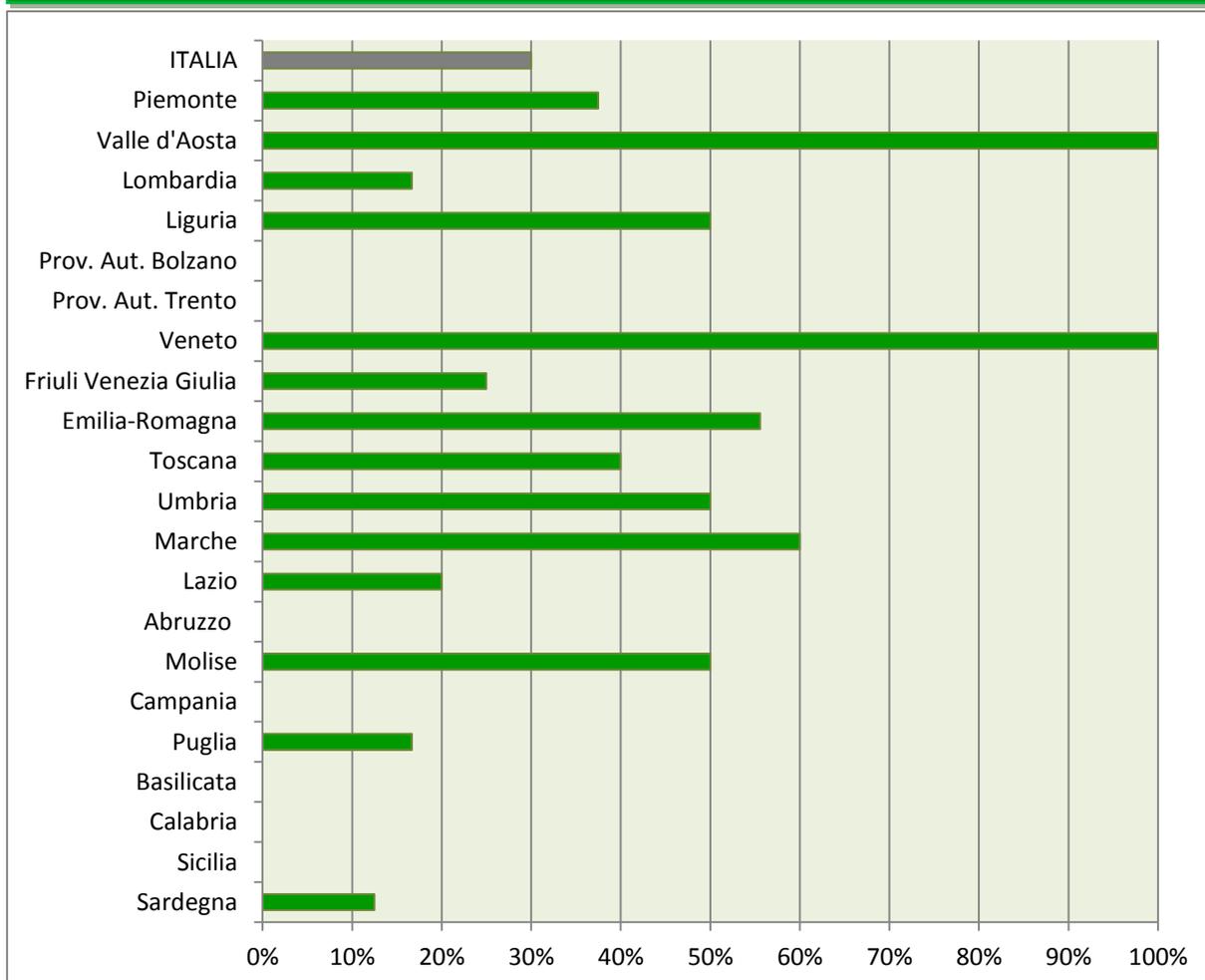
Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (ottobre 2010)

L'adozione di strumenti di pagamento elettronico della sosta è stata riscontrata in circa il 40% dei Comuni capoluogo, tra cui tutti i capoluoghi di Liguria ed Umbria, nonché a Trento e Bolzano. Risultano invece assenti in quattro regioni (Valle d'Aosta, Abruzzo, Campania e Sicilia). Risultano ancora poco diffusi, inoltre, i sistemi di ricarica on-line delle carte, disponibili ad oggi solo in tre città in Lombardia, Veneto e Friuli Venezia Giulia.

5.3.3. Servizi informativi al trasporto privato

I servizi informativi al trasporto privato sono una classe assai ampia ed eterogenea di servizi, erogati da diversi soggetti. In questa sede sono stati considerati i servizi che rendono disponibili su Internet informazioni aggiornate in tempo reale su viabilità e traffico, e quelli direttamente disponibili sui siti istituzionali dei Comuni capoluogo o delle aziende di mobilità.¹⁵

**Fig. 5.7. Informazioni on-line su viabilità e traffico in tempo reale (*)
(% Comuni capoluogo)**



(*) presenza del servizio sui siti istituzionali (Comune e/o azienda di mobilità)

Base: 110 Comuni capoluogo

Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (ottobre 2010)

Solo il 30% dei siti istituzionali dei Comuni capoluogo riporta informazioni in tempo reale sulla viabilità. In particolare, il servizio è operativo in tutti i capoluoghi nel Veneto, dove è disponibile un servizio regionale. Il servizio risulta avere una qualche diffusione anche in Liguria, Emilia-Romagna e Marche, mentre nel resto del Paese è presente in poche città, in particolare al Sud.

¹⁵ Essendo focalizzata l'analisi essenzialmente sull'infomobilità urbana, non sono state incluse le informazioni relative al percorso extraurbano e alle reti autostradali.

Capitolo 6

**Servizi alle imprese e
servizi per il lavoro**

6. SERVIZI ALLE IMPRESE E SERVIZI PER IL LAVORO

In coerenza con il programma di azione lanciato dalla Commissione Europea con la nuova iniziativa “Europa 2020” finalizzata a guidare l’Unione fuori dalla crisi economica, tutti gli Stati membri sono chiamati a rafforzare l’impegno per il rilancio dell’occupazione e del sistema produttivo, cogliendo le opportunità offerte dalle nuove tecnologie ICT.

Nel quadro delle iniziative di e-Government, da tempo in Italia è in corso una ridefinizione delle modalità con cui la PA può migliorare la propria efficienza operativa attivando processi e strumenti innovativi in grado di far fronte alla complessità del “sistema lavoro” e del “sistema impresa”, anche dal punto di vista delle dinamiche territoriali ad essi collegate.

In questa direzione, la semplificazione dei rapporti fra amministrazione ed imprese, da un lato, e la realizzazione di strumenti atti a facilitare l’incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro, dall’altro, costituiscono obiettivi di primaria importanza.

6.1. DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI

Questo Capitolo descrive il livello di diffusione e di utilizzo, su base territoriale, delle seguenti categorie di servizio:

- i servizi alle imprese, in qualità di soggetti giuridici tenuti a determinati adempimenti (es. iscrizioni, autorizzazioni, deposito bilanci, ecc.), di fornitori di beni e servizi per la PA o semplicemente di operatori attivi in un determinato contesto territoriale. In particolare, l’attenzione è focalizzata sui servizi di Sportello unico delle attività produttive, di Dichiarazione inizio attività, e-procurement e per l’accesso agli incentivi;
- i servizi per il lavoro, finalizzati a favorire l’incontro tra domanda e offerta di lavoro e a contrastare la disoccupazione di lunga durata, fornendo assistenza e supporto a coloro che sono alla ricerca di una occupazione (servizi di politica attiva, incontro domanda/offerta, reinserimento lavorativo, interventi di riqualificazione professionale, servizi a supporto delle misure anti-crisi, ecc). I servizi per il lavoro fanno riferimento alla piattaforma denominata “sistema informativo lavoro” (SIL), il sistema che produce, elabora e gestisce informazioni sul mercato del lavoro, riguardanti lavoratori, aziende ed altri operatori autorizzati o accreditati (che agiscono nel settore del collocamento).

6.2. **SERVIZI ALLE IMPRESE**

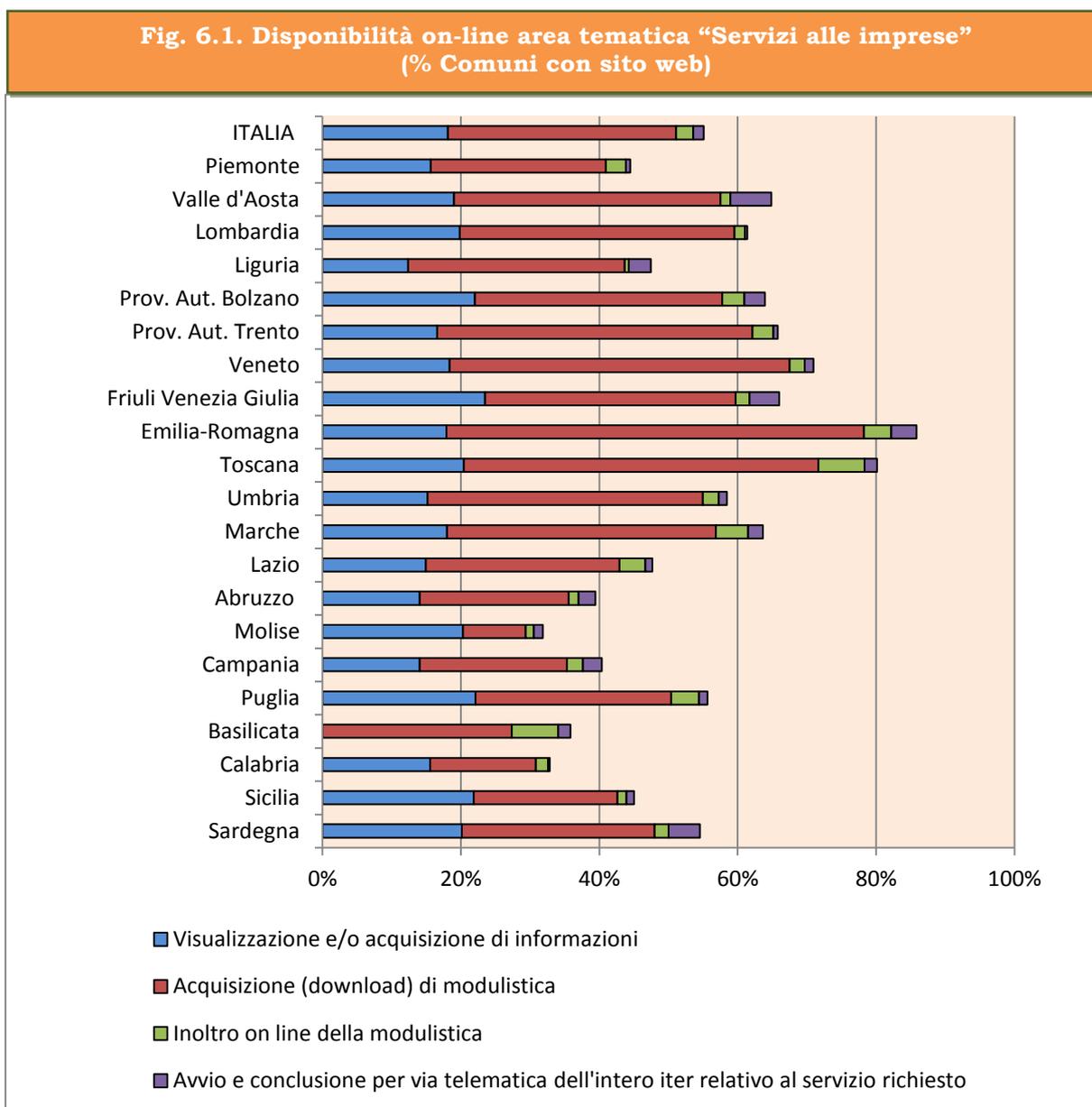
Ai fini dell'analisi del livello di informatizzazione del complesso dei servizi erogati alle imprese dalla PA, particolarmente rilevanti e utili sono alcuni strumenti operativi e procedimenti gestiti da soggetti che operano a differenti livelli amministrativi:

- lo Sportello unico delle attività produttive, anche alla luce delle modifiche introdotte dall'art. 38 della L. 133/08;
- il ciclo dell'erogazione di incentivi e contributi alle imprese da parte di Regioni ed Enti locali;
- il ciclo della fornitura di beni e servizi alla PA (e-procurement, fatturazione elettronica, ecc.).

6.2.1. Sportelli on-line per le imprese

Molti servizi per le imprese sono erogati dalle amministrazioni comunali, anche attraverso i propri siti web istituzionali.

Il seguente istogramma dà conto del livello di disponibilità sui portali dei Comuni di un'area dedicata alle imprese e del grado di interattività raggiunta dai servizi on-line ad essa associati.



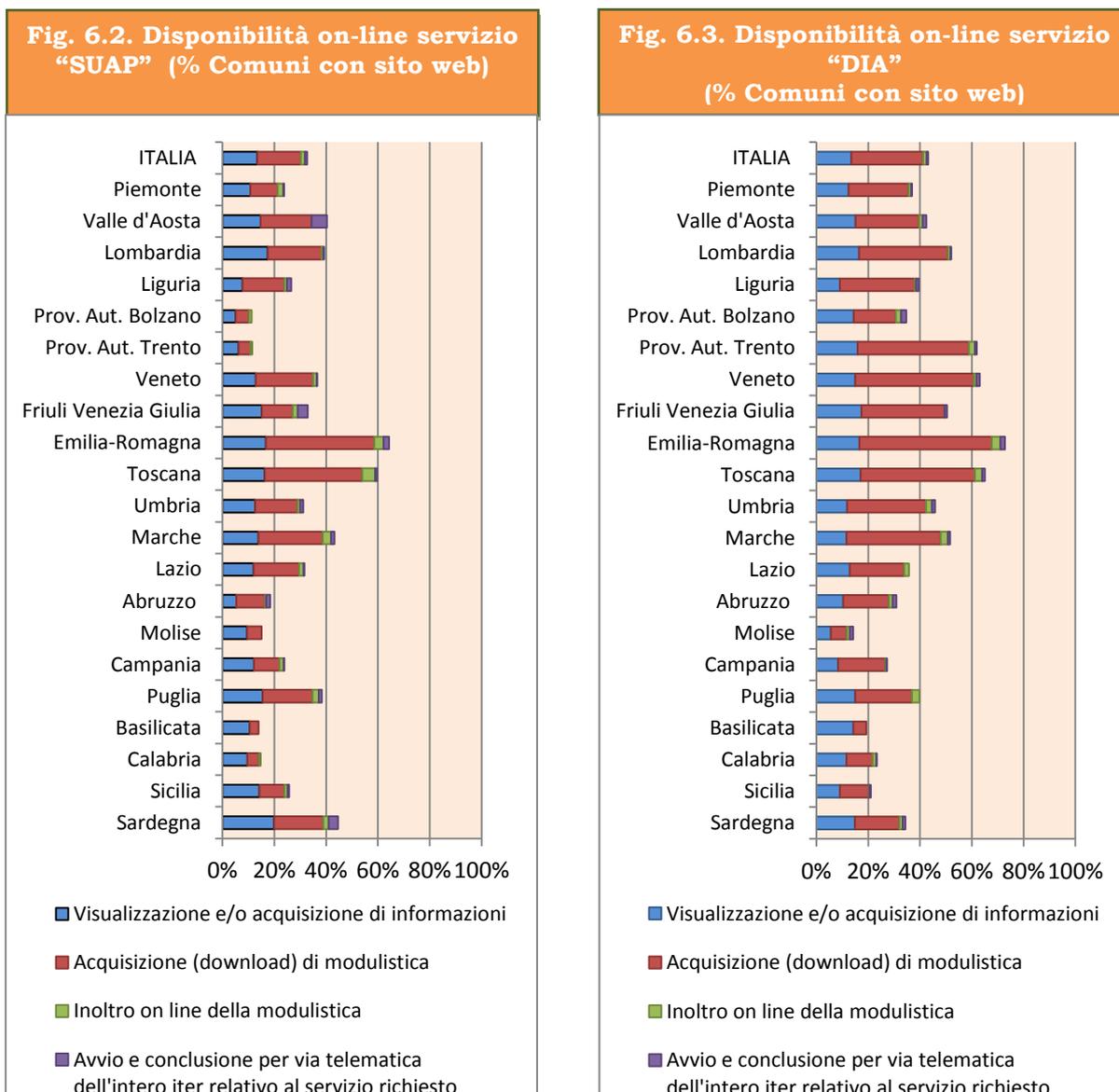
Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

In termini di diffusione, la quota di Comuni dotati di portali con aree dedicate ai servizi alle imprese sfiora nella media il 60%. In termini di performance territoriale, si distingue l'Emilia-Romagna, seguita da Toscana, Veneto e Valle d'Aosta.

Il livello di interattività prevalente è quello che consente il download della modulistica (predominante anche rispetto alle aree esclusivamente informative), offerto da oltre il 30% dei Comuni, con punte che superano il 50% nella Provincia Autonoma di Trento, in Toscana e, soprattutto, in Emilia-Romagna.

Fermo restando il fatto che, nel complesso, il più alto grado di sofisticazione non è ancora diffuso in modo consistente, la maggiore concentrazione di Comuni con siti web dotati di un'area dedicata alle imprese con più alto livello di interattività si registra in Valle d'Aosta, seguita da Sardegna, Friuli Venezia Giulia e Emilia-Romagna.

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e la Dichiarazione di Inizio Attività (DIA) rappresentano ambiti estremamente rilevanti per il miglioramento dell'interazione fra PA ed imprese, soprattutto per il contributo che una loro corretta implementazione può generare in termini di efficienza dei procedimenti amministrativi e di semplificazione degli adempimenti a carico dell'impresa.



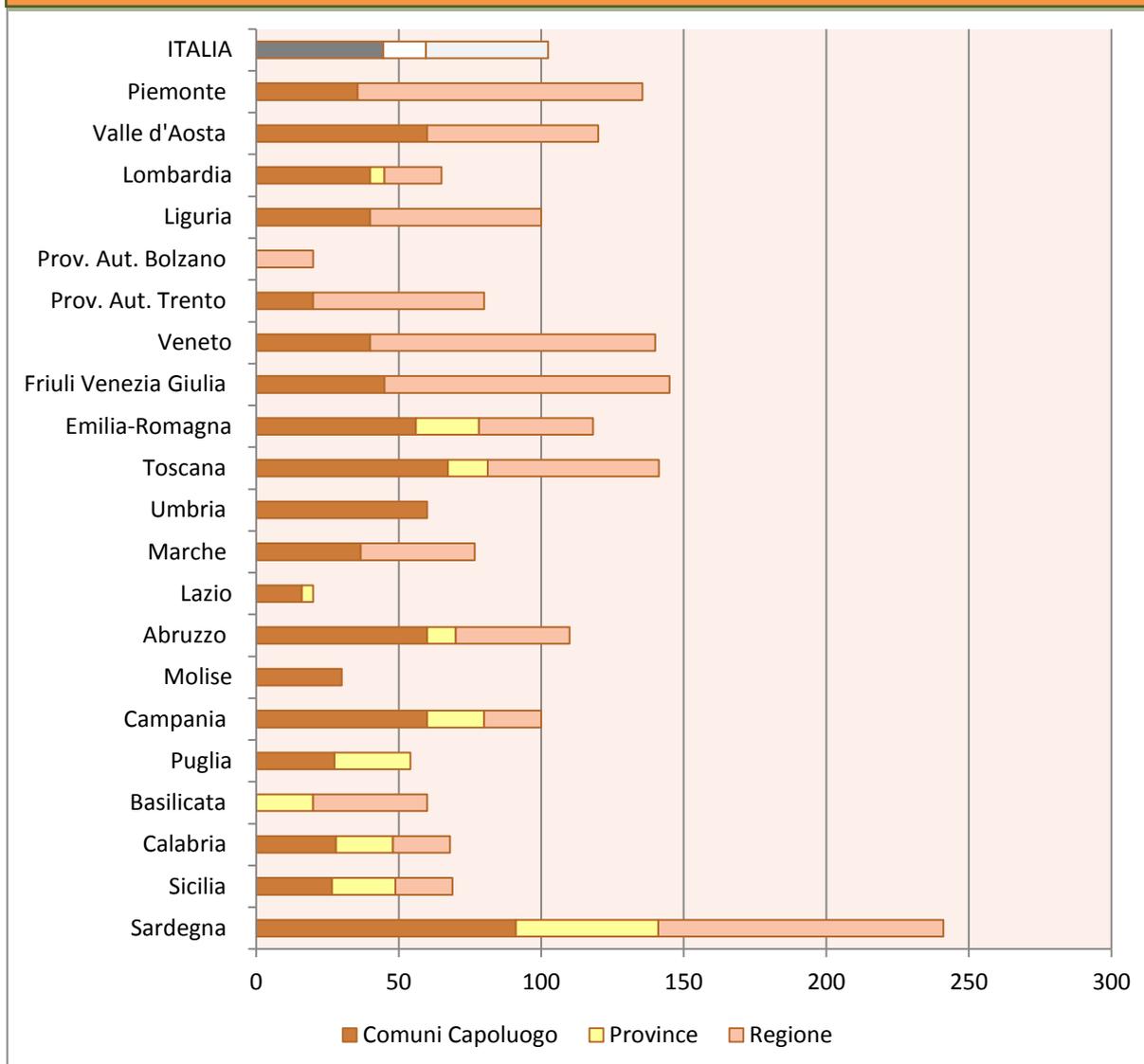
Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

La quota di Comuni che eroga servizi SUAP sui propri portali è di poco superiore al 30%. Dal punto di vista del livello di interattività raggiunto, l'offerta on-line di tali servizi si caratterizza principalmente per la possibilità di visualizzare informazioni ed effettuare il download della modulistica. L'Emilia-Romagna e la Toscana si distinguono per maggiore percentuale di diffusione, mentre la Valle d'Aosta e la Sardegna risultano le regioni in cui l'interattività del servizio è più elevata. Per ciò che attiene i servizi DIA, i dati mostrano un livello medio di diffusione più alto, a fronte di un grado complessivo di interattività inferiore.

Poiché il nuovo Regolamento sul riordino della disciplina dei SUAP prevede l'obbligatorietà del canale telematico per le comunicazioni fra imprese e amministrazione, sono stati elaborati alcuni indicatori territoriali, esaminando in dettaglio i servizi erogati on-line dallo sportello unico per le attività produttive dei Comuni capoluogo. I servizi qui considerati sono:

- presenza di informazioni inerenti il funzionamento, le finalità, le normative e i procedimenti attuabili presso il SUAP, sia in modalità telematica che tradizionale;
- possibilità di scaricare i moduli necessari ad avviare l'istanza;
- presenza di un modello unico di domanda utilizzabile per qualunque tipologia di istanza;
- presenza di una "banca dati dei procedimenti", ovvero di un dizionario in cui sono censiti tutti i procedimenti e gli endoprocedimenti necessari al completamento dell'istanza (ogni procedimento viene sintetizzato in una scheda informativa con allegata la modulistica indispensabile ad espletare l'istanza);
- possibilità per l'imprenditore o per l'operatore di sportello di inoltrare la domanda in modalità telematica direttamente dal sito internet o tramite l'invio con posta elettronica certificata;
- possibilità per l'imprenditore di visualizzare lo stato dell'iter procedurale della propria istanza e di accedere all'elenco delle domande presentate.

**Fig. 6.4. Disponibilità e interattività dei servizi SUAP
(Comuni Capoluogo, Province e Regioni/Province Autonome) (*)**



(*) Indicatore complessivo di punteggio (0-300): considera sussidiarietà e livelli di interattività dei servizi dei siti web degli enti

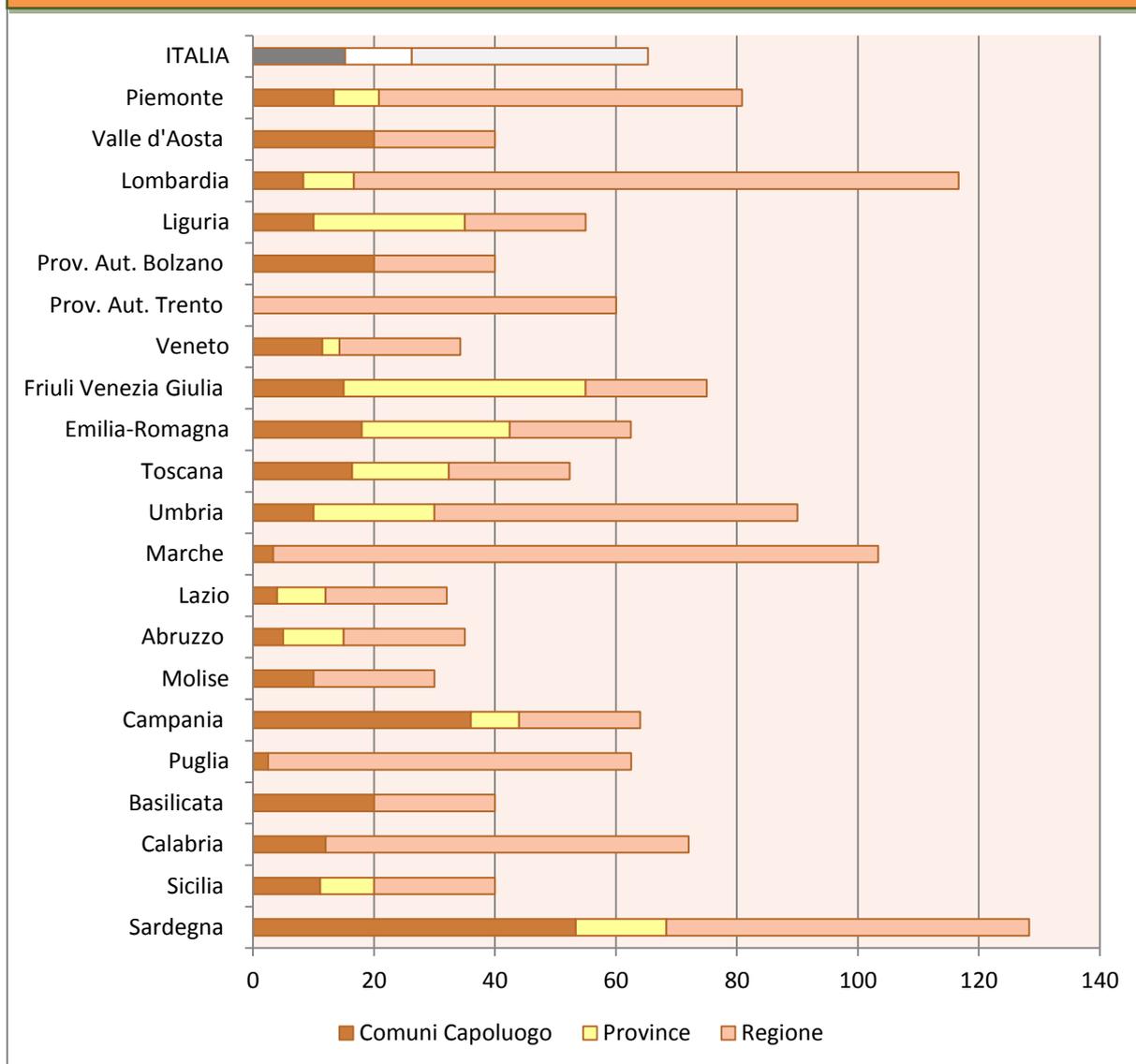
Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (luglio 2010)

La presenza di specifiche iniziative regionali spiega l'elevato livello raggiunto dagli indicatori in alcuni territori (Piemonte, Valle d'Aosta, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna, Toscana e, soprattutto, Sardegna). Registrano ancora un certo ritardo nel dispiegamento di questi servizi la Provincia Autonoma di Bolzano, il Lazio e il Molise.

6.2.2. *Incentivi per le imprese*

A partire dai siti web delle PA, viene qui indicato il grado di diffusione e il livello di interattività dei servizi offerti on-line alle imprese relativamente agli incentivi ed ai finanziamenti ad esse dedicati.

**Fig. 6.5. Disponibilità e interattività del servizio
(Comuni Capoluogo, Province e Regioni/Prov. Aut.) (*)**



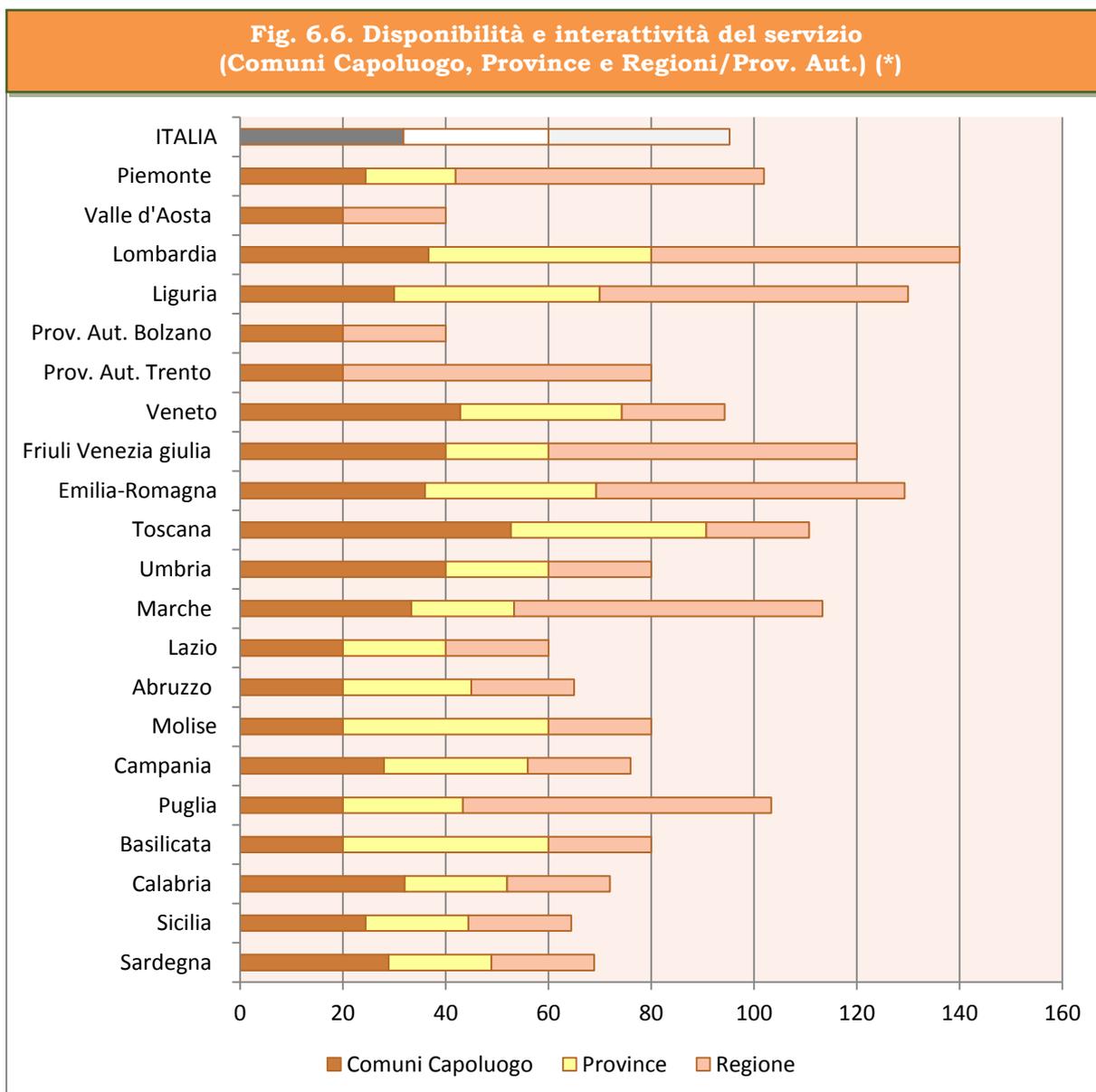
(*) Indicatore complessivo di punteggio (0-300): considera sussidiarietà e livelli di interattività dei servizi dei siti web degli enti.

Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (dicembre 2009)

Le regioni dove il servizio risulta maggiormente diffuso sul territorio sono Sardegna, Lombardia, Marche e Umbria, mentre livelli di diffusione/interattività minori si riscontrano in Veneto, Lazio, Abruzzo e Molise.

6.2.3. Servizi di e-procurement

L'analisi del grado di interattività dei servizi di e-procurement offerti da Comuni, Province, Regioni e Province Autonome riguarda informazioni e pubblicazione dei bandi di gara, aste e gare elettroniche attuabili direttamente sul sito internet e visualizzazione on-line delle fatture.



(*) Indicatore complessivo di punteggio 0-300: considera sussidiarietà e livelli di interattività dei servizi dei siti web degli enti

Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (dicembre 2009)

Il quadro appare disomogeneo nel Paese. Lombardia, Liguria, Emilia-Romagna e Friuli Venezia Giulia sono le aree in cui i servizi risultano più diffusi e interattivi, mentre in Valle d'Aosta e nella Provincia Autonoma di Bolzano l'e-procurement è ancora un servizio poco esteso.

6.3. **SERVIZI PER IL LAVORO**

Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali negli ultimi anni ha sviluppato e potenziato servizi di e-Government dedicati al mercato del lavoro.

Coerentemente con il piano di sviluppo per l'e-Government, sono stati realizzati strumenti ad alto impatto sociale, in grado di contribuire sia a rendere i servizi pubblici per il mercato del lavoro più efficienti e di più facile accesso a cittadini, enti e imprese, sia a velocizzare l'attività della pubblica amministrazione.

In questo quadro, la costruzione di una cooperazione fra pubblico e privato rappresenta un obiettivo essenziale, perseguito attraverso la realizzazione di una rete organica e articolata, denominata Rete dei Servizi per il Lavoro (RSL), individuata come l'infrastruttura tecnologica informativa e organizzativa necessaria per lo sviluppo, la governance, la gestione e l'analisi del mercato del lavoro in Italia. Il "punto di accesso" agli strumenti informatici messi a disposizione dalla Rete dei Servizi è il nuovo portale ClicLavoro, on-line dal 22 ottobre 2010. Il portale garantisce ai cittadini, alle imprese e agli altri operatori del "sistema lavoro" un accesso immediato ad un elenco dettagliato di informazioni e servizi, favorendo una migliore intermediazione tra domanda e offerta, e agevolando raccordi con i sistemi delle imprese, dell'istruzione, della formazione e delle politiche sociali.

I servizi analizzati in questa sezione riguardano la disponibilità dei SIL a livello territoriale, con particolare riferimento ad alcune componenti fondamentali, quali:

- le comunicazioni obbligatorie, che si riferiscono alla gestione a livello nazionale delle informazioni di tutti i rapporti di lavoro (apertura, variazione, cessazione);
- i sistemi per l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro.

6.3.1. I Sistemi Informativi per il Lavoro (SIL)

Lo sviluppo dei Sistemi Informativi per il Lavoro (SIL) è stato condotto con modelli differenti da territorio a territorio. I modelli attuati, che riguardano le soluzioni informatiche per supportare sia le attività di *front-office* (diffusione di informazioni, erogazione di servizi), sia quelle di *back-office* (attività “di sportello” dei Centri Provinciali per l’Impiego), sono:

- sistemi regionali centralizzati;
- sistemi regionali federati basati su SIL provinciali omogenei;
- sistemi regionali federati basati su SIL provinciali eterogenei;
- sistemi provinciali a sé stanti, eterogenei.

Fig.6.7. Situazione dei SIL

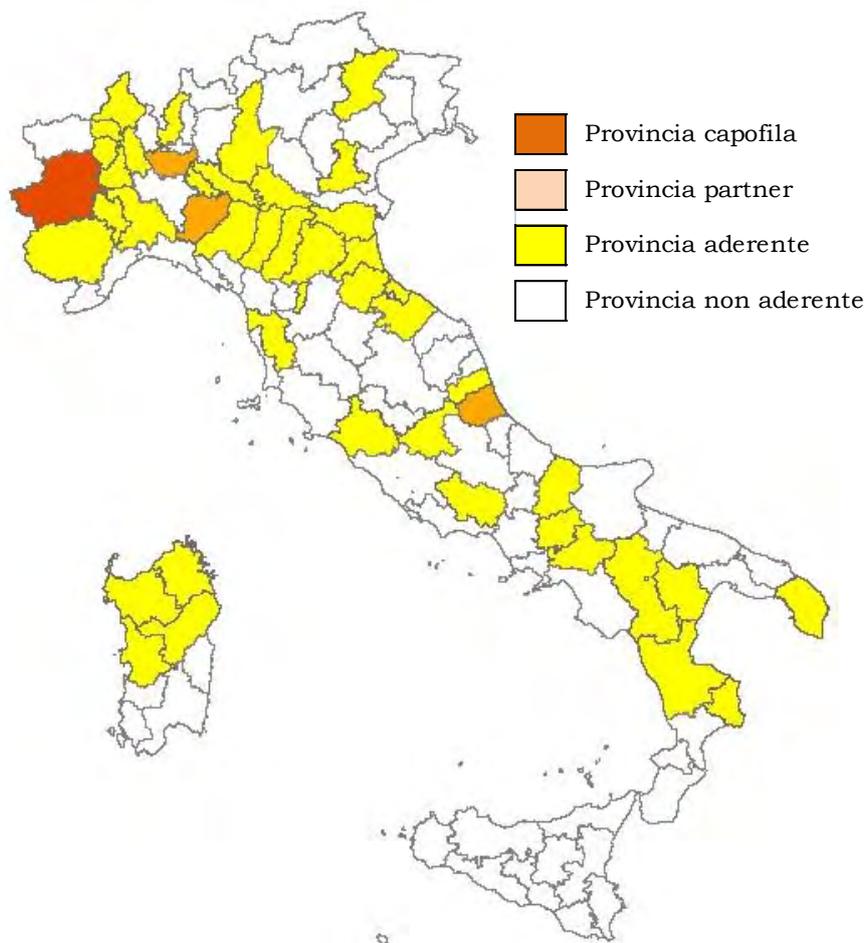


Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2010)

La diffusione e l’architettura dei SIL a livello di amministrazioni locali risultano allo stato attuale piuttosto eterogenee: metà delle Regioni (oltre alle due Province Autonome) ha sistemi regionali centralizzati, sei Regioni hanno sistemi federati, in genere omogenei (ad eccezione dell’Abruzzo), Campania e Molise hanno sistemi provinciali eterogenei.

Alcune Province hanno sviluppato un progetto, denominato LABOR, con l'obiettivo di potenziare i SIL provinciali attraverso la realizzazione di nuovi servizi on-line facilmente fruibili dall'utenza (lavoratori e aziende) tramite la rete Internet. Al progetto hanno aderito oltre 50 amministrazioni provinciali.

Fig.6.8. Mappa delle province aderenti al progetto LABOR



Fonte: Portale Progetto LABOR - www.upinet.it/labor (2010)

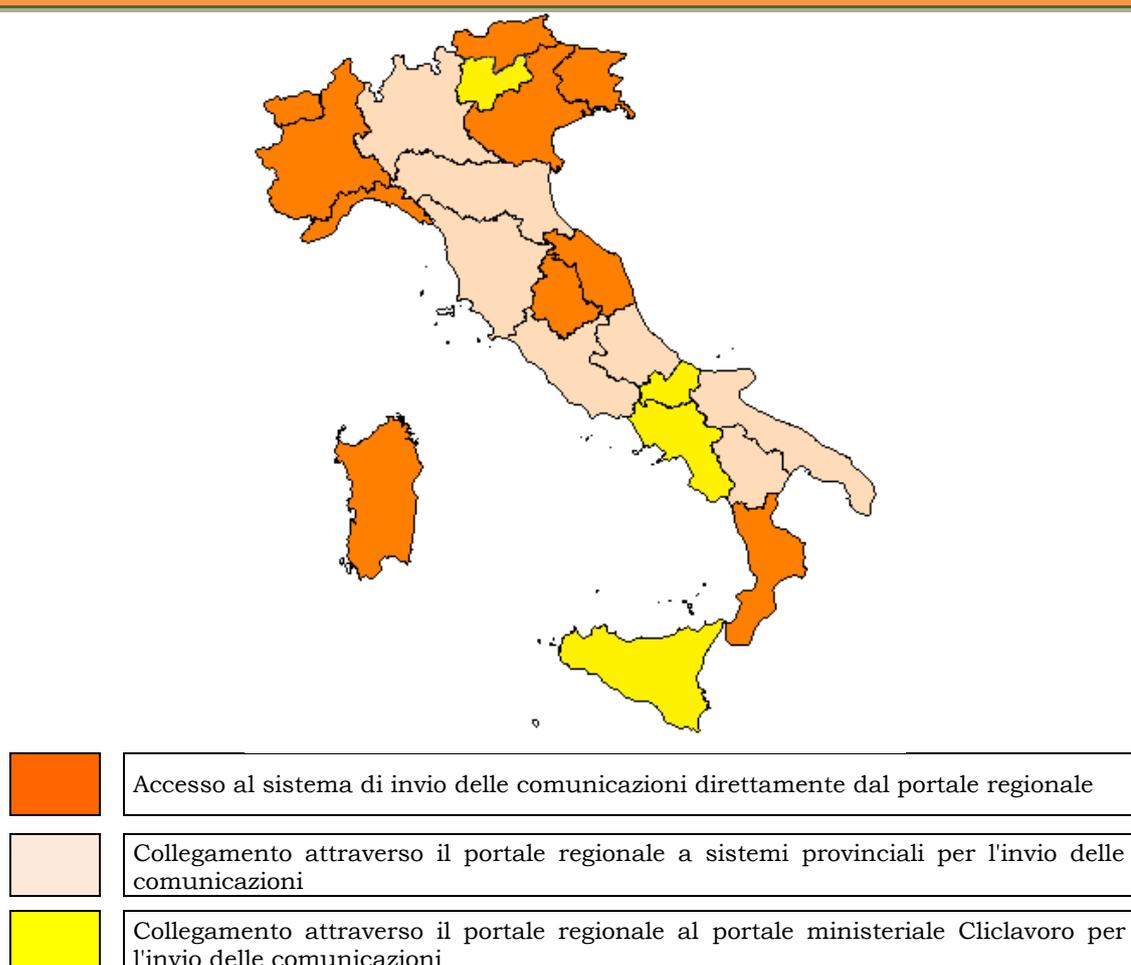
6.3.2. Comunicazioni obbligatorie

Le comunicazioni obbligatorie devono essere trasmesse da tutti i datori di lavoro ai Centri per l'impiego, all'INPS, all'INAIL e al Ministero del lavoro e delle politiche sociali in caso di assunzione, proroga, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro (pubblici e privati). Il sistema telematico per l'invio di tali comunicazioni, da attivare per legge su tutto il territorio, ha sostituito le tradizionali procedure di trasmissione cartacea. Accedendo direttamente al portale Cliclavoro è oggi possibile essere indirizzati ai diversi sistemi, regionali o provinciali, per l'invio delle comunicazioni obbligatorie.

Di seguito, sono riportati i principali risultati di un'indagine realizzata per rilevare le modalità di invio delle comunicazioni utilizzate dalle Regioni e dalle Province Autonome. Sono state rilevate tre possibili modalità di invio telematico delle comunicazioni: direttamente dal portale Cliclavoro, tramite un sistema regionale o attraverso sistemi provinciali collegati con la rete ministeriale.

Quattro Regioni hanno inserito nei loro portali un collegamento al portale ministeriale. La metà delle Regioni ha realizzato un portale regionale unificato per l'invio delle comunicazioni obbligatorie.

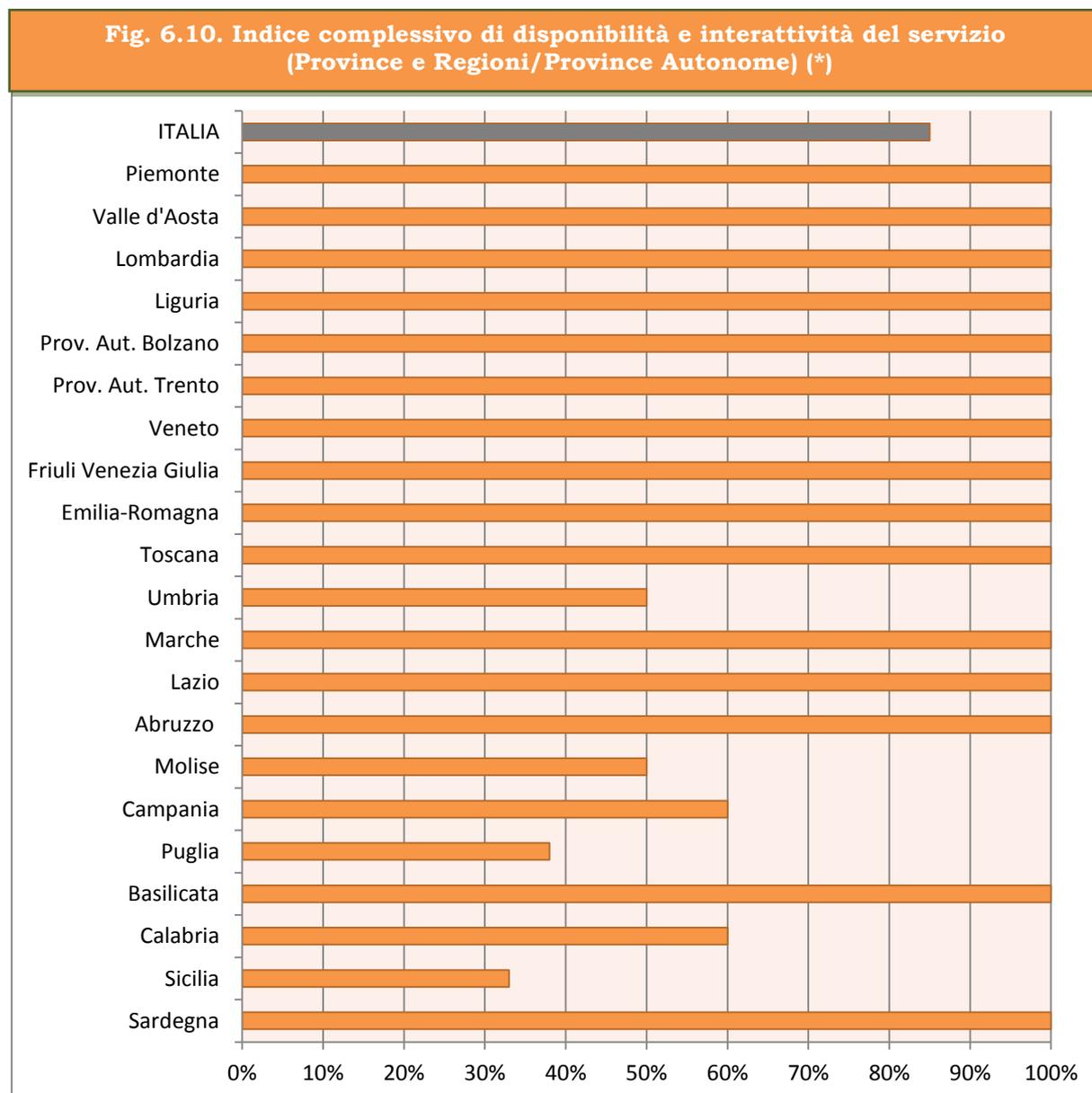
Fig. 6.9. Modalità di invio delle comunicazioni obbligatorie sui portali delle Regioni/ Province Autonome



Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (novembre 2010)

6.3.3. *Servizi di incontro di domanda e offerta di lavoro*

L'indicatore prende in esame il livello di disponibilità e di interattività dei servizi presenti sui siti web istituzionali di Province e Regioni, orientati ad agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.



dei servizi dei siti web degli enti

Fonte: Osservatorio Piattaforme Between (dicembre 2009)

Molte Regioni hanno sviluppato delle piattaforme on-line che consentono di ottenere una copertura del servizio sull'intero territorio di riferimento. In sei regioni (Umbria, Molise, Campania, Puglia, Calabria e Sicilia) il servizio è stato invece implementato esclusivamente in alcune province e pertanto reso disponibile ai soli residenti di quelle determinate aree.

Capitolo 7

Banche dati pubbliche

7. BANCHE DATI PUBBLICHE

Realizzare una piena condivisione dei dati e delle informazioni fra i diversi livelli amministrativi è uno degli obiettivi prioritari di azione dell'e-Government, il cui raggiungimento garantisce la reale circolarità ed interoperabilità dei dati fra le Amministrazioni.

Le banche dati pubbliche sono numerose e differenziate sia per natura dei dati gestiti, sia per tipologia dei soggetti che le detengono. Le principali banche dati su cui si concentrano le azioni per migliorare l'interoperabilità e la disponibilità dei dati sono le anagrafi della popolazione, la basi dati territoriali e quelle fiscali.

In particolare, le azioni di miglioramento sono concentrate sulle seguenti problematiche:

- l'informatizzazione delle amministrazioni che gestiscono le banche dati, non ancora omogenea su tutto il territorio nazionale, in particolare quando si parla di Enti Locali;
- l'aggiornamento e l'allineamento delle diverse banche dati che contengono lo stesso dato (es. quello anagrafico) e che richiedono pertanto precisione e tempestività;
- la messa a disposizione in rete del contenuto delle banche dati alle altre amministrazioni interessate, per mezzo di sistemi il più possibile orientati ai criteri di interoperabilità e di cooperazione applicativa;
- la messa a disposizione on-line, per gli utenti finali (cittadini, imprese e loro intermediari) di informazioni e servizi connessi alle banche dati gestite (es. certificati anagrafici, visure catastali, pagamento dei tributi, ecc.).

Il Piano e-Gov 2012 include alcuni obiettivi strategici legati alla disponibilità ed allo scambio di dati fra le Amministrazioni, come il completamento della gestione informatizzata delle anagrafi di tutti i Comuni italiani e la standardizzazione dei dati geografici delle Pubbliche Amministrazioni.

7.1. DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI

Questo Capitolo descrive il livello di disponibilità, di interoperabilità e di utilizzo delle banche dati, centrali o locali, centralizzate o federate, che raccolgono in modo omogeneo informazioni su tematiche di interesse nazionale, quali: i dati anagrafici dei cittadini, i dati geografici, la fiscalità, il catasto.

In particolare, gli indicatori riguardano:

- da un lato, il livello di informatizzazione delle diverse banche dati nei Comuni e la capacità di questi di erogare on-line i relativi servizi;
- dall'altro, lo stato di avanzamento dei progetti di collegamento delle Autonomie Locali alle banche dati centrali ed il loro livello di accesso/aggiornamento da parte degli Enti Locali, con particolare riferimento alla circolarità anagrafica del sistema INA-SAIA del Ministero dell'Interno ed al Sistema di Interscambio dei Dati Catastali.

7.2. **ANAGRAFE POPOLAZIONE**

L'anagrafe della popolazione è la raccolta sistematica delle informazioni relative alla residenza, di singole persone, famiglie e convivenze. Essa ha la funzione di registrare, nominalmente, tutti i cittadini residenti in un Comune, come singoli, come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché le variazioni nella popolazione che nel tempo si verificano, per nascite, decessi, trasferimenti.

Sebbene la legge affidi ai Comuni la titolarità della tenuta e dell'aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente, i dati anagrafici sono alla base di numerosi servizi pubblici erogati da altro tipo di amministrazioni, quali i servizi elettorali, scolastici, tributari, di leva, sanitari e socio-assistenziali, che attingono dalla fonte anagrafica le notizie necessarie a definire il rapporto tra il cittadino ed il territorio, tramite l'istituto della residenza.

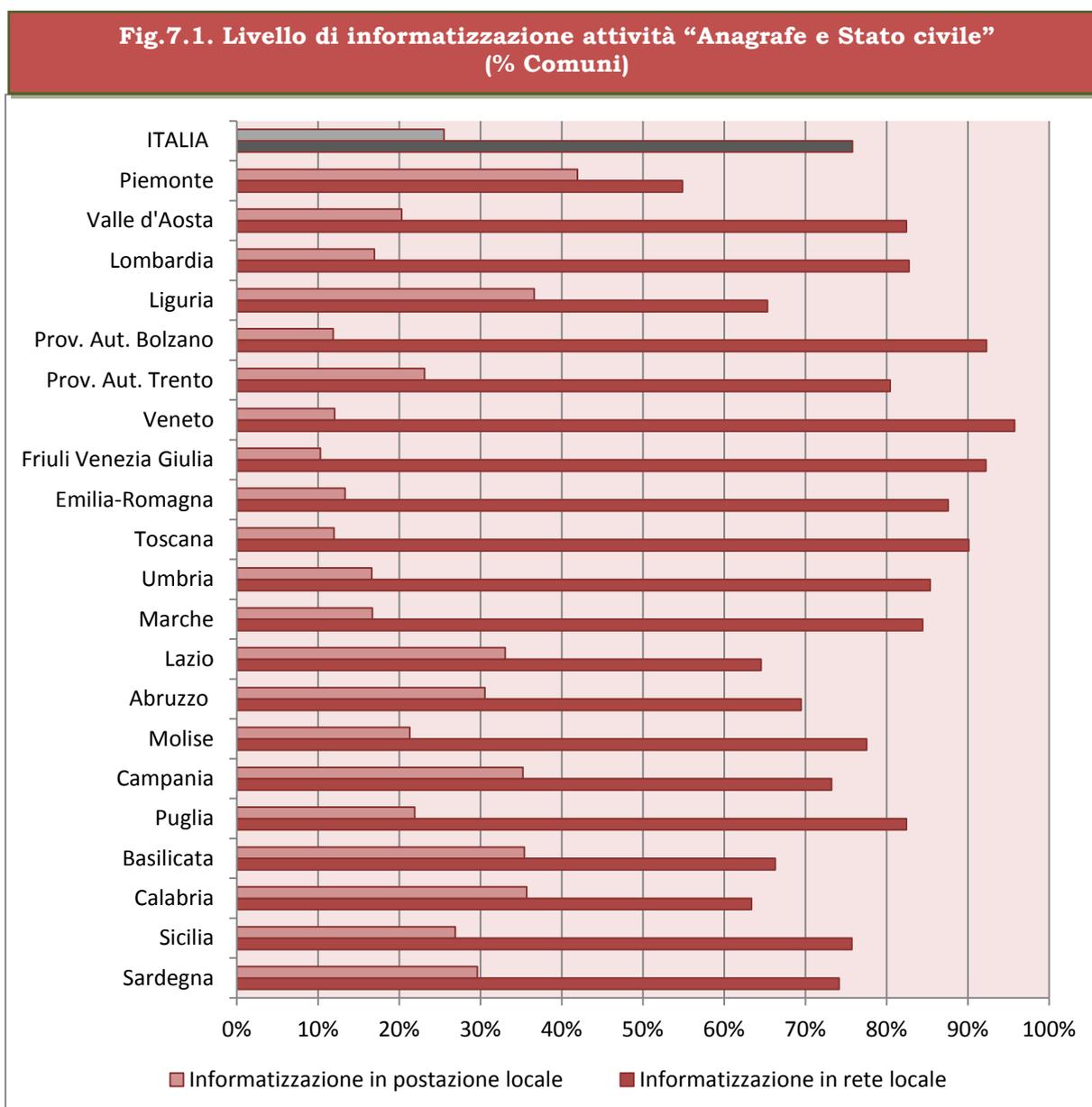
Risulta quindi essenziale rendere disponibili tempestivamente le corrette variazioni anagrafiche ai numerosi enti che detengono informazioni individuali ed erogano servizi alle persone, tramite l'interconnessione delle banche dati e l'allineamento degli archivi.

In questa sezione saranno analizzati:

- il livello di informatizzazione delle anagrafi comunali ed il livello di disponibilità on-line dei relativi servizi;
- l'utilizzo del sistema INA-SAIA del Ministero dell'interno per la circolarità anagrafica ed in particolare:
 - Comuni collegati e frequenza di aggiornamento;
 - enti centrali collegati e frequenza di aggiornamento (anagrafe tributaria, INPS, Motorizzazione Civile, ecc.);
 - enti regionali collegati (o in fase di collegamento) in base ai protocolli firmati col Ministero dell'interno.

7.2.1. Informatizzazione delle anagrafi comunali

La figura mostra il livello di informatizzazione dei servizi di Anagrafe e Stato civile nei Comuni, in termini di applicazioni specifiche e di database, sia nel caso in cui ci sia presente un collegamento in rete locale fra le diverse postazioni, sia nel caso in cui ogni postazione informatizzata lavori in modalità *stand-alone*.

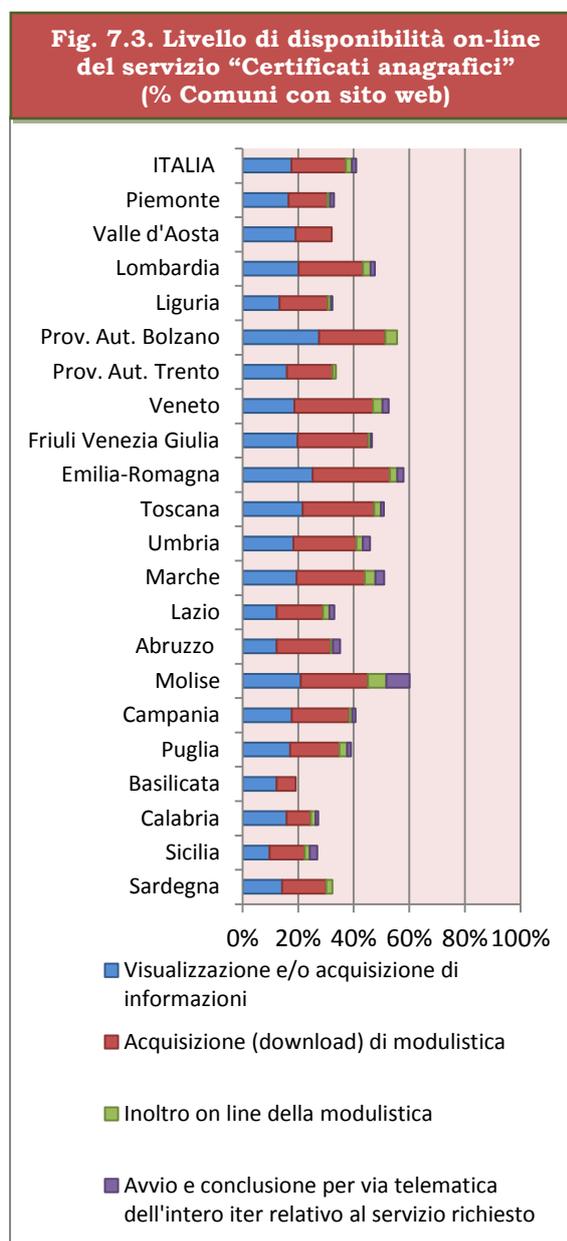
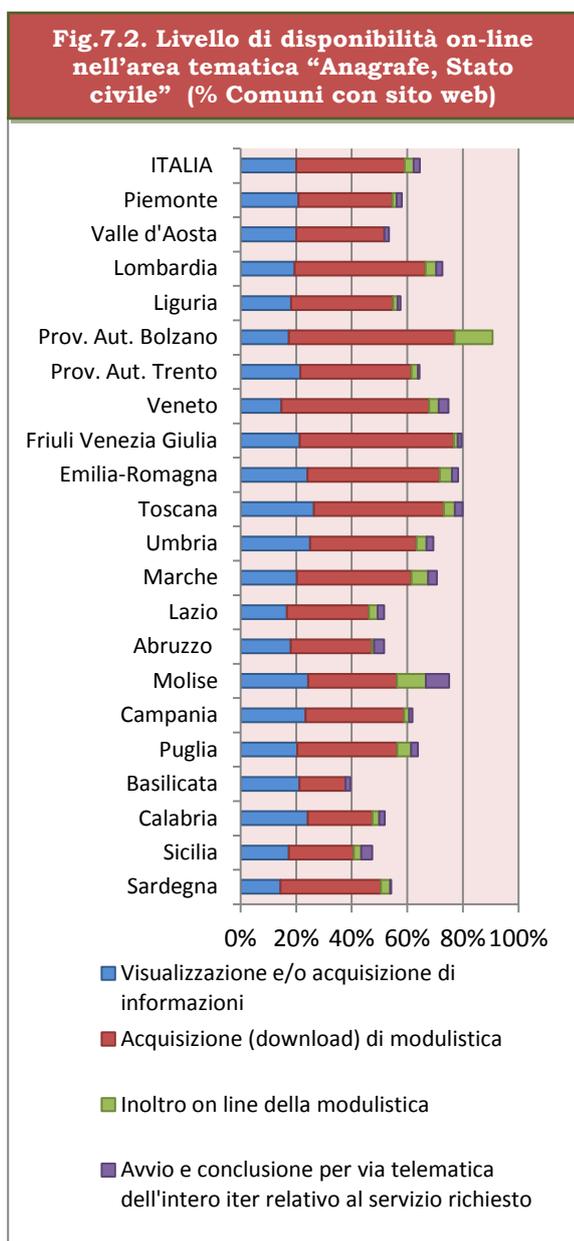


Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

In modo pressoché omogeneo su tutto il territorio nazionale, risulta maggiormente diffusa la modalità di utilizzo in rete locale degli applicativi per l'anagrafe rispetto all'utilizzo di postazioni *stand-alone*, sistema oramai utilizzato in un quarto circa dei Comuni. I Comuni delle regioni del Nord-Est emergono per livello di informatizzazione in rete locale, mentre sono le regioni con la maggior quota di piccoli Comuni ad avere percentuali elevate di informatizzazione in postazione locale (es. il Piemonte).

7.2.2. Interattività dei servizi anagrafici comunali on-line

In questo paragrafo si riporta il livello di disponibilità on-line dell'insieme di informazioni e servizi dell'area Anagrafe e Stato civile e del servizio specifico di richiesta-rilascio dei Certificati anagrafici.



Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

Più del 60% dei Comuni italiani offre sul proprio sito istituzionale informazioni e servizi relativi all'Anagrafe, ma il livello di interattività risulta molto basso: nella maggior parte dei casi, infatti, è possibile soltanto scaricare documentazione dal sito. Per quanto riguarda il servizio on-line "Certificati anagrafici", emergono nel panorama nazionale Emilia-Romagna e, soprattutto, Molise, unica regione ad avere più del 5% dei Comuni con tale servizio on-line.

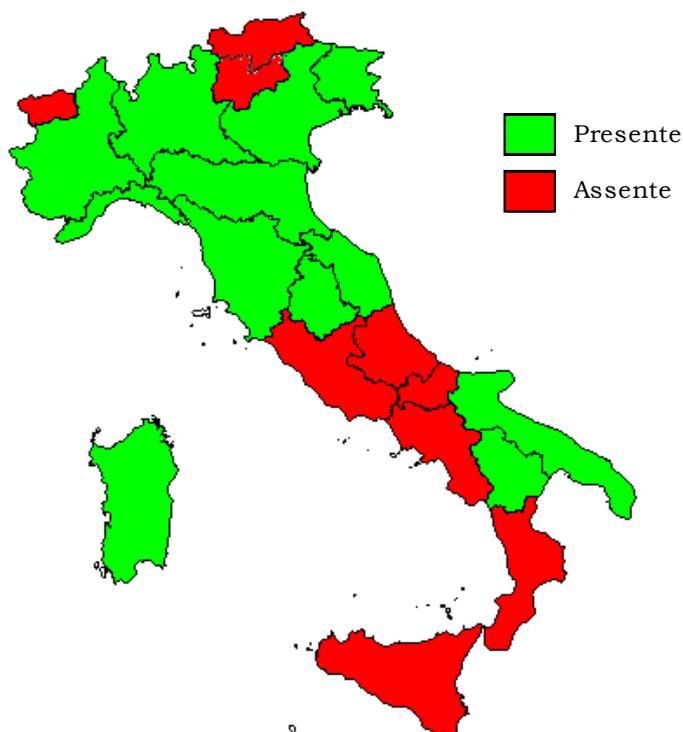
7.2.3. L'Indice Nazionale delle Anagrafi

L'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA) rappresenta l'infrastruttura tecnologica di riferimento e di interscambio dei dati anagrafici comunali. L'indice non contiene le informazioni anagrafiche del cittadino, che restano di esclusiva pertinenza dell'anagrafe del Comune di residenza, ma solo i dati minimi che servono a reperirle o ad accelerarne l'accesso. L'INA, realizzato e gestito dal Ministero dell'interno, è un servizio accessibile in rete a tutti i Comuni, i quali sono tenuti a partecipare alla creazione ed al suo continuo e costante aggiornamento. I servizi di INA sono completati ed arricchiti da quelli del Sistema di Accesso ed Interscambio Anagrafico (SAIA) che è l'infrastruttura di rete attraverso la quale transitano gli ulteriori dati diretti ad aggiornare le informazioni anagrafiche essenziali già contenute nell'INA, nonché le banche dati delle amministrazioni collegate. Il SAIA è stato concepito come snodo tecnico delle informazioni relative alla popolazione residente da diramarsi alle pubbliche amministrazioni autorizzate a riceverle.

7.2.4. Collegamento delle Regioni all'INA-SAIA

A partire da maggio 2008, le Regioni, in accordo con il Ministero dell'interno ed assieme a DigitPA, hanno avviato la sperimentazione dell'interoperabilità fra il Sistema Pubblico di Connettività (SPC), nella sua declinazione territoriale ICAR (Interoperabilità e Cooperazione Applicativa Regionale) ed il sistema INA-SAIA.

Fig.7.4. Regioni che hanno sottoscritto il protocollo di intesa con il Ministero dell'Interno per l'integrazione INA-SAIA/SPC

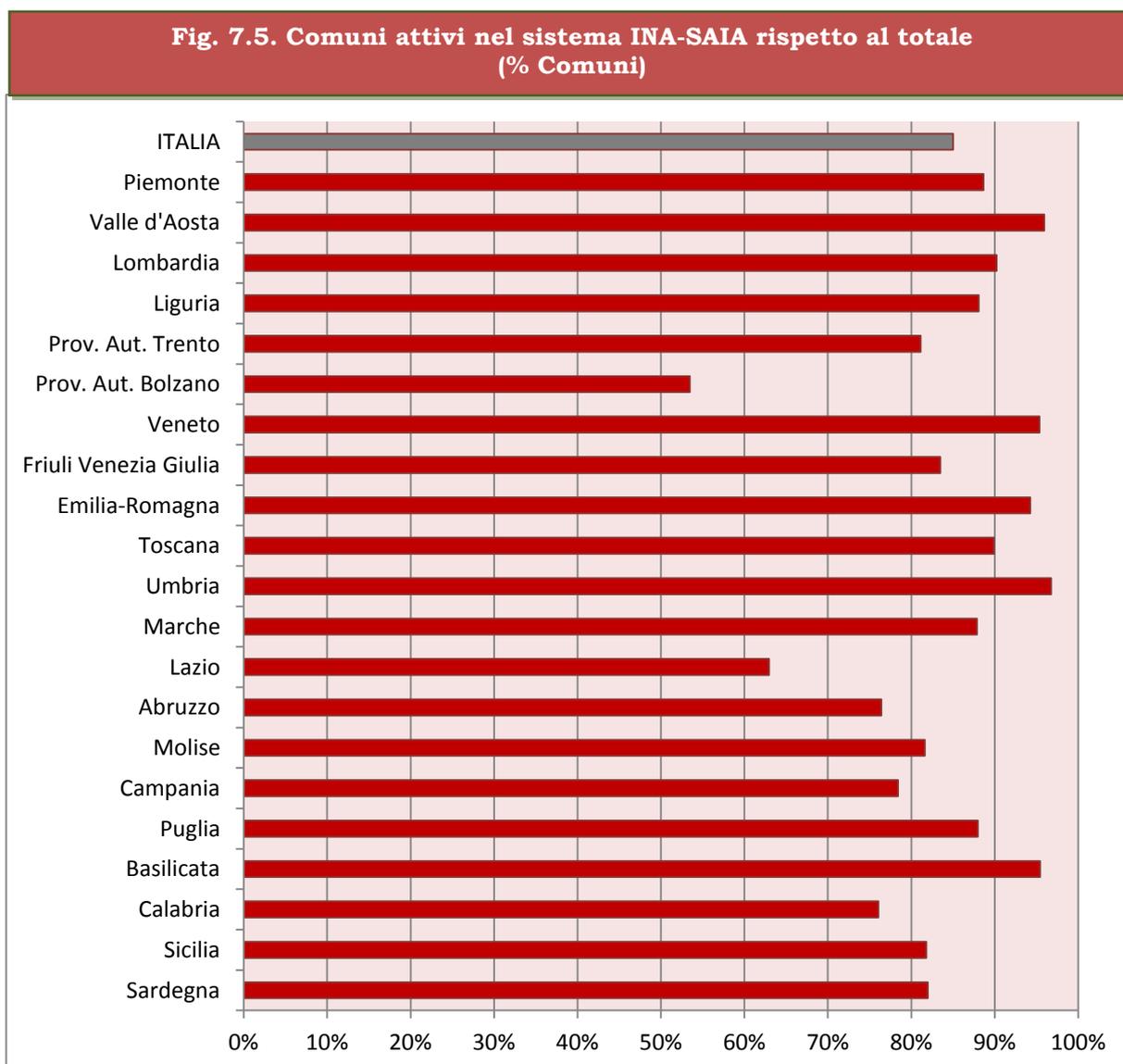


Elaborazione DigitPA su fonte Ministero dell'Interno (2010)

Ad oggi 12 Regioni hanno sottoscritto uno specifico protocollo di intesa con il Ministero dell'interno per la sperimentazione dell'interoperabilità nel proprio territorio. In queste aree territoriali, sono stati attivati tavoli di coordinamento regionali previsti e completati i test di interoperabilità fra SPC/ICAR e INA-SAIA.

