



MONITORAGGIO DEI PROGETTI DI E-GOVERNMENT FASE I

QUARTO RAPPORTO DI SINTESI 17 Aprile 2006

EXECUTIVE SUMMARY

A cura di:



INDICE

1	IL MONITORAGGIO DEI PROGETTI DI PRIMA FASE	3
1.1	I progetti della prima fase del piano di e-government	3
1.2	Il monitoraggio	4
1.3	Il sistema di gestione della conoscenza (cruscotto)	5
2	STATO DI ATTUAZIONE DEI PROGETTI DI E-GOVERNMENT PRIMA FASE	7
2.1	Stato di avanzamento lavori	7
2.2	Analisi di posizionamento dei progetti in base all'avanzamento e al ritardo	9
2.3	Elenco progetti per avanzamento verificato	10
2.3.1	I progetti finiti	11
2.3.2	I progetti prossimi alla conclusione	12
2.3.3	I progetti nella fascia di normalità	13
2.3.4	I progetti nella fascia critica	14
2.3.5	I progetti non avviati	15
3	I RISULTATI CONSEGUITI	16
3.1	Stato di rilascio dei servizi	16
3.2	Servizi a cittadini e imprese	17
3.2.1	Aree tematiche e tipologia	17
3.2.2	Servizi ai cittadini	18
3.2.3	Servizi alle imprese	20
3.3	Servizi infrastrutturali	21
3.4	Disponibilità geografica dei servizi a cittadini e imprese	21
4	ALCUNE CONSIDERAZIONI A DUE ANNI DALL'AVVIO DEL MONITORAGGIO	23
4.1	L'impatto del processo di monitoraggio sul piano di e-government fase 1	23
4.2	Lo stato di avanzamento dei progetti di e-government fase 1	23
4.3	Azione di recupero dei cofinanziamenti	24
4.3.1	Procedimento attuato	24
4.3.2	Risultati dell'applicazione del procedimento	25
4.3.3	Valutazione del procedimento applicato	26
4.4	Principali fattori di ritardo dei progetti	26
5	ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO	28
6	APPENDICE	30
6.1	Antologia dei servizi rilasciati ai cittadini	30
6.2	Antologia dei servizi rilasciati alle imprese	35

1 Il monitoraggio dei progetti di prima fase

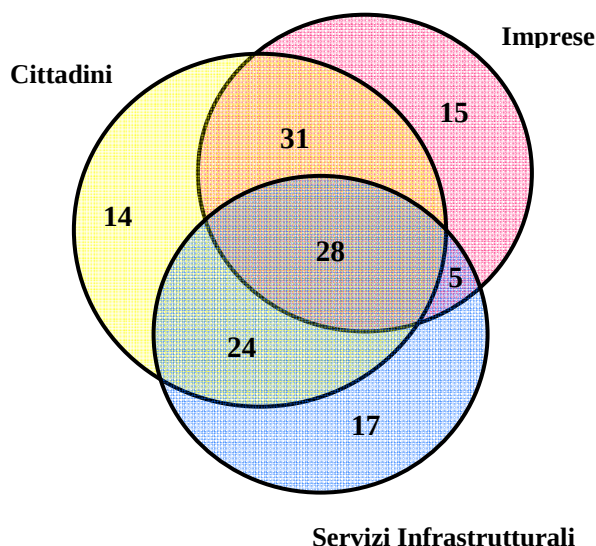
1.1 I progetti della prima fase del piano di e-government

Il processo di innovazione della pubblica amministrazione locale (Regioni, Province, Comuni e Comunità Montane) è stato avviato nell'aprile del 2002 con la pubblicazione del primo avviso di e-government.

Obiettivo dell'avviso era quello di promuovere la presentazione dei progetti da parte di regioni ed enti locali aventi come oggetto la realizzazione di servizi di e-government rivolti a cittadini e imprese e di servizi infrastrutturali. Una delle caratteristiche fortemente sollecitata dall'avviso di e-government è stata la presentazione dei progetti non da parte di singole amministrazioni, ma da insiemi di amministrazioni che partecipavano alla realizzazione dei progetti anche semplicemente per il riutilizzo dei risultati ottenuti. Tale requisito ha consentito forme estese di cooperazione sia orizzontale (tra Comuni, tra Province etc.) sia verticale tra i diversi livelli amministrativi ed ha favorito una estesa partecipazione ai progetti.

Sono stati presentati circa 400 progetti di cui 134 cofinanziati con 120 M€, per un valore complessivo di circa 500 M€. Partecipano ai progetti di attuazione tutte le Regioni, 93 Province, più di 170 Comunità Montane e più di 4.000 Comuni.

Tavola 1 – Distribuzione dei progetti per tipologia di servizi previsti



Base: 134 progetti

La Tavola 1 mostra la distribuzione dei 134 progetti con pianificazione esecutiva per tipologia di servizi previsti. I progetti che hanno come oggetto la realizzazione di servizi on-line per cittadini (97 progetti) e imprese (79 progetti) coprono l'insieme dei servizi indicati come prioritari nell'avviso, così come i servizi infrastrutturali (74 progetti) nelle Regioni e nelle Province coprono tutte le tipologie indicate, da quelli relativi ai servizi di trasporto, a quelli relativi ai servizi di

interoperabilità, di cooperazione applicativa, di sicurezza ed autenticazione e di accesso ai servizi tramite carte digitali. Ovviamente molti progetti ripartiscono i loro obiettivi su più fronti (cittadini, imprese e infrastrutture).

1.2 Il monitoraggio

Tutti i progetti cofinanziati sono posti sotto monitoraggio da parte dell'Ufficio "Monitoraggio e gestione progetti delle Regioni e degli Enti locali" del CNIPA.

L'Ufficio cura l'avanzamento dei progetti di e-government cofinanziati dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie garantendo, coerentemente ai risultati raggiunti, l'erogazione dei finanziamenti previsti nell'ambito degli accordi di programma quadro o delle convenzioni stipulati. Supporta gli uffici del Ministro per l'innovazione e le tecnologie ed il Collegio del CNIPA nella comunicazione dei risultati raggiunti dal piano di e-government nel suo complesso e dai singoli progetti. Realizza scenari di sintesi sull'evoluzione del piano di e-government e rapporti sulle iniziative di e-government di specifiche aree regionali o progetti. Cura i rapporti amministrativi con i responsabili dei progetti di e-government ed i referenti istituzionali delle amministrazioni locali coinvolte. Fornisce consulenza ed eroga interventi formativi, sia tradizionali in aula che in modalità e-learning, alle Regioni, ai CRC ed agli enti locali costituendo un centro di competenza sull'intero ciclo di vita delle forniture ICT (strategie di acquisizione delle forniture ICT, contratti ICT, appalto pubblico di forniture ICT, governo dei contratti ICT: project management, quality assurance, assessment, benchmarking, monitoring & control, customer satisfaction).

Il monitoraggio attuato configura un modello di cooperazione tra DIT e CNIPA, Regioni e CRC, Enti coordinatori ed Enti aggregati che definisce un approccio innovativo reso il meno invasivo possibile nei confronti dei progetti ai quali è richiesto di documentare quanto dichiarato con evidenze oggettive già in loro possesso. Il monitoraggio permette di evidenziare le best practices offrendo una cassa di risonanza al progetto; per questo non è un monitoraggio finanziario, concentrandosi sul raggiungimento dei risultati piuttosto che sulla rendicontazione delle spese.

Ovviamente il monitoraggio garantisce l'erogazione dei cofinanziamenti coerentemente ai risultati raggiunti dai progetti, ma in aggiunta:

- sensibilizza i progetti sui temi della pianificazione e della governance;
- stimola il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- consente il confronto e l'autodiagnosi producendo indicatori di benchmark;
- supporta la comunicazione dei risultati raggiunti da parte del Ministro per l'Innovazione e le tecnologie, del CNIPA, delle Regioni e CRC, Enti coordinatori e progetti.

Il monitoraggio dei progetti è stato definito nel rispetto di quanto concertato all'interno del Tavolo Congiunto Permanente (TCP), e formalizzato nel documento *Linee guida per le attività di monitoraggio da effettuare sui progetti di e-government finanziati* approvato in data 23/1/2003. Ogni progetto è visitato dal monitoraggio (assessment) almeno due volte in corso d'opera ed una terza, tre mesi dopo il completamento del progetto, per la verifica finale da compiere ex-post con i servizi rilasciati in esercizio. Ad ognuna di queste visite si lega l'erogazione di una tranche di cofinanziamento. Se un assessment non permette di verificare come soddisfatte le condizioni per l'erogazione della concomitante tranche di cofinanziamento viene successivamente ripetuto a valle del completamento delle attività previste.

L'esecuzione degli assessment è stata affidata dal CNIPA ad un Monitore costituito da un raggruppamento temporaneo d'impresa, selezionato a seguito di apposita gara comunitaria, formato dalle società Ambrosetti Srl, Between Spa, e PRS Planning Ricerche e Studi Srl. Il Monitore opera sotto la supervisione dell'Ufficio "Monitoraggio e gestione progetti delle Regioni e degli Enti locali" del CNIPA supportandone l'azione.

Nell'arco del triennio 2004-06 sui 134 progetti sottoposti a monitoraggio si prevede di svolgere circa:

- 400 assessment in corso d'esecuzione del progetto;
- 130 verifiche successive all'andata in esercizio dei sistemi/servizi realizzati dal progetto;
- 450 giorni persona di consulenza ai progetti in tema di pianificazione, gestione delle varianti in corso d'opera, rimozione delle criticità;
- 4.500 interventi di assistenza effettuati dal CNIPA a favore dei progetti via telefono ed e-mail.

Ad ogni assessment o verifica condotta su un progetto si associa l'emissione di uno specifico rapporto per un totale di più di 530 documenti. A questi rapporti di dettaglio, utili principalmente ai progetti, si aggiungono 6 rapporti di sintesi prodotti a cadenza semestrale. Il rapporto di sintesi raccoglie e sintetizza i risultati del monitoraggio sui progetti svolto nel corso del periodo di riferimento. In particolare presenta l'avanzamento delle attività di progetto (stato avanzamento lavori o SAL), gli eventuali ritardi e le stime a finire, riportando una valutazione sulla situazione complessiva dei progetti.

Il monitoraggio è stato avviato ad inizio marzo 2004 con un incontro (kick-off meeting) rivolto ai coordinatori di progetto ed ai referenti tecnici dei progetti a cui hanno partecipato circa 280 persone rappresentanti di 126 progetti su 134, il 94%, e 14 CRC su 21, il 66%. L'incontro ha avuto lo scopo di illustrare in dettaglio:

- gli obiettivi del monitoraggio e le attività previste, l'approccio e la metodologia applicata (dati da rilevare, strumenti utilizzati);
- le modalità di interazione con il Monitore e la sua organizzazione;
- i rapporti di assessment e gli indicatori utilizzati;
- la pianificazione del primo assessment.

Successivamente all'incontro di kick off sono state avviate le attività di monitoraggio con l'effettuazione dei primi assessment già in Marzo 2004. Alla data di riferimento del presente documento gli assessment completati sono 327 e dai dati raccolti durante il loro svolgimento è stato possibile, nel corso di questi mesi, avere un quadro costantemente aggiornato dell'evoluzione dei progetti di e-government: nel seguito si descriverà la situazione rilevata al 17 Aprile 2006.

1.3 Il sistema di gestione della conoscenza (cruscotto)

Per supportare l'azione di governo dei progetti, l'analisi dei dati risultanti dall'azione di monitoraggio, l'interpretazione delle dinamiche e dei fenomeni in atto, la definizione delle politiche e l'erogazione dei cofinanziamenti, l'Ufficio Monitoraggio e Gestione Progetti delle Regioni ed Enti Locali del CNIPA, per il tramite del Raggruppamento Temporaneo di Imprese che ha anche effettuato il monitoraggio, ha realizzato uno strumento di gestione della conoscenza (knowledge management) relativa alla prima fase del piano di e-Government.

Il cruscotto è facilmente accessibile via browser internet (non è necessario installare software aggiuntivo) e intuitivamente navigabile (non è necessario uno specifico apprendimento).

I dati in esso contenuti sono tempestivamente aggiornati sulla base degli assessment effettuati, ogni lunedì, con cadenza settimanale, quando sono recepite le risultanze degli assessment completati nell'arco della settimana precedente. L'interfaccia presentata è utilizzabile con un click del mouse, per stampare immediatamente grafici e dati o esportarli in formato Microsoft Excel per ulteriori elaborazioni.

Per come è stato progettato il cruscotto è riusabile per altri monitoraggi, quali per esempio quelli previsti per alcune delle linee d'azione della II° fase del piano di e-gov.

