



Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione

***LINEE STRATEGICHE VOLTE AD INDIRIZZARE LE AMMINISTRAZIONI
NELLA PREDISPOSIZIONE DEL
PIANO TRIENNALE PER L'ICT 2009-2011***

approvate dal Collegio CNIPA nell'Adunanza del 28 febbraio 2008

INDICE

1.	PREMESSA.....	3
2.	I RIFERIMENTI PER LA PROGRAMMAZIONE DELLO SVILUPPO DELL'ICT NEL TRIENNIO 2009-2011.....	3
3.	I GRANDI TEMI DI INNOVAZIONE PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	3
4.	LA CORRELAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE PER LO SVILUPPO DELL'ICT CON LE MISSIONI E I PROGRAMMI DEL BILANCIO DELLO STATO	4
5.	INDICAZIONI PER UNO SVILUPPO PIÙ EFFICACE DELL'ICT.....	5
6.	OBIETTIVI E LINEE D'AZIONE PER LO SVILUPPO DELL'ICT NEL 2009-2011	10
6.1	MIGLIORAMENTO DELLA PERFORMANCE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	11
6.2	INNOVAZIONE NEI SERVIZI PER CITTADINI E IMPRESE	13
6.3	INNOVAZIONE NELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLE TELECOMUNICAZIONI	14
7.	GLI INTERVENTI INTEGRATIVI DEL CNIPA PER LE P.A.C.	18
8.	LA PIANIFICAZIONE: ADEMPIMENTI E TEMPI.....	19

1. Premessa

Le presenti linee strategiche sono emanate dal Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (CNIPA) ai sensi dell'art. 9, comma 2, lettera a) del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, e forniscono gli obiettivi di innovazione e le conseguenti linee d'azione per lo sviluppo dell'ICT cui le pubbliche amministrazioni centrali sono tenute ad attenersi nella predisposizione del Piano triennale per l'ICT per il triennio 2009-2011.

Il documento identifica i riferimenti per la programmazione, individuati nei documenti di indirizzo del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, definiti anche di concerto con le Regioni e le autonomie locali, e in quelli emessi dalla Comunità Europea, delinea i grandi temi di innovazione che questi documenti propongono alla Pubblica Amministrazione, indica i conseguenti macro obiettivi di innovazione che la programmazione delle amministrazioni devono porsi e le linee d'azione che vanno perseguite per il raggiungimento di tali obiettivi.

2. I riferimenti per la programmazione dello sviluppo dell'ICT nel triennio 2009-2011

La Pubblica Amministrazione opera attraverso una **costellazione di ruoli** che fornisce servizi ai suoi *stakeholders*, i cittadini, le imprese, così come le associazioni e gli intermediari, attraverso interventi sempre più spesso **integrati** e **multilivello**, che coinvolgono in modo coordinato l'azione di tutti i soggetti pubblici che operano sul territorio. Inoltre, le politiche per realizzare l'*e-government* hanno oggi i loro riferimenti imprescindibili anche nelle direttive e nei piani d'azione della Comunità europea, che chiedono agli Stati membri di coordinare le azioni per facilitare la convergenza digitale e rispondere alle sfide legate alla Società dell'informazione.

In questo contesto, la dimensione nazionale è sempre più una “cerniera” che deve assicurare stimolo, coerenza e operatività tra il livello europeo e quello regionale e delle autonomie locali.

Già il Piano triennale per l'ICT per il 2008-2010 ha posto questi principi alla base della programmazione dello sviluppo dell'ICT nella Pubblica Amministrazione, e ha individuato i riferimenti diretti di tale strategia di innovazione nel documento del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione “**Verso il sistema nazionale di e-government**”, nell'iniziativa **UE i2010** “Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione”, nella comunicazione alla Comunità europea di aprile 2006 “Piano d'azione per l'e-government”, nel **Progetto Paese** – Patto per l'attuazione del sistema nazionale di *e-government* nelle Regioni e negli Enti locali” - approvato a settembre 2007 dalla Conferenza Unificata.

Questi riferimenti, che sono discussi in dettaglio nel Piano triennale 2008-2010, rimangono validi anche per il triennio 2009-2011, nel quale le azioni già avviate dalle amministrazioni nel precedente Piano triennale dovranno essere consolidate e altri interventi, coerenti con le indicazioni di questi riferimenti, dovranno essere programmati. L'obiettivo è passare nel prossimo triennio dall'*e-government* alla *e-governance*, intendendo con questo ultimo termine “l'interazione di Governo, servizi pubblici e cittadini attraverso i processi politici, lo sviluppo di politiche, la programmazione e l'erogazione di servizi”.

3. I grandi temi di innovazione per la Pubblica Amministrazione

I riferimenti richiamati nel precedente paragrafo delinea i grandi temi di innovazione sui quali la Pubblica Amministrazione dovrà concentrare l'attenzione e le risorse nel prossimo triennio.

Ai fini della programmazione dello sviluppo dell'ICT nel prossimo triennio rivestono particolare importanza alcuni principi guida, che devono indirizzare la definizione degli interventi delle amministrazioni, per renderli coerenti con l'obiettivo di pervenire alla piena attuazione della *e-governance* attraverso una strategia multilivello:

- l'innovazione dell'azione amministrativa deve porsi come obiettivi primari **l'aumento della qualità dei servizi** e della loro efficienza, **l'alleggerimento degli oneri** derivanti dalla Pubblica Amministrazione, la **riduzione del divario digitale**;
- l'identificazione degli interventi da attuare deve **partire dalle esigenze degli stakeholders** e la loro attuazione deve costantemente confrontarsi con la soddisfazione degli utenti; l'innovazione più duratura ed efficace è frutto del lavoro di una **community**;
- per innovare non basta l'informatizzazione dei processi esistenti: occorre utilizzare l'occasione dell'innovazione tecnologica per modificare il modo di lavorare, **reingegnerizzando i processi**; l'aumento dell'efficienza delle organizzazioni e della qualità dei servizi che erogano è moltiplicata se l'innovazione di processo si coniuga con quella ICT;
- per ottenere risultati duraturi occorre procedere con una visione d'insieme dei problemi da risolvere e delle azioni da attivare, **intervenendo sul "sistema"** piuttosto che su singole componenti;
- uno sforzo ulteriore va dedicato al **miglioramento della trasparenza e dell'efficacia della spesa pubblica**, anche attraverso strumenti che consentano un maggior controllo di gestione e della finanza pubblica; vanno inoltre attivati interventi volti alla gestione telematica di flussi di dati in ambiti quali la fiscalità, la sanità, il lavoro, la contabilità economica;
- si devono **reperire risorse per l'innovazione** - nel quadro delle difficili condizioni della finanza pubblica – attraverso la **razionalizzazione** della spesa per l'ICT, ma anche attraverso risparmi legati a un più adeguato utilizzo della risorsa personale;
- l'innovazione si realizza attraverso le persone, non solo con la tecnologia; bisogna quindi dare rilievo alle attività di **motivazione, formazione e coinvolgimento del personale** della Pubblica Amministrazione.