7.2.5. Collegamento dei Comuni all'INA-SAIA

A fronte dell'avvenuto collegamento della quasi totalità dei Comuni italiani al sistema INA-SAIA del Ministero dell'interno, è interessante analizzare il dato relativo alle frequenze di aggiornamento delle informazioni anagrafiche da parte dei Comuni, per le segnalazioni delle variazioni anagrafiche derivanti da nascite, decessi e trasferimenti. Sono stati considerati i dati relativi ai mesi di agosto, settembre e ottobre 2010.

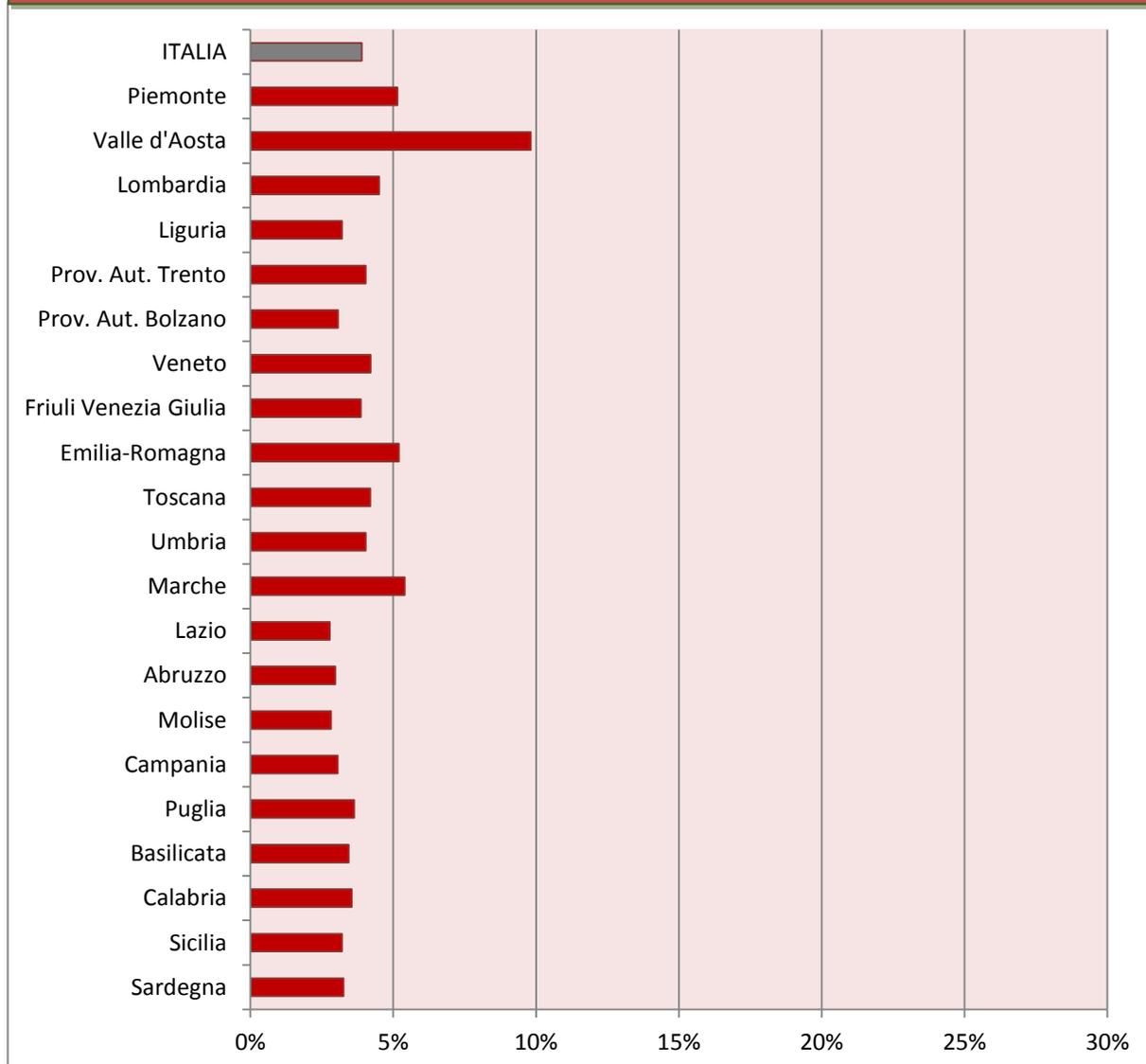


Elaborazione DigitPA su fonte Ministero dell'Interno (Periodo di riferimento: Agosto, Settembre e Ottobre 2010)

Nel trimestre considerato è risultato attivo sul sistema INA-SAIA l'85% dei Comuni italiani. Le percentuali maggiori sono state registrate nei territori della Valle d'Aosta, Veneto, Emilia-Romagna, Umbria e Basilicata, mentre quelle più basse si riscontrano nel Lazio e nella Provincia Autonoma di Bolzano.

Rapportando alla popolazione residente le comunicazioni inviate dai Comuni al sistema INA-SAIA, è possibile ottenere un indicatore di “movimentazione” dell’archivio.

**Fig. 7.6. Comunicazioni inviate dai Comuni all’INA-SAIA
(% su popolazione residente)**

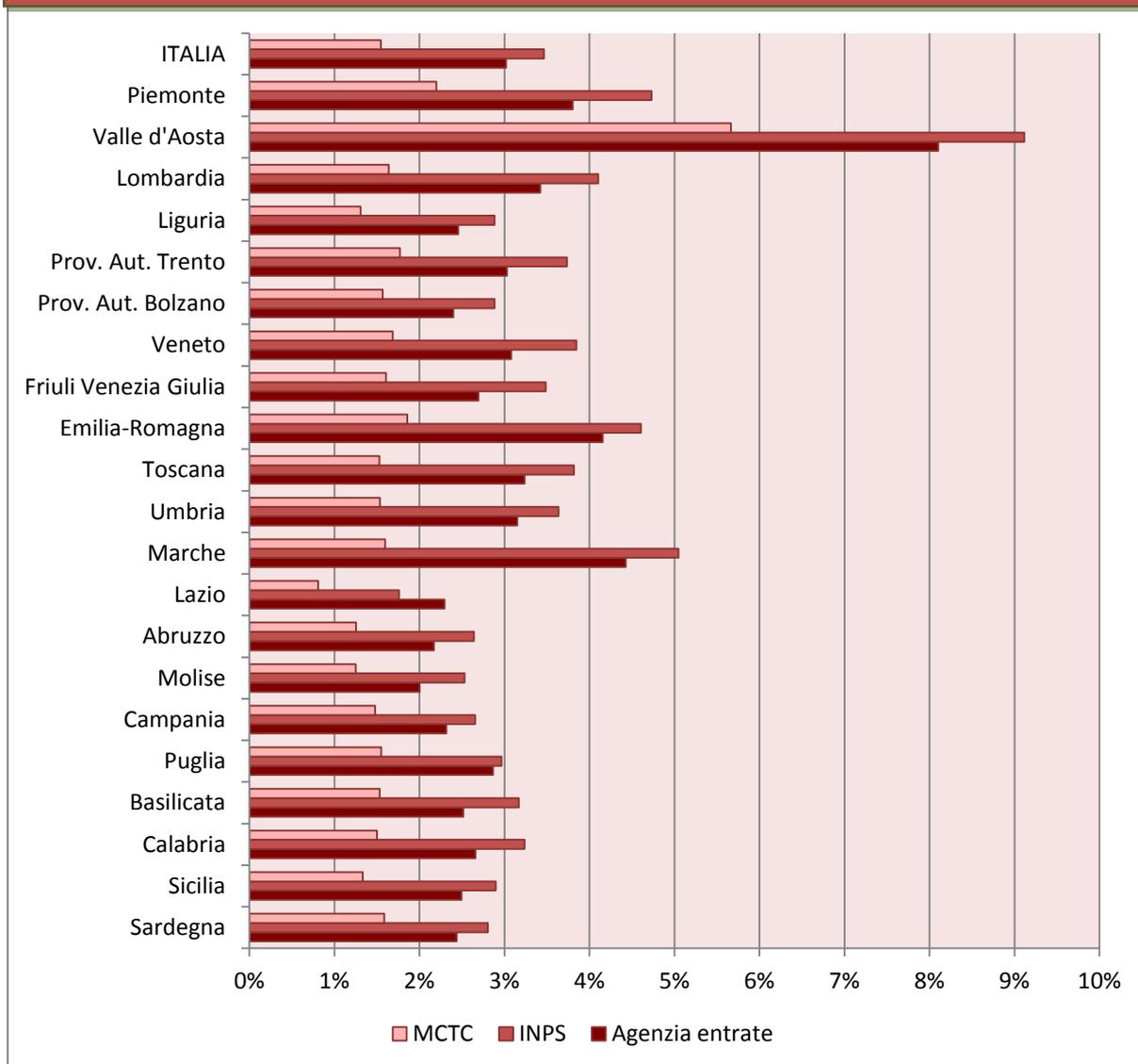


Elaborazione DigitPA su fonte Ministero dell’Interno (Periodo di riferimento: Agosto, Settembre e Ottobre 2010)

A livello nazionale, nei tre mesi considerati, le comunicazioni sono state pari al 3,9% della popolazione residente. In genere, si registra un maggiore indice di movimentazione nei territori del Centro-Nord e nelle regioni meno popolate. Al di sopra del 5% si collocano Piemonte, Emilia-Romagna e Marche. Emergono in particolare i Comuni della Valle d’Aosta che, nel periodo considerato, notificano una variazione ogni 10 cittadini residenti.

Altro dato interessante riguarda le comunicazioni inviate, nello stesso arco temporale, dall'INA-SAIA alle amministrazioni centrali, che erogano servizi collegati alla residenza dei cittadini. Qui sono state considerate Motorizzazione Civile e dei Trasporti in Concessione (MCTC), INPS e Agenzia delle entrate. Anche in questo caso il numero delle variazioni anagrafiche comunicate è stato rapportato, per regione, alla popolazione residente.

Fig. 7.7. Comunicazioni inviate da INA-SAIA agli Enti MCTC, INPS ed Agenzia delle Entrate (% Comuni su popolazione residente)



Elaborazione DigitPA su fonte Ministero dell'Interno (Periodo di riferimento: Agosto, Settembre e Ottobre 2010)

I dati rispecchiano del tutto comprensibilmente le movimentazioni in entrata, con alcune differenze legate alla tipologia di comunicazioni effettuata da INA-SAIA verso le amministrazioni considerate, per cui, ad esempio, alla MTCT interessano essenzialmente le variazioni anagrafiche legate ai trasferimenti dei cittadini.

7.3. **TERRITORIO**

I dati territoriali hanno un ruolo strategico nei processi decisionali inerenti la gestione ed il governo del territorio, a livello locale, regionale e nazionale: non a caso, la Pubblica Amministrazione produce, gestisce ed utilizza un vasto patrimonio di dati territoriali.

Inoltre, la possibilità di reperire ed accedere facilmente ai dati territoriali è strategica per lo sviluppo economico di una nazione: la Commissione Europea stima che il valore dei dati pubblici territoriali sia pari a circa 35 miliardi di euro annui.

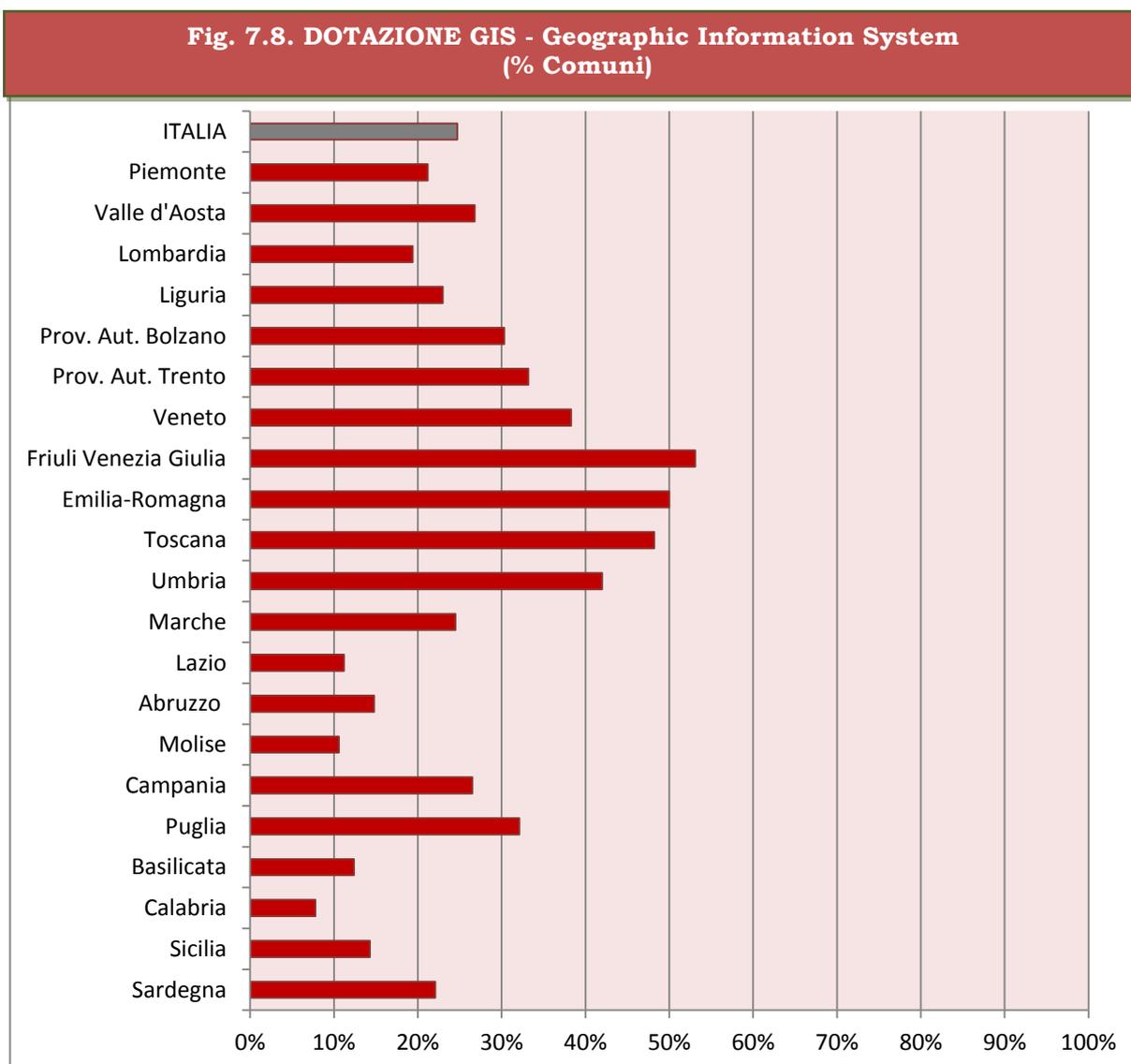
Se è vero che, a livello nazionale, sono molteplici gli Enti, le Istituzioni e le Agenzie pubbliche coinvolte nella produzione e nella gestione di dati territoriali, è necessario conoscere le modalità, i formati ed i diversi sistemi per il trattamento dei dati per migliorarne l'accessibilità, lo scambio ed il riuso.

In questa sezione sono in particolare analizzati:

- il livello di informatizzazione dei sistemi informativi territoriali dei Comuni ed il livello di disponibilità on-line dei servizi ad essi correlati;
- l'utilizzo dei servizi messi a disposizione dall'Agenzia del territorio, tramite il portale di interscambio dei dati catastali.

7.3.1. Sistemi informativi territoriali nei Comuni

Per misurare la diffusione dei sistemi informativi territoriali sono stati utilizzati i dati relativi all'adozione di GIS¹⁶ nei Comuni ed il livello di disponibilità on-line generale dell'insieme di informazioni e servizi delle aree di attività dei Comuni connesse alle banche dati territoriali, riportato nei paragrafi successivi.



Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

La diffusione di strumenti avanzati per la gestione informatizzata dei dati territoriali nei Comuni risulta ancora bassa: meno del 25% di essi infatti è dotato di sistemi GIS. Emergono quattro regioni con più del 40% dei Comuni che dispongono di GIS (Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna, Toscana e Umbria).

¹⁶ Un Geographical Information System – GIS è un sistema informatico in grado di associare a ciascun elemento geografico descrizioni alfanumeriche, al fine di acquisire, memorizzare, estrarre, trasformare e visualizzare dati spaziali dal mondo reale.

È stato considerato il livello di disponibilità on-line generale dell'insieme di informazioni e servizi di due aree di attività dei Comuni: "Ambiente e Territorio" ed "Edilizia e Catasto".

Fig. 7.9. Livello di disponibilità on-line nell'area tematica "Ambiente e territorio" (% Comuni con sito web)

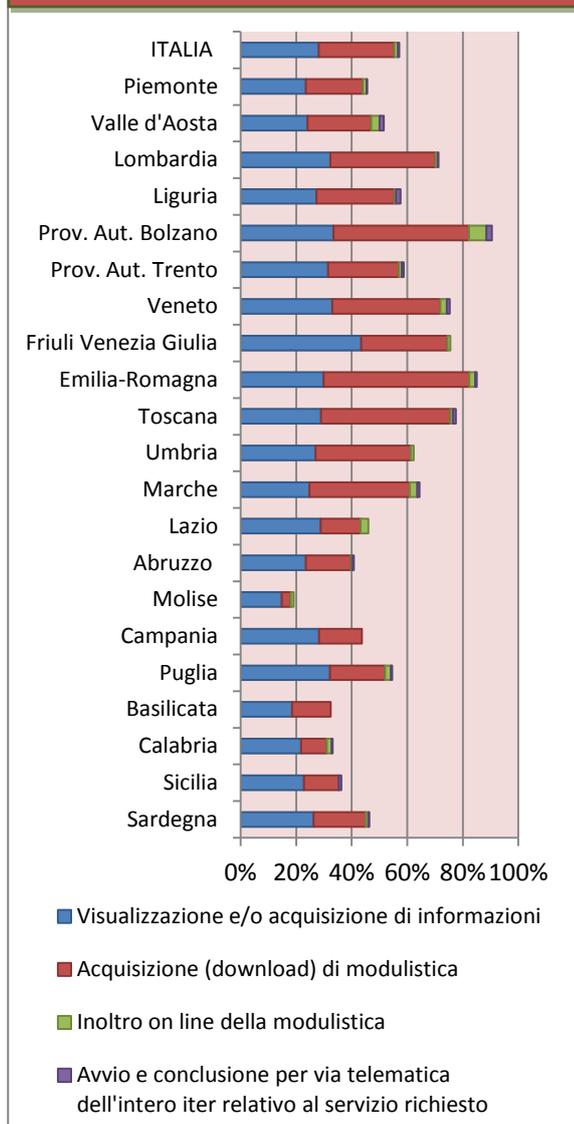
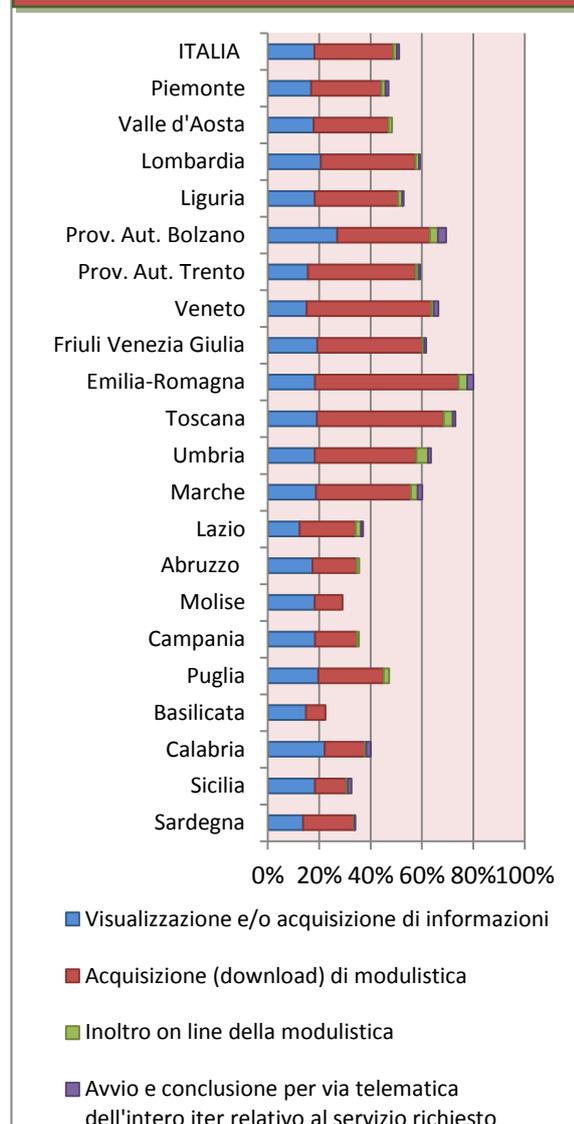


Fig. 7.10. Livello di disponibilità on-line nell'area tematica "Edilizia e Catasto" (% Comuni con sito web)



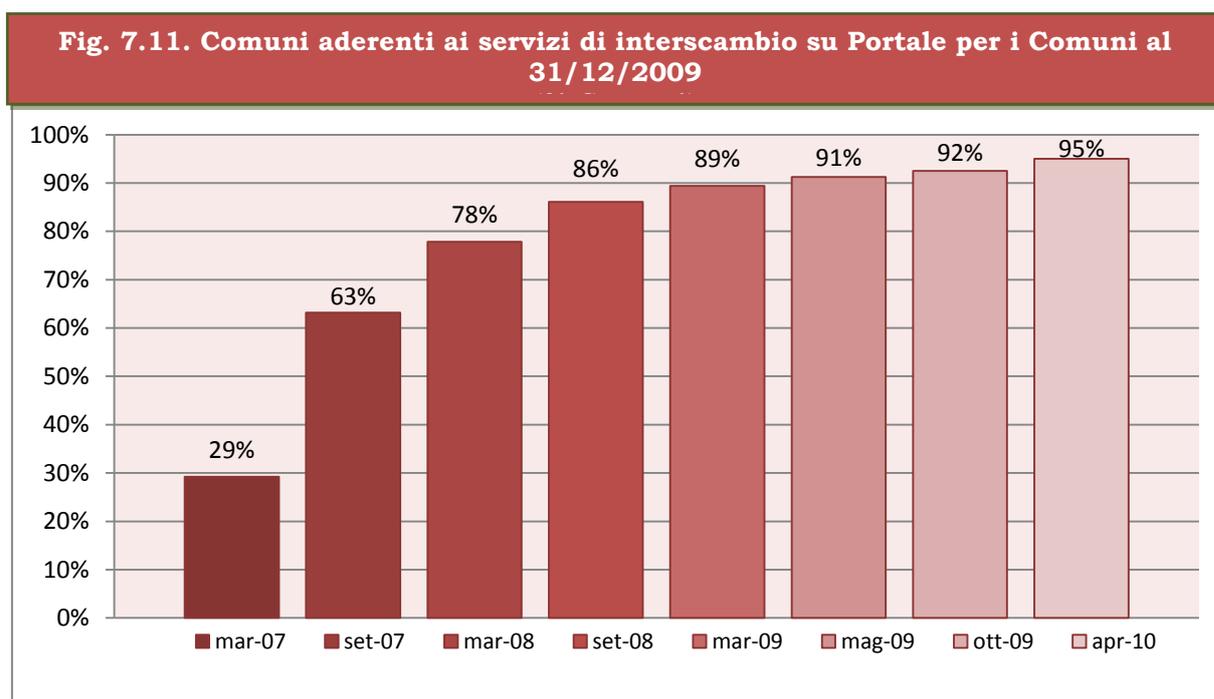
Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

La diffusione di servizi on-line nelle due aree osservate riguarda il 50%-60% dei Comuni, ma il livello di interattività è limitato, al più, al *download* della modulistica. Il completamento di un'intera pratica per via telematica è invece assai raro, con percentuali apprezzabili solo per i Comuni della Provincia Autonoma di Bolzano e dell'Emilia-Romagna.

7.3.2. Servizi di interscambio dei dati catastali: Portale per i Comuni

Il Portale di interscambio dei dati catastali per i Comuni è un canale telematico attivato dall'Agenzia del territorio per la fornitura di dati a Comuni e Comunità montane che ne facciano richiesta, relativamente ai loro ambiti territoriali e fini istituzionali. Il Portale permette di effettuare le procedure di prelievo e trasmissione dati relativi ad ambiti territoriali limitati (comunali).

I dati di seguito riportati si riferiscono a 19 Regioni, in quanto le Province Autonome di Trento e Bolzano sono dotate di un catasto autonomo e non sono collegate al Sistema Informativo Nazionale Catastale.



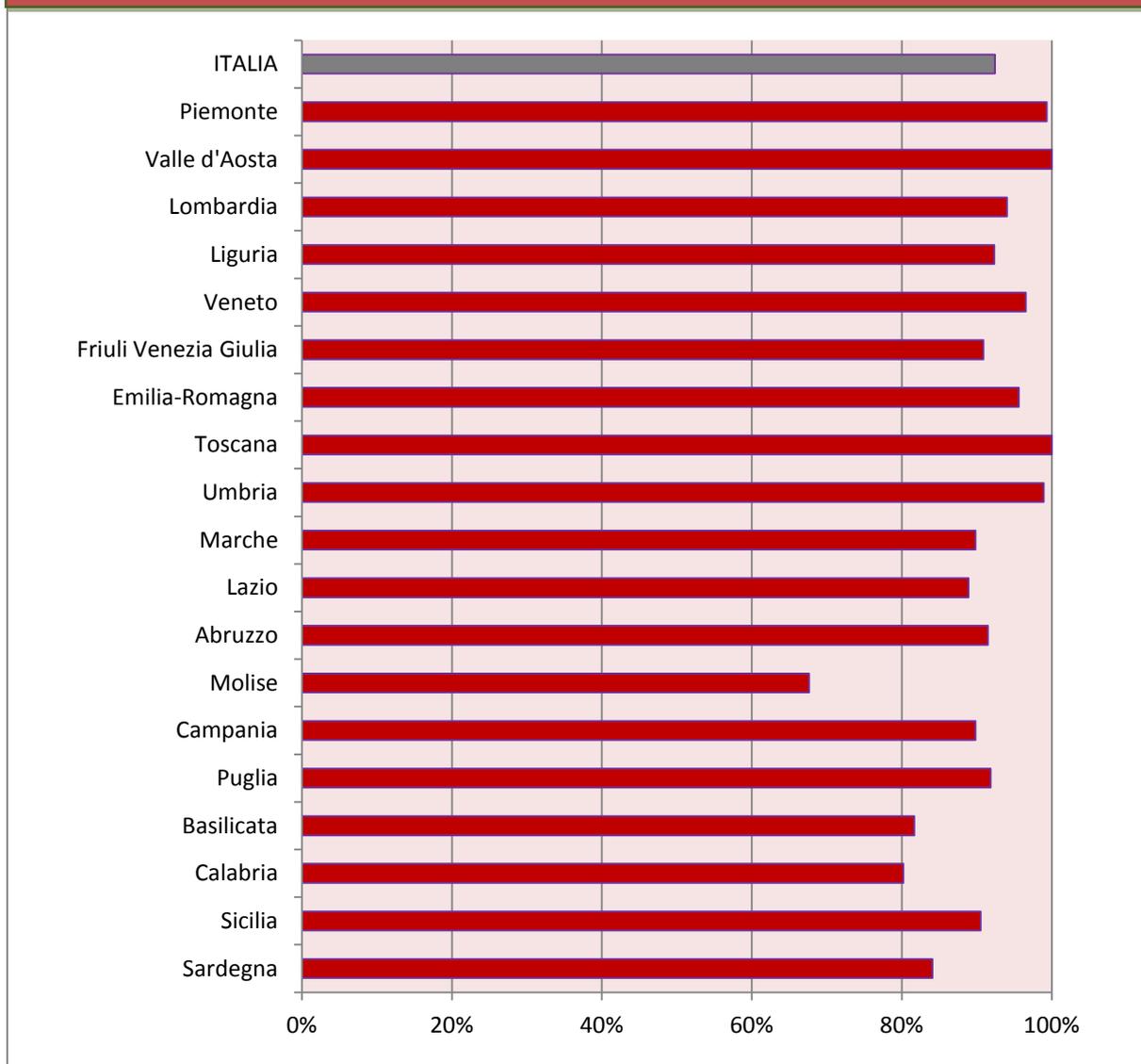
Base: 7.759 Comuni gestiti dal Sistema Informativo Nazionale Catastale

Fonte: Agenzia del territorio (aprile 2010)

La figura riporta l'andamento nel tempo dell'adesione dei Comuni al Portale, registrando, ad oggi, una quasi completa diffusione del servizio, riguardando ormai il 95% dei Comuni.

Il tasso di adesione medio riflette però una situazione territoriale assai disomogenea, come mostrato dalla figura seguente (riferito alla rilevazione precedente – ottobre 2009), che riporta le percentuali di adesione per ognuna delle 19 Regioni del Sistema Informativo Nazionale Catastale.

Fig. 7.12. Comuni convenzionati per i servizi di interscambio su Portale per i Comuni al 31/10/2009 (% Comuni)



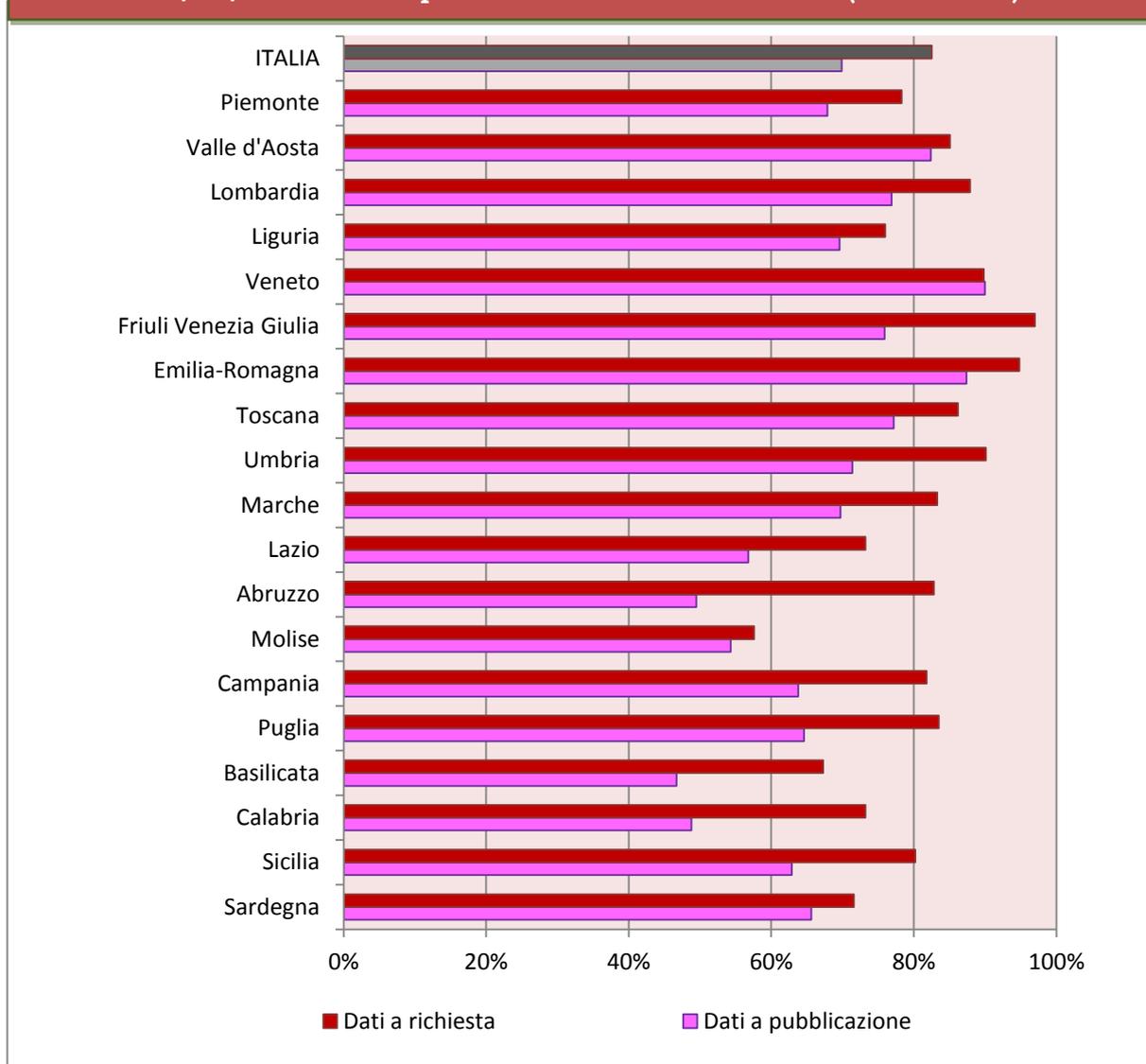
Base: 7.759 Comuni gestiti dal Sistema Informativo Nazionale Catastale

Fonte: Agenzia del territorio (ottobre 2009)

I tassi di adesione più contenuti si registrano in alcuni territori del Mezzogiorno (Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna), rispetto al Centro-Nord, dove vi sono regioni nelle quali ha aderito al servizio dell'Agenzia la quasi totalità dei Comuni (Piemonte, Valle d'Aosta, Toscana, Umbria).

Nel Portale di interscambio dei dati catastali per i Comuni sono previste due diverse tipologie di forniture telematiche di dati: "a pubblicazione", cioè predisposte a cadenza periodica predefinita (accatastamenti e variazioni, note di trascrizione, ecc.), e "a richiesta", cioè pubblicate su specifica istanza e riguardanti il catasto terreni, fabbricati e la cartografia vettoriale.

Fig. 7.13. Comuni aderenti ai servizi di interscambio su Portale per i Comuni al 31/10/2009 Dati "a pubblicazione" ed "a richiesta" (% Comuni *)



(*) Base: 7.759 Comuni gestiti dal Sistema Informativo Nazionale Catastale

Fonte: Agenzia del territorio (ottobre 2009)

In genere, i servizi a richiesta fanno registrare un maggiore interesse e, di conseguenza, generano un'adesione più alta che, soprattutto nelle regioni del Centro-Nord, raggiunge livelli di copertura assai significativi.

7.3.3. Adesione ai servizi di interscambio dei dati catastali: Sistema basato sulla Cooperazione Applicativa

Le amministrazioni che sono dotate di sistemi informatici evoluti possono accedere ai dati catastali dell’Agenzia del territorio tramite il Sistema di Interscambio, pensato per rispondere alle esigenze degli Enti interessati ad uno scambio automatico di dati e non manuale, come previsto invece nel Portale per i Comuni.

Tale modalità di accesso, realizzata secondo le regole tecniche del Sistema pubblico di connettività e cooperazione applicativa (cfr. Capitolo 8), si adatta agli Enti, le cui attività istituzionali siano riferite ad ambiti territoriali significativamente estesi, in quanto consente loro di integrare in modo automatico i dati all’interno dei sistemi informativi.

Fig. 7.14. Adesione delle Regioni al sistema di interscambio dei dati catastali



Fonte: Agenzia del territorio (ottobre 2009)

In nove Regioni l’adesione al sistema è già a regime, mentre è ancora in avviamento in sette Regioni. Risulta ancora in fase di definizione l’adesione di Lombardia, Lazio e Molise.

7.4. **FISCO**

L'attuazione del federalismo fiscale, che determina l'autonomia finanziaria di Comuni, Province e Regioni, rende necessaria l'adozione, da parte degli enti locali, di strumenti per la gestione ed il controllo delle entrate, per l'adeguamento dei sistemi di accertamento e di esazione e per il miglioramento della lotta all'evasione.

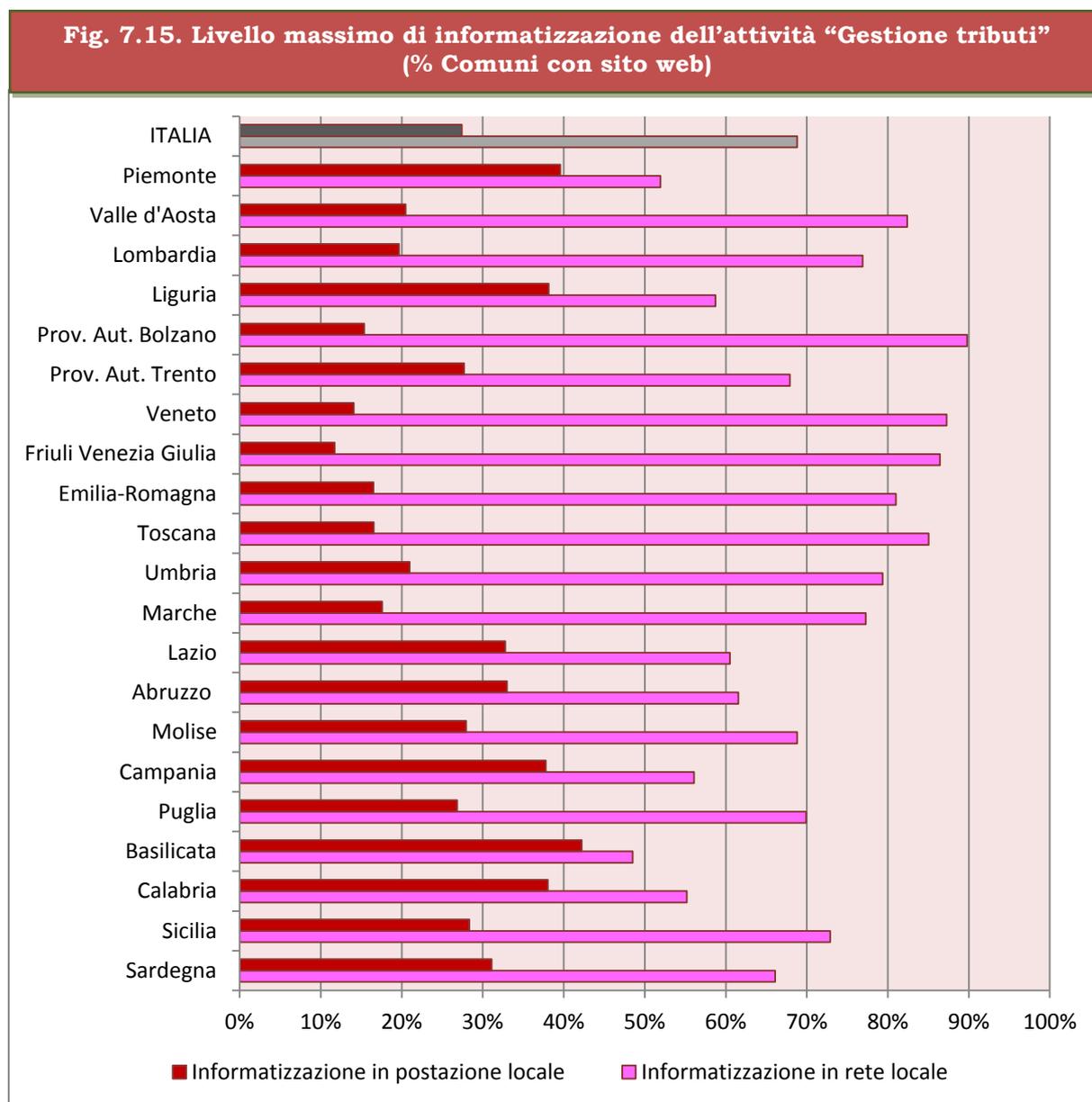
In particolare, la disponibilità di servizi che consentano di acquisire una conoscenza puntuale delle diverse situazioni contributive favorisce la corretta ed efficace gestione, da parte degli enti territoriali, dei tributi locali e delle entrate, soprattutto quando tali servizi si possono accompagnare con la condivisione dei dati e degli strumenti resi disponibili dalle amministrazioni centrali e dalle Agenzie.

In questa sezione sono analizzati:

- il livello di informatizzazione della gestione dei tributi nei Comuni;
- il livello di disponibilità on-line dei relativi servizi nei Comuni, con particolare riferimenti ai due tributi maggiormente diffusi presso i cittadini, e cioè l'ICI (Imposta Comunale sugli Immobili) e la TARSU (Tassa per lo Smaltimento dei Rifiuti Solidi Urbani).

7.4.1. Informatizzazione dei tributi nei Comuni

La diffusione di database o software specifici per la gestione dei tributi nei Comuni è stata analizzata distinguendo tra software sulla singola postazione di lavoro e software orientati alla condivisione che si appoggiano alla rete locale del Comune.

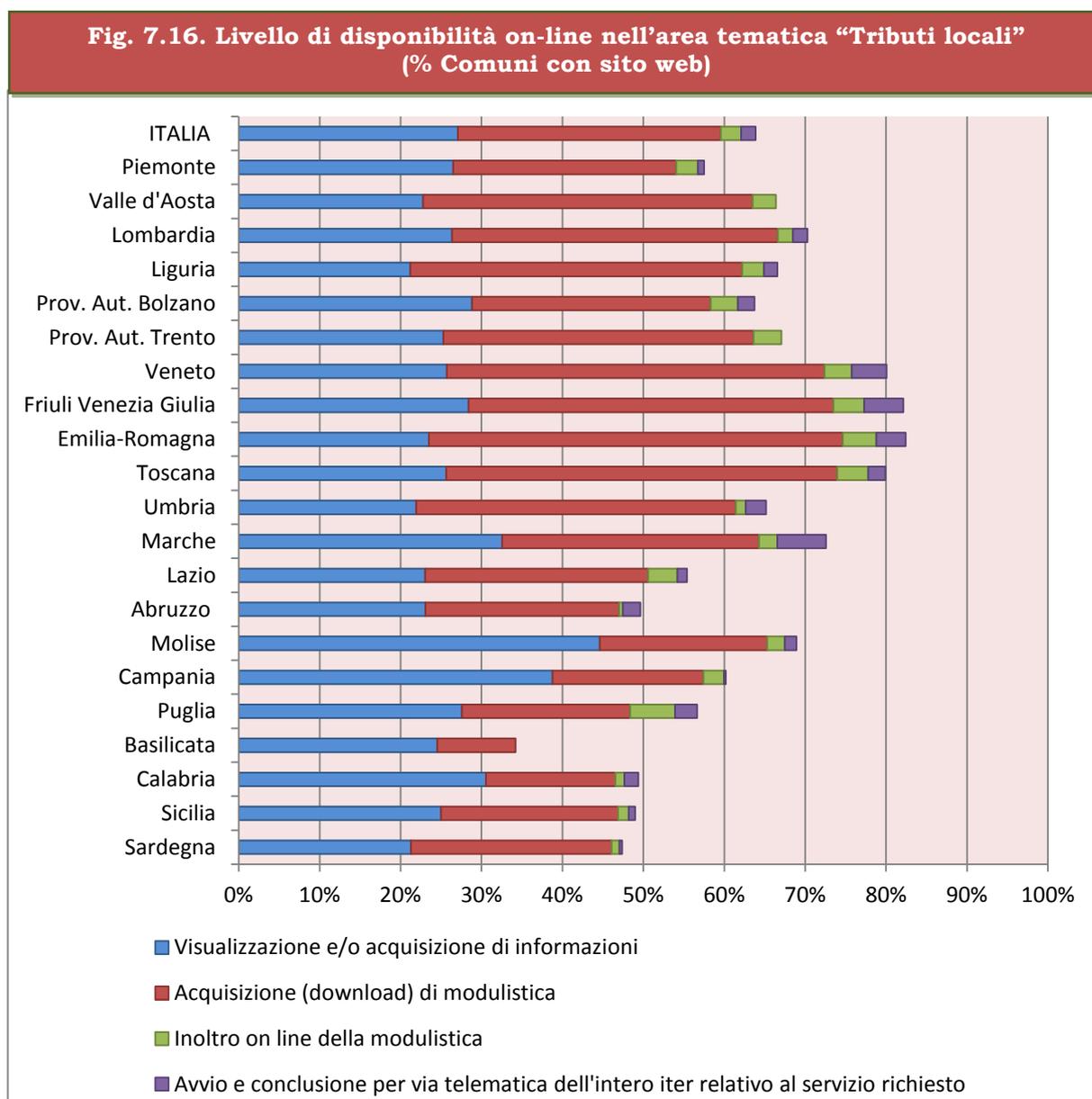


Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

L'indicatore mostra come l'informatizzazione in rete locale sia molto più diffusa rispetto a quella in postazione; emerge per l'informatizzazione in rete la Provincia Autonoma di Bolzano, mentre per l'informatizzazione in postazione locale la Basilicata.

7.4.2. Interattività dei servizi on-line dei tributi nei Comuni

È qui analizzato il livello di disponibilità on-line dell'area tematica "Tributi locali" e successivamente dei servizi relativi all'ICI e alla TARSU.

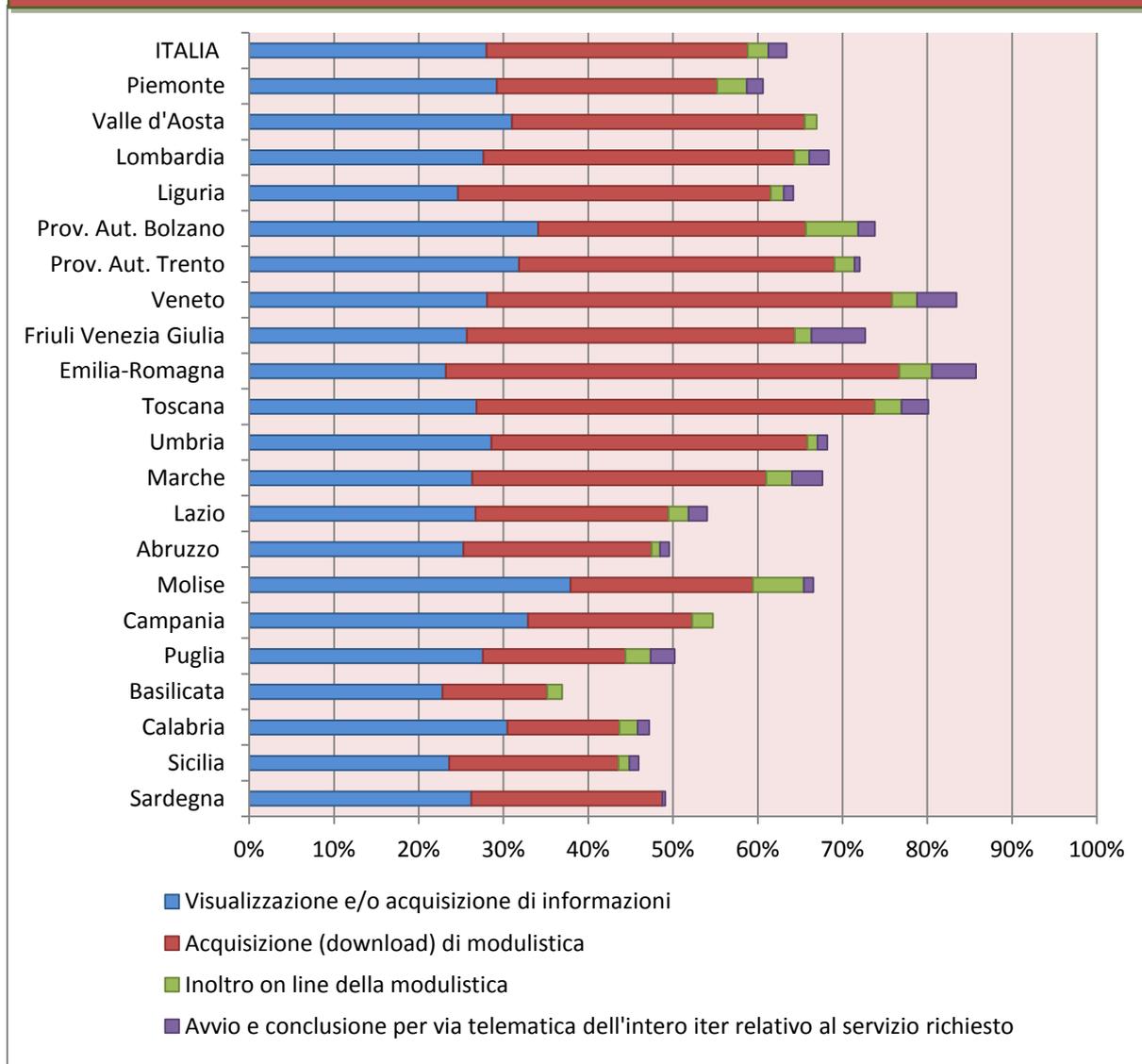


Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

In più del 60% dei siti web istituzionali dei Comuni italiani sono presenti sezioni e servizi inerenti l'area tributi locali, il cui contenuto è prevalentemente di tipo informativo o di download della modulistica. La piena disponibilità del servizio on-line è realizzata solo in una percentuale poco significativa dei Comuni, fermo restando alcune buone prassi territoriali, in particolare in Friuli Venezia Giulia e nelle Marche.

Nella seguente figura viene approfondito il livello di interattività del servizio on-line relativo all'ICI.

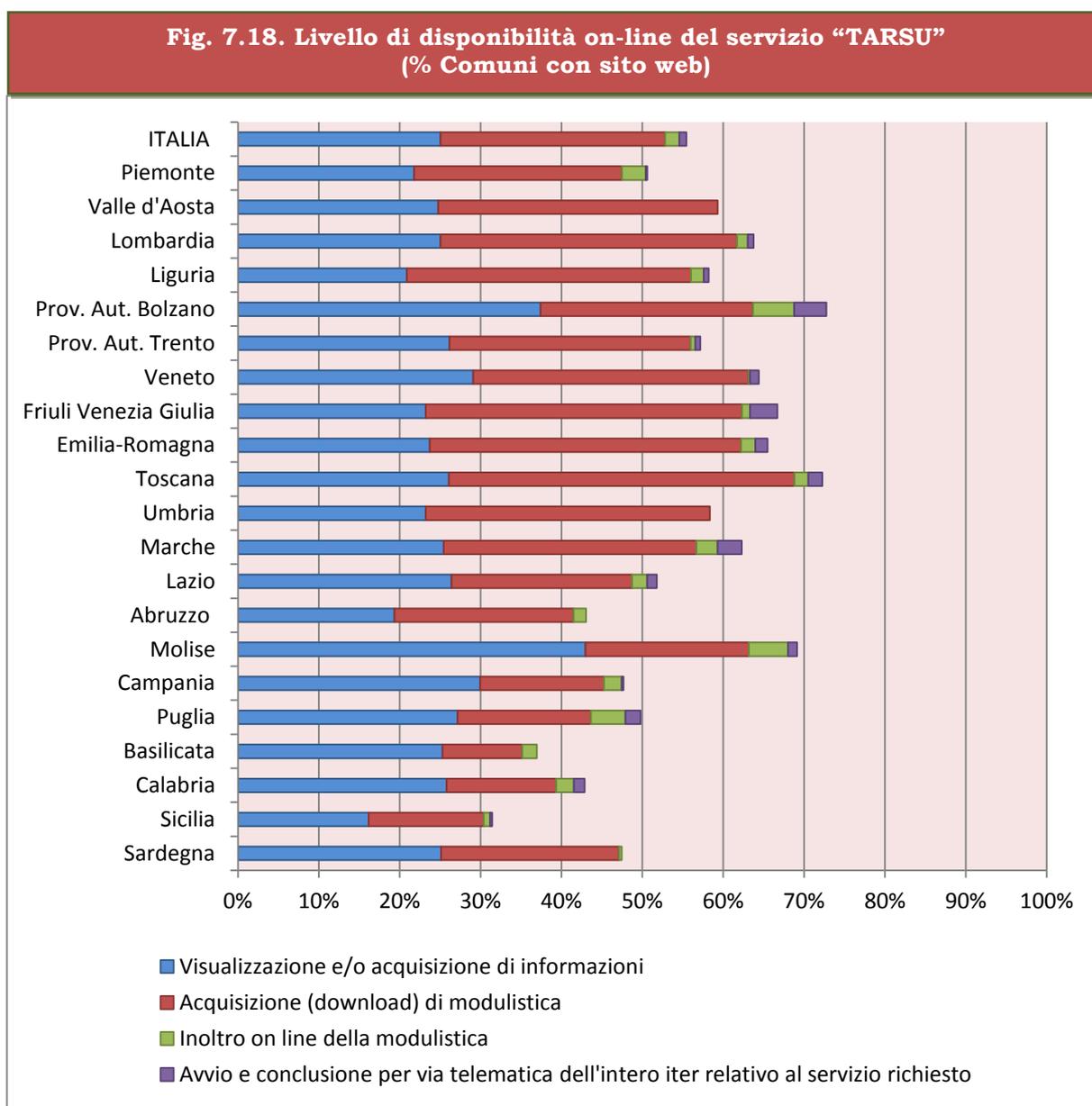
Fig. 7.17. Livello di disponibilità on-line del servizio "ICI"
(% Comuni con sito web)



Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

Poco più del 60% dei Comuni offre sul proprio sito web istituzionale il servizio ICI, con servizi prevalentemente di tipo informativo o di download di modulistica. Anche in questo caso, solo un numero molto ridotto di Comuni mette a disposizione servizi che prevedono il completamento on-line dell'intero procedimento amministrativo. Le percentuali più elevate si riscontrano per i Comuni dell'Emilia-Romagna, del Friuli Venezia Giulia, della Toscana e delle Marche. Molto basso rispetto alle altre regioni il dato relativo ai Comuni della Basilicata.

In figura viene approfondito il livello di interattività del servizio on-line relativo alla TAR SU.



Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

In quasi il 60% dei siti web istituzionali dei Comuni è disponibile il servizio TAR SU, ma risulta ancora prevalente la disponibilità di sezioni informative o per il download della modulistica. Provincia Autonoma di Bolzano, Toscana e Molise sono le regioni in cui il servizio è maggiormente diffuso, anche se viene erogato al massimo livello di interattività ancora da un numero ridotto di Comuni, con un'incidenza maggiore nella Provincia Autonoma di Bolzano, in Friuli Venezia Giulia e nelle Marche.

Capitolo 8

**Dotazione tecnologica, reti
e servizi infrastrutturali
della PA**

8. DOTAZIONE TECNOLOGICA, RETI E SERVIZI INFRASTRUTTURALI DELLA PA

La disponibilità di infrastrutture sicure ed affidabili è fondamentale per la diffusione e lo sviluppo dei servizi digitali verso cittadini e imprese.

In coerenza con le indicazioni del Piano e-Gov 2012, l'adeguamento delle dotazioni tecnologiche deve avvenire sia all'interno delle amministrazioni, a partire dall'informatizzazione delle postazioni di lavoro dei dipendenti e dall'utilizzo di strumenti innovativi a supporto delle attività gestionali, sia all'esterno di esse con il completo dispiegamento del Sistema Pubblico di Connettività (SPC), inteso come l'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione.

L'adesione al SPC è necessaria per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.

8.1. DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI

Le problematiche connesse all'infrastrutturazione tecnologica della pubblica amministrazione sono complesse, in quanto coprono un vasto range di dotazioni (dall'informatizzazione del singolo posto di lavoro, fino alla cooperazione applicativa tra i sistemi informativi delle amministrazioni).

Il Capitolo descrive gli elementi a crescente complessità che compongono il livello di infrastrutturazione delle amministrazioni, in particolare:

- la dotazione informatica di base, in tutti i suoi aspetti sia *hardware* che *software*;
- la connessione in rete, ossia la diffusione del collegamento ad Internet, degli accessi a banda larga e delle connessioni basate sulla tecnologia VoIP, nonché il livello di adesione al Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e a tutti i servizi ad esso correlati;
- la realizzazione di servizi di interoperabilità di base ed evoluta, la cooperazione e la sicurezza applicativa (quali, ad esempio, servizi delle reti regionali/community network e territoriali e le strutture per la loro gestione, i servizi per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa dei sistemi di back-office) necessari all'erogazione di servizi finali ai cittadini e alle imprese.

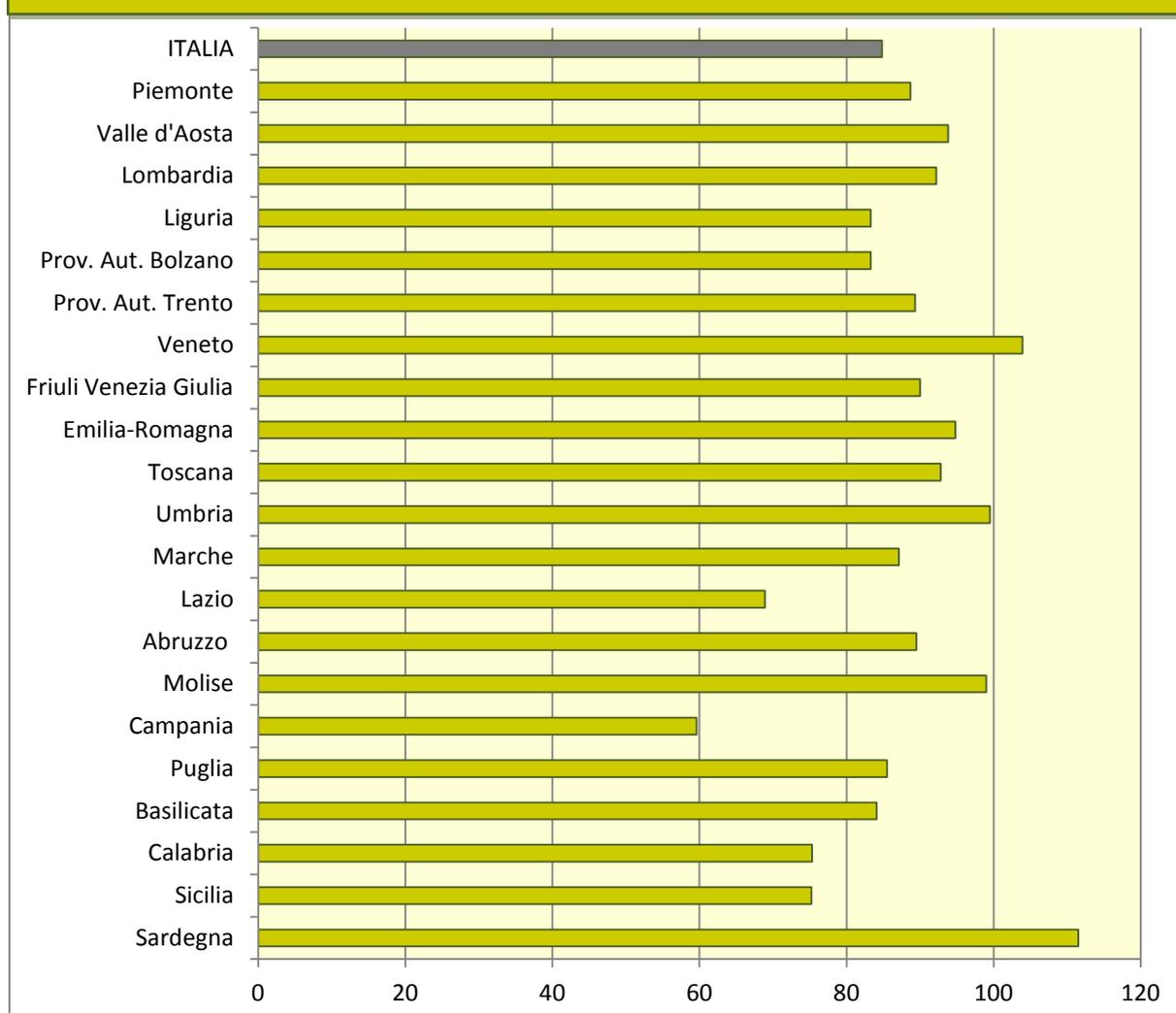
8.2. LA DOTAZIONE TECNOLOGICA DEI COMUNI

La disponibilità di infrastrutture di base – personal computer, collegamento in rete locale, protocollo informatico – negli Enti locali è un pre-requisito fondamentale per avviare e consolidare le iniziative di erogazione di servizi di e-Government e per incrementare l'efficienza dei processi interni e delle procedure operative.

8.2.1. Dotazione tecnologica dei dipendenti

L'informatizzazione del posto di lavoro viene qui misurata attraverso il rapporto tra il numero di PC presenti nell'amministrazione ed il numero dei dipendenti.

Fig. 8.1. Numero di Personal Computer posseduti dalle amministrazioni comunali (x 100 dipendenti)

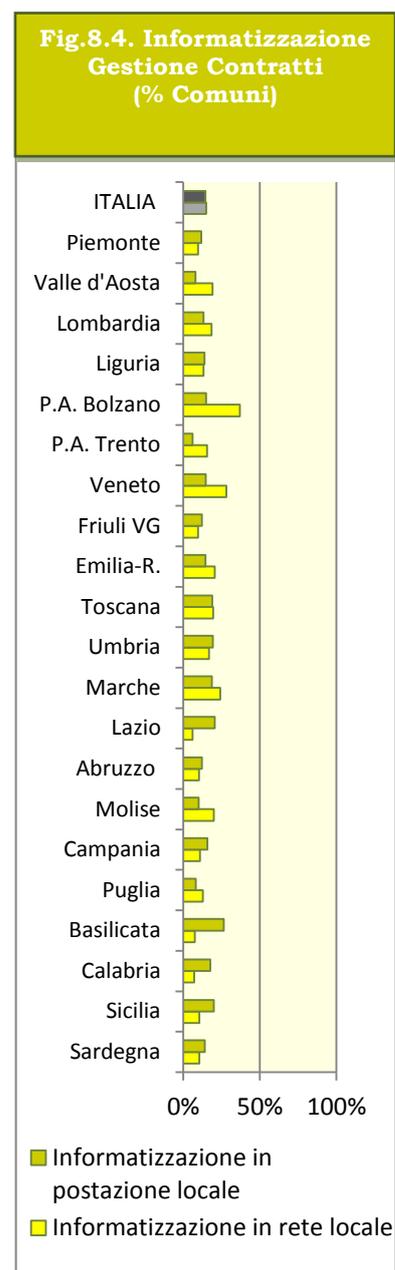
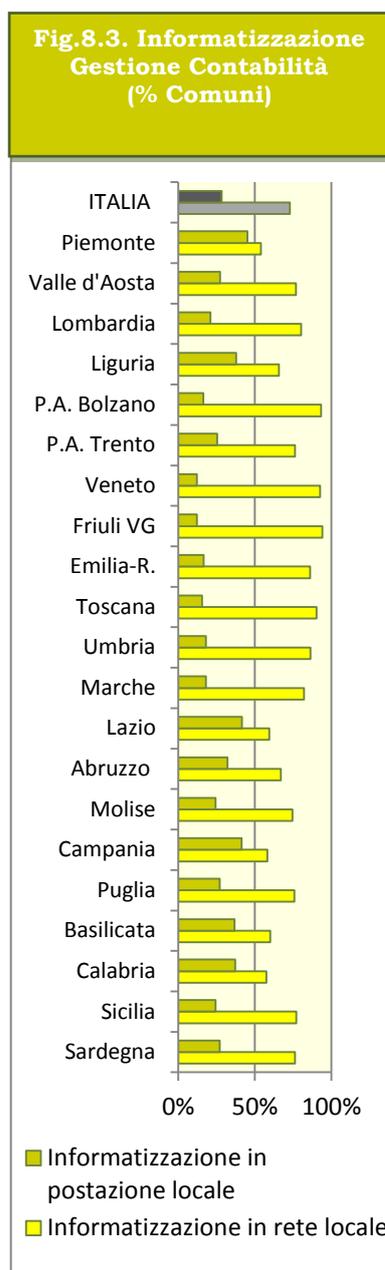
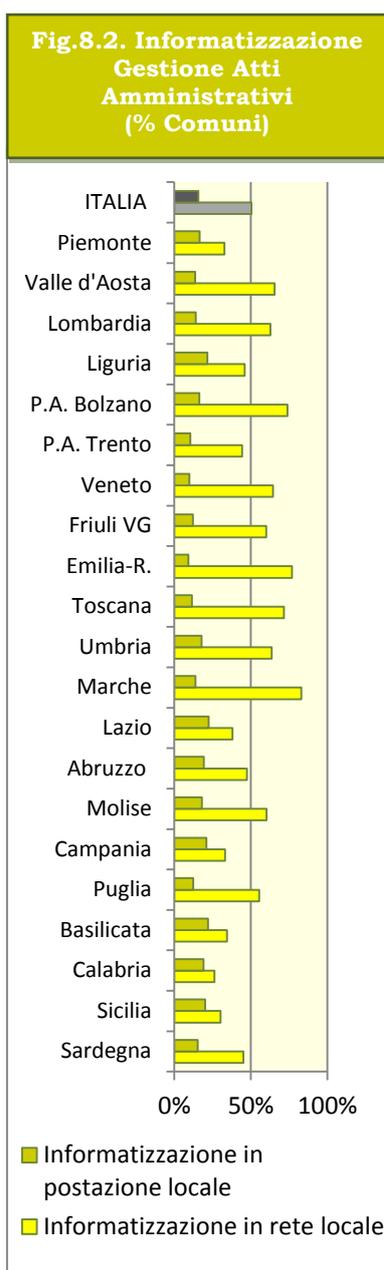


Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

In media, nei Comuni sono presenti 84 pc ogni 100 dipendenti e, anche nei territori in cui l'indicatore fa registrare i valori più bassi, è comunque disponibile un pc ogni 2 dipendenti.

8.2.2. Livello di informatizzazione delle attività gestionali

L'indicatore mostra il livello di informatizzazione di alcune attività gestionali – amministrazione, contabilità, gestione contrattualistica – considerando la diffusione nei Comuni di applicazioni specifiche per ciascun settore di attività. Tali applicazioni possono operare con la condivisione in rete delle procedure, degli strumenti tecnologici e dei dati oppure in modalità *stand-alone*.

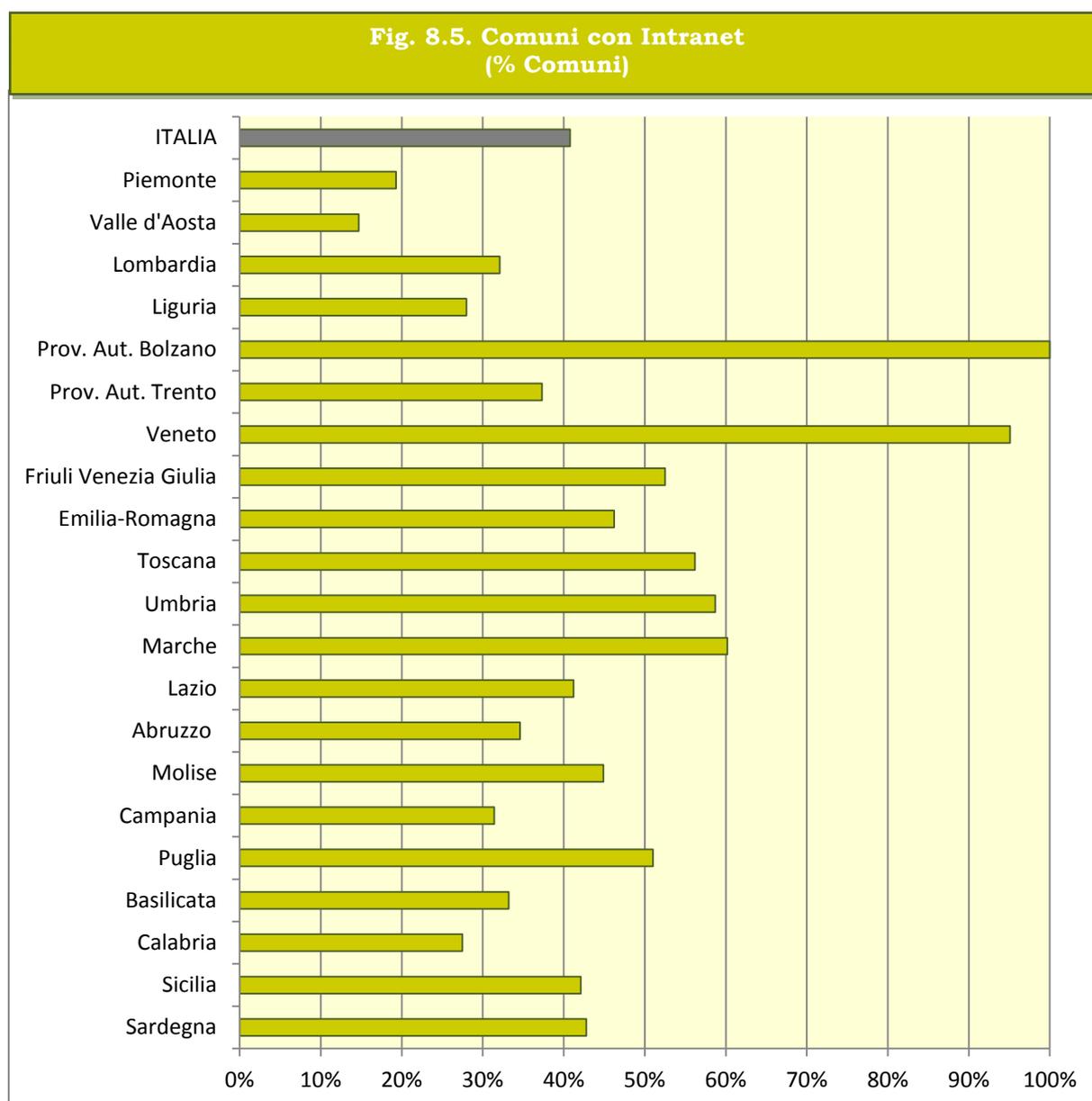


Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

Fermo restando la differente diffusione degli applicativi per i tre settori, dove la contabilità risulta il settore in cui si registra il maggior livello di informatizzazione, appare costante la preferenza per il collegamento in rete locale delle postazioni di lavoro, rispetto alla operatività *stand-alone*.