2 Stato di attuazione dei progetti di e-Government prima fase

2.1 Stato di avanzamento lavori

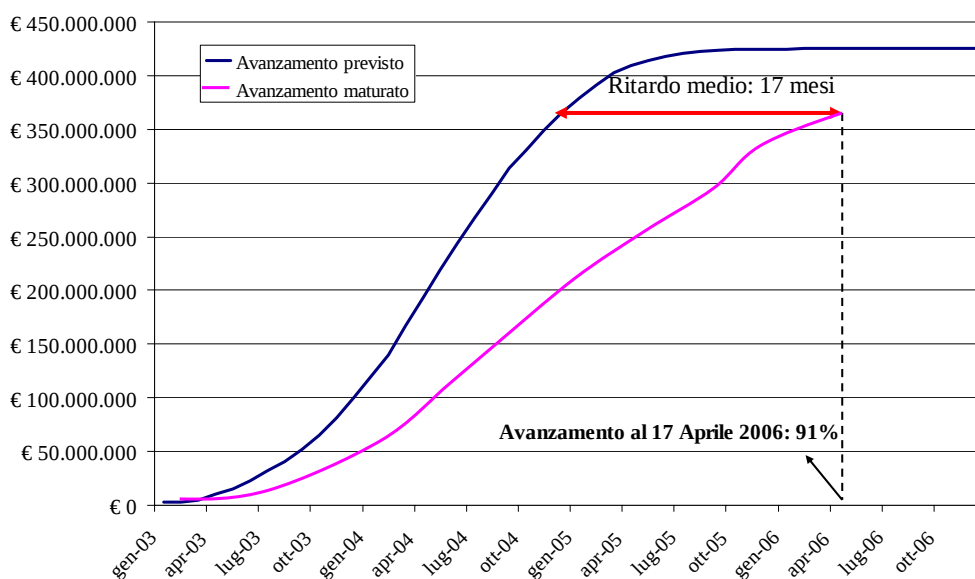
Dall'analisi dei dati relativi a tutti i 132 progetti presenti nel sistema informativo di monitoraggio emerge che l'**avanzamento medio**, in termini di costo delle attività maturato alla data del 17 Aprile 2006, è pari al **91%**.

L'**avanzamento previsto**, e cioè il costo pianificato al 17 Aprile 2006 (come risultante dai piani esecutivi di progetto originari approvati all'atto della stipula della convenzione con il CNIPA) è uguale a **100%** (cioè tutti i progetti avrebbero dovuto già chiudere i lavori).

Il ritardo nell'avanzamento è stimato in circa 17 mesi, calcolato sulla base della data presunta di raggiungimento della % di avanzamento attuale: i progetti nel loro complesso (esclusi i progetti non avviati) avrebbero dovuto raggiungere il 91% a inizio Dicembre 2004, come è anche evidente dalla Tavola 2.

La stessa figura permette anche di comprendere come mai, nonostante un importante incremento della percentuale di avanzamento lavori registrata dal piano, in particolare modo tra Settembre e Dicembre 2005 in corrispondenza dell'azione di recupero dei cofinanziamenti (si confronti il capitolo 4), il ritardo sia comunque cresciuto rispetto alle precedenti rilevazioni. Si osserva infatti che pur in presenza di un aumento del ritmo di maturazione dei costi, evidenziato dalla maggiore pendenza della curva viola rappresentante il costo maturato aggregato di tutti i 132 progetti, il costo pianificato atteso è cresciuto ad una velocità maggiore. In altre parole c'è stato senza dubbio un incremento della progressione dei lavori, ma non sufficiente a recuperare il ritardo accumulato. E' evidente tuttavia che senza tale incremento il ritardo sarebbe cresciuto in misura notevolmente maggiore.

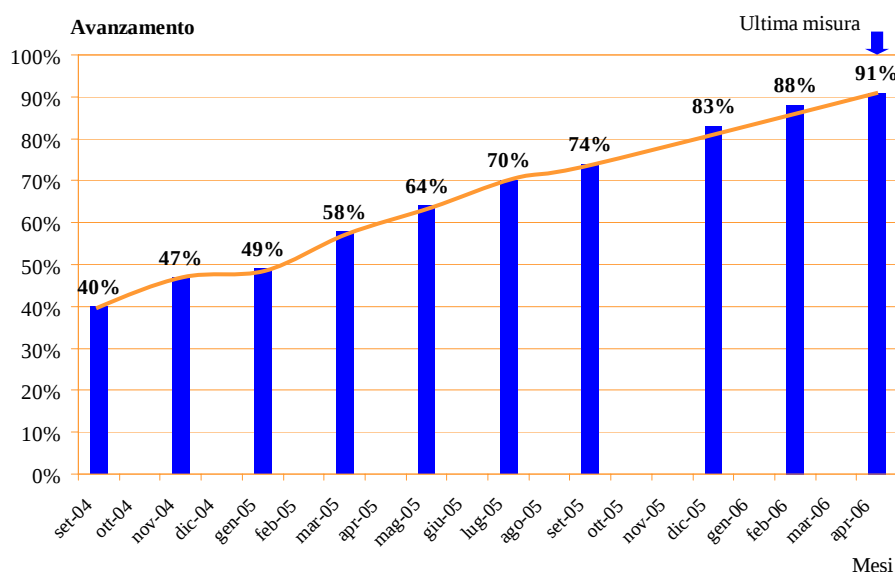
Tavola 2 – Avanzamento lavori



Base progetti: numero progetti attivi alla data

La seguente Tavola 3 mostra lo storico dell'avanzamento lavori del piano, espresso in percentuale sul costo globale dei 132 progetti di e-government. I valori sono stati calcolati sincronizzando al primo giorno di ogni mese tutti i dati registrati nei trenta giorni precedenti. Lo storico così elaborato consente di ricostruire con maggiore precisione, rispetto alle stime effettuate nel passato, l'andamento dei lavori nei mesi trascorsi: alla data attuale infatti si dispone di dati di assessment più recenti, ovviamente non disponibili in occasione delle stime precedenti, che permettono di ottenere proiezioni delle curve di costo maturato più aderenti alla realtà.

Tavola 3 – Storico degli avanzamenti lavori ricostruito con i dati di assessment a disposizione



Base progetti: numero progetti attivi alla data

Come detto, non hanno mai avviato i lavori 2 progetti, pari al 2% del totale.

Rispetto alle caratteristiche dei progetti, dai dati risulta che presentano un avanzamento superiore e un ritardo inferiore:

- i progetti coordinati da enti locali del Nord e del Centro rispetto a quelli del Sud e delle Isole;
- i progetti coordinati dalle Regioni e Comunità Montane rispetto a quelli coordinati da Province e Comuni.

Accusano maggiori difficoltà i progetti ai quali partecipano più di 30 enti. Rispetto a Settembre 2005 hanno accumulato ritardi anche i progetti costituiti da aggregazioni di oltre 90 enti, che in un primo momento, grazie anche alle strutture di coordinamento messe in campo, sembravano mantenere il passo dei progetti più veloci. Tuttavia le difficoltà incontrate in fase di attivazione dei servizi sul territorio hanno portato questi progetti a rallentare i lavori rispetto alle previsioni.

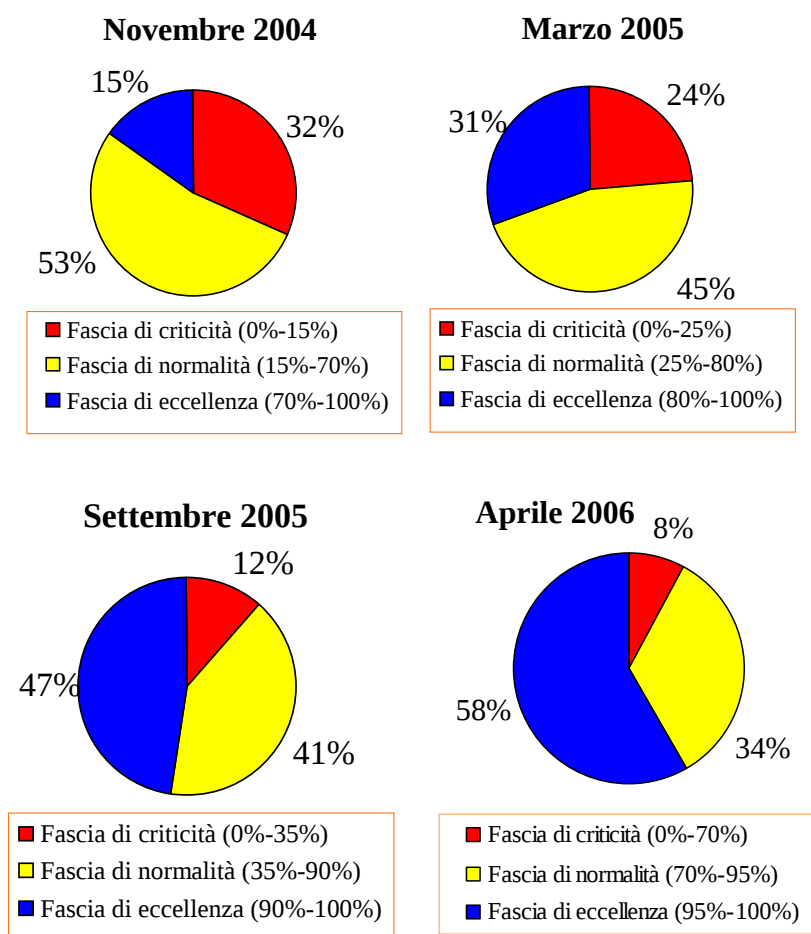
2.2 Analisi di posizionamento dei progetti in base all'avanzamento e al ritardo

Come già fatto nei precedenti rapporti di sintesi, considerando contemporaneamente le due dimensioni di avanzamento e ritardo, e introducendo anche la dimensione economica, è possibile posizionare i progetti in tre fasce a seconda del SAL che viene calcolato alla data di riferimento estrapolandolo dal valore verificato dal Monitore nell'ultimo assessment.

Analizzando a ritroso la distribuzione dei progetti per stato di avanzamento proiettato (Tavola 4) si osserva che, data la naturale progressione dei progetti, è necessario ridefinire con il passare del tempo gli estremi delle fasce di classificazione.

Si osserva in particolare che il numero di progetti in fascia di eccellenza è aumentato notevolmente in percentuale. Ciò è dovuto alla presenza ad Aprile 2006 di un elevato numero di progetti finiti (34) o che hanno inviato la dichiarazione di fine lavori (22), a cui vanno aggiunti i progetti che all'ultimo assessment avevano registrato valori di avanzamento prossimi al 100%.

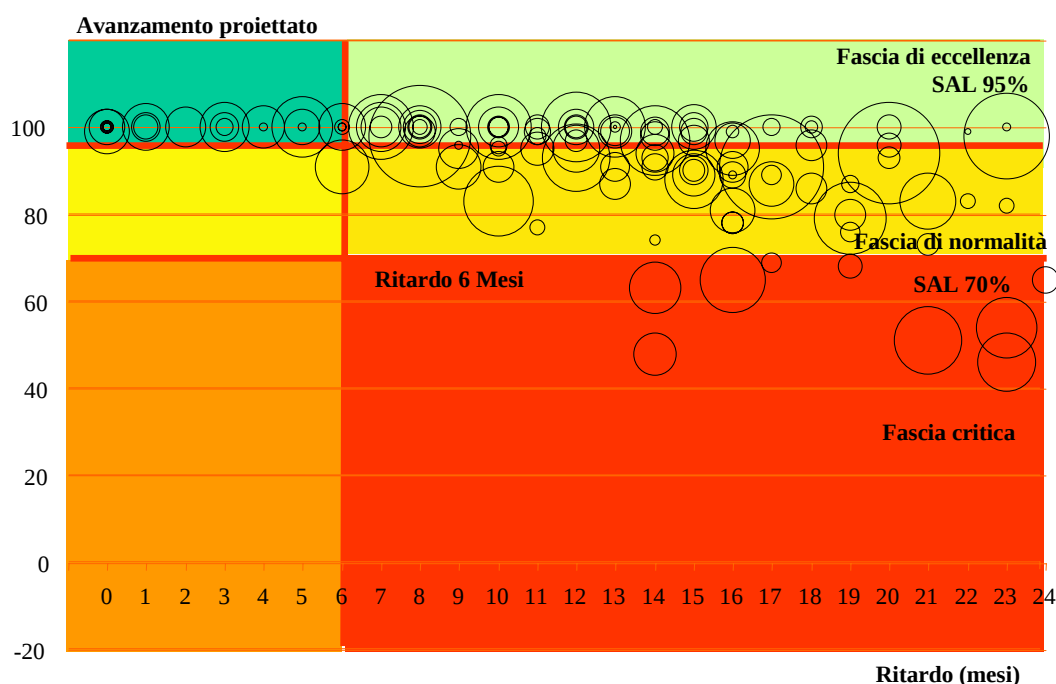
Tavola 4 - Evoluzione della distribuzione dei progetti per fasce di avanzamento proiettato



Alla data di riferimento del presente rapporto si è deciso di innalzare la soglia di avanzamento al di sotto della quale un progetto è classificato in fascia critica a 70%, mentre la soglia di eccellenza è salita a 95%.