4. La correlazione della programmazione per lo sviluppo dell'ICT con le missioni e i programmi del bilancio dello Stato

Per dare la maggiore efficacia alla pianificazione dello sviluppo dell'ICT da parte delle Pubbliche Amministrazioni, è importante che tale programmazione sia inserita pienamente nel sistema di programmazione strategica e dei controlli interni verticale delle singole Amministrazioni, in modo da essere coerente con le politiche pubbliche che l'Amministrazione è chiamata ad attuare e contribuire a raggiungere gli obiettivi posti a tali politiche.

Come noto, il bilancio di previsione dello Stato per il triennio 2008-2010 è stato impostato utilizzando una nuova classificazione, che si propone di evidenziare la connessione tra risorse stanziare e finalità perseguite nel loro utilizzo. Le amministrazioni devono in tal senso classificare le spese per politiche pubbliche, utilizzando due livelli di aggregazione, le "missioni" (obiettivi strategici perseguiti con la spesa pubblica ovvero missioni istituzionali) e i "programmi" (aggregati omogenei di attività attraverso cui si persegue la missione). Le missioni individuate sono 34, cui sono associati 169 programmi, che rappresentano gli "outcomes"

dell'attività delle amministrazioni. I centri di responsabilità delle amministrazioni gestiscono il *programma* e le specifiche risorse.

Questa revisione della struttura del bilancio dello Stato ha come obiettivi primari quelli di rendere più diretto il legame tra risorse stanziare e risultati di politica pubblica conseguiti, facilitando l'analisi e la revisione della spesa pubblica, e di avvicinare la Legge di bilancio a quella finanziaria. Nella precedente strutturazione, basata sull'organizzazione delle amministrazioni (chi gestisce le risorse) e non anche sulle finalità perseguite con le risorse disponibili, era in effetti complesso il monitoraggio e la valutazione delle politiche pubbliche e la conseguente definizione delle priorità dell'azione politica ed amministrativa.

Per quanto attiene alla programmazione dello sviluppo dell'ICT nella Pubblica Amministrazione, le amministrazioni devono avere cura di rafforzare ed evidenziare la correlazione tra la programmazione predisposta per il Piano triennale e le missioni e programmi di competenza, associando agli interventi gli obiettivi strategici che permettono di raggiungere e gli indicatori di risultato che ne permettono la valutazione di efficacia e impatto delle azioni attuate. E' perciò fondamentale che gli interventi programmati dalle amministrazioni tengano conto non solo di esigenze tecnologiche, e che la loro definizione coinvolga il centro di competenza istituito dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

5. Indicazioni per uno sviluppo più efficace dell'ICT

Nei paragrafi precedenti sono stati identificati i principali riferimenti e i temi di innovazione che devono orientare la programmazione dello sviluppo dell'ICT della Pubblica Amministrazione nel triennio 2009-2011. Da quei riferimenti e temi derivano le indicazioni per la programmazione che vengono qui di seguito riportate. Queste indicazioni ripropongono sotto una diversa vista, coerente con il quadro dei riferimenti presentato in queste Linee strategiche, parte di quelle già proposte nel Piano triennale 2008-2010 e in quel documento aggregate secondo la loro valenza organizzativa, metodologica od economica.

Per migliorare la qualità dei servizi secondo le effettive esigenze degli stakeholders:

a) Coniugare l'innovazione tecnologica con la reingegnerizzazione dei processi

Occorre studiare e realizzare meccanismi di intervento per armonizzare innovazione ICT e organizzativa. Un campo su cui è particolarmente urgente operare è quello della gestione dei flussi documentali, nel quale occorre passare dalla semplice informatizzazione del protocollo alla gestione informatizzata del procedimento interno e del flusso di documenti che genera (introducendo sistemi e pratiche di workflow management). La reingegnerizzazione dei processi deve essere effettuata anche con l'obiettivo di rendere più trasparente l'azione amministrativa permettendo una migliore visibilità agli utenti, e alle eventuali altre amministrazioni interessate, dello stato di avanzamento delle pratiche. Ciò costituisce anche la necessaria premessa per l'interoperabilità tra le amministrazioni.

L'attenzione va poi estesa e concentrata dal "front end" (portali e siti web) al potenziamento del "back office": la qualità percepita dagli utenti riguardo i procedimenti amministrativi dipende infatti solo in parte dalla loro presentazione e molto dalla loro completezza, efficienza, affidabilità, sicurezza, economicità.

b) *Dialogare con cittadini e imprese*

Al fine di definire gli interventi più appropriati, le pubbliche amministrazioni è necessario rafforzare il dialogo con i propri *stakeholders*, cittadini, imprese e relative associazioni, per la migliore individuazione delle esigenze prioritarie. Vanno anche identificati nuovi bacini di utenza, per servizi innovativi, quali quelli di infomobilità. Al fine della misura dei risultati, è importante prevedere la definizione di obiettivi intermedi che consentano di misurare il progresso conseguito.

c) *Innovare i servizi avendo come riferimento le direttive della Comunità Europea in tema di qualità dei servizi.*

La qualità dei servizi *on line* della Pubblica Amministrazione italiana va progettata e misurata avendo come riferimento non solo la dimensione nazionale ma anche quella europea, riprendendo obiettivi e indirizzi dal Programma “i2010: una società europea dell’informazione per la crescita e l’occupazione”, e utilizzando come riferimento per la valutazione dei risultati raggiunti anche i rapporti della Comunità europea sullo stato d’attuazione del programma.

Per procedere sulla strada dell’innovazione con un approccio di sistema:

d) *Considerare le risorse informative della P.A. come parti di un unico sistema*

Occorre abbandonare l’approccio, troppo spesso finora perseguito, della informatizzazione di singoli segmenti di processo.

Vanno integrate e interconnesse le risorse informative ed informatiche delle Pubbliche Amministrazioni, le loro banche dati e i servizi in rete che offrono, focalizzando lo sforzo di innovazione anche sul back office, oltre che sul *front office*.

I sistemi informativi pubblici vanno costruiti sempre più come somma di “componenti” isolati ma che cooperano tra loro in modo coordinato, in grado di essere riutilizzati anche singolarmente in diversi contesti.

e) *Individuare azioni trasversali e federate per l’innovazione*

Vanno individuate azioni trasversali per l’innovazione, che coinvolgono in modo coordinato più livelli di governo del territorio, in un’ottica federata; in particolare, è proprio grazie al successo di azioni multilivello e trasversali che coinvolgono simultaneamente l’Amministrazione Centrale e le autonomie locali, che alcuni dei più significativi obiettivi di e-government potranno essere raggiunti, in diversi settori (ad esempio: infomobilità, salute, beni culturali, ambiente e lavoro).

Per aumentare la trasparenza e l’efficacia della spesa pubblica per l’ICT:

f) *Identificare meccanismi amministrativi adeguati alla spesa informatica*

Alcuni elementi di specificità della spesa informatica (ad esempio: la rapidità del cambiamento tecnologico nel settore, la variabilità dei requisiti progettuali in corso d’opera, la dinamica del mercato dei prezzi di beni e servizi ICT) rendono necessario identificare meccanismi che permettano di superare le attuali rigidità di bilancio (ad esempio, netta separazione tra investimenti e spese correnti) e i vincoli temporali del processo di spesa (che limitano l’assunzione di impegni). Sarebbe utile, di concerto con la Ragioneria Generale dello Stato, definire regole specifiche per il settore ICT, comunque compatibili con la normativa degli appalti pubblici.