8.2.3. Intranet

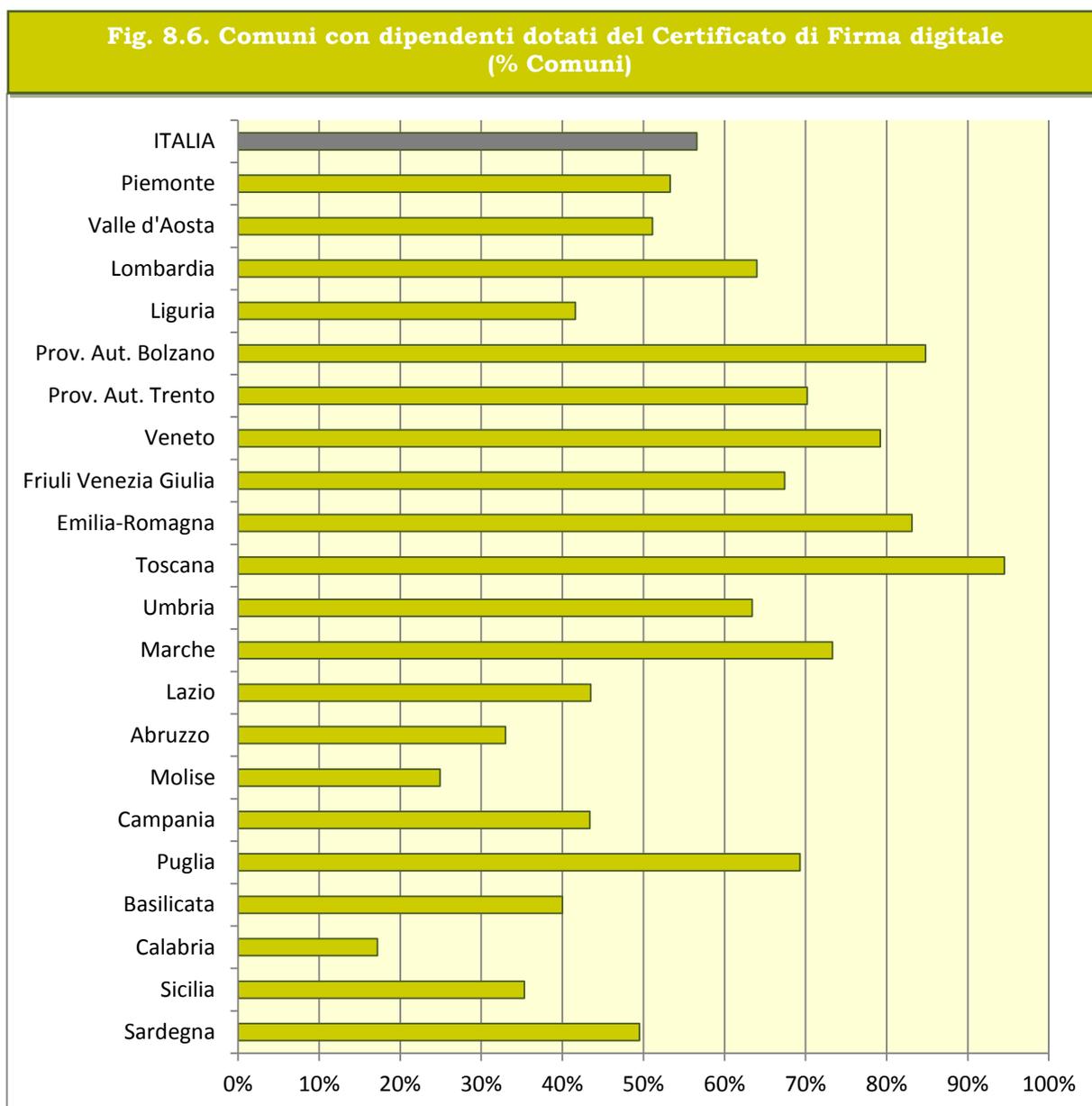
La disponibilità di una rete privata all'interno dell'amministrazione rende possibile la condivisione di dati e di risorse informatiche tra tutti i dipendenti, potendo anche collegare uffici di una stessa amministrazione localizzati in sedi differenti. In molti casi, ma non sempre, la rete intranet può essere collegata ad Internet.



Poco più del 40% dei Comuni italiani è dotato di una rete intranet; solo in due regioni la diffusione di intranet nei Comuni supera l'80%: Provincia Autonoma di Bolzano e Veneto. In Piemonte e Valle d'Aosta, per converso, la percentuale è inferiore alla metà della media italiana, probabilmente a causa dell'elevata presenza, in questi territori, di Comuni di dimensioni piccole (< 5.000 abitanti) e medio-piccole (fra 5.000 e 10.000 abitanti).

8.2.4. Firma Digitale per gli operatori

L'utilizzo di certificati di firma digitale da parte dei dipendenti della pubblica amministrazione è un requisito fondamentale alla completa dematerializzazione dei procedimenti amministrativi, fra cui quelli relativi allo sportello unico delle attività produttive, allo sportello per l'edilizia, ai servizi sanitari e socio-assistenziali.



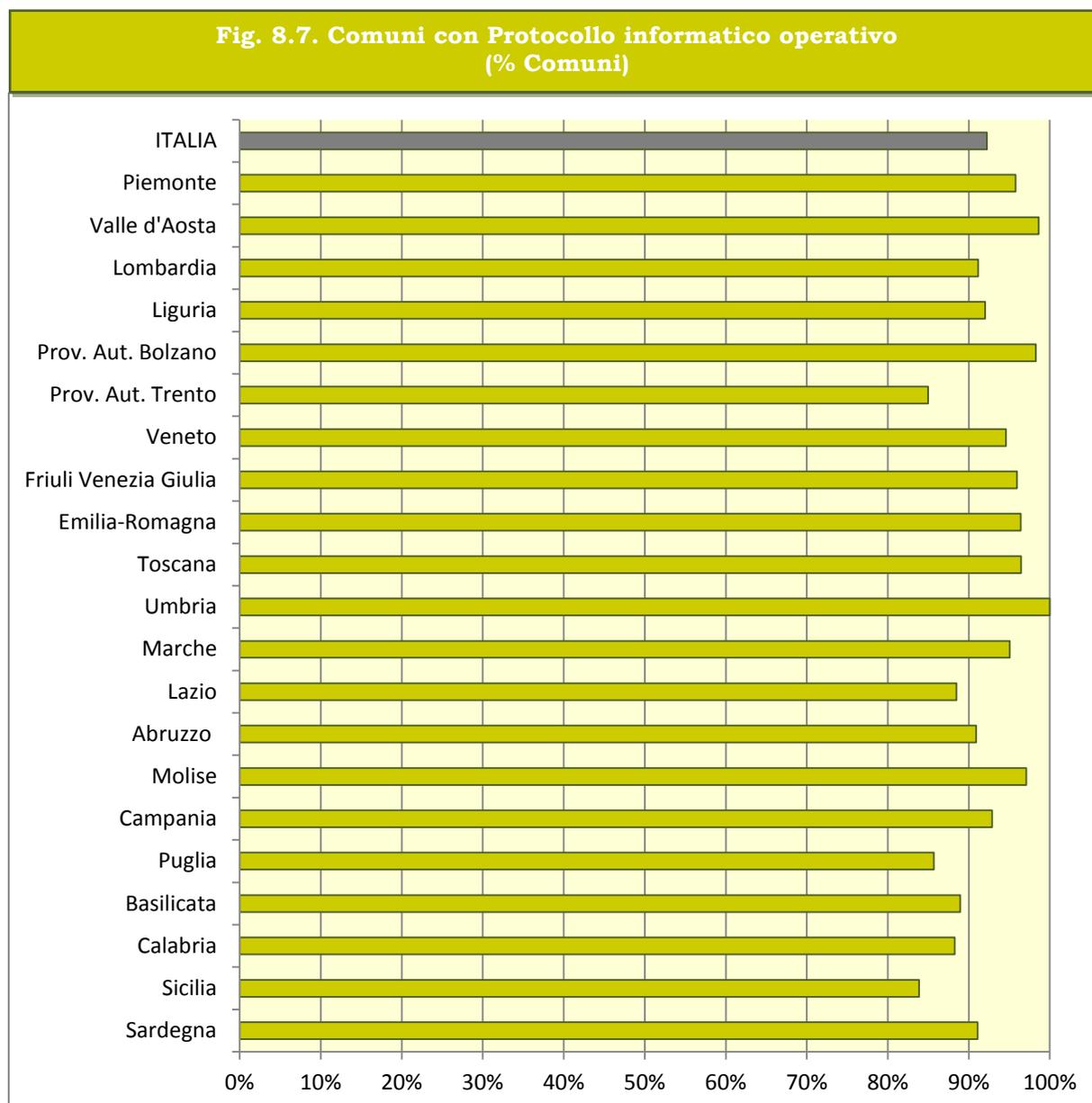
Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

In Italia quasi il 57% dei Comuni distribuisce la firma digitale ai propri dipendenti; le regioni in cui la diffusione presso i Comuni è maggiore sono Toscana, Provincia Autonoma di Bolzano ed Emilia-Romagna, con percentuali superiori all'80%. Per converso, al di sotto del 40% dei dipendenti troviamo i Comuni di Abruzzo, Molise, Calabria e Sicilia.

8.2.5. Protocollo Informatico

L'attività di protocollazione è quella fase del processo amministrativo in cui l'Amministrazione certifica la provenienza e la data di movimentazione (entrata o uscita) del documento identificandolo in maniera univoca per mezzo dell'apposizione di informazioni numeriche e temporali. Lo sviluppo dell'amministrazione digitale vede proprio nella gestione innovativa e razionale del protocollo il primo requisito per raggiungere obiettivi di efficienza e trasparenza.

Il protocollo informatico rappresenta pertanto l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche necessari alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali.



Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

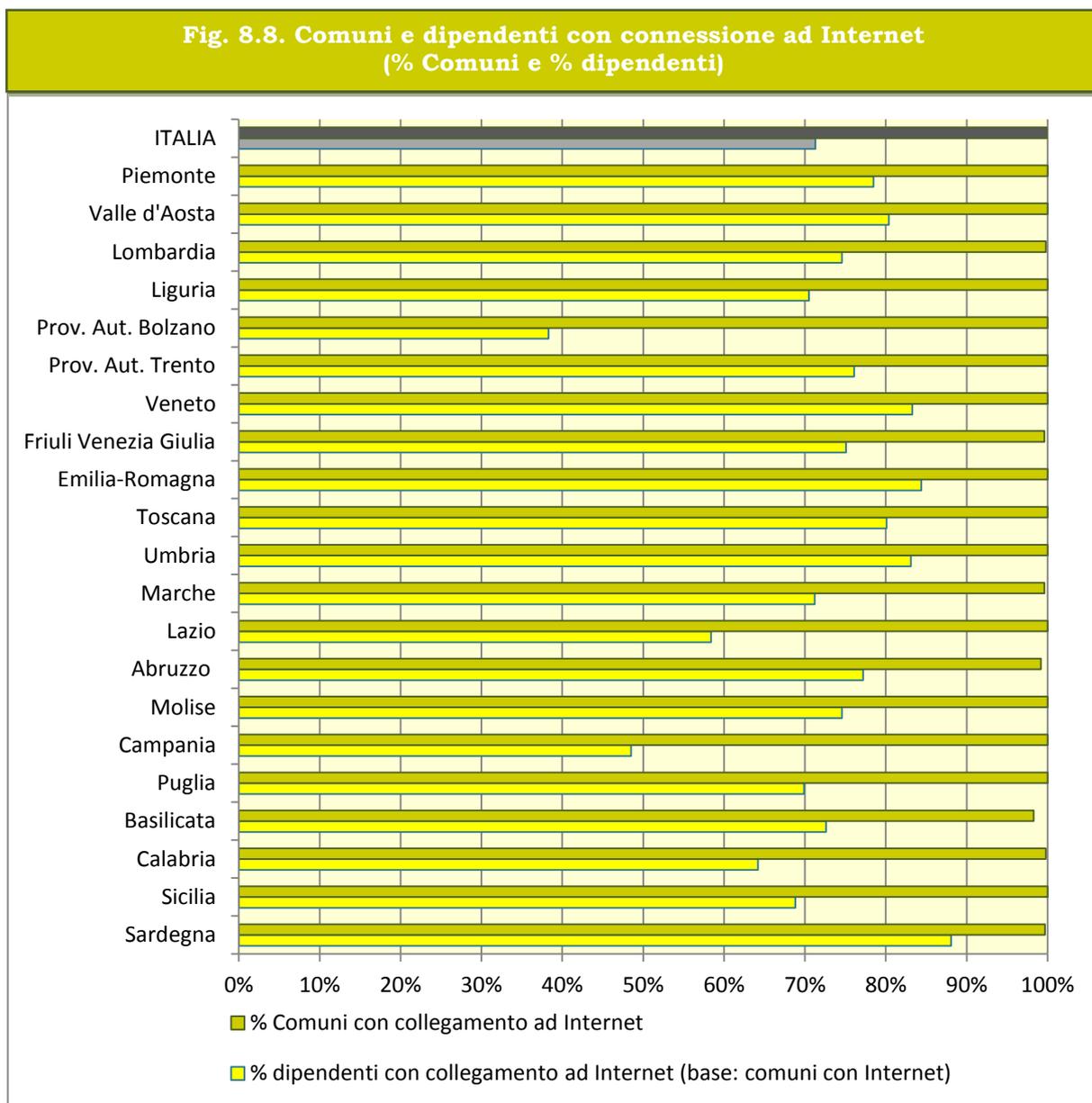
Il 92% dei Comuni italiani è dotato di un sistema di protocollo informatico, a dimostrazione che questo strumento ha oramai quasi completamente sostituito i vecchi registri cartacei; la regione più avanzata risulta essere l'Umbria, dove il protocollo informatico è disponibile in tutti i Comuni, ma anche nelle aree con la diffusione minore - Provincia Autonoma di Trento e Sicilia - più dell'80% dei Comuni si è dotato di questo strumento.

8.3. **LA CONNETTIVITÀ DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

Per abilitare la piena condivisione dei dati e dei servizi delle amministrazioni, è necessario consolidare un adeguato livello di connessione in rete delle PA. Se infatti, soprattutto nelle fasi iniziali di dispiegamento dell'e-Government, la semplice connessione ad Internet di tutte le amministrazioni, centrali e locali, ha costituito l'obiettivo di molte iniziative di diffusione infrastrutturale, oggi assumono un rilievo sempre maggiore anche le caratteristiche, in termini di velocità e di sicurezza ed affidabilità, delle connessioni. In questo quadro sono di particolare importanza le connessioni in larga banda, il dispiegamento di reti di nuova generazione e l'adesione al Sistema pubblico di connettività (SPC), ovvero alla rete federata, policentrica, non gerarchica della pubblica amministrazione.

8.3.1. Collegamento ad Internet

La connessione ad Internet delle amministrazioni è ormai diventato un requisito fondamentale e la sua diffusione ormai pressochè completa. Interessante appare invece analizzare quanti dipendenti hanno accesso ad Internet dalla postazione di lavoro.



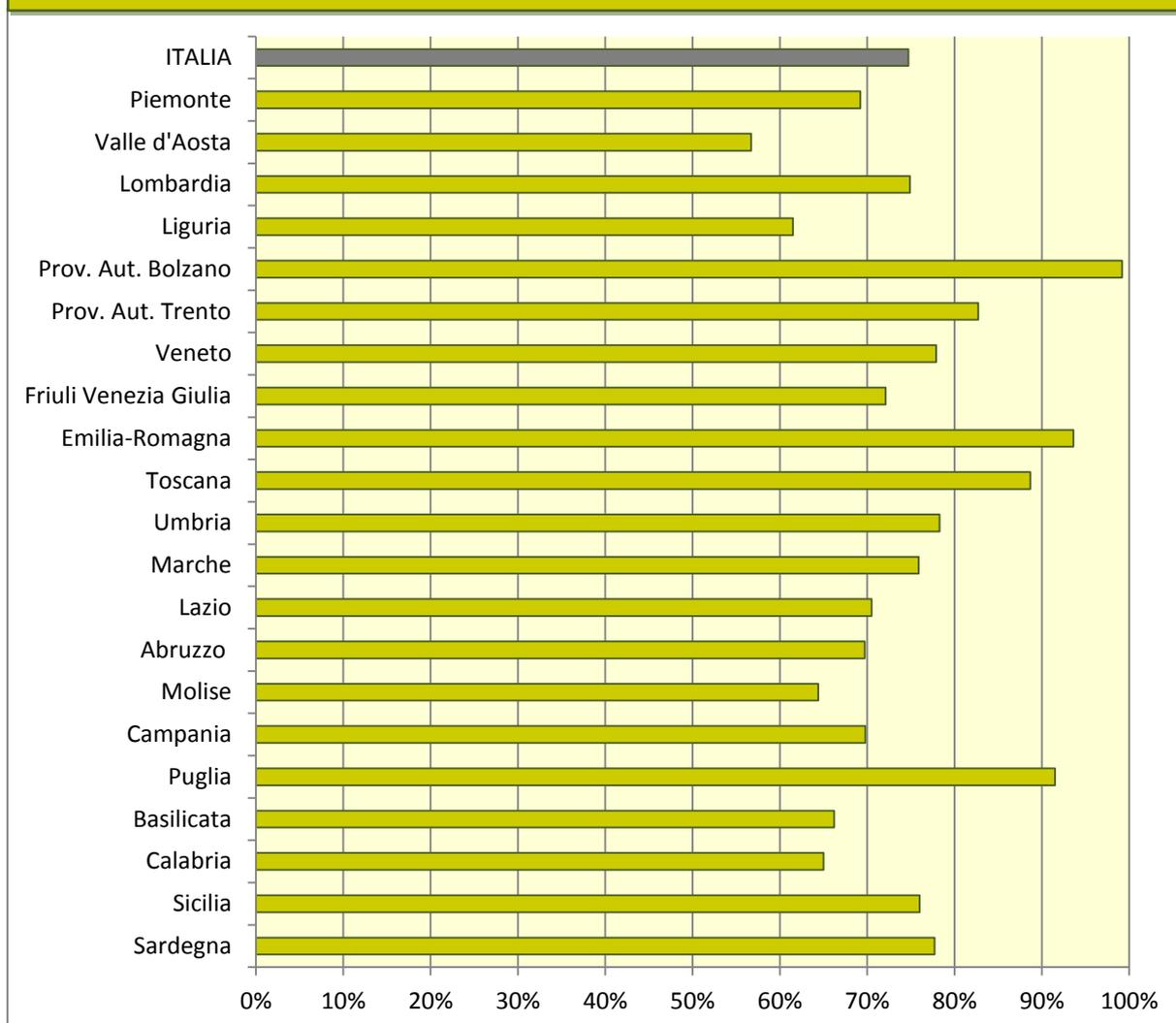
Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

Tutti i Comuni italiani risultano dotati di un collegamento ad Internet, tradizionale o a banda larga. Tale connettività viene resa disponibile al 71% dei dipendenti, seppure con un'alta variabilità tra i diversi territori: infatti, se diverse regioni superano l'80% di dipendenti comunali connessi, ve ne sono alcune in cui la percentuale è inferiore al 50%.

8.3.2. Collegamento in banda larga

I collegamenti ad Internet tendono ormai ad essere implementati sulle reti a banda larga, che abilitano la navigazione veloce e la trasmissione di file di grandi dimensioni. A causa del Digital Divide (vedi capitolo 9) vi sono diversi Comuni in cui non vengono erogati dagli operatori servizi a velocità elevate, da ciò deriva una maggior difficoltà, da parte del Comune, nell'ottenere un collegamento adeguato. In alcuni territori le Regioni hanno implementato proprie reti per collegare i Comuni in situazioni di divario. Il dato qui riportato riguarda le connessioni con velocità di trasmissione superiore a 2 Mbit/s, che rappresenta ormai la velocità minima per un collegamento a banda larga.

**Fig. 8.9. Comuni con connessione in rete a Banda Larga
(% Comuni con Internet)**

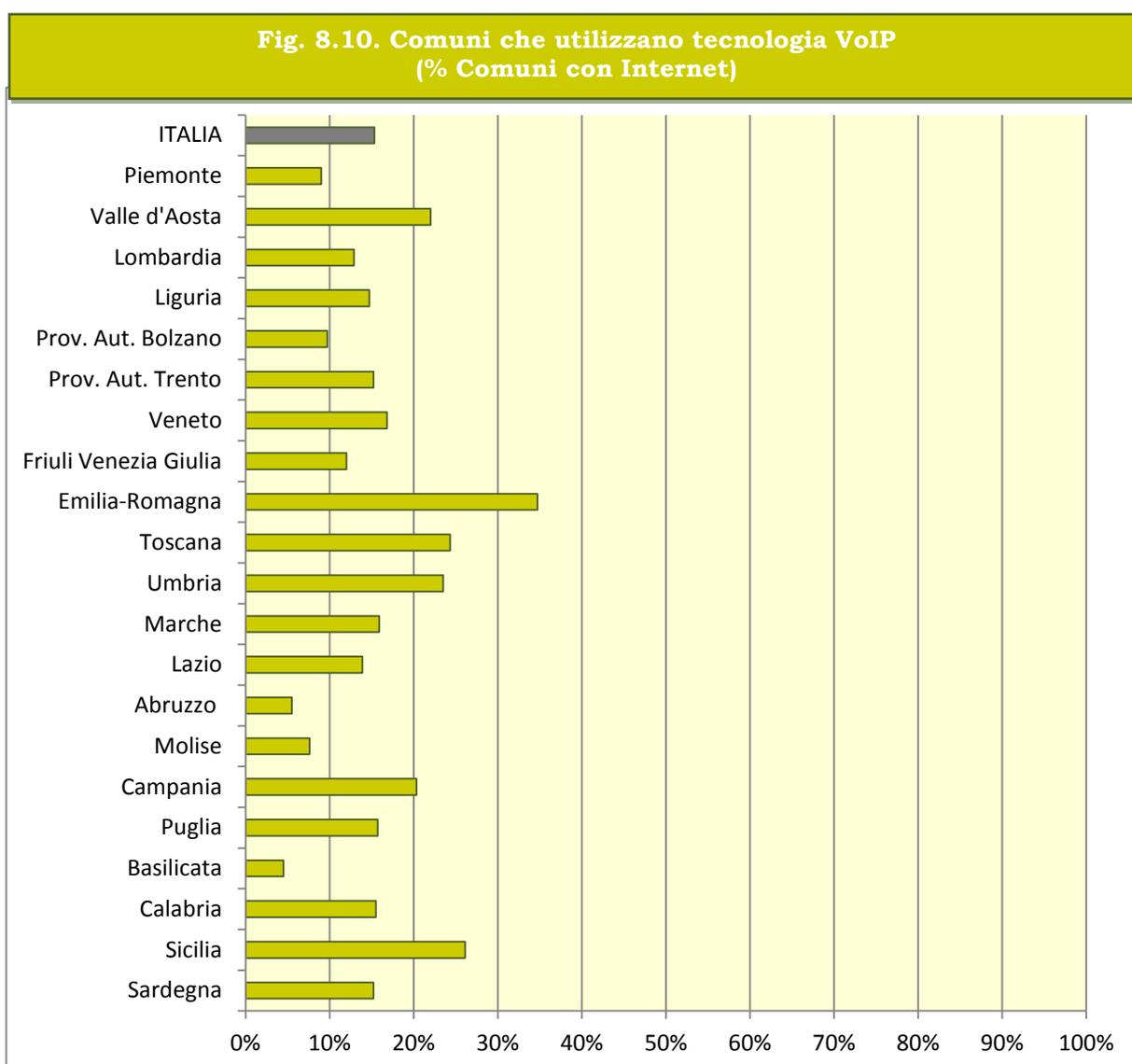


Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

Quasi il 75% dei Comuni risulta avere un collegamento ad Internet in banda larga superiore a 2 Mbit/s. La diffusione supera il 90% dei Comuni in Emilia-Romagna e Puglia e sfiora il 100% nella Provincia Autonoma di Bolzano. La Valle d'Aosta è l'unica regione in cui la percentuale è inferiore al 60%.

8.3.3. Adozione VoIP

L'introduzione della tecnologia Voice Over IP – VOIP nelle amministrazioni nasce dall'integrazione dei servizi di telefonia tradizionali, ovvero basati su centralini, con i servizi di rete dati disponibili nelle postazioni di lavoro dei dipendenti, quando queste sono attestate su rete locale. I vantaggi che si possono ottenere dall'adozione del VoIP si misurano in una riduzione delle spese di telefonia e di gestione/manutenzione degli impianti potendo integrare la gestione della fonia con quella dei dati e potendo realizzare un unico sistema di cablaggio e di accesso alle reti.



Fonte: ISTAT, L'ICT nella PA locale, anno 2009 (novembre 2010)

La tecnologia VoIP si rivela ancora poco diffusa: solo il 15% dei Comuni ha dichiarato di utilizzarla. L'Emilia-Romagna è la regione con la percentuale di diffusione più elevata, seguita da Sicilia, Toscana, Umbria e Valle d'Aosta. Ampiamente sotto il 10% di Comuni con VoIP si trovano Abruzzo, Molise e Basilicata.

8.3.4. *Collegamento a reti della PA*

L'adesione, da parte delle amministrazioni, al Sistema pubblico di connettività anche nelle sue declinazioni regionali, derivanti dall'intervento ICAR – Interoperabilità e Cooperazione Applicativa Regionale, garantisce che l'interazione della PA centrale e locale con tutti gli altri soggetti connessi a Internet, nonché con le reti di altri enti, avvenga con garanzie di sicurezza, riservatezza delle informazioni, salvaguardia e autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.

8.3.4.1. Collegamento delle Amministrazioni centrali a SPC

Nelle tabelle a seguire viene riportato l'elenco delle PA Centrali (PAC) collegate al Sistema Pubblico di Connettività (SPC), il relativo numero di accessi e la tipologia dei servizi richiesti.

Tab. 8.1. Collegamento delle PAC ad SPC

Nome pubblica amministrazione centrale	Numero di accessi	Tipologia di accessi			
		Servizi di Trasporto	Servizi Voip	Servizi di Sicurezza	Servizi di Interoperabilità
DigitPA	20				
CONSIP	217				
Corte dei Conti	44				
ENAC - Ente Nazionale Aviazione Civile	48				
ENPALS - Ente Nazionale Previdenza Assistenza Lavoratori dello Spettacolo	14				
GdF - Guardia di Finanza	773				
INAIL - Istituto Nazionale per l'Assistenza degli Infortuni sul Lavoro	530				
INGV - Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia	17				
INPS - Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale	680				
IPOST - Istituto Postelegrafonici	5				
EIM - Ente Italiano della Montagna	2				
MEF - Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento Politiche Fiscali	129				
MEF - Ministero dell'Economia e delle Finanze - Agenzia delle Dogane	378				
MEF - Ministero dell'Economia e delle Finanze - Agenzia del Territorio	190				
MEF - Ministero dell'Economia e delle Finanze - Agenzia delle Entrate	710				
MEF - Ministero dell'Economia e delle Finanze - Agenzia del Demanio	29				

Fonte: DigitPA (2009)

Richiesto

Non richiesto

Nome pubblica amministrazione centrale	Numero di accessi	Tipologia di accessi			
		Servizi di Trasporto	Servizi Voip	Servizi di Sicurezza	Servizi di Interoperabilità
MEF - Ministero dell'Economia e delle Finanze - SSEF	7				
MEF - Ministero dell'Economia e delle Finanze - Gabinetto	3				
MAE - Ministero degli Affari Esteri	5				
Ministero dello Sviluppo Economico - Dip.to delle Comunicazioni	75				
MPI - Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca	140				
MPI - Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca	3.969				
PCM - Presidenza del Consiglio dei Ministri	13				
PCM - Presidenza del Consiglio dei Ministri_Dipartimento Protezione Civile	93				
PCM - Presidenza del Consiglio dei Ministri_Dipartimento Protezione Civile_Sismologia	66				
PCM - Presidenza del Consiglio dei Ministri_Servizio Civile	2				
SSPA - Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione	6				
APAT - Agenzia per la protezione dell'ambiente e per i servizi tecnici	16				
AGEA - Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura	9				
Arma dei Carabinieri	1				
ICE - Informazioni Telematiche S.p.A.	18				
INEA - Istituto Nazionale di Economia Agraria	17				
Ministero dell'Ambiente, Tutela del territorio e del Mare	2				
Ministero del Commercio Internazionale	2				
Ministero della Difesa	81				

	Richiesto
--	-----------

	Non richiesto
--	---------------

Fonte: DigitPA (2009)

Nome pubblica amministrazione centrale	Numero di accessi	Tipologia di accessi			
		Servizi di Trasporto	Servizi Voip	Servizi di Sicurezza	Servizi di Interoperabilità
Ministero della Difesa - Aeronautica Militare	9	(*)			
Ministero della Giustizia	1.167				
Ministero della Giustizia - Giudici di Pace regione Campania	14				
Ministero della Giustizia - Giudici di Pace regione Sardegna	38				
Ministero della Giustizia - Giudici di Pace regione Piemonte e Valle d'Aosta	40				
Ministero della Giustizia - Giudici di Pace regione Lombardia	35				
Ministero della Giustizia - Giudici di Pace regione Marche	14				
Ministero della Giustizia - Giudici di Pace regione Emilia-Romagna	27				
Ministero della Giustizia - Giudici di Pace regione Liguria	10				
Ministero della Giustizia - Giudici di Pace regione Veneto e Friuli	36				
Ministero della Giustizia - Giudici di Pace regione Lazio ed Umbria	30				
Ministero della Giustizia - Giudici di Pace regione Calabria	57				
Ministero della Giustizia - Giudici di Pace regione Sicilia	74	(*)			
MIPAAF - Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali_ICRF	73				
MIPAAF - Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali_CFS	1.356				
AGES - Agenzia Autonoma per la Gestione Albo Segretari Comunali e Provinciali	20				
ISS - Istituto Superiore di Sanità	1				
Ministero dei Trasporti	474				
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	131				
Ministero della Salute	203				

(*) solo piano dei fabbisogni.

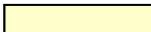
Fonte: DigitPA (2009)

 Richiesto

 Non richiesto

Nome pubblica amministrazione centrale	Numero di accessi	Tipologia di accessi			
		Servizi di Trasporto	Servizi Voip	Servizi di Sicurezza	Servizi di Interoperabilità
Ministero delle Infrastrutture	85				
MIBAC - Ministero per i Beni e le Attività Culturali	518				
AAMS - Amministrazione Autonoma Monopoli di Stato	322				
Notartel	1				
ACI	114				
Consiglio di Stato	514				
INPDAP	159				
ISTAT - Istituto Nazionale di Statistica	25				
Min. dello Sviluppo Economico	18				
Ministero dell'Interno DIA	2				
Min. dell'Interno - CNSD	10				
Min. dell'Interno - Dipartimento Pubblica Sicurezza	1				
Min. dell'Interno - Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione	1				
AVLP - Autorità per la Vigilanza dei Lavori Pubblici	20				
AGS - Avvocatura Generale dello Stato	28				
CRI - Croce Rossa Italiana	23				
IIMS - Istituto Italiano di Medicina Sociale	1				
IPSEMA - Istituto di Previdenza per il Settore Marittimo	8				

 Richiesto

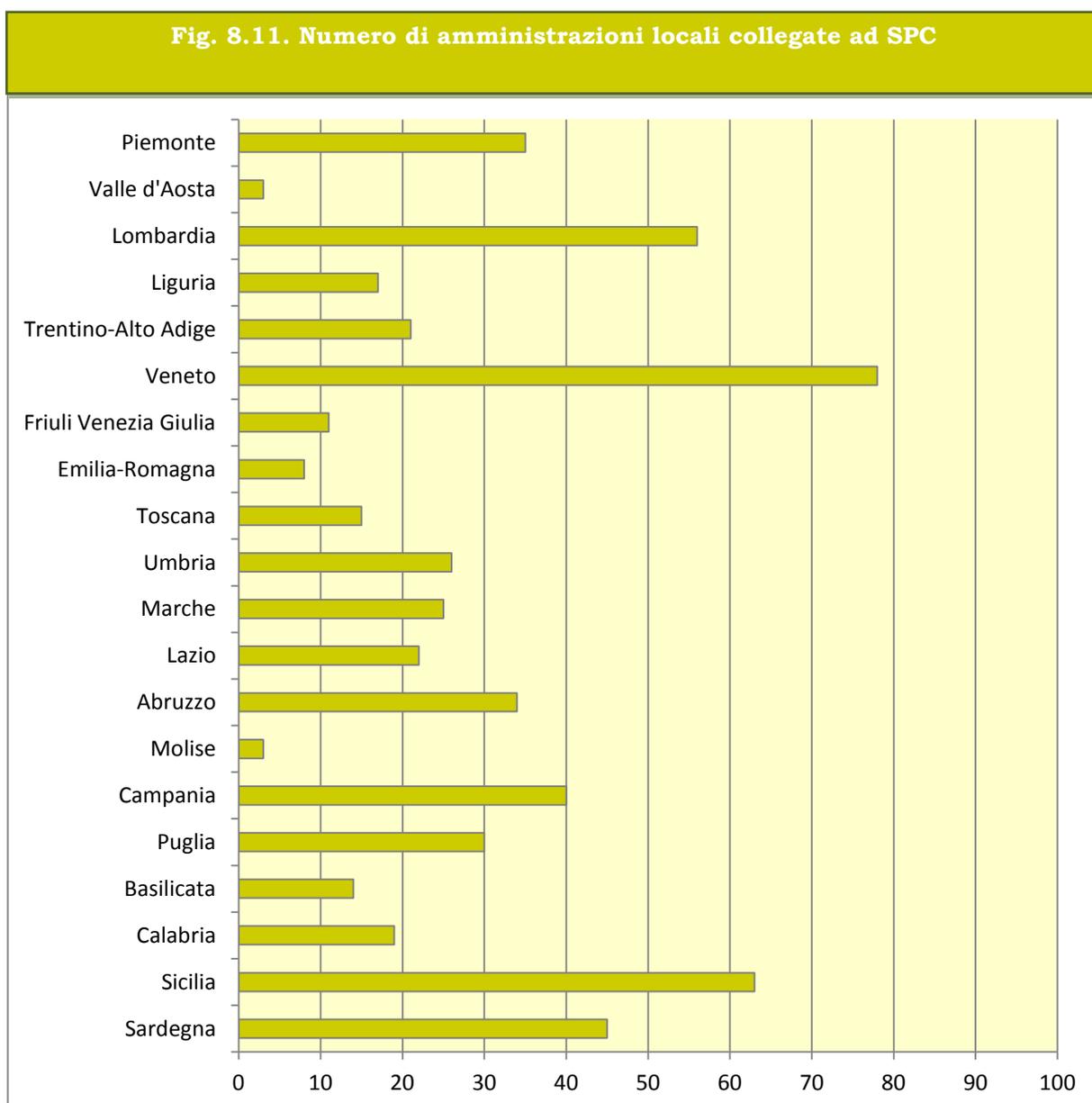
 Non richiesto

Fonte: DigitPA (2009)

Le amministrazioni centrali con il maggior di accessi sono il Ministero dell'economia e finanze, il Ministero dell'istruzione, università e ricerca (per le scuole), il Ministero della giustizia (anche per i giudici di pace), il Ministero delle politiche agricole, alimentari e forestali seguiti da Guardia di finanza e l'Istituto nazionale per la previdenza sociale. Tutte le amministrazioni che hanno contrattualizzato il collegamento ad SPC hanno richiesto i servizi di trasporto; circa la metà ha richiesto anche i servizi di sicurezza, mentre meno richiesti sono risultati i servizi VoIP e, soprattutto, di interoperabilità, richiesti solo da una dozzina di amministrazioni centrali.

8.3.4.2. Collegamento delle amministrazioni locali a SPC

Il collegamento delle PA Locali (PAL) al Sistema Pubblico di Connettività qui rappresentato comprende gli enti con contrattualizzazione diretta con i fornitori accreditati, ed esclude la connettività attraverso le reti regionali e le Community Network Regionali, a cui, grazie alle iniziative delle Regioni, sono collegati numerosi enti, ma che contrattualizzano un numero limitato di accessi verso SPC, concentrati nel nodo regionale.

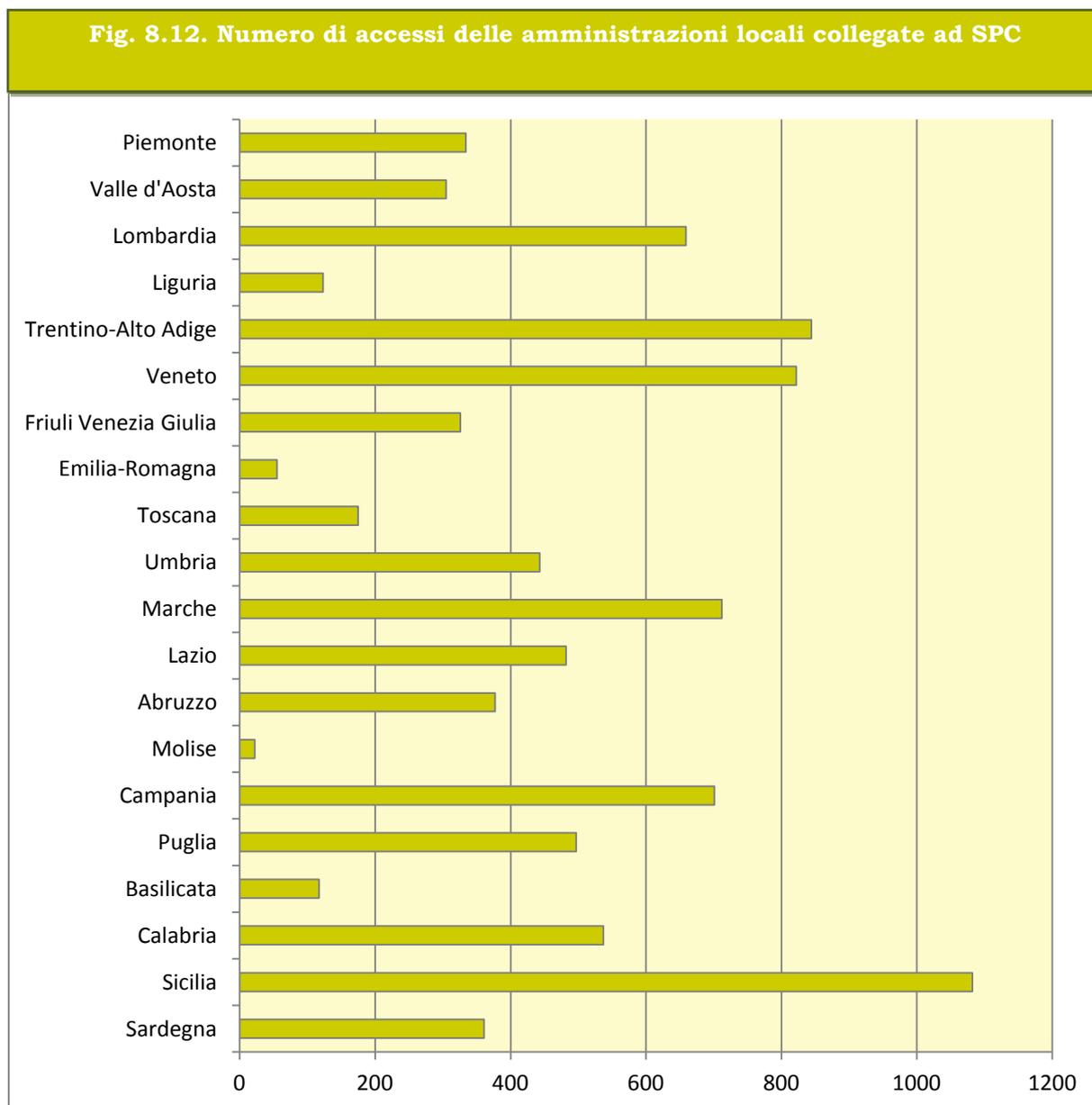


Fonte: DigitPA

Il Veneto è la regione in cui si trovano il maggior numero di amministrazioni locali che hanno aderito autonomamente ad SPC (78), seguito da Sicilia (63) e Lombardia (56). Il minor numero adesioni dirette si trova in Molise, Valle d'Aosta ed Emilia-Romagna. È bene ribadire che questi dati non rappresentano la diffusione di SPC a livello territoriale, che è rappresentata anche (ed in misura del tutto prevalente)

dagli enti collegati alle reti regionali ed alle community network, realizzate dalle Regioni in aderenza al modello SPC/ICAR. Infatti, nella maggior parte dei casi, tramite la rete regionale, si arriva al collegamento di tutti gli Enti locali.

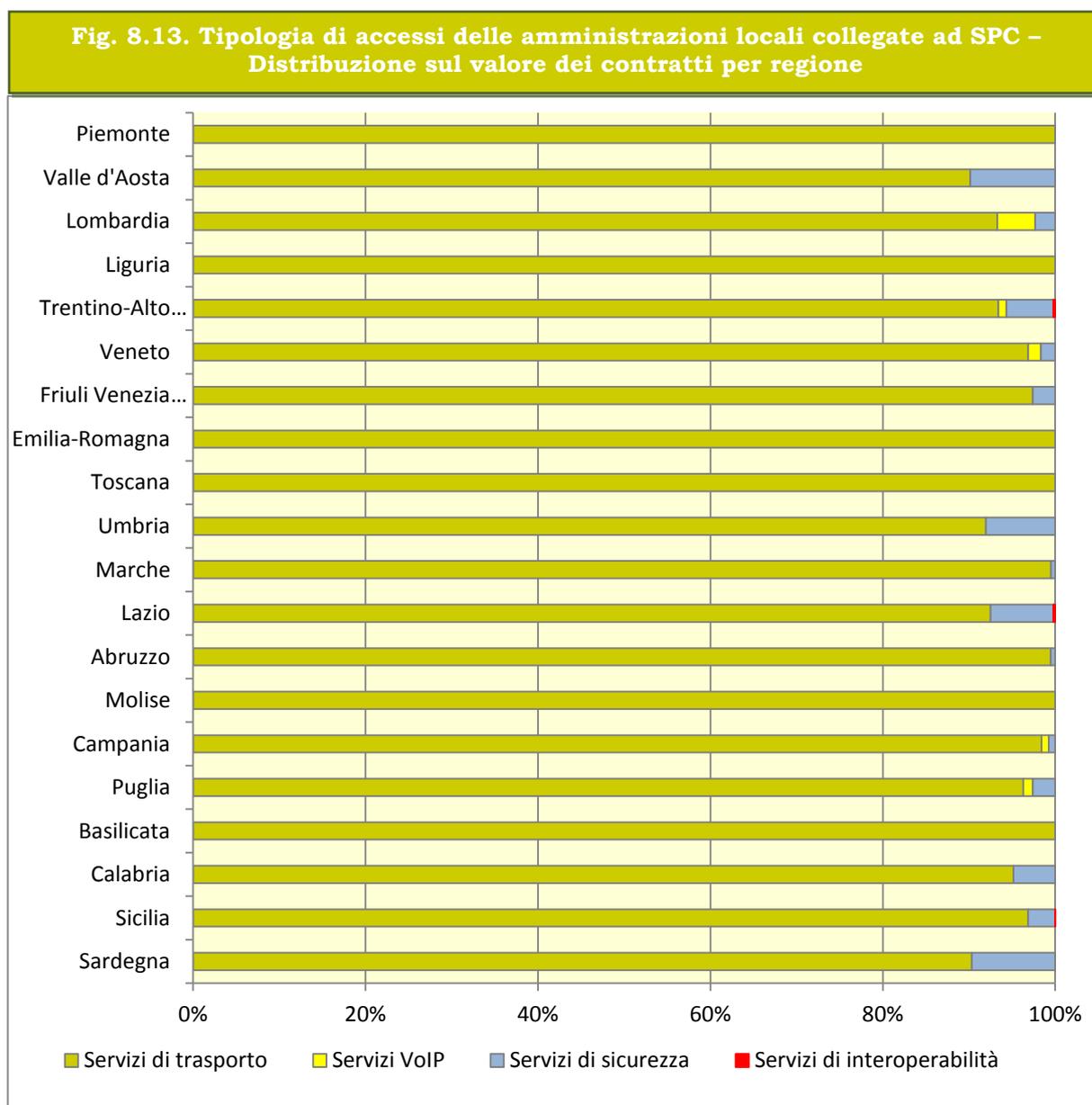
Nella figura seguente è riportato il numero di accessi SPC contrattualizzati dagli enti direttamente con i fornitori accreditati, in analogia con il dato fornito nella figura precedente.



Fonte: DigitPA

La Sicilia è la regione in cui, da parte delle amministrazioni locali, si registrano oltre 1.000 accessi, mentre oltre 800 accessi si registrano in Veneto e in Trentino Alto Adige.

Nella figura seguente è riportata la distribuzione, per tipologia di servizio e per regione, del valore economico dei servizi contrattualizzati da parte delle amministrazioni locali aderenti, in modo autonomo, ad SPC.



Fonte: DigitPA

Analogamente a quanto visto per la PA centrale, la maggior parte degli accessi riguardano i servizi di trasporto, con qualche valore rilevante anche per i servizi di sicurezza. Invece i servizi VoIP (con qualche eccezione, ad es. in Lombardia) e soprattutto i servizi di interoperabilità risultano presenti in maniera marginale.

8.4. LA COOPERAZIONE APPLICATIVA

Il Sistema Pubblico di Cooperazione (SPCoop) è l'infrastruttura abilitante per l'integrazione del patrimonio informativo delle Amministrazioni che utilizzano i servizi di connettività del SPC. L'integrazione dei processi e dei dati delle amministrazioni, in cooperazione applicativa, avviene mediante la disponibilità di strumenti architetturali di interfaccia con cui i diversi sistemi e le diverse organizzazioni presentano e scambiano i propri dati e servizi.

Tramite il dispiegamento del SPCoop si ottiene quindi una infrastruttura unica, basata su standard condivisi che consente ai cittadini ed alle imprese di avere una visione integrata dei servizi delle pubbliche amministrazioni centrali e locali, in modo indipendente dal canale di erogazione.

8.4.1. Dispiegamento porte di dominio nelle PAC e nelle Regioni

Un passaggio fondamentale per entrare nel SPCoop è quello di qualificare la propria *porta di dominio*, componente attraverso cui si accede al dominio applicativo dell'Amministrazione per l'utilizzo dei servizi, che funge da *porta di ingresso* verso dati e servizi disponibili internamente al dominio considerato, e da *porta di uscita* dal dominio per fruire di servizi erogati esternamente.

In particolare, una porta di dominio delimita il confine di responsabilità di un ente o soggetto amministrativo e racchiude al suo interno tutte le applicazioni da esso gestite.

Nelle Pubbliche Amministrazioni Centrali sono presenti 39 porte di dominio qualificate, in particolare nelle amministrazioni elencate nella tabella successiva.

Tab. 8.2. Ministeri, Agenzie ed Enti Pubblici dotati di porta di dominio qualificata		
Ministeri	Agenzie	Altri Enti
Ministero degli affari esteri	Agenzia delle dogane	Corte dei conti
Ministero della giustizia	Agenzia delle entrate	Equitalia
Ministero dell'economia e delle finanze	Agenzia del territorio	INPS
Ministero dell'interno	Agenzia per le erogazioni in agricoltura	INAIL
Ministero del lavoro e delle politiche sociali		INPDAP
Ministero della salute		Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture

Fonte: DigitPA (dicembre 2010)

Dalla tabella si registra una presenza importante delle porte di dominio delle Agenzie, degli Enti previdenziali e di alcune amministrazioni centrali in cui è più marcata l'erogazione di servizi basati sulla condivisione e lo scambio di dati anche con gli enti locali e le Regioni.

La presenza di porte di dominio regionali è riportata nella figura seguente, con l'indicazione del livello di qualificazione in essere.

Fig. 8.14. Presenza di porte di dominio regionali qualificate



Fonte: Osservatorio ICAR plus, CISIS (2010)

Quasi tutte le Regioni hanno una porta di dominio. In 13 casi essa è operante e qualificata secondo le specifiche SPCoP, mentre in 3 regioni sono in corso le procedure per la qualificazione.

Bisogna inoltre considerare che anche le Regioni in cui non è presente la porta di dominio, partecipano al progetto ICAR, che definisce gli aspetti di base dell'infrastrutturazione secondo il modello SPC, anche per quanto riguarda gli aspetti di cooperazione applicativa.

Capitolo 9

**La copertura
infrastrutturale a banda
larga**

9. COPERTURA INFRASTRUTTURALE A BANDA LARGA

Il tema della banda larga è considerato in tutti i paesi di rilevanza strategica per l'impatto che esso ha sull'inclusione digitale e sullo sviluppo economico.

Il Digital Divide è un effetto dell'assenza di copertura di servizi a banda larga in alcune aree del Paese. Tale effetto si sostanzia in un rallentamento dello sviluppo economico generale dell'area interessata. I territori in Digital Divide sono per questo motivo a forte rischio di vedere frenato il proprio sviluppo ed essere a medio termine oggetto di emigrazione delle nuove generazioni. La disponibilità di un collegamento a banda larga sta diventando sempre più un elemento determinante per la qualità della vita dei cittadini, per la competitività delle imprese, anche per quelle piccole e medie che costituiscono il tessuto produttivo italiano, ed in definitiva anche per l'efficienza delle pubbliche amministrazioni. L'accesso alle infrastrutture di telecomunicazione a larga banda è riconosciuto, infatti, ormai come uno dei bisogni primari per lo sviluppo sostenibile di un territorio.

La Commissione Europea, nel programma dell'Agenda Digitale Europea, ha fissato obiettivi ben precisi in termini di infrastrutturazione; avendo posto gli obiettivi di rendere disponibili al 100% dei cittadini servizi di connessione a banda larga "di base" entro il 2013, e servizi più evoluti (almeno 30 Mbit/s) entro il 2020. Entro tale data si vuole inoltre portare al 50% delle famiglie la connessione a banda ultra-larga" (100 Mbit/s).

Il Ministero dello sviluppo economico e, in particolare, il Dipartimento per le comunicazioni, in linea con gli obiettivi comunitari sopra citati, ha ritenuto strategico e prioritario definire un Piano nazionale banda larga per la cancellazione del digital divide infrastrutturale al fine di garantire a tutti i cittadini un servizio di connettività a banda larga (almeno 2 Mbit/s) entro il 2013. Il Ministero sta inoltre avviando un Piano di sviluppo delle infrastrutture di comunicazione ad altissima velocità (100Mbit/s) per almeno il 50% della popolazione. A tal scopo, il 10 novembre 2010, il Ministro dello Sviluppo Economico e i principali operatori di telecomunicazione (Telecom Italia, Vodafone, Wind, H3g, Fastweb, Tiscali, Bt Italia e, successivamente FOS) hanno siglato un *Memorandum of Understanding* per la realizzazione delle infrastrutture passive (opere civili di posa, cavi in fibra spenta, infrastrutture passive comuni, ecc.) abilitanti servizi a banda ultralarga. Un Comitato esecutivo nominato con Decreto Ministeriale sta definendo il Piano esecutivo completo di tutti gli aspetti tecnici, economici e operativi - tra i quali il piano tecnico, il modello di governance e il business plan dell'iniziativa.

In questo Capitolo, curato dal Ministero dello sviluppo economico, Dipartimento per le comunicazioni, si porrà l'attenzione in particolare ai servizi a banda larga "di base" (almeno 2 Mbit/s), analizzando le differenze territoriali nella copertura sia di rete fissa sia di rete mobile. Tale priorità si giustifica sia con il fatto che è l'obiettivo a scadenza più ravvicinata nell'ambito dell'Agenda Digitale Europea, sia perché è un obiettivo strettamente connesso alle iniziative di introduzione dell'obbligo di invio telematico per alcuni procedimenti amministrativi, già da alcuni anni in corso in Italia (es. il fisco online o le comunicazioni obbligatorie dei rapporti di lavoro, o più recentemente i certificati di malattia). È evidente, infatti, che la disponibilità di servizi di connettività alla rete a velocità adeguate è una delle condizioni per la migrazione su web dell'attività amministrativa.

Il Governo ha avviato specifiche iniziative per la diffusione della banda larga, anche in collaborazione con le Regioni e gli Enti Locali (Province e Comuni). Il ruolo dei territori

nella banda larga è peraltro assai forte già da diversi anni, sia nel porre all'attenzione politica questo tema, sia nel proporre le soluzioni tramite interventi a livello infrastrutturale.

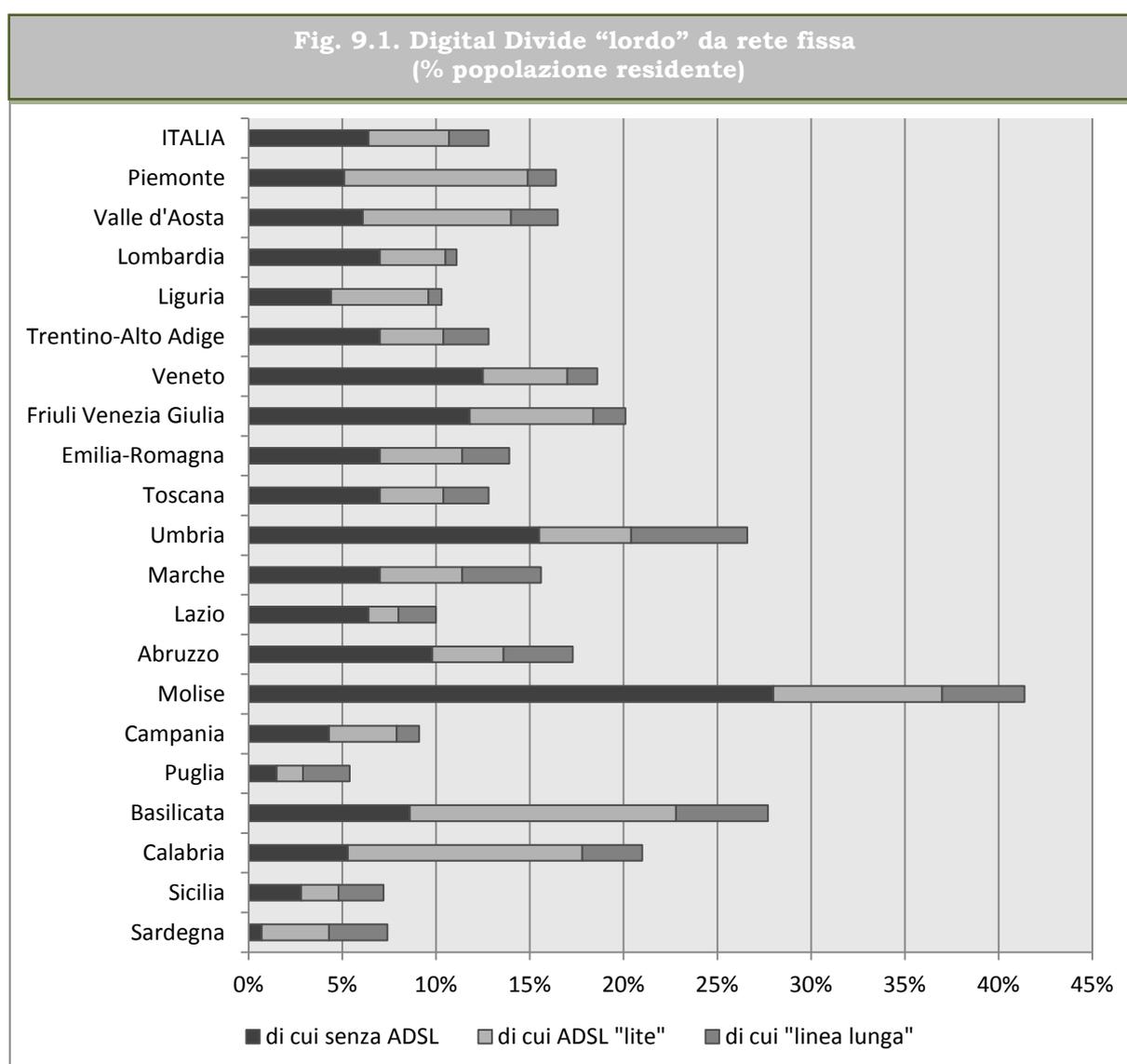
9.1. *DEFINIZIONI E AMBITO DI ANALISI*

I servizi a larga banda possono essere offerti utilizzando varie combinazioni di tecnologie di rete d'accesso basate su mezzi trasmissivi fisici (rame o fibra ottica) o radio. La rete in rame, costruita per soddisfare le esigenze di telefonia, presenta il vantaggio di avere una diffusione capillare raggiungendo tutte le unità immobiliari presenti sul territorio. Con le tecnologie ADSL e VDSL è possibile garantire una banda larga rispettivamente sino a 20 e a 50 Mbit/s – sostituendo il rame con la fibra solo sulla rete di backhauling, mantenendo quindi il rame nella rete di accesso. In alternativa tecnologie di accesso via radio garantiscono economie sia in termini di velocità sia di costi di implementazione a fronte di capacità di banda inferiori. Queste tecnologie possono sostituirsi o essere complementari l'una con l'altra in base alla situazione orografica e demografica.

Gli indicatori riportati sono il frutto di una procedura di analisi del livello di Digital Divide nazionale, effettuata dal Dipartimento per le Comunicazioni del Ministero dello Sviluppo economico. Obiettivo dell'analisi è individuare in maniera puntuale l'entità e la distribuzione sul territorio del Digital Divide e di monitorare gli effetti delle azioni pubbliche e private che si stanno intraprendendo. Il Digital Divide da rete fissa dipende essenzialmente da tre fattori. Il primo è infrastrutturale e si traduce nell'impossibilità da parte della centrale di erogare il servizio a causa della scarsa banda nella rete di *backhaul* (centrale non raggiunta dalla fibra ottica). Il secondo è dovuto all'esistenza di apparati "secondari" tra la centrale l'utente finale, generalmente per motivi di concentrazione delle linee. Il terzo è dovuto alla distanza fisica dell'utente dalla centrale, con conseguente degrado del segnale ed impossibilità tecnica di raggiungere velocità adeguate.

9.2. DIGITAL DIVIDE A RETE FISSA

La copertura del servizio di connettività alla rete Internet a larga banda¹⁷ in Italia non risulta uniforme: nelle aree metropolitane tale servizio può essere disponibile con velocità di connessione da rete fissa sino a 20 Mbit/s (fatta eccezione per alcune oasi di sperimentazione delle reti di nuova generazione a 100 Mbps), mentre nelle aree rurali cosiddette a fallimento di mercato tali prestazioni calano notevolmente poiché portare la connettività a banda larga appare troppo oneroso per gli operatori che non riscontrano ritorni sugli investimenti a breve termine.



Fonte: Ministero dello Sviluppo economico, Dipartimento per le Comunicazioni (giugno 2010)

¹⁷ la definizione di collegamento a banda larga è attualmente valida per collegamenti a velocità superiori a 2 Mbit/s, secondo la raccomandazione ITU-T I.113.

La figura rappresenta la distribuzione regionale del Digital Divide da rete fissa, nelle sue tre componenti: percentuale di popolazione residente non coperta da ADSL da rete fissa, percentuale di popolazione coperta da apparati in grado di erogare solo velocità inferiori a 2 Mbit/s (ADSL “lite”) e percentuale di popolazione coperta nominalmente dalla larga banda, ma non in grado di accedere ai servizi per problemi di linea lunga legati alla distanza fisica dalla centrale. Il dato è da leggersi come valore “lordo”, ovvero comprensivo di tutte le motivazioni legate all’equipaggiamento di centrale, piuttosto che da problemi della rete di backhaul o di linea lunga che rendono, di fatto, indisponibile il servizio.

Le regioni con maggior livello di Digital Divide (oltre il 20% della popolazione) sono Molise, Basilicata, Umbria e Calabria, seguite da Trentino-Alto Adige e Friuli Venezia Giulia. Il fenomeno, come ormai noto da diversi anni, non investe in maniera rilevante solo le regioni del Sud, ma riguarda anche le grandi regioni del Nord (Piemonte, Veneto, ed in parte anche Lombardia) con larghi tratti montani e vaste aree rurali di pianura, dove la scarsa densità abitativa rende difficoltoso raggiungere tutta la popolazione con servizi di comunicazione efficienti.

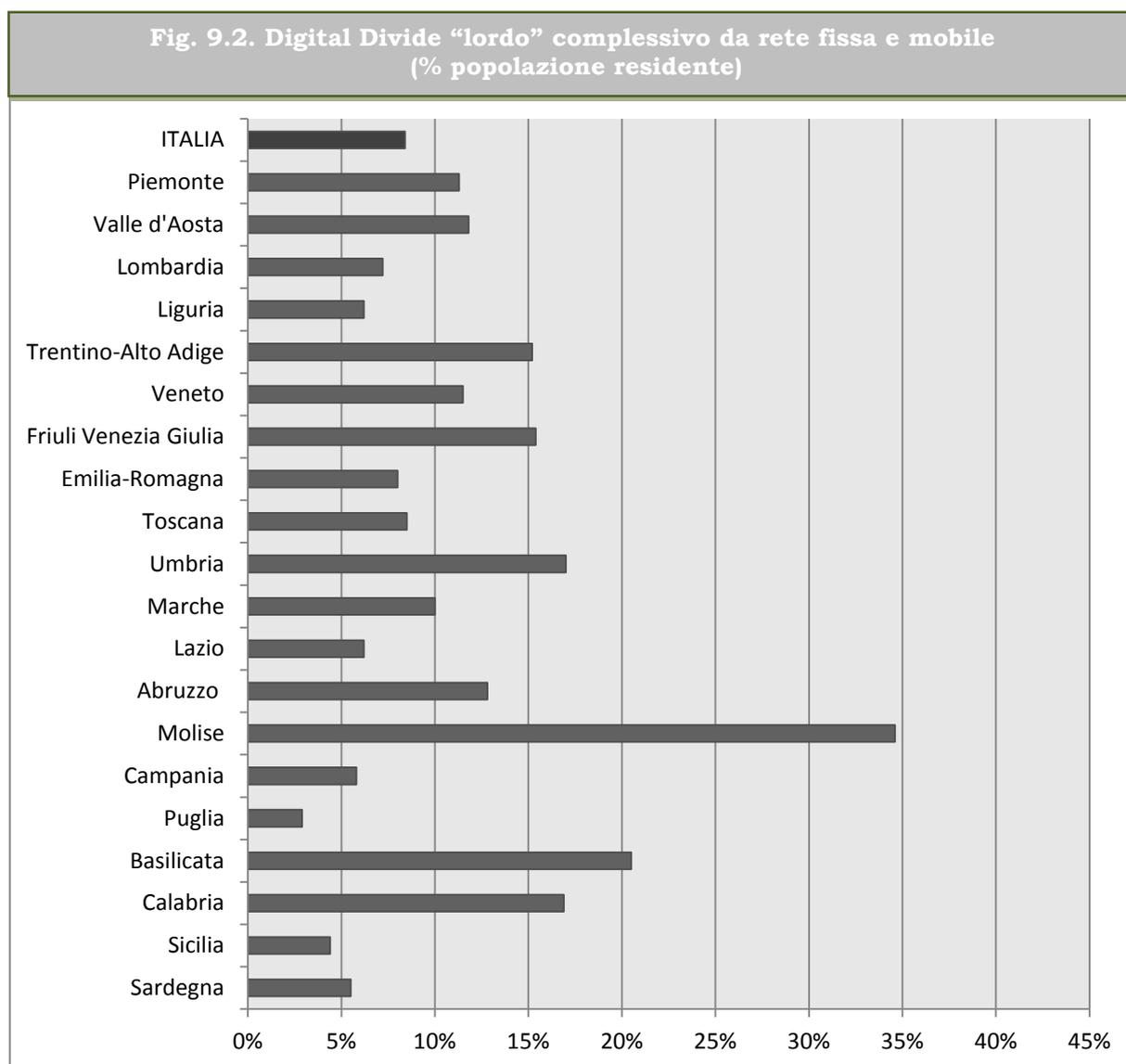
Ai primi posti, al di sotto del 10% della popolazione in Digital Divide, troviamo per converso la maggior parte delle grandi regioni del Sud, che risultano ad elevata densità di popolazione o con conformazione orografica e caratteristiche di inurbazione particolarmente favorevoli (come la Puglia).

Anche l’articolazione del Digital Divide nelle sue varie componenti appare molto differenziata da territorio a territorio: percentuali particolarmente elevate di popolazione del tutto priva di ADSL si trovano, oltre al Molise, in Umbria, Veneto e Friuli Venezia Giulia. In Calabria e Basilicata, invece, la maggior parte della popolazione in Digital Divide ha disponibili velocità inferiori a 2 Mbit/s, essendo coperta da ADSL cosiddetto “lite”, che ha costituito una prima risposta al problema del Digital Divide nelle aree disperse, ma che ora non è considerata una soluzione adeguata alle attuali esigenze di navigazione in Internet. La popolazione attestata su “linee lunghe” e impossibilitata a ricevere il servizio rappresenta una quota molto bassa a livello nazionale, ma assume un peso rilevante in alcuni territori: Marche, Sardegna e Puglia, regione dove addirittura rappresenta la quota preponderante.

Occorre qui ricordare che alcuni territori (soprattutto Regioni, ma anche in alcuni casi Province) hanno avviato dei progetti di infrastrutturazione a banda larga delle aree in Digital Divide. Non tutti questi progetti risultano essere già stati portati a termine, ed in qualche caso hanno portato all’implementazione di tecnologie (di rete fissa o mobile) non adeguate alla velocità minima di 2 Mbit/s ora considerata il livello di ingresso (*entry level*) della banda larga. Anche se non è possibile stimare con precisione l’impatto dei progetti pubblici di infrastrutturazione sulla riduzione effettiva del Digital Divide, tuttavia va tenuto presente, nell’esaminare i dati, che in qualche caso la percentuale di Digital Divide sarebbe probabilmente ancora maggiore se non fossero stati condotti questi interventi.

9.3. DIGITAL DIVIDE DA RETE FISSA PIÙ MOBILE

In un'analisi sul livello di Digital Divide, occorre considerare anche il livello di copertura radio che consente di ridurre il Digital Divide per almeno una parte della popolazione non raggiunta dalla rete fissa. Attualmente le tecnologie utilizzate per fornire la larga banda con accesso radio sono il WiMax e i servizi UMTS e HSDPA degli operatori mobili. La figura mostra la percentuale di popolazione residente che non dispone ad oggi di accesso alla rete a banda larga né fissa, né mobile

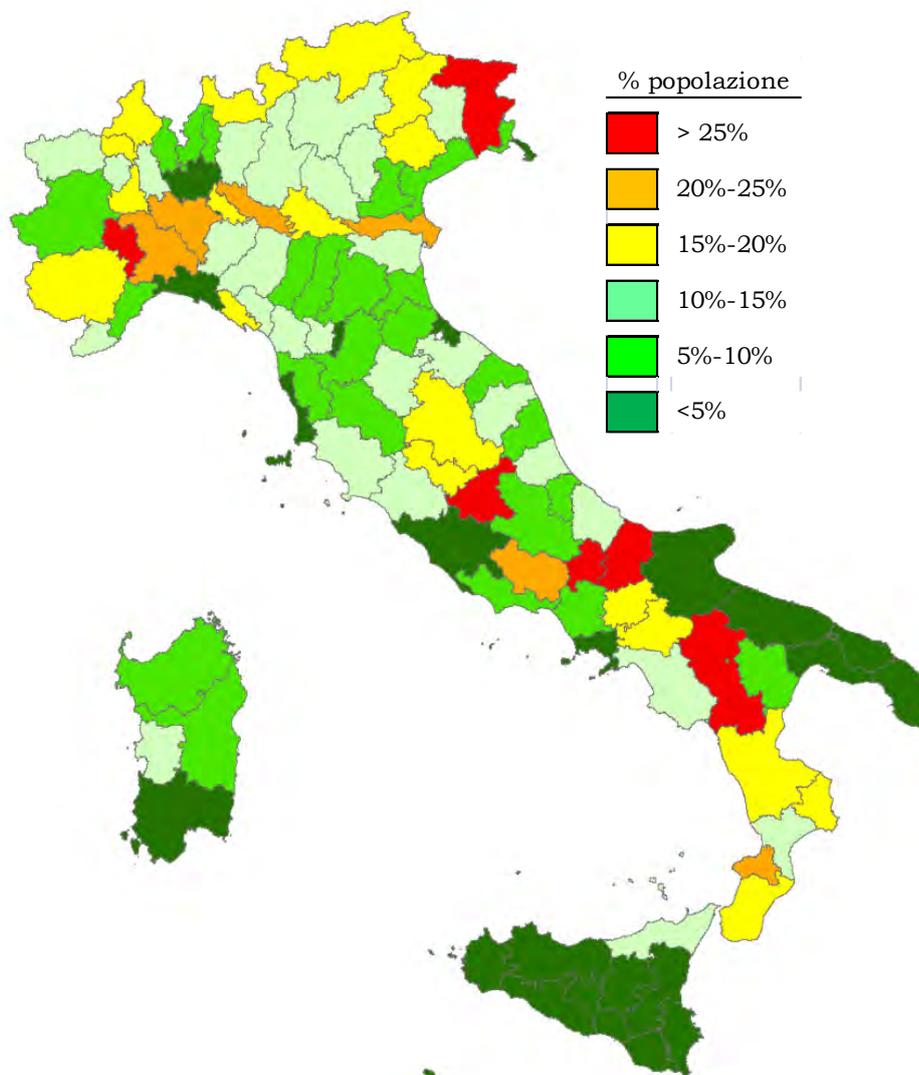


Fonte: Ministero dello Sviluppo economico, Dipartimento per le Comunicazioni (giugno 2010)

Il Digital Divide complessivo si riduce all'8-9% della popolazione. Le regioni con il Digital Divide maggiore rimangono Molise e Basilicata, mentre dal confronto con il dato di Digital Divide da rete fissa emerge come attraverso la copertura radio sia stata coperta una buona percentuale della popolazione di Umbria e Calabria, dove il livello di popolazione in Digital Divide scende al di sotto del 20%.