I risultati ottenuti sono mostrati in Tavola 5, che rappresenta su un diagramma avanzamento proiettato, ritardo, dimensione economica i 132 progetti avviati. Si specifica che si tratta di **fasce di SAL estrapolati**, mentre nelle liste di progetti contenute nei paragrafi successivi, si fa riferimento alle **fasce di SAL verificati**.

Tavola 5 – Analisi di posizionamento dei progetti sul diagramma ritardo, avanzamento proiettato, costo



Base progetti: 132; la dimensione delle bolle è proporzionale al costo totale del progetto.

Si osserva che ormai la maggioranza dei progetti ha un avanzamento stimato superiore al 95%. Come vedremo più avanti questo non corrisponde a una percentuale altrettanto elevata di risultati raggiunti in termini di servizi resi disponibili ai cittadini e alle imprese.

Si nota inoltre la presenza di una decina di progetti in fascia critica, con un valore di avanzamento stimato inferiore a 70%. Alcuni di essi hanno anche ritardi molto consistenti, prossimi a due anni.

2.3 Elenco progetti per avanzamento verificato

Di seguito si riporta la lista dei 132 progetti ordinati per l'ultimo avanzamento verificato. I dati non sono ovviamente allineati alla stessa data perché provenienti da assessment effettuati in momenti differenti, tuttavia costituiscono i dati più affidabili a disposizione del monitoraggio.

2.3.1 I PROGETTI FINITI

Alla data del 17 Aprile 2006 il monitoraggio ha permesso di verificare 34 progetti con SAL a 100%. Tutti hanno effettuato la verifica finale.

N.B.: in alcuni casi il cofinanziamento supera il costo totale. Si tratta di progetti già in avanzato stato di realizzazione al momento della firma della convenzione, per i quali esiste una quota di costo sostenuta precedentemente alla firma della convenzione e non considerata nelle tabelle seguenti (il “costo totale” è per definizione il costo soggetto al monitoraggio).

Tabella 1 – progetti terminati: progetti con SAL verificato a 100%

Codice	Acronimo	Ente Coordinatore	Costo totale (€)	Cofinanziamento (€)	Avanzamento verificato (%)	Data verifica
143	SSB	Provincia di Brescia	€ 197.599	€ 170.000	100	08/07/2004
189	Sviluppo SIARL	Regione Lombardia	€ 273.363	€ 1.000.000	100	16/07/2004
163	@LI	Regione Lombardia	€ 240.000	€ 920.000	100	04/02/2005
84	A-1	Regione Toscana	€ 4.693.997	€ 1.100.000	100	12/04/2005
31	SISRCR	Regione Friuli Venezia Giulia	€ 2.752.782	€ 670.000	100	19/04/2005
118	CAT@HOSPITAL	Provincia di Catanzaro	€ 894.600	€ 300.000	100	21/04/2005
86	PROTINT	Regione Friuli Venezia Giulia	€ 200.000	€ 70.000	100	22/04/2005
153	INTRAEELL	Regione Friuli Venezia Giulia	€ 225.000	€ 40.000	100	22/04/2005
48	SERV_VR	Comune di Verona	€ 2.801.647	€ 900.000	100	26/04/2005
80	MI.Porti	Comune di Milano	€ 600.000	€ 180.000	100	02/05/2005
176	S.I.L.P.	Regione Piemonte	€ 3.486.699	€ 600.000	100	06/05/2005
134	Siter@	Provincia di Bergamo	€ 75.600	€ 40.000	100	19/05/2005
18	CT-RVE	Regione Veneto	€ 236.990	€ 220.000	100	21/06/2005
157	I.A.E.W.	Provincia di Parma	€ 1.404.190	€ 830.000	100	27/06/2005
168	Portale RL	Regione Lombardia	€ 1.291.513	€ 790.000	100	29/06/2005
402	minosse	Comune di Prato	€ 432.432	€ 240.000	100	29/06/2005
196	MULTICAN	Regione Lazio	€ 574.300	€ 190.000	100	01/07/2005
227	IPNet Veneto	Provincia di Belluno	€ 5.306.000	€ 2.260.000	100	04/07/2005
425	IRIDE	Regione Piemonte	€ 481.000	€ 610.000	100	08/07/2005
175	RA-RCT	Regione Piemonte	€ 1.320.942	€ 730.000	100	19/07/2005
200	SISTERLAZIO	Regione Lazio	€ 676.800	€ 180.000	100	20/07/2005
261	eGOS	Regione Sardegna	€ 7.434.918	€ 1.130.000	100	25/07/2005
202	TURISLAZIO	Regione Lazio	€ 791.890	€ 210.000	100	21/09/2005
52	BORSTUDIO	Provincia di Bolzano	€ 250.000	€ 80.000	100	18/10/2005
197	PROPOCERT	Regione Lazio	€ 731.458	€ 240.000	100	26/10/2005
121	ENTERPRISE	Comune di Pordenone	€ 223.500	€ 550.000	100	17/11/2005
258	AtoB PIEMONTE	Provincia di Torino	€ 7.440.498	€ 1.800.000	100	29/11/2005
24	SUAPED	Regione Veneto	€ 373.338	€ 110.000	100	30/11/2005
187	AGRISERVIZI	Regione Emilia Romagna	€ 4.883.179	€ 1.180.000	100	12/12/2005

Codice	Acronimo	Ente Coordinatore	Costo totale (€)	Cofinanziamento (€)	Avanzamento verificato (%)	Data verifica
298	AIDA	Comune di Livorno	€ 1.710.669	€ 860.000	100	13/12/2005
338	GP&D	Comune di Roma	€ 1.350.446	€ 450.000	100	31/01/2006
25	TeleMed-ESCAPE	Regione Veneto	€ 3.820.000	€ 800.000	100	13/02/2006
70	EtWEB	Comune di Catania	€ 3.745.030	€ 2.660.000	100	14/02/2006
240	NO-RISK	Regione Liguria	€ 1.844.206	€ 340.000	100	16/03/2006
431	COMNET UMBRIA	Provincia di Perugia	€ 4.435.164	€ 1.000.000	100	03/04/2006

2.3.2 I PROGETTI PROSSIMI ALLA CONCLUSIONE

Alla data del 17 Aprile 2006 il monitoraggio ha permesso di verificare 16 progetti con SAL superiore al 90%, qui di seguito riportati con le principali caratteristiche e la data di riferimento del SAL verificato. 8 di essi, la metà, hanno già inviato la dichiarazione di fine lavori quindi il loro avanzamento è stimato al 100%. In particolare il progetto eVAI, del Comune di Bologna, ha già effettuato con esito positivo la verifica finale, ma, per difficoltà di ordine tecnologico non ha potuto completare tutte le attività del piano: la percentuale di avanzamento resterà quindi pari a 93% pur essendo il progetto a tutti gli effetti concluso.

Tabella 2 – Fascia di eccellenza: progetti con SAL verificato compreso tra 90% e 99%

Codice	Acronimo	Ente Coordinatore	Costo totale (€)	Cofinanziamento (€)	Avanzamento verificato (%)	Data verifica	Avanzamento estrapolato al 17/04/06 (%)
391	MAIA	Comune di Palermo	€ 1.561.200	€ 340.000	99	23/12/2005	99
76	AtoC Piemonte	Comune di Torino	€ 8.756.409	€ 2.240.000	98	05/08/2005	100
150	ADELIN	Regione Friuli Venezia Giulia	€ 2.285.000	€ 770.000	97	23/05/2005	99
178	PORTICI	Comune di Viterbo	€ 702.500	€ 190.000	96	04/08/2005	98
264	Comon line	Comune di Como	€ 2.735.198	€ 1.430.000	95	09/03/2005	100
344	FROM-CI-SC	Comune di Vicenza	€ 1.945.886	€ 690.000	95	14/09/2005	100
201	SUSILAZIO	Regione Lazio	€ 930.480	€ 240.000	94	02/02/2005	100
23	SIRV-INTEROP	Regione Veneto	€ 1.374.000	€ 410.000	94	15/06/2005	100
45	STUdiARE	Provincia di Pesaro-Urbino	€ 2.051.520	€ 500.000	93	30/09/2005	99
215	eVai!	Comune di Bologna	€ 498.813	€ 210.000	93	10/02/2006	100
234	Comunica	Comune di Ventotene	€ 159.000	€ 50.000	92	20/05/2004	99
22	SIPA-xx	Regione Veneto	€ 2.413.890	€ 490.000	92	30/09/2005	100
95	C7	Regione Toscana	€ 1.031.860	€ 170.000	91	10/03/2005	100
245	PO.LI.S.	Regione Liguria	€ 4.089.254	€ 1.290.000	91	08/11/2005	99
33	CRS-SISS	Regione Lombardia	€ 15.065.480	€ 5.650.000	90	24/01/2005	98
152	IDO	Regione Friuli Venezia Giulia	€ 370.000	€ 120.000	90	23/05/2005	99

2.3.3 I PROGETTI NELLA FASCIA DI NORMALITÀ

Alla data del 17 Aprile 2006 il monitoraggio ha permesso di verificare 54 progetti con SAL compreso tra 71% e 89%, qui di seguito riportati con le principali caratteristiche e la data di riferimento del SAL verificato. Di essi 13 hanno inviato la dichiarazione di fine lavori.

Tabella 3 – Fascia di normalità: progetti con SAL compreso tra 71% e 89%

Codice	Acronimo	Ente Coordinatore	Costo totale (€)	Cofinanziamento (€)	Avanzamento verificato (%)	Data verifica	Avanzamento estrapolato al 17/04/06 (%)
7	PEOPLE	Comune di Firenze	€ 20.742.857	€ 7.260.000	89	13/12/2005	94
85	A3 - CART	Regione Toscana	€ 4.099.637	€ 820.000	89	27/02/2006	100
55	WEGE 2002	Provincia di Bolzano	€ 1.066.407	€ 370.000	88	25/02/2005	100
51	SPOT	Provincia di Trento	€ 1.078.375	€ 360.000	88	14/07/2005	98
108	e-SULP	Comune di Roma	€ 1.287.132	€ 420.000	88	27/02/2006	96
71	INTEROP	Regione Basilicata	€ 770.500	€ 260.000	87	29/09/2005	96
265	FDRM	Regione Marche	€ 2.654.919	€ 1.010.000	87	15/12/2005	97
226	TP.net	Provincia di Trapani	€ 1.908.100	€ 670.000	87	21/12/2005	98
272	provinciaunica	Provincia di Pescara	€ 1.671.098	€ 600.000	87	10/03/2006	89
228	ST@RT	Comune di Reggio Calabria	€ 963.000	€ 320.000	87	27/03/2006	89
368	Ci-Tel	Comune di Pisa	€ 3.353.592	€ 630.000	86	06/12/2004	100
37	Si.Pro.Ci.	Provincia di Macerata	€ 324.200	€ 110.000	86	11/01/2005	100
380	SIMEL	Comune di Salerno	€ 1.724.200	€ 630.000	86	26/09/2005	100
213	CARE	Provincia di Foggia	€ 1.068.864	€ 250.000	86	20/02/2006	93
292	Intercent-ER	Regione Emilia Romagna	€ 5.148.900	€ 1.020.000	85	03/05/2005	100
288	SUT	Regione Marche	€ 3.002.440	€ 880.000	85	23/09/2005	94
39	POLESINE-gov	Provincia di Rovigo	€ 1.410.000	€ 470.000	84	09/06/2005	100
430	TEC-UT	Comune di Fermo	€ 1.851.945	€ 620.000	83	24/03/2005	99
285	TriBas	Regione Basilicata	€ 524.640	€ 150.000	83	09/09/2005	95
353	Citt@dino+	Comune di Francavilla al Mare	€ 3.366.150	€ 1.500.000	83	13/09/2005	92
96	D2 RETEURP	Regione Toscana	€ 2.159.342	€ 430.000	83	27/01/2006	91
42	SAC	Comune di Perugia	€ 1.699.930	€ 580.000	82	04/07/2005	93
34	SIGMA TER	Regione Emilia Romagna	€ 21.547.500	€ 3.800.000	82	31/01/2006	91
198	RUPARLAZIO	Regione Lazio	€ 10.141.999	€ 2.080.000	81	15/07/2005	100
117	EGOV SICILIA	Comune di Barrafranca	€ 6.379.163	€ 2.150.000	81	28/03/2006	83
424	SCATEL	Regione Puglia	€ 3.639.181	€ 1.160.000	80	21/02/2005	100
286	eMountain	Com.Montana di C.M. n.12 del Lazio	€ 9.882.281	€ 2.570.000	80	27/07/2005	97
127	SPORVIC	Comune di Castelfranco di sotto	€ 756.822	€ 310.000	80	10/02/2006	87
237	GE.NE.S.I.	Provincia di Massa Carrara	€ 1.642.819	€ 340.000	79	10/07/2005	99
277	e-Firenze	Comune di Firenze	€ 3.813.684	€ 1.310.000	77	28/12/2005	89
188	RILFEDEUR	Regione Emilia Romagna	€ 1.190.000	€ 640.000	77	10/04/2006	78