Per reperire risorse per l'innovazione:

g) Finanziare l'innovazione tecnologica nella P.A. con fondi ordinari e straordinari

Il volume di spesa per l'ICT nella P.A.C. italiana è arrivato a una dimensione non ulteriormente comprimibile. La spesa della P.A.C per l'ICT è del resto una delle più basse d'Europa e il trend di crescita della spesa ICT è in Italia ben sotto la media europea (2% nel 2007 e 2008 vs il 2,9%). Ritardare l'innovazione tecnologica vuol dire accumulare un gap difficilmente colmabile in futuro e aumentare la perdita di credibilità della Pubblica Amministrazione, che conta proprio sull'innovazione per acquisire un ruolo propulsivo nella crescita del Sistema Paese. D'altra parte, gli investimenti in ICT hanno dei ritorni finanziari rapidi e degli effetti di grande impatto, se coniugati con l'innovazione organizzativa, e contribuiscono allo sviluppo di un settore d'impresa fondamentale per l'Italia. Nel quadro sempre più di "sistema" e per "missione" nel quale si sta orientando l'azione di innovazione della Pubblica Amministrazione è necessario prevedere, accanto ai finanziamenti ordinari, fondi straordinari, finalizzati ad azioni di sistema, trasversali all'intera Pubblica Amministrazione.

b) Razionalizzare la spesa ICT

- Occorre trovare, laddove possibile, soluzioni "di sistema" che sfruttino economie di scala e che siano condivise tra più amministrazioni. In tal senso, il CNIPA negli ultimi anni, ha avviato diverse iniziative per razionalizzare la spesa per l'ICT e per condurre la lotta agli sprechi, che hanno messo a disposizione delle P.A. servizi condivisi di connettività e gestione dell'ICT (in ambito SPC: hosting, housing, gestione tecnica dei sistemi e delle postazioni di lavoro ecc.), sviluppato il riuso del software applicativo e l'open source, razionalizzato l'utilizzo delle infrastrutture IT (anche condividendo siti di *disaster recovery*), progettato e messo a disposizione della Pubblica Amministrazione servizi applicativi di tipo "shared services" (ad es. il protocollo informatico), permettendo di conseguire notevoli risparmi di spesa e migliore efficienza operativa.

i) Qualificare la spesa per l'ICT, riducendo il peso della spesa per la gestione

La spesa pubblica per l'ICT non va solo razionalizzata ma anche "qualificata", ovvero indirizzata verso l'innovazione, il supporto al cambiamento organizzativo e culturale, il miglioramento della qualità dei servizi resi.

Per fare ciò, occorre ridurre anche il peso della spesa per la gestione dei sistemi in esercizio - che da vari anni assorbe una quota rilevante di risorse, pari a circa il 50-60% dei fondi disponibili - in modo da liberare risorse da destinare a finanziare l'innovazione.

Bisogna poi investire in progetti che si propongono la diffusione di tecnologie innovative che consentono ritorni di investimento in tempi rapidi, come la Posta elettronica certificata, gli strumenti per la gestione documentale, la gestione della conoscenza, la firma digitale, VoIP, WiFi e Wi-Max, RFID, che incidono su spese non informatiche di ben altra entità, riducendole drasticamente (spese postali, locali, servizi esterni, etc.).

Per coinvolgere le risorse umane della P.A. nello sforzo di innovazione:

j) Valorizzare le risorse umane

L'innovazione tecnologica e organizzativa della Pubblica Amministrazione avrà successo solo se accompagnata da misure mirate alla valorizzazione delle risorse umane che operano nella Pubblica Amministrazione, non solo attraverso interventi di formazione e addestramento, ma anche trasformando l'intero ciclo di gestione delle risorse umane: le

logiche di reclutamento, i contenuti della formazione iniziale e permanente, i sistemi di definizione degli obiettivi assegnati ai singoli gruppi, di valutazione delle prestazioni, di avanzamento di carriera e retributivo.

Per aumentare l'efficacia della programmazione delle amministrazioni:

k) Utilizzare per la programmazione e la gestione degli interventi di innovazione le tecniche e gli strumenti di project management

La complessità della sfida dell'innovazione nella Pubblica Amministrazione, e i volumi – anche economici – in gioco, richiedono che gli interventi di innovazione siano programmati e gestiti con tecniche di project management e adeguati strumenti informatici di supporto, che consentano la leggibilità e il monitoraggio delle informazioni derivanti dal progetto (risorse impiegate, risultati - anche intermedi – conseguiti, stime a finire, varianti in corso d'opera etc..).

E' necessario che questi strumenti siano poi tra loro interconnessi, al fine di costituire un più complessivo sistema di monitoraggio dell'attuazione degli interventi di innovazione programmati dalla Pubblica Amministrazione.

l) Correlare più strettamente la pianificazione alla valutazione in itinere ed ex post degli interventi e alla misurazione dei risultati

Nella formulazione dei piani triennali le amministrazioni dovranno mettere in evidenza la situazione attuale dei sistemi sui quali si innestano gli interventi di innovazione. Un'efficace programmazione deve anche prevedere la valutazione in itinere degli interventi programmati nonché la verifica ex post dei risultati conseguiti. I pareri di congruità tecnico-economica rilasciati dal CNIPA e il monitoraggio dei contratti di grande rilievo costituiscono i principali riferimenti per la Pubblica Amministrazione centrale per l'effettuazione di dette valutazioni.

m) Rafforzare la programmazione concertativa e le community tra i soggetti che perseguono finalità correlate

Il Piano triennale della Pubblica Amministrazione centrale, come disegnato dal D.Lgs 39/1993, rappresenta già un esempio di programmazione concertativa tra soggetti che si pongono delle finalità correlate od hanno funzioni analoghe. Gli attuali strumenti di collaborazione in rete permettono di rafforzare ulteriormente la partecipazione delle amministrazioni al processo di programmazione, attraverso la condivisione di obiettivi, iniziative ed esperienze. Il CNIPA sta sviluppando, attraverso la promozione e il supporto di una "community network", i rapporti di dialogo già stabiliti con i suoi interlocutori di riferimento nella Pubblica Amministrazione, vale a dire i Responsabili dei Sistemi informativi automatizzati. Inoltre, per garantire l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione risulta inoltre di fondamentale importanza il ruolo svolto dalla "Conferenza permanente per l'innovazione tecnologica" di cui all'art. 18 del Codice dell'Amministrazione Digitale.

n) Programmare con la logica dello "Zero based budgeting"

Esiste una prassi consolidata secondo la quale, quando si definiscono le priorità compatibili con le risorse economiche disponibili, le amministrazioni generalmente si orientano sulla conferma degli interventi in corso. E' necessario piuttosto porre maggiore attenzione alla individuazione delle effettive esigenze e definire progetti di cambiamento anche solo parziali (zero based budgeting).