Si riporta di seguito la cartina che descrive il livello di Digital Divide di rete fissa e mobile delle province italiane¹⁸.

Fig. 9.3. Digital Divide “lordo” complessivo da rete fissa e mobile
(Rappresentazione provinciale, 103 Province)



Fonte: Ministero dello Sviluppo economico, Dipartimento per le Comunicazioni (giugno 2010)

Si può notare come l’arco alpino e la pianura padana presentino, ad eccezione delle aree urbane più grandi, un Digital Divide di gran lunga superiore alla media italiana, mentre al Centro-Sud le zone penalizzate si concentrano lungo l’appennino. Le aree rosse corrispondono alle province in cui il fenomeno del Digital Divide risulta percentualmente più rilevante.

¹⁸ Base dati Censimento ISTAT 2001

Nele seguenti tabelle sono riportate le province rispettivamente a maggiore e minore Digital Divide di rete fissa e mobile:

Tab.9.1. Digital Divide "Lordo" complessivo fisso + mobile per Provincia (*)	
Province	DD rete fissa + mobile
Isernia	>30%
Rieti	>30%
Campobasso	>30%
Potenza	26%
Asti	26%
Udine	26%
Alessandria	25%

Tab. 9.2. Digital Divide "lordo" complessivo fisso + mobile per Provincia (*)	
Province	DD rete fissa + mobile
Roma	2%
Lecce	2%
Brindisi	2%
Palermo	2%
Taranto	2%
Siracusa	2%
Napoli	1%
Prato	<1%
Trieste	<1%
Milano	<1%

(*) Base: 103 province, censimento ISTAT 2001

Fonte: Ministero dello Sviluppo economico, Dipartimento per le Comunicazioni (giugno 2010)

PARTE II

Schede Regionali

REGIONE PIEMONTE

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE PIEMONTE

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 44,4%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 27.461	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 4,5%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 30,8%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 38,1%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 53,3%	Studenti % Studenti con LIM in aula 2,7%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 13,9%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 50,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 94,4%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 50,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 95,8%	Imprese % Imprese con PEC 19,1%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 2,0%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

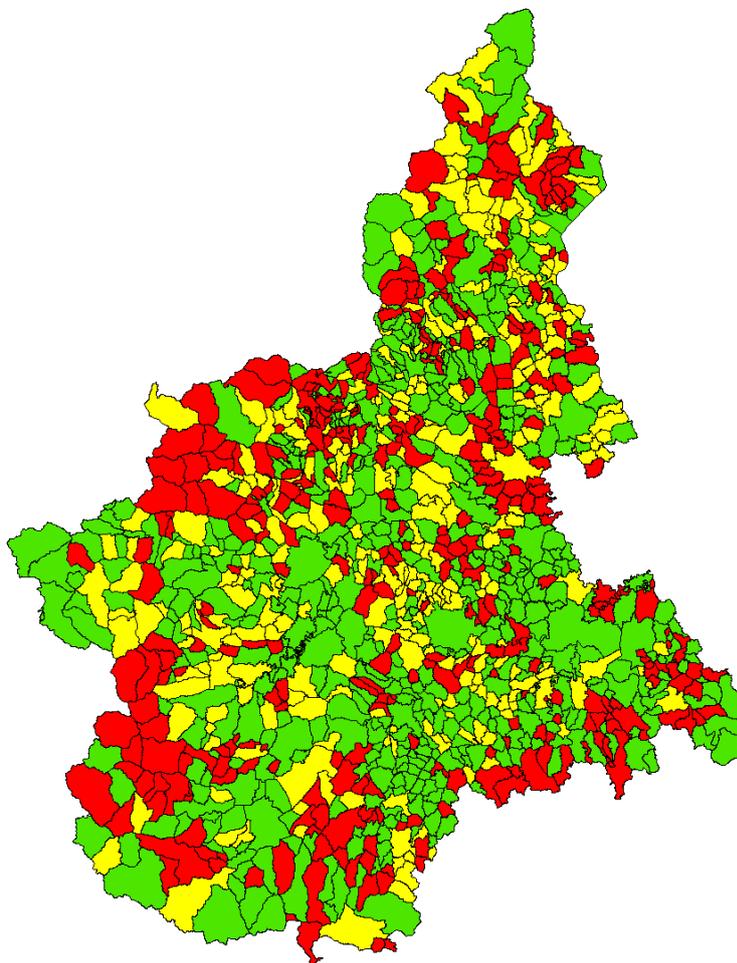
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 0,8%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 99,3%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 3,0%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 69,2%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 11,3%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE PIEMONTE

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

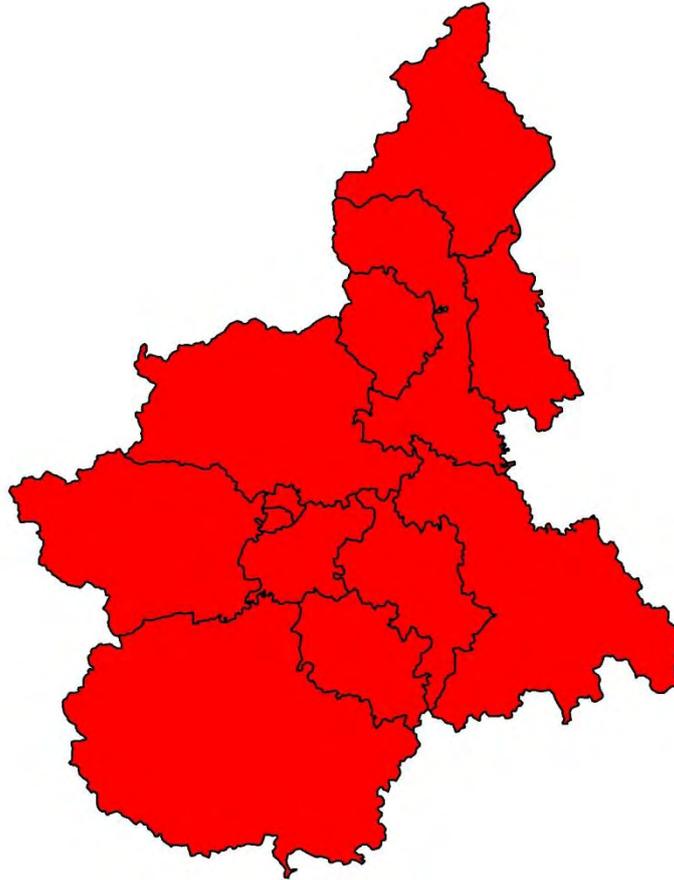


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

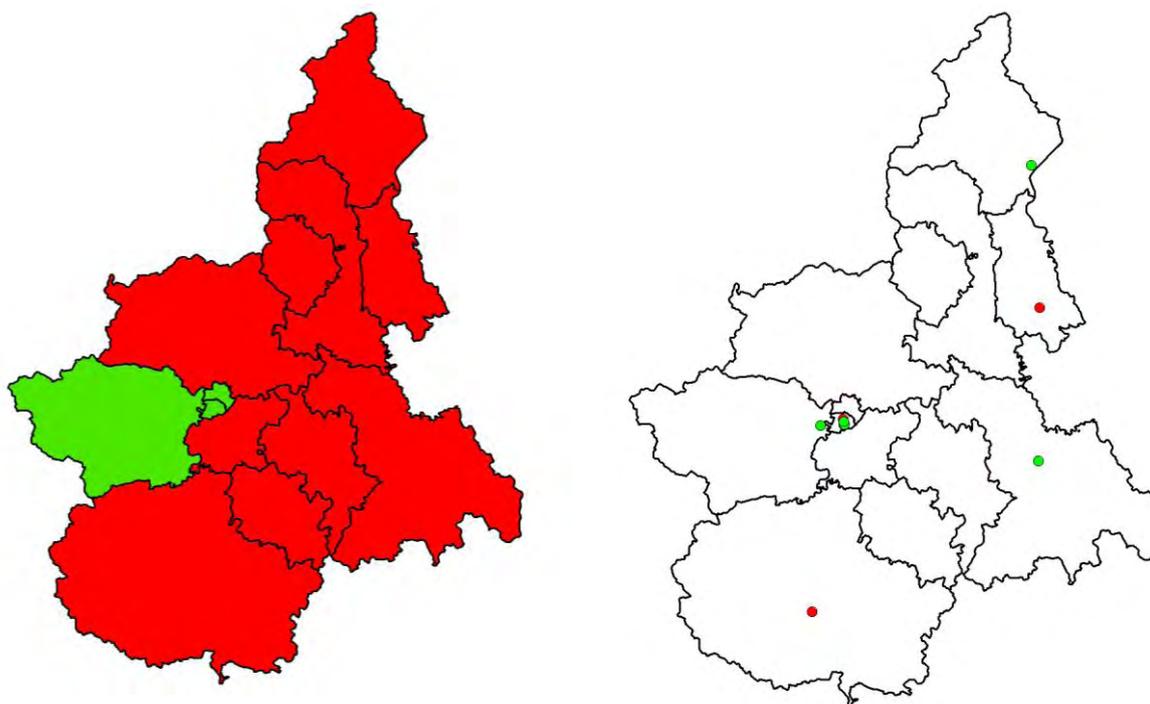
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio - ASL)**



Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

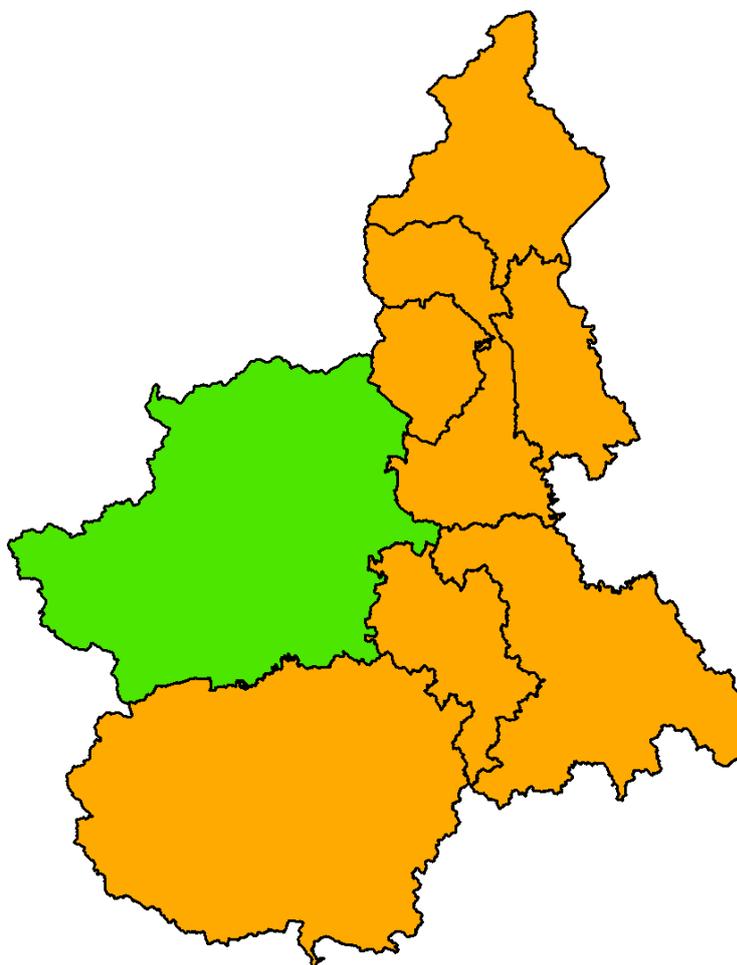


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

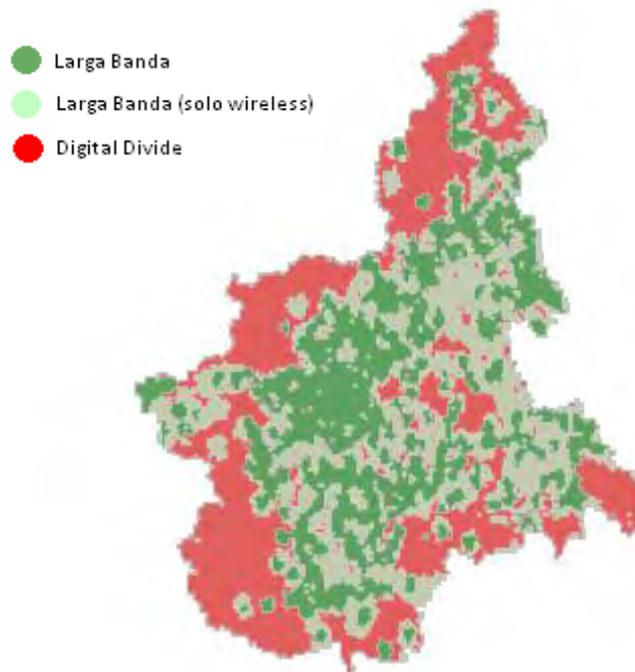


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

Telemedicina

Descrizione del progetto

Il progetto di Telemedicina è rivolto a pazienti cronici (affetti da particolari patologie quali cardiopatie, diabete, patologie oncologiche e polmonari) che necessitano di assistenza continua, a soggetti in condizione di fragilità, come anziani, persone sole, persone disabili, in carico agli Enti gestori dei servizi socio-assistenziali del territorio Piemontese .

La soluzione realizza un sistema di tele-assistenza e monitoraggio delle condizioni del paziente da remoto: alcuni sensori raccolgono parametri-chiave e li inviano, tramite una linea telematica, ad un centro assistenza, in cui è presente personale medico in grado di monitorare le condizioni del paziente. In caso dalla rilevazione emergessero anomalie, è prevista l'attivazione dei protocolli sanitari opportuni (rimodulazione dei farmaci, visita del medico, eventuale ricovero), altrimenti il paziente potrà continuare a rimanere tra le mura domestiche sotto controllo degli strumenti informatici. Al fine di monitorare il corretto sviluppo del progetto, è stato istituito un tavolo permanente di servizio che coinvolge tutti gli attori interessati, in special modo i rappresentanti dei malati.

Stato di attuazione

Il progetto è stato avviato nel giugno 2009 nel territorio della Provincia del Verbano Cusio Ossola (rif. Territorio di competenza della ASL VCO) ed è attualmente in corso. E' prevista la diffusione del modello anche alle province piemontesi confinanti con la provincia del Verbano Cusio Ossola; il progetto è realizzato dalla Regione Piemonte - Direzione Innovazione, ricerca ed università, in collaborazione con la Provincia del Verbano-Cusio-Ossola, l'ASL VCO e il CSI-Piemonte - Direzione Salute. Il processo di riuso del modello è già stato avviato nella Provincia di Biella.

Risultati attesi/raggiunti

Il Sistema monitora attualmente 180 pazienti; si prevede l'estensione del servizio fino a 500 pazienti distribuiti su tutte e quattro le patologie.

SANTITÀ

PORTALE RIUSO DATI PUBBLICI

Descrizione del progetto

Il portale, disponibile alla URL <http://www.dati.piemonte.it/> è lo strumento realizzato dalla Regione Piemonte per dare attuazione alla Direttiva europea 2003/98/CE sul riutilizzo dell'informazione da parte del settore pubblico, recepita in Italia dal Decreto Legislativo n. 36 del 24 gennaio 2006; tali norme hanno infatti riconosciuto la facoltà, per le Pubbliche Amministrazioni, di rendere disponibile il patrimonio informativo pubblico, definendone le relative regole d'attuazione. L'obiettivo di detto portale è quindi di rendere disponibili i dati pubblici di Regione Piemonte, in modo che tale patrimonio sia facilmente utilizzabile da cittadini e imprese, permettendo di creare una nuova generazione di servizi che semplifichino i rapporti con la Pubblica Amministrazione e ne migliorino la qualità. Il principio posto a base dell'iniziativa è che i dati pubblici, ovvero le informazioni prodotte e detenute dalle Pubbliche Amministrazioni, costituiscono "un'importante materia prima per i prodotti e i servizi imperniati sui contenuti digitali", da riutilizzare per "sfruttarne il potenziale e contribuire alla crescita economica e alla creazione di posti di lavoro" (considerando n. 5 della Direttiva 2003/98/CE). Di conseguenza, ove non vi ostino diverse ragioni di superiore interesse pubblico (tutela dei dati personali, sicurezza, etc.) tali dati appartengono alla collettività e deve essere incoraggiata la loro messa a disposizione a condizioni eque e trasparenti, a tutti i soggetti interessati al loro riutilizzo. In particolare, il portale dati.piemonte.it mette a disposizione i dati regionali secondo una regola d'apertura generale caratterizzata da tre elementi:

BANCHE DATI PUBBLICHE

- 1) l'accesso senza restrizioni - attraverso strumenti informatici e strumenti di natura giuridico-legale volti a disciplinare e a chiarire l'iter di richiesta e di accesso al documento - ai dati pubblici grezzi, organizzati razionalmente - compresi eventuali metadati - primariamente attraverso Internet e in formati elettronici standard e aperti ;
- 2) l'utilizzo di strumenti legali standard (licenze in cui siano definiti i termini e le condizioni del riuso), primariamente improntate al sistema di licenze Creative Commons, e privilegianti, ove possibile, la licenza Creative Commons CC0, utile a concedere i dati a condizioni il più possibile vicine al pubblico dominio);
- 3) la possibilità di riutilizzare e ridistribuire gratuitamente i dati.

Parallelamente alla realizzazione di questo portale ed a suo logico supporto, la Regione Piemonte ha redatto le "Linee Guida relative al riutilizzo del Patrimonio Informativo regionale", nonché un documento definente un "Modello di licenza standard per il riutilizzo del Patrimonio Informativo regionale" ed una "Guida operativa" all'adozione di licenze alternative alla licenza standard posta a modello: tali Linee Guida, i modelli di licenza e la relativa Guida operativa rappresentano lo strumento procedurale a sostegno della valorizzazione e dell'implementazione di questo giacimento informativo di grande valore, offrendosi peraltro anche come punto di riferimento per le altre amministrazioni interessate ad intraprendere iniziative analoghe.

Stato di attuazione

Ad oggi, il portale, pubblicato in una prima beta-version, offre alcune funzionalità: dall'accesso ai primi set di dati, allo scarico di dati mediante licenza standard, al feedback sulla qualità dell'informazione fornita, al blog, alle news su nuovi dati e sulle licenze disponibili, al servizio "l'esperto risponde". Nelle prossime versioni sono previste altre funzionalità relative a ricerche avanzate sui dati o su servizi applicativi che restituiscono dati, su dati alfanumerici e geografici, l'applicazione di licenze dinamiche per lo scarico di dati alfanumerici o geografici, la possibilità di ripubblicare applicativi/servizi sviluppati da privati sulla base dei dati presi in riuso.

Risultati attesi/raggiunti

Sono stati resi disponibili i seguenti dati regionali :

- 1) I dati dell'Osservatorio ICT del Piemonte (es. diffusione, utilizzo ICT presso imprese, cittadini e PA)
- 2) I dati del sistema di rilevazione scolastica (elenco delle scuole piemontesi, numero di studenti, a partire dal 1980, esiti degli esami, tipi di scuole-statali, private, etc)
- 3) I dati dei codici dei Comuni e degli stati esteri storicizzati
- 1) Dati più recenti dell' Osservatorio del Commercio:
- 4) Esercizi commerciali (per tipologia e categorie merceologica)
- 5) Altre Forme di Vendita (monopoli, edicole, spacci)
- 6) Pubblici esercizi (bar, ristoranti, agriturismo, etc)
- 7) Mercati

A breve saranno disponibili:

- Agricoltura:
- 8) Anagrafe delle imprese agricole (terreni e uso del suolo, allevamenti e anagrafe imprese)
- 9) Piano sviluppo rurale (sintesi finanziaria, statistiche beneficiari, monitoraggio programma)
- Osservatorio Turismo:
- 10) Statistiche arrivi
- 11) Statistiche strutture
 - Basi dati geografiche (a partire dai dati della Carta Tecnica Regionale)
 - Basi dati gestionali (a partire dalle strutture ricettive, raw data/interi DB)

Ad ottobre 2010 sono stati effettuati 2083 scarichi relativamente ai seguenti ambiti: Sviluppo e gestione delle risorse – STATISTICA

- Istruzione, cultura e tempo libero – ISTRUZIONE SCOLASTICA
- Sviluppo e gestione delle risorse – SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICA
- Sviluppo economico ed attività produttive – COMMERCIO
- Sviluppo economico ed attività produttive – TURISMO

Piattaforma Bandi

Descrizione del progetto

Si tratta di una piattaforma applicativa, fruibile via Web, per la gestione dei finanziamenti pubblici- derivanti da fonti europee, nazionali o regionali, erogati dalla Regione. Il Sistema governa in modo uniforme l'iter amministrativo del finanziamento, dal momento della presentazione della domanda, all'ammissione al finanziamento, all'erogazione del contributo e a quanto altro sia reso necessario dalla normativa di riferimento. La Piattaforma consente di avere un unico sistema e un unico punto di accesso per tutti gli attori della gestione dei bandi di finanziamento, in tutte le sue fasi: la valutazione ex-ante, il ciclo di vita e il monitoraggio. Ogni utente ha a disposizione un ambiente dinamico che permette una chiara visione delle attività da intraprendere. Il sistema risponde inoltre alle regole sulla trasparenza amministrativa tra la Pubblica Amministrazione e i beneficiari, in quanto consente di avere una visione in tempo reale dello stato di avanzamento delle pratiche. La Piattaforma si basa su un'analisi di processo delle diverse tipologie di finanziamento, proponendosi come una soluzione generalizzata in grado di adattarsi ai diversi contesti amministrativi. La fase di monitoraggio fa riferimento alla normativa relativa ai fondi comunitari (FESR, FSE, FEASR) e Statali (FAS); rispetta inoltre le esigenze connesse alle periodiche verifiche istituzionali del Ministero dell'Economia e delle Finanze – Ragioneria Regionale dello stato (IGRUE). La sicurezza dei dati è garantita da un accesso sicuro, effettuato tramite certificato digitale, in linea con le normative in materia di trattamento dati, nonché le indicazioni fornite a livello nazionale dal Codice dell'Amministrazione Digitale. La soluzione si rivolge a due tipologie di utenti: i dipendenti della Pubblica Amministrazione o loro delegati che devono svolgere specifiche attività di controllo e monitoraggio sulle domande presentate e sui progetti finanziati; le Imprese, gli Enti della Pubblica Amministrazione, le Associazioni, gli Enti di ricerca che a qualunque titolo presentano una domanda di contributo pubblico. Il Sistema consente inoltre la gestione e la tracciatura dei controlli documentali e in loco di I livello nonché una tracciatura delle potenziali irregolarità, gestite secondo quanto richiesto dall' European Anti-Fraud Office (OLAF) nonché dalla procedura ministeriale "Irregularities Management System – I.M.S."

Stato di attuazione

La Piattaforma è già disponibile ed attualmente utilizzata da :

- Regione Piemonte – Direzione Attività Produttive per le misure POR-FESR,
- Direzione Innovazione e Ricerca per le misure POR-FESR di competenza e CIPE
- Direzione Formazione Professionale e Lavoro per le misure POR-FSE – sviluppo all'imprenditoria
- Direzione Programmazione strategica, politiche territoriali ed edilizia
- Direzione Risorse Finanziarie in qualità di Autorità di Certificazione e Audit di Sistema sui fondi POR-FESR
- Finpiemonte S.p.A. in qualità di Organismo Intermedio delegato da Regione Piemonte

Risultati attesi/raggiunti

Ad oggi la Piattaforma gestisce circa 42 bandi-linea così ripartiti:

- 30 azioni facenti capo ai fondi POR-FESR 2007-2013
- 6 azioni facenti capo ai fondi POR-FSE 2007-2013
- 5 azioni facenti capo alla Legge Regionale 34-04 di Regione Piemonte
- 1 azione facente capo ai fondi CIPE 2006

Complessivamente, i progetti gestiti ad oggi in piattaforma sono 2794, pari a 575 soggetti beneficiari/delegati censiti a Sistema.

REGIONE VALLE D'AOSTA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE VALLE D'AOSTA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 40,5%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 793	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 8,2%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale n.d.	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 0,0%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 31,3%	Studenti % Studenti con LIM in aula 1,0%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 6,3%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 100,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 0,0%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 0,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 98,6%	Imprese % Imprese con PEC 10,1%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 0,0%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

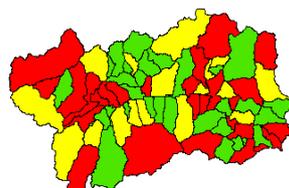
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 0,0%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 100,0%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 2,6%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 56,7%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Non ancora qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 11,8%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE VALLE D'AOSTA

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)



Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

La Regione segnala che allo stato attuale (dicembre 2010) tutti i 74 Comuni e le 8 Comunità montane della Valle d'Aosta sono dotati di almeno un indirizzo di PEC.

SANITÀ

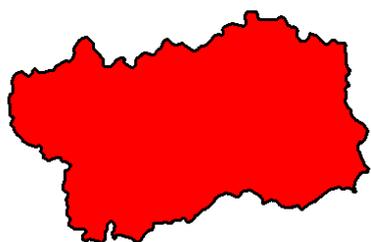
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali		Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente	Nella Regione non sono presenti Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line assente		

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

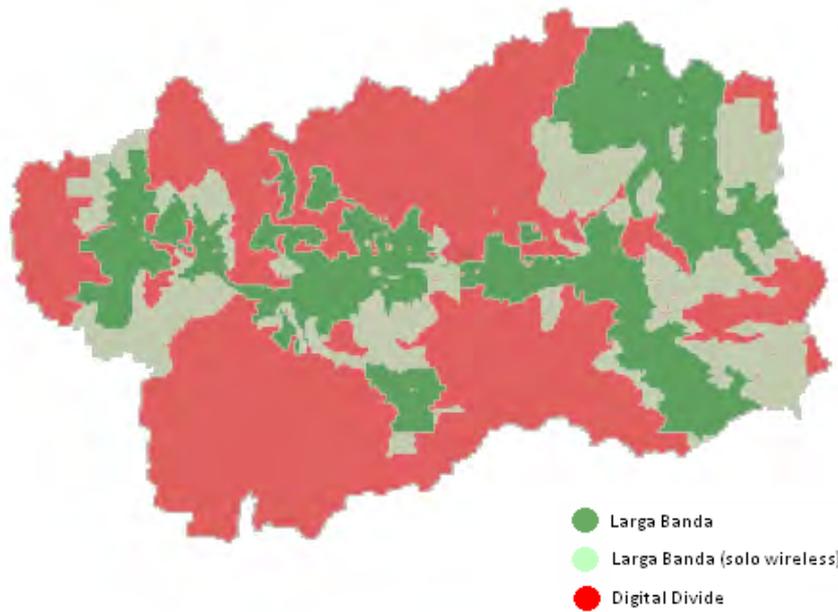


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

RIVA – Riuso PEOPLE Valle d'Aosta

Descrizione del progetto

Il progetto RIVA-People realizza e mette a disposizione dei Comuni della Valle d'Aosta un sistema che consente di facilitare e uniformare l'attivazione di servizi on-line rivolti a cittadini ed imprese che ciascun Comune intende erogare. Il progetto beneficia di soluzioni ed esperienze di altri Enti della Pubblica Amministrazione attraverso il riuso del progetto di e-Government PEOPLE (Progetto Enti On-line Portali Locali E-government), garantendo in maniera paritaria ad ogni singolo Comune, sia esso di medie o piccole dimensioni, la possibilità di poter esporre attraverso il sito web istituzionale tutti i servizi di proprio interesse, usufruendo di strumenti e modelli condivisi.

Il progetto coinvolge in un'aggregazione territoriale verticale la Regione autonoma Valle d'Aosta quale ente capofila e coordinatore del riuso, il Consiglio permanente degli enti locali della Valle d'Aosta (CPEL) per conto di tutti gli enti locali riusanti, il Comune di Aosta quale ente tutor e le due Comunità montane Mont Emilius e Grand Combin come enti pilota.

Stato di attuazione

Il progetto è in corso di realizzazione e si trova ad uno stato di avanzamento pari al 50% ed, in particolare, sono: concluse le trattative con i fornitori per l'adeguamento dei back-office, realizzato il primo evento di partenza, avviato il collaudo dell'infrastruttura, rilasciato l'ambiente sperimentale Front-End (moduli Demografici, Tributi, Pagamenti, Sport e Cultura, Servizi alla Persona), in fase di test di integrazione delle soluzioni di Back-End.

Risultati attesi

L'aggregazione si è impegnata col progetto di riuso RIVA-People a conseguire i seguenti risultati di diffusione dei servizi:

- 50 servizi di livello 1 (informativi) e 2 (scarico della documentazione) disponibili a tutti gli enti regionali;
- 6 servizi essenziali di livello 3 (transattivi con avvio della pratica on-line) contemporaneamente nel Comune di Aosta e nelle due Comunità Montane pilota;
- 4 servizi essenziali di livello 4 (transattivi con chiusura della pratica on-line) contemporaneamente nel Comune di Aosta e nelle due Comunità Montane pilota;
- almeno 20 servizi erogati dal Comune di Aosta;

almeno due servizi di pagamento disponibili a tutti gli enti regionali.

Infomobilità del Nord-Ovest

Descrizione del progetto

Il progetto Infomobilità del Nord-Ovest prevede un sistema di infrastrutture e di cooperazione con i territori limitrofi a supporto della centrale di infomobilità, per la raccolta, verifica, diffusione, analisi delle informazioni e la pianificazione degli interventi. E' quindi finalizzato ad attivare servizi in grado di aumentare la diffusione delle informazioni sulla viabilità e la mobilità sul territorio regionale, valorizzando tutte le iniziative parziali o sperimentali sino ad ora avviate nel settore dell'informazione sulla viabilità e sulla mobilità e ottimizzando le sinergie conseguibili con un approccio di tipo globale al problema della mobilità e della sicurezza del cittadino.

Stato di attuazione

Sono state realizzate azioni pilota nel 2008-2009. E' in fase di conclusione lo studio di fattibilità di natura tecnico-organizzativa preordinato alla messa in opera di servizi di infomobilità nel Nord-Ovest nell'ambito del PAR FAS Valle d'Aosta 2007/13. Tale studio si svilupperà a partire dai risultati ottenuti dall'intervento realizzato nel precedente APQ "Secondo accordo di programma quadro in materia di e-Government e società dell'informazione in Valle d'Aosta" e riguardante l'individuazione e la progettazione di soluzioni tecniche abilitanti l'infomobilità e la loro verifica mediante l'attuazione di azioni pilota. Dallo studio deriveranno le azioni organizzative e tecniche conseguenti alla messa in opera dei servizi.

Risultati attesi

- Migliorare le condizioni logistiche nel Nord-Ovest, ampliando la dotazione di servizi per l'informazione e la comunicazione e migliorando l'accessibilità alle reti
- Fornire alla centrale di infomobilità informazioni raccolte per altri scopi da soggetti preposti alla viabilità (es. concessionari-soggetti privati o a partecipazione pubblica), quali flussi di traffico, notifiche di eventi (programmati o estemporanei), ...
- Allargare ad altri concessionari il sistema di cooperazione per lo scambio di informazioni.
- Indicatori di realizzazione - modalità di rilevazione delle informazioni: 3 - modalità di diffusione delle informazioni: 3 - sistemi di diffusione delle informazioni: 3

Indicatori di risultato - transito di merci pericolose monitorate presso le porte di ingresso / uscita presidiate: 70% - estensione della rete viaria coperta dal servizio informativo: 50%

RiSiER – Riuso Sistema Informativo Lavoro Emilia-Romagna*Descrizione del progetto*

Il progetto Riuso Sistema Informativo Lavoro Emilia-Romagna garantisce agli operatori, ai cittadini e alle imprese l'accesso al più completo ventaglio di informazioni e servizi per il lavoro disponibili, attraverso un sistema informativo distribuito sul territorio, condiviso e cooperativo, governato dalla Regione ed aperto a tutti i soggetti pubblici e privati. La Valle d'Aosta, attraverso il progetto di riuso, ha voluto soddisfare l'esigenza di uniformità regionale, sia a livello funzionale sia applicativo, grazie all'opportunità di omogeneizzare le modalità di erogazione dei servizi dal punto di vista degli applicativi, di avviare modalità di erogazione cooperativa dei servizi e di introdurre concetti di accesso telematico ai servizi per cittadini e imprese.

La soluzione proposta al riuso interessa i servizi volti a favorire l'incontro tra la domanda di lavoro da parte dei cittadini e le esigenze di personale delle imprese. Ad oggi tali servizi di preselezione e incontro domanda/offerta sono erogati presso i Centri per l'Impiego - Flèchemploi - distribuiti sul territorio regionale (Morgex, Aosta, Verrès), che gestiscono i servizi territoriali per l'impiego e che favoriscono l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, avvalendosi di strumenti di lavoro che si sono adeguati alla riorganizzazione dei servizi all'utenza prevista in risposta alle emergenti dinamiche in materia di lavoro.

Stato di attuazione

Il progetto è in corso di realizzazione e si trova ad uno stato di avanzamento circa del 50%.

Si stanno integrando nel sistema informativo le diverse funzioni (legge 68/99, collocamento mirato, ...).

Risultati attesi/raggiunti

- Rendere più efficienti i servizi per l'incontro tra la domanda di lavoro da parte dei cittadini e le esigenze di personale delle imprese erogati dai soggetti che si occupano di politica attiva del lavoro (centri per l'impiego, agenzia del lavoro, ecc.)
- Adeguare i modelli organizzativi alle mutate dinamiche di settore (norme, intermediari, modalità e forme di reclutamento)
- Costituire il fascicolo del lavoratore

REGIONE LOMBARDIA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE LOMBARDIA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 48,3%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 67.730	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 5,4%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 69,6%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 100,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 76,6%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 43,9%	Studenti % Studenti con LIM in aula 4,6%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 16,1%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 50,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 89,9%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 58,3%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 91,1%	Imprese % Imprese con PEC 26,8%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 0,8%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

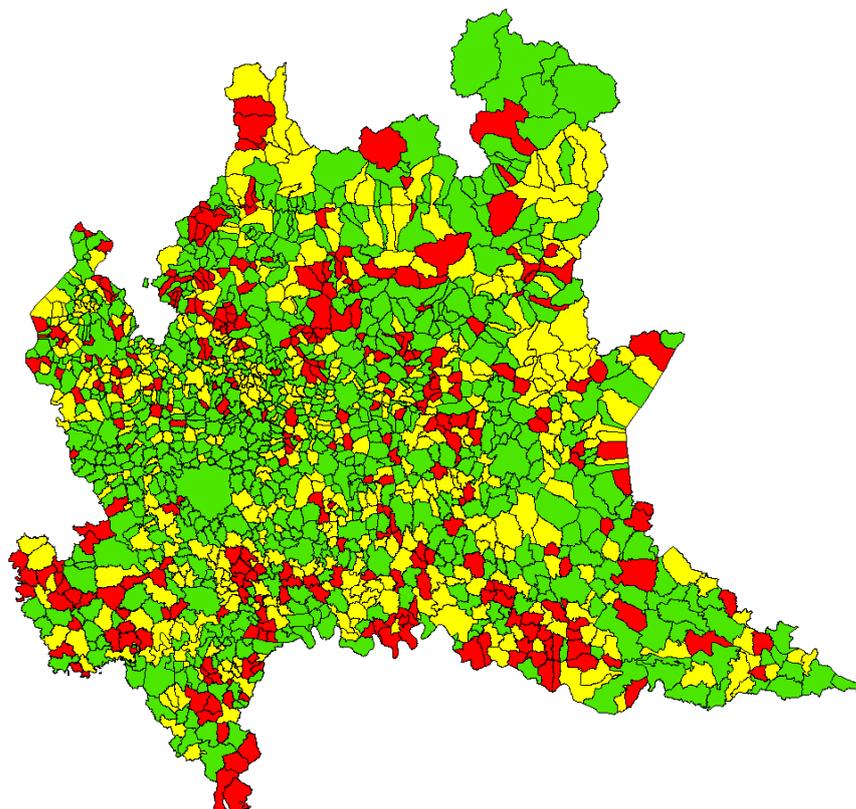
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 2,6%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 94,0%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 3,4%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 74,8%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 7,2%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE LOMBARDIA

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

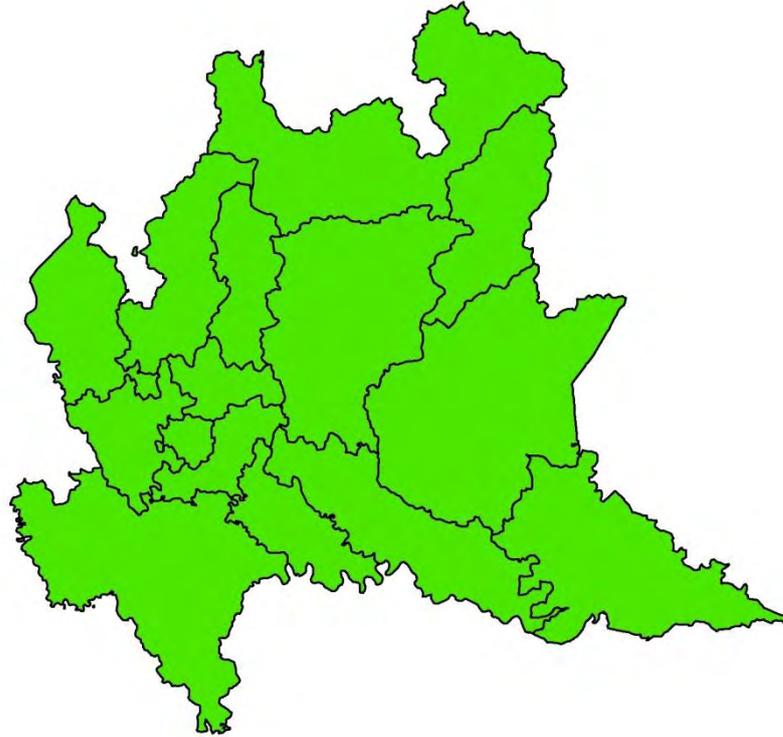


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

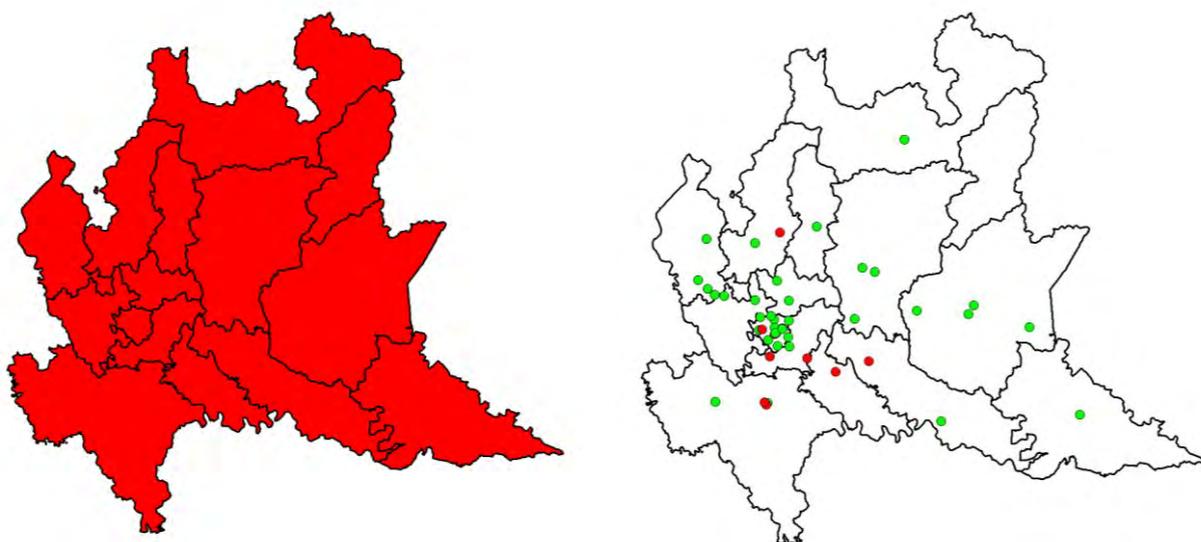
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- Prenotazione sanitaria on-line
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



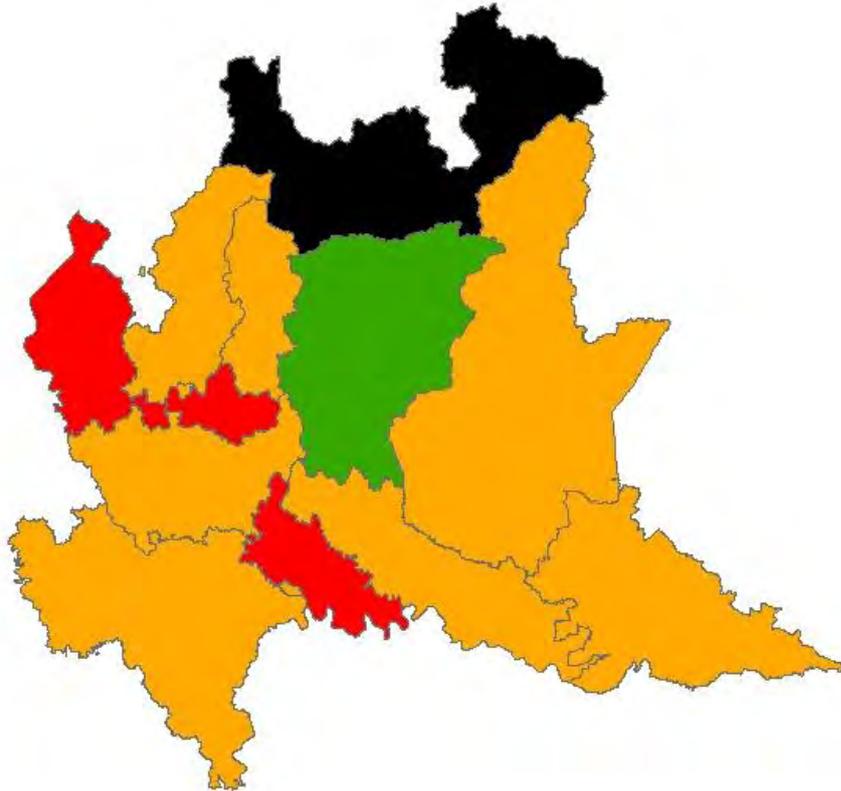
Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

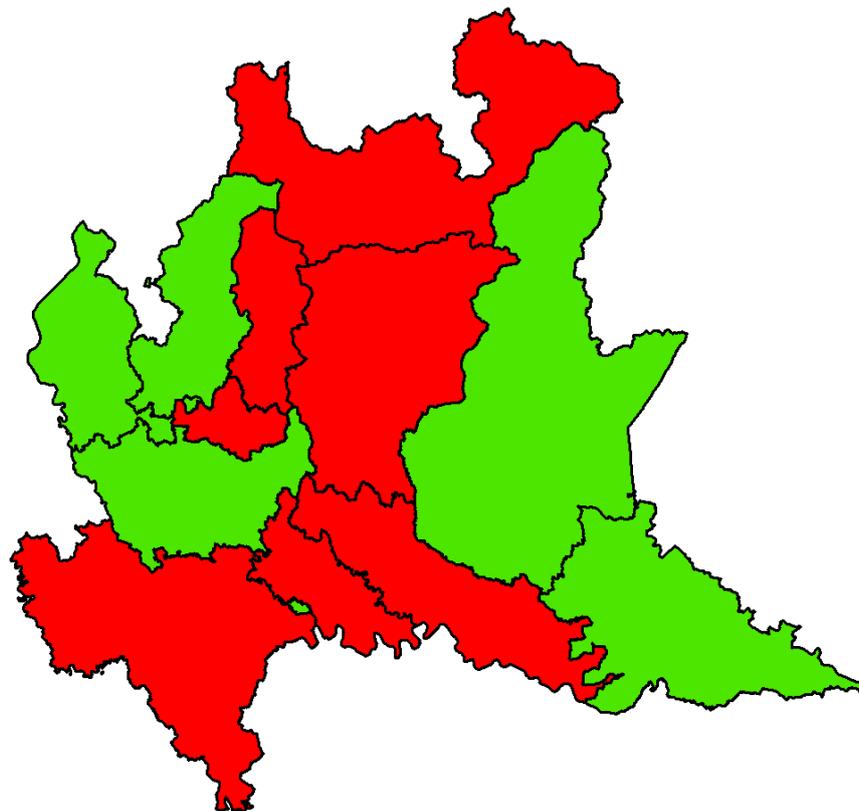


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

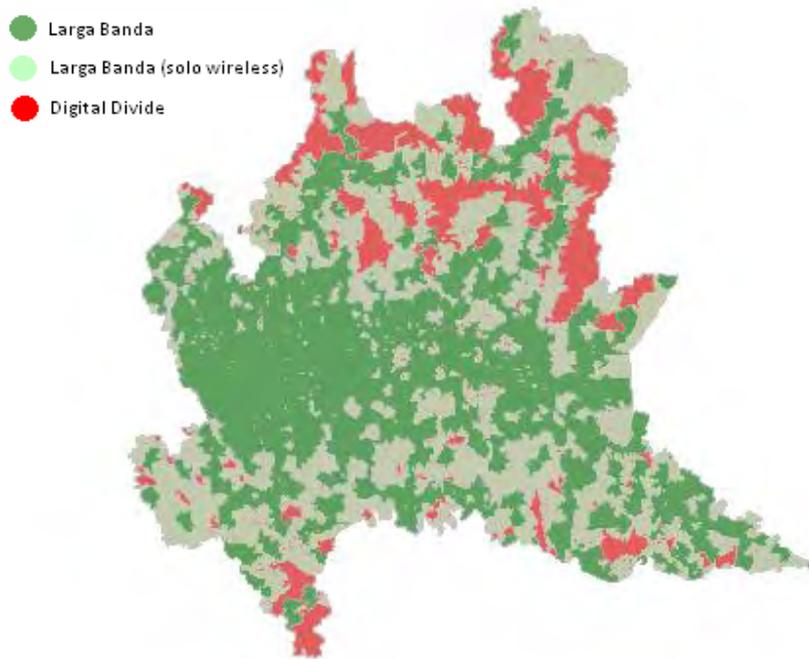


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

Identity Provedir dei Cittadini (IdPC)	RAPPORTO CITTADINO – PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>Il progetto “Identity Provider Cittadini della Regione Lombardia” (IdPc-RL) mette a disposizione degli enti sul territorio lombardo una infrastruttura omogenea e standardizzata per supportare l’identificazione degli utenti al momento della richiesta di accesso ai servizi erogati dagli enti.</p> <p>L’infrastruttura IdPC consente di delegare ad un servizio esterno regionale di autenticazione messo a disposizione degli enti il processo di verifica delle credenziali di un utente in possesso di una smartcard (CRS/CNS/CIE). Si tratta di un passo concreto verso la realizzazione di un’infrastruttura di autenticazione federata condivisa e potenzialmente utilizzabile da tutti gli enti erogatori di servizi di e-Government sul territorio lombardo.</p> <p><i>Stato di attuazione</i></p> <p>piattaforma in produzione</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i></p> <p>Tra gli obiettivi di questo progetto troviamo la creazione di una community network federata interregionale di soggetti interoperanti per lo scambio di informazioni di autenticazione e di attributo relativo agli utenti in modo protetto e sicuro.</p> <p>Ad oggi risultano 182 Enti lombardi (tra comuni, province e comunità montane) che utilizzano la piattaforma IdPC per dare la possibilità a cittadini ed imprese di accedere, in modo sicuro, ai servizi on-line. Tali Enti coprono una popolazione di 1.717.261 abitanti</p>	

MUTA	RAPPORTO CITTADINO – PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>MUTA è la piattaforma applicativa messa a disposizione da RL per supportare il processo e l’interazione con tutti gli attori coinvolti. I servizi offerti oggi da MUTA sono:</p> <p>Gestione e controllo degli accessi con CRS: registrazione e profilazione degli attori coinvolti nei procedimenti per l’avvio e la gestione della vita delle imprese:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cittadini/Imprese • Intermediari (CCIAA, Studi professionali) • Enti (Comuni, SUAP, ASL, Regione Lombardia, VV.FF, ARPA..) <p>Servizi applicativi on-line:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DIAP (Dichiarazione Inizio Attività Produttiva) • DIA+Agibilità (dichiarazioni di inizio lavori di ristrutturazione di un’attività commerciale + dichiarazione di Agibilità. • DAA (Dichiarazioni inizio Attività Agriturismo) <p><i>Stato di attuazione</i></p> <p>pre-produzione</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i></p> <p>Attuazione del DPR 160/2010 sulla trasmissione completamente telematica delle pratiche</p>	

DIAP al SUAP ed agli altri enti competenti con il rilascio di autorizzazione sulle imprese.
Essendo un progetto in pre-produzione non ci sono dati quantitativi disponibili

CRS-SISS

Descrizione del progetto:

Regione Lombardia ha sviluppato la piattaforma CRS-SISS che comprende un insieme di applicazioni e di infrastrutture informatiche presenti sul territorio, in particolare:

- sistemi informativi di farmacie;
- medici;
- Ospedali;
- Regione Lombardia

tali infrastrutture concorrono all'erogazione dei servizi socio-sanitari all'interno della Regione Lombardia.

Il SISS oggi è costituito da una serie di sistemi informatici che stanno gradatamente evolvendo secondo una precisa strategia informatica in chiave e-health, ovvero dell'impiego sempre più diffuso e pervasivo delle tecnologie info-telematiche (ICT) per l'innovazione nell'organizzazione.

Stato di attuazione

in produzione

Risultati attesi/raggiunti

Il Sistema socio-sanitario lombardo coinvolge:

- circa 9.900.000 di cittadini
- 15 aziende sanitarie locali, nelle quali opera personale sanitario
- 30 aziende ospedaliere pubbliche, nelle quali opera personale sanitario
- 5 IRCCS-FONDAZIONI, nelle quali opera personale sanitario
- Circa 150.000 Operatori Socio-Sanitari
- più di 2.500 Enti Erogatori Privati Accreditati
- circa 7.700 medici di medicina generale e pediatri di famiglia
- circa 2.600 farmacie

REGIONE LIGURIA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE LIGURIA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 39,1%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 11.625	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 4,2%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 57,1%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 0,0%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 47,8%	Studenti % Studenti con LIM in aula 5,6%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 18,3%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 50,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 100,0%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 100,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 92,0%	Imprese % Imprese con PEC 18,3%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 0,9%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

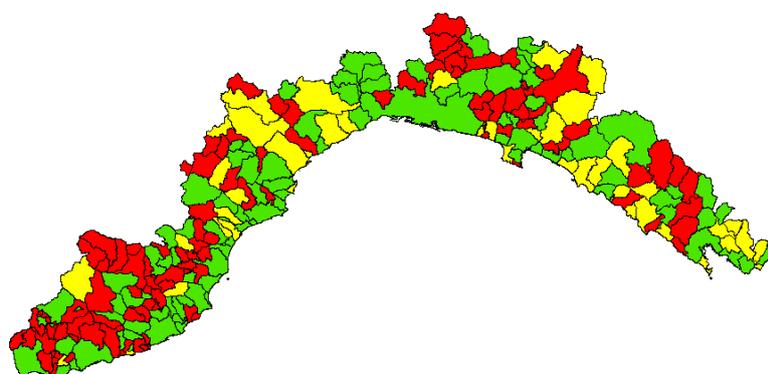
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 0,9%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 92,3%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 3,4%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 61,5%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 6,2%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE LIGURIA

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

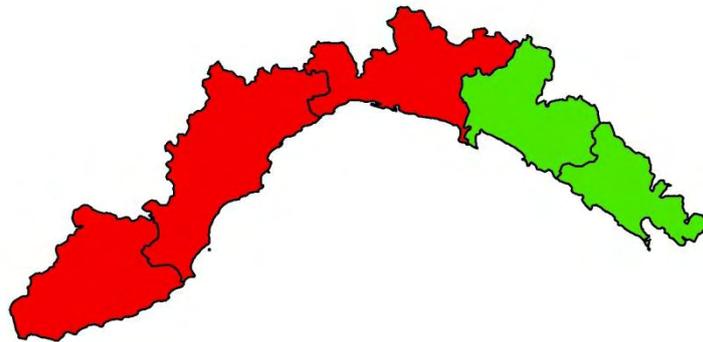


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

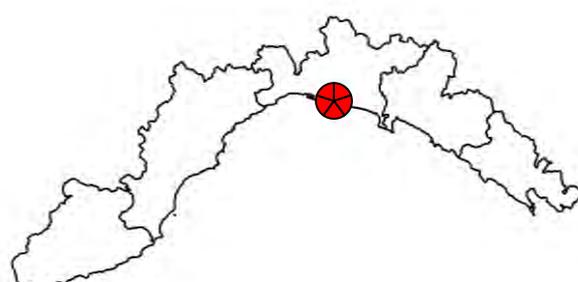
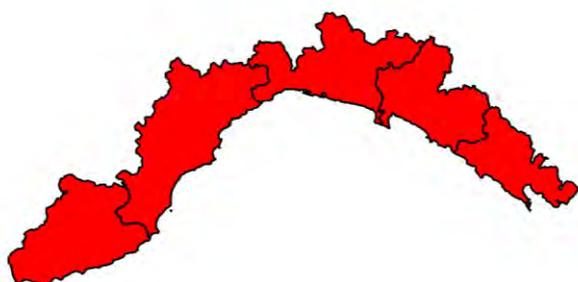
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



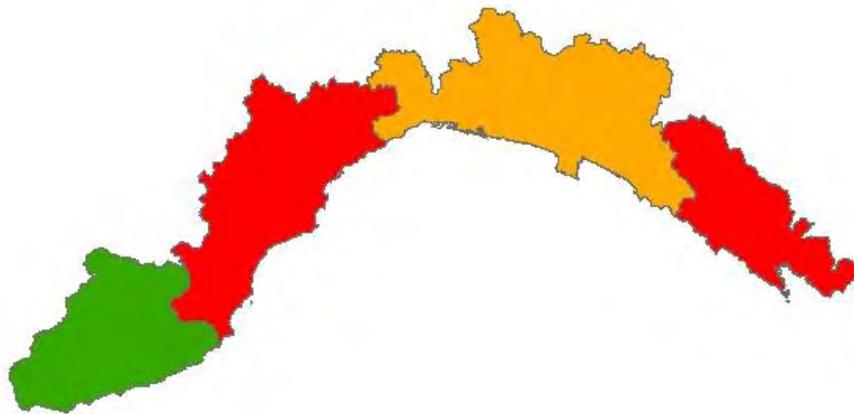
Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

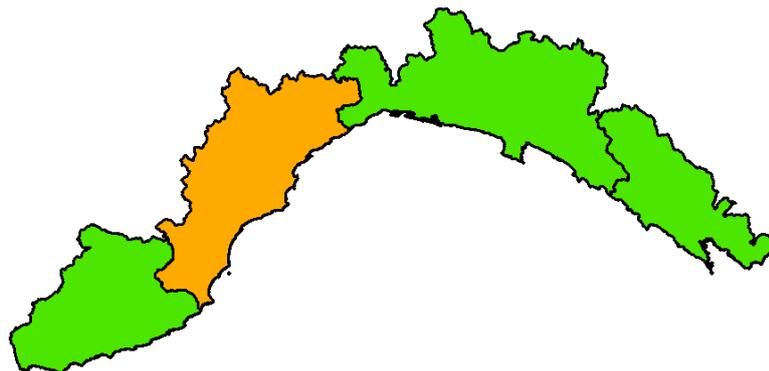


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

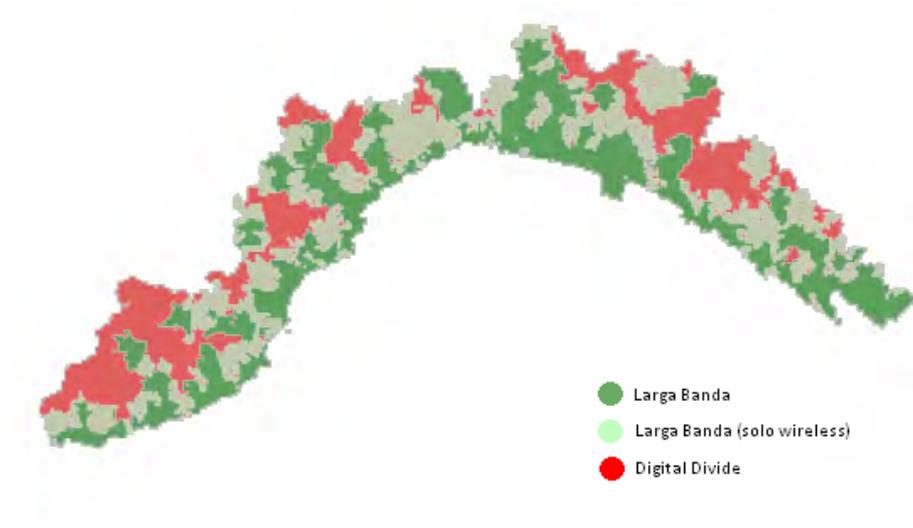


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

SPORTELLO INTEGRATO PER L'ACCESSO AI SERVIZI SOCIO SANITARI

Descrizione del progetto

I progetti e gli investimenti attuati nel passato hanno dato (e stanno dando) priorità alla costituzione e al potenziamento di strutture informative che facilitino l'accesso del cittadino a strutture ospedaliere e ambulatoriali (per esempio, Centri Unificati di Prenotazione, CUP). Tuttavia, in un contesto in cui viene sempre più riconosciuta la specificità specialistica dell'ambiente ospedaliero e ambulatoriale, e in cui il rimanente ciclo di cura viene delegato ad altre strutture meno costose, la soluzione intende dare giusto spazio anche alla presa in carico di casi nei distretti socio-sanitari per la loro collocazione in un percorso di cura che vede coinvolte anche strutture per l'assistenza extra-ospedaliera, quali le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), le Cure Domiciliari (CD), che rappresentano un elemento essenziale nel processo assistenziale, soprattutto in una regione come la Liguria che, oltre alle esigenze sanitarie normalmente presenti su tutti i territori, è caratterizzata da esigenze aggiuntive dovute a un'elevata residenzialità di anziani. E' importante quindi disporre di una struttura informativa che orienti il cittadino (tipicamente attraverso la mediazione del medico curante) in uscita dalla fase ospedaliera o ambulatoriale, e in ingresso verso quelle strutture che hanno il compito di garantire continuità di cura a completamento di una fase specialistica appena trascorsa. Ovviamente, una tale struttura informativa è utile per l'accesso a una risorsa di assistenza anche indipendentemente dalla presenza di un momento specialistico preliminare.

L'assistenza residenziale sia post-acuta sia di mantenimento ha un livello di criticità molto alto. Ciò si traduce, per esempio, in lunghi tempi di attesa per il ricovero nelle residenze sanitarie assistenziali (RSA).

Allo stato attuale, su quasi tutto il territorio ligure, si deve inoltre rilevare la coesistenza di due diverse liste di attesa per l'accesso all'assistenza residenziale convenzionata: una del Comune per gli anziani seguiti dai Servizi Sociali e una della ASL per gli anziani con solo bisogno sanitario. Tali liste sono redatte con criteri totalmente diversi e non integrati tra loro e pertanto sono fonte di disservizio per l'anziano. Tutte le ASL liguri si sono dotate di procedure applicative informatizzate che consentono di semplificare l'accesso alle informazioni e automatizzare i processi inerenti alla gestione delle Strutture Sanitarie Assistenziali. Tra queste, quelle più diffuse sono quella sviluppata nell'ambito della ASL3 genovese e operativa sul territorio del Comune di Genova e quella realizzata per ASL5 Spezzino con particolare attenzione alla presa in carico e valutazione congiunta – tramite Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) – tra distretti sociali e sanitari.

Un primo obiettivo generale è quello di offrire al cittadino un servizio di residenzialità nell'ambito del quale sia presente la gestione in modo automatizzato di un'unica scheda di valutazione socio-sanitaria che consenta di produrre una lista di attesa comune (al momento, le liste di attesa sono due: sanitaria e sociale). Un secondo obiettivo è quello di superare il modello di prestazione "one shot" contrapponendo a tale modello quello della "presa in carico" che permane durante tutto il percorso di cura e di eventuale assistenza sociale.

Stato di attuazione

Gli obiettivi della realizzazione del modello della presa in carico è stato raggiunto e questo servizio è operativo su tutte le ASL liguri. L'integrazione fra i sistemi informativi dei distretti sociali e di quelli sanitari è stata raggiunta su parte del territorio ligure ed è attualmente in fase di diffusione sul resto del territorio.

Risultati attesi/raggiunti

Gli sportelli aziendali abilitati alla presa in carico del percorso di cura e assistenza territoriale sono attualmente in Liguria oltre 500 ai quali vanno aggiunti tutti gli sportelli "virtuali" attivi presso le varie strutture assistenziali liguri (residenze, ospedali, ecc.) che

accedono al sistema via Internet attraverso il portale regionale della salute. Il numero totale di operatori, quindi, supera le 1.500 unità.

Tra i vantaggi e le caratteristiche offerti dal servizio si elencano:

- conoscenza delle attività effettuate (efficienza)
- limiti del modello di prestazione one shot, cui si contrappone la presa in carico
- consapevolezza del valore “informativo” delle prestazioni sanitarie
- crescita di un modello di assistenza basato sui percorsi
- enfasi sull'accoglienza -> riconoscimento delle necessità
- personalizzazione dell'assistenza
- allargamento della struttura assistenziale
- tecnologie dell'informazione come elemento abilitante
- tecnologie estensive (accesso internet da portale, palmari)
- integrazione delle conoscenze sul singolo caso
- qualità delle prestazioni
- monitoraggio delle prestazioni

SIDDIF (Sistema Informativo per il Diritto/Dovere alla Istruzione ed alla Formazione)

Descrizione del progetto

Sistema Informativo per il Diritto/Dovere alla Istruzione ed alla Formazione:

- Fornisce servizi agli operatori provinciali e regionali, alle scuole dall'Infanzia alla Secondaria di secondo grado, agli Enti di Formazione, all'USR, all'Università, agli operatori dei Centri Provinciali per l'Impiego
- realizza le seguenti macro funzioni
 - Comunicazione e formazione verso le scuole, Enti Formazione Professionale (procedura di export da SISSI, ARGO, AXIOS, INFOSCHOOL).
 - Raccolta e normalizzazione dei dati scuole
 - Inserimento scelta previsionale per l'anno successivo
 - Gestione ritiri e nuovi arrivi, iscrizioni e esiti
 - Ricerca potenziali dispersi e Segnalazione dei dispersi
 - statistiche e monitoraggio (Resoconto generale, Popolazione, Dettaglio scuola, Mobilità per ambito, Mobilità per comune, Mobilità regionale, Elenco scuole, Titoli conseguibili, Esiti, Composizione classi attuali e storiche, Curriculum scolastico dello studente)

Stato di attuazione

Operativo dal 2005 sulle 4 Province liguri, ha progressivamente esteso la copertura dalle Scuole dell'Infanzia alle Scuole secondarie di Secondo grado, agli Enti di Formazione professionale e ai Centri provinciali per l'impiego. Le funzionalità sono cresciute di anno in anno. E' prevista l'integrazione con INA SAIA.

Risultati attesi/raggiunti

Tutte le scuole liguri, dall'Infanzia alla Secondaria di secondo grado, e gli Enti di Formazione sono stati coinvolti e alimentano regolarmente la base dati.

BANDA LARGA – INFRASTRUTTURE E SERVIZI*Descrizione del progetto*

Il Programma Operativo Triennale di Informatizzazione 2006-2008 ha visto una serie di interventi da parte di Regione Liguria per il superamento del Digital Divide sul suo territorio. Regione Liguria ha identificato come obiettivo strategico di legislatura la diffusione della banda larga su tutto il territorio ligure sviluppando a tal scopo infrastrutture e servizi.

Stato di attuazione

1) 2006 - 2008 prima fase del progetto di diffusione della banda larga che ha visto la riduzione del digital divide per circa 20.000 liguri e per le imprese e le Pubbliche Amministrazioni di 35 Comuni su tutto il territorio ligure.

2) Regione Liguria ha ritenuto necessario provvedere direttamente, tramite la propria società regionale di informatica Datasiel s.p.a., alla realizzazione di interventi per lo sviluppo di una dorsale pubblica che consentisse di dotare di infrastrutture a banda larga i Comuni, delle province di Genova e La Spezia, con aree a digital divide e fallimento di mercato.

L'intervento è stato rivolto a:

- 13 Comuni della provincia della Spezia per un totale di 33 frazioni
- 26 Comuni della provincia di Genova per un totale di 206 frazioni

Tale Bando è stato aggiudicato in data 18 febbraio 2009 dal raggruppamento di imprese costituito da Uno Communications spa (mandataria), Siae Microelettronica spa e Ceit Impianti Srl. Gli interventi sono stati conclusi nei termini previsti.

3) Grazie ai risparmi complessivi della gara di cui sopra, sono state effettuati interventi ad integrazione nelle Province di Genova e di La Spezia per n. 6 Comuni per un totale di 28 frazioni. I Lavori si sono conclusi nel 2009.

4) Nell'ambito degli adeguamenti infrastrutturali per la disponibilità di accesso a servizi di Banda Larga sono stati altresì effettuati interventi nell'arco del 2009 per n. 4 Comuni delle province di Imperia e Savona per un totale di 32 e nel corso del 2010 per N. 8 Comuni della Comunità Montana Val Trebbia.

5) Le province di Imperia e Savona hanno provveduto ad effettuare un proprio progetto sui Comuni non oggetto degli interventi regionali tramite uno specifico bando di gara con cofinanziamenti di un progetto europeo e in modalità project financing.

6) Tramite accordi con tramite il Ministero dello Sviluppo Economico si sta portando avanti il Piano Infratel il cui obiettivo centrale è realizzare estensioni della rete in fibra ottica in modo da consentire agli operatori di raggiungere il maggior numero di centrali ancora scoperte e di attrezzarle con apparati allo stato attuale della tecnologia disponibile. In tale ambito sono previste diverse aree di cantiere su tutto il territorio ligure (alcune di esse già avviate).

7) Regione Liguria ha avviato investimenti per lo sviluppo di servizi innovativi su specifici settori nella logica della multicanalità utili ad incrementare la domanda di Banda Larga da parte dei cittadini, delle imprese e delle Pubbliche Amministrazioni ed a promuovere lo sviluppo della Società dell'Informazione.

- Progettata e portata a termine la realizzazione a norma legge 4/2004 del sito internet per N.7 Comuni.
- Progettato e portato a realizzazione il servizio "Skype to Phone", già in sperimentazione presso Regione Liguria e le amministrazioni Comunali aderenti della Provincia di La Spezia (permette l'utilizzo della Tecnologia Voip e la reperibilità attraverso Skype verso gli interni dei Comuni delle Province interessate)
- Posta elettronica per i comuni aderenti nell'ambito del progetto Liguria in Rete.

Risultati attesi/raggiunti

Gli interventi nelle Province di Genova e La Spezia hanno permesso di fornire la banda larga ai territori delle due province. Regione Liguria si è attivata per fare in modo che anche nelle Province di Imperia e Savona venga raggiunto al più presto lo stesso risultato su tutto il territorio.