Codice	Acronimo	Ente Coordinatore	Costo totale (€)	Cofinanziamento (€)	Avanzamento verificato (%)	Data verifica	Avanzamento estrapolato al 17/04/06 (%)
267	LC-Card	Provincia di Lecco	€ 1.103.000	€ 400.000	76	08/02/2005	100
383	AKRANET	Provincia di Agrigento	€ 2.167.000	€ 440.000	76	29/09/2005	97
77	E-GOV@PAY	Comune di Milano	€ 3.425.000	€ 980.000	75	08/10/2005	95
208	ELAUS2002	Comune di Tavazzano	€ 1.969.928	€ 680.000	75	11/10/2005	91
160	DOCAREA	Provincia di Bologna	€ 8.628.259	€ 2.620.000	74	04/04/2005	100
205	ASME.NET	Com.Montana di C.M. Zona del Tanagro	€ 20.546.500	€ 3.410.000	74	08/06/2005	98
61	comunimolisani	Comune di Campobasso	€ 3.635.464	€ 1.540.000	74	29/07/2005	91
283	POL-BAS	Regione Basilicata	€ 608.500	€ 180.000	74	08/09/2005	92
132	PMM	Comune di Napoli	€ 4.505.395	€ 1.510.000	74	28/09/2005	95
257	ASSIST	Regione Umbria	€ 2.499.600	€ 250.000	74	05/10/2005	95
93	C4	Regione Toscana	€ 1.186.942	€ 180.000	74	19/12/2005	97
392	Polis	Comune di Bergamo	€ 9.730.000	€ 3.270.000	74	12/04/2006	100
336	INTERGEO	Regione Toscana Area SIT e cartografia	€ 1.741.250	€ 590.000	73	10/05/2005	100
43	VBG	Comune di Terni	€ 1.654.563	€ 550.000	73	09/11/2005	91
282	BAS-REFER	Regione Basilicata	€ 232.500	€ 70.000	73	13/01/2006	96
19	IESS	Regione Veneto	€ 5.843.484	€ 1.220.000	72	15/03/2005	95
216	PPFPV	Provincia di Pavia	€ 1.844.049	€ 610.000	72	03/10/2005	90
60	e-Scuola	Comune di Milano	€ 2.229.000	€ 600.000	72	05/10/2005	87
148	SISDOC	Comune di Napoli	€ 2.006.500	€ 700.000	72	28/10/2005	91
101	CIOCIARIA ONLINE	Provincia di Frosinone	€ 1.039.998	€ 330.000	71	06/05/2005	90
141	VICINO	Regione Marche	€ 1.072.319	€ 400.000	71	09/06/2005	100
169	SIL	Regione Emilia Romagna	€ 4.219.843	€ 910.000	71	14/07/2005	87

2.3.4 I PROGETTI NELLA FASCIA CRITICA

Alla data del 17 Aprile 2006 il monitoraggio ha permesso di verificare 28 progetti con SAL inferiore o uguale al 70%, qui di seguito riportati con le principali caratteristiche e la data di riferimento del SAL verificato. Si sottolinea che alcuni di questi progetti avevano un assessment in corso alla data di riferimento del presente rapporto di sintesi, quindi potrebbero nei giorni immediatamente successivi avere chiuso le attività di monitoraggio relative e avere registrato un dato di avanzamento verificato superiore a quello qui mostrato. Ciò è confermato dal fatto che uno dei progetti in elenco ha un avanzamento stimato al 100%, a evidenza del fatto che ha già inviato la dichiarazione di fine lavori, e altri hanno avanzamenti stimati prossimi a 100%, indice del fatto che il dato potrebbe riferirsi a un valore provvisorio proveniente da un assessment non ancora terminato.

Tabella 4 – Fascia critica: progetti con SAL verificato inferiore o uguale a 70%

Codice	Acronimo	Ente Coordinatore	Costo totale	Cofinanziamento	Avanzamento verificato (%)	Data verifica	Avanzamento estrapolato al 17/04/06 (%)
360	CIVITAS.NET	Comune di Avellino	€ 1.996.092	€ 670.000	70	17/06/2005	96
359	CE	Comune di Terni	€ 6.230.448	€ 2.330.000	69	05/10/2005	91
395	SERVIZICOMUNI	Comune di Anagni	€ 1.221.600	€ 200.000	68	21/03/2005	100
103	P.A.O.L.	Provincia di Milano	€ 252.300	€ 100.000	67	24/01/2005	89
243	Sanit@inrete	Regione Liguria	€ 9.326.047	€ 1.390.000	66	21/10/2004	93
105	SINTESI	Provincia di Milano	€ 10.970.000	€ 3.210.000	65	22/09/2005	79
68	GOLEM	Comune di Catanzaro	€ 4.400.000	€ 1.100.000	65	11/10/2005	81
192	SeOL	Provincia di Catania	€ 2.180.131	€ 730.000	64	30/08/2005	80
92	B-2	Regione Toscana	€ 886.359	€ 270.000	63	28/09/2005	76
284	Protocollo.Bas	Regione Basilicata	€ 619.000	€ 180.000	61	30/09/2005	77
306	eDOC	Comune di Greve in Chianti	€ 1.139.206	€ 270.000	60	29/09/2005	73
384	e-GIS PRO	Provincia di Latina	€ 2.112.000	€ 550.000	59	24/06/2005	86
91	B1	Regione Toscana	€ 1.119.724	€ 430.000	59	15/07/2005	78
418	GERONACCESS	Regione Marche	€ 320.000	€ 110.000	59	06/10/2005	74
388	SMART	Provincia di Livorno	€ 867.800	€ 290.000	57	05/10/2005	69
190	E-LAZIO	Regione Lazio	€ 1.646.734	€ 480.000	52	05/10/2005	65
290	S.I.C.S.	Regione Sicilia	€ 8.660.870	€ 1.300.000	51	05/10/2005	65
311	ComNet - RA	Regione Abruzzo	€ 5.460.000	€ 1.140.000	50	03/10/2005	63
308	CiviNET	Comune di Civitavecchia	€ 1.449.500	€ 420.000	49	01/06/2005	68
180	COAPLAZIO	Regione Lazio	€ 1.451.348	€ 450.000	49	05/10/2005	61
389	A.pu.lie	Comune di Bari	€ 9.292.000	€ 3.120.000	44	22/11/2005	51
3	NEXT	Provincia di Nuoro	€ 7.870.640	€ 1.350.000	43	07/10/2005	54
173	INPA	Regione Piemonte	€ 1.779.170	€ 730.000	42	12/07/2004	99
382	INTEMA2000	Provincia di L'Aquila	€ 3.857.000	€ 200.000	41	23/11/2005	48
161	COMNET	Provincia di Roma	€ 6.963.301	€ 990.000	40	07/09/2004	88
247	NUVOLA	Comune di Milano	€ 605.730	€ 260.000	38	11/10/2004	82
125	RISO	Provincia di Lecce	€ 7.200.000	€ 1.260.000	37	06/10/2005	46
179	CARTALAZIO	Regione Lazio	€ 623.150	€ 210.000	36	14/09/2004	83

2.3.5 I PROGETTI NON AVVIATI

Alla data del 17 Aprile 2006, 2 progetti risultavano non avere avviato i lavori.

Tabella 5 – Progetti con il primo assessment non ancora effettuato

Codice	Acronimo	Ente coordinatore	Costo totale	Cofinanziamento
058	BRIDGE	Comune di Desio	400.000	€ 200.000
343	EMOUNSAR	Comunità montana n. 9 del Nuorese	7.374.000	€ 1.650.000



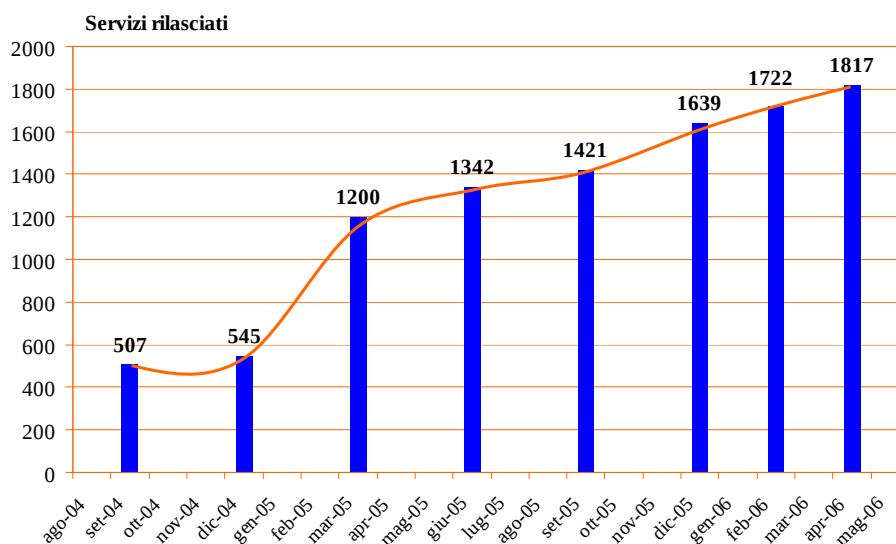
3 I risultati conseguiti

3.1 Stato di rilascio dei servizi

Rispetto alla situazione fotografata al precedente rapporto di sintesi, il trend del rilascio dei servizi di front-office, dopo un rallentamento rilevato tra Aprile e Settembre 2005 (vedi Tavola 6), **ha ripreso ad aumentare nei primi mesi del 2006**: il numero totale di servizi rilasciati è adesso pari a **1817**, il 42% del totale.

La nuova accelerazione del ritmo di attivazione dei servizi è da attribuirsi certamente al fatto che numerosi progetti stanno concludendo i lavori in questi mesi, così come il netto incremento verificatosi nei primi sei mesi del 2005 era dovuto al completamento dei progetti in linea con le previsioni, che a 24 mesi circa dalla firma delle convenzioni avevano rilasciato i servizi senza ritardi.

Tavola 6 – Storico del rilascio dei servizi a cittadini e imprese

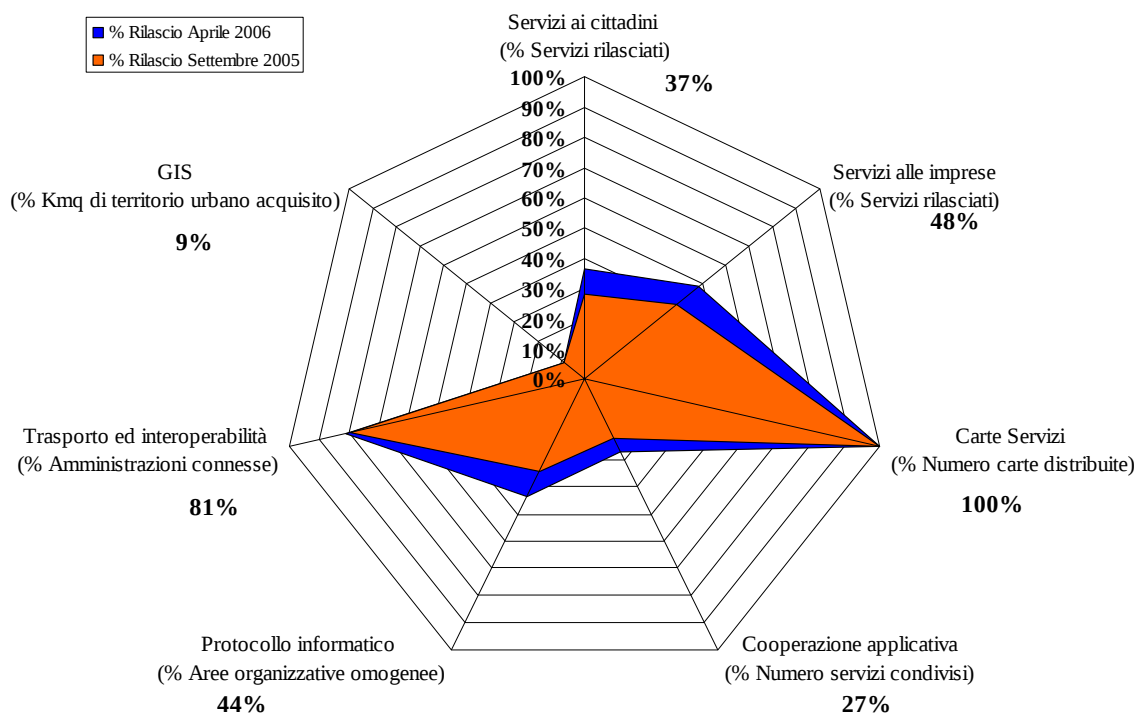


Nel diagramma di Tavola 7 è riportato in maniera sintetica il grado di rilascio di servizi ai cittadini, dei servizi alle imprese e dei servizi infrastrutturali riscontrato al 17 Aprile 2006, comparato alla situazione verificata in occasione del precedente rapporto.