In tal senso, occorre che le amministrazioni individuino nei piani quegli interventi che potranno essere attuati solo in presenza di finanziamenti aggiuntivi rispetto al budget ottenuto con la precedente programmazione. Queste ulteriori esigenze e opportunità di innovazione potranno poi prevedere la copertura finanziaria attraverso il ricorso a fondi straordinari.

La definizione coordinata di iniziative intersettoriali concordate attraverso il metodo della programmazione concertativa potrà contenere i costi e facilitare il reperimento delle risorse.

6. Obiettivi e linee d'azione per lo sviluppo dell'ICT nel 2009-2011

Le indicazioni della strategia multilivello per l'innovazione della Pubblica Amministrazione sopra delineate sono qui di seguito tradotte in obiettivi che la programmazione delle amministrazioni deve perseguire e in "linee d'azione ICT" da attuare per raggiungere tali obiettivi.

Il Piano triennale 2008-2010 ha individuato – sulla base delle indicazioni della strategia nazionale di e-government del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione richiamate nel precedente paragrafo - tre macro obiettivi di innovazione:

1. Il miglioramento della *performance* della Pubblica Amministrazione;
2. L'innovazione nei servizi per cittadini e imprese;
3. L'innovazione nelle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni.

Oltre a questi tre macro obiettivi di sviluppo, le risorse programmate dalle amministrazioni sono assorbite dall'esigenza di garantire la "gestione corrente dei sistemi informativi in esercizio".

Questi macro obiettivi rimangono come riferimento per la programmazione dello sviluppo dell'ICT nella P.A. anche per il prossimo triennio. Come già nel Piano 2008-2010, a questi macro obiettivi sono associate delle linee d'azione, intese come insiemi di interventi sui quali le amministrazioni dovranno primariamente concentrare i loro sforzi economici e progettuali nel prossimo triennio, al fine di raggiungere gli obiettivi di innovazione sopra richiamati. Nella tabella seguente sono riportati i macro obiettivi e le associate linee d'azione.

Macro obiettivi di e-government		Linee di azione	
1	Miglioramento della performance della P.A.	1.1	Realizzazione di applicazioni e servizi nel settore della dematerializzazione e della gestione dei flussi documentali
		1.2	Realizzazione di applicazioni gestionali e servizi a supporto del funzionamento della P.A.C. e della valutazione dell'azione amministrativa
		1.3	Realizzazione di soluzioni per l'interoperabilità e l'integrazione tra banche dati e servizi
		1.4	Adozione di sistemi di gestione della conoscenza (KMS) e di piattaforme di formazione in rete (<i>e-learning</i>), anche in riferimento all'informatica giuridica
2	Innovazione nei servizi per cittadini e imprese	2.1	Sviluppo di servizi innovativi in rete per l'interazione efficace di cittadini e imprese con la P.A., per l'accessibilità, l' <i>e-inclusion</i> e l' <i>e-democracy</i>
		2.2	Sviluppo e diffusione di sistemi di pagamento <i>on line</i> verso la P.A.
		2.3	Adozione delle carte per l'accesso ai servizi in rete e della firma digitale
		2.4	Adozione di metodologie e strumenti per la rilevazione della <i>customer satisfaction</i> dei servizi in rete
3	Innovazione nelle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni	3.1	Sviluppo e razionalizzazione dei sistemi di connettività in rete (SPC)
		3.2	Razionalizzazione e sviluppo delle risorse e delle infrastrutture ICT e miglioramento della loro efficienza operativa
		3.3	Diffusione del riuso del software e dei servizi, e diffusione del software open source
		3.4	Adozione di soluzioni tecniche e organizzative per il miglioramento della sicurezza ICT e realizzazione di soluzioni di continuità operativa
		3.5	Adozione di soluzioni tecnologiche innovative, quali quelle basate su tecnologie biometriche, RFID, Wireless, VoIP
		3.6	Sviluppo di infrastrutture e servizi innovativi di <i>mobile-government</i>
4	Gestione corrente dei sistemi informativi in esercizio		

6.1 Miglioramento della performance della Pubblica Amministrazione

6.1.1 Realizzazione di applicazioni e servizi nel settore della dematerializzazione e della gestione dei flussi documentali

Negli ultimi anni la Pubblica Amministrazione ha fatto importanti passi in avanti nella direzione della dematerializzazione, con l'introduzione del protocollo informatico, la diffusione della posta elettronica e con i primi progetti di gestione di flussi documentali, che vanno espansi. Infatti, per dematerializzazione deve intendersi non solo l'eliminazione della carta, ma soprattutto l'adozione di soluzioni per regolare in modo trasparente ed efficiente la produzione, la circolazione e la conservazione delle pratiche informatizzate nelle amministrazioni.

Per completare la effettiva dematerializzazione, occorre quindi che le amministrazioni:

- minimizzino progressivamente la residualità dei cosiddetti "cicli misti" di gestione documentale, nei quali convivono sia il supporto cartaceo che quello digitale, che rendono difficoltosa l'applicazione delle tecniche di autenticazione e conservazione dei documenti;
- definiscano i workflow dei processi con i quali operano e gestiscano con adeguati strumenti informatici tali workflow;
- pongano particolare attenzione alla piena tracciabilità dei documenti prodotti dai procedimenti amministrativi e anche ad una reale "unificazione" e al dialogo tra i sistemi di tracciatura dei procedimenti usati nelle diverse amministrazioni. Ciò al fine di permettere una effettiva trasparenza verso gli utenti e un effettivo monitoraggio dello stato dei procedimenti interamministrazione che li riguardano, evitandogli di doversi organizzare autonomamente per seguire l'iter della pratica. A tal fine, occorre realizzare sistemi innovativi per la gestione dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni, creando regole di compatibilità tra le soluzioni informatiche adottate da ciascuna Amministrazione, sfruttando le possibilità tecniche offerte dall'SPC.

La dematerializzazione non si esaurisce poi negli aspetti tecnologici, ma investe anche e soprattutto quelli organizzativi, e comporta quindi una particolare attenzione alla reingegnerizzazione delle prassi amministrative, che vanno coniugate e armonizzate con le potenzialità offerte dalla tecnologia.

6.1.2 Realizzazione di applicazioni e servizi a supporto del funzionamento della P.A.C. e della valutazione dell'azione amministrativa

Nel prossimo triennio dovranno essere introdotti sempre più nelle pubbliche amministrazioni strumenti per razionalizzare e semplificare le procedure amministrative, in grado di supportare dirigenti e politici nella loro attività rispettivamente di gestione e di indirizzo, e che rispondano a esigenze di trasparenza ed efficienza. In particolare, strumenti a supporto della contabilità economico-analitica per centro di costo, integrati e interoperabili con i sistemi di contabilità finanziaria e con quelli per il controllo di gestione e per il trattamento economico del personale.

In questa direzione sta operando il CNIPA, unitamente alla Ragioneria Generale dello Stato e con le altre pubbliche amministrazioni, con le quali ha concordemente definito le specifiche di tali strumenti, che saranno resi disponibili anche attraverso servizi condivisi tra le amministrazioni

Nello scenario evolutivo di tali sistemi è anche la distribuzione telematica del cedolino delle competenze fisse del personale e la loro integrazione con sistemi di gestione giuridica e amministrativa del personale. Anche su tale fronte il CNIPA, in collaborazione con il Ministero dell'Economia e delle finanze, sta operando per favorire il riuso di soluzioni di Human Resource Management.