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 43,1%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino (***) 4.970	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 10,4%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 0,0%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 0,0%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 57,3%	Studenti % Studenti con LIM in aula 3,9%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 8,9%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 0,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 100,0%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 100,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 98,3%	Imprese % Imprese con PEC (***) 16,0%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 0,9%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

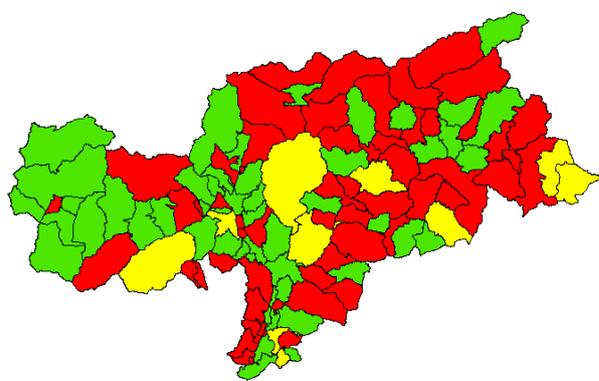
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 3,6%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali n.d. (**)	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 4,6%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 99,2%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Non ancora qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile (***) 15,2%

(*) almeno inoltro on-line della modulistica Nazionale Catastale (**) la Prov. Aut. non è collegata al Sistema Informativo Nazionale Catastale (***) dato riferito complessivamente al Trentino Alto Adige

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)



Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

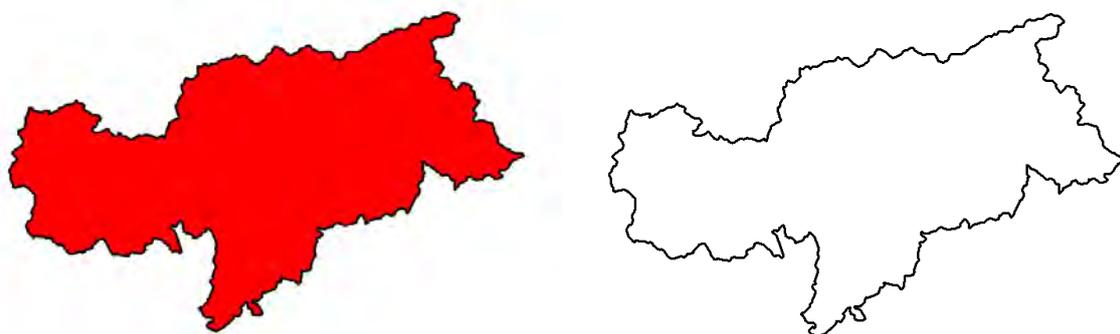
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio - ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali		Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente	Nella Provincia non sono presenti Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line assente		

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

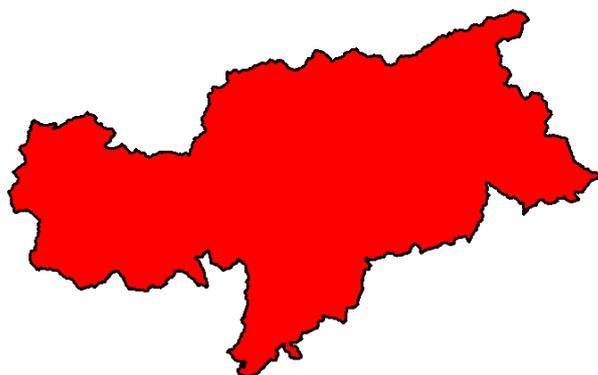


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

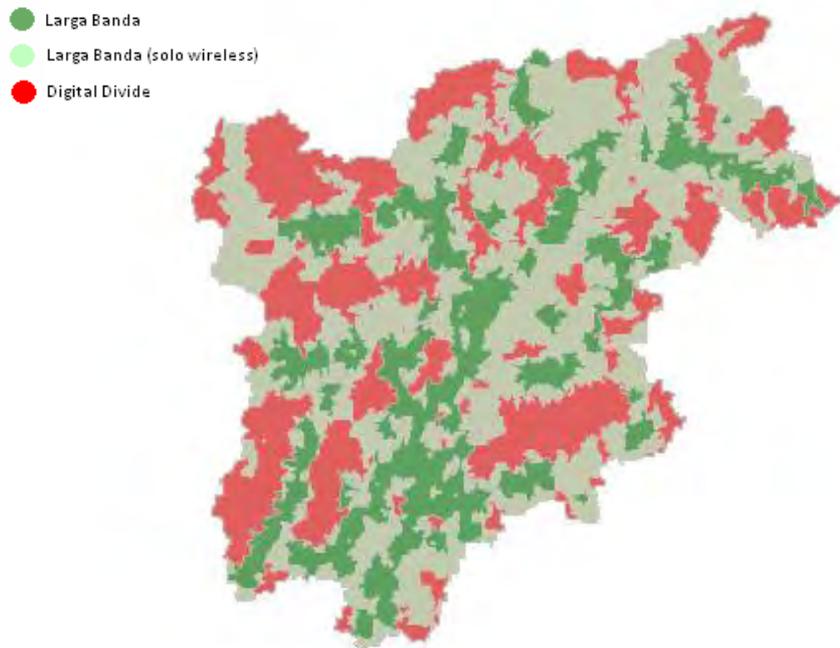


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE**Dati regionali (06/2010)**

(dato riferito complessivamente al Trentino Alto Adige)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

Portale Privato del cittadino	RAPPORTO CITTADINO-PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
<p><i>Descrizione del progetto</i> Portale Privato del cittadino: portale all'interno della rete civica per la gestione delle posizioni, delle istanze e delle comunicazioni tra il cittadino e le amministrazioni pubbliche locali.</p> <p><i>Stato di attuazione</i> In fase finale. Si prevede il rilascio entro il 01.02.2011</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i> Unico punto di accesso e di raccolta delle informazioni da parte del cittadino, punto centrale per l'interscambio di documenti, dati e informazioni tra cittadino e amministrazione pubblica.</p>	

Libretto sanitario ed esenzione ticket tramite Carta Provinciale dei Servizi	SANITÀ
<p><i>Descrizione del progetto</i> Libretto sanitario ed esenzione ticket tramite Carta Provinciale dei Servizi.</p> <p><i>Stato di attuazione</i> Progetto in corso, da ultimare entro primavera 2011.</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i> Dematerializzazione del libretto sanitario e dei dati sull'esenzione ticket. Accesso sicuro ai dati del libretto e dell'esenzione ticket tramite la CPS.</p>	

Catasto edilizio	BANCHE DATI PUBBLICHE
<p><i>Descrizione del progetto</i> Catasto edilizio – accesso on-line per persone fisiche tramite Carta Provinciale dei Servizi.</p> <p><i>Stato di attuazione</i> Progetto in corso, da ultimare entro primavera 2011.</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i> Accesso gratuito al catasto edilizio per la misura dei propri beni catastali (persone fisiche) Meno spese per il cittadino e accesso e stampa on-line, meno code agli sportelli.</p>	

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 53,0% (**)	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 4.970 (****)	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 1,0%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 0,0%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 100,0%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 69,3%	Studenti % Studenti con LIM in aula 5,1%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 21,5%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 0,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 100,0%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 100,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 85,0%	Imprese % Imprese con PEC (****) 16,0%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 0,5%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

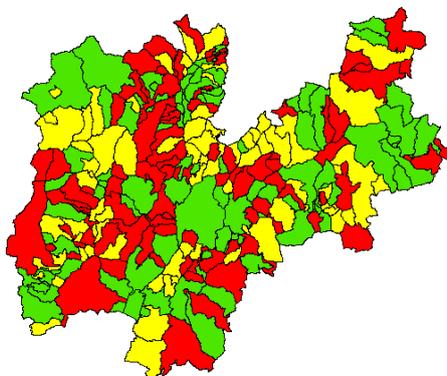
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 0,9%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali n.d. (***)	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 2,7%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 82,7%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale In corso di qualificazione	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile (****) 15,2%

(*) almeno inoltro on-line della modulistica (**) dato aggiornato al 15 dicembre 2010 fornito dalla Provincia (***) la Prov. Aut. non è collegata al Sistema Informativo Nazionale Catastale (****) dato riferito complessivamente al Trentino Alto Adige

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)



Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

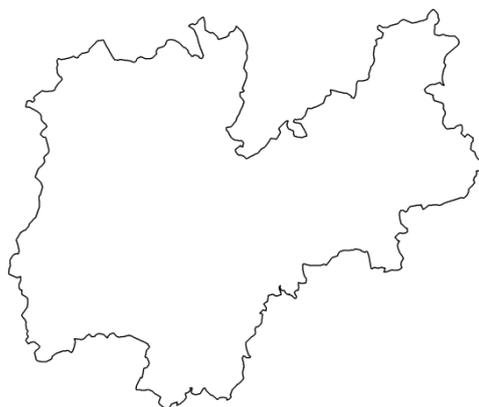
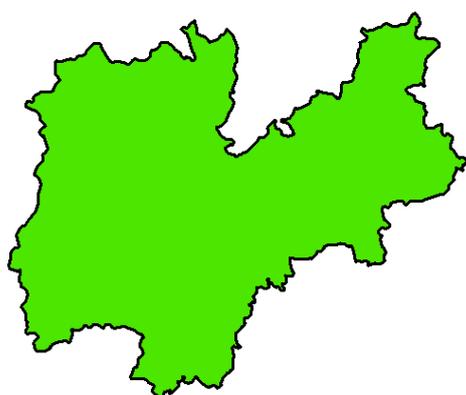
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere
Nella Provincia non sono presenti Aziende Ospedaliere

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

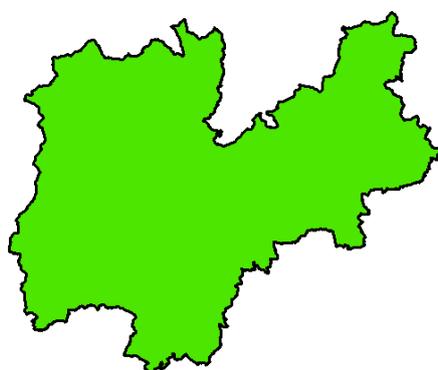


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

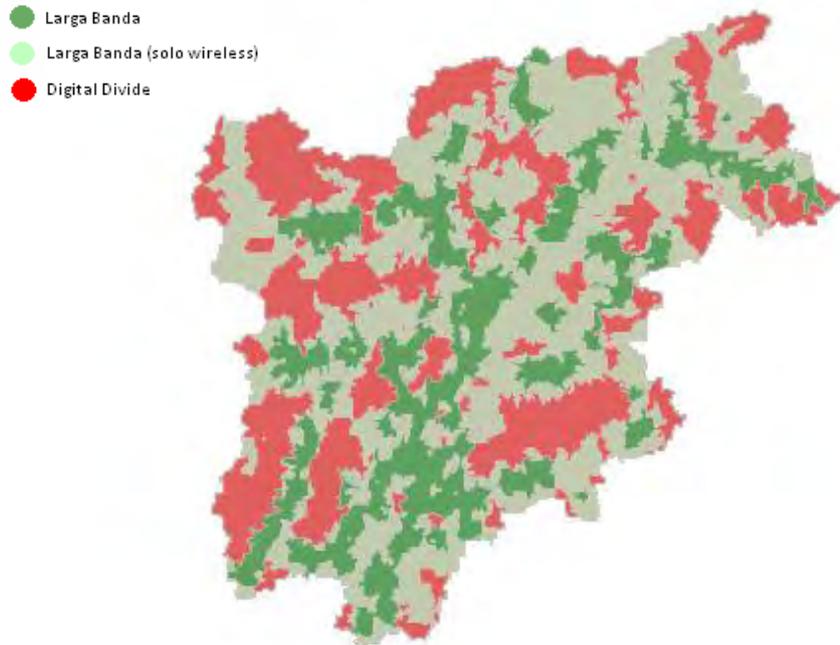


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE**Dati regionali (06/2010)**

(dato riferito complessivamente al Trentino Alto Adige)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

SCELT - Sistema di Cooperazione applicativa per gli Enti Locali del Trentino	RAPPORTO CITTADINO-PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>SCELT è un'iniziativa volta a dotare tutti i comuni del Trentino di una porta applicativa in grado di abilitare ogni comune a scambiare dati tra i propri sistemi informativi, quelli degli altri Enti del Trentino, a partire da Provincia, APSS etc, e quelli delle amministrazioni centrali. Si tratta di una condizione necessaria per la realizzazione dei progetti di sistema. Le porte, ovviamente, saranno gestite da Informatica Trentina presso i propri sistemi. Verranno utilizzati i risultati della realizzazione della CSS, ed in particolare il Comune di Trento verrà considerato come esempio di riferimento. Nell'ambito di questa iniziativa (provvisoriamente chiamata "SCELT") è prevista una adeguata iniziativa di formazione e comunicazione rivolta a tutti i comuni che è in corso di organizzazione in collaborazione con il Consorzio dei Comuni.</p> <p><i>Stato di attuazione</i></p> <p>In corso.</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i></p> <p>Dotare ogni comune di una porta di dominio del Trentino il primo territorio in grado di realizzare la cooperazione applicativa nel pieno rispetto delle norme attuali.</p>	

CSS	SANITÀ
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>Il progetto ha l'obiettivo di realizzare con modalità e strumenti innovativi l'integrazione delle cartelle sociale e clinica.</p> <p><i>Stato di attuazione</i></p> <p>Entro 1 mese passaggio alla messa in esercizio.</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i></p> <p>Innovazione tecnologica: il progetto ha sviluppato e sperimentato tecnologie innovative nell'ambito dell'integrazione applicativa, delle architetture orientate ai servizi, dell'integrazione dati e del data warehousing.</p> <p>Innovazione di processo: il progetto ha sviluppato e abilitato una gestione dei processi di erogazione dei servizi socio-sanitari multi-ente e multi-organizzazione, consentendo di avere una visione unitaria dei processi distribuiti sul territorio.</p> <p>Innovazione di prodotto/servizio: il progetto prevede di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-aumentare l'efficienza del processo complessivo di erogazione dei servizi socio-sanitari; 2-aumentare l'efficacia del processo di erogazione dei servizi socio-sanitari; 3-facilitare il monitoraggio del servizio nel corso della sua erogazione, permettendo di applicare una logica di rispetto dei livelli di servizio concordati. 	

TRENTINO IN RETE – T.Net*Descrizione del progetto*

Dotare di una rete capillare che fornisca uguale accesso per tutti alle opportunità offerte dalla società dell'informazione è l'obiettivo di Trentino in Rete. La larga banda è infatti considerata un fattore chiave per lo sviluppo del Trentino; s'è stato quindi definito un progetto concreto e operativo, che prevede il collegamento di tutto il territorio con la fibra ottica entro il 2010.

Stato di attuazione

Oggi: rete in fibra ottica: 316 km realizzati, 64 km in realizzazione, 294 km in appalto. Chiusura dell'anello est nella regione Veneto con 47 km di fibra posata.

Risultati attesi/raggiunti

- una rete in fibra ottica di oltre 700 km - da realizzare entro il 2010
- una rete wireless con 756 siti previsti - tra le più estese in Europa.

REGIONE VENETO

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE VENETO

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 52,0%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 29.046	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 10,2%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 76,9%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS < 10%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 48,0%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 51,1%	Studenti % Studenti con LIM in aula 3,2%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 10,2%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 71,4%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 91,4%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 42,9%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 94,6%	Imprese % Imprese con PEC 17,4%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 1,4%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

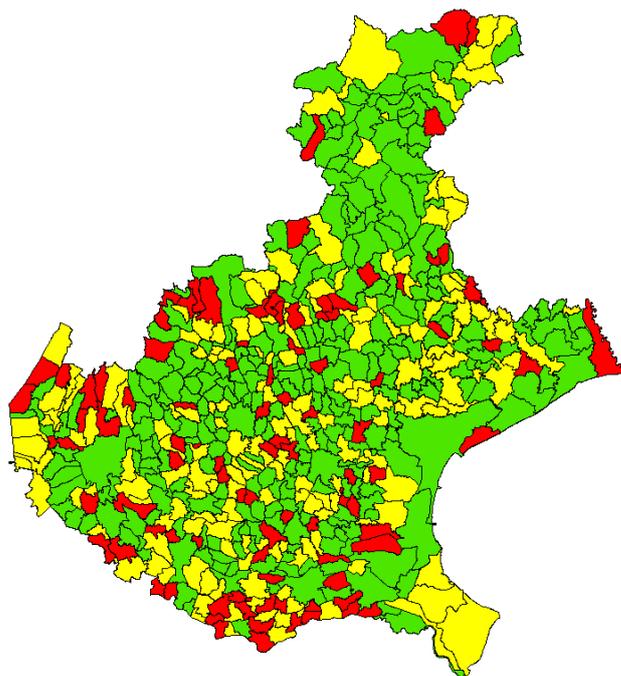
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 3,5%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 96,6%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 7,5%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 77,9%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 11,5%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE VENETO

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

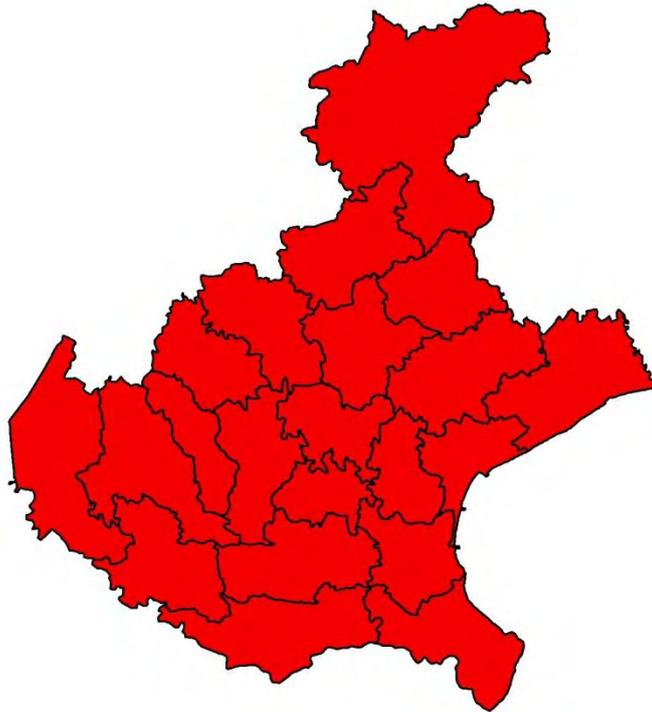


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

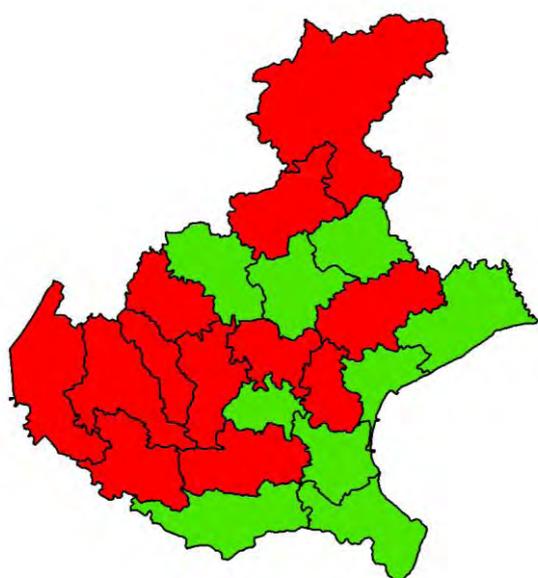
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- Prenotazione sanitaria on-line
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



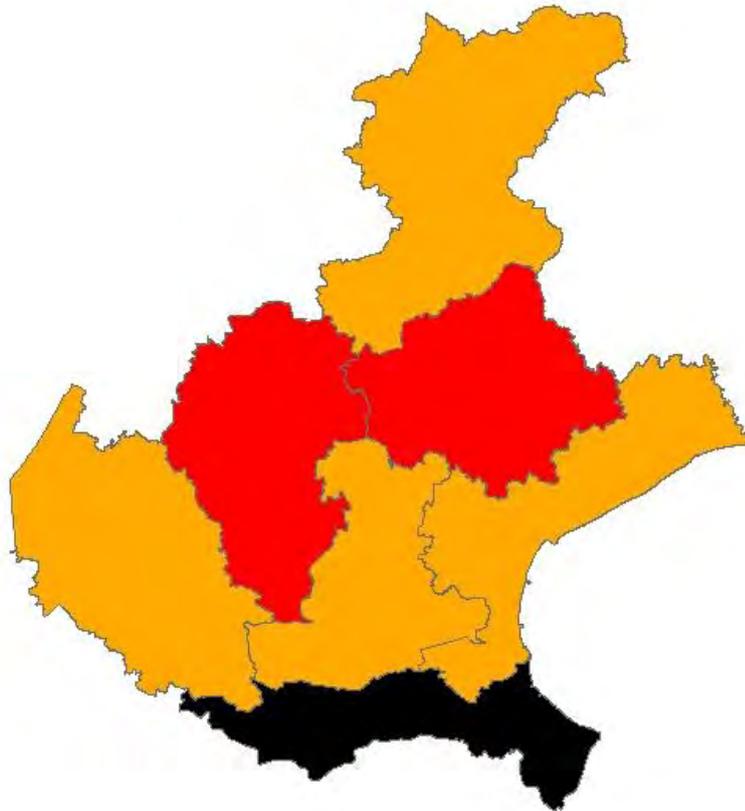
Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

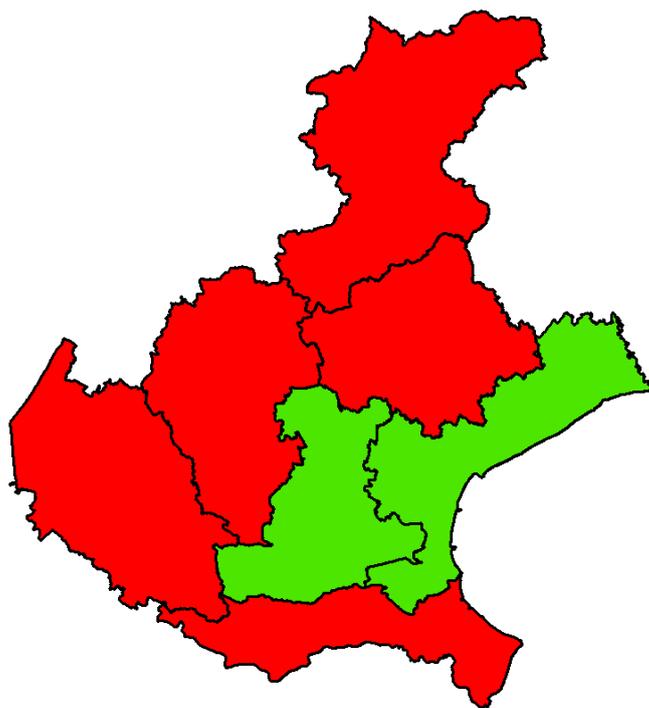


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

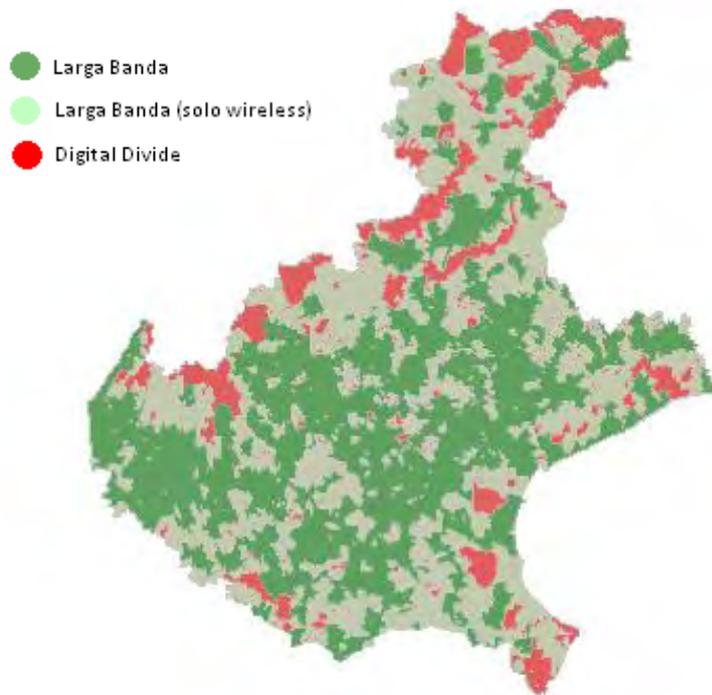


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

MyPortal, multimedialità e multicanalità

Descrizione del progetto

MyPortal è un portale multi ente, multi organizzazione e multi gerarchia che dà la possibilità agli Enti Locali della Regione del Veneto di avere a disposizione un sistema per la creazione di un proprio portale istituzionale attraverso cui i cittadini possono fruire di informazioni e servizi, nonché interagire con l'ente locale stesso.

Il portale è logicamente strutturato in quattro aree con funzionalità diverse:

- **Organizzazione:** è la parte istituzionale, contenente le informazioni messe a disposizione dall'ente e i servizi erogati (appalti, concorsi, delibere, albo dei beneficiari, avvisi, ecc..)
- **Comunità:** concentra le community di vario genere presenti nel contesto territoriale al quale l'utente può richiedere l'adesione.
- **Identità:** è il luogo messo a disposizione dell'utente registrato nel quale inserire vari strumenti tra quelli previsti dal sistema (notizie, eventi, appalti, concorsi, albo pretorio, ecc.) sia provenienti dal proprio ente che da altri, in modo da poter personalizzare al massimo la modalità di fruizione delle informazioni provenienti dal territorio aderente a MyPortal.
- **Lavoro:** in questa sezione sono presenti i servizi di interazione tra il cittadino e l'ente, tra cui, ad esempio, il Filo Diretto, dove l'utente registrato può dialogare direttamente con il proprio ente, mantenendo traccia dell'interazione, il Fascicolo del Contribuente, dove l'utente registrato può interrogare la propria posizione ICI, verificare le denunce effettuate, accedere all'elenco dei pagamenti effettuati e l'Autocertificazione, dove è possibile produrre in autonomia autocertificati compilati con i propri dati e pronti alla stampa.

Il portale territoriale dell'Ente può essere poi "esteso" attraverso uno o più strumenti sviluppati sempre dalla Regione del Veneto nell'ambito dei cluster di portali, come ad esempio:

- **myIntranet:** orientata alla condivisione tra i dipendenti della PA;
- **myExtranet:** orientata alla condivisione tra i territori delle modalità di sviluppo della società dell'informazione;
- **Pay@Web:** portale di pagamenti elettronici on-line;
- **Veneto Notizie:** portale per la realizzazione del giornale di notizie multimediali on-line delle PA.

Il progetto è attualmente utilizzato da 121 Enti attivi e 33 in fase di riuso, distribuiti su 5 province. Al momento attuale è in fase di sviluppo la versione 3 che sfrutta la componente opensource Liferay Alfresco e il cui rilascio è previsto a dicembre 2010.

Nell'ambito delle tecnologie multimediali sono poi stati sviluppati ulteriori componenti integrati in MyPortal, utili a supportare gli Enti territoriali nell'utilizzo della multimedialità in modo da facilitare l'erogazione di servizi nei confronti dei cittadini e delle imprese:

- **Veneto Library:** un sistema di raccolta, gestione, ricerca e distribuzione web di contenuti multimediali: audio, video, immagini e contenuti testuali in formato PDF, con l'ausilio di CDN interne ed esterne.
- **Mediateca:** è la versione della Veneto Library orientata a creare un archivio pubblico e on-line dei contenuti multimediali.
- **LiveTV:** sistema di acquisizione, pubblicazione e archiviazione di flussi audio-video, fruibili in modalità diretta e differita.
- **Conferencing:** strumento per la creazione e la gestione di conferenze virtuali.

Nell'area della multicanalità, invece, sono stati realizzati progetti, prodotti e servizi tecnologici per la distribuzione multicanale dei contenuti e dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione. Anche in questo caso le soluzioni sono state progettate per fornire una stretta integrazione con MyPortal. Le applicazioni disponibili sono:

- **Veneto Channel:** un sistema di pubblicazione, gestione e distribuzione di contenuti multimediali di tipo audio-video sul territorio. Tali contenuti potranno essere

visualizzati su appositi dispositivi televisivi in grado di riprodurli (Televisori, Totem, Notebook ...).

- Veneto Channel Touch: è la versione touch screen del prodotto Veneto Channel, che permette di integrare il modello di distribuzione dei contenuti multimediali con l'affiancamento di applicazioni interattive e informative a servizio del cittadino (Bacheca Elettronica, Albo Pretorio, Notiziari ...)
- CiTV DDT: nato da un progetto di ricerca, è il sistema di distribuzione informativo del portale MyPortal sul canale Digitale Terrestre.

CreSCI Dati Camerali

Descrizione del progetto

Tramite il progetto CReSCI l'Amministrazione sta diffondendo sul territorio i servizi infrastrutturali, applicativi e di supporto all'interoperabilità ed alla cooperazione applicativa realizzati nell'ambito del progetto SIRV-Interop. I servizi infrastrutturali, in particolare, fanno riferimento alla piattaforma per l'interoperabilità che l'Amministrazione regionale ha messo a disposizione degli Enti Locali, e che si configura come una soluzione informatica e telematica, costituita da elementi hardware e software, residente sui sistemi regionali, in grado di supportare le attività collegate all'erogazione e fruizione dei servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa. Nei confronti degli Enti aderenti, la Regione del Veneto si fa carico di una serie di servizi, relativi sia alla configurazione, gestione, manutenzione ed evoluzione dei sistemi centralizzati, sia all'installazione, adeguamento ed evoluzione delle componenti "infrastrutturali" (non applicative) della piattaforma, oltre ad una serie di servizi di formazione e assistenza.

Oltre alla realizzazione di una infrastruttura di cooperazione, l'impegno dell'Amministrazione regionale è rivolto anche allo sviluppo ed erogazione di un primo set di servizi di cooperazione applicativa, quali ad esempio la cartella del cittadino, le interrogazioni e le visure anagrafiche, il certificato di assistenza al parto (CEDAP), la gestione delle Pratiche Edilizie, la sperimentazione del circuito tra Regione del Veneto e Avepa (Agenzia Veneta per i Pagamenti in Agricoltura) per la condivisione di dati sui soggetti operanti nel settore agricolo, ecc..

Il dispiegamento delle porte di dominio e dell'infrastruttura abilitante ai servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa, vanta ad oggi l'adesione di 57 Enti distribuiti sul territorio tra i quali vi sono sia Enti Locali veneti (Comuni, Comunità Montane e Province), così come altri Enti e strutture, quali Inps, Avepa, Arpav, Camere di Commercio, Prefetture, CST, Ulss/Asl e Aziende Ospedaliere.

Di particolare interesse nell'ambito della diffusione delle Banche dati è sicuramente il servizio CReSCI Dati Camerali che, sfruttando le porte di dominio sviluppate dal progetto SIRV-Interop, consente di accedere alla banca dati Parix delle Camere di Commercio direttamente dall'interfaccia degli applicativi utilizzati dal singolo Ente, permettendo pertanto la verifica automatica di dati ed informazioni su un'impresa, in relazione a pratiche e procedimenti gestiti dall'Ente stesso.

Un ulteriore vantaggio del servizio in interoperabilità è quello di poter interrogare la banca dati non solo in maniera puntuale ma anche avere la restituzione di elenchi di imprese che rispondono a determinate caratteristiche, necessari ad esempio per bonifiche "massive" dei Data Base degli Enti (ad esempio le banche dati sui tributi) con dati aggiornati sulle imprese.

Alcune possibili aree di applicazione del servizio CReSCI dati camerali possono essere ad esempio: liquidazioni e controlli su tributi locali, autorizzazioni e controlli in materia commercio, autorizzazioni, concessioni e controlli in materia edilizia, controlli di polizza locale, autorizzazioni e controlli in materia ambiente, autorizzazioni e controlli in materia sicurezza sui luoghi di lavoro, gare e appalti (verifica dati forniti), ecc..

Il fatto di utilizzare il servizio sfruttando l'interoperabilità e la cooperazione applicativa porta diversi vantaggi sia in termini di velocità di risposta, sia in termini di correttezza delle informazioni gestite, sia in termini di efficienza e di riduzione dei costi. Si ha infatti una

riduzione di tempi e costi di evasione delle pratiche, un aumento della produttività ed una riduzione dei tempi di acquisizione di dati ed informazioni, una riduzione di inconvenienti e errori dovuti al differimento/mancata/non corretta disponibilità di dati.

Il servizio così strutturato attualmente è in fase di sperimentazione nel Comune di Venezia, nella Provincia di Padova, presso due enti regionali (ARPA veneto, Veneto lavoro) e presso la rete regionale degli SPISAL (Servizio di Prevenzione Igiene e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro)

OVER Network

Descrizione del progetto

Con il progetto denominato "OVER network" (Open Veneto Regional network) la Regione del Veneto ha realizzato una infrastruttura di rete scalabile, flessibile nella gestione e con livelli di servizio garantiti in grado di interconnettere potenzialmente tutti gli enti della regione con lo scopo di facilitare l'interoperabilità e lo scambio di informazioni tra gli stessi e, di riflesso, tra questi ed il cittadino.

Il progetto, in sintonia con le linee guida del Sistema Pubblico di connettività (SPC), ha quindi realizzato l'infrastruttura di rete che sta alla base della Community Network regionale del Veneto e che, essendo connessa al SPC, consente agli aderenti di presentarsi in modo uniforme ed omogeneo alle amministrazioni centrali e locali (come definito nelle regole tecniche del SPC approvate con DPCM 1 aprile 2008). Tale infrastruttura utilizza le potenzialità di Internet e si basa su collegamenti criptati sfruttando la tecnologia delle VPN (Virtual Private Network) e la presenza nel territorio regionale di un NAP (Neutral Access Point) al cui sviluppo ha partecipato anche la Regione del Veneto. Nel NAP, che costituisce un luogo fisico neutrale ove convergono gli operatori Internet per lo scambio di traffico, è presente anche la Regione del Veneto con la propria infrastruttura di rete che risulta quindi essere collegata direttamente a quelle dei principali operatori Internet nazionali e locali presenti al NAP. Ciò consente di poter richiedere agli operatori Internet, tramite un processo di accreditamento che prevede anche il monitoraggio continuo e la verifica delle performance delle connessioni, livelli di servizio che rendono l'infrastruttura stabile ed affidabile.

Lo sviluppo di OVER network potrà ripercuotersi favorevolmente nell'ambito dell'esercizio dell'attività degli enti pubblici che potranno usufruire di una alternativa tecnologica al tradizionale collegamento punto-punto e beneficiare di un risparmio economico in quanto con un'unica connessione ad Internet potranno utilizzare applicazioni condivise e scambiare informazioni con la pubblica amministrazione locale e centrale mediante la trasmissione di dati e lo scambio di telefonate VoIP.

L'elenco dei servizi fruibili tramite OVER Network è in continuo aggiornamento ed include quelli offerti dalla Pubblica Amministrazione Centrale, dalla Regione del Veneto, dalle Provincie e dagli stessi enti aderenti. Alcuni, tra i principali servizi, sono:

- SIMOT: Sistema Informativo Motorizzazione Civile
- Territorio web: accesso web alle applicazioni dell'Agenzia del Territorio
- Visure ACI: Gestione P.R.A. iscrizioni e variazioni veicoli
- SILL: Sistema Informativo gestione back office dei Centri per l'Impiego del Veneto

Ad oggi tramite l'infrastruttura realizzata da OVER Network sono connessi nel territorio regionale: più di 100 comuni, le sette provincie, le 21 aziende sanitarie, le agenzie regionali, 2 parchi naturali ed il polo museale veneziano.

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 74,8%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 8.208	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 10,9%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 33,3%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 100,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 9,1%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 58,3%	Studenti % Studenti con LIM in aula 2,6%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 14,3%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 50,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 22,3%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 75,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 95,9%	Imprese % Imprese con PEC 11,0%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 1,9%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

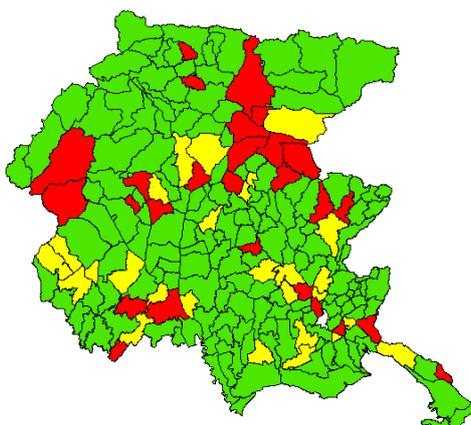
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 0,9%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 90,9%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 8,2%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 71,8%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 15,4%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)



Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

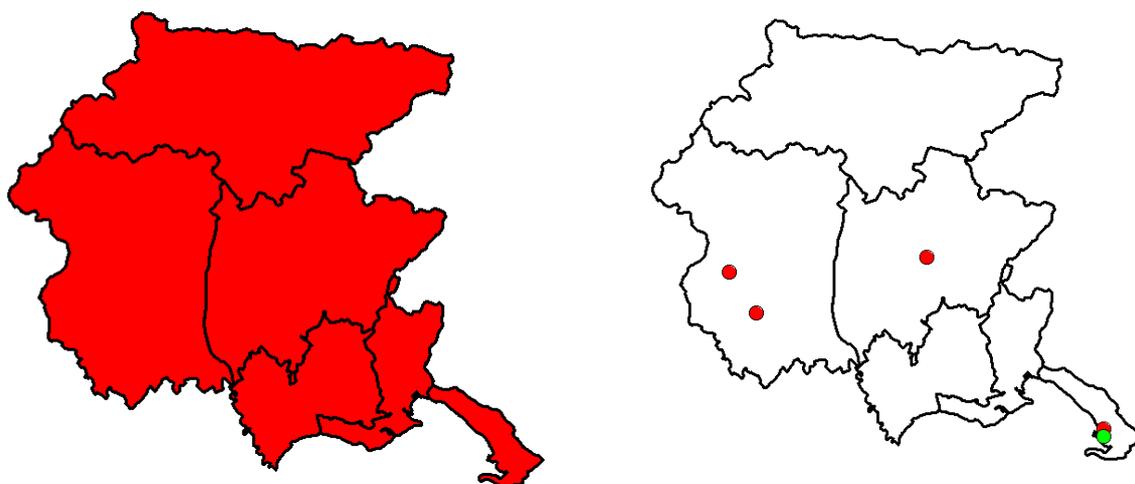
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

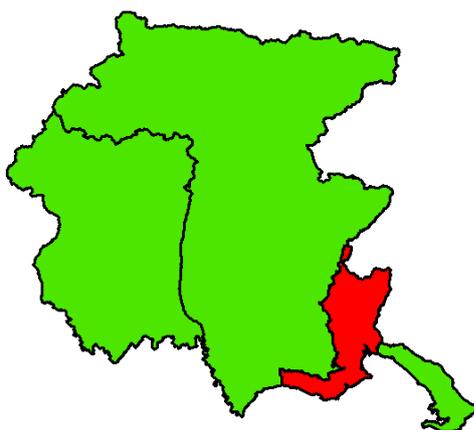


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

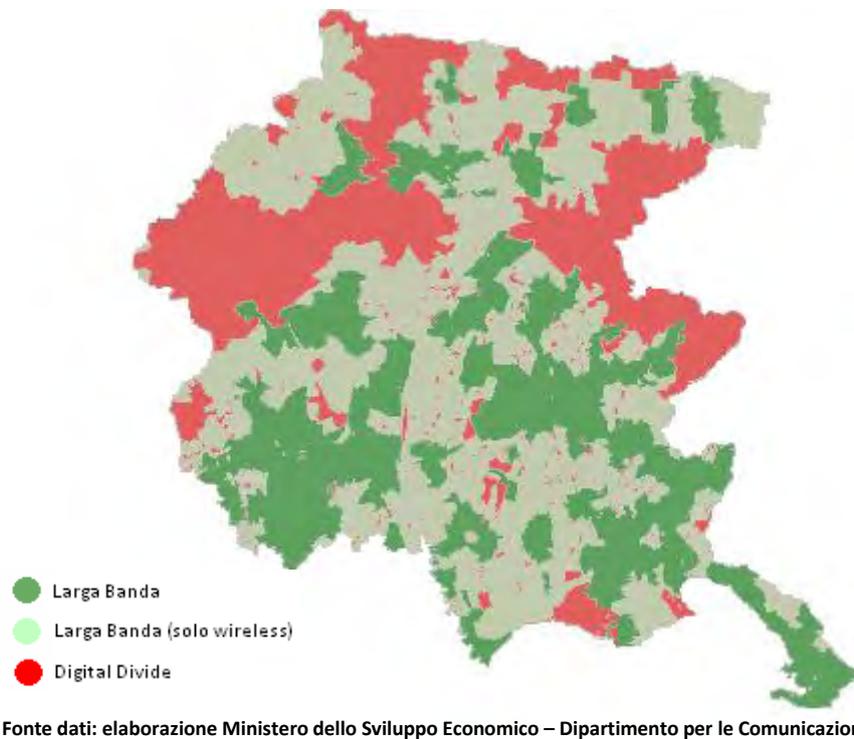


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



I PROGETTI

CARTA REGIONALE DEI SERVIZI (CRS)

Descrizione del progetto

Carta Regionale dei Servizi (CRS) è uno strumento innovativo, gratuito e strettamente personale, che la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ha distribuito ai propri cittadini per rendere più semplici e diretti i rapporti con la pubblica amministrazione nei vari ambiti della vita quotidiana, in prosecuzione di un'esperienza che aveva introdotto nel 1996 la prima "Carta dei servizi", utilizzata per l'erogazione e il controllo della benzina a prezzo ridotto.

Nasce grazie ad un accordo istituzionale tra la nostra Regione, l'Agenzia delle Entrate e la Ragioneria Generale dello Stato e costituisce un esempio emblematico di cooperazione istituzionale e di ottimizzazione dell'utilizzo di risorse pubbliche. Il Friuli Venezia Giulia è la prima Regione a riunire tutte queste funzionalità in un unico strumento, tecnologicamente all'avanguardia e unico nel panorama italiano.

La scelta strategica è stata quella di adottare un supporto tecnico più evoluto rispetto allo standard iniziale: il circuito elettronico presente sulla carta è il massimo che lo stato dell'arte della tecnologia attualmente prevede. Consente infatti di avere a disposizione una grande capacità di memorizzazione per quanto riguarda i servizi caricabili o comunque fruibili con lo strumento. Inoltre è stata inserita un'ulteriore tecnologia di enorme potenzialità che permette la connessione della carta in modalità 'contactless', ovvero di interagire non solo con un terminale ma anche in radiofrequenza.

La CRS, infatti, è valida da subito come:

- 1) Tessera Sanitaria
- 2) Tessera Europea di Assicurazione Malattia
- 3) Codice Fiscale

Inoltre, a seguito della sua attivazione, può essere usata per accedere, in modo sicuro e protetto, a tutti i servizi interattivi messi a disposizione dall'Amministrazione regionale e dalle altre amministrazioni pubbliche sul portale cartaservizi.regione.fvg.it.

Stato di attuazione

La distribuzione della Carta Regionale dei Servizi ha interessato in maniera massiva tutta la popolazione della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, ed è stata consegnata capillarmente al suo milione e 250 mila abitanti. Il progetto iniziale della Regione Autonoma FVG prevedeva una distribuzione progressiva delle CRS e una graduale implementazione dei servizi ad essa connessi. La successiva collaborazione istituzionale intervenuta con il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha permesso di beneficiare di notevoli riduzioni di costi per l'acquisizione e la distribuzione delle carte, dovuti al progetto di distribuzione di svariati milioni di carte a livello nazionale. Di fatto quindi la Regione Autonoma ha anticipato e concluso la fase di diffusione sul territorio della CRS.

Risultati attesi/raggiunti

Tra i risultati attesi e raggiunti si segnalano la semplificazione e il miglioramento dei rapporti tra utente e pubblica amministrazione, la riduzione dei tempi e dei costi necessari ad ottenere informazioni e utilizzare dei servizi.

INTERPRANA

Descrizione del progetto

Il progetto INTERPRANA - Interoperabilità e cooperazione applicativa regionale - ha come obiettivo quello di consentire una gestione condivisa sicura del dato anagrafico in modo flessibile ed adattabile.

Con questo progetto la Regione FVG ha realizzato un'infrastruttura regionale per l'interscambio di informazioni anagrafiche che coopera con il Sistema Carte regionale (CRS). L'interoperabilità tra le diverse soluzioni viene assicurata dalla definizione e realizzazione di appositi sistemi di cooperazione applicativa (porte di dominio, notifica eventi).

Le funzionalità previste dal progetto sono:

- garanzia dei criteri di sicurezza per l'accesso e la diffusione dei dati;
- pubblicazione degli eventi anagrafici tramite sistema di cooperazione applicativa;
- supporto all'autocertificazione ed alla verifica dei propri dati anagrafici da parte del cittadino;
- supporto all'accesso ai dati tramite operatore autorizzato e mediante interfaccia grafica (Browser);
- integrazione con il Sistema Carte regionale (CRS) per l'integrazione dell'erogazione del servizio di integrazione delle informazioni anagrafiche minimizzando i costi necessari.

I servizi del progetto forniscono disponibilità di accesso alle informazioni anagrafiche da parte del cittadino, per l'utilizzo e la verifica delle stesse. Le amministrazioni ne conseguono la disponibilità per lo svolgimento dei loro compiti istituzionali, in modo sia diretto che differito.

Il progetto prevede, inoltre, attraverso l'integrazione dei diversi sistemi di protocollo delle PA presenti sul territorio regionale, la realizzazione di una rete per lo scambio dei documenti in modo certificato e sicuro, pur in presenza di sistemi informativi e di strumenti applicativi gestionali eterogenei e quindi uno scambio sicuro e certificato del risultato delle visure anagrafiche.

Stato di attuazione

L'infrastruttura regionale di cooperazione applicativa in Friuli Venezia Giulia è completamente operativa. E' in corso il dispiegamento delle porte di dominio, che ad oggi coinvolge circa una quarantina di enti.

Risultati attesi/raggiunti

Nello specifico sono stati realizzati i seguenti servizi:

- servizi per l'interrogazione interattiva di dati individuali e/o famiglia e storici;
- servizi per la notifica e gestione di eventi anagrafici;
- servizi per la produzione elenchi;
- servizi per la produzione di autocertificazioni;
- integrazione con il sistema di interoperabilità protocolli;
- formazione ed avviamento del sistema.

Quanto all'infrastruttura regionale che permette l'erogazione dei servizi di integrazione anagrafe, si è proceduto realizzando:

- un'infrastruttura di Cooperazione Applicativa Regionale, tramite la configurazione di apposite Porte di Dominio rispondenti agli standard CNIPA, modulo centrale per lo scambio di eventi anagrafici, modulo per l'integrazione con l'Interoperabilità Protocollo;
- un portale dell'Operatore che, tramite infrastruttura di Cooperazione Applicativa Regionale, permette agli operatori degli Enti aderenti al progetto di realizzare visure e produrre elenchi di dati anagrafici.
- un portale del Cittadino per la creazione di autocertificazioni e visure su propri dati anagrafici, sfruttando le funzionalità messe a disposizione dalla infrastruttura di Cooperazione Applicativa Regionale.

ERMES*Descrizione del progetto*

ERMES (an Excellent Region in a Multimedia European Society) è il programma con il quale la Regione intende operare per fare del Friuli Venezia Giulia un'area europea di eccellenza nel campo dell'Information & Communication Technology (ICT). Il programma costituisce una parte importante della politica che l'amministrazione regionale sta attuando per fare in modo che il Friuli Venezia Giulia mantenga e migliori il suo vantaggio competitivo nel confronto con i più avanzati sistemi regionali europei ed extraeuropei.

Stato di attuazione

Sono stati finanziati una serie di interventi, volti a colmare il digital divide che affligge ampie zone del territorio regionale, attraverso l'infrastrutturazione della rete di telecomunicazione che, collegando zone marginali della regione, permetta di assicurare la connettività in banda larga tanto alla pubblica amministrazione che alle imprese e ai cittadini. Le infrastrutture di telecomunicazione realizzate consentiranno altresì di promuovere lo sviluppo e l'integrazione ICT nell'ambito dell'Euroregione Alpe Adria.

Risultati attesi/raggiunti

Tra i risultati attesi si segnalano:

- la riduzione del digital divide e la diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione;
- la creazione di un nuovo modello per le attività della Pubblica Amministrazione;
- lo sviluppo dell'e-government a livello interregionale.

Ad oggi il piano di diffusione della connettività in banda larga risulta concluso, tramite stesura di fibra ottica e soluzioni di collegamento satellitare per alcuni Comuni inclusi in aree particolarmente svantaggiate.

REGIONE EMILIA-ROMAGNA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 62,4%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 29.364	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 10,7%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 77,8%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 35,3%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 58,4%	Studenti % Studenti con LIM in aula 3,0%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 11,7%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 66,7%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 80,3%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 66,7%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 96,4%	Imprese % Imprese con PEC 28,4%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 3,6%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

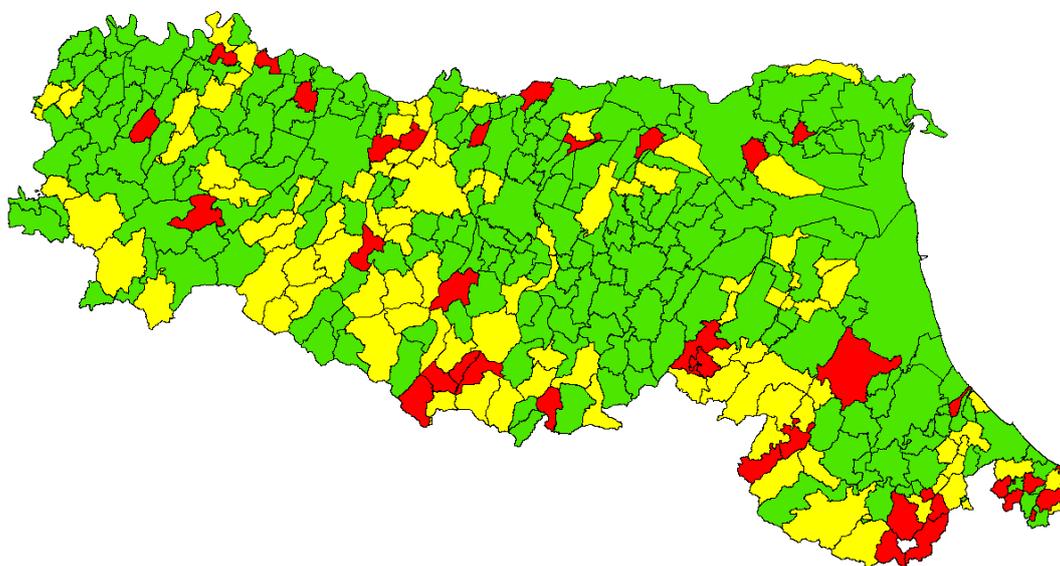
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 2,6%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 95,6%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 7,6%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 93,6%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale In corso di qualificazione	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 8,0%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

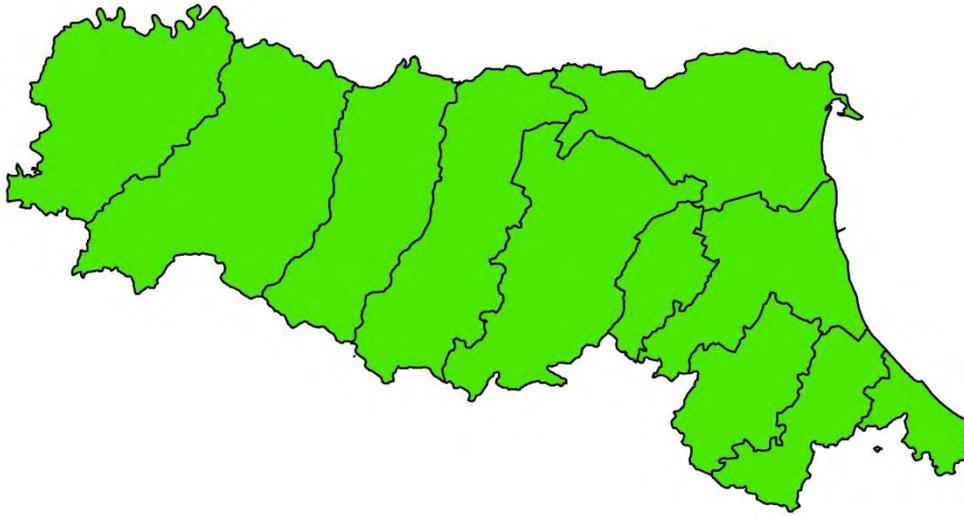


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

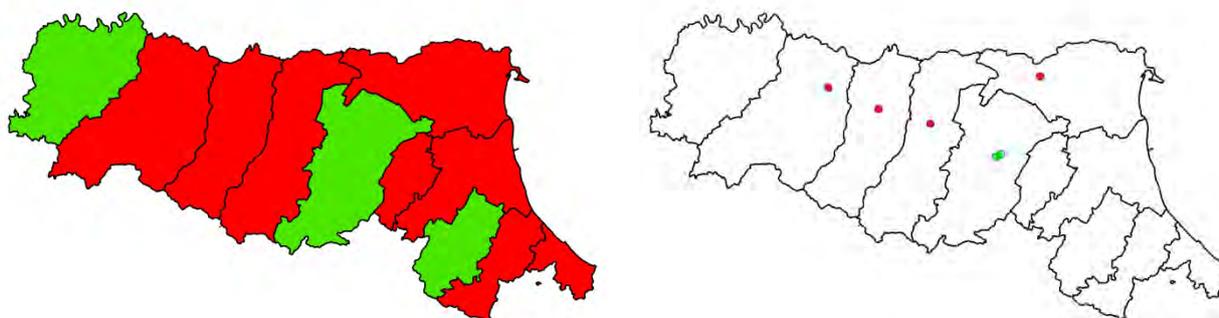
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



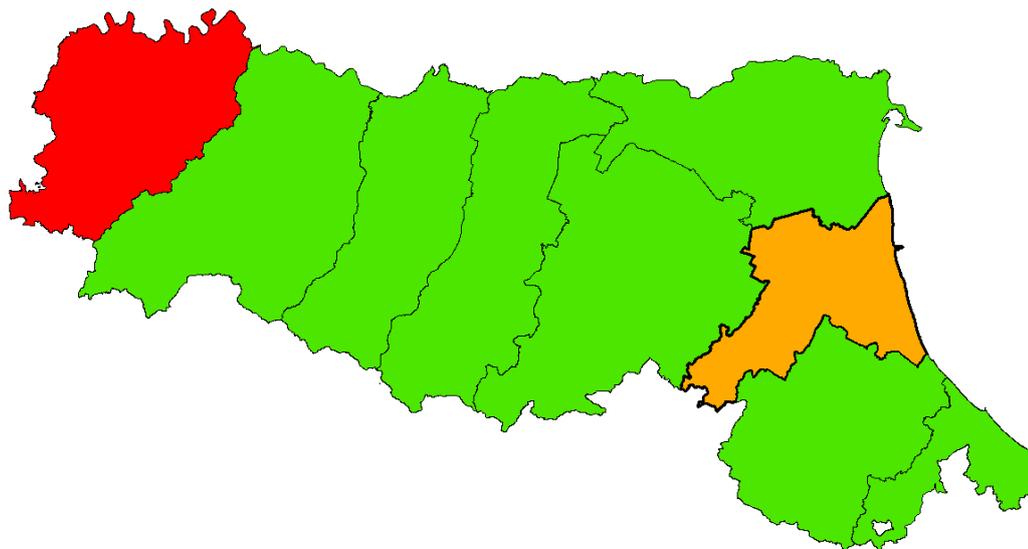
Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

INFOMOBILITÀ

- Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)

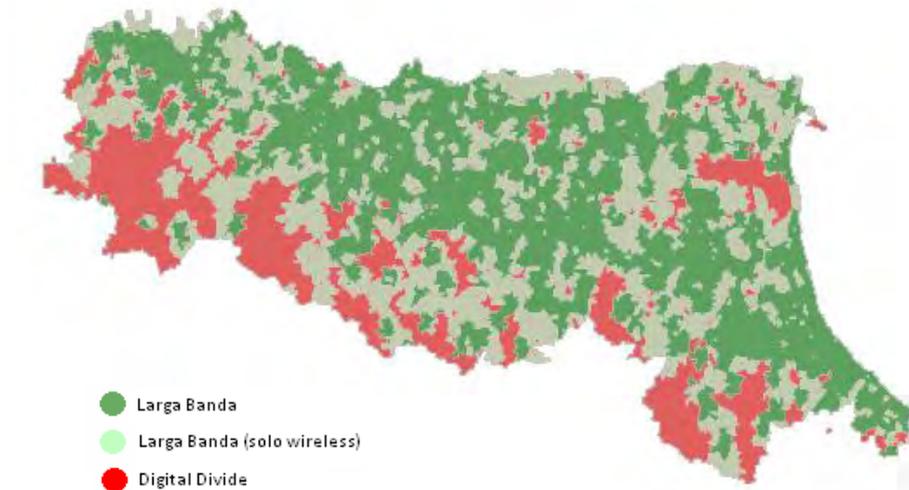


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

Co-design dei servizi on-line

Descrizione del progetto

Il progetto, nato nell'ambito del Piano Telematico Regionale (PiTER 2007-2009) intende promuovere la diffusione, tra i diversi enti locali del territorio, di conoscenze e strumenti a supporto della progettazione e della promozione dei servizi on-line della PA, con il duplice obiettivo di

- approfondire la conoscenza dei comportamenti, delle aspettative e del livello di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi on-line delle PA;
- migliorare l'usabilità dei servizi esistenti e di quelli in fase di progettazione.

Il progetto è dunque finalizzato all'elaborazione ed alla costante verifica sul campo di una metodologia per la progettazione di servizi di e-government che abbiano verificato e tengano in considerazione i desiderata degli utenti-cittadini.

Stato di attuazione

Nel corso del 2009 si è proceduto ad investigare preferenze ed interessi della cittadinanza in materia di servizi di e-government per definire dei profili dettagliati degli utenti on-line. Durante il primo anno di attività sono stati raccolti dati mediante un'indagine demoscopica su 3000 cittadini in regione, svolti focus group e test di usabilità su alcuni servizi offerti dalla PA. Sulla base di questi risultati è stata sviluppata una metodologia per la progettazione dei servizi di e-government che tiene in considerazione i desiderata degli utenti e l'elaborazione di indicazioni per lo sviluppo evolutivo dei servizi specifici analizzati (la metodologia è già stata applicata, con successo, ai servizi demografici on-line).

Risultati attesi/raggiunti

Grazie al lavoro svolto nell'ambito del progetto, sono oggi disponibili le linee guida che sintetizzano le esperienze realizzate a supporto di ulteriori sperimentazioni/applicazioni su altre filiere di servizi, nonché le indicazioni metodologiche necessarie a tal fine. Tale metodologia sarà sottoposta ad un costante aggiornamento, anche alla luce di tali sperimentazioni. Inoltre, nel corso del 2010, per sensibilizzare gli addetti ai lavori sull'importanza di questi temi si è pensato di predisporre la newsletter "Chiedilo a loro! La PA disegna i suoi servizi CON i cittadini" che a cadenza mensile comunica i risultati più significativi raggiunti dalla Comunità Tematica del Co-design (composta da referenti regionali e degli enti locali e attivata nell'ambito della Community Network Emilia-Romagna), presenta le "buone pratiche di altri" a livello nazionale ed internazionale su questi temi e cerca di raccogliere le esperienze di co-design dei servizi on-line già realizzate in regione.

Catasto e Fiscalità in Regione Emilia-Romagna

Descrizione del progetto

Il progetto si fonda sul presupposto che è necessario costituire nell'ambito del territorio regionale una rete di "risorse informative" (o "catasti") fondative e certificate, ovvero che abbiano valore ufficiale, che siano condivise nel rispetto delle normative vigenti e che siano direttamente gestite da ciascuna amministrazione che ne ha l'obbligo istituzionale, a partire dal Database geotopografico, dalle anagrafi immobiliari e da quelle tributarie, con lo scopo di raccogliere i dati legati al territorio, all'Economia e alla Finanza, nelle loro relazioni e nei loro condizionamenti reciproci, e per progettare interventi e monitorarne l'efficacia. Le componenti coinvolte nell'ambito del progetto vengono utilizzate da un lato per renderle disponibili agli Enti (Comuni, Province, Sistemi Informatici Associati), dall'altro per formare all'interno del Centro Servizi Regionale un "polo regionale" in cui verranno consolidate le banche dati presenti sul territorio, relative agli immobili e ai soggetti che con essi si relazionano. In tale modo viene realizzato un sistema completamente integrato che, sfruttando l'infrastruttura di Lepida (rete a banda larga) e opportuni processi di sincronizzazione renderà più completa la conoscenza della fiscalità sull'intero territorio.

Stato di attuazione

È già stata avviata la distribuzione su tutto il territorio regionale delle soluzioni interessate, anche grazie ad uno specifico accordo attuativo che nell'ambito della Community Network Emilia-Romagna mira a regolare i rapporti tra la Regione e gli Enti Locali coinvolti con lo scopo di gestire in maniera condivisa le basi informative (i dati sugli immobili, i dati territoriali e i dati catastali) necessarie per cogliere le criticità relative al Territorio, all'Economia e alla Finanza. Grazie a questo intervento, e a due interventi economici dedicati espressamente alle gestioni associate, oltre 200 Comuni si sono impegnati ad implementare (in casa o nel Centro Servizi Regionale) le soluzioni e le banche dati territoriali e fiscali utili agli scopi citati in precedenza.

Risultati attesi/raggiunti

L'attuazione del progetto mira ad ottenere il raggiungimento di macro-obiettivi condivisi e sistemici attraverso interventi progettuali specifici in un percorso di progressiva definizione dell'architettura infrastrutturale e delle relazioni tra i livelli/domini territoriali (nazionale, regionale, locale) e i domini applicativi (delle singole amministrazioni) nel rispetto dei principi di sussidiarietà, differenziazione, adeguatezza ed economicità, nonché dei vincoli di legge sulla titolarità del dato e sulle competenze dei livelli istituzionali.

Polo archivistico della Regione Emilia-Romagna (ParER)*Descrizione del progetto*

Il progetto prevede, nell'ambito del Piano Telematico Regionale (PiTER) 2007-2009, la realizzazione e la messa in opera del Polo archivistico della Regione Emilia-Romagna (ParER), cioè di un archivio di deposito e storico unico, di tipo federato, dedicato alla conservazione dei documenti delle Amministrazioni del territorio e in grado di erogare servizi archivistici di varia natura, principalmente orientati al documento informatico. La costituzione di un deposito archivistico affidabile per la conservazione dei documenti informatici rappresenta un passo decisivo verso la reale dematerializzazione dell'attività amministrativa e la piena attuazione dell'e-Government nel territorio regionale. Con la legge regionale 17/2008 la funzione di conservazione dei documenti informatici è stata affidata all'IBC, individuato, in base alle analisi del gruppo di lavoro del progetto, come il soggetto pubblico, con personalità giuridica propria, dotato di una struttura logistica e di un organico propri, in grado di mantenere il controllo del processo conservativo anche in presenza di affidamento esterno dei servizi tecnologici.

Stato di attuazione

Conclusa la fase di progettazione, il Servizio Polo archivistico regionale è stato costituito a luglio del 2009 in seno all'IBC (l'Istituto per i beni ambientali, culturali e naturali dell'Emilia-Romagna), dotandolo di personale specializzato in ambito archivistico, informatico e giuridico. Contemporaneamente si sono attivati i servizi di data center specializzato acquisiti con gara già nel corso del 2008. Nel gennaio 2010 la Regione Emilia-Romagna ha cominciato a versare al Polo archivistico regionale i propri documenti informatici, per la loro conservazione digitale; il Polo è diventato così pienamente operativo.

Risultati raggiunti

Nel corso del 2010 il Polo archivistico ha raggiunto l'obiettivo di conservare secondo l'attuale normativa tutti i documenti informatici firmati digitalmente prodotti dalle strutture della Giunta regionale, quantificabili in oltre 20.000 documenti. ParER ha tra i suoi obiettivi la creazione di un archivio digitale unico per la conservazione nel lungo periodo dei documenti informatici prodotti dalla Regione e dalle pubbliche amministrazioni dell'Emilia-Romagna. In questo modo si garantisce agli enti del territorio (Comuni, Province, ma anche ASL e Università) la possibilità delegare le problematiche della conservazione nel lungo periodo dei propri documenti informatici a un Polo specializzato e concentrare le loro risorse sull'erogazione dei servizi ai cittadini. Entro la fine del 2010 sono previsti l'avvio ai servizi dell'Università di Bologna e di alcune Aziende Sanitarie, oltre a un buon numero di Province e Comuni; per il 2011 si prevede di incrementare il numero di amministrazioni aderenti, coinvolgendo in particolare tutte le Province, le Aziende Sanitarie e i Comuni capoluogo del territorio regionale.

REGIONE TOSCANA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE TOSCANA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 47,7%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 26.266	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 8,4%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 42,9%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 100,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 11,8%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 54,3%	Studenti % Studenti con LIM in aula 3,6%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 10,4%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 80,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 47,5%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 50,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 96,4%	Imprese % Imprese con PEC 22,3%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 4,9%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

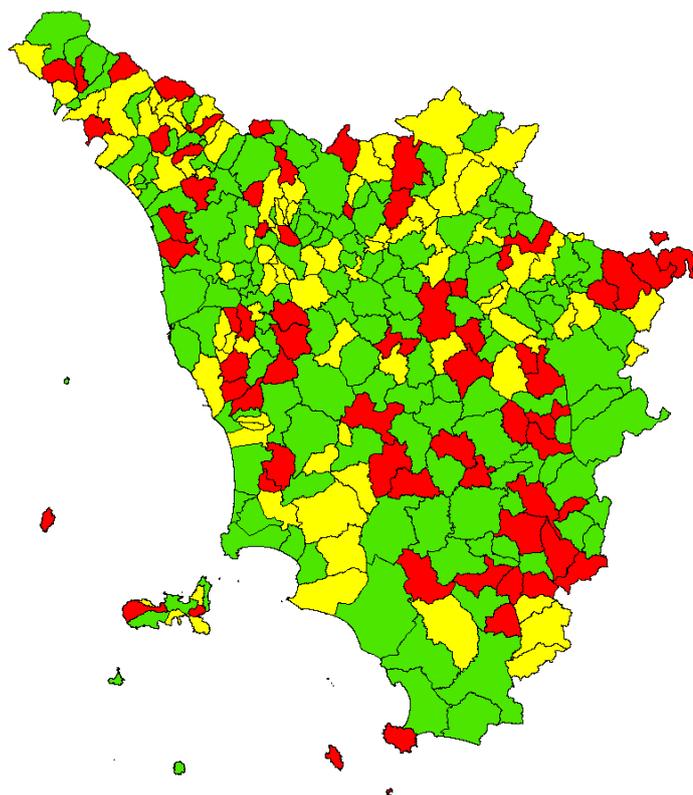
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 2,4%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 100,0%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 5,9%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 88,7%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 8,5%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE TOSCANA

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

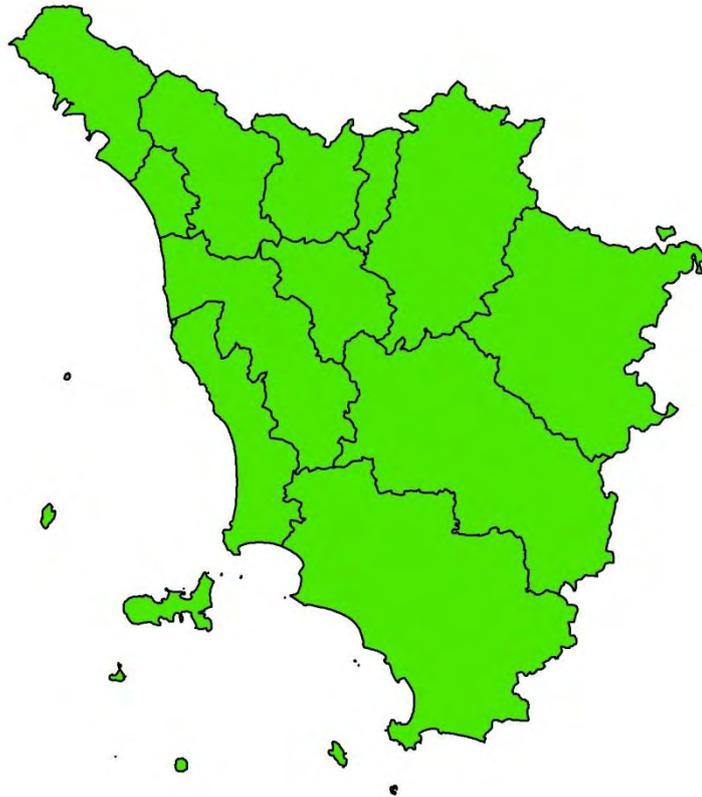


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

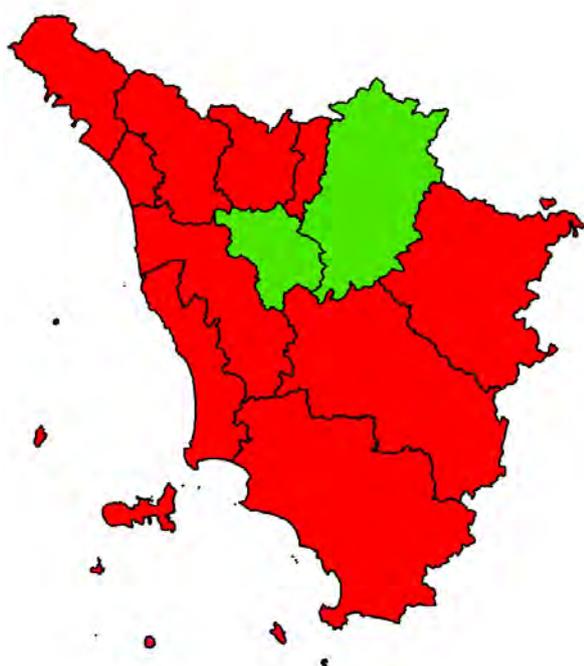
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio - ASL)**



Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

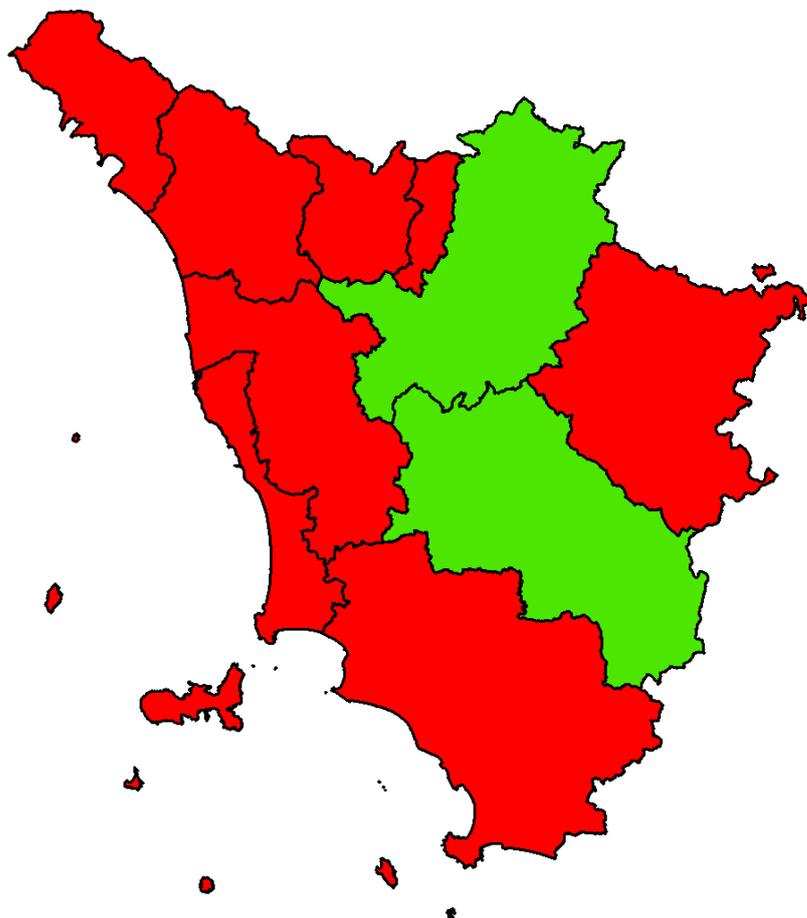


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

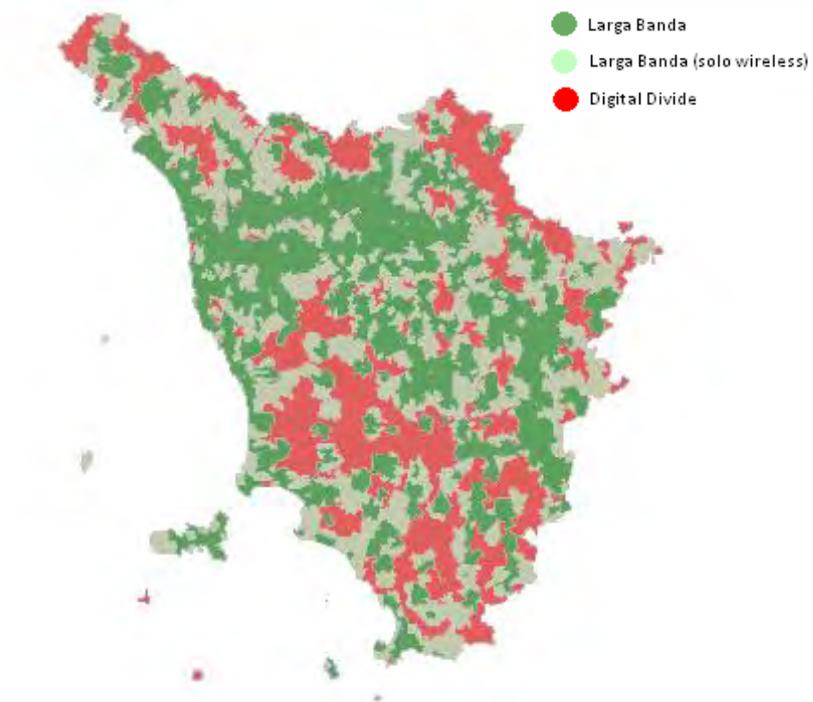


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

DIFFUSIONE DELLA BANDA LARGA

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

Rete Regionale dei SUAP	SERVIZI PER LE IMPRESE E PER IL LAVORO
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>Con la messa in opera dei SUAP, i Comuni hanno assolto agli obblighi previsti dalla legge, ma il loro esercizio ha reso evidenti le carenze di un sistema disegnato “stand-alone” in un ambiente istituzionale multilivello; i problemi di funzionamenti sono riconducibili perciò ad un problema di funzionamento complessivo della “rete” della PA. La Regione Toscana è intervenuta per coordinare le attività degli Enti locali e delle altre PA che intervengono nei procedimenti, al fine di migliorare l’efficienza dei servizi SUAP, realizzare un livello omogeneo dei servizi su tutto il territorio toscano di elevata qualità in grado di garantire alle imprese di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avere disponibili in tempo reale informazioni certe, trasparenti ed uniformi sul territorio regionale relative all’attivazione dei procedimenti necessari per costruire/modificare i fabbricati e gli impianti e per l’esercizio dell’attività produttiva; • poter avviare con un unico atto tutti i procedimenti necessari all’apertura dell’attività; • veder concluso il procedimento unico in tempi certi attraverso un unico provvedimento di autorizzazione. <p><i>Stato di attuazione</i></p> <p>E’ stato realizzato quanto segue</p> <ul style="list-style-type: none"> • la struttura tecnologica dedicata alla cooperazione applicativa tra SI e relativi standard • la struttura operativa per la cooperazione amministrativa (tavoli tecnici); • i servizi regionali di assistenza e supporto alla comunità degli operatori e degli esperti (sito rete dei suap, servizi di esperto-risponde e news di aggiornamento, rete degli esperti); • il censimento dei procedimenti e costruzione del catalogo regionale con classificazione uniforme; • la definizione degli standard regionali relativi ai contenuti (Riduzione dell’80% della modulistica. Definizione di flussi procedurali semplificati; • la banca dati regionale (versione base): 400 schede informative relative alle principali attività economiche presenti in Toscana; 100 schede relative ai procedimenti degli enti terzi che intervengono nei procedimenti. <p><i>Risultati raggiunti</i></p> <p>Tipologia e numero degli soggetti coinvolti : I Suap comunali (276) – Le Camere di commercio (10) – le ASL(11) - le Province(10) – i VV.F (10) – le Soprintendenze (3) – Associazioni di categoria – Ordini professionali</p> <p>Il 30/09/2011 entra in vigore del DPR 160/2010; il risultato atteso è la disponibilità del servizio di accettazione telematico delle pratiche SUAP e della interoperabilità SUAP-ASL con copertura totale del territorio.</p>	

Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT), RTRT3, TIX e CART	DOTAZIONE TECNOLOGICA, RETI E SERVIZI INFRASTRUTTURALI
<p><i>Stato di attuazione</i></p> <p>Sono stati attivati il collegamento infrastrutturale, il sistema di servizi standard e interscambio presso il centro servizi TIX, la gestione coordinata dei servizi di e-gov, il coordinamento dei progetti inerenti la cooperazione applicativa, è stata dispiegata sul territorio l’infrastruttura di cooperazione applicativa CART, nonché servizi di supporto quali l’help desk, la formazione del personale su temi SI, l’elaborazione progetti sperimentali, il riuso delle soluzioni sviluppate dagli enti.</p> <p>Aderiscono al sistema 10 Province, 287 Comuni, 14 Comunità montane, 4 Unioni di comuni, 16 ASL e AO, 7 Università e centri di ricerca, nonché altri 11 soggetti.</p>	

Risultati raggiunti

Forma stabile di coordinamento del sistema regionale delle autonomie locali e di cooperazione del sistema stesso con altri soggetti, pubblici e privati, nelle materie inerenti l'amministrazione elettronica e la società dell'informazione. Attivata l'infrastruttura di collegamento di tutta la PA toscana, per i collegamenti alla rete ed a SPC e l'infrastruttura di scambio dati in cooperazione applicativa (CART) come articolazione di SPCoop. Attivato il centro servizi TIX. IL sistema è articolazione toscana di SPC e SPCoop.