Va sottolineato che il dato è complessivamente riferito ai 132 progetti che hanno effettuato almeno una seduta di assessment, ed in particolare che il dato sul rilascio effettivo dei servizi e delle infrastrutture è relativo, per ciascun progetto, alla data di riferimento dell'assessment. In qualche caso, tra tale data e la data a cui si riferisce il presente rapporto (17 Aprile 2006) i progetti possono avere nel frattempo rilasciato dei servizi o delle infrastrutture, ma tale informazione, non potendo essere verificata, non è stata presa in considerazione. La situazione è quindi approssimata per difetto. Le progressioni più evidenti si rilevano sui servizi di front office a cittadini e imprese, la cui percentuale di rilascio è cresciuta di circa 10 punti percentuali. Crescono, anche se più lentamente, le percentuali di realizzazione dei parametri indicatori di risultato per i servizi infrastrutturali.



Tavola 7 - Grado di rilascio servizi



3.2 Servizi a cittadini e imprese

3.2.1 AREE TEMATICHE E TIPOLOGIA

Tra la fine del 2004 e l'inizio del 2005, nell'ambito dei lavori dell'Osservatorio dei Servizi Online dei CRC, è stata definita una nuova classificazione dei servizi di front office secondo una doppia chiave di lettura:

- per **aree tematiche** (es. impresa, commercio e turismo, immobili e fabbricati, ecc.);
- per **tipologia di servizio** (es. autorizzazioni, certificazioni, attestazioni, registrazioni ecc.).

Tale sistema è stato adottato dal CNIPA per la classificazione delle soluzioni ammesse al “catalogo del riuso”. Per questo motivo è interessante vedere come si ripartiscono i servizi di front office rilasciati e previsti dal piano di e-government secondo la chiave di lettura proposta dai CRC. La seguente Tabella 7 sintetizza la distribuzione dei servizi rilasciati per aree tematiche (righe) e tipologie (colonne). I dati sono dettagliati nelle tavole delle pagine seguenti. I rilasci più numerosi (258) riguardano le *Autorizzazioni* nell'area *Commercio e Turismo*, seguiti dalle *Comunicazioni* nell'area *Impresa* e dalle *Autorizzazioni* nell'area *Salute, Benessere e igiene*.

Tabella 6 – Matrice del rilascio dei servizi per aree tematiche e tipologie ad Aprile 2006

Tipologie	Autocertificazioni	Autorizzazioni	Certificazioni	Comunicazioni	Contributi	Informazioni	Iscrizioni	Pagamenti	Segnalazioni	Varie	Totale
Aree tematiche											
Agricoltura, allevamento e foreste		8	1	3	8	1				2	23
Ambiente, ecologia e inquinamento		61	1	3			6	10		1	82
Anagrafe e Stato civile	4		52	27		11	4				98
Assistenza e sostegno sociale	2	1		1	8	1	36	2		4	55
Commercio e turismo		258		63			3			1	325
Diritti e doveri di cittadinanza	9		7	9		20	2		19		66
Immobili e fabbricati		53	35	41	11	9	50	29	1	1	230
Impresa	3	41	2	82	7	42	35	7		1	220
Lavoro, disoccupazione e formazione professionale		4	2	2	2	24	27			2	63
Mobilità, suolo e urbanistica		55	28	6	1	11	5	28	4	6	144
Previdenza e tutela del lavoro				1			3			1	5
Salute, benessere e igiene		66	1	6	2	5	22	5		4	111
Scuola, Università e diritto allo studio					24	9	37	5		1	76
Tempo libero, cultura e sport		21		5	4	31	17				78
Varie	2	2	2	2		11	2	7		213	241
Totale	20	570	131	251	67	175	249	93	24	237	1817

3.2.2 SERVIZI AI CITTADINI

Dei 134 progetti presi in esame in questo rapporto, 97 prevedono di erogare un totale di 2.151 servizi ai cittadini. **Risultano già rilasciati 786 servizi su 2151, pari a circa il 37% del totale** (erano il 28% a Settembre 2005). Coerentemente con l'andamento globale del rilascio di tutti i servizi, i servizi ai cittadini rilasciati sono incrementati in modo importante nel corso dei primi mesi del 2006. Gli enti partecipanti ai progetti che prevedono di rilasciare servizi ai cittadini sono 3.980, soprattutto Comuni, per una popolazione, stimata sulla base dei Comuni partecipanti, di circa 37 milioni.

Per quanto riguarda in particolare il raffronto con i dati rilevati nell'ultimo rapporto di sintesi la situazione è riassunta nella tabella seguente:

	Aprile 2006	Δ rispetto a Settembre 2005
Hanno rilasciato tutti i servizi	28 progetti	+ 8 progetti
Hanno rilasciato parzialmente i servizi	24 progetti	+ 3 progetti
Non hanno rilasciato servizi	45 progetti	- 11 progetti
Numero servizi rilasciati	786 su 2151 (37%)	+ 194 servizi (+9%)
Popolazione interessata	22,6 su 37,4 milioni (60%)	+1,5 milioni (+3%) ¹

¹ All'aumento del numero di servizi rilasciati non corrisponde un proporzionale aumento della popolazione interessata perché i nuovi servizi sono disponibili prevalentemente in comuni già coinvolti nei precedenti rilasci

I progetti che hanno rilasciato servizi ai cittadini sono riportati nella Tabella 7.

Tabella 7 - Progetti che hanno rilasciato servizi ai cittadini

Codice	Acronimo	Rilasciati	Previsti	%Rilasciati
196	MULTICAN	21	21	100%
101	CIOCIARIA ONLINE	19	19	100%
48	SERV_VR	18	18	100%
202	TURISLAZIO	18	18	100%
368	Ci-Tel	18	18	100%
39	POLESINE-gov	13	13	100%
261	eGOS	13	13	100%
200	SISTERLAZIO	12	12	100%
70	EtWEB	11	11	100%
127	SPORVIC	8	8	100%
19	IESS	6	6	100%
157	I.A.E.W.	6	6	100%
80	MI.Porti	4	4	100%
118	CAT@HOSPITAL	4	4	100%
121	ENTERPRISE	4	4	100%
336	INTERGEO	4	4	100%
240	NO-RISK	3	3	100%
306	eDOC	3	3	100%
418	GERONACCESS	3	3	100%
31	SISRCR	2	2	100%
258	AtoB PIEMONTE	2	2	100%
265	FDRM	2	2	100%
25	TeleMed-ESCAPE	1	1	100%
37	Si.Pro.Ci.	1	1	100%
52	BORSTUDIO	1	1	100%
86	PROTINT	1	1	100%
143	SSB	1	1	100%
153	INTRAEELL	1	1	100%
391	MAIA	31	30	97%
178	PORTICI	43	41	95%
205	ASME.NET	15	14	93%
430	TEC-UT	91	84	92%
168	Portale RL	13	12	92%
61	comunimolisani	27	24	89%
215	eVai!	9	8	89%
360	CIVITAS.NET	13	11	85%
169	SIL	6	5	83%
392	Polis	57	47	82%
264	Comon line	218	179	82%
33	CRS-SISS	15	12	80%
105	SINTESI	7	5	71%
42	SAC	48	32	67%
208	ELAUS2002	15	10	67%
45	STUdiARE	36	22	61%
76	AtoC Piemonte	11	6	55%
77	E-GOV@PAY	14	6	43%
277	e-Firenze	26	10	38%
141	VICINO	39	13	33%
125	RISO	21	7	33%
23	SIRV-INTEROP	7	2	29%

Codice	Acronimo	Rilasciati	Previsti	%Rilasciati
243	Sanit@inrete	20	5	25%
226	TP.net	13	1	8%

3.2.3 SERVIZI ALLE IMPRESE

Dei 134 progetti presi in esame in questo rapporto, 79 prevedono di erogare un totale di 2.130 servizi alle imprese. **Risultano già rilasciati 1031 servizi, pari al 48% del totale** (erano il 39% a Settembre 2005). Anche i servizi alle imprese rilasciati sono incrementati in modo importante nel corso dei primi mesi del 2006. Gli enti partecipanti ai progetti che prevedono di rilasciare servizi alle imprese sono 3.732, soprattutto Comuni, per un numero di imprese interessate, stimato sulla base del numero di imprese localizzate nei Comuni partecipanti, di 2,3 Milioni.

Per quanto riguarda in particolare il raffronto con i dati rilevati nell'ultimo rapporto di sintesi la situazione è riassunta nella tabella seguente:

	Aprile 2006	Δ rispetto a Settembre 2005
Hanno rilasciato tutti i servizi	23	+ 7 progetti
Hanno rilasciato parzialmente i servizi	17	+ 4 progetti
Non hanno rilasciato servizi	39	- 11 progetti
Numero servizi rilasciati	1031 su 2130 (48%)	+ 203 servizi (+9%)
Popolazione interessata	1,3 su 2,3 milioni (57%)	+0,2 milioni (+9%)

I progetti che hanno rilasciato servizi alle imprese sono riportati nella Tabella 8.

Tabella 8 - Progetti che hanno rilasciato servizi alle imprese

Cod_Prog	Acronimo	Rilasciati	Previsti	%Rilasciati
121	ENTERPRISE	333	333	100%
298	AIDA	47	47	100%
258	AtoB PIEMONTE	22	22	100%
391	MAIA	22	22	100%
261	eGOS	14	14	100%
200	SISTERLAZIO	11	11	100%
141	VICINO	10	10	100%
187	AGRISERVIZI	10	10	100%
196	MULTICAN	8	8	100%
368	Ci-Tel	7	7	100%
101	CIOCIARIA ONLINE	6	6	100%
336	INTERGEO	6	6	100%
70	EtWEB	5	5	100%
48	SERV_VR	3	3	100%
95	C7	3	3	100%
168	Portale RL	3	3	100%
24	SUAPED	2	2	100%
80	MI.Porti	2	2	100%
169	SIL	2	2	100%

Cod_Prog	Acronimo	Rilasciati	Previsti	%Rilasciati
134	Siter@	1	1	100%
150	ADELINE	1	1	100%
189	Sviluppo SIARL	1	1	100%
338	GP&D	1	1	100%
392	Polis	26	25	96%
205	ASME.NET	9	8	89%
245	PO.LI.S.	16	14	88%
264	Comon line	348	300	86%
430	TEC-UT	49	42	86%
127	SPORVIC	69	53	77%
39	POLESINE-gov	12	8	67%
77	E-GOV@PAY	6	4	67%
208	ELAUS2002	8	5	63%
22	SIPA-xx	5	3	60%
178	PORTICI	7	4	57%
388	SMART	23	13	57%
292	Intercent-ER	30	15	50%
61	comunimolisani	2	1	50%
360	CIVITAS.NET	3	1	33%
125	RISO	56	14	25%
306	eDOC	7	1	14%

3.3 Servizi infrastrutturali

Il **grado di rilascio dei servizi infrastrutturali** è **progredito** anche se lentamente. Le progressioni maggiori si segnalano per i servizi condivisi nella **cooperazione applicativa** (+ 4 punti percentuali) e per le aree organizzative omogenee coperte dai sistemi di **protocollo informatico** (+10 punti percentuali). Un riassunto è mostrato nella Tabella 9, dove i servizi sono raggruppati per le cinque tipologie individuate dal CNIPA.

Tabella 9 - Stato di rilascio dei servizi infrastrutturali

Tipologia servizi	N. progetti totali	N. progetti che hanno rilasciato servizi	Indicatore di risultato	% risultato
Trasporto e interoperabilità	42	24	Amministrazioni connesse	81%
Cooperazione applicativa	43	19	Servizi condivisi	27%
Carte servizi	4	4	Carte distribuite	100%
Protocollo informatico	12	8	Aree Org. Omog. attivate	44%
Sistemi di digitalizzazione del territorio	9	4	Kmq territorio digitalizzato	9%

3.4 Disponibilità geografica dei servizi a cittadini e imprese

Per quanto riguarda la **disponibilità su base geografica dei servizi**, certificata dal Monitore solo a seguito della verifica finale (fatta fino ad ora su 28 progetti che erogano servizi a cittadini e imprese), sono ormai più di 60 i capoluoghi di provincia dove i servizi sono disponibili. Da sottolineare, a conferma dei dati sul ritardo dell'avanzamento dei progetti del Sud e delle isole, che



mancono servizi solo in una decina dei capoluoghi del Nord e del Centro, mentre per converso sono solo 4 i capoluoghi del Sud e delle isole dove risultano disponibili i servizi. La situazione è mostrata in tavola 8.