6.1.3 Realizzazione di soluzioni per l'interoperabilità e l'integrazione tra banche dati e servizi

La strategia nazionale di *e-government* insiste in modo particolare sulla integrazione e sulla interoperabilità tra i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni, nel rispetto delle singole autonomie e responsabilità, come strumento di recupero dell'efficienza e della qualità dei servizi.

Gli ambiti di intervento che, pur con le proprie specificità, richiedono una integrazione sono molteplici (Ambiente, Fiscalità, Giustizia, Governo del territorio, Sviluppo economico, Trasporto e mobilità, Turismo, Tutela del patrimonio artistico-culturale). In questo senso, acquistano particolare rilevanza interventi finalizzati alla condivisione e integrazione di dati georeferenziati disponibili all'interno della Pubblica Amministrazione, come richiesto anche dal Codice dell'Amministrazione Digitale (art. 59) e dalla Direttiva INSPIRE, che prevede la realizzazione a livello comunitario di una "infrastruttura per i dati territoriali", intesa come l'insieme dei dati, dei metadati, dei servizi e delle tecnologie delle diverse amministrazioni.

Il Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC), unitamente alla standardizzazione dei contenuti di interscambio e dei domini di collaborazione, costituiscono una infrastruttura di base per l'integrazione delle banche dati e dei servizi delle amministrazioni.

Per rendere operative queste integrazioni vanno pubblicati i cataloghi delle basi dati possedute dalle amministrazioni, con descrizioni dei dati e dei servizi omogenee ed esaustive, basate su ontologie, definite regole condivise per l'accesso reciproco delle amministrazioni.

Come richiesto dalla richiamata strategia nazionale, vanno inoltre avviate collaborazioni tra le amministrazioni che consentano una gestione integrata delle informazioni presenti in alcuni importanti registri pubblici quali ad esempio il Catasto, nel passaggio di gestione dall'Agenzia del Territorio ai Comuni; il Registro delle Imprese, per gli Sportelli unici; la Motorizzazione Civile e il Pubblico Registro Automobilistico, per i passaggi di proprietà.

L'integrazione e l'interoperabilità non deve riguardare solo le risorse informative e informatiche Pubbliche Amministrazioni centrali, ma anche quelle delle locali, nell'ottica della *Governance* multilivello dell'innovazione promossa dai riferimenti che sono stati dati in queste Linee strategiche.

6.1.4 Adozione dei sistemi di gestione della conoscenza (KMS) e delle piattaforme di formazione in rete (e-learning), anche in riferimento all'informatica giuridica

L'obiettivo del miglioramento delle *performance* richiede necessariamente una nuova e diversa modalità di lavoro, capace di fornire risposte veloci ed efficaci ai nuovi problemi della società dell'informazione, sempre più complessi e in rapida evoluzione. Occorre sviluppare la capacità di coinvolgere tutti i soggetti competenti sul problema, attivare i giusti canali di comunicazione, acquisire le informazioni necessarie a partire dall'analisi di grandi quantità di documenti non strutturati e stimolare il contributo e la creatività delle comunità di esperti.

A supporto di questa nuova modalità di lavoro, le pubbliche amministrazioni dovranno adottare progressivamente sistemi di gestione della conoscenza (KMS) di nuova generazione.

Completando il passaggio dalla cultura del dato a quella della gestione delle informazioni non strutturate, le amministrazioni dovranno effettuare un ulteriore sforzo per arrivare alla capacità di gestire la conoscenza, accedendo alle informazioni di interesse per i propri procedimenti con adeguati strumenti informatici dotati sia di funzionalità semantiche (nello spirito del cosiddetto web 2.0) sia di capacità di apprendimento (sfruttando capacità di riproporre chiavi di lettura e associazioni già utilizzate) e adattamento al profilo dell'utente.

Questo passaggio è necessario anche al fine di consentire la reingegnerizzazione dei procedimenti in chiave di *workflow management*.

La formazione in modalità *e-learning* permette di ottimizzare i risultati e contenere i costi della formazione. Ciò è particolarmente importante nel momento in cui, come previsto dalla strategia nazionale di *e-government*, la formazione del personale rappresenta un fattore decisivo di successo per l'innovazione della Pubblica Amministrazione. Perciò, per garantire in modo sostenibile la formazione continua al personale pubblico, dovranno essere utilizzate le metodologie e gli strumenti dell'*e-learning*, garantendo al contempo una costante e qualificata produzione di contenuti digitali e realizzando una rete per la loro condivisione. Laddove possibile, vanno inoltre adottate soluzioni *open source*.

Va ricordato come il processo di *e-learning* non consiste nella sola distribuzione e diffusione in rete di materiale, ma deve essere coniugato con la messa a disposizione di servizi didattici *on-line*. La progettazione di queste soluzioni e di questi servizi potrà essere effettuata utilizzando le indicazioni e i principi guida definiti nella Direttiva del 2004 in materia di progetti formativi in modalità *e-learning* nelle pubbliche amministrazioni e nelle linee guida e nel vademecum del CNIPA per i progetti formativi in modalità *e-learning* nella Pubblica Amministrazione.

6.2 Innovazione nei servizi per cittadini e imprese

6.2.1 Sviluppo di servizi innovativi in rete per l'interazione efficace di cittadini e imprese con la P.A., per l'accessibilità, l'*e-inclusion*, l'*e-democracy*

Lo sviluppo dei servizi innovativi, se nel *back office* deve tenere conto della ripartizione di compiti e competenze su uno stesso tema tra diverse pubbliche amministrazioni, nel *front office* deve oggi concentrarsi nel facilitare e rendere univoca agli utenti l'interazione con la P.A. Per definire le esigenze dell'utenza, si deve tener conto che questa non è costituita solo dai cittadini e dalle imprese, ma anche da altri soggetti, quali associazioni e intermediari, e che anche su problemi semplicissimi esiste una molteplicità di interlocutori simultanei. In alcuni casi è possibile identificare un'Amministrazione capofila che interagisce con gli utenti, in altri è necessario disporre di portali unitari che aiutino l'utente a diversi livelli: orientando la ricerca dei servizi, monitorando l'andamento dei servizi richiesti, integrando i servizi offerti da più soggetti. Uno strumento utile per favorire questa evoluzione è la raccolta in un unico punto delle informazioni sullo stato di avanzamento della pratica nelle diverse amministrazioni. Lo sviluppo dei servizi deve considerare anche la multicanalità, realizzando soluzioni per governare in modo unitario l'erogazione dello stesso servizio attraverso i diversi canali disponibili, tradizionali e innovativi. Altro argomento di rilievo per l'innovazione dei servizi è quello dell'*e-inclusion*, cioè della garanzia di accesso ai servizi da parte delle categorie svantaggiate, in particolare dei soggetti diversamente abili, seguendo le indicazioni della legge n. 4/2004 e dei successivi decreti attuativi.