Cancelleria telematica

La Regione Toscana collabora ormai da tempo con gli uffici giudiziari sul territorio toscano, mettendo a disposizione le infrastrutture e realizzando servizi. Il 21 febbraio 2008 la Regione toscana ha sottoscritto un protocollo d'intesa con il CNIPA e il Ministero di Giustizia il cui obiettivo, utilizzando le infrastrutture realizzate dalla Regione toscana (CAR, TIX, ARPA ecc.) è stato quello di erogare di servizi telematica gli Uffici Giudiziari, agli Enti Pubblici, al mondo delle professioni, ai cittadini e alle imprese.

La cancelleria telematica (<https://webs.rete.toscana.it/cancelleriadistrettuale/>) è nata da una collaborazione tra la Regione Toscana e la Corte d'appello di Firenze, si tratta sostanzialmente di un'applicazione web e si compone di due sezioni che si differiscono per la modalità d'accesso.

1. La prima ad accesso pubblico è per i cittadini che hanno presentato istanza di volontaria giurisdizione presso un ufficio giudiziario; il sistema consente loro di avere in maniera telematica le notizie sullo stato del procedimento di interesse, prenotare la copia del provvedimento e ricevere via mail la comunicazione che l'atto è disponibile per il ritiro.
2. La seconda ad accesso riservato è destinata agli addetti ai lavori che ricevono le credenziali per la consultazione completa dei fascicoli di propria competenza. In particolare, questa applicazione consente agli avvocati riconosciuti dal sistema di effettuare ricerche sui fascicoli iscritti al ruolo generale civile e lavoro presso tutti gli uffici giudiziari, di poter inviare e ricevere le comunicazioni dell'ufficio, di consultare i documenti allegati ai fascicoli di propria competenza e di fare ricerche tematiche sulle sentenze depositate dagli uffici. L'accesso alle sentenze pubblicate dagli uffici è estesa anche a tutti i magistrati e gli operatori degli uffici giudiziari che ne fanno richiesta. Quando un avvocato, un consulente tecnico o un operatore dell'ufficio giudiziario inserisce un documento (comparse, memorie, sentenze per gli operatori, perizie per i consulenti) viene inviata una mail a tutti gli interessati al fascicolo (avvocati costituiti, consulente tecnico) che li avvisa dell'inserimento.

Di seguito le maggiori funzioni della cancelleria telematica

Consultazione fascicoli: Per il primo grado è possibile per gli avvocati ed i ctu consultare i fascicoli di propria competenza con l'elenco dei provvedimenti e con i gli atti inseriti dalle parti e dall'Ufficio; Per il grado di appello è possibile per gli avvocati ed i ctu consultare i dati del fascicolo di propria competenza sul modello di quello prima descritto, in aggiunta è possibile consultare i dati generali di un procedimento in grado di appello; è possibile inoltre l'acquisizione telematica del fascicolo di primo grado. Per tutti è possibile l'acquisizione dei verbali di udienza immediatamente consultabili dalle parti;

Vantaggi: assenza di pubblico per informazioni sui procedimenti; nessuna richiesta di copie per i verbali di udienza; nessun rinvio (in sede di appello) per mancanza del fascicolo di primo grado.

Ricerca sentenze

In questo sistema sono memorizzati ad oggi circa 89.000 documenti di cui 22.000 sentenze.

- è possibile per tutti gli utenti autorizzati dall'Ufficio fare ricerche testuali sulle sentenze.
- è possibile fare ricerche per tipo causa sulle sentenze per tutti gli utenti autorizzati dall'Ufficio

Vantaggi: a disposizione la giurisprudenza di tutto il distretto anche per i professori

universitari ed i centri studi

Avvocati e magistrati

- quando l'avvocato accede al sistema gli viene presentato l'elenco dei fascicoli che sono stati aggiornati di recente da uno degli attori del sistema, elenco delle udienze da tenere;
- possibilità per i magistrati di conoscere le cause assegnate ad ogni udienza, di visionarne gli atti, di predisporre eventuali provvedimenti (vedi quesiti ai ctu), tutto da remoto;
- la sentenza emessa dall'ufficio di secondo grado viene automaticamente trasmessa ai magistrati di 1° grado estensori della sentenza oggetto del gravame;

Vantaggi: per gli avvocati avere immediatamente notizia dei fascicoli aggiornati anche nei periodi in cui è fuori sede, per i magistrati la possibilità di studiare le cause senza portare fuori dall'ufficio i fascicoli processuali.

Per gli aventi diritto: richiesta on-line delle copie degli atti con possibilità per l'Ufficio di comunicare direttamente con il richiedente per concordarne il ritiro, nonché notizia degli importi dei diritti da corrispondere;

Vantaggi: assenza di pubblico nelle cancellerie per la richiesta copie e certezza della data per il ritiro.

PA locale

- invio telematico delle sentenze all'Agenzia delle Entrate, Consiglio e Distretto Notarile, Comuni per le registrazioni ed annotazioni. Esito registrazione, assicurazione adempimenti da parte degli Enti inseriti nel circuito e trasmessi telematicamente vengono collegati al fascicolo all'Ufficio;
- Integrazioni di servizi erogati dalla Pa locale con quanto fatto dalla cancelleria telematica

Vantaggi riduzione dei tempi di pubblicazione delle sentenze, risparmio del 90% dell'attività dell'ufficio copie e delle risorse umane addette, risparmio del 100% per autisti e commessi preposti alla consegna e ritiro degli atti trasmessi agli uffici esterni; celerità e riservatezza delle conferme degli adempimenti; risparmio del 100% della carta occorrente per la fotocopiatura, trasmissione in tempo reale degli atti stessi.

Stato di attuazione

A questo progetto hanno aderito al momento oltre la corte d'appello di Firenze i tribunali di Lucca, Prato, Grosseto, Arezzo, Siena, Pistoia, Pisa e Massa-Carrara, il tribunale dei minorenni di Firenze, l'Ufficio giudice di pace di Firenze.

Risultati raggiunti

Sulla cancelleria telematica, gli avvocati registrati sui 12.000 abilitati alla professione forense sono 8.000 di cui 4.000 usano quotidianamente il servizio, nel 2009 gli accessi sono stati 548.754.

La base documentale raccolta è composta da quasi 89.000 documenti, di cui 22.000 sentenze. Il sistema, in via sperimentale con la posta elettronica certificata, consente di inviare le notifiche (aggiornamenti ai fascicoli, registrazione sentenze, fissazione udienza...) agli interessati via mail; ad oggi le notifiche fatte con questo sistema sono 7151

Impatti

Da un questionario di gradimento on-line a cui hanno risposto 3440 avvocati è emerso:

- Il servizio è molto utile al proprio lavoro per l'87% degli avvocati
- Il risparmio che ne deriva è in termini di tempo (96%) più che di costo (4%);
- Tempo risparmiato: 78% ha risparmiato tra il 20% ed il 70%

Da un'analisi svolta nei diversi uffici giudiziari che hanno aderito al progetto si è riscontrato un accorciamento dei tempi del processo di quattro mesi in media, un risparmio di carta del 40% e una diminuzione dell'afflusso di pubblico del 40%. In alcuni uffici si è inoltre riscontrato un risparmio di risorse umane quantificabile a circa il 33%. Infine è stata realizzata la possibilità dello scambio telematico, tra avvocati, di tutti gli atti depositati nell'ufficio giudiziario, la trasmissione integrale di tutti i provvedimenti del Giudice e la richiesta di copie autentiche esclusivamente on-line.

REGIONE UMBRIA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE UMBRIA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 99,0% (**)	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 6.076	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 3,4%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 33,3%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 0,0%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 55,9%	Studenti % Studenti con LIM in aula 3,0%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 14,8%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 50,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 100,0%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 100,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 100,0%	Imprese % Imprese con PEC 20,5%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 1,1%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 2,2%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 98,9%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 3,5%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 78,3%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 17,0%

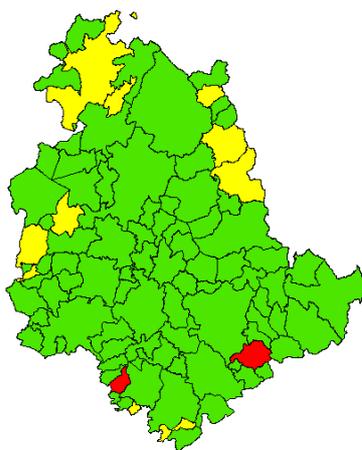
(*) almeno inoltro on-line della modulistica

(**) dato aggiornato al 15 dicembre 2010 fornito dalla Regione

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE UMBRIA

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

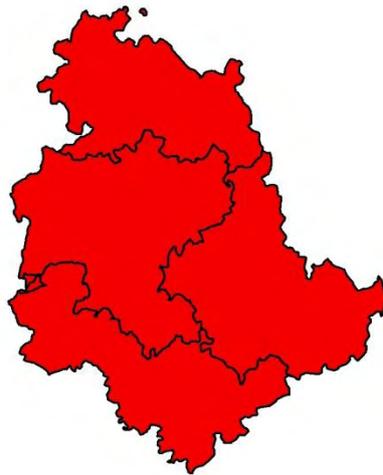


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

■	PEC presente su IPA
■	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
■	PEC non presente

SANITÀ

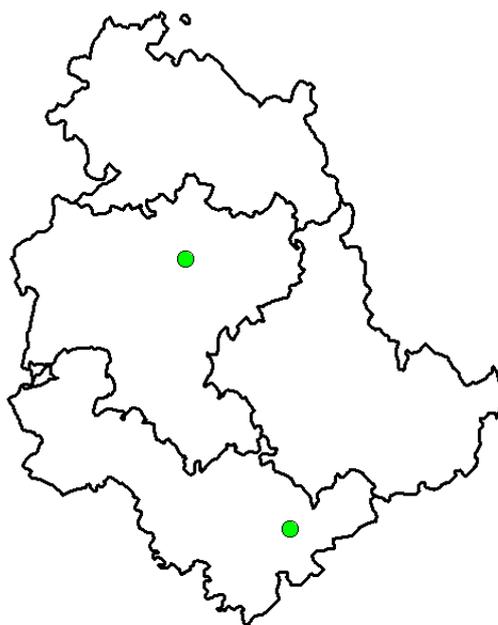
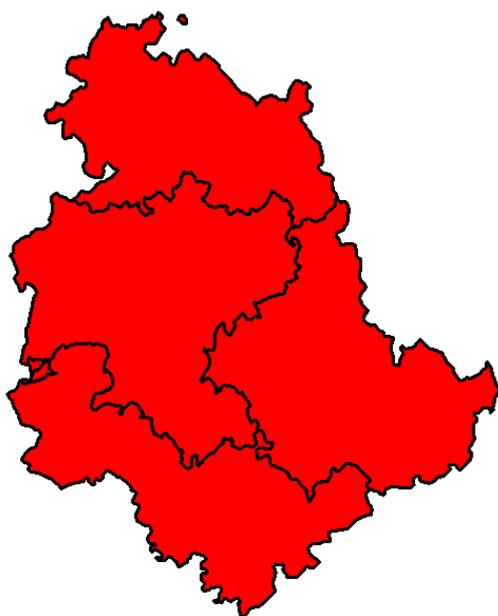
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

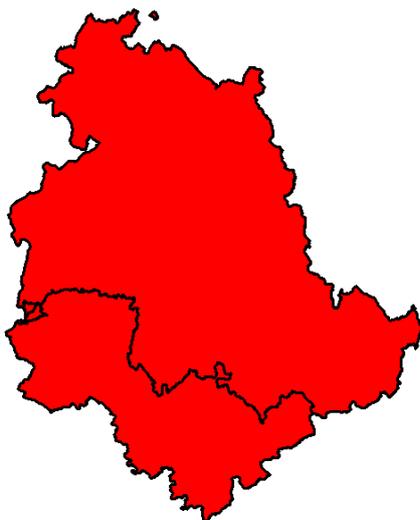


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

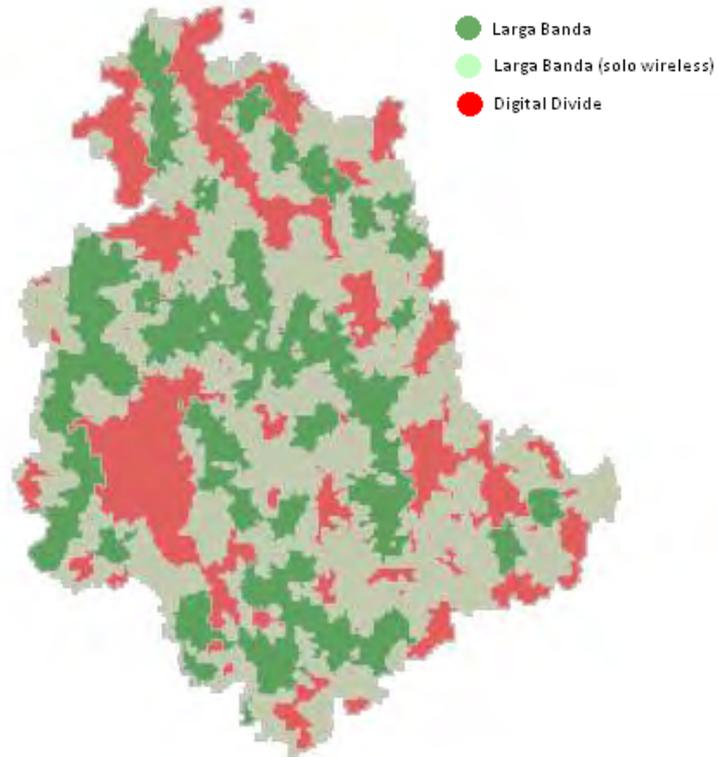


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

Servizi in cooperazione applicativa rivolti a cittadini e imprese

Descrizione del progetto

Il progetto riguarda la realizzazione di alcuni servizi che sfruttano le infrastrutture di base realizzate dalla Regione Umbria (Centro Servizi per la Cooperazione Applicativa e Sistema di Gestione delle Identità Federate) rivolti a cittadini ed imprese. Il tema generale riguarda, in questo caso, i servizi di e-gov realizzati e sviluppati dalla Regione Umbria.

In particolare, i servizi presentati sono i seguenti:

- Pubblicazione on-line dell'Albo Pretorio del Comune;
- Consultazione visura anagrafica dei singoli cittadini del Comune di residenza;
- Consultazione mandati e fatture da parte di imprese che hanno realizzato lavori per il Comune;
- Presentazione delle domande per il permesso a costruire per gli interventi che riguardano il Piano Casa.

I diversi servizi sopra indicati possono essere utilizzati da tutti i Comuni della Regione dell'Umbria tramite la piattaforma di cooperazione applicativa e di gestione delle identità federate.

I servizi realizzati permettono di far comprendere appieno il beneficio dei sistemi in cooperazione applicativa e l'interazione automatica tra diverse piattaforme realizzate nel corso degli anni, mettendo in luce la bontà della strategia adottata dall'Amministrazione nel campo degli investimenti per l'e-gov.

In tali applicazioni viene evidenziato tutto il processo che si trova dietro alla realizzazione di servizi e-gov per cittadini ed imprese. In particolare vengono raggruppati diversi elementi di un puzzle alquanto complesso, come i sistemi di cooperazione applicativa (porte di dominio, accordi di servizio, connettività SPC...), sistemi di autenticazione e gestione delle identità federate che prevede, oltre agli aspetti tecnici, anche quelli di carattere organizzativo (come un utente si registra, con che modalità deve farsi identificare, chi gestisce i dati dell'utente in termini di privacy.....) ed il collegamento ai backend del singolo Comune che ha le proprie applicazioni e basi dati.

Per quanto riguarda il "Piano Casa" è stato realizzato un progetto in grado di permettere ai professionisti ed agli utenti la possibilità di presentare on-line le domande per il permesso a costruire per gli interventi che riguardano il Piano Casa.

La Regione dell'Umbria, infatti, recependo la normativa nazionale, ha emanato la Legge n.13 con la quale viene indicato che le domande relative al Piano Casa devono essere presentate in via telematica.

Per ottemperare a tale norma, si sono messi in campo diversi componenti.

In particolare, già con il primo avviso e-gov, la Regione dell'Umbria aveva realizzato un sistema informatizzato per la gestione delle pratiche urbanistiche, denominato VBG ed installato presso i singoli comuni.

L'attività che si è svolta è stata quindi quella di collegare tale sistema alla piattaforma per la gestione delle identità federate in maniera tale da interoperare automaticamente tra il professionista e l'amministrazione competente.

Stato di attuazione

I servizi sono stati completamente realizzati e messi a disposizione a tutti i Comuni della Regione.

Risultati attesi/raggiunti

I risultati raggiunti riguardano il fatto di offrire servizi on-line a valore aggiunto ai cittadini ed alle imprese che, fino a ieri, erano fruibili solamente recandosi allo sportello del singolo Comune.

Con il servizio relativo al “Piano Casa” si è cercato, inoltre, di razionalizzare le domande per i permessi a costruire, di tener traccia di tutta la documentazione richiesta dal Comune ed identificare una specie di percorso comune per la presentazione delle istanze, aiutare nella compilazione delle domande dei permessi a costruire e, infine, mettere uno sportello del Comune a disposizione 24 ore su 24 giorni festivi compresi.

Sistema Informativo di Monitoraggio e Gestione dei Bandi Comunitari (SMG-QSN)

Descrizione del progetto

Il sistema, nell’ambito del POR FESR e del PAR FAS, consente agli utenti di interagire con la Regione Umbria per consultare e aggiornare i dati di competenza propria e dei soggetti rappresentati e di scaricare la modulistica specifica. Tale sistema garantisce lo scambio telematico delle informazioni, e quindi una gestione più rapida e semplificata dei dati. Il portale, inoltre, è allo stesso tempo uno strumento utile all’amministrazione regionale e in modo particolare ai suoi organi di controllo, per validare le spese e controllare gli stati di avanzamento, fisici, economici e finanziari dei progetti.

Utilizzando la piattaforma di identità federate regionale (FED-Umbria) i beneficiari di azioni co-finanziate dalla Pubblica Amministrazione possono accedere al portale SMG-QSN per effettuare le principali operazioni legate alla gestione amministrativa e finanziaria dei propri progetti

Stato di attuazione

Il sistema è completamente operativo.

Risultati attesi/raggiunti

Il progetto rientra nell’ambito dell’innovazione per le imprese e prevede di agevolare i rapporti con la Regione dell’Umbria.

Progetti infrastrutturali abilitanti: Centro Servizi della Regione Umbria per la Cooperazione Applicativa (CA-Umbria) e Infrastruttura Regionale per la gestione federata dell'Identità Digitale e dell'Autenticazione (FED-Umbria)

Descrizione del progetto:

La realizzazione delle infrastrutture per la interoperabilità e la cooperazione applicativa regionale e per la gestione delle identità federate sono alla base dei successivi progetti regionali e inter-regionali.

Infatti, avendo implementato soluzioni conformi agli standard nazionali, la Regione Umbria è in grado di poter colloquiare secondo le regole tecniche SPC/SPCoop con le altre Regioni e Amministrazioni Centrali, oltre che poter offrire servizi a valore aggiunto agli Enti Locali, ai cittadini ed alle imprese.

In particolare si è realizzato un Centro Servizi per la Cooperazione Applicativa della Regione Umbria, implementando e diffondendo le diverse Porte di Dominio, un Gestore Eventi ed un Registro dei Servizi.

Inoltre, per quanto riguarda il sistema di identità federate, si è provveduto alla realizzazione di una piattaforma per la gestione dell'autenticazione, identità e ruoli in ottica federata tra i vari enti della regione ed in ottica di collegamento inter-regionale nell'ambito della piattaforma ICAR.

Stato di attuazione

Entrambi i progetti infrastrutturali sono stati completamente realizzati e sono attualmente in produzione per alcuni servizi. Inoltre sono state qualificate, presso il SICA nazionale, la porta regionale e la porta Nica, oltre che sono state diffuse le Porte di Dominio presso tutti i Comuni e le ASL e Aziende Ospedaliere della regione.

Risultati attesi/raggiunti (con dati quantitativi di impatto se disponibili)

Gli obiettivi attesi e raggiunti dal progetto riguardano la diffusione della Cooperazione Applicativa e degli strumenti di identificazione dei singoli soggetti in tutti gli Enti Locali della Regione Umbria per far sì che possano essere implementati ulteriori e più efficienti servizi rivolti a cittadini e imprese secondo standard di comunicazione nazionali.

Si è potuto osservare come, rispettando le regole della Cooperazione Applicativa, anche le comunicazioni tra le diverse PA si sono rese più chiare e strutturate.

REGIONE MARCHE

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE MARCHE

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 40,5% (**)	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 8.886	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 12,2%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale n.d.	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 0,0%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 66,6%	Studenti % Studenti con LIM in aula 5,3%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 17,1%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 40,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 44,2%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 60,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 95,1%	Imprese % Imprese con PEC 17,5%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 3,0%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 3,5%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 89,8%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 7,7%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 75,6%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 10,0%

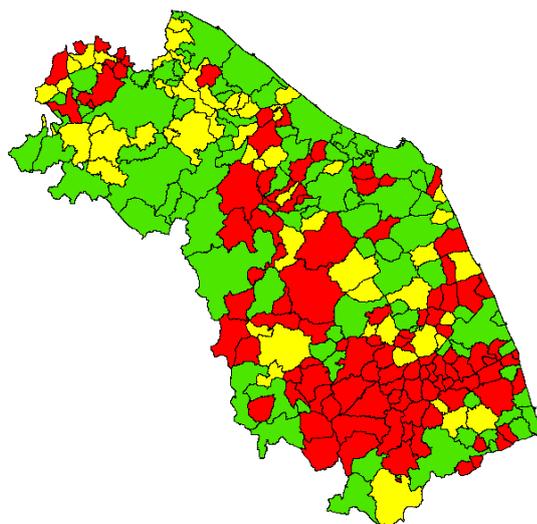
(*)almeno inoltro on-line della modulistica

(**) dato aggiornato al 15 dicembre 2010 fornito dalla Regione

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE MARCHE

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

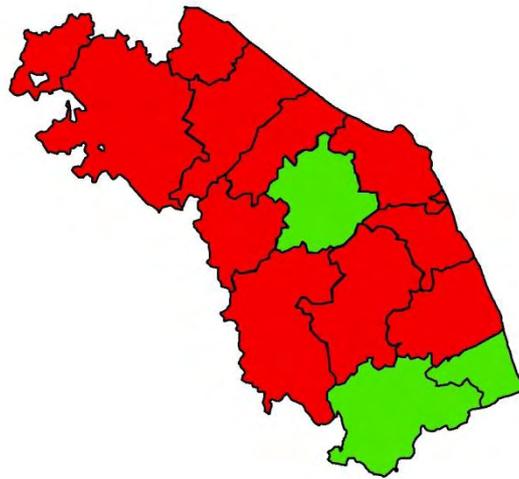


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

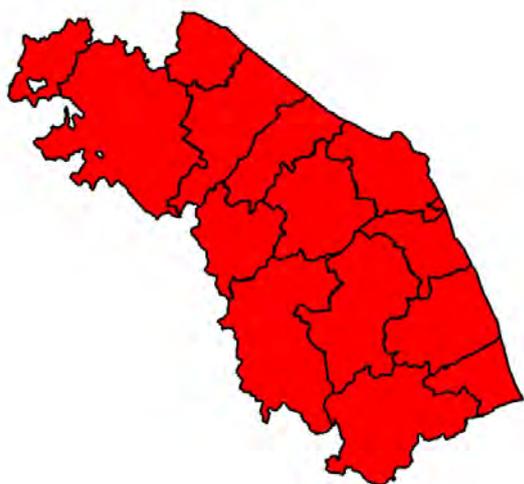
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

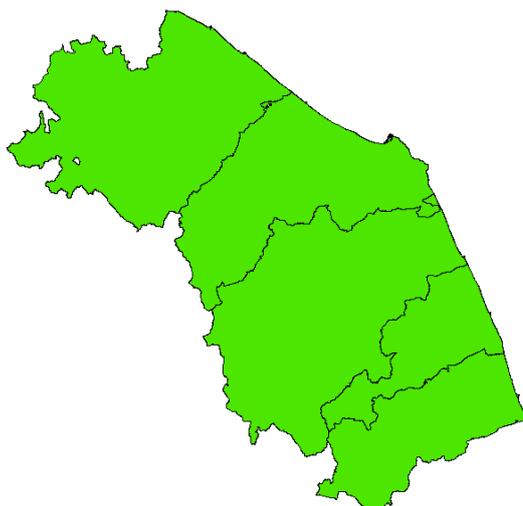


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

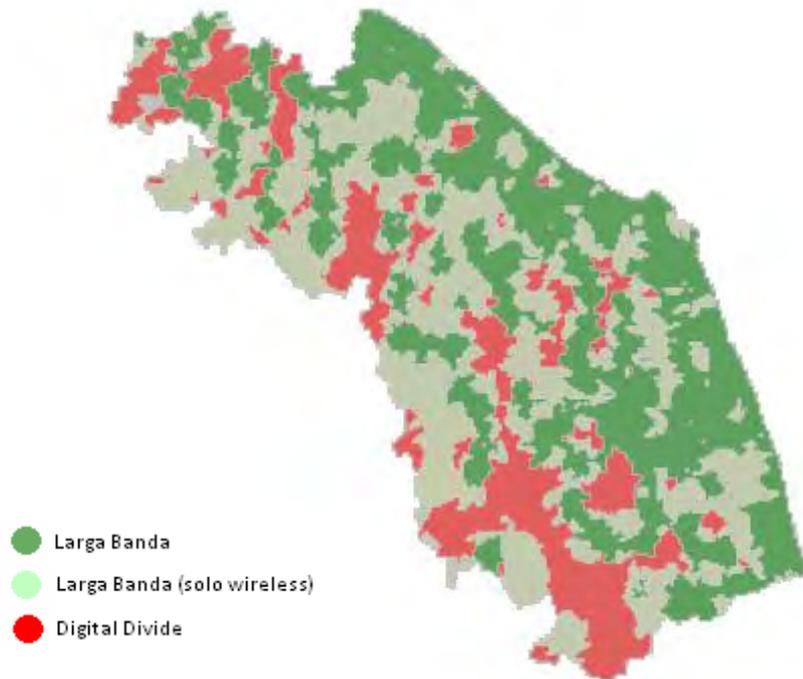


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

Portale Raffaello	RAPPORTO CITTADINO - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>La finalità del progetto è quella di creare, per l'utente cittadino e impresa, un canale web di accesso ai servizi erogati dagli Enti (Regione, Province, Comuni, Comunità Montane, Unioni di Comuni, Università, della Regione Marche) e catalogati nel registro UDDI della Regione Marche. In sostanza, a partire da una serie di dati, necessari per la realizzazione del servizio e catalogati nell'UDDI, il portale è in grado di fornire delle elaborazioni che raggruppano le suddette informazioni in servizi di alto livello e direttamente fruibili da parte del cittadino. Il progetto si pone l'obiettivo di evidenziare i benefici derivanti da un corretto utilizzo della tecnologia basata sui web services attraverso l'integrazione con l'UDDI. Grazie a questa tecnologia gli sviluppatori hanno la possibilità di trovare e riutilizzare in modo semplice e veloce i Web services già disponibili in rete, gli amministratori IT sono in grado di catalogare e gestire le risorse di programmazione della rete, il tutto finalizzato a distribuire applicazioni più affidabili e intelligenti volte all'erogazione dei servizi on-line per cittadini e imprese.</p> <p>Il Portale Raffaello utilizza le vari infrastrutture tecnologiche che la Regione Marche ha sviluppato per l'attribuzione della cittadinanza digitale ai cittadini. Questi ultimi accedono in modalità forte, attraverso la Carta Raffaello (CNS regionale), al framework di autenticazione regionale Cohesion; accedendo ai back-office competenti, fruiscono del servizio e hanno la possibilità, con la Carta Raffaello, di sottoscrivere digitalmente un documento in formato elettronico e di inviarlo tramite una propria casella di PEC all'ente destinatario.</p>	

Piano Telematico Regionale per lo sviluppo della Banda Larga ed il superamento del Digital Divide	COPERTURA INFRASTRUTTURALE A BANDA LARGA
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>Il Piano si pone l'obiettivo di eliminare il digital divide infrastrutturale, estendendo l'accesso alla banda larga a tutta la popolazione, in due fasi non sostitutive, che prevedono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'eliminazione del digital divide di prima generazione (servizi broadband di base) entro il 2010; • L'eliminazione del digital divide di seconda generazione (servizi broadband avanzati, con velocità fino a 20 Mbit/s) entro il 2012. <p>I due obiettivi sono fra di loro collegati, con il primo che vuole dare risposta immediata alle sollecitazioni provenienti dai territori attualmente privi di qualsivoglia servizio a banda larga, mentre il secondo, in un'ottica di più lungo periodo, vuole creare le condizioni affinché i benefici dell'economia digitale possano essere pienamente goduti da tutti i cittadini e le imprese residenti sul territorio regionale. In relazione agli obiettivi, il Piano Telematico Regionale prevede tre linee di intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di dorsali e reti di distribuzione in fibra ottica nelle aree sotto servite; • Concessione di incentivi finanziari ad operatori privati nelle aree a fallimento di mercato; • Realizzazione di una rete a banda larga nelle aree marginali del territorio regionale. <p>Il primo intervento (A), funzionale alla realizzazione dei due successivi, intende dotare il territorio regionale delle infrastrutture in fibra ottica di base, in grado di supportare lo sviluppo di reti di accesso a banda larga, indipendentemente dalla tecnologia prescelta dagli operatori. In tal modo, la regione intende colmare il gap infrastrutturale di base che penalizza le aree più marginali del proprio territorio.</p> <p>Con il secondo intervento (B), l'Amministrazione Regionale intende supportare gli operatori del settore, nel pieno rispetto delle norme comunitarie sugli aiuti di Stato, affinché possano abilitare l'offerta di servizi a banda larga nelle aree in cui non vi sono le condizioni per la sostenibilità economica degli investimenti privati.</p> <p>Il terzo intervento (C) è destinato a rispondere alle necessità dei territori più marginali della</p>	

regione, dove i vincoli orografici ed economici rendono particolarmente complessa la realizzazione di infrastrutture di telecomunicazione. In tali contesti, si ritiene che l'intervento pubblico debba sostenere gli investimenti per la realizzazione della rete di accesso, per affidarne poi la gestione ad un soggetto privato.

Di seguito vengono delineate le fonti finanziarie delle tre linee di intervento del Piano Telematico Regionale:

- Intervento A, per un valore complessivo di 38.639.500 euro, a valere sui fondi MISE, POR FESR Marche 2007-2013 e FAS Marche 2007-2013;
- Intervento B, per un valore complessivo di 2.900.000 euro, a valere sui fondi POR FESR Marche 2007-2013
- Intervento C, per un valore complessivo di 4.560.000 euro, a valere sui fondi POR FESR Marche 2007 - 2013 e fondi provinciali;

Risultati attesi/raggiunti

Intervento A: "Realizzazione di dorsali e reti di distribuzione in fibra ottica nelle aree sotto servite":

		Tot. Km nuova infrastruttura da posare
Totale interventi	117	306,68
Progetti definitivi	116	305,30
Cantieri in corso	22	53,91
Cantieri completati	24	52,67
Km di fibra posati ad oggi	91,23	306,68
Percentuale fibra posata sul totale	29,7%	
Percentuale cantieri conclusi sul totale	20,5%	
Percentuale imprese interessate dagli interventi del Piano Telematico sul totale imprese regionali (copertura lorda)	46,3%	
Percentuale imprese localizzate nei cantieri conclusi sul totale imprese interessate da tutti gli interventi del Piano Telematico (copertura lorda)	30,4%	
Percentuale popolazione residente interessata dagli interventi del Piano Telematico sul totale popolazione regionale (copertura lorda)	47,1%	
Percentuale popolazione residente localizzata nei cantieri conclusi sul totale popolazione interessata da tutti gli interventi del Piano Telematico (copertura lorda)	30,8%	

Sistema Informativo Agricoltura Regionale (SIAR)

Descrizione del progetto

Il Sistema Informativo Agricoltura Regionale prevede la gestione informatica dei bandi e della relativa domanda di aiuto. Obiettivo del progetto è la razionalizzazione dei processi di lavoro "assegnazione di aiuti comunitari alle imprese" garantendo regole e strumenti operativi condivisi ed omogenei.

di back office necessarie
, valutazione, ecc.).

Gli attori del sistema sono funzionari e decisori della Pubblica Amministrazione così come utenti esterni richiedenti l'aiuto o loro intermediari tecnici.

- Il richiedente (o un suo intermediario) compila la domanda nel portale regionale, la sottoscrive con firma digitale ed il SIAR dopo averlo inviato al protocollo si occupa di sviluppare il flusso del processo di ciascuna domanda sino alla rendicontazione della pratica.
- L'istruttore regionale incaricato registra l'esito dei controlli amministrativi e tecnici svolti sulla domanda nel SIAR, compilando le check-list informatiche previste, anch'esse sottoscritte digitalmente.

Attraverso il SIAR la Regione Marche implementa la piena integrazione a livello regionale sia con il Sistema regionale Veterinarie e Alimenti (SIVA) (consistenza zootecnica) che con il sistema Utenti e Motori Agricoli (UMA). L'integrazione è sviluppata anche tra il contesto regionale ed quello nazionale supportando l'interoperabilità con il Sistema Informativo Agricolo Nazionale (SIAN) e l'anagrafica nazionale dell'impresa.

Ulteriore obiettivo del progetto è quello di diffondere l'utilizzo degli strumenti di protocollo ed archiviazione previsti dalla Regione Marche (faldone, fascicolo, repertorio fascicoli) e supportare la distribuzione a tutti gli attori del sistema della CNS regionale, denominata Carta Raffaello, contenente oltre al certificato digitale di autenticazione anche quello di firma digitale qualificato. Infine, attraverso il SIAR sono diffusi approcci innovativi di lavoro con strumenti adeguati di comunicazione, informazione e formazione (help-desk, work-shop, seminari tematici, sessioni di lavoro dimostrative).

Risultati attesi/raggiunti

Attraverso il SIAR sono stati pubblicati 20 bandi, gestite 2000 domande di aiuto per complessivi 250M€ di aiuti comunitari. Sono stati inviati ad AGEA - Organismo pagatore - 85 elenchi di pagamenti con 449 domande per un importo complessivo di 34M€. Sono state emesse 25.000 Carte Raffaello. In data 1 Aprile 2010 è stata rilasciata una nuova funzionalità per gestire le aziende biologiche delle Marche e 256 Aziende hanno inviato 294 notifiche biologiche di cui 94 come prima notifica e 200 come variazione.

REGIONE LAZIO

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE LAZIO

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 24,9%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 55.952	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 7,6%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 12,5%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 65,4%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 54,2%	Studenti % Studenti con LIM in aula 5,1%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 7,4%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 40,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 90,8%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 40,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 88,5%	Imprese % Imprese con PEC 23,3%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 1,4%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

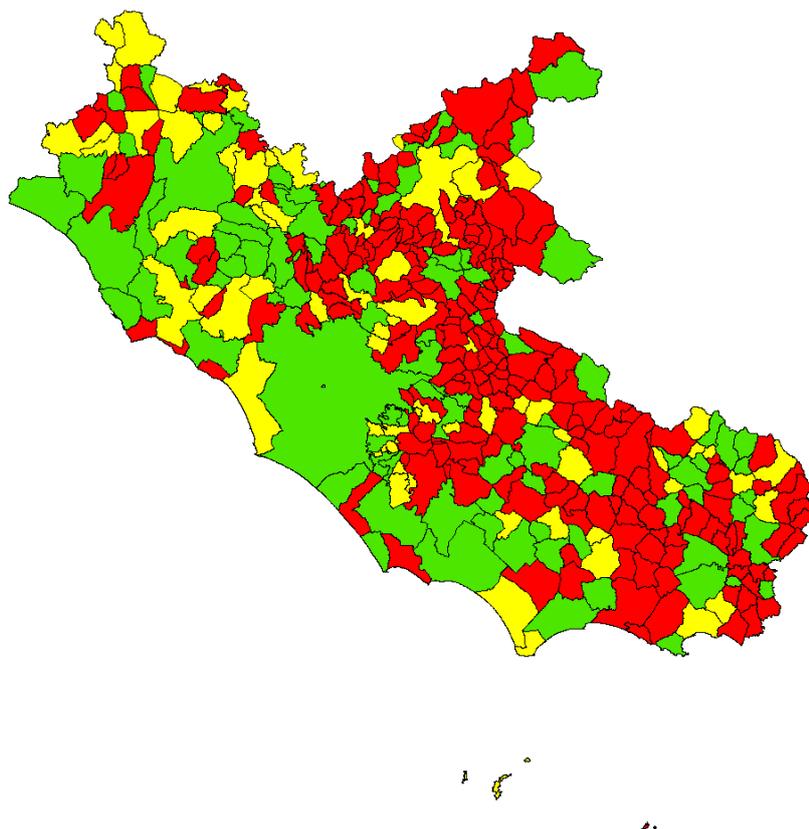
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 1,9%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 88,9%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 4,0%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 70,5%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Non ancora qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 6,2%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)



Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

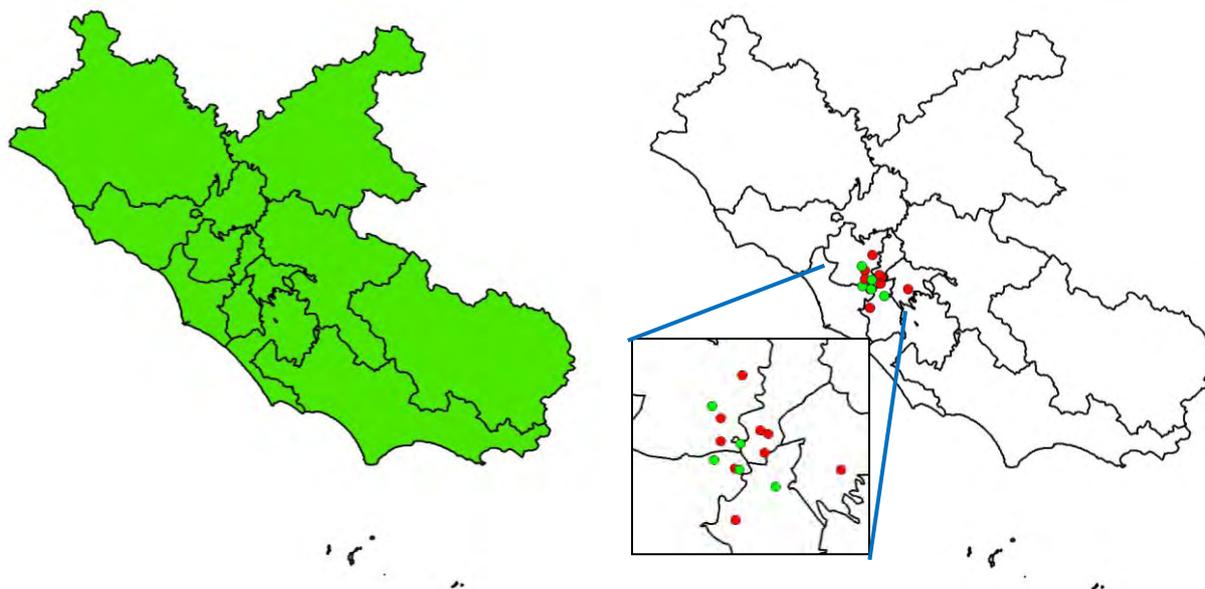
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

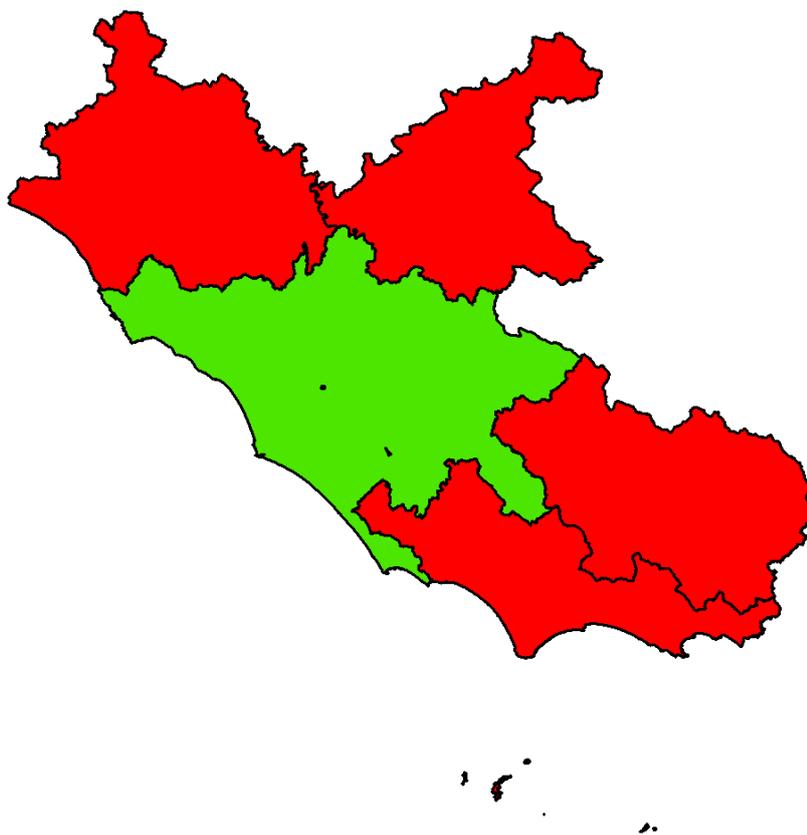


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

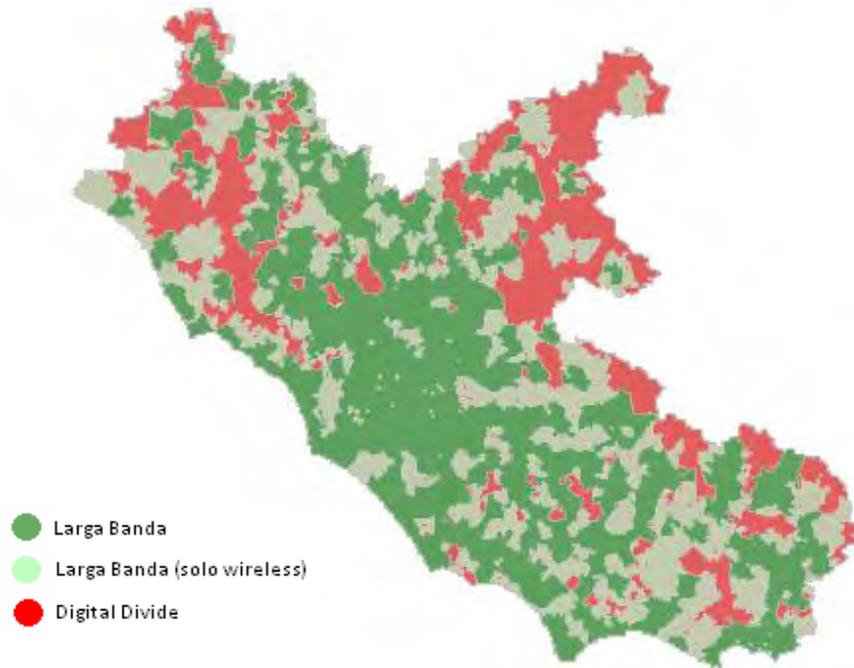


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni |

I PROGETTI

<p>Introduzione Posta Elettronica Certificata nei registri di protocollo Dipartimentali della Regione Lazio</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">RAPPORTO CITTADINO-PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</p>
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>Al fine di agevolare il cittadino nell'interazione con la PA ed anche in ottemperanza al dlgs 82/2005, la Regione Lazio si è munita per ognuno dei suoi quattro uffici di protocollo dipartimentali di una casella di Posta Elettronica Certificata.</p> <p><i>Stato di attuazione</i></p> <p>Dopo un'attenta analisi dell'impatto sulle strutture organizzative, eseguito da un apposito gruppo di lavoro, è stato redatto un documento di organizzazione interno degli uffici e la manualistica di utilizzo della PEC da parte del cittadino.</p> <p>Il progetto si è concluso il 2/04/2010 e dopo i doverosi passaggi amministrativi per l'approvazione da parte della Giunta Regionale della documentazione prodotta da parte del gruppo di lavoro e la fornitura da parte della società in house LAitS.p.A. di quanto necessario per l'attivazione della quattro caselle di PEC, a far data dal 01/08/2010 la Regione Lazio ha reso disponibile al Cittadino gli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata pubblicandoli sul sito istituzionale della Regione Lazio.</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i></p> <p>L'introduzione della PEC consentirà al cittadino di inviare istanze, documentazione, domande di ammissione a concorsi pubblici e quant'altro sfruttando la praticità e comodità del nuovo canale telematico, migliorando l'interazione con la Pubblica Amministrazione.</p>	
<p>SIRIL</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">SERVIZI ALLE IMPRESE</p>
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>L'obiettivo del progetto è quello di realizzare un'anagrafe unica centralizzata e certificata (dati di Camera di Commercio) dei dati relativi alle imprese del Lazio, finalizzata allo snellimento dei processi amministrativi oltre che regionali anche dei rapporti con gli enti locali.</p> <p><i>Stato di attuazione</i></p> <p>Il sistema è in esercizio dal 2005. Dal 2007 è attiva anche la sezione "Mappa Imprese" che consente la georeferenziazione delle imprese sul territorio del Lazio.</p>	
<p>SVILUPPO DELLA BANDA LARGA NELLA REGIONE LAZIO</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">COPERTURA INFRASTRUTTURALE A BANDA LARGA</p>
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>Il progetto prevede l'abbattimento del divario digitale mediante la rilegatura in fibra ottica di 102 centrali telefoniche presenti sul territorio regionale, ognuna delle quali, una volta connessa in fibra ottica e opportunamente dotata di adeguati apparati, potrà consentire l'erogazione dei servizi di connettività in banda larga alle utenze ad essa collegate.</p> <p><i>Stato di attuazione</i></p> <p>Allo stato attuale di lavorazione sono state rilegate 24 centrali sulle 102 previste dal programma degli interventi. Il termine dei lavori è previsto per la metà del 2011</p>	
<p><i>Risultati attesi/raggiunti (con dati quantitativi di impatto se disponibili)</i></p> <p>Il progetto si propone di rendere disponibili i servizi di connettività in banda larga a circa 340.000 cittadini del Lazio attualmente in divario digitale.</p>	

REGIONE ABRUZZO

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE ABRUZZO

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 20,3%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 9.208	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 6,5%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 25,0%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 25,0%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 58,0%	Studenti % Studenti con LIM in aula 2,7%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 10,9%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 100,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 0,0%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 0,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 90,9%	Imprese % Imprese con PEC 16,7%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 0,4%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

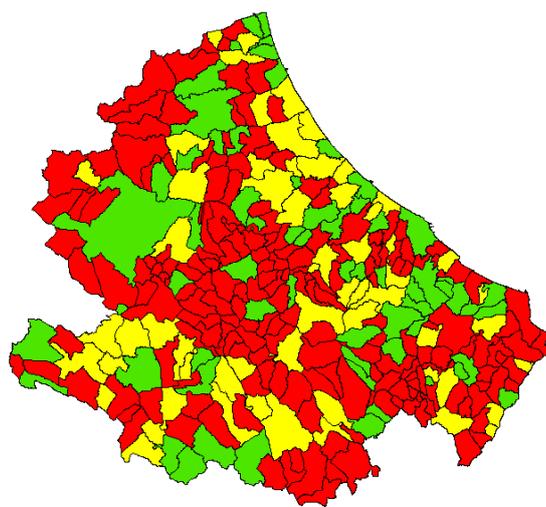
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 0,7%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 91,5%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 2,1%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 69,1%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Assente	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 12,8%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE ABRUZZO

RAPPORTO CITTADINO-PA

- PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)



Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

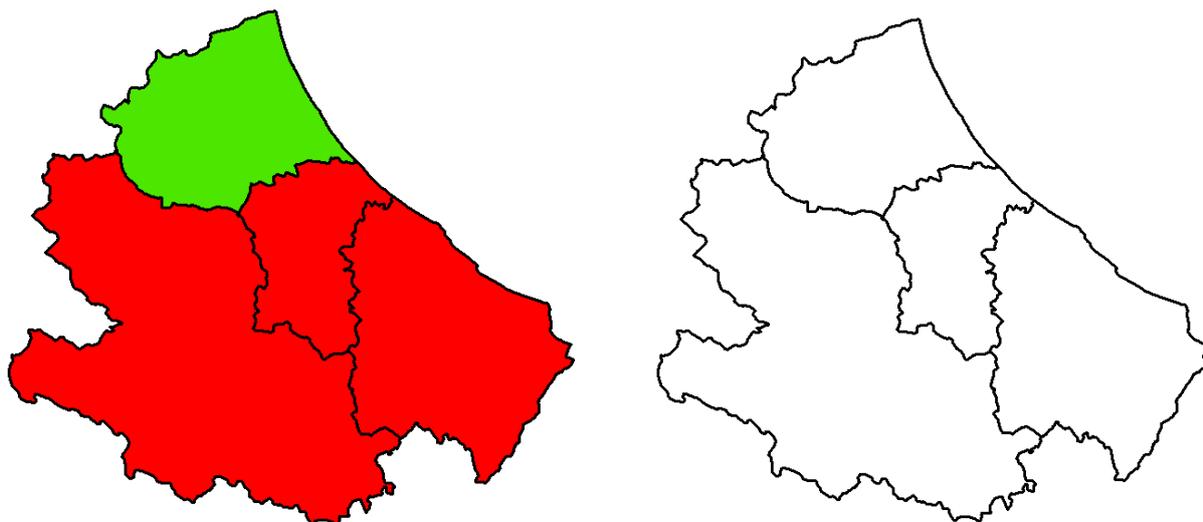
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)

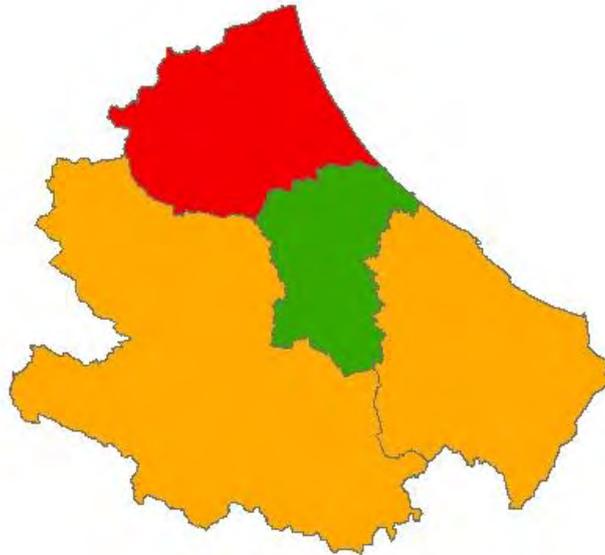


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali		Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente	Nella Regione non sono presenti Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line assente		

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

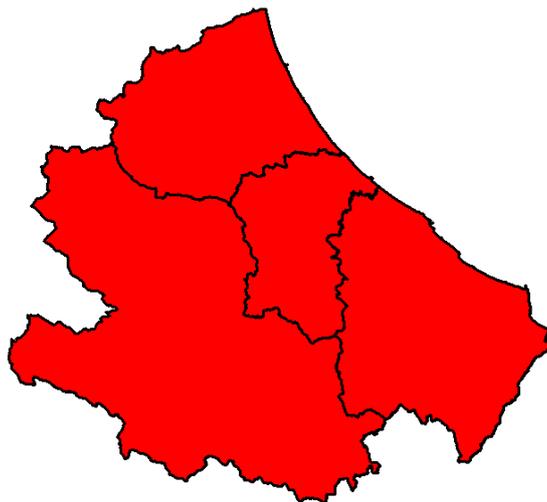


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltra on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

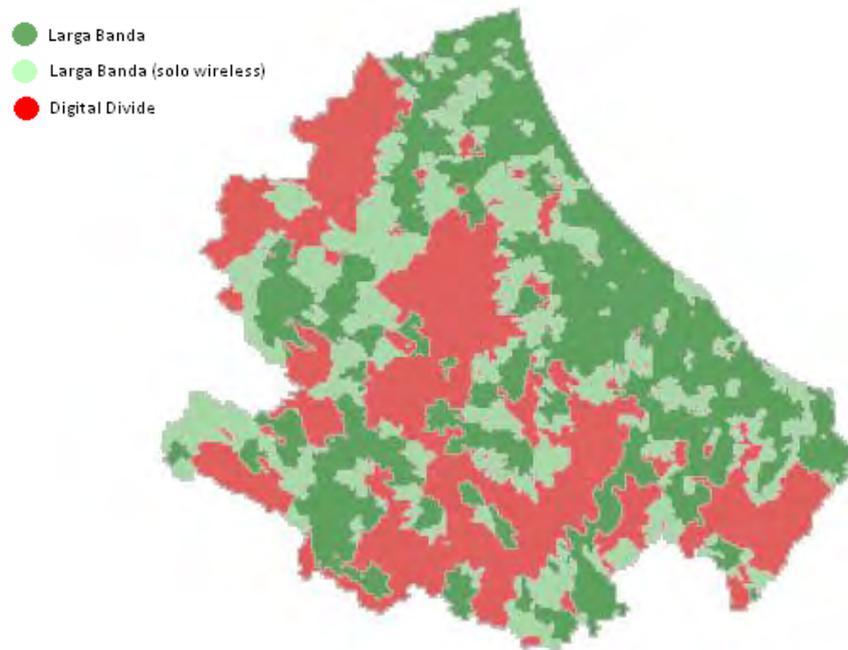


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

Rete dei Medici di Medicina Generale

Descrizione del progetto

Il progetto “Rete dei Medici di Medicina Generale” si propone di realizzare, attraverso l’implementazione delle necessarie infrastrutture tecnologiche, un sistema integrato di funzioni e servizi per Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta che operano nella Regione Abruzzo, sia in modalità isolata che associati in Unità Territoriali di Assistenza Primaria o in altra forma associativa.

La finalità primaria del progetto consiste nel permettere l’erogazione di un’ampia gamma di servizi telematici, fruibili su scala distrettuale e aziendale dalla maggior parte delle strutture del territorio (studi medici di assistenza primaria, centri di assistenza domiciliare infermieristica, poliambulatori distrettuali e ospedalieri, hospice, centri di salute mentale, consultori familiari e servizi sociali dei comuni).

A tal fine il progetto permetterà l’integrazione tra i servizi dei medici di assistenza primaria e le attività ed i servizi prestati dalle strutture territoriali ed ospedaliere.

Con la dizione “Rete dei Medici di Medicina Generale” si intende pertanto non la realizzazione della rete di connettività geografica bensì l’integrazione informativa, comprensiva dei necessari apparati infrastrutturali hardware, di tutte le attività sanitarie che coinvolgono gli assistiti nonché le tipiche attività operative effettuate dai Medici di Medicina Generale in modo da avere una visione completa e sempre aggiornata di tutto il decorso diagnostico e terapeutico degli assistiti.

Il progetto “Rete dei Medici di Medicina Generale” si propone di realizzare la messa in rete di MMG/PLS verso le Aziende ASL della Regione Abruzzo, mediante la costituzione di un modello architetturale finalizzato a realizzare un sistema informatico che, coerentemente con gli obiettivi strategici individuati dalla regione:

- integri tra loro i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera scelta (MMG/PLS) con le strutture sanitarie del territorio;
- migliori l’efficienza nell’erogazione delle cure primarie al cittadino;
- agevoli il processo di continuità assistenziale;
- dia impulso a quel processo di sinergia fra medici di medicina generale e territorio.

Il sistema informativo risultante dovrà pertanto avere non solo una valenza di tipo tecnologico, ma inserendosi nel contesto operativo dovrà garantire il necessario supporto informativo e conoscitivo all’attuazione di nuove modalità d’interscambio ed interoperabilità fra i diversi attori coinvolti nella gestione dei processi sanitari della Regione Abruzzo in modo da:

- poter rendere più fluido e veloce il processo di definizione dello stato di salute del cittadino-paziente;
- favorire la continuità assistenziale attraverso programmi di coordinamento ospedale territorio;
- migliorare l’erogazione delle cure primarie e in maniera più generalizzata migliorare l’intero processo di diagnosi e cura.

Tecnicamente e funzionalmente è prevista la possibilità di attivare funzioni di pubblicazione e consultazione di dati clinici strutturati da parte dei presidi sanitari sul territorio, quali gli ospedali e i servizi di continuità assistenziale. Tali funzioni si espliciteranno attraverso flussi quali ad esempio:

- la condivisione dei dati delle cartelle mediche;
- la disponibilità immediata delle prescrizioni ed informazioni correlate (patologie, referti);
- la possibilità di facilitare l’accesso ai servizi da parte degli assistiti;

la disponibilità di una reportistica estesa, in grado di elevare il livello conoscitivo di determinati fattori di carattere epidemiologico.

Infrastruttura a banda larga

Descrizione del progetto

La rete a banda larga disegnata e costruita dalla Regione Abruzzo è una infrastruttura multilivello e multi tecnologica costruita con l'obiettivo di offrire applicazioni/servizi a valore aggiunto alla pubblica amministrazione locale allargata della Regione Abruzzo. Il progetto è composto da una infrastruttura di telecomunicazione a larga banda e relativo centro di gestione rete.

Per soddisfare i requisiti di traffico stimati dalle applicazioni di e-government e di sicurezza, fornendo al contempo una soluzione in grado di abilitare l'implementazione di ulteriori applicazioni e servizi, si è definita una architettura di rete funzionalmente strutturata su 3 livelli

1. Livello di Backbone, realizzato con anello in fibra ottica/Ponte Radio in tecnologia DWDM/SDH
2. Livello di Distribuzione realizzato con poligonali radio SDH/PDH o in Hiperlan/2
3. Livello di Accesso realizzato con tecniche di copertura wireless a banda larga punto-multi punto

Le strutture ad anello sia per quanto riguarda la componente di trasporto in fibra che quella di distribuzione consentono di realizzare un doppio accesso per ciascuna delle sedi/aree interessate. Il doppio accesso è da intendersi sia come instradamento alternativo in caso di guasto della connessione principale, sia come possibilità di distribuzione contemporanea del traffico su percorsi alternativi. Dai PoP dell'anello di backbone, attraverso funzionalità di Add&Drop, si diramano gli anelli di distribuzione.

Laddove possibile ed opportuno i PoP della rete di distribuzione saranno co-locati con i siti terminali (comuni, aree sensibili); in tutti gli altri casi le sedi terminali accederanno alla rete attraverso sistemi wireless a banda larga punto multi punto (o, sulla base di specifiche esigenze dovute all'orografia del territorio, attraverso soluzioni wireless punto-punto). Le Stazioni Radio Base PMP saranno, in via di principio, co-locate nei PoP della rete di distribuzione o eventualmente collegate a questa attraverso soluzioni punto-punto.

La rete di trasporto in fibra ottica sarà acquisita in modo da essere funzionale sia alle esigenze dei comuni della provincia che ad applicazioni e servizi di monitoraggio e controllo del territorio.

Per minimizzare tempi e costi di realizzazione non verranno effettuate nuove opere infrastrutturali, eccezion fatta per i lavori di allestimento dei siti, e si ipotizza di utilizzare la fibra ottica già dispiegata.

Il Centro di Gestione primario della Rete sarà collocato presso la sede operativa della Regione Abruzzo di L'Aquila, mentre il centro di backup sarà collocato presso la sede dell'Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica di Tortoreto, in modo da garantire l'efficienza ed il corretto esercizio della rete nonché la sicurezza all'interno di essa.

La rete è attualmente in fase finale di realizzazione nella Provincia di L'Aquila, ed è già completato l'anello di backbone, è previsto il completamento delle restanti tre Provincie con interventi finanziati dal Programma FAS in fase di approvazione dal CIPE.

Le principali funzionalità operative sono:

- Fault Management;
- Configuration Management;
- Performance Management;
- Security Management.