Tavola 8 – Disponibilità dei servizi a cittadini e imprese nei capoluoghi di provincia

Legenda:

- Da 1 a 35 servizi
- Da 36 a 180 servizi
- Oltre 180 servizi



Fascia servizi	Numero capoluoghi
1-35 servizi	41
36-180 servizi	12
>180 servizi	1

Dati limitati a 28 progetti su 64 che già erogano servizi e a 683 servizi su 1817 già rilasciati

4 Alcune considerazioni a due anni dall'avvio del monitoraggio

4.1 L'impatto del processo di monitoraggio sul piano di e-government fase 1

Il monitoraggio dei progetti di e-government di fase 1, anche in seguito all'espletamento negli ultimi mesi del 2005 dell'azione di recupero dei cofinanziamenti (vedi sotto), continua a confermarsi molto più che un mero strumento di erogazione dei cofinanziamenti o un odioso adempimento burocratico, **il monitoraggio è stato riconosciuto come fattore di agevolazione per la realizzazione ed il completamento dei progetti:**

- monitoraggio non solo come controllo ma anche come **fattore di spinta di un maggiore orientamento al project management** degli Enti coordinatori; orientamento che si esplica in una maggiore capacità di pianificazione, di gestione della documentazione, di alta tensione sull'avanzamento lavori del progetto, di competizione in senso positivo con altre amministrazioni o progetti;
- monitoraggio come **occasione di formazione sull' ICT management**, di aiuto soprattutto per i Comuni medio-piccoli e le Comunità montane che sperimentano per la prima volta dimensioni progettuali cooperative così complesse;
- monitoraggio utilizzato direttamente dai progetti per **tenere sotto pressione i fornitori** e gli Enti aggregati, per rispettare attività assegnate e scadenze, per identificare l'esigenza di varianti in corso d'opera, per garantire visibilità al progetto
- monitoraggio come **supporto per assicurare continuità ai progetti** che in corso d'opera cambiano responsabile o livelli tecnici direzionali;
- monitoraggio come **garante di una metodologia comune condivisa** conseguenza di un'azione comune e trasversale su tutto il territorio nazionale.

4.2 Lo stato di avanzamento dei progetti di e-government fase 1

I dati presenti in questo rapporto di sintesi fotografano una situazione con elementi positivi e negativi insieme:

- La **mortalità dei progetti** è stata fino ad ora **molto bassa**: sono **solo 2 i progetti mai avviati**, e per questo motivo esclusi dal piano di cofinanziamento della prima fase dell'e-government, come spiegato più avanti. Pertanto si può dire che non sono venuti meno le motivazioni che portarono nel 2002 alla presentazione di questi progetti al primo avviso, i criteri di selezione dei progetti ammessi al cofinanziamento, la pressione alla loro realizzazione sia in ambito locale che da parte del livello nazionale.
- Lo **stato di avanzamento della fase I** ha appena **superato il 90%** nel suo complesso, e si può quindi considerare ormai sulla dirittura di arrivo.
- Occorre però tenere conto dell'**ampio ritardo (17 mesi)** che i progetti nel loro complesso presentano; **i progetti dovrebbero essere tutti già da tempo terminati**. Il ritardo è peraltro

costantemente aumentato nel corso del tempo, arrivando appunto alla data attuale a 17 mesi. Lo sviluppo dei progetti si è rivelato alla fine assai faticoso, e la loro capacità di essere portati a termine ha dovuto superare numerose difficoltà.

I progetti risultano così segmentati in funzione del loro avanzamento:

1. Sono circa **una ventina i progetti considerati critici**, ridefinendo come soglia di attenzione uno stato di avanzamento lavori pari a 70%. In realtà i progetti che ricadono in questa condizione sono 28 ma tra essi ci sono progetti che non effettuavano assessment da diversi mesi e che hanno dichiarato la fine dei lavori o avvisato di avere intenzione di farlo in tempi rapidi e quindi non sono probabilmente da ritenere in situazione critica
2. Una **cinquantina di progetti sono prossimi alla conclusione** o hanno già dichiarato di avere finito i lavori, anche se alcuni con ritardi molto consistenti.
3. Infine, sono **56 i progetti terminati**. Tra essi una ventina, di tipo prevalentemente infrastrutturale, sono terminati da molto tempo e con poco ritardo. Sono i progetti identificati come virtuosi nei precedenti rapporti di sintesi: essi risultavano già avviati al momento della firma delle convenzioni e quindi in qualche modo già rodati. Un'altra quindicina di progetti ha già effettuato la verifica finale, mentre 22 hanno dichiarato la fine dei lavori e avviato le attività di assessment.

4.3 Azione di recupero dei cofinanziamenti

Su precisa indicazione del Ministro per l'innovazione e le tecnologie a inizio settembre 2005 il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (DIT) ha avviato un procedimento finalizzato alla riallocazione dei finanziamenti concessi ai progetti di e-government "a rischio" nell'ambito dei 134 selezionati a seguito del primo "Avviso per la selezione di progetti per l'attuazione dell'e-Government" del 4 aprile 2002.

4.3.1 PROCEDIMENTO ATTUATO

Il meccanismo di selezione dei progetti critici è stato definito dall'Ufficio monitoraggio e gestione dei progetti delle Regioni e degli enti locali del CNIPA ed è fondato su un criterio oggettivo ed imparziale che:

- tiene conto di quanto disposto dall'art. 10 della convenzione sottoscritta dal DIT con i coordinatori dei progetti cofinanziati con il primo avviso di e-government, tra marzo e aprile 2003;
- prende atto che i progetti avrebbero dovuto concludere tutte le attività previste, entro e non oltre 24 mesi dall'erogazione della prima tranche di finanziamento, tra marzo ed aprile 2005, visto quanto disposto dall'avviso citato, all'art. 1, comma 5;
- ritiene grave e insanabile inadempimento il non aver completato almeno il 35% delle attività previste per la realizzazione del progetto, a quasi 40 mesi dall'erogazione della prima tranche di finanziamento;
- fissa **la soglia di avanzamento lavori a rischio al 35%**, in funzione di un forte scostamento dello stato avanzamento lavori dello specifico progetto rispetto allo stato complessivo di

tutti i progetti assunto come indicatore di confronto, indicatore che a agosto 2005 era pari al 70%, il doppio della soglia fissata;

- utilizza il monitoraggio attuato dal CNIPA sui progetti finanziati con il primo avviso di e-Government per la puntuale verifica dello stato avanzamento lavori.

–

La diffida ad adempiere inviata il 10 settembre 2005 dal DIT agli Enti coordinatori dei progetti li ha formalmente avvisati che nel caso in cui non avessero dimostrato:

- con un assessment già effettuato prima della ricezione della diffida;
- con un nuovo assessment da completarsi nei 90 giorni solari successivi all'invio della diffida;

di superare il 35% di stato di avanzamento lavori (da calcolarsi esclusivamente rispetto alle sole attività completate e non rispetto a quelle semplicemente in corso di esecuzione), così come riportato nel rapporto di monitoraggio dell'assessment formalmente approvato dal CNIPA, la convenzione sarebbe stata risolta e, conseguentemente, il cofinanziamento disposto con Decreto del 14 novembre 2002 sospeso.

Viceversa, per i progetti che, nei termini precisati dalla diffida ad adempiere del DIT, soddisfano il criterio sopra espresso, proseguirà il cofinanziamento nei termini stabiliti dalla convenzione firmata.

4.3.2 RISULTATI DELL'APPLICAZIONE DEL PROCEDIMENTO

Dei 41 progetti impattati dal provvedimento di recupero dei cofinanziamenti 38, il 93%, hanno dimostrato di superare il vincolo imposto sull'avanzamento lavori. Dei 3 progetti inadempienti 2 non hanno mai effettuato un assessment che permettesse di capire le attività eventualmente avviate:

Codice	Nome	Ente coordinatore	Valore economico (k €)	Cofinanziamento (k €)
058	BRIDGE	Comune di Desio	400	200
343	EMOUNSAR	Comunità montana n.9 del Nuorese	7.374	1.650

Il terzo progetto, elencato nella tabella sotto, ha potuto testimoniare il concreto avvio del progetto, ma non ha soddisfatto i requisiti richiesti poiché ha dimostrato di aver maturato costi da attività completate per il 31% del costo totale, rimanendo quindi di 4 punti percentuali al di sotto del limite imposto.

Codice	Nome	Ente coordinatore	Valore economico (k €)	Cofinanziamento (k €)
290	SICS	Regione Sicilia	8.661	1300

Complessivamente a inizio settembre, prima della nuova tornata di assessment, i 41 progetti erano al 24% di avanzamento lavori. **A fine novembre questo avanzamento lavori complessivo è passato al 59%, con un incremento di ben 35 punti percentuali raggiunto in soli 60 giorni**

solari. E' questo un avanzamento enorme se confrontato con l'andamento tenuto dall'insieme dei 134 progetti nel corso del 2005 che usualmente si misura in circa 4 punti percentuali al mese.

Se non si considerano i 2 progetti mai partiti l'avanzamento a inizio settembre dei 39 progetti che hanno effettuato il nuovo assessment è passato dal 25% al 62% e l'incremento diviene addirittura del 37% più del quadruplo del normale andamento. Il contributo impresso da questi 39 progetti all'avanzamento complessivo della prima fase del piano di e-Government è altrettanto importante, si è passati dal 70% di fine agosto all'83% di fine novembre.

Si tenga presente che detto incremento è da attribuirsi esclusivamente a questi progetti perché nei mesi di ottobre e novembre la realizzazione dei 39 assessment necessari ha saturato la capacità di parallelismo del Monitore costringendo il rinvio degli assessment richiesti da progetti non critici a dicembre 2005. La dimensione economica del cofinanziamento dei tre progetti inadempienti è pari a 3.150.00 €, di questi il 30% è già stato erogato contestualmente alla firma della convenzione, il cofinanziamento ancora da erogare è pari a 2.205.000 €.

4.3.3 VALUTAZIONE DEL PROCEDIMENTO APPLICATO

I risultati ottenuti dall'applicazione del procedimento di recupero dei cofinanziamenti si sono rivelati eccellenti. Non tanto, per gli esigui cofinanziamenti recuperabili, quanto per la capacità che i progetti, messi di fronte alle loro responsabilità ed all'eventualità di perdere i cofinanziamenti, hanno saputo dimostrare nell'accelerazione delle attività e nel superamento di ostacoli spesso più burocratico-amministrativi e gestionali che tecnici.

La scelta politicamente assai complessa e del tutto innovativa in ambito pubblico di porre un obiettivo immediato, difficile ma raggiungibile ai progetti critici si è dimostrata la leva fondamentale per rimuovere tentennamenti ed incertezze venendo a costituire un concreto fattore di accelerazione del piano di e-Government. Una risposta al ritardo rilevato dal monitoraggio stesso.

Oltre all'importanza del ruolo del monitoraggio, di cui si è parlato sopra, di assoluta importanza è stato il ruolo svolto dal top management sia politico che amministrativo che, in molti casi, si è attentamente interessato ai progetti ed ai loro problemi, ed ha incisivamente contribuito:

- a risolvere problematiche interamministrative tra i diversi enti partecipanti al progetto;
- ad agevolare il dialogo tra funzioni diverse all'interno della stessa amministrazione;
- a porre attenzione su aspetti critici resolvendo impedimenti di natura formale e burocratica;
- a sensibilizzare la dirigenza, a volte distratta, impegnata nella gestione delle attività;
- a rafforzare le risorse deputate al governo dei progetti.

4.4 Principali fattori di ritardo dei progetti

Oltre alle cause contingenti dei ritardi (es. nell'espletamento di una gara), che provocano un ritardo in un determinato momento, che rimane inalterato fino alla fine del progetto, ed alle cause strutturali (es. nella gestione) che provocano invece il progressivo e costante aumento del ritardo, vi sono altre cause che nelle fasi terminali dei progetti, o comunque in occasione delle milestone di rilascio dei servizi, vanno a determinare ulteriori ritardi.

Una difficoltà emersa frequentemente riguarda il fatto che **i servizi previsti** in sede di pianificazione esecutiva **sono stati realizzati informaticamente senza particolari problemi**, ma frequentemente poi **passa molto tempo prima che risultino effettivamente operativi** e disponibili per l'utente finale ai quali sono destinati.

Le cause di questa difficoltà sono varie e descritte nel seguito.