6.2.2 Sviluppo e diffusione di sistemi di pagamento *on line* verso la P.A.

Uno degli elementi di criticità di alcuni servizi resi disponibili dalle amministrazioni pubbliche è la loro incompletezza, che implica la necessità per l'utente di ricorrere ad altri canali più tradizionali per completare il servizio. Questa limitazione riguarda, in molti casi, i pagamenti,

pertanto, per la semplificazione dei rapporti tra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, è necessario attivare la possibilità di effettuare pagamenti *on line*, integrati nei processi di servizio e, per quanto possibile, omogenei e generalizzabili, utilizzando gli strumenti oggi offerti dal sistema bancario alla clientela privata. A tal fine, può essere sfruttato lo stesso sistema di interconnessione già in uso per i mandati di pagamento, il cui funzionamento è assicurato dal CNIPA.

6.2.3 Adozione delle carte per l'accesso ai servizi in rete e della firma digitale

La semplificazione dei rapporti tra utenti e amministrazioni pubbliche riguarda anche le modalità di identificazione in rete. Le carte per l'accesso (CNS e CIE) e la firma digitale per la sottoscrizione dei documenti sono strumenti diffusi soltanto in alcuni particolari settori e utilizzati da specifiche categorie di utenti (in genere intermediari dei servizi). E' necessario quindi diffondere questi sistemi che sono semplici da utilizzare e, al tempo stesso, sicuri. La diffusione deve essere accompagnata da un modello di erogazione in rete del servizio omogenea a livello nazionale. Ciò al fine di evitare il proliferare di modalità di accesso differenti e quindi uno spreco di risorse. Massima attenzione deve essere posta anche all'obbligo da parte delle amministrazioni di rendere accessibili i servizi tramite queste carte per l'accesso.

6.2.4 Adozione di metodologie per la rilevazione della *customer satisfaction* verso i servizi in rete

La cultura dell'orientamento delle amministrazioni verso le esigenze dei cittadini e delle imprese deve essere accompagnata dalla diffusione della cultura della misurazione del grado di soddisfazione nell'utilizzo dei servizi. La rilevazione e l'elaborazione della *customer satisfaction*, sia nella forma dell'analisi della qualità percepita, sia in quella della individuazione della qualità attesa dagli utenti, offre un contributo sostanziale allo sviluppo e all'evoluzione dei servizi, permettendo di conoscere e rispondere tempestivamente ai loro bisogni effettivi.

Per agevolare la diffusione di tali metodologie, il CNIPA, in collaborazione con le pubbliche amministrazioni interessate e con il supporto dell'Università, sta operando per la definizione condivisa di un approccio metodologico adeguato al contesto pubblico e di linee guida operative.

Le amministrazioni dovranno valutare l'adozione di sistemi di misurazione che si avvalgono di piattaforme tecnologiche per il supporto alla gestione delle relazioni con gli utenti e per l'analisi dei fabbisogni e delle effettive aspettative, in funzione delle specifiche esigenze ed obiettivi.

6.3 Innovazione nelle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni

6.3.1 Sviluppo e razionalizzazione dei sistemi di connettività in rete (SPC)

SPC ha assicurato un'ampia gamma di servizi di TLC ed informatici ad alta qualità e costi contenuti alle pubbliche amministrazioni. Per completare questo percorso, nel triennio entrante andranno perseguite queste priorità:

- dopo aver connesso tutte le Amministrazioni centrali con oltre 16.000 collegamenti, verranno integrate nel SPC le amministrazioni territoriali con modalità definite in specifici protocolli d'intesa o per adesione diretta delle amministrazioni agli accordi quadro CNIPA. Verrà pertanto completato il SPC federale che costituirà la base per tutte le applicazioni in cooperazione applicativa. Il ruolo della Commissione di Coordinamento SPC nella *governance*, nello sviluppo e negli indirizzi sarà determinante;

- sarà messo a regime il sistema di controllo della qualità dei servizi, con l'utilizzo di una metodologia di analisi e pubblicazione dei dati con cadenza mensile e con l'evidenza delle prestazioni degli operatori;
- saranno pienamente connesse la rete nazionale ed internazionale (SPC e RIPA);
- saranno avviati i servizi di interoperabilità nelle nuove piattaforme oggetto degli accordi quadro CNIPA; tale attività consentirà di promuovere la cultura degli *shared services* e attuare forme di integrazione con analoghe iniziative regionali;
- nell'ambito delle funzioni di vigilanza e controllo assoltte dal CNIPA, proseguiranno le azioni di accreditamento dei soggetti titolati ad erogare il servizio, garantendo l'aggiornamento dell'elenco, pubblico dei gestori di Posta Elettronica Certificata; previa definizione di indicatori per la valutazione della qualità del servizio, verranno avviate attività di vigilanza sugli iscritti e test di interoperabilità nonché iniziative per la standardizzazione a livello internazionale e iniziative per l'evoluzione del servizio in nuovi scenari di utilizzo;
 - di primaria rilevanza sarà l'avvio dei servizi di cooperazione applicativa che potranno impiegare porte di dominio qualificate dal CNIPA tramite il Centro di Interoperabilità e Cooperazione Applicativa (SICA), nonché disporre di una infrastruttura comune nazionale (SICA) contenente gli accordi di servizio, un repository comune di schemi dati e ontologie e modelli per consentire la gestione federata di identità digitali (ruoli ed attributi funzionali);
- i repertori "Indice Pa" (indice della amministrazioni) e "Rubrica Pa" (indice dei dipendenti), realizzati presso il SICA, saranno alimentate e costituiranno riferimenti certificati per l'utilizzo nelle applicazioni delle amministrazioni centrali e territoriali, anche tramite iniziative regionali;
- saranno rafforzate le Community di sicurezza ICT attraverso la costituzione presso ogni Amministrazione centrale e territoriale connessa al SPC delle "Unità Locali di Sicurezza" che opereranno per la prevenzione, gestione e analisi degli incidenti ICT.

6.3.2 Razionalizzazione e sviluppo delle risorse e delle infrastrutture ICT e miglioramento della loro efficienza operativa

La razionalizzazione delle risorse ICT è oggi, secondo gli analisti del settore, un'opzione primaria che, per chi opera nel settore ICT della Pubblica Amministrazione, diventa una vera e propria esigenza non ulteriormente procrastinabile. L'ICT nel settore pubblico soffre infatti da anni di un trend costante di diminuzione dei finanziamenti, a fronte di un aumento parimenti costante del contributo di innovazione chiesto alla tecnologia, cui si chiede di dare maggiore efficienza, qualità, trasparenza ai servizi pubblici, e sostegno alla competitività del sistema paese.

In questo scenario, le amministrazioni concentrano viceversa una quota consistente dei finanziamenti disponibili (circa il 50% di essi) nella gestione dei sistemi già esistenti, penalizzando gli investimenti in innovazione e in progetti di sviluppo. Del resto, da una recente rilevazione condotta dal CNIPA sulle infrastrutture ICT della P.A.C. è emerso che la P.A.C. gestisce un patrimonio di tecnologia "sommerso" e poco noto veramente ingente e distribuito sull'intero territorio nazionale. I margini di possibile recupero di efficienza sono quindi ampi.