REGIONE MOLISE

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE MOLISE

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 35,3%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 2.089	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 8,7%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale n.d.	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 34,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 0,0%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 52,9%	Studenti % Studenti con LIM in aula 5,3%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 19,3%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 100,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 0,0%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 50,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 97,1%	Imprese % Imprese con PEC 17,0%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 0,0%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

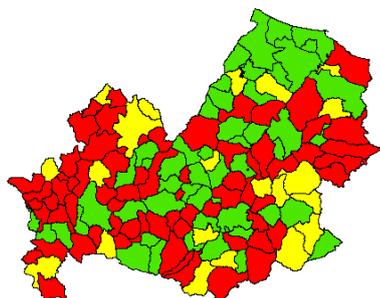
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 6,0%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 67,6%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 3,2%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 64,4%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Assente	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 34,6%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE MOLISE

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

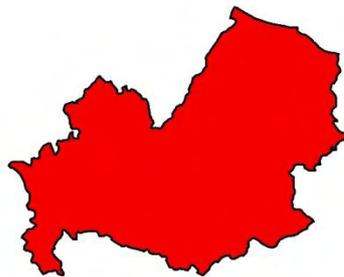


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

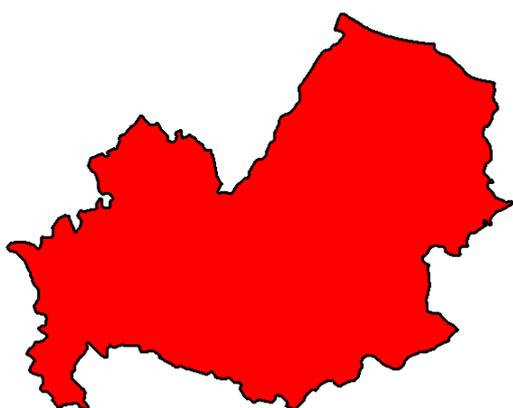
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

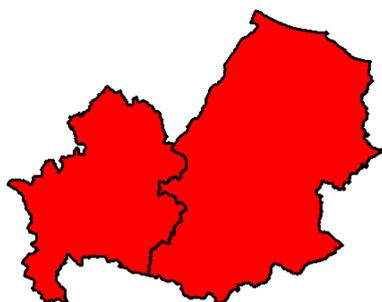


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

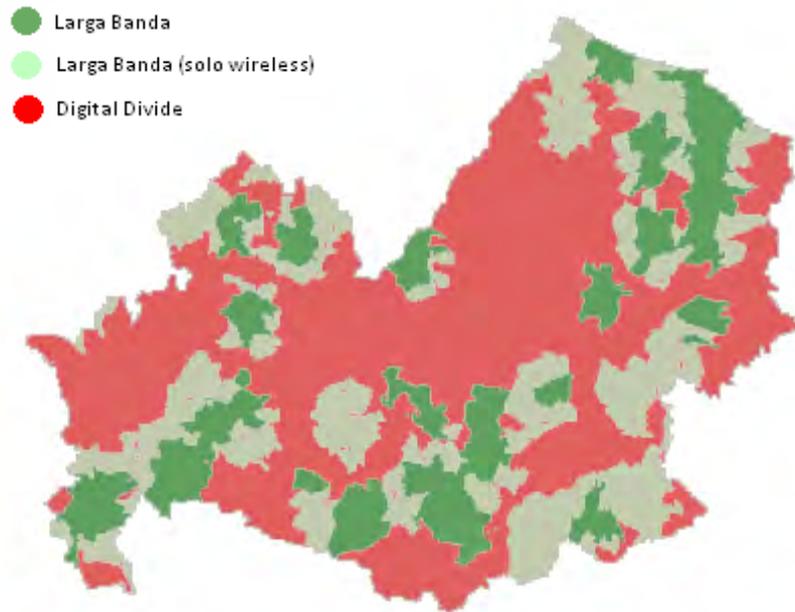


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

■	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
■	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
■	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

<p>CAPSDA - Centro di Accesso Pubblico ai Servizi Digitali Avanzati</p>	<p>RAPPORTO CITTADINO - PA</p>
<p><i>Descrizione del progetto</i> Realizzazione di centri d'accesso pubblico ubicati presso le sedi delle comunità montane</p> <p><i>Stato di attuazione</i> Progetto concluso</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i> Realizzazione di 10 centri di accesso per un totale di 48 postazioni di lavoro</p>	
<p>ISSD - Implementazione strumentale e sussidi per la didattica</p>	
<p><i>Descrizione del progetto</i> Implementazione di aule didattiche multimediali e utilizzo di funzionalità di tipo e-learning per ampliare i servizi e migliorare l'efficacia della didattica.</p> <p><i>Stato di attuazione</i> Concluso</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i> Realizzazione di 22 aule multimediali presso scuole di diverso ordine e grado</p>	
<p>IRESud Molise</p>	<p>GIUSTIZIA</p>
<p><i>Descrizione del progetto</i> L'obiettivo dell'intervento è garantire l'accessibilità ai servizi della giustizia ai cittadini attraverso una rete capillare di "sportelli", sia fisici che virtuali, in grado di eliminare o di ridurre al minimo gli spostamenti, i costi ed i tempi attualmente necessari per richiedere certificati o documenti normalmente rilasciati dall'Amministrazione Giudiziaria. La realizzazione del Progetto IRESUD nella Regione Molise contribuisce al recupero del gap preesistente rispetto alle realtà più avanzate e costituisce la base sulla quale gli uffici giudiziari collegati tra loro possono fornire servizi indispensabili a tutti i cittadini interessati.</p> <p><i>Stato di attuazione</i> In completamento</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i> Realizzazione e messa in esercizio di tutte le reti LAN atte a facilitare la comunicazione all'interno delle sedi dei Giudici di Pace (25) e delle strutture decentrate del Palazzo di Giustizia di Campobasso. Realizzazione servizi al cittadino (richiesta certificati - progetto PASS). Realizzazione Contact Center.</p>	

REGIONE CAMPANIA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE CAMPANIA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 47,7%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 38.963	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 6,1%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 5,0%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 13,6%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 42,4%	Studenti % Studenti con LIM in aula 5,1%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 9,5%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 60,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 100,0%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 0,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 92,9%	Imprese % Imprese con PEC 15,0%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 1,5%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

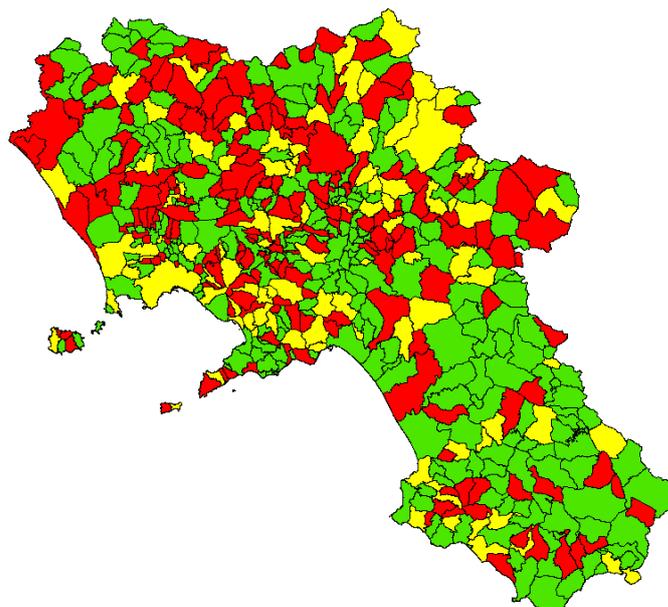
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 1,0%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 89,8%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 2,5%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 69,8%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 5,8%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE CAMPANIA

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

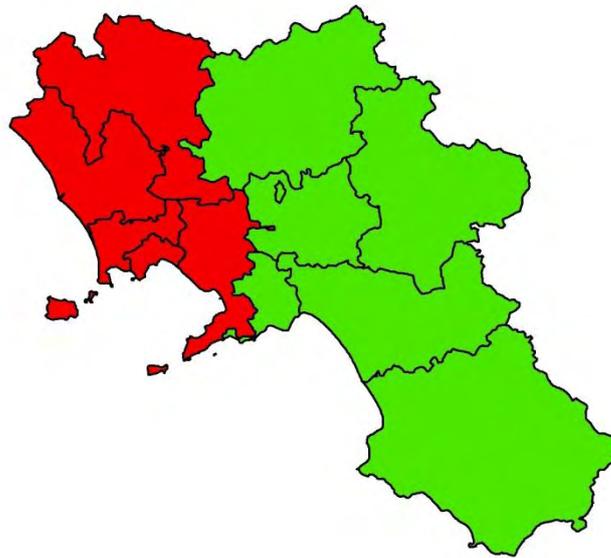


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

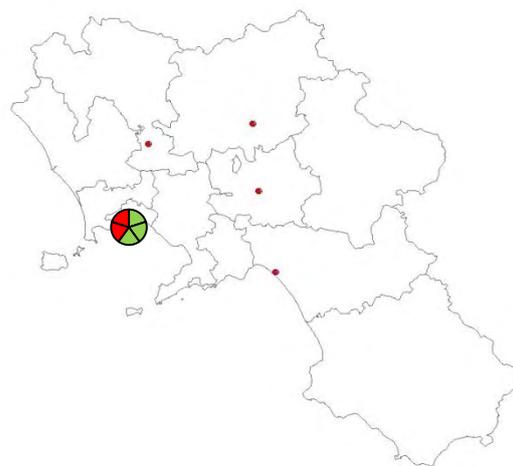
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- Prenotazione sanitaria on-line
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



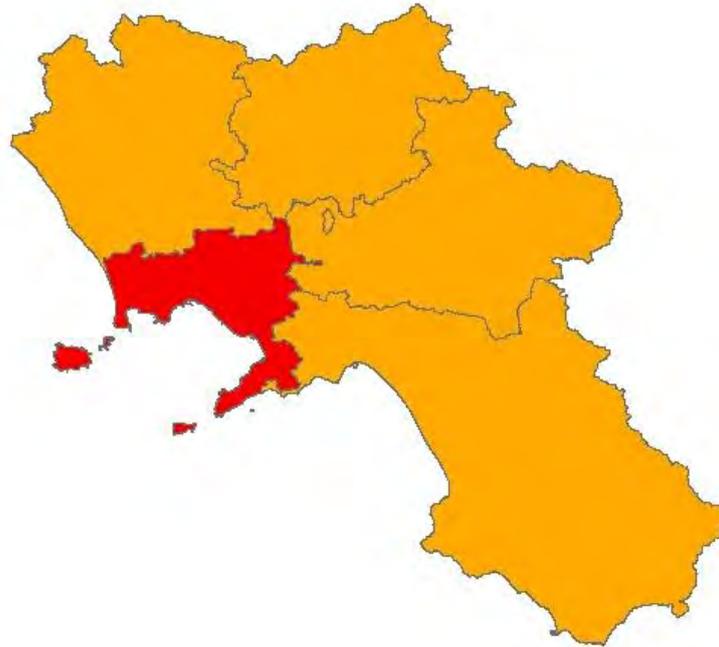
Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

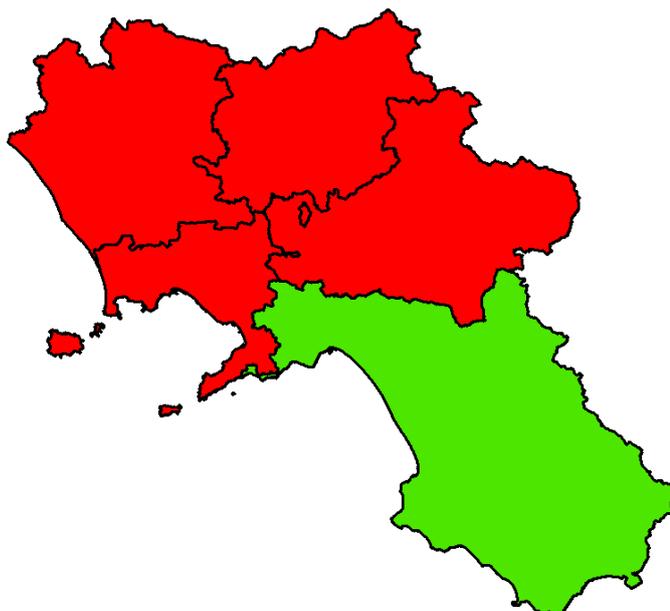


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

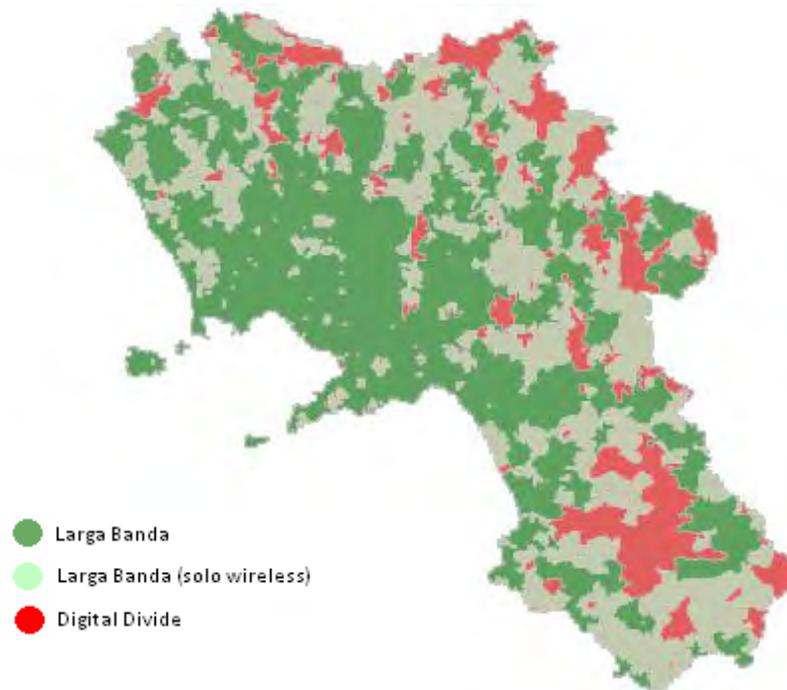


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

Rete dei Medici di Medicina Generale / Pediatri di Libera Scelta

Descrizione del progetto

Nell'ambito della strategia Regionale, per la razionalizzazione dei Sistemi Informativi Sanitari, in accordo con la politica di Sanità Elettronica e nell'ottica dello sviluppo dei servizi secondo il modello SPICCA (Sistema Pubblico di Cooperazione applicativa CAMpana), il progetto "Rete dei Medici di Medicina Generale / Pediatri di Libera Scelta" ha avuto il duplice obiettivo di:

- assicurare la progettazione, la realizzazione e la diffusione di un'infrastruttura nazionale federata orientata a costruire il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).
- garantire l'integrazione dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta con gli operatori sanitari delle strutture territoriali attraverso la digitalizzazione del ciclo prescrittivo (identificazione operatori ed assistiti, ricetta elettronica, prenotazione, referti digitali, etc.) e la realizzazione di strumenti di supporto alla continuità della cura (es. patient summary).

In sintesi il sistema che implementa la rete dei MMG/PLS assicura i seguenti servizi applicativi:

- Servizi di Prescrizione Specialistica, Farmaceutica e di Ricovero;
- Servizio di Autenticazione, Identificazione ed Autorizzazione degli Assistiti;
- Servizio di Autenticazione, Identificazione ed Autorizzazione degli Operatori;
- Servizi di Scelta e Revoca;
- Servizi di emissione di documenti sanitari: Patient Summary; Refertazione Certificatata, Certificato di malattia I.N.P.S./I.N.P.D.A.P.
- Servizio di notifica di Eventi di Degenza (ricovero, trasferimento e dimissione);
- Servizio di consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico;
- Portale unico di accesso ai servizi suddiviso per ruolo: Assistito, MMG/PLS, Farmacista, Medico di Continuità Assistenziale, Operatori sanitari (ASL).

L'infrastruttura che è stata realizzata nel presente progetto è stata deployata presso le strutture partecipanti alla sperimentazione della stessa attraverso:

- la messa in esercizio del repository aziendale dei documenti, che assicura lo storage delle dati funzionali ai servizi applicativi implementati
- il dispiegamento delle componenti software che assicurano l'operatività dei servizi applicativi previsti e, attraverso la cooperazione applicativa, garantiscono la condivisione della conoscenza tra le singole strutture.

Allo stato attuale tutti i servizi sopra elencati sono pronti per essere resi disponibili a cittadini e medici dopo la fase di positivo collaudo, avvenuta il 29/10/2010. La messa in esercizio, da realizzarsi nei prossimi mesi, prevede il coinvolgimento, coerentemente all'obiettivo di sperimentazione dell'infrastruttura realizzata dal progetto, dei seguenti "attori": 7 Distretti relativi a 3 ASL, 142 MMG, 16 PLS, 35 Presidi di Guardia Medica, 135 Punti di erogazione dei Servizi (Ambulatori e Laboratori).

Sistema Regionale per la Cooperazione Applicativa in Sicurezza

Descrizione del progetto

Il modello SPICCA definito da Regione Campania, nel rispetto di quanto in divenire a livello nazionale ed in primis nell'ambito del SPCoop e del progetto ICAR (attraverso la partecipazione ai diversi tavoli tecnici promossi dal CNIPA e CISIS in materia), si fonda sulla realizzazione di applicazioni distribuite che garantiscono l'interazione di servizi di rete erogati da diverse PPAA con livelli di qualità, sicurezza ed affidabilità predefiniti. Il progetto "Sistema Regionale per la Cooperazione Applicativa in Sicurezza", realizzato da Regione Campania, ha inteso concretizzare il modello SPICCA attraverso la realizzazione dei necessari servizi infrastrutturali e dimostrarne la praticabilità dello stesso grazie all'implementazione del sistema Centro Unico di Prenotazione delle prestazioni ospedaliere Regionale (in breve CUPReg). La realizzazione delle infrastrutture, che hanno implementato il modello SPICCA, ha assicurato alla Regione Campania, e più in generale a tutte le PPAA campane, la disponibilità di un insieme di asset applicativi che, nel loro insieme garantiscono le necessarie infrastrutture e servizi di base – Porta di Dominio di Regione Campania, registro degli Accordi di Servizio, componenti per la Gestione delle Identità Federate, Sistema di Monitoraggio dei Service Level Agreement, ecc. – per rendere possibile la realizzazione di soluzioni informatiche basate sulla interoperabilità e cooperazione applicativa tra differenti PPAA campane. Gli elementi distintivi dell'infrastruttura SPICCA sono:

- Conformità alle specifiche CNIPA sulla cooperazione Applicativa
- Utilizzo di soluzioni Open Source
- Uso di Standard "Open"

Allo stato il progetto, per quanto attiene la realizzazione delle componenti infrastrutturali di SPICCA, risulta concluso e gli obiettivi dell'Amministrazione di assicurarsi le necessarie infrastrutture tecnologiche abilitanti la cooperazione applicativa tra le PPAALL risulta pienamente raggiunto come testimoniato dalla:

- qualificazione delle PDD SPICCA a luglio 2009 nei rispetto delle procedure del sistema SPCoop
- emanazione delle regole tecniche per l'utilizzo delle infrastrutture SPICCA per la realizzazione di servizi tra le PPAAL.

Evidenziamo che Regione Campania, consapevole della necessità di assicurare il costante aggiornamento delle infrastrutture abilitanti la cooperazione applicativa, assicurerà l'evoluzione di quanto realizzato in conformità alle evoluzioni del sistema SPCoop.

IRESUD-Campania*Descrizione del progetto*

Il progetto "IRESUD-Campania" è stato realizzato nella volontà di assicurare il recupero della complessiva efficienza del Tribunale di Napoli e degli Uffici del Giudice di Pace e delle Corti di appello su base regionale tramite la diffusione di servizi e infrastrutture informatiche al fine di ridurre la durata dei procedimenti, erogare servizi più efficienti al cittadino e diminuire le spese di gestione. Attraverso l'implementazione di nuovi sistemi informativi, integrati a quelli preesistenti, si è inteso incrementare l'informatizzazione delle strutture coinvolte al fine di assicurare strumenti che favoriscano l'operatività degli addetti del settore, quali primi utilizzatori delle soluzioni realizzate, e nel contempo agevolare i cittadini in quanto beneficiari dell'atteso incremento di efficienza delle strutture coinvolte.

Il progetto è stato articolato costituito da 16 interventi di seguito sintetizzati:

- Sottoprogetto 1 – Cablaggio degli Uffici dei Giudici di Pace (GdP) che assicurare il cablaggio e la connessione alla Rete Unitaria della Giustizia di 20 uffici del Giudice di Pace dislocati sul territorio regionale
- Sottoprogetto 2 – Adozione codice a barre GdP per migliorare il processo di iscrizione a ruolo degli avvocati attraverso l'attribuzione di un codice identificativo unico per la documentazione presentata
- Sottoprogetto 3 – Realizzazione U.R.P. Giustizia attraverso l'installazione di totem all'interno del tribunale di Napoli con cui erogare informazioni relative agli uffici e rilascio di certificati
- Sottoprogetto 4 – Adeguamento Portale Giustizia Regionale incrementando le funzionalità ed i servizi erogati
- Sottoprogetto 5 – Punto Accesso Documentazione Giuridica ed Avvocatura Regionale che realizza servizi per la consultazione della banca dati della giurisprudenza locale
- Sottoprogetto 6 – Evoluzione del software per l'assegnazione automatica dei procedimenti penali ai vari magistrati
- Sottoprogetto 7 – Realizzazione di un sistema per la trasmissione telematica degli atti digitalizzati tra l'ufficio delle notifiche (UNeP) e il tribunale
- Sottoprogetto 8 – Adozione del software PolisWeb anche agli uffici del GdP consentendo agli avvocati di accedere in maniera completa agli atti dei procedimenti civili di interesse
- Sottoprogetto 9 – Integrazione della base documentale normativa NormeInRete delle leggi della Regione Campania
- Sottoprogetto 10 – Estensione del portale UNEP al fine di consentire l'accesso tramite Web dalle varie sedi giudiziarie regionali per presentazione, consultazione degli atti e comunicazione
- Sottoprogetto 11 – Potenziamento dell'infrastruttura del sistema PASS che consente di richiedere diversi certificati quali carichi pendenti, chiusura inchiesta etc.
- Sottoprogetto 12 – Sperimentazione VoIP tra le strutture coinvolte
- Sottoprogetto 13 – Alimentazione Sistema Penale/Dibattimentale SICP/SIDIP, che consente la notifica dei provvedimenti e il rilascio delle copie a distanza
- Sottoprogetto 14 – Reingegnerizzazione Software di Automazione Tribunale del Riesame
- Sottoprogetto 15 – Adozione di software specializzati per la verbalizzazione tramite dettatura dei provvedimenti giurisdizionali
- Sottoprogetto 16 – Formazione e Comunicazione.

L'intervento è in avanzata fase di realizzazione (circa 85%) ed è previsto il completamento nei primi mesi del 2011. Nel dettaglio risultano conclusi, con il pieno raggiungimento degli specifici obiettivi, i Sottoprogetti 2, 3, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 15.

REGIONE PUGLIA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE PUGLIA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 33,3%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 26.652	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 7,7%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale n.d.	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 9,1%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 61,8%	Studenti % Studenti con LIM in aula 5,7%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 10,4%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 66,7%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 16,2%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 16,7%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 85,7%	Imprese % Imprese con PEC 18,4%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 2,2%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

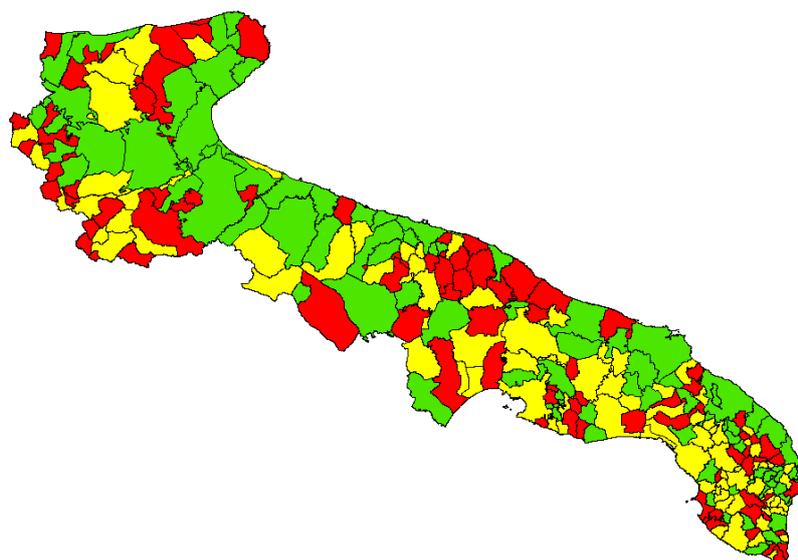
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 2,7%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 91,9%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 8,0%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 91,5%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 2,9%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE PUGLIA

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

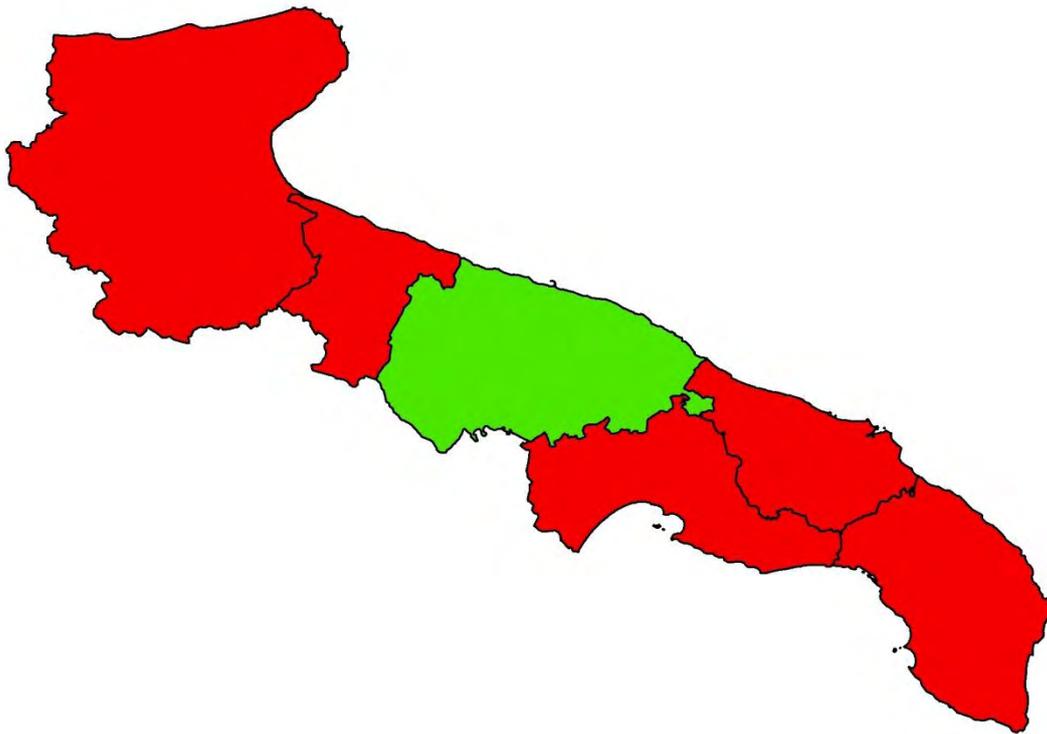


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio - ASL)**



Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS

■	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
■	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



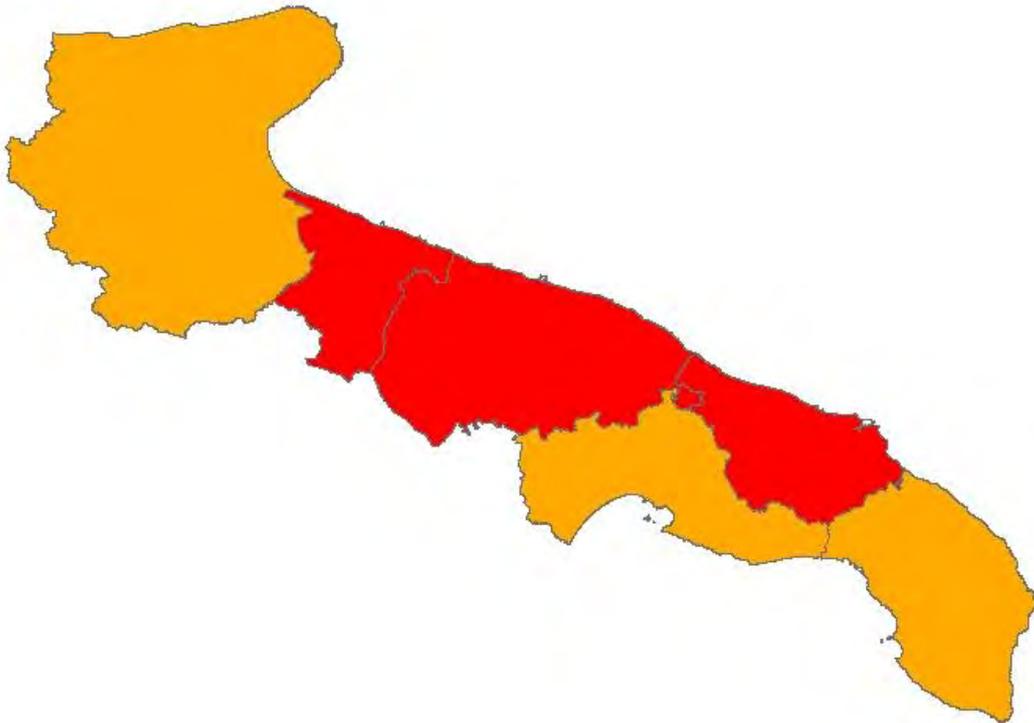
Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

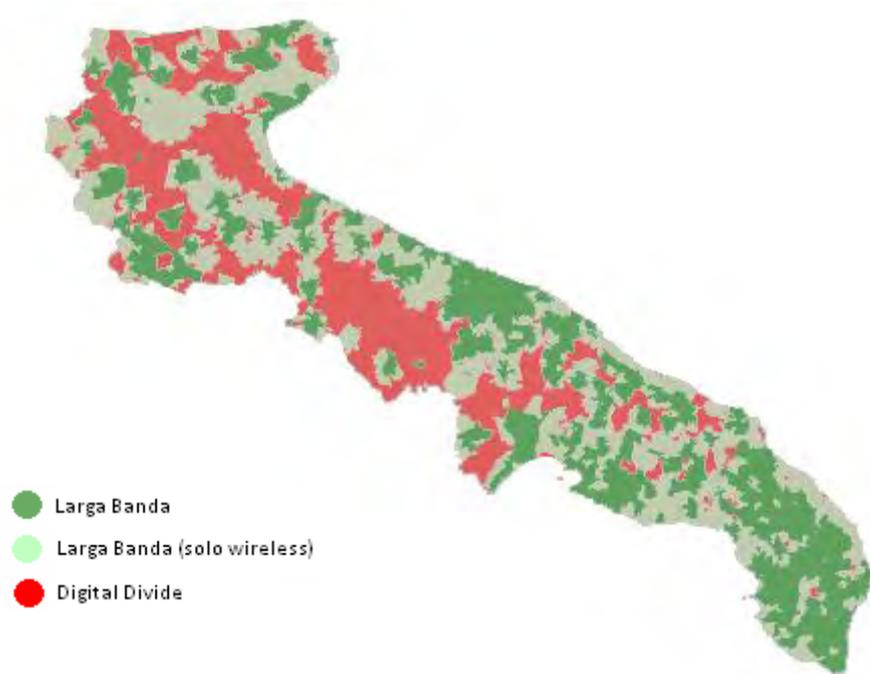


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

Sistema Informativo Territoriale (SIT)

Descrizione del progetto e Stato di attuazione

Il progetto ha sviluppato due filoni principali di attività:

- A. la realizzazione di una base informativa territoriale, di dettaglio e omogenea sull'intero territorio regionale
- B. lo sviluppo di servizi territoriali, di base e specialistici, innovativi, destinati agli enti locali coinvolti ai diversi livelli nella gestione del territorio, dal livello regionale al livello comunale.

In relazione all'obiettivo A., il Sistema Informativo Territoriale ha realizzato e rende disponibile, per la prima volta in Puglia, un set nativamente integrato di dati territoriali che comprende le principali tipologie, dalla carta tecnica regionale al database topografico, all'uso del suolo, al DTM, all'ortofoto, e ha consentito di realizzare, a cascata, una serie di ulteriori prodotti specialistici tra cui la carta idrogemorfologica (di competenza dell'Autorità di Bacino). La banca dati territoriale integra la componente catastale, che si appoggia sul Sistema di Interscambio per l'interscambio informativo con l'Agenzia del Territorio e sulla rasterizzazione e georeferenziazione dei fogli di impianto, nonché il trasferimento delle banche dati catastali nel Sistema di rappresentazione WGS84 – UTM.

In relazione all'obiettivo B., il SIT rende disponibili a tutti i possibili utenti interessati alla conoscenza del territorio, dal cittadino al professionista, all'ente locale, i dati realizzati mettendo a disposizione servizi di consultazione, ricerca, download (in formato shapefile). Inoltre, il sistema espone servizi specialistici agli enti locali, tra cui Editing on-line, Stampe in scala, Cambio di formato, Cambio del sistema di proiezione, ecc.; servizi per la pianificazione territoriale (elaborazione Piani Urbanistici, gestione informatizzata dell'iter di approvazione, verifica di compatibilità ai piani sovraordinati, ecc.), servizi per la Protezione Civile (censimento risorse, segnalazione eventi); servizi GPS di posizionamento di precisione; servizi per la gestione informatizzata dei procedimenti amministrativi.

Risultati attesi/raggiunti

In termini quantitativi, il SIT oggi conta:

- oltre 10.500 utenti internet registrati (la registrazione consente il download dei dati, mentre la consultazione non richiede registrazione)
- circa 2.000 iscritti al servizio GPS <http://gps.sit.puglia.it> e oltre 700 iscritti al servizio di posizionamento in tempo reale (NRTK)
- il servizio regionale Demanio che, oltre ai servizi di base, utilizza il sistema per il censimento degli immobili di competenza
- il servizio regionale Assetto del Territorio che, oltre ai servizi di base, utilizza la componente per la gestione informatizzata dei procedimenti amministrativi personalizzata sulle autorizzazioni paesaggistiche.

BANCHE DATI PUBBLICHE

Sistema Puglia

Descrizione del progetto

Sistema Puglia è un sistema integrato di comunicazione e servizi dell'Area Politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione della Regione Puglia, finalizzato a fornire alle imprese del territorio e alle associazioni di categoria un quadro di informazioni istituzionali, "certo" e qualitativamente aggiornato, oltre che una serie di servizi informativi interattivi curati direttamente dagli esperti dell'area, a sostegno dei servizi di localizzazione produttiva e attrazione degli investimenti.

Sistema Puglia, nato come il Portale informativo dell'Area Politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione è gestito secondo un modello distribuito di redazione dei contenuti, per:

- fornire alle imprese informazioni aggiornate sulle novità legislative, sulla

SERVIZI ALLE IMPRESE

programmazione pubblica a livello regionale, nazionale e comunitario;

- fornire alle imprese che si registrino servizi informativi e di assistenza diretti e mirati
- fornire ai visitatori una panoramica aggiornata, sintetica ma esaustiva, del territorio e delle sue caratteristiche socio-economiche più significative;
- fornire la mappa, completa di tutte le informazioni caratterizzanti, delle Aree per insediamenti produttivi della Puglia (Aree di sviluppo industriale e Aree PIP) ed integrata con il sistema cartografico regionale (SIT)

si è evoluto diventando il Centro Servizi Telematico integrato delle politiche per lo sviluppo locale.

In questa prospettiva, e a partire dal 2009, è stato realizzato:

- un sistema di gestione progetti e domande di agevolazioni (bandi telematici);
- un sistema di supporto alla gestione della cooperazione applicativa tra la piattaforma e gli altri sistemi in uso presso le strutture regionali (protocollo informatico, PEC);
- un sistema di gestione del ciclo di vita degli atti amministrativi (determinazioni dirigenziali);
- un sistema di gestione dei Fascicoli digitali e dei sub-fascicoli di progetto, a supporto dei processi decisionali propri del Responsabile delle Azioni e del Dirigente di Servizio.

Stato di attuazione

Attualmente il progetto è nella sua fase di estensione e completamento dell'architettura esistente verso un ambiente integrato di soluzioni info-telematiche a sostegno delle attività di gestione e monitoraggio dei procedimenti, di digitalizzazione dei flussi documentali di scambio interni ed esterni generati nei processi di gestione delle azioni agevolative, di gestione dei fascicoli digitali (Linea, Azione, Operazioni, Attuazione) in conformità alle procedure operative definite dall'Autorità di Gestione della regione. In particolare, il progetto intende realizzare le seguenti linee di azioni:

- estensione del sistema di gestione progetti e domande di finanziamento (bandi telematici);
- estensione e realizzazione del sistema di gestione documentale a norma e dei Fascicoli di progetto, a supporto dei processi decisionali propri dei Responsabili delle strutture regionali;
- realizzazione di un sistema di controllo e monitoraggio direzionale (cruscotto) degli incentivi gestiti dalle strutture regionali, integrando i flussi di scambio tra i fascicoli digitali ed il sistema di monitoraggio della spesa (MIR 2007);
- realizzazione del workflow di gestione delle piste di controllo dei procedimenti amministrativi connessi alle linee di azione POR.

Il completamento del progetto è previsto al 31/12/2011.

Risultati attesi/raggiunti

30	i bandi telematici gestiti
30	gestione telematica di altre procedure interne
641.733.400,00€	il volume dei finanziamenti gestito con istruttorie telematiche
200.000	il numero di domande di partecipazione ai bandi gestite telematicamente
180.000	le pratiche istruite telematicamente da parte della regione o dei soggetti attuatori
15.000	il numero di utenti registrati al portale Sistema Puglia
9.300	il numero di utenti registrati al servizio Le Ultimissime (invio giornaliero di tutte le info pubblicate sul portale nella giornata)
7.600	il numero di utenti registrati al servizio Newsletter (invio settimanale di tutte le info pubblicate sul portale nella settimana)
6.300	il numero di utenti registrati al servizio di notifica via SMS su pubblicazione bandi dell'area sviluppo economico
15.000	il numero di contatti da utenti tramite i servizi "Sistema Puglia Risponde"
50.000	il numero medio di visitatori diversi al mese nel 2010
6.000.000	Il numero medio di accessi al portale al mese nel 2010
5.000.000	il numero medio di pagine visitate al mese nel 2010

Giustizia Digitale

Descrizione del progetto e Stato di attuazione

Nel 2004 la Regione Puglia ha promosso e finanziato, in ambito APQ, il “Progetto Pilota per l’informatizzazione della Procura della Repubblica di Lecce”, con l’obiettivo di rendere più efficiente e trasparente l’azione penale a beneficio di tutti gli attori coinvolti sul territorio (Cittadini, avvocati, indagati, ecc...).

I principali interventi, definiti e realizzati sulla base di uno studio delle necessità e delle criticità dell’Ufficio, sono stati:

- La realizzazione di un sistema documentale per la dematerializzazione del fascicolo penale del Pubblico Ministero (denominato Auror@);
- la realizzazione di un sistema informativo di ausilio alle indagini (denominato Gnosis);
- la realizzazione del portale della Procura della Repubblica di Lecce;
- la realizzazione di nuove infrastrutture di base (hardware, reti, ecc...) a supporto dei sistemi;
- formazione per il personale.

Il progetto si è concluso nel 2008 realizzando tutti gli obiettivi prefissati. In particolare il sistema Auror@ ha suscitato l’interesse del Ministero di Giustizia in virtù dell’innovativo modello implementato, che prevede la gestione completa del fascicolo del P.M. ed il rilascio di copie agli avvocati difensori attraverso il portale web, gestendo tutte le annesse problematiche di autenticazione forte e di pagamento on-line dei diritti.

Nel contempo sono stati promossi i seguenti due nuovi progetti tutt’ora in corso: “IRESud, Giustizia digitale in Puglia” ed “Innovazione digitale degli Uffici Giudiziari della Regione Puglia”, entrambi sempre inseriti in ambito APQ, il secondo inoltre è anche frutto di un protocollo di intesa siglato tra il Ministero della Giustizia e la Regione Puglia, per l’individuazione di soluzioni organizzative e tecnologiche destinate agli Uffici Giudiziari regionali. Le principali linee di intervento previste dai due progetti sono:

- Il rinnovo delle reti telematiche presenti nelle principali sedi degli Uffici Giudiziari pugliesi;
- La dotazione di nuova e più moderna strumentazione;
- Il dispiegamento presso gli Uffici di applicazioni informatiche sviluppate in ambito nazionale (PASS, Polisweb, UNEP);
- L’introduzione, mediante la pratica del riuso, delle applicazioni informatiche già utilizzate presso la Procura della Repubblica di Lecce (Auror@, Gnosis, Portale).

Ad oggi gli interventi di infrastrutturazione sono in fase di completamento, mentre sono in corso le attività di consolidamento e riuso dei sistemi applicativi presso le altre sedi giudiziarie regionali.

Risultati attesi/raggiunti

Il sistema Auror@ è operativo presso le Procure di Lecce e Bari.

Recentemente il Ministro della Giustizia, in accordo con il Presidente della Regione Puglia, ha annunciato che il sistema Auror@, non appena ultimate le azioni di consolidamento, sarà riusato presso le altre Procure italiane. Il sistema Gnosis, invece, è stato visionato dal Procuratore Nazionale Antimafia, che ha mostrato interesse a quanto realizzato.

REGIONE BASILICATA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE BASILICATA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 22,9%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 4.274	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 1,8%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale n.d.	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 80,0%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 70,9%	Studenti % Studenti con LIM in aula 2,7%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 2,5%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 0,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 100,0%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 50,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 88,9%	Imprese % Imprese con PEC 20,0%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 0,0%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

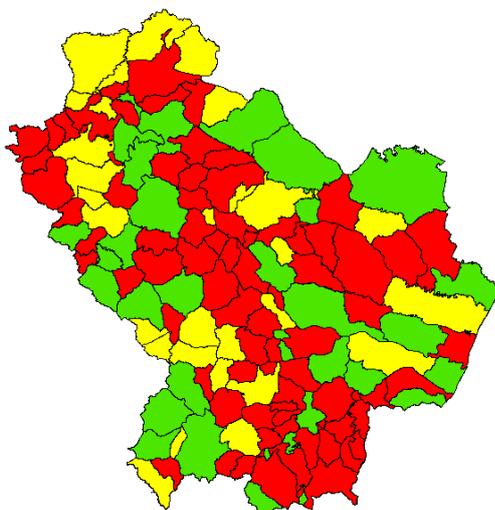
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 0,0%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 81,7%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 0,0%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 65,1%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 20,5%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE BASILICATA

RAPPORTO CITTADINO-PA

- **PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)**



Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

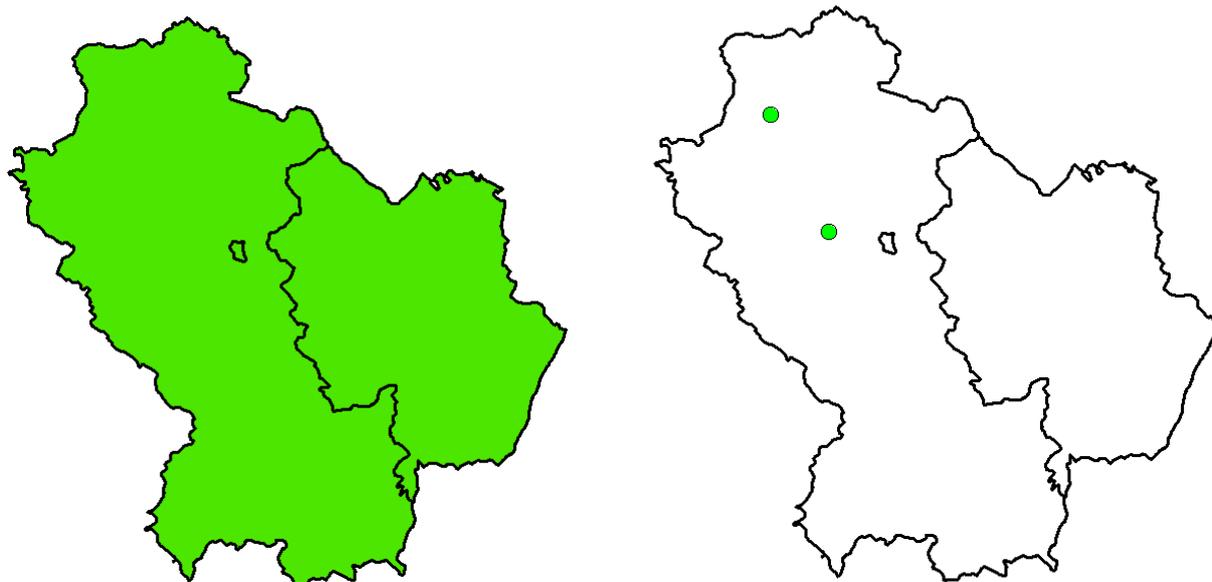
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio - ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

■	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
■	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

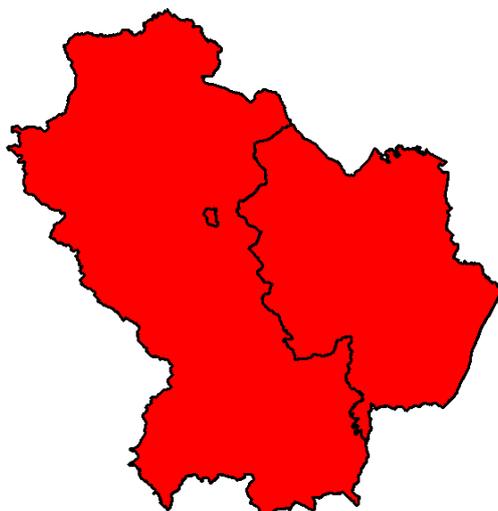


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

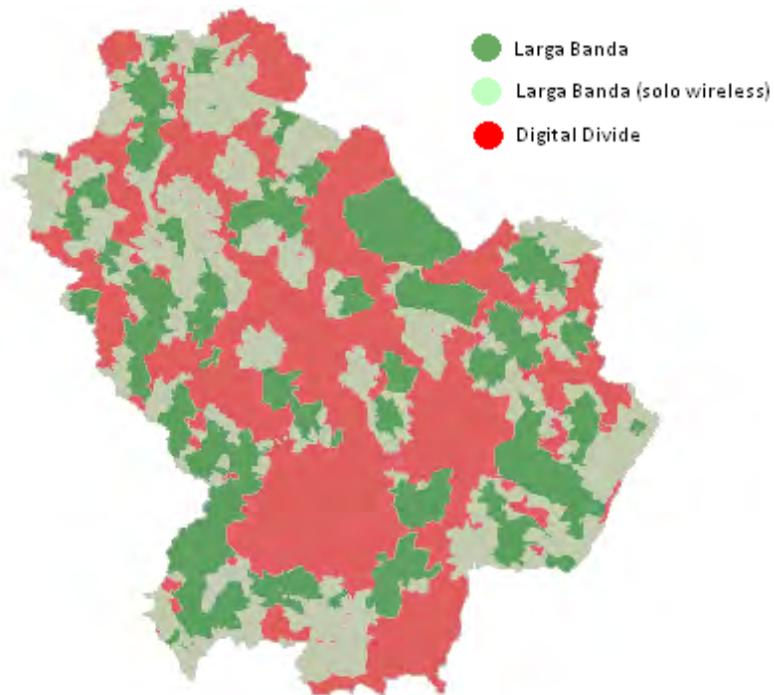


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

LUMIR (LUcانيا Medici In Rete)

Descrizione del progetto

LUMIR (Lucania Medici In Rete) nasce dall'attuazione del progetto MMG e si colloca in un percorso di ammodernamento della sanità lucana. L'obiettivo del progetto è quello di implementare una estensione del Fascicolo Sanitario Elettronico inteso come soluzione capace di mettere a disposizione degli utenti autorizzati, ovunque e in qualsiasi momento, una raccolta sistematica, tempestiva ed accurata di informazioni cliniche sugli eventi sanitari di cui il cittadino-paziente è stato protagonista. L'idea è quella di mettere a punto uno strumento per favorire la collaborazione tra gli operatori al fine di migliorare i percorsi di cura del cittadino, prendendo atto reciprocamente di attività in corso su ambiti diversi.

Una piattaforma telematica consentirà agli operatori socio sanitari di conoscere la storia clinica dei pazienti mediante informazioni sintetiche (Patient summary) o complete su eventi clinici (malattie, visite mediche, ricoveri, etc.), organizzati in episodi, cioè successione di eventi che iniziano quando si è rilevato un problema di salute e si concludono con la sua risoluzione.

Il sistema LuMiR consente l'implementazione di servizi relativi a tutti gli episodi assistenziali ed anche la creazione di un datawarehouse, composto da dati individuali opportunamente resi anonimi per la gestione degli "usi secondari" (amministrativi e di governo, es. il controllo della spesa farmaceutica, studi epidemiologici ecc.)..

Il prototipo zero è stato prodotto e sperimentato tra la fine del 2008 e l'inizio del 2009 nelle strutture Sanitarie della ASL 2 e della ASL 5, con lo scopo principale di tarare meglio l'implementazione in corso d'opera e focalizzare il progetto sulle effettive esigenze degli operatori sanitari mantenendo il cittadino al centro dell'interesse nel miglioramento dei servizi. Sono stati inclusi, quindi, nel progetto sperimentale, un numero limitato di MMG, di pazienti e di patologie, studiando e valutando l'efficacia della condivisione dei dati sanitari nei processi di cura e come questi cambiano e migliorano, attraverso l'interazione degli operatori coinvolti (Medici Specialisti, MMG ecc.). Attualmente è in corso d'opera l'istituzione del FSE a livello Regionale, attraverso il deployment dei componenti necessari alla realizzazione del sistema distribuito Lumir presso le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere.

I risultati sono stati di tipo tecnologico ed organizzativo. Sono stati realizzati degli adattatori (wrapper) che consentono la pubblicazione dei documenti clinici all'interno del fascicolo, superando la natura eterogenea dei dati stessi che possono avere formati totalmente diversi e, strutturando l'informazione medica in modo da garantire la comunicazione sintattica e l'interoperabilità semantica.

È stata definita a livello regionale una governance per la sanità elettronica (Tavolo Regionale per la Sanità Elettronica - delibera 795 del 05/05/2009) e con Delibera 460 del 12/03/2010 è stato approvato il "regolamento di servizio per la consultazione telematica dei documenti clinici, istituzione e gestione del fascicolo sanitario elettronico e del dossier sanitario elettronico nel servizio sanitario regionale".

BAS-ANAG*Descrizione del progetto*

BAS-ANAG è il progetto della Basilicata per la realizzazione della circolarità anagrafica, coerente con quanto previsto dal “Regolamento di anagrafe” e con la normativa in materia di semplificazione amministrativa e di privacy. Il progetto è stato approvato con delibera della giunta regionale n.1577 del 11/09/2009 e, a seguito della firma del protocollo d'intesa con il Ministero dell'Interno (9/11/2009), è stato istituito presso la prefettura del capoluogo lucano un tavolo di lavoro congiunto con la finalità di assicurare il raggiungimento degli obiettivi dell'accordo, definire le fasi di attuazione e monitorare lo stato di avanzamento dei lavori.

Il progetto prevede gli adeguamenti infrastrutturali affinché lo scambio dei dati anagrafici possa realizzarsi secondo i paradigmi del Sistema Pubblico di Connettività.

Saranno, pertanto, nell'ambito del progetto, dispiegate le porte di dominio su tutti i comuni della Basilicata e, agli stessi, sarà garantito il sostegno tecnico ed economico per realizzare gli adeguamenti necessari sui propri sistemi informativi. Le modalità, per il raggiungimento di tali obiettivi, sono regolate da una convenzione, in corso di sottoscrizione, tra le pubbliche amministrazioni locali e Regione Basilicata.

La Regione ha inoltre stipulato un accordo con ANUSCA che svolgerà, per tutta la durata del progetto, attività di consulenza, di formazione presso i propri iscritti e di interazione con gli uffici territoriali preposti al trattamento dei dati anagrafici.

Attualmente si sta procedendo alle sperimentazioni relative allo scambio dati attraverso l'infrastruttura di cooperazione applicativa regionale, al completamento della sottoscrizione delle convenzioni con i comuni e al dispiegamento delle 131 porte di dominio.

IRESUD-Basilicata*Descrizione del progetto*

Il progetto “IRE-SUD Basilicata” si prefigge, come scopo principale , la realizzazione, in Basilicata, di una rete di sportelli front-office costituiti dagli Uffici giudiziari, i quali consentiranno ai cittadini nelle sedi giudiziarie del Distretto della Basilicata di ottenere un certificato direttamente dall’Amministrazione Giudiziaria più vicina a prescindere dalla competenza territoriale e senza dover ricorrere alla prassi della delega ad un agenzia.

Il progetto si compone di tre parti:

- PASS
- POLISWEB
- PORTALE UNEP

La componente PASS ha riguardato l’ammodernamento tecnologico degli uffici periferici dei giudici di Pace e la loro connessione alle infrastrutture telematiche della Regione.

La seconda e la terza parte del progetto hanno avuto come obiettivo l’accessibilità ai servizi senza vincoli di tipo geografico e di competenza attraverso una rete di sportelli sia fisici che virtuali.

Attraverso la componente Polisweb gli avvocati del Distretto della Basilicata possono accedere alle banche dati civili del Tribunale e della Corte di Appello del distretto di Potenza direttamente dall’Amministrazione Giudiziaria più vicina (a prescindere dalla competenza territoriale) o da studio tramite internet, senza doversi recare in cancelleria. Il portale UNEP crea uno strumento di standardizzazione del modus operandi di tutti gli Uffici Notifiche Esecuzioni e Protesti d’Italia. È lo sportello on-line che cittadini ed addetti ai lavori avranno come punto di riferimento. Esso si configura come uno sportello virtuale che offre servizi informativi (consultazione di documenti e norme, richieste di informazioni, etc), servizi di accesso (servizi e strumenti accessibili dietro autenticazione e destinati all’autorità giudiziaria, agli enti regionali, agli avvocati agli ordini professionali, etc) e servizi pubblici (servizi tipici del portale e relativi alle specifiche funzioni dell’Ufficio erogate attraverso il portale stesso). Il progetto è attualmente concluso ed in fase di collaudo, tutti gli uffici dei Giudici di Pace (26 nella regione), sono equipaggiati tecnologicamente e sono stati integrati nella piattaforma telematica.

REGIONE CALABRIA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE CALABRIA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 20,0%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 12.854	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 7,2%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 0,0%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 0,0%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 65,0%	Studenti % Studenti con LIM in aula 5,0%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 8,5%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 40,0%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 41,9%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 20,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 88,2%	Imprese % Imprese con PEC 18,0%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 0,5%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

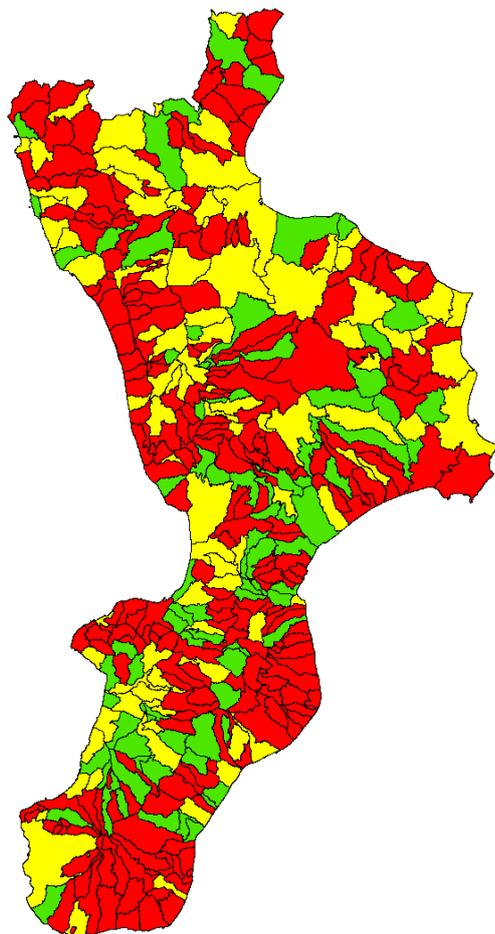
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 1,5%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 91,5%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 2,5%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 69,1%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale In corso di qualificazione	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 12,8%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE CALABRIA

RAPPORTO CITTADINO-PA

- PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)



Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- **Prenotazione sanitaria on-line**
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



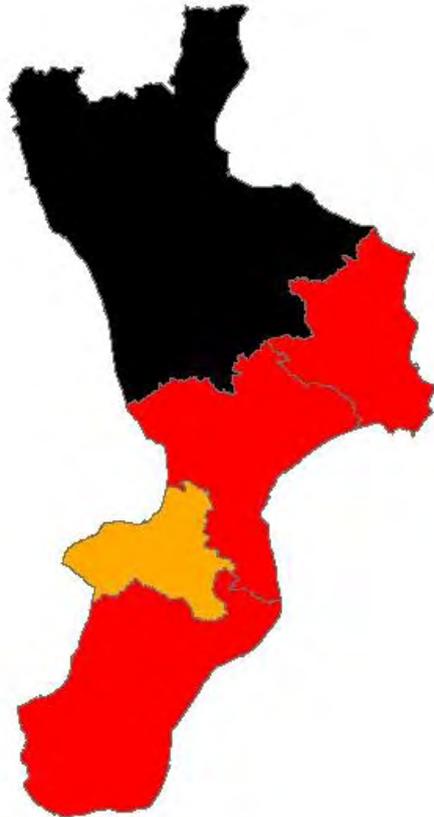
Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

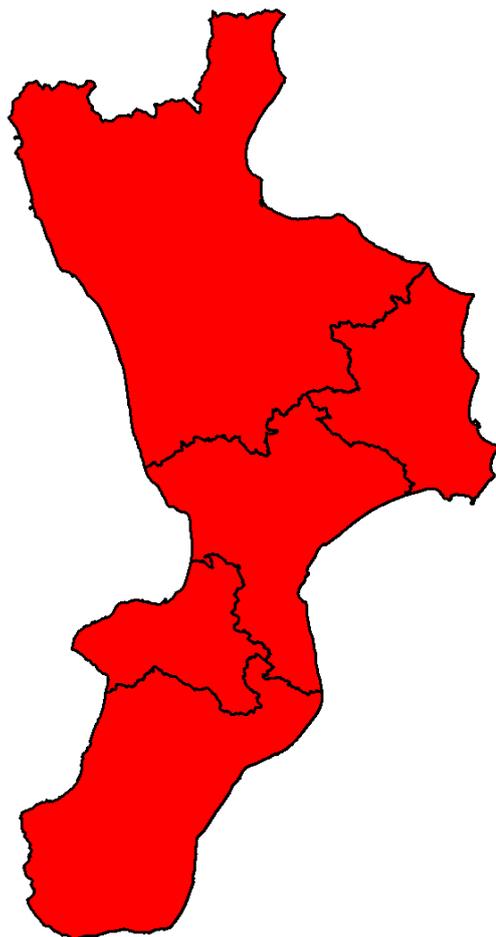


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

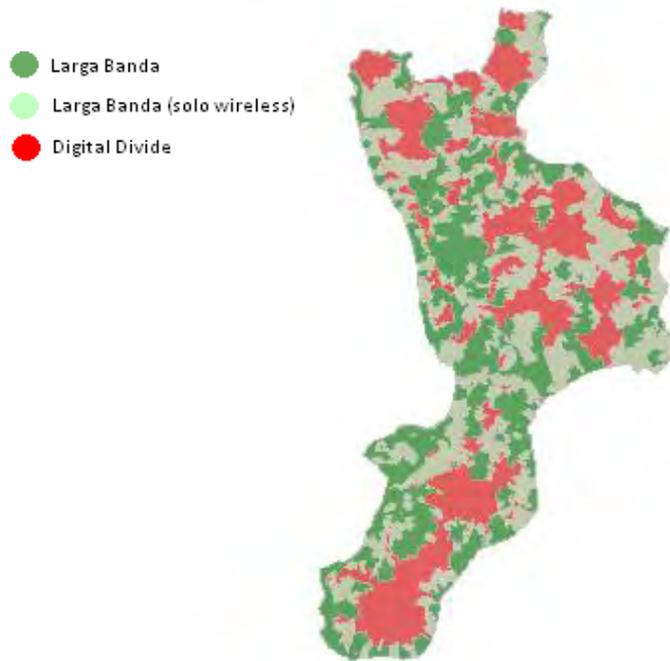


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

CAPSDA - Centro di accesso pubblico ai servizi digitali avanzati	RAPPORTO CITTADINO-PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>Il progetto CAPSDA “Centro di accesso pubblico ai servizi digitali avanzati”, inserito nell’Accordo di Programma Quadro Società dell’informazione, siglato il 21 aprile 2005, prevedeva la realizzazione di centri e punti di accesso pubblico, dotati di connessioni a banda larga, che consentissero ai cittadini, con particolare riguardo a quelli a rischio di esclusione digitale, l’accesso ad Internet.</p> <p>La Regione Calabria ha deciso di realizzare l’iniziativa attraverso il coinvolgimento delle Comunità Montane quali soggetti che per posizione geografica e naturale vocazione istituzionale meglio si prestavano all’erogazione di servizi di accesso alla rete.</p> <p><i>Stato di attuazione</i></p> <p>I soggetti che hanno sottoscritto la convenzione finalizzata alla realizzazione dei Centri sono state le 25 Comunità Montane oltre al Comune di San Luca (in sostituzione della Comunità Montana del Medio Ionio). Nel triennio 2006-2009 sono state avviate dai CAPSDA le attività necessarie all’acquisizione degli strumenti, all’adeguamento dei locali, e più in generale alle altre iniziative necessarie per promuovere il Centro quali attività formative connesse all’utilizzo di Internet e attività comunicative volte a far conoscere l’esistenza del Centro.</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ad oggi risultano essere stati realizzati 25 CAPSDA su 26 previsti e sono stati attivati sul territorio calabrese 46 punti di accesso e circa 180 postazioni internet che hanno consentito l’accesso ad un ragguardevole numero di utenti nel periodo di esercizio (superiore alle 20.000 presenze) 	

La Rete della Pubblica Amministrazione della Regione Calabria – Servizi di Cooperazione SPC Calabria	DOTAZIONE TECNOLOGICA, RETI E SERVIZI INFRASTRUTTURALI
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>La Regione Calabria ha recepito le specifiche tecniche del progetto ICAR (a cui ha aderito nel 2008), sia per ciò che riguarda la realizzazione delle infrastrutture primarie per l’interoperabilità e la cooperazione applicativa che per l’attivazione del Sistema di identità federata (Task Infrastrutturale INF 3) per la realizzazione un sistema di identity management che fornisca il supporto necessario all’identificazione e autorizzazione degli utenti (personale dell’Amministrazione Regionale, del Sistema Sanitario Regionale e degli Enti Locali)</p> <p>Il progetto Servizi di cooperazione SPC Calabria è finalizzato all’attivazione ed al dispiegamento dell’infrastruttura acquisita con ICAR nonché alla realizzazione di servizi di cooperazione negli ambiti sanità, governo del territorio e tributi.</p> <p><i>Stato di attuazione</i></p> <p>A seguito della definizione del Piano dei fabbisogni, in data 20 luglio 2010 è stato perfezionato il contratto esecutivo per la realizzazione dei servizi di cooperazione applicativa finalizzati ad interconnettere i sistemi informatici locali, con particolare riguardo verso quelli delle ASP calabresi.</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti (con dati quantitativi di impatto se disponibili)</i></p> <p>Il progetto risulta attivo nell’ambito sanitario consentendo al Dipartimento Salute della Regione Calabria i flussi informativi con le Aziende sanitarie ed ospedaliere in logica SPCoop.</p>	

Sistema Informativo dell'Amministrazione Regionale – SIAR

Descrizione del progetto

Il progetto per la realizzazione del Sistema Informativo dell'Amministrazione Regionale della Calabria, si inserisce nell'ambito di un insieme di interventi volti a razionalizzare, anche tramite il supporto dell'IT, l'azione amministrativa regionale determinando un significativo innalzamento del livello di qualità, trasparenza, efficienza ed efficacia dei servizi resi.

I Dipartimenti regionali prioritariamente coinvolti sono il Segretariato Generale, la Presidenza, il Bilancio e Patrimonio, l'Organizzazione e Personale. A regime, attraverso il SIAR, la totalità dei Dipartimenti acquisirà tutti gli applicativi cosiddetti 'trasversali', fra i quali il protocollo informatico, la gestione documentale e il sistema di rilevazione delle presenze e di gestione del personale nonché il sistema contabile.

La fase di transizione dall'attuale assetto verrà gestita con un Piano di cambiamento che prevede specifiche azioni finalizzate a:

- raccogliere consenso sulle innovazioni tecnologiche e funzionali;
- agevolare l'introduzione dei nuovi sistemi informativi e delle modalità operative;
- intervenire sui "sistemi organizzativi", in maniera coerente ed integrata (organizzazione, procedure di lavoro, gestione delle risorse umane).

Stato di attuazione

Il progetto è giunto alla fase di implementazione delle varie funzionalità nel rispetto delle tempificazioni previste nel "Piano di Attività".

Dal mese di Aprile 2010 è stato istituito il servizio di Help Desk e da Giugno è stata completamente rinnovata la gestione informatica di tale servizio. Dal primo Dicembre 2010 tutte le attività del sistema informativo sono monitorate attraverso appositi SLA. Entro lo stesso mese di Dicembre verrà ultimata la prima fase di formazione relativa al Sistema Contabile ed al protocollo informatico per i Dipartimenti che verranno attivati da Gennaio.

Da gennaio 2011 saranno attivati: il Sistema Integrato Contabile, il modulo di Gestione Risorse Umane e quello relativo alla "Gestione Atti". Il collaudo del sistema è previsto a Febbraio 2011

Risultati attesi/raggiunti

Il progetto, sinergicamente alla riorganizzazione dei processi amministrativi, costituisce di fatto una buona pratica attraverso cui verrà messa in opera di una 'backbone' dei servizi di tutto il sistema regionale.

REGIONE SICILIA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE SICILIA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 28,2%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 27.283	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 7,7%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 11,8%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 100,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 9,7%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 53,6%	Studenti % Studenti con LIM in aula 3,9%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 17,0%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 44,4%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 7,7%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 0,0%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 83,9%	Imprese % Imprese con PEC 17,4%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 1,3%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

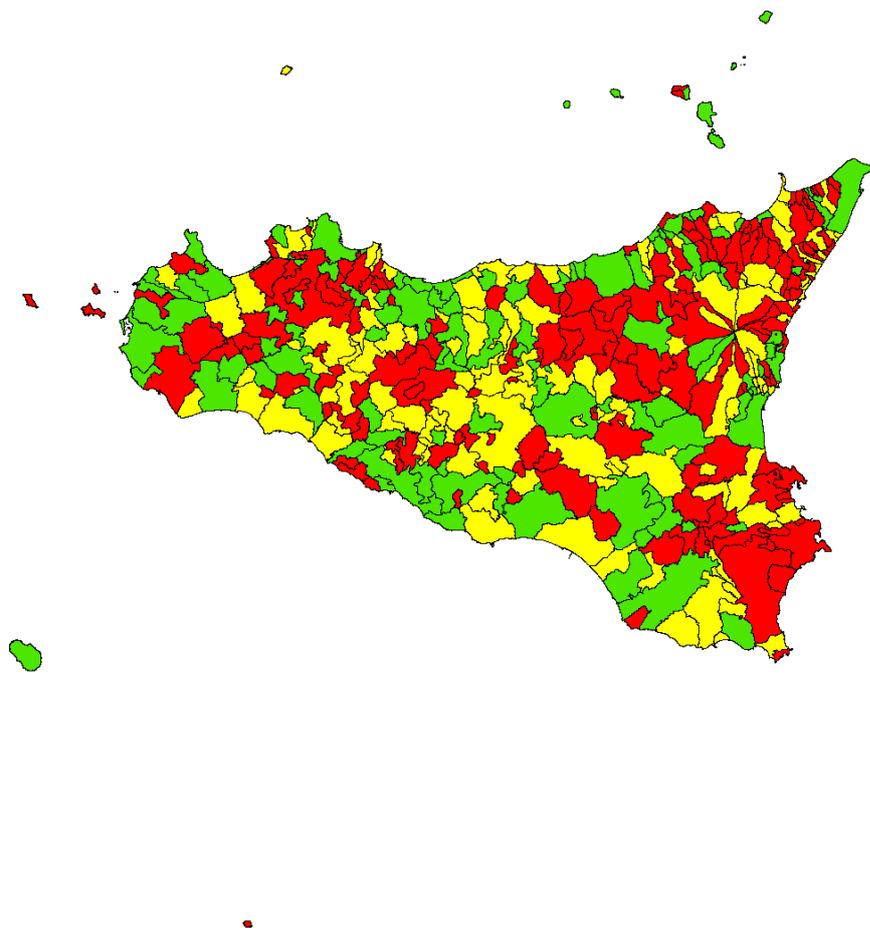
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 1,8%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 90,5%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 2,1%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 76,0%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 4,4%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE SICILIA

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)



Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

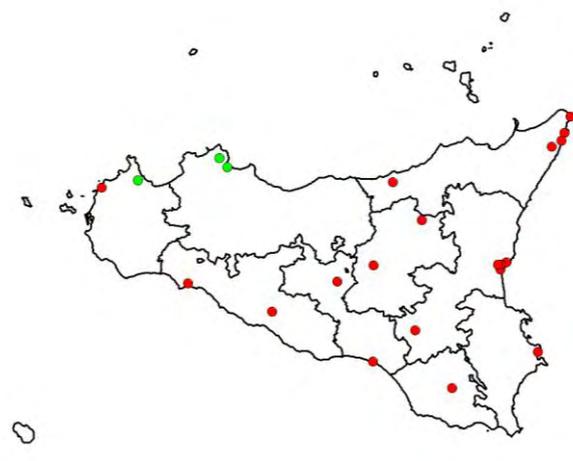
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio – ASL)**



**Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica
(ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS**

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- Prenotazione sanitaria on-line
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

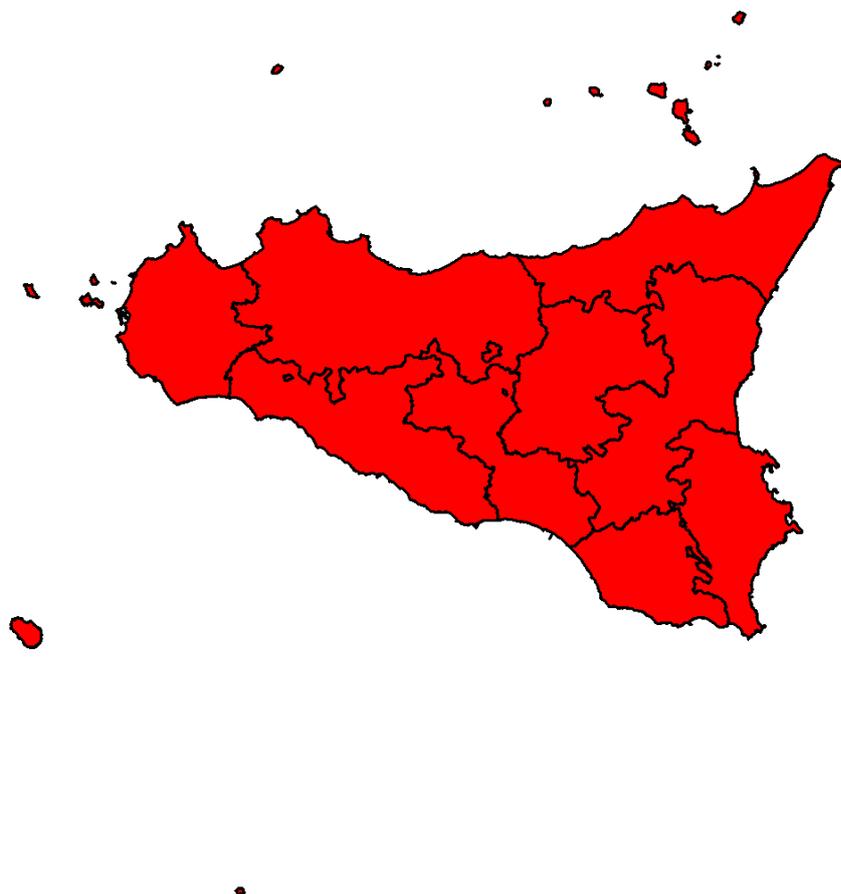


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltro on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo (presenza – capoluoghi di provincia)**

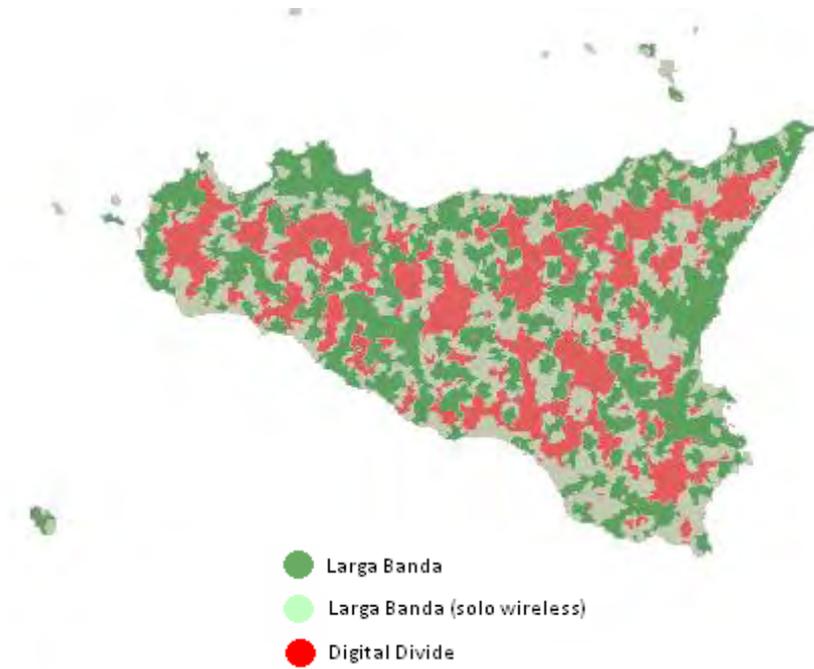


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

Rete dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta (RMMG)

Descrizione del progetto

In ambito sanitario, la Regione Siciliana, ha realizzato il progetto Rete dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta (MMG/PLS) che prevede la realizzazione di un sistema informativo integrato in grado di armonizzare le esigenze di tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione e nella fruizione di servizi sanitari a livello regionale. Il punto di arrivo del progetto è la creazione di un'infrastruttura che consente di gestire il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), tramite il quale vengono progressivamente raccolte e rese fruibili in modo mirato, tutte le informazioni riguardanti gli eventi sanitari di ogni singolo assistito che ha esplicitamente richiesto questo servizio nel rispetto dei requisiti imposti dalla normativa europea e da quella italiana, con particolare riferimento al "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ai pareri forniti dal garante in materia di sicurezza e privacy in ambito sanitario (gestione del consenso).