- **Generale sottovalutazione dell'importanza dell'automazione e della riorganizzazione del back office.** Talvolta i progetti hanno approntato strumenti di automazione del flusso documentale delle amministrazioni senza però formalizzare e attivare le nuove modalità organizzative necessarie per un corretto e proficuo utilizzo delle soluzioni innovative realizzate. Altre volte i progetti, sulla spinta della presenza dei nuovi canali di front office, hanno effettivamente rivisto i processi organizzativi per l'erogazione dei servizi on-line, ma la mancanza di integrazione con i sistemi di gestione delle pratiche tradizionali rende difficoltosa l'implementazione operativa presso l'ente.
- **Difficoltà nella cooperazione e nell'interazione tra Enti di diverso livello amministrativo.** Le aggregazioni costituite per partecipare ai progetti di e-government di fase 1 sono spesso disomogenee dal punto di vista geografico e soprattutto della tipologia di livello amministrativo. Talvolta l'Ente capofila, magari una Regione, ha pianificato e sviluppato servizi erogati da livelli amministrativi differenti, per esempio da ASL, da Comuni, da Province. La non completa conoscenza del contesto organizzativo, tecnologico, economico, geografico degli Enti utilizzatori, ha portato l'Ente sviluppatore a ignorare in fase di progettazione aspetti che rischiano di risultare critici in fase di attivazione operativa dei servizi e di ritardare o compromettere l'effettiva erogazione. La mancanza, in sede di pianificazione del progetto, di un approfondito **piano di attivazione dei servizi** rallenta le attività di rilascio dei servizi.
- **Non tempestivo coinvolgimento nei progetti dei settori degli Enti competenti sugli specifici servizi sviluppati.** Troppo spesso la conduzione dei progetti è stata affidata dalle diverse amministrazioni coordinatrici a personale competente esclusivamente dal punto di vista informatico. Questo vale sia nel caso che le attività siano state condotte internamente dal settore dei sistemi informativi o da un Ente strumentale, sia, e a maggior ragione, nel caso in cui le amministrazioni si sono rivolte a partner tecnologici privati. Chi gestisce le attività spesso ritiene di avere concluso con successo il lavoro se lo strumento informatico realizzato funziona correttamente, se poi l'utente finale non ne potrà mai apprezzare la qualità il problema non è, secondo la sensibilità del management, da attribuire al progetto. La sottovalutazione delle dinamiche di coinvolgimento dei responsabili dei servizi provoca inevitabilmente ulteriori ritardi.
- **Carenza di competenze di project management nelle pubbliche amministrazioni.** Molte delle criticità fin qui rilevate, oltre che i ritardi di tipo strutturale, sono strettamente correlate alla difficoltà degli Enti coordinatori a gestire grossi progetti di informatica secondo criteri orientati al raggiungimento dei risultati in modo efficace ed efficiente. Quando le attività sono condotte da personale interno spesso non sono accompagnate da una documentazione di supporto completa e funzionale. Nel caso di affidamento di parte delle attività a un partner tecnologico si assiste invece frequentemente a carenze nella governance dei contratti.

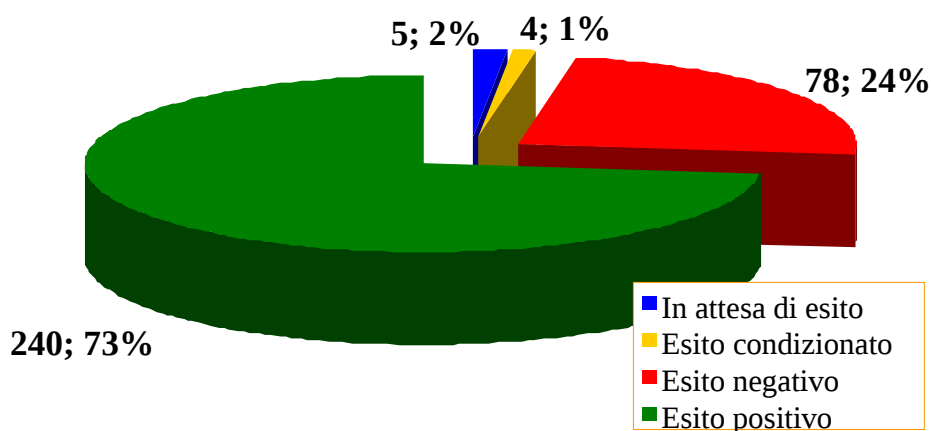
5 Attività di monitoraggio

Nei 24 mesi dell'attività di monitoraggio (partita con gli incontri di avvio del monitoraggio all'inizio di marzo 2004, e concretamente iniziate alla fine di quel mese con i primi "pronti all'assessment" inviati dagli enti coordinatori) risultano **completati, con l'approvazione del report di assessment da parte del CNIPA, 327 assessment**. Altri **40** risultano attualmente **in corso**, distribuiti nelle varie fasi in cui si compone l'assessment.

Relativamente alle **tipologie di assessment (I milestone, II milestone, verifica finale)**, tra i 327 assessment completati, 153 sono relativi alla I milestone, 138 alla II milestone, 36 alla verifica finale. Si sottolinea che aver completato un assessment non implica necessariamente il superamento della milestone associata; ciò significa, come si approfondirà più avanti, che il numero di assessment con esito positivo è inferiore a 327.

Per quanto riguarda gli **esiti degli assessment** (Tavola 9), su 327 assessment, 240 hanno dato esito positivo, avendo i progetti completato le attività previste nel piano, 4 esito positivo a condizione che venga dimostrata, entro un intervallo concordato, la risoluzione di alcune criticità rilevate, 78 hanno avuto esito negativo, 5 progetti erano infine in attesa di esito.

Tavola 9 - Attività di monitoraggio: esito degli assessment



Dal punto di vista economico, la somma di cofinanziamento totale erogata sino al 17 Aprile 2006 è pari a **88.223.000 €, pari al 74% del cofinanziamento totale, comprensivi delle quota iniziale erogata alla firma della convenzione**.

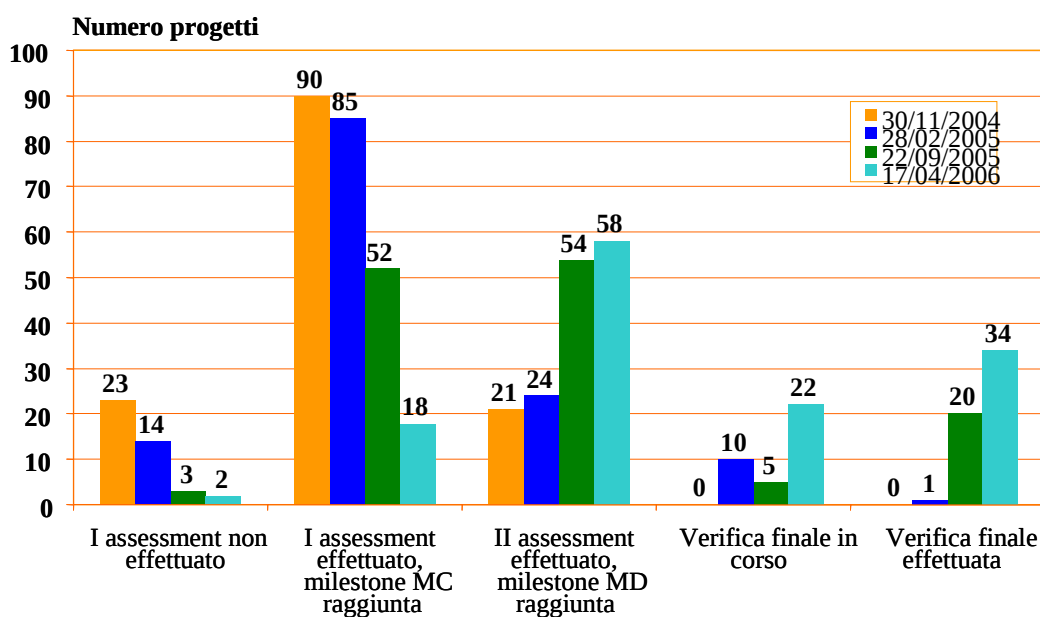
Complessivamente 132 progetti su 134 hanno già avviato concretamente le attività di monitoraggio:

- o 132 progetti hanno avuto almeno un assessment completato
- o 18 hanno superato la prima milestone
- o 58 hanno raggiunto la seconda milestone
- o 34 progetti hanno concluso la verifica finale.
- o 22 progetti hanno in corso la verifica finale

Infine per 2 progetti, pur esistendo il documento di pianificazione esecutiva, non sono mai state avviate le attività di monitoraggio perché gli stessi risultano non avere mai avviato i lavori.

Riepilogando, alla data di riferimento del presente rapporto di sintesi, tutti i progetti, tranne i 2 non avviati, hanno effettuato almeno un assessment. Inoltre l'aumento del numero di assessment di di verifica finale effettuati è un segnale indiretto dell'avanzamento del piano di e-government.

Tavola 10 - Stato del monitoraggio dei 134 progetti del piano di e-Government





6 Appendice

6.1 Antologia dei servizi rilasciati ai cittadini

Servizi fiscali, di pagamento contributi, informativi riconducibili agli eventi della vita *pagare le tasse, essere cittadino, muoversi con un mezzo di trasporto, abitare.*

I cittadini residenti presso i Comuni della Sardegna che hanno aderito al progetto regionale possono accedere attraverso il portale eGOS (<http://egos.regione.sardegna.it/egos/>) a servizi a interattività 4 che permettono di:

- pagare l'ICI
- pagare le contravvenzioni
- chiedere ed ottenere un permesso di transito in ZTL
- richiedere ed effettuare il cambio di domicilio
- eseguire autocertificazioni
- richiedere informazioni alle amministrazioni

PROGETTO 261 EGOS – COORDINATO DALLA REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Servizi scolastici, informativi, anagrafici, sanitari, di mobilità e trasporto privato, per le iscrizioni, richieste e prenotazioni.

Il progetto Comonline si prefigge di definire una piattaforma hardware e una struttura di gestione condivisa dei siti web degli enti aderenti al progetto. Il ricorso a tale soluzione operativa permette a ciascuna istituzione di minimizzare i relativi costi di gestione e, nel contempo massimizzare l'affidabilità del servizio erogato.

I servizi, accessibili dai siti web dei comuni partecipanti (per esempio Como: <http://www.comuni.comonline.co.it/navigation/home/como.jsp>), consentono tra l'altro di:

- Richiedere ed ottenere al domicilio (pagando in contrassegno) certificati anagrafici
- Pagare le contravvenzioni
- Pagare l'ICI
- Prenotare visite ai musei civici

PROGETTO 264 COMONLINE – COORDINATO DAL COMUNE DI COMO



Servizi delle utilities e di pagamento riconducibili agli eventi della vita *Abitare, Avere una famiglia, Salvaguardare l'ambiente, Muoversi con mezzi di trasporto*

Il Centro Servizi Multicanale eroga attraverso il portale Teseo www.teseo.verona.it e tramite il telefono, servizi delle utilities e di pagamento principalmente a cittadini ma anche a imprese del territorio del Comune di Verona e di altri 3 Comuni del veronese, permettendo, alla data, di:

- pagare le contravvenzioni
- pagare l'ICI e chiederne il rimborso
- pagare le rette scolastiche
- richiedere e pagare un passo carrabile
- richiedere ed effettuare il cambio di residenza
- richiedere il ritiro rifiuti nell'isola ecologica, il ritiro rifiuti ingombranti a domicilio, la bonifica amianto

PROGETTO 048 SERV-VR – COORDINATO DAL COMUNE DI VERONA

Servizi sanitari riconducibili all'evento della vita *Vivere in Salute*

Il progetto [Cat@hospital](http://www.cat@hospital.it), promosso dalla Provincia di Catanzaro, ha realizzato un **Centro Unico di Prenotazione (CUP)** che consente di prenotare da sportello abilitato (MMG, farmacie, 78 Comuni e 2 Comunità Montane) o tramite portale (www.cat@hospital.it) le prestazioni ambulatoriali erogate dalle strutture sanitarie/ospedaliere dell'intera provincia.