Alcune amministrazioni hanno già avviato interventi di razionalizzazione delle proprie risorse informatiche – virtualizzazione degli apparati, consolidamento fisico in poche installazioni. Nel

prossimo triennio questi interventi vanno completati e altri ne vanno programmati, introducendo, laddove possibile, anche sinergie interamministrazione e tra diversi livelli territoriali nonché interventi di consolidamento applicativo e di condivisione di servizi di gestione, ricorrendo a SPC. Va rilevato come gli interventi di razionalizzazione delle risorse ICT abbiano un ritorno di investimento in tempi rapidi.

L'esigenza di avviare iniziative di razionalizzazione dei centri di calcolo della Pubblica Amministrazione deriva, anche, dalla Legge 311/2004 e dal successivo dPCM n. 157 del 31 maggio 2005, di attuazione dell'art.1, commi 192-194 della richiamata Legge.

6.3.3 Diffusione del riuso del software e dei servizi, e diffusione del software *open source*

Il riuso è uno dei principali driver di efficienza nei processi di produzione del software. Perciò, il ricorso al riuso come strumento di contenimento della spesa pubblica per l'ICT è imposto alla Pubblica Amministrazione da varie disposizioni normative, tra cui il dPCM 31 maggio 2005 di attuazione del comma 192 della Legge finanziaria del 2005 (L. 311 del 30 dicembre 2004) e il CAD (D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82).

Le moderne tecnologie di sviluppo, basate su componenti e su architetture modulari, facilitano ancora di più il ricorso a questa pratica che permette, tra l'altro, anche di migliorare costantemente la qualità del patrimonio applicativo della Pubblica Amministrazione, grazie alle specificità del processo stesso di riuso. La diffusione del riuso del software nella Pubblica Amministrazione è però ancora insufficiente, e quasi sempre finora limitata al riuso di intere applicazioni, con costi di adattamento del software da riusare non banali. Nel prossimo triennio dovranno quindi essere avviati interventi per sviluppare componenti software riusabili a costi contenuti, con i quali costruire per assemblaggio nuove applicazioni – secondo il metodo di produzione industriale comune nel settore dell'ingegneria. Inoltre, dovranno essere definiti in ogni Amministrazione i cataloghi del software applicativo di proprietà, con le indicazioni per la sua riusabilità in altri contesti. Questi cataloghi vanno resi interoperabili attraverso un meta-catalogo, interrogabile anche in maniera applicativa.

E' importante anche proseguire nella diffusione del software *open source* nella pubblica amministrazione, aumentando la disponibilità di componenti open source nei cataloghi della Pubblica Amministrazione. Ciò consente una molteplicità di benefici, tra i quali il miglioramento della qualità del software, l'aumento della sua sicurezza e la riduzione ulteriore dei costi del riuso. A tal fine il CNIPA promuove forme di sviluppo cooperativo e "community network" su temi specifici di interesse della P.A. Infine, occorre definire e promuovere progetti di riuso che coinvolgono sia Pubbliche Amministrazioni centrali sia autonomie locali.

6.3.4 Adozione di soluzioni tecniche e organizzative per il miglioramento della sicurezza ICT e realizzazione di soluzioni di continuità operativa

I risultati dell'ultimo rapporto del CNIPA sulla sicurezza ICT hanno mostrato una tendenza sostanzialmente positiva intrapresa negli ultimi anni dalla Pubblica Amministrazione Centrale rispetto al tema della sicurezza informatica. Tuttavia, mentre sul versante più tecnologico - la sicurezza logica e la sicurezza delle infrastrutture - i risultati sono complessivamente più che soddisfacenti, sul versante a maggior impatto organizzativo - il settore della sicurezza dei servizi e dell'organizzazione per la sicurezza - rimane ancora molto da fare e su questo ambito le amministrazioni dovranno quindi concentrare i loro programmi nel prossimo triennio.

Tra i temi collegati alla sicurezza vi è poi quello della continuità operativa dei servizi e della salvaguardia delle infrastrutture ICT dai disastri (informatici, naturali, legati ad atti di terrorismo), tema che le amministrazioni devono necessariamente affrontare e risolvere, tenuto conto della

criticità che può rappresentare, in un contesto diffuso di utilizzo dell'ICT, l'interruzione dei servizi informatici o la perdita dei dati.

Va inoltre rilevato come nei paesi maggiormente industrializzati sia oggi possibile individuare delle cosiddette "Infrastrutture Critiche nazionali" (CNI), il cui corretto funzionamento è essenziale per la sicurezza e l'operatività stessa di molti servizi vitali del Paese, ad esempio la distribuzione dell'energia, i trasporti, le telecomunicazioni, la tutela della salute, la difesa nazionale, la ricerca, le finanze e più in generale dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione. Il funzionamento di queste infrastrutture critiche dipende in gran parte dai servizi ad esse forniti da altre infrastrutture, che gestiscono il trasporto delle informazioni e la comunicazione (chiamate "Infrastrutture Informatiche Critiche", CII). La protezione delle infrastrutture critiche da eventi di varia natura che ne possano pregiudicare il funzionamento (atti di terrorismo, calamità naturali, problemi tecnologici) è stata oggetto di una proposta di direttiva della Commissione europea nel 2006 (2006/0276 CNS), che indica i criteri per individuare le infrastrutture critiche e per migliorarne la protezione, attraverso un programma europeo (European Programme for Critical Infrastructure Protection, EPCIP). Anche su questo tema è necessario che la Pubblica Amministrazione avvii degli interventi specifici, coerenti con il programma EPCIP.

6.3.5 Adozione di soluzioni tecnologiche innovative, quali quelle basate su tecnologie biometriche, RFID, Wireless, VoIP

L'adozione di tecnologie innovative porta alle amministrazioni importanti benefici in termini di razionalizzazione della spesa, efficienza ed efficacia dei servizi, funzionamento del back office. A supporto dell'adozione della tecnologia RFID il CNIPA ha pubblicato le linee guida per l'impiego di tale tecnologia RFID nella Pubblica Amministrazione, valutandola sia sotto il profilo tecnologico, in collaborazione con l'Università la Sapienza di Roma, sia sotto il profilo economico, valutando i benefici dell'introduzione della tecnologia in alcuni processi di interesse della Pubblica Amministrazione, in collaborazione con alcune amministrazioni (Agenzia Dogane, Beni culturali, ecc.) e con il supporto della School of Management del Politecnico di Milano. Nel prossimo triennio il CNIPA intende supportare l'implementazioni di progetti basati su RFID, affiancando le amministrazioni interessate.

Sarà promossa l'integrazione delle LAN per le componenti dati e voce (VoIP) e per la video sorveglianza e il controllo accessi, anche adottando le nuove tecnologie wireless integrate.

A supporto dell'adozione della tecnologia wireless, il centro di competenza CNIPA sulle tecnologie wireless ha redatto delle apposite linee guida che descrivono, tra l'altro, il modello architetturale di riferimento per l'attivazione delle WLAN nella Pubblica Amministrazione. Nel prossimo triennio il CNIPA intende costituire l'osservatorio sulle tecnologie wireless. In SPC è peraltro prevista la possibilità di accesso dei dipendenti della P.A. ai sistemi informativi interni attraverso punti di accesso Wi-Fi.