In particolare, il progetto RMMG consente di archiviare e rendere disponibili on-line, nel rispetto dell'autodeterminazione dell'assistito, della normativa sulla privacy e secondo una stringente politica di accesso ai servizi, tutti gli eventi sanitari relativi ai cittadini utenti delle strutture regionali, consentendo una semplificazione, velocizzazione e dematerializzazione dei processi sanitari, facilitando la condivisione delle informazioni, favorendo le forme associative tra operatori sanitari.

Stato di attuazione

Il progetto, nel rispetto delle priorità manifestate dall'Amministrazione Regionale e coerentemente con la Politica Condivisa per la Sanità Elettronica definita dal Dipartimento delle Innovazioni Tecnologiche sta completando le seguenti attività:

- Progettazione e realizzazione di un Framework per il Fascicolo Sanitario Elettronico
- Progettazione e realizzazione dei servizi applicativi della rete dei MMG/PLS (identificazione e gestione assistiti, anagrafe operatori ed identificazione operatori, gestione prescrizioni diagnostica strumentale e di laboratorio, farmaceutica, gestione referti, gestione eventi degenza: ricovero e dimissione e scheda individuale del paziente).
- Realizzazione di un portale unico di accesso ai servizi informativi e applicativi;
- integrazione delle cartelle cliniche informatizzate dei MMG / PLS;
- integrazione delle cartelle cliniche ospedaliere di ADT, LIS e RIS con i servizi del fascicolo sanitario elettronico;

Risultati attesi/raggiunti

Il sistema è in fase di completamento e si stanno portando avanti le seguenti sperimentazioni:

- esercizio sperimentale con l'AUSL di Palermo, l'Azienda Ospedaliera "V. Cervello" ed un campione di 100 MMG/PLS scelti nell'ambito della provincia di Palermo;
- estensione della sperimentazione all'AUSL di Catania, alle Aziende Ospedaliere di Palermo: "Civico Benfratelli G. Di Cristina M. Ascoli", Policlinico di Palermo, "Villa Sofia - C.T.O. ", alle Aziende Ospedaliere di Catania: "Garibaldi - S. Luigi - S. Currò-Ascoli - Tomaselli", "Vittorio Emanuele II Ferrarotto S. Bambino", "Cannizzaro", Policlinico di Catania, Gravina di Caltagirone ed ai MMG/PLS della provincia di Palermo e Catania

Sistema per la Gestione delle istanze di integrazione fondo rischi e/o abbattimento conto interessi (FIDIWEB)

Descrizione del progetto

L'Assessorato Regionale dell'Economia - Dipartimento Finanze e Credito, anche, al fine di implementare un sistema di semplificazione amministrativa e di riduzione degli oneri amministrativi sia interni che per i Consorzi e le imprese ad esso associate, ha realizzato l'intervento "FIDIWEB", che si inserisce nell'ambito del più ampio progetto di diffusione della informatizzazione nella Pubblica Amministrazione perseguito dalla Regione Siciliana.

Il progetto prevede la realizzazione di un sistema informativo web oriented di supporto all'Amministrazione ed ai consorzi nelle fasi di accreditamento dei consorzi e di integrazione del fondo rischi e abbattimento conto interessi, offrendo specifiche funzionalità di gestione/monitoraggio dell'intero iter procedurale e di controllo/verifica preventiva delle informazioni delle istanze.

In particolare intende agevolare l'accesso al credito e rafforzare il sistema di garanzie prestate a favore delle micro, piccole e medie imprese operanti sul territorio siciliano e che aderiscono ai Consorzi di garanzia collettiva FIDI (Confidi).

Stato di attuazione

Il sistema "FIDIWEB", allo stato attuale, è stato completato e consente di:

- ridurre i tempi di esecuzione del procedimento amministrativo e fornire una più tempestiva risposta alle istanze dei Confidi;
- monitorare in tempo reale i volumi di inserimento delle stanze da parte dei Confidi in modo da anticipare eventuali criticità, fornire un rapido supporto ai Confidi stessi e facilitare le attività di previsione e pianificazione;
- ridurre il rischio di errori formali e di informazioni parziali o incomplete in fase di compilazione delle istanze;
- rendere più agevoli gli adempimenti amministrativi favorendo al contempo la trasparenza e la interazione con i Confidi;
- ridurre drasticamente la documentazione su supporto cartaceo sostituita da documenti in formato elettronico.

Risultati raggiunti

L'inoltro telematico delle istanze è supportato e garantito dall'apposizione di firma digitale da parte del legale rappresentante del Confidi, preventivamente accreditato presso gli uffici della Amministrazione.

Tutte le operazioni di inserimento dati risultano agevolate da pagine guidate e da appositi messaggi di notifica mirati a facilitare le operazioni ed a garantire al contempo la completezza e la correttezza formale dei dati riportati.

Ultimata l'attività di presentazione delle istanze da parte dei Confidi, il sistema "FIDIWEB" supporta quindi gli uffici dell'amministrazione regionale, nella gestione on-line delle fasi istruttorie mediante un rapido accesso alle dichiarazioni inoltrate dai Confidi, grazie alla fruizione degli archivi informatici e all'utilizzo di apposite funzionalità di ricerca.

Il numero di utenti che interagiscono col sistema FIDIWEB ammonta complessivamente a circa 155 unità. In particolare per l'Amministrazione sono state stimate n. 18 utenze, per i Consorzi, invece, il numero sarà commisurato a quelli che saranno effettivamente accreditati. Attualmente il numero è di circa 35 Consorzi, per ciascuno dei quali è stato stimato un "firmatario responsabile" e due utenti "operatore".

Tipologia di utente	Amministrazione (INTRANET)	Consorzi (INTERNET)
Dirigenti/Legale rappresentante Confidi	2	35
Funzionario/Operatore	16	120
TOTALE	18	155

“Sistema Informativo Territoriale Integrato Regionale” (SITIR)*Descrizione del progetto*

La Regione Siciliana considera strategico lo sviluppo dei sistemi informativi territoriali, banche dati georeferite e modelli ambientali ed ha realizzato il progetto “Sistema Informativo Territoriale Integrato Regionale” (SITIR). Obiettivo generale è costituire un sistema informativo territoriale regionale comune tra tutte le istituzioni regionali che agiscono sul territorio utile ad una conoscenza, interpretazione e gestione delle trasformazioni territoriali, condivisibile a rete tra tutti i soggetti, evitando sprechi ed inutili sovrapposizioni di azioni o la non confrontabilità dei dati. L'idea progettuale di fondo, nel rispetto delle più ampie direttive tecniche definite sia nel progetto SITIR che nei documenti tecnici prodotti dai gruppi di lavoro dell'Intesa Stato, Regioni, Enti Locali sui Sistemi Informativi Geografici, che, infine, nelle direttive comunitarie del progetto INSPIRE, è quella di creare una prima Banca Dati di riferimento, normalizzata ed omogenea, sulla quale attivare i servizi interni ed esterni all'amministrazione regionale.

In quest'ottica il progetto SITIR si pone due obiettivi strategici:

1. la normalizzazione delle banche dati territoriali all'interno di una unica banca dati (DBTie), nel rispetto delle direttive nazionali ma estesa ad altre variabili territoriali necessarie all'erogazione dei servizi di cui all'obiettivo seguente;
2. l'attivazione di servizi a partire da questa banca dati nel rispetto, ancora una volta, di standard procedurali e di workflow informativo, anche nell'ottica di mantenere traccia della precisione del dato informativo, della sua attendibilità e del suo grado di validazione tecnica ed amministrativa.

Stato di attuazione

Ad oggi sono in fase di attivazione servizi informativi territoriali integrati per supportare, in via prioritaria, le seguenti tematiche:

- decentramento delle funzioni catastali, bonifica delle basi dati catastali, supporto alla fiscalità;
- pianificazione urbanistica (piani regolatori, anagrafe edilizia, licenze edilizie.);
- assetto e difesa del suolo, protezione civile, sistema viario e altre reti infrastrutturali;
- tutela delle risorse ambientali (aria, acqua, vegetazione etc.);
- valorizzazione delle risorse del territorio (ambientali, naturali, storiche e paesaggistiche) per favorire lo sviluppo sociale e turistico.

Risultati attesi/raggiunti

L'intervento contribuirà ad eliminare o ridurre il digital divide tra piccole e grandi amministrazioni, tra territori metropolitani e marginali. Si promuoverà, quindi, l'efficacia e la trasparenza dell'azione pubblica mediante la riduzione dei costi operativi e dei tempi di espletamento delle pratiche, tramite azioni volte alla diffusione capillare di procedure informatiche, all'automatizzazione dei processi documentali ed all'eliminazione dei flussi cartacei tradizionali.

Inoltre saranno incrementati i servizi pubblici erogati attraverso nuove tecnologie che rispondano agli effettivi bisogni dell'utenza e gli interventi tenderanno, ad accrescere la fruibilità dei servizi tecnologici avanzati per i cittadini, le imprese e la Pubblica Amministrazione, a realizzare un unico strumento informativo che completi l'architettura del Sistema Informativo Territoriale Regionale Integrato già avviato per una piena conoscenza, interpretazione e gestione dei settori cartografico, urbanistico, culturale, ambientale, turistico e agroalimentare.

REGIONE SARDEGNA

L'E-GOV IN PILLOLE NELLA REGIONE SARDEGNA

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA 23,6%	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino 13.171	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima 5,3%
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale 16,7%	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS 0,0%	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line 18,2%
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM 73,7%	Studenti % Studenti con LIM in aula 6,1%	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con le famiglie 8,8%
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici 37,5%	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasporto pubblico 70,2%	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) 12,5%
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico 91,1%	Imprese % Imprese con PEC 15,0%	SUAP % Comuni con SUAP on-line (*) 1,8%

BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE

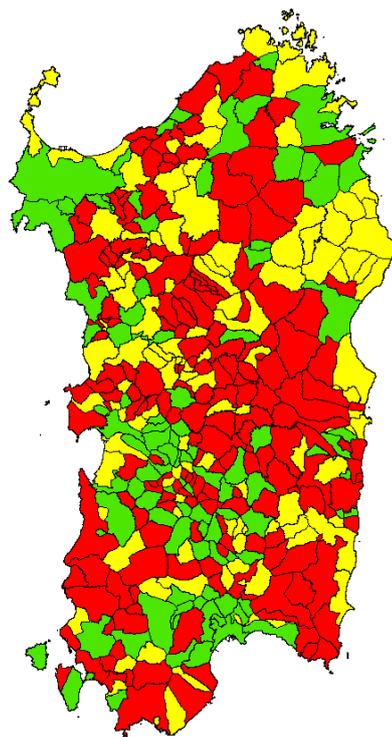
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line (*) 2,0%	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali 84,1%	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line (*) 1,2%
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga 77,5%	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Qualificata	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile 5,5%

(*)almeno inoltro on-line della modulistica

L'E-GOV SUL TERRITORIO DELLA REGIONE SARDEGNA

RAPPORTO CITTADINO-PA

PEC nei Comuni (presenza/numero – Comuni)

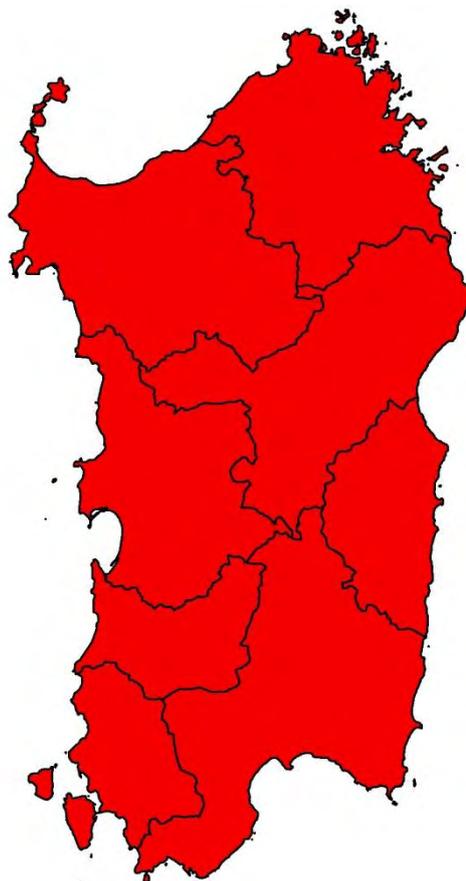


Fonte: DigitPA (luglio 2010)

	PEC presente su IPA
	PEC non presente su IPA ma presente sul sito web
	PEC non presente

SANITÀ

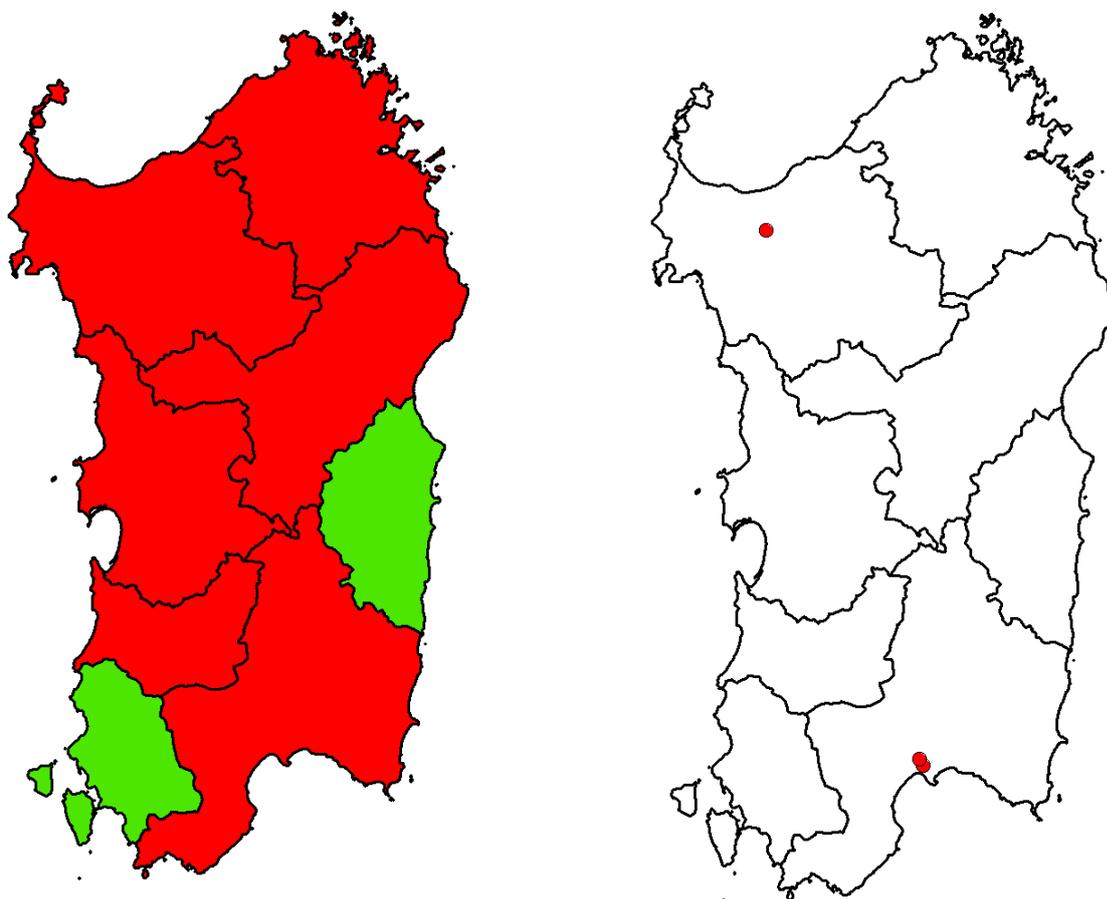
- **Fascicolo Sanitario Elettronico
(stato di attuazione sul territorio - ASL)**



Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS

	Fascicolo Sanitario Elettronico presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	Fascicolo Sanitario elettronico non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini

- Prenotazione sanitaria on-line
(stato di attuazione sul territorio – ASL/AO)



Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente

SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo (presenza e livello di interattività del SUAP – capoluoghi di provincia)**

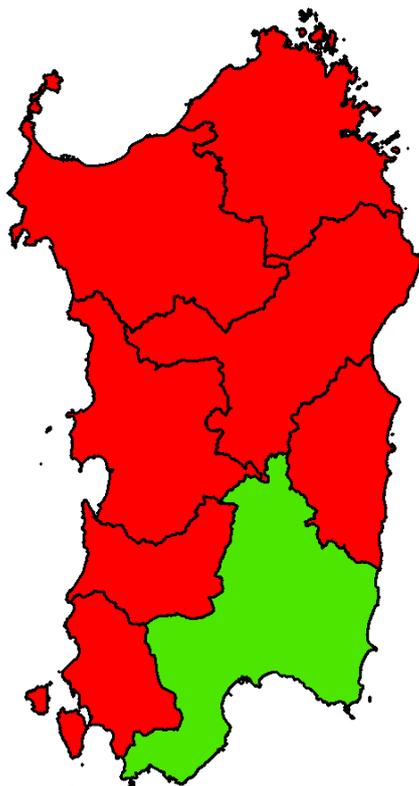


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010

	Transazione completa (anche inoltrato on-line dell'istanza)
	Anche accesso a banche dati (banca dati dei procedimenti e/o visualizzazione on-line stato avanzamento iter della pratica)
	Informazioni e download della modulistica
	Servizio non presente

INFOMOBILITÀ

- **Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo**
(presenza – capoluoghi di provincia)

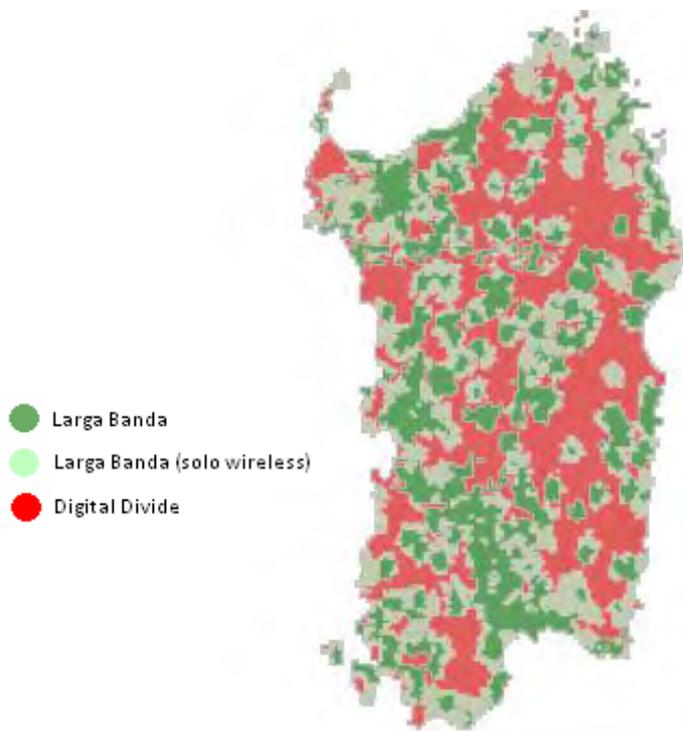


Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010

	Servizio presente sul portale dell'azienda di trasporto pubblico locale
	Servizio non presente sul portale comunale, disponibile tuttavia un servizio regionale
	Servizio non presente

COPERTURA A BANDA LARGA RETE FISSA E MOBILE

Dati regionali (06/2010)



Fonte dati: elaborazione Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

I PROGETTI

COMUNAS	RAPPORTO CITTADINO-PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>Rappresenta la sperimentazione tendente ad analizzare e definire la possibile realizzazione di un sistema di interscambio di flussi informativi tra le amministrazioni locali, di divulgazione e accessibilità agli atti amministrativi e di erogazione di servizi on-line evoluti verso cittadini ed imprese.</p> <p>Da qui è nata la concezione e la volontà di realizzare COMUNAS, inteso non solo in termini di “rete dei Comuni”, ma anche come sistema di condivisione, da parte della comunità, di strumenti, usanze e consuetudini, e come strumento che la Regione Autonoma della Sardegna vuole promuovere nel più generale contesto del processo innovativo avviato nel corso degli ultimi anni.</p> <p>È un portale in rapida evoluzione che diventerà il nuovo strumento per il supporto ai servizi on-line di e-government per la Pubblica Amministrazione locale, voluto e realizzato dalla Regione Autonoma della Sardegna.</p> <p>È rivolto in particolar modo alle amministrazioni comunali, di qualsiasi dimensione, ai loro cittadini, ai contribuenti e alle imprese residenti e operanti nell'isola.</p> <p>COMUNAS permetterà a tutte le amministrazioni locali, anche e soprattutto a quelle aventi piccola e piccolissima dimensione e con poche risorse economiche, di dotarsi di uno standard elevato di servizi erogabili on-line verso il proprio territorio e di poter avere l'integrazione in una rete regionale di nuovi servizi avanzati di trasparenza, democrazia e governo elettronico.</p> <p>COMUNAS consentirà infatti ai cittadini e alle imprese di avere un accesso, controllato e sicuro, ai propri dati, siano essi di tipo anagrafico, tributario, territoriale o riferibili a rapporti finanziari o alle pratiche intercorrenti con l'amministrazione locale o regionale.</p>	

ALI-CST	DOTAZIONE TECNOLOGICA, RETI E SERVIZI INFRASTRUTTURALI
<p><i>Descrizione del progetto</i></p> <p>Il progetto ALI-CST Sardegna prevede la costituzione di una rete di otto Centri di Competenza Territoriali a base provinciale con l'obiettivo di ridurre il divario tecnologico e coinvolgere nel processo di innovazione i piccoli Comuni (aventi meno di 5.000 abitanti), esclusi dai benefici della prima fase dell'e-Government.</p> <p>Ha la finalità di creare un modello organizzativo – gestionale in grado di offrire strutture territoriali di supporto agli Enti e gestire efficacemente il processo di diffusione e messa a regime di servizi che si caratterizzano per la notevole complessità sia per il numero molto elevato di interlocutori che per i diversi livelli istituzionali coinvolti.</p> <p><i>Risultati attesi/raggiunti</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnare i Comuni verso una pianificazione strategica dell'e-Government e favorirne il processo di cambiamento ed innovazione; • Consentire la crescita delle competenze, sia attraverso consulenze che facilitino il trasferimento di know how relativo alle tecnologie informatiche che attraverso collaborazioni con soggetti detentori di conoscenza tecnica; • Semplificare le relazioni con i fornitori di soluzioni e servizi ICT fornendo competenze utili alla selezione preliminare delle proposte, alla negoziazione dei contratti e al monitoraggio dei prezzi; • Favorire presso i piccoli Comuni il riuso dei progetti sviluppati da altri Enti; <p>Potenziare la gestione associata di funzioni e servizi ICT e il dimensionamento ottimale per la realizzazione di economie di scala.</p>	

TIMBRO DIGITALE*Descrizione del progetto*

La Regione Autonoma della Sardegna il 19 novembre 2009 ha firmato un Protocollo di Intesa con il Ministero dell'Interno che regola le modalità di collegamento all'Indice Nazionale delle Anagrafi. L'accordo definisce l'opportunità di individuare iniziative rivolte a migliorare il funzionamento e l'uso del sistema d'interscambio anagrafico, una di queste iniziative è rappresentata dalla diffusione in via sperimentale della soluzione tecnologica del Timbro Digitale.

Nell'allegato al protocollo la Regione ha manifestato la volontà di promuovere la diffusione e l'utilizzo della soluzione tecnologica del Timbro Digitale in tutto il suo di certificati anagrafici e di stato civile in modalità automatica, secondo standard uniformi in tutto il territorio regionale.

Il Timbro Digitale rappresenta la soluzione tecnologica che permette di prorogare la validità giuridica di un documento informatico firmato digitalmente qualora venisse stampato su supporto cartaceo. Per attivare il servizio Timbro Digitale l'Amministrazione regionale ha stipulato, il 30 dicembre 2009, un contratto con la società Sysdata Italia S.p.a., che prevede l'utilizzo della Licenza d'uso Enterprise Corporate Paper e-Sign® e 2D Plus® applicabile a tutti i progetti della Regione Autonoma della Sardegna ed estesa a tutti gli Enti afferenti al territorio sardo (province, comuni, unioni di comuni, comunità montane, etc), alle Aziende sanitarie, alle scuole di primo e secondo grado e alle aziende consortili.

Si stanno definendo gli accordi che permetteranno a breve l'estensione dell'uso della licenza per l'Università degli studi di Cagliari e Sassari.

Stato di attuazione

- firmato il 18 novembre 2009 il Protocollo di Intesa col Ministero dell'Interno;
- effettuato il collegamento all'Indice Nazionale delle Anagrafi;
- effettuata la sperimentazione del timbro digitale per l'emissione di certificati anagrafici e di stato civile;
- acquisita il 30 dicembre 2009 la licenza software della piattaforma del timbro digitale, valida per tutti gli enti pubblici del territorio sardo e senza limiti sul numero di timbri emessi.

Nota metodologica

Glossario

NOTA METODOLOGICA

a) Genesi dell'indagine

La Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali, istituita dall'art. 14, comma 3-bis, del D. Leg.vo 7 marzo 2005, n. 82 (codice dell'amministrazione digitale), nella riunione del 10 dicembre 2009 ha incaricato il Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica (DDI) ed il DigitPA di curare, con il concorso delle amministrazioni centrali dello Stato, delle Regioni e degli enti locali, una "Indagine sullo stato delle dei processi e dei servizi digitali di maggiore impatto sui cittadini, le imprese e la pubblica amministrazione, e delle relative infrastrutture ICT abilitanti", relativamente ai seguenti ambiti tematici:

- Rapporto cittadino-PA
- Reti e servizi infrastrutturali
- Banche dati pubbliche
- Dematerializzazione
- Servizi alle imprese e servizi per il lavoro
- Infomobilità
- Scuola e Università
- Sanità
- Giustizia civile e servizi telematici

A seguito della decisione della Commissione, sono stati costituiti, con il coordinamento di DDI e DigitPA, Gruppi di lavoro (GdL) tematici composti da esperti di settore in rappresentanza delle amministrazioni centrali dello Stato competenti per materia, di regioni ed enti locali, con l'obiettivo di assicurare una rilevazione sul territorio dello stato della società dell'informazione basata sul grado di evoluzione, diffusione e utilizzo delle piattaforme tecnologiche

Ciascun GdL ha predisposto ed approvato nel mese di giugno 2010 il Programma esecutivo delle attività, all'interno del quale sono stati definiti metodologia, criteri e oggetti dell'indagine (output della piattaforma in termini di servizi e processi informatizzati), fasi delle indagini e risultati attesi, tenendo in considerazione che sono stati previsti due rapporti annuali (dicembre 2010, settembre 2011).

In particolare, i Gruppi di lavoro hanno lavorato secondo le seguenti fasi:

- Fase preliminare di individuazione di un primo sottoinsieme di oggetti dell'indagine: tale fase ha compreso la collaborazione tra i diversi gruppi in modo da identificare univocamente gli oggetti, evitando rischi di sovrapposizione.
- Fase di individuazione delle rilevazioni disponibili.
- Fase di individuazione definitiva degli oggetti dell'indagine, selezionati tra quelli più significativi in termini di connessione con gli obiettivi del Piano e-Gov 2012.
- Fase di individuazione dei soggetti che condividono la responsabilità del funzionamento delle piattaforme, ai quali indirizzare l'indagine.

- Fase di individuazione delle modalità di rilevazione e contestuale riferimento alla metodologia delle indagini, agli oneri finanziari necessari per la realizzazione di quanto previsto.
- Fase di dettaglio degli output prodotti, con indicazioni della tempistica, relativi a:
 - Analisi regionali a copertura derivanti dalle rilevazioni locali sui settori, attori e progetti;
 - Mappatura dei processi individuati con modellizzazione di una base dati per le elaborazioni successive;
 - Report di analisi su tematiche trasversali

b) Impostazione metodologica dell'indagine

L'indagine ha mirato non a quantificare la mera dotazione tecnologica o la semplice esistenza di un servizio tecnologico, ma ad individuare lo stato di innovazione nei processi dei settori applicativi considerati ed il loro grado di digitalizzazione.

A tal fine si è reso necessario:

1. individuare i processi maggiormente significativi a rappresentare l'attività tipica di quel settore. Sono stati quindi evidenziati i processi paradigmatici di quella piattaforma. Ad esempio, nella scuola i rapporti scuola-famiglia ed il ciclo didattico sono parsi più rappresentativi dei processi di back-office (graduatorie, ecc.), anche perché coinvolgenti direttamente l'utenza della scuola; nella sanità il ciclo della prestazione sanitaria (dalla prescrizione alla prenotazione, fino al referto ed alla sua integrazione nella documentazione clinica del paziente) è apparso ben più rappresentativo della procedura di iscrizione al SSN e procedimenti connessi (scelta/revoca del medico di base, esenzioni ticket, certificazioni medico-legali), che viene svolta in genere una o comunque poche volte nella vita del paziente, e la cui razionalizzazione ha impatti probabilmente meno importanti;
2. identificare alcuni indicatori di innovazione/digitalizzazione di questi processi, in termini di:
 - a. dotazione tecnologica minima/di base necessaria per digitalizzare il processo (es. cartella clinica informatizzata nella sanità, protocollo informatico o PEC per i procedimenti amministrativi, banda larga, ecc.);
 - b. recepimento della normativa, condizioni organizzative di base (es. outsourcing di certe funzioni), processi di pianificazione;
 - c. erogazione on-line dei servizi;
 - d. effettivo utilizzo di questi servizi da parte degli utenti;
 - e. impatto dell'innovazione in termini di riduzione dei costi e dei tempi, sia all'interno delle amministrazioni, sia nei confronti dei cittadini.

L'analisi delle piattaforme non è stata limitata alle sole amministrazioni direttamente responsabili dell'erogazione dei servizi (ASL/AO per la Sanità, scuole per la didattica digitale, ecc.), ma estesa a tutti i soggetti della filiera:

- a. sia a monte dell'erogazione del servizio (tipicamente gli organismi, come le Regioni, che sono deputati al coordinamento, alla regolazione ed alla pianificazione); ad es., la bigliettazione elettronica è un servizio erogato dalle aziende dei trasporti, ma l'esistenza di una bigliettazione integrata del trasporto locale, che è condizione abilitante, deve essere fatta da organismi di livello superiore come Province e Regioni;
- b. sia a valle, analizzando, seppure in sintesi, la dotazione tecnologica ed il grado di digitalizzazione dei processi degli utenti e degli intermediari tra questi e la PA.

Per ciascuna piattaforma applicativa è stata individuata una specifica metodologia d'indagine che si adattasse alle caratteristiche delle piattaforme, soprattutto in merito alla tipologia dei soggetti presso cui l'indagine è stata svolta.

L'insieme delle metodologie è stato coordinato ed integrato, in modo da assicurare risultati omogenei e comparabili per le diverse piattaforme. Di seguito saranno riportate le metodologie utilizzate per ricavare ogni classe di indicatori presentata, suddivise per capitolo e per paragrafo.

L'indagine è stata completata con schede regionali contenenti i più significativi progetti che, su valutazione delle Regioni, concorrono all'implementazione delle applicazioni e dei servizi a livello regionale nelle tematiche oggetto dell'indagine stessa. Rappresentano pertanto un "estratto" delle politiche in materia di e-government e società dell'informazione a livello territoriale e non vogliono sostituirsi ad esse.

c) Metodologie specifiche adottate

Indagine ISTAT: L'ICT nella PA Locale 2009¹⁹

In tutto il Rapporto sono stati utilizzati in modo trasversale tra le diverse piattaforme, i risultati della rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali condotta da ISTAT nel 2009 (ISTAT ICT PAL 2009); i dati raccolti nella rilevazione ISTAT riguardano l'organizzazione, l'informatizzazione delle attività, le dotazioni tecnologiche, la connettività, l'utilizzo dei servizi telematici, il sito web, i rapporti con l'utenza e le spese per l'ICT.

La rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali, inclusa nel Programma statistico nazionale (cod. IST 02082), coinvolge le principali amministrazioni pubbliche locali: le Amministrazioni regionali e le Province autonome, le Province, le Comunità montane e i Comuni. Essa è censuaria per tutte le tipologie di amministrazioni, ad eccezione dei Comuni, per i quali è stata adottata, in parte, una procedura campionaria. Sono stati infatti inclusi nel campione tutti i Comuni capoluogo di provincia e tutti quelli con popolazione superiore a 20.000 abitanti (510). Per i rimanenti comuni si è utilizzato un disegno di campionamento a uno stadio stratificato, in cui gli strati sono individuati dagli incroci delle modalità delle variabili "localizzazione territoriale" (a livello di Regione/Provincia Autonoma) e "classe di ampiezza demografica" (3 classi). La determinazione della numerosità campionaria e la sua allocazione tra gli strati è il risultato di una metodologia, che è un'estensione al caso multivariato e multidominio dell'allocazione di Neyman. Il campione selezionato, comprensivo di 6.368 Comuni, è stato definito sulla base di alcune ipotesi di stima di proporzioni e sulla base della popolazione residente. L'allocazione campionaria ha dato luogo a coefficienti di variazione attesi della variabile "popolazione" inferiori all'uno per cento in ciascuna tipologia di dominio.

In generale, i dati richiesti dal questionario hanno come riferimento temporale settembre 2009; tuttavia, per alcune variabili, sostanzialmente quelle economiche, è stato necessario richiedere le informazioni con riferimento all'anno 2008 al fine di acquisire dalle amministrazioni coinvolte gli ultimi dati ufficiali disponibili. La tecnica d'indagine prescelta è l'autocompilazione di un questionario elettronico residente sul sito web dell'Istat; alle amministrazioni sono state inviate per posta il codice e la password di accesso al sito. I risultati ottenuti si basano complessivamente su 6.146 risposte validate pari al 90,4% delle 6.800 unità selezionate della lista di partenza e al 72,5% dell'universo di riferimento delle amministrazioni locali (tutte le Regioni e Province autonome, 102 Province su 104, l'83% delle Comunità montane e il 71,2% delle amministrazioni comunali).

I dati riportati sulla diffusione e l'interattività dei servizi on-line sono stati rilevati nei siti web istituzionali delle Amministrazioni considerate.

¹⁹ Testo tratto dal Documento "Statistiche in breve - Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali Anno 2009" del 03 Novembre 2010, ISTAT

Capitolo 1. Rapporto Cittadino - Pubblica Amministrazione

La Posta Elettronica Certificata nella PA – Par. 1.2.1

I dati presentati derivano da rilevazioni interne di DigitPA effettuate sul database del portale IPA nel dicembre 2010 e nel luglio 2010 per quanto riguarda le caselle PEC registrate dai Comuni.

Siti web delle PA – Par. 1.2.2.2

Sono state riportate le prime evidenze ricavate da un monitoraggio-pilota condotto dall'Istituto di Informatica e Telematica del CNR di Pisa (IIT-CNR) nel periodo giugno-settembre 2010 e basato sull'analisi del database dei nomi a dominio del Registro .it, con lo scopo di conoscere e analizzare la capacità delle pubbliche amministrazioni di attivare e gestire, attraverso il canale web e la comunicazione via Internet, un rapporto diretto e trasparente con cittadini e imprese, grazie alla messa on-line di informazioni e servizi di qualità, immediatamente fruibili.

La distribuzione dei siti web negli Enti Regione, Provincia e Comune è stata ottenuta utilizzando la metrica endogena dei nomi a dominio “.it”. Tale metrica, oltre a rivelarsi oggettiva, consente sia l'identificazione della tipologia del registrante (ente pubblico, imprese, individui, ecc.) che una buona caratterizzazione geografica del fenomeno. Essa si basa, infatti, su informazioni che permettono di differenziare gli utenti di Internet a livello nazionale, regionale, provinciale e comunale.

L'analisi di “compliance” dei siti web degli Enti Comuni si è svolta nel periodo giugno-settembre 2010. Essa è stata diretta a individuare la presenza delle sezioni informative fondamentali, in base alla normativa vigente e alle Linee guida sui siti web delle pubbliche amministrazioni pubblicate a Luglio 2010 dal Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione (Organigramma, Ufficio relazioni con il pubblico (URP), Trasparenza, valutazione e merito, Procedimenti amministrativi, Bandi di gara, Concorsi, Servizi disponibili on-line e servizi di futura pubblicazione, Pubblicità legale, PEC Posta Elettronica Certificata, oltre al logo Publiaccesso).

Sono state effettuate ricerche basate su parole chiave che hanno permesso, per ogni sezione, di classificare i siti web della pubblica amministrazione in due categorie:

- a) categoria 1: nell'intero testo del sito è presente una parola chiave tra quelle specificate;
- b) categoria 2: le parole chiave cercate non compaiono all'interno del sito, ovvero la struttura o la tecnologia adottata nella realizzazione del sito non ha permesso un'analisi automatica del contenuto (allo stato attuale delle procedure utilizzate per l'analisi).

L'iniziativa PostaCertificat@ al cittadino - Par. 1.3.1

I dati presentati riguardano il numero di caselle PEC richieste ed attivate dai cittadini alla data 01/12/2010 e sono stati forniti dal Concessionario del Servizio.

Linea Amica - Par. 1.3.2

I dati riportati sull'adesione e la diffusione del network Linea Amica sono frutto delle rilevazioni condotte da Formez PA al 16 dicembre 2010.

Reti Amiche e Mettiamoci la Faccia - Par. 1.3.3 ed 1.3.4

I dati sui volumi, gli enti coinvolti e i servizi erogati con il dettaglio regionale delle iniziative "Reti Amiche" e "Mettiamoci la Faccia" sono stati estratti ed elaborati dai rapporti di monitoraggio dei servizi forniti dal Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP) rispettivamente aggiornati a giugno e novembre 2010.

Capitolo 2. Sanità

Digitalizzazione dei processi clinici nelle aziende sanitarie -Par. 2.2.1²⁰

I dati presentati sono frutto della ricerca Litis (Livelli di Innovazione Tecnologica in Sanità), che si è avvalsa del supporto metodologico del CNR ed è stata realizzata in stretta collaborazione con il Dipartimento per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Tecnologica del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

L'elaborazione del Modello Litis si basa su una solida base sperimentale. È stato distribuito un questionario a tutte le aziende sanitarie locali ed ospedaliere, ed al 31/01/2010 sono rientrati un totale di 147 questionari, di cui 64 di Aziende Sanitarie Locali e 83 di Aziende Ospedaliere, IRCCS, Policlinici Universitari. Essi costituiscono un campione ben oltre la metà delle Aziende presenti in Italia, dotato quindi di una ragionevole significatività, che offre notevoli spunti di discussione e permette di inquadrare alcuni fenomeni sintomatici, a conferma di percezioni diffuse tra gli addetti ai lavori.

Sono presenti aziende di tutte le dimensioni (e la somma dei budget delle Aziende partecipanti corrisponde circa alla metà del bilancio sanitario) e, come vedremo nel seguito, sono rappresentati tutti i diversi possibili livelli di diffusione dell'innovazione.

Alcune regioni non sono abbastanza rappresentate dal campione (la Puglia ad esempio presenta una sola ASL che ha risposto al questionario), mentre altre sono del tutto assenti (Basilicata, Molise, Valle d'Aosta, Marche); per queste cinque regioni non risulta quindi possibile calcolare degli indicatori di diffusione di livello regionale. Questa circostanza tuttavia non influisce in modo determinante sulla validità del modello generale e sulla rappresentazione dei fenomeni. Sarà cura delle singole regioni, se lo riterranno opportuno, completare e aggiornare il quadro della situazione per i propri scopi di pianificazione degli interventi.

La metodologia sviluppata prevede che dai dati elementari (risposte sì/no, percentuali, risposte a scelta multipla, ecc.) presenti nel questionario con opportune elaborazioni vengano ricavati 145 "micro-indicatori" suddivisi all'interno di alcune macro-aree funzionali utilizzate per descrivere alcuni fenomeni omogenei.

²⁰ Testo rielaborato dal Documento "LITIS Livelli di Innovazione Tecnologica in Sanità" del Marzo 2010, Quaderni ForumPA

I micro-indicatori sono espressi su una scala tra 0 e 100 e costituiscono una base numerica, flessibile e al tempo stesso coerente, per tutte le analisi effettuate, per creare indicatori a vario livello di astrazione, attraverso medie pesate secondo specifici criteri.

Dati di diffusione delle diverse componenti della Piattaforma – da Par. 2.2.1 a Par. 2.2.8

I dati riportati sono il frutto di un'indagine censuaria svolta dall'Osservatorio Piattaforme di Between, a supporto del Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione (DDI), nel mese di ottobre 2010 presso tutti i referenti per la Sanità elettronica di Regioni e Province Autonome. Durante l'indagine è stato inviato ad ogni rappresentante un questionario precompilato con le informazioni pubbliche in rete, che è stato poi rispedito aggiornato e corretto. In caso di necessità, in particolare per approfondimenti o chiarimenti in merito ai dati compilati, sono state effettuate delle interviste telefoniche.

Dati di diffusione dei servizi on-line sui siti web delle aziende sanitarie – da Par. 2.2.9 a Par. 2.2.11

I dati presentati derivano da un'analisi (scouting) dei siti web ufficiali di tutte le Aziende Sanitarie Locali e le Aziende Ospedaliere Pubbliche, dei Policlinici Universitari e degli IRCCS pubblici e privati; l'elenco di riferimento delle aziende da considerare è stato preso ad ottobre 2010, data di riferimento dell'indagine, dal sito ufficiale del Ministero della Salute www.salute.gov.it. A causa di un processo di accorpamento tra aziende sanitarie diffuso in molte regioni, al fine di una corretta valutazione della diffusione dei servizi on-line è stato deciso a seconda dei casi se considerare già il nuovo sito web delle Aziende in corso di accorpamento (ove presente) o se considerare i vecchi siti web delle Aziende presenti in lista. Complessivamente sono stati analizzati i siti web di 294 aziende sanitarie.

Certificati di malattia digitali – Par. 2.2.12

I dati riportati sono frutto delle rilevazioni interne del Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione (DDI) aggiornati a novembre 2010.

Capitolo 3. Scuola e Università

La diffusione dell'ICT nelle scuole a livello territoriale – Par. 3.2

I dati presentati derivano da un'indagine campionaria realizzata dall'Osservatorio Piattaforme di Between nel giugno 2010 attraverso un questionario telefonico, su oltre 1500 Istituti Scolastici stratificati per Ordine e Grado, Statale/ Non statale e per Regione. Il questionario era inerente l'utilizzo dell'ICT sia nell'attività didattica, sia nel rapporto scuola-famiglia.

Il Portale Innovascuola – Par. 3.2.1.1

I dati riportati sono frutto delle rilevazioni interne del Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione (DDI) in merito alle adesioni ed agli accessi al Portale (novembre 2010).

La distribuzione delle LIM nelle scuole – Par. 3.2.1.2

I dati riportati sono frutto delle elaborazioni dei dati sulla distribuzione delle LIM del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, del Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione e del CISIS. I dati sono aggiornati al mese di novembre 2010.

Il portale Scuola Mia – Par. 3.2.3.1

I dati riportati sono frutto delle rilevazioni interne del Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione in merito alle adesioni ed agli accessi al Portale (settembre 2010).

La diffusione dell'ICT nelle università a livello territoriale – Par. 3.3

E' stato riportato lo stato di avanzamento dei progetti inerenti il programma ICT4University al mese di settembre 2010. Nell'ambito del programma sono stati ammessi e finanziati oltre 110 progetti presentati da 55 Atenei statali sui 67 Atenei statali presenti in Italia (Base di riferimento: elenco di 67 atenei e scuole di formazione post-laurea statali del MIUR).

Capitolo 4. Giustizia

Il capitolo è stato interamente prodotto dal Dipartimento XX del Ministero della Giustizia. I temi analizzati descrivono il funzionamento ed i servizi del Processo civile e telematico e la diffusione delle sue principali componenti nei distretti del territorio nazionale. I dati sulla diffusione del PCT sono aggiornati a dicembre 2010.

Capitolo 5. Infomobilità

Tutti gli indicatori presenti nel Capitolo Infomobilità sono stati elaborati dall'Osservatorio Piattaforme di Between sulla base delle seguenti indagini:

- censimento dei siti web delle Aziende di Trasporto Pubblico Locale e dei siti istituzionali dei 110 Comuni capoluogo, aggiornata ad ottobre 2010;
- analisi di programmi e progetti nazionali e territoriali in ambito Infomobilità, Società dell'Informazione, Trasporti e Mobilità;
- analisi documentale di piani comunali e provinciali in ambito urbanistica, traffico e mobilità;
- approfondimenti e verifiche mirate con responsabili della mobilità regionali e locali.

Capitolo 6. Servizi alle imprese e servizi per il lavoro

SUAP on-line – Par. 6.2.1

I dati presentati derivano da un censimento effettuato dall'Osservatorio Piattaforme di Between nel luglio 2010 sui siti web di 117 Comuni Capoluogo, 107 Province e 21 tra Regioni e Province autonome. In particolare è stato riportato un indicatore di punteggio complessivo (0-300 punti) che considera la disponibilità di servizi SUAP on-line, la sussidiarietà ed i diversi possibili livelli di interattività.

Incentivi per le imprese e Servizi di e-procurement – Par. 6.2.2 e 6.2.3

I dati presentati derivano da un censimento effettuato dall'Osservatorio Piattaforme di Between nel dicembre 2009 sui siti web di 117 Comuni Capoluogo, 107 Province e 21 tra Regioni e Province autonome. In particolare è stato riportato un indicatore di punteggio complessivo (0-300 punti) che considera la disponibilità di servizi, la sussidiarietà ed i diversi possibili livelli di interattività.

I sistemi informativi per il lavoro (SIL) – Par. 6.3.1

La sezione inerente i sistemi informativi per il lavoro comprende elaborazioni basate sui dati forniti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sulla diffusione dei SIL ed i dati relativi alle Province aderenti al progetto LABOR presi dal portale di riferimento del progetto www.upinet.it/labor.

Comunicazioni obbligatorie – Par. 6.3.2

I dati sulle modalità di invio delle comunicazioni obbligatorie sono il risultato di un censimento dei servizi presenti sui portali delle 21 Regioni e Province Autonome effettuato dall'Osservatorio Piattaforme di Between a novembre 2010.

Servizi di incontro di domanda ed offerta di lavoro – Par. 6.3.3

I dati presentati derivano da un censimento effettuato dall'Osservatorio Piattaforme di Between nel dicembre 2009 sui siti web di 107 Province e 21 tra Regioni e Province autonome. In particolare è stato riportato un indicatore di punteggio complessivo (0-200 punti) che considera la disponibilità di servizi on-line, la sussidiarietà ed i diversi possibili livelli di interattività.

Capitolo 7. Banche dati pubbliche

Collegamento di Regioni e Comuni all'INA-SAIA – Par. 7.2.4. e 7.2.5

I dati riportati sono frutto delle rilevazioni interne del Ministero dell'Interno e di DigitPA e si riferiscono al periodo agosto - ottobre 2010.

Livello di adesione ai servizi di interscambio dei dati catastali – Par. 7.3.2 e 7.3.3

Sono stati riportati i dati di adesione ed utilizzo ai servizi di interscambio su Portale per i Comuni al 31/12/2009. I dati derivano dalle rilevazioni interne all'Agenzia del Territorio ed hanno come base i 7.759 Comuni gestiti dal Sistema Informativo

Nazionale Catastale. I dati sono infatti relativi a 19 Regioni, in quanto le Province Autonome di Trento e Bolzano sono dotate di un catasto autonomo e non sono collegate al Sistema Informativo Nazionale Catastale.

Capitolo 8. Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali della PA

Collegamento delle PAC e delle PAL a SPC e dispiegamento delle porte di dominio nelle PAC – Par. 8.3.4.1 e Par. 8.3.4.2

I dati riportati sono frutto del monitoraggio di SPC da parte di DigitPA.

Dispiegamento delle porte di dominio nelle Regioni. – Par. 8.4.1

I dati sono stati forniti dal CISIS – Progetto ICAR plus

Capitolo 9. Copertura infrastrutturale a banda larga

I dati riportati sono il risultato del lavoro del Dipartimento per le Comunicazioni del Ministero dello Sviluppo Economico, che ha definito una procedura per analizzare il *Digital Divide* nazionale al fine di individuarne in maniera puntuale l'entità e la distribuzione sul territorio e di monitorare gli effetti delle azioni pubbliche e private che si stanno intraprendendo per il suo abbattimento.

Il modello di calcolo per individuare e localizzare la “popolazione residente” che non dispone di accesso alla larga banda analizza diversi livelli di copertura del servizio sovrapponendo le varie tecnologie su rete fissa e wireless allo scopo disponibili. La distribuzione geografica della popolazione residente, desunta dalle basi dati Istat, permette quindi di calcolare la quota e la distribuzione della popolazione coperta dal servizio nelle varie tecnologie e, ovviamente, di pianificare gli interventi per l'implementazione di reti a banda larga.

Il modello utilizza la base dati georeferenziata desumibile dall'ultimo censimento Istat (dati 2001, base 8101 Comuni, 103 Province) delle oltre 380.000 sezioni censuarie che compongono l'Italia come base di distribuzione della popolazione sul territorio. Questa base dati è stata sovrapposta a quelle, sempre georeferenziate, relative alla distribuzione delle centrali di rete fissa, alla distribuzione delle antenne dei quattro operatori mobili nazionali in grado di erogare servizi di accesso radio di terza generazione e, infine, alla distribuzione delle antenne degli operatori WiMax, tecnologia radio di accesso di ultima generazione.

La conoscenza specifica delle infrastrutture di rete e l'utilizzo di algoritmi di calcolo della copertura, basandosi per esempio, nel caso specifico dell'accesso radio, sulla caratterizzazione delle zone in urbane, suburbane e rurali, ha permesso di effettuare analisi di estremo dettaglio territoriale riuscendo a classificare ognuna delle sezioni censuarie a seconda del tipo di copertura di larga banda (da interpretare evidentemente come situazione probabilisticamente più ricorrente all'interno di ogni singola sezione). In particolare ognuna delle sezioni viene caratterizzata dalla eventuale copertura in larga banda da rete fissa su rete tradizionale in rame a 20 Mbit/s o 7 Mbit/s, dalla eventuale copertura radio in tecnologia di terza generazione o WiMax. Parimenti vengono evidenziate tutte le zone non coperte (o coperte a velocità di banda inferiori a quelle classificabili come

“larga” banda) e tutte quelle zone per cui la copertura è solo nominale ma, per problemi legati alla distanza (linea lunga) o alla densità urbanistica, il servizio offerto è effettivamente non in “larga” banda. Il dettaglio dell’analisi consente di individuare pertanto tutte le zone in *Digital Divide* da rete fissa e/o da rete mobile, nonché tutte le aree potenzialmente a rischio di “linea lunga” per la distanza dalla centrale di rete fissa più vicina.

Schede regionali

L'e-gov in pillole

Le fonti dei dati e i periodi di riferimento delle rilevazioni sono descritti nello schema seguente.

	PA	BENEFICIARI	SERVIZI
Rapporto cittadino-pubblica amministrazione	PAL % Comuni con PEC su IPA Fonte: DigitPA, 9 luglio 2010	Cittadini Numero richieste di attivazione PEC al cittadino Fonte: Concessionario servizio Postacertificat@, 8 ottobre 2010	Servizi on-line comunali % Comuni con almeno un servizio di interattività massima Fonte: ISTAT - ICT PAL 2009
Sanità	ASL e ospedali % ASL/AO con documentazione con firma digitale Fonte: Between, ottobre 2010	Cittadini % Cittadini con carta sanitaria CNS Fonte: Between, ottobre 2010	Prenotazione on-line % ASL/AO con servizio di prenotazione on-line Fonte: Between, ottobre 2010
Scuola	Istituti scolastici % Scuole con LIM Fonte: Between, giugno 2010	Studenti % Studenti con LIM in aula Fonte: Between, giugno 2010	Utilizzo PEC con famiglie % Scuole che utilizzano PEC per comunicare con famiglie Fonte: Between, giugno 2010
Infomobilità	Comuni % Comuni capoluogo con ZTL e varchi elettronici Fonte: Between, ottobre 2010	Cittadini % Cittadini (nei Com. cap.) con possibilità di biglietto elettronico del trasp. pubblico Fonte: Between, ottobre 2010	Pagamento elettronico della sosta % Comuni capoluogo con pagamento elettronico della sosta (carta elettronica) Fonte: Between, ottobre 2010
Servizi alle imprese	Comuni % Comuni con protocollo informatico Fonte: ISTAT - ICT PAL 2009	Imprese % Imprese con PEC Fonte: Between, 2009	SUAP % Comuni con SUAP on-line Fonte: ISTAT - ICT PAL 2009
BANCHE DATI E INFRASTRUTTURE			
Banche dati pubbliche	Anagrafe % Comuni con certificati anagrafici on-line Fonte: ISTAT - ICT PAL 2009	Territorio % Comuni aderenti ai servizi di interscambio dei dati catastali Fonte: Agenzia del Territorio, ottobre 2009	Fisco e Tributi % Comuni con tributi on-line Fonte: ISTAT - ICT PAL 2009
Dotazione tecnologica, reti e servizi infrastrutturali	Connettività % Comuni con accesso a banda larga Fonte: ISTAT - ICT PAL 2009	Cooperazione applicativa Porta di dominio regionale Fonte: CISIS - ICAR Plus, 2010	Copertura a banda larga % Popolazione in Digital divide da rete fissa e mobile Fonte: MiSE, Dipartimento per le comunicazioni, giugno 2010

L'e-gov sul territorio

Le fonti delle rappresentazioni cartografiche territoriali sono descritti nello schema seguente.

Piattaforma	Indicatore	Fonte e periodo di riferimento
RAPPORTO CITTADINO-PA	PEC nei Comuni	Fonte: DigitPA, luglio 2010
SANITÀ	Fascicolo Sanitario Elettronico	Fonte: Between, indagine presso i responsabili regionali di Sanità Elettronica (ottobre 2010) + approfondimento tramite CISIS
	Prenotazione sanitaria on-line	Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010
SERVIZI ALLE IMPRESE	Sportello Unico Attività Produttive on-line nei Comuni capoluogo	Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Luglio 2010
INFOMOBILITÀ	Pianificazione on-line del percorso dei mezzi pubblici nei Comuni capoluogo	Fonte: Osservatorio Piattaforme – Between, Ottobre 2010
BANDA LARGA	Copertura a banda larga rete fissa e mobile	Fonte: Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni, giugno 2010

I progetti

I progetti sono stati selezionati e redatti dalla singola Regione

GLOSSARIO

Banda Larga	<p>Con il termine Banda larga ci si riferisce alle tecnologie con velocità di trasmissione uguale o superiore a 2 Mb/s, almeno in una delle due direzioni (download e upload) di contenuti informativi digitalizzati. Si parla di banda larga in termini di tecnologia di accesso (xDSL, fibra ottica, satellite, wireless-LAN, UMTS, Tv via cavo e TV digitale terrestre), di velocità di trasmissione (misurata in kbps o mbps) diversa a seconda del servizio richiesto anche nell'ambito di uno stesso tipo di tecnologia (ad es. attuali offerte ADSL) e in termini di contenuti forniti (trailer di film in alta definizione, animazioni, video giochi tridimensionali, video on demand, Internet radio, video conferenze, ecc.).</p>
Carta d'Identità Elettronica (CIE)	<p>La Carta d'Identità Elettronica è uno strumento di identificazione personale e di autenticazione per l'accesso ai servizi web erogati dalle PA, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale. La sperimentazione del documento è stata avviata nel 2000 con un progetto nato da un'iniziativa del Ministero dell'Interno in collaborazione con 156 Comuni. Terminata la fase di sperimentazione la CIE sarà operativa per tutti i cittadini. Le regole tecniche del nuovo documento di riconoscimento personale sono state indicate nel Decreto Interministeriale dell'8 novembre 2007. Il documento di riconoscimento elettronico contiene tutti i dati identificativi e le informazioni ufficiali relative alla persona e funzionerà anche come carta di servizi. La Carta contiene, memorizzate su un microchip e su una banda ottica, i dati personali (codice fiscale, dati di residenza e cittadinanza), il codice numerico del comune di rilascio, la data del rilascio e di scadenza, oltre alla firma del titolare, la fotografia e l'eventuale indicazione di non validità ai fini dell'espatrio. Il documento potrà contenere anche i dati amministrativi del Servizio sanitario nazionale e tutte le informazioni occorrenti per la firma digitale.</p>
Carta Nazionale dei Servizi (CNS)	<p>È una smart card che consente al titolare di accedere ai servizi on-line della PA su tutto il territorio nazionale.</p>

Carta Regionale dei servizi (CRS)	È una Carta innovativa strettamente personale, valida come tessera sanitaria, tessera europea di assicurazione malattia e codice fiscale. Tali funzioni sono disponibili da subito, senza necessità di richiedere la loro attivazione e il rilascio del PIN. La CRS va esibita per tutte le operazioni richieste al Servizio Sanitario Regionale o nel caso ci si debba recare all'estero. Una volta richiesta l'attivazione della CRS e ottenuto il PIN, grazie a una tecnologia che garantisce l'identificazione sicura in rete, la CRS consente di usufruire dei servizi digitali offerti dalla pubblica amministrazione regionale anche attraverso Internet. Si tratta, in particolare, di servizi erogati da Enti locali di varia natura ma, principalmente, il settore della sanità pubblica e scuole, e nello specifico consentiranno di effettuare: richieste di certificazioni e prestazioni mediche, pagamenti sicuri dei servizi pubblici, accesso ai referti medici, consultazione della propria storia sanitaria nell'ottica della continuità delle cure, scelta/revoca del medico ed altri ancora.
Consulente Tecnico d'ufficio (CTU)	Il CTU svolge la funzione di Ausiliario del Giudice nell'ambito delle competenze definite dal codice di procedura civile. Risponde ai quesiti del Giudice nell'udienza di conferimento dell'incarico e relaziona sui risultati.
Centro Unico di Prenotazione (CUP)	Il CUP consente ai cittadini di prenotare un'ampia gamma di prestazioni sanitarie e visite specialistiche con una semplice telefonata gratuita da effettuare dai telefoni fissi a un numero verde dedicato. Scopo del CUP è gestire l'erogazione ai cittadini delle prestazioni sanitarie con tempi di accesso certi ed adeguati ai problemi clinici.
Denuncia di Inizio di Attività (DIA)	È una pratica amministrativa che obbliga chiunque intenda compiere opere interne a fabbricati, che non fossero in difformità degli strumenti urbanistici vigenti, a presentare una relazione (a firma di un professionista abilitato) presso l'amministrazione di competenza del settore edilizia. Attraverso questo strumento la gli uffici tecnici dei Comuni possono realizzare attività di vigilanza sull'attività edilizia che si svolge sul proprio territorio.
Electronic Patient Record (EPR)	Gestione della documentazione clinica locale – E' una cartella clinica elettronica dei singoli pazienti che consente l'accesso ad uno o più utenti che sono in grado di valutare le informazioni contemporaneamente ed indipendentemente dalla loro ubicazione

e-Procurement	Il termine "e-procurement" indica l'insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative che consentono l'acquisizione di beni e servizi on-line tra imprese (commercio Business to Business o B2B), tra imprese e consumatori (Business to Consumer o B2C) o tra imprese e istituzioni pubbliche (Business to Government o B2G), grazie alle possibilità offerte dallo sviluppo della rete Internet e del commercio elettronico.
Firma digitale	È un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia (certificata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000), una pubblica e una privata, che consente al titolare (tramite la chiave privata) e al destinatario (tramite la chiave pubblica) rispettivamente di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.
Geographical Information System (GIS)	È il sistema informativo geografico computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni e dati geo-referenziati.
Indice delle amministrazioni pubbliche e delle aree organizzative omogenee (IPA)	Istituito con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico nella pubblica amministrazione, l'IndicePA (o IPA) è descritta la struttura organizzativa di ciascuna amministrazione accreditata, con l'articolazione gerarchica delle varie unità o uffici. Per ciascuna unità sono disponibili gli indirizzi delle caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC) attive e eventuali servizi applicativi resi disponibili on-line. L'IndicePA costituisce, quindi, un punto di riferimento per l'individuazione e l'accesso alle strutture organizzative e ai servizi telematici offerti dalla pubblica amministrazione centrale e locale. Nell'IndicePA sono, inoltre, disponibili tutte le informazioni necessarie per lo scambio di messaggi di posta elettronica attraverso le caselle istituzionali associate ai sistemi di protocollo informatico. Per pubblicare informazioni sull'IndicePA, le amministrazioni pubbliche centrali e locali devono accreditarsi seguendo la procedura descritta nell'apposita sezione del sito.
Lavagne interattive multimediali (LIM)	È un dispositivo elettronico avente le dimensioni di una tradizionale lavagna didattica, sul quale è possibile disegnare usando dei pennarelli virtuali. Collegata ad un personal computer riproduce lo schermo e mantenendo il classico paradigma didattico centrato sulla lavagna, estendendolo con l'integrazione

	<p>multimediale. Permette l'accesso ad internet e la possibilità di usare un software didattico con un sistema condiviso. Sulla base della tecnologia usata per interagire con il computer si possono attualmente classificare sei tipi di lavagne interattive multimediali: elettromagnetiche, analogico-resistive, ottiche basate sull'infrarosso, laser, ultrasoniche e basate su tecniche di riconoscimento delle immagini. A seconda della tecnologia usata, è essere necessario usare degli appositi pennarelli, oppure è possibile interagire con il computer toccando la lavagna stessa con un qualunque oggetto, o semplicemente con le dita.</p>
Mercato Elettronico della PA (MePA)	<p>È un mercato digitale per la PA in cui le amministrazioni registrate possono ricercare, confrontare e acquistare i beni e i servizi (per valori inferiori alla soglia comunitaria) proposti dalle aziende fornitrici abilitate a presentare i propri cataloghi sul sistema. Consip definisce in appositi bandi le tipologie di beni e servizi e le condizioni generali di fornitura, gestisce le abilitazioni e le registrazioni sia dei fornitori che delle PA.</p>
Polis WEB	<p>È un sito intranet/internet che consente la cooperazione telematica personalizzata tra Uffici Giudiziari ed Avvocati, consente agli avvocati autorizzati di consultare i dati relativi ai procedimenti civili aggiornati al giorno precedente.</p>
Processo Civile Telematico PCT	<p>E' l'infrastruttura composta da un insieme di applicazioni informatiche ed infrastrutture tecnologiche accessibili via web, che consentono agli avvocati di consultare telematicamente il fascicolo di cancelleria, di depositare memorie e documenti senza doversi recare presso il tribunale, di avvalersi delle nuove tecnologie per notificare gli atti alle controparti, nonché di accedere alle banche dati dei singoli uffici giudiziari per la consultazione delle sentenze emesse. Le procedure consentono il deposito di atti sia per attività di consultazione dello stato delle cause e che del fascicolo elettronico. Il deposito telematico di documenti informatici ha valore legale, sono firmati digitalmente e trasmessi tramite punto di accesso e gestore centrale su canali sicuri (autenticati e criptati); gli atti, accettati dalla cancelleria, vengono archiviati e conservati nel fascicolo informatico; essi sono in formato PDF e vengono accompagnati da dati strutturati (in formato XML) che alimentano in automatico i registri di cancelleria. E' previsto unicamente per il processo civile (ai sensi del D.P.R. n. 123/2001).</p>

Sistema Civile giustizia” (SICI)	E' il sistema informatico della giustizia civile che permette agli utenti esterni di interagire con il sistema previa autenticazione forte (smart card) con un punto di accesso autorizzato dal Ministero della Giustizia; i punti di accesso sono tutti collegati al gestore centrale con un'unica porta di accesso al sistema.
Sistema Informativo delle Cognizione e Lavoro (SICID)	E' il sistema che consente alle cancellerie di gestire i registri di cancelleria in materia di cognizione ordinaria (contenzioso, lavoro e volontaria giurisdizione), permette l'invio delle notifiche degli uffici giudiziari agli avvocati o ai consulenti tecnici, attraverso un sistema di posta elettronica certificata.
Sistema Informativo delle esecuzioni mobiliari, immobiliari, concorsuali (SIECIC)	E' il sistema che consente alle cancellerie di gestire i procedimenti in materia di esecuzioni individuali e concorsuali (esecuzioni mobiliari, immobiliari, procedure concorsuali e fallimentari) permette l'invio delle notifiche degli uffici giudiziari agli avvocati o ai consulenti tecnici, attraverso un sistema di posta elettronica certificata.
Sistema Informativo Lavoro (SIL)	È un insieme di strutture organizzative e risorse informatiche collegate in rete e attivate presso le Amministrazioni Centrali, le Regioni, le Province e gli Enti locali al fine di rilevare, elaborare e diffondere dati in materia di collocamento e di politiche attive per l'occupazione. I suoi compiti, definiti dall'art. 11 del D. Lgs. 469/97, sono: favorire l'incontro domanda-offerta di lavoro su tutto il territorio nazionale, realizzare il monitoraggio del mercato del lavoro al fine di prevenire il prodursi di esclusione sociale e, infine, erogare servizi di accompagnamento al lavoro. Il sistema nasce per supportare da una parte i Centri per l'impiego e, dall'altra, lavoratori, operatori e imprese, facilitando inoltre l'attività decisionale del Ministero del lavoro e politiche sociali, che ha un ruolo di impulso e coordinamento del sistema stesso. Con la Legge 30 del 2003, il SIL è stato sostituito dalla Borsa Continua Nazionale del Lavoro, un nuovo servizio Internet nato per stimolare l'incontro domanda/offerta, rivolto a cittadini, imprese, intermediari pubblici e privati e accessibile liberamente da qualunque punto della rete.
Sistema Pubblico di Cooperazione applicativa(SPCoop)	Il Sistema costituisce l'infrastruttura abilitante per le comunicazioni applicative tra gli Enti Pubblici finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle PA per garantire l'integrazione dei metadati delle informazioni e dei procedimenti amministrativi nel rispetto dei principi di controllo dei propri dati e delle procedure, di piena autonomia delle scelte interne e di

	integrazione secondo standard consolidati.
Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)	È un servizio per le imprese che consente di semplificare e concludere in minor tempo e presso un solo ufficio, gli adempimenti amministrativi. È un servizio per chi fa impresa e per chi vuole fare impresa. Il nuovo Portale dedicato al SUAP permette di avere informazioni sui servizi forniti dallo Sportello Unico, sulla tipologia dei procedimenti amministrativi autorizzativi, sull'iter e sui tempi di emissione degli atti e sugli adempimenti necessari all'avvio e alla gestione di una attività imprenditoriale.
Sistema Pubblico di Connettività (SPC)	Il Sistema Pubblico di Connettività (SPC) è definito come "l'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione". Le finalità del Sistema, come indica l'articolo 77 del CAD, sono: fornire un insieme di servizi di connettività condivisi dalle PA interconnesse, graduabili in modo da poter soddisfare le differenti esigenze; garantire l'interazione della PA centrale e locale con tutti gli altri soggetti connessi a Internet, nonché con le reti di altri enti, promuovendo l'erogazione di servizi di qualità per cittadini e imprese; fornire un'infrastruttura condivisa di interscambio che consenta l'interoperabilità tra tutte le reti delle PA esistenti; fornire servizi di connettività e cooperazione alle PA che ne facciano richiesta, per permettere l'interconnessione delle proprie sedi e realizzare così anche l'infrastruttura interna di comunicazione; realizzare un modello di fornitura dei servizi multifornitore coerente con l'attuale situazione di mercato e le dimensioni del progetto stesso; garantire lo sviluppo dei sistemi informatici nell'ambito del SPC salvaguardando la sicurezza dei dati, la riservatezza delle informazioni, nel rispetto dell'autonomia del patrimonio informativo delle singole amministrazioni e delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

Voice Over Internet
Protocol o Voce
Tramite Protocollo
Internet (VoIP)

Per VoIP si intende una tecnologia capace di convertire il segnale della voce in un segnale digitale consentendo quindi di effettuare e ricevere telefonate utilizzando la rete Internet anziché la Rete Telefonica Pubblica. Questa tecnologia permette di telefonare a costi molto bassi in qualsiasi parte del mondo senza differenze geografiche disponendo di una connessione Internet a banda larga (ADSL o HDSL) con almeno 32 kbps di banda garantita.