L'adozione della tecnologia VoIP da parte della P.A.C. - impiegando le reti SPC - è resa obbligatoria dalla Legge finanziaria 2008. Per supportare la diffusione del VoIP, il CNIPA ha definito il nodo di interconnessione VoIP, che consente di rendere compatibili e interoperabili i servizi VoIP realizzati dagli operatori di mercato e di garantire un'interfaccia diretta fra la rete SPC e gli operatori di telecomunicazione. Appena completata la rete SPC per le amministrazioni centrali dello Stato, queste saranno invitate a dismettere i contratti degli impianti esistenti (centralini e telefoni) e ad aderire ai servizi VoIP presenti negli accordi quadro CNIPA SPC o ai servizi analoghi della Convenzione Consip.

6.3.6 Sviluppo di infrastrutture e servizi innovativi di mobile-government

Già alcune amministrazioni hanno avviato servizi basati su tale tecnologia. A supporto della sua ulteriore diffusione, il CNIPA sta operando per la creazione di un Centro Servizi a disposizione delle amministrazioni per l'erogazione di servizi di mobile-government. Nel triennio 2008-2010 sarà costituito questo Centro, che avrà il suo punto di forza nell'interfaccia unica verso gli operatori mobili. Il Centro Servizi permetterà, anche, di accedere ai servizi identificandosi tramite le SIM degli operatori e di effettuare pagamenti.

7. Gli interventi integrativi del CNIPA per le P.A.C.

Il sostegno del CNIPA allo sviluppo dell'ICT della P.A.C. avviene, come disposto dalla lettera c) del comma 2 dell'art. 9 del D.Lgs 39/1993, con la realizzazione di interventi integrativi. Si tratta di progetti finalizzati a raggiungere obiettivi specifici e di azioni tese alla diffusione di conoscenza su temi innovativi di interesse generale. Questi interventi prevedono forme di collaborazione diretta e indiretta tra CNIPA e amministrazioni.

Gli interventi integrativi del CNIPA si avvalgono anche di finanziamenti specifici che provengono da diverse fonti. Per la descrizione degli interventi integrativi del CNIPA già definiti si rimanda al Piano triennale 2008-2010.

Si ricorda, inoltre, che la Legge Finanziaria 2008 ha assegnato al CNIPA ulteriori compiti che riguardano, in sintesi:

1. lo sviluppo del progetto esecutivo del programma operativo per la realizzazione delle infrastrutture centrali e regionali idonee allo sviluppo di tutte le componenti del SPC;
2. l'identificazione di idonee soluzioni tecniche e funzionali riguardanti, in generale, diverse amministrazioni, atte a garantire la salvaguardia dei dati e delle applicazioni informatiche nonché la continuità operativa dei servizi informatici e telematici, anche in caso di disastri e di situazioni di emergenza;
3. la partecipazione all'attuazione dei programmi di informatizzazione della normativa statale e regionale, per l'adeguamento agli standard adottati dall'Unione europea delle classificazioni in uso nelle banche dati normative pubbliche e all'adozione di linee guida per la promulgazione e la pubblicazione telematica degli atti normativi nella prospettiva del superamento dell'edizione a stampa della Gazzetta Ufficiale;
4. l'effettuazione di azioni di monitoraggio e verifica dell'adozione della posta elettronica e della posta elettronica certificata nelle comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e tra pubbliche amministrazioni e propri dipendenti;
5. l'effettuazione di azioni di monitoraggio e verifica dell'adozione della tecnologia VoIP da parte delle amministrazioni in sostituzione degli attuali servizi di fonia, tramite il ricorso ai servizi offerti da SPC o da analoghe convenzioni Consip;
6. ai fini del coordinamento dell'informazione statistica nelle pubbliche amministrazioni e per la definizione di metodi per lo scambio e l'utilizzo in via telematica dell'informazione statistica e finanziaria, definisce, unitamente a ISTAT, appositi standard per il rispetto dei principi di unicità del sistema informativo, raccolta condivisa delle informazioni e dei dati e accesso differenziato in base alle competenze istituzionali di ciascuna amministrazione.

Per assolvere i compiti di cui sopra il CNIPA definirà nel prossimo Piano triennale 2009-2011 degli appositi interventi integrativi.

8. La pianificazione: adempimenti e tempi

In coerenza con quanto previsto dal decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, le amministrazioni debbono produrre le bozze di Piano triennale 2009-2011, che evidenziano l'insieme degli interventi che intendono programmare per lo sviluppo dell'ICT nel triennio, insieme alle attività finalizzate alla gestione operativa ed alla manutenzione dei sistemi già in esercizio.

Ai fini della predisposizione del Piano triennale 2009-2011, le amministrazioni dovranno trasmettere al CNIPA:

1. un documento che illustra la visione strategica dell'Amministrazione riguardo allo sviluppo dell'ICT e all'utilizzo delle tecnologie informatiche,
2. un documento che riepiloga, per ogni intervento programmato, le motivazioni all'intervento, gli obiettivi principali, le criticità, l'investimento programmato e quanto altro si ritiene utile a fornire un quadro esplicativo e rappresentativo dell'intervento;
3. una scheda (corrispondente a un foglio all'interno di una cartella excel) per ognuno degli interventi programmati; il template della scheda verrà trasmesso dal CNIPA, unitamente alle istruzioni per la sua compilazione.

I documenti precedenti sono inviati dal dirigente Responsabile per i sistemi informativi automatizzati, all'indirizzo e-mail: pianificazione@cnipa.it.

Il CNIPA annette poi grande rilevanza alla verifica della coerenza fra gli interventi programmati dalle amministrazioni nel Piano e le forniture (già acquisite o pianificate) con le quali le amministrazioni intendono realizzarli e che, a norma dell'art. 8 del D.Lgs. n. 39/93, devono essere sottoposte al parere tecnico-economico del CNIPA. A tal fine, si fa presente che, nello schema utilizzato per la redazione dei pareri (che si allega al presente documento) è inserito un preciso collegamento fra la fornitura oggetto del parere stesso e i menzionati elementi del Piano triennale.

Come stabilito dal citato decreto legislativo n. 39/1993, allo scopo di pervenire all'approvazione del piano triennale entro il 30 giugno 2008 - e in sintonia con quanto fissato dall'art. 11 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 aprile 1994, n. 609 - le bozze di Piano triennale delle singole amministrazioni dovranno pervenire al CNIPA entro due mesi dalla ricezione di queste linee strategiche.

Il rispetto di questa scadenza è particolarmente importante al fine di poter contribuire in modo efficace con questa programmazione alla definizione della Legge di Bilancio per il 2009. Perché ciò sia possibile, il Piano triennale va approvato dal Collegio del CNIPA entro il 31 maggio e trasmesso al Presidente del Consiglio dei Ministri - o al Ministro da questi delegato - in tempi utili affinché lo possa approvare - e trasmettere al Ministro per l'Economia e le Finanze - entro il 30 giugno.

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