Il progetto ha previsto ed attivato quattro servizi, tutti ad interattività 4:

- Prenotazione visite mediche
- Prenotazione ricoveri ospedalieri
- Prenotazione e risultati analisi cliniche
- Richiesta assistenza residenziale e semiresidenziale

PROGETTO 118 CAT@HOSPITAL – COORDINATO DALLA PROVINCIA DI CATANZARO

Servizi sanitari riconducibili all'evento della vita *Vivere in Salute*

Il Sistema Informativo Socio-Sanitario (SISS) connette tutti gli operatori sanitari della provincia di Lecco (medici curanti, farmacisti, medici ospedalieri), supportando i 305.000 cittadini residenti – che vi accedono attraverso la Carta Regionale dei Servizi (CRS, CNS-conforme) – in tutte le fasi dei processi di diagnosi, prescrizione terapie e farmaci, cura e riabilitazione (www.crs.lombardia.it). I servizi – e le CRS – sono rilasciati in parte anche in provincia di Cremona, e a fine progetto saranno disponibili a tutta la Lombardia. Qualche esempio di servizi rilasciati:

- iscrizione al Servizio Sanitario Regionale
- scelta e revoca del medico di medicina generale
- emissione e stampa di prescrizioni farmaceutiche, ambulatoriali, di ricovero
- prenotazione analisi cliniche/visite specialistiche
- pubblicazione/consultazione referti medici

PROGETTO 033 CRS-SISS – COORDINATO DALLA REGIONE LOMBARDIA



Servizi di inoltro richieste ai Comuni, di pagamento imposte, di prenotazione riconducibili agli eventi della vita *Essere cittadino, Pagare le tasse, Possedere un'attività e Possedere immobili*

I servizi, accessibili da www.e.pisa.it, consentono ad un bacino di utenza di 1.000.000 di cittadini della provincia di Pisa, previa registrazione on-line dell'utente, di inviare richieste agli Uffici Comunali. Tra le altre, sono gestite le seguenti funzioni:

- Individuazione automatica dell'ufficio competente
- controllo dello stato della richiesta sottomessa al sistema
- invio di reclami in caso di insoddisfazione per il servizio ricevuto
- pagamento, dichiarazione variazione e dichiarazione rimborso ICI
- concessione e autorizzazione edilizia; dichiarazione fine lavori
- prenotazione mostre, musei, teatri e consultazione cataloghi biblioteche oltre che prenotazione testi

PROGETTO 368 CI TEL – COORDINATO DAL COMUNE DI PISA

Estrazione online dei referti medici, evento della vita *Vivere in salute*

L'introduzione della firma digitale e di un'infrastruttura di generazione, trasmissione, conservazione in formato digitale dei referti prodotti dai laboratori degli ospedali permette agli utenti di 9 U.L.S.S. di Veneto, Friuli Venezia Giulia e Lombardia di:

- ritirare attraverso internet o ricevere a casa tramite POSTEL i referti degli esami medici sostenuti previo pagamento presso gli sportelli all'atto della prenotazione.

Il servizio è ad interattività 3 ed oltre al portale (www.telemedescape.com) e al canale di posta tradizionale (POSTEL) è anche accessibile attraverso i medici di base (MMG).

PROGETTO 025 TELEMED ESCAPE – COORDINATO DALLA REGIONE VENETO

Servizi Bibliotecari dell'evento della vita *Vivere il tempo libero e la cultura*

La revisione organizzativa del servizio di prestito interbibliotecario e la realizzazione di un apposito servizio on-line (www.provincia.brescia.it) consentono a un bacino d'utenza potenziale di circa 2,2 milioni di cittadini, prevalentemente della provincia di Brescia, di:

- consultare gli archivi delle biblioteche presenti sul territorio
- effettuare ricerche bibliografiche
- prenotare l'accesso ai volumi di proprio interesse

PROGETTO 143 SSB – COORDINATO DALLA PROVINCIA DI BRESCIA



Richiesta sussidi scolastici dell'evento della vita *Studiare*

La procedura di gestione on-line (www.progettostudiare.it) della richiesta e composizione delle certificazioni di situazione economica che accompagnano la richiesta di sussidi scolastici e di borse di studio (ISE) presso gli uffici territoriali dell'INPS, si rivolge ad un bacino d'utenza di 1.500.000 di cittadini della regione Marche e rende possibile ai genitori:

- scaricare e stampare i moduli necessari
- richiedere i sussidi scolastici

PROGETTO 045 STUDIARE – COORDINATO DALLA PROVINCIA DI PESARO-URBINO

Servizi per il mondo del lavoro e il turismo riconducibili agli eventi della vita *Lavorare e Vivere il tempo libero e la cultura*

I servizi per il mondo del lavoro sono accessibili da www.lavoro.marche.it dietro rilascio di un account al cittadino che ne faccia richiesta presso i Centri per l'Impiego della Regione Marche. In particolare, Vicino mette a disposizione dei cittadini:

- rilascio scheda professionale
- servizio di incontro domanda/offerta di lavoro
- richiesta indennità di disoccupazione

I servizi per i turisti – italiani e stranieri – sono invece accessibili pubblicamente da vari portali turistici regionali (www.turismo.marche.it, www.diemarken.com, ecc.) nonché attraverso numero verde.

PROGETTO 141 VICINO – COORDINATO DALLA REGIONE MARCHE

Scelta del medico di base dell'evento della vita *Vivere in salute*

Il servizio on-line, accessibile attraverso l'indirizzo www.comune.catania.gov.it, consente ai cittadini della città metropolitana di Catania, un territorio che interessa più un milione di cittadini, di:

- visualizzare la propria situazione sanitaria
- accedere all'elenco completo dei medici di base
- effettuare, presso le circoscrizioni comunali, la scelta o il cambiamento del proprio medico di base

PROGETTO 070 ET WEB – COORDINATO DAL COMUNE DI CATANIA

Offerta Prestazioni Ambulatoriali, nell'evento della vita *Vivere in salute*, presso 10 Aziende sanitarie e ospedaliere della Provincia di Parma, Pavia, Varese e Cremona.

I principali servizi ai cittadini rilasciati dal progetto I.A.E.W. (<http://iaew.gov.it>) permettono di:

- conoscere, in tempo reale, la data di prima disponibilità per l'erogazione delle prestazioni ambulatoriali fornite dalle aziende sanitarie partecipanti al progetto.
- richiedere un appuntamento on-line, mediante un messaggio inviato ad un indirizzo “presidiato” (sportelli della ASL o delle aziende ospedaliere, call center). La conferma dell'appuntamento viene volutamente gestita mediante un'attività di recall da parte degli operatori del CUP o del Call Center utilizzando il numero di telefono o l'indirizzo e-mail inviato al momento della richiesta.

PROGETTO 157 I.A.E.W. – COORDINATO DALLA PROVINCIA DI PARMA



Portale per le politiche sociali, sviluppato dalla Provincia di Rovigo per i Comuni della Provincia.

Dal portale <http://psweb.cstpolesine.it/> i cittadini di numerosi Comuni della Provincia di Rovigo possono usufruire di servizi utili all'erogazione delle prestazioni sociali agevolate per le quali è necessario procedere al calcolo dell'ISEE. Tra i servizi si segnalano:

- Determinazione dell'ISEE
- Richiesta assegno nucleo familiare
- Richiesta assegno maternità
- Richiesta borse di studio
- Domanda servizio trasporto scolastico

PROGETTO 039 POLESINE-GOV – COORDINATO DALLA PROVINCIA DI ROVIGO

Sistema per l'erogazione dei **Servizi Territoriali per il turismo locale**, sviluppato dalla Regione Lazio e accessibile dal portale www.turislazio.it

Dal portale i turisti possono accedere ad informazioni turistiche provenienti da fonti eterogenee, istituzionali e private, per promuovere l'ampio panorama di opportunità offerte sul territorio. Tra i servizi si segnalano:

- Banca dati informativa turismo (in inglese per gli stranieri)
- Informazioni musei, mostre, spettacoli e prenotazioni eventi
- Informazioni turistiche quali per esempio itinerari, storia, geografia, meteo, orari mezzi trasporto, ricettività, ristorazione

PROGETTO 202 TURISLAZIO – COORDINATO DALLA REGIONE LAZIO

6.2 Antologia dei servizi rilasciati alle imprese

Servizi per l'impresa, l'industria e le attività produttive, per il commercio e all'artigianato, per la salvaguardia dell'ambiente, per l'edilizia.

Il progetto Comonline si prefigge di definire una piattaforma hardware e una struttura di gestione condivisa dei siti web degli enti aderenti al progetto. Il ricorso a tale soluzione operativa permette a ciascuna istituzione di minimizzare i relativi costi di gestione e, nel contempo massimizzare l'affidabilità del servizio erogato.

I servizi, accessibili dai siti web dei comuni partecipanti (per esempio Como: <http://www.comuni.comonline.co.it/navigation/home/como.jsp>), consentono tra l'altro di:

- Effettuare denunce, comunicazioni, richieste
- Richiedere autorizzazioni sanitarie
- Autorizzazione e pagamento imposta ICP
- Effettuare la dichiarazione e il pagamento della tassa sui rifiuti solidi urbani
- Compilare pratiche edilizie: permesso di Costruire, Denuncia Inizio Attività, Agibilità

PROGETTO 264 COMONLINE – COORDINATO DAL COMUNE DI COMO

Servizi di intermediazione digitale (marketplace) per la compravendita di beni e servizi tra imprese e organizzazioni operanti nel territorio degli eventi della vita: *Sviluppare un'attività*

Il portale www.intercent.it metterà a disposizione a imprese e PA un'ampia varietà di strumenti di intermediazione digitale per la compravendita di beni e servizi, previa registrazione al sistema. Il progetto ha finora rilasciato i servizi che compongono la struttura del sistema quali ad esempio:

- servizi di help desk
- servizi di sicurezza/firma digitale
- servizi di comunità
- servizi di conservazione documenti a norma
- consultazione capitolati di gara e appalti
- informazioni su progetti delle pubbliche amministrazioni

PROGETTO 292 INTERCENT-ER – COORDINATO DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Servizi alle imprese degli eventi della vita: *Aprire, Sviluppare, Finanziare, Modificare, Terminare un'attività, Salvaguardare l'ambiente, Possedere immobili, Gestire personale*

Il portale www.amministrazionefuturo.com, supporta le attività produttive e il marketing territoriale dei 51 comuni della Provincia di Pordenone, e dei Comuni di Gorizia e Grado, mettendo a disposizione:

- 333 servizi per la determinazione dell'iter di procedimento unico sulla base delle specifiche esigenze dell'impresa, lungo l'intero ciclo di vita delle imprese
- l'utilizzo della firma digitale

PROGETTO 121 ENTERPRISE – COORDINATO DALLA PROVINCIA DI PORDENONE



Servizi di supporto al finanziamento della attività agricole rispondenti agli eventi *Aprire una nuova attività, Sviluppare un'attività*

Attraverso il portale www.ermesagricoltura.it la Regione Emilia-Romagna mette a disposizione servizi on-line relativi a

- gestione dei fascicoli aziendali e anagrafe delle imprese agricole
- richiesta di carburante agricolo a prezzo agevolato
- piano regionale di sviluppo rurale
- politiche agricole comunitarie per le colture cereali

PROGETTO 187 AGRISERVIZI – COORDINATO DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Servizi di supporto al lavoro rispondenti agli eventi della vita *Lavorare, Gestire il personale*

Il Sistema Informativo del Lavoro della Regione Emilia-Romagna collega 12 Centri per l'Impiego di 4 province (Modena, Bologna, Ravenna e Ferrara), ed eroga, ad un bacino di popolazione di 4 milioni di cittadini e alle imprese operanti sul territorio, servizi di:

- orientamento sul mercato del lavoro e preselezione del personale
- incrocio tra la domanda e l'offerta di lavoro
- gestione amministrativa per la disoccupazione e il collocamento

PROGETTO 169 SIL – COORDINATO DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Servizi di supporto al finanziamento della attività agricole rispondenti prevalentemente all'evento della vita *Finanziare una attività*

Il Sistema Informativo Agricolo della Regione Lombardia (www.siarl.regione.lombardia.it) consente, a livello macro, la gestione delle politiche di supporto al settore agricolo e, a livello di singola azienda e degli altri stakeholder, permette, attraverso la gestione del “fascicolo aziendale” aggiornato e sincronizzato con un sistema di georeferenziazione catastale:

- l'accesso in linea a tutti i dati relativi all'azienda agricola
- la compilazione delle domande per la richiesta degli aiuti finanziari all'agricoltura (piano di sviluppo rurale; quote latte, carne, ovicaprini; superfici seminate)
- l'accesso alla gestione delle istruttorie relative alle domande

PROGETTO 189 SVILUPPO SIARL – COORDINATO DALLA REGIONE LOMBARDIA

Servizi fiscali, di pagamento contributi, di sportello online riconducibili agli eventi della vita *finanziare un'attività, sviluppare un'attività, possedere immobili.*

La piattaforma centralizzata a livello regionale permette a tutti i Comuni della Sardegna di attivarsi rapidamente e a basso costo erogare attraverso il portale eGOS servizi a interattività 4 che permettono alle imprese di:

- Richiedere permessi e concessioni (occupazione suolo pubblico, concessioni edilizie ecc)
- Pagare imposte (pagamento insegne di pubblicità)
- Richiedere finanziamenti (finanziamenti per agricoltori, finanziamenti per formazione, per R&D ecc)

PROGETTO 261 EGOS – COORDINATO DALLA REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Gestione online delle autorizzazioni e delle comunicazioni, attraverso un sistema modulare di gestione di un ciclo di vita burocratico online. Dal portale <http://aida.comune.livorno.it/> le imprese possono accedere a 47 servizi negli eventi della vita *aprire, modificare, sviluppare e terminare un'attività, possedere immobili, salvaguardare l'ambiente*, che permettono tra l'altro di:

- Effettuare comunicazioni di vario tipo quali inizio, modifica e cessazione di un'attività, inizio e fine dei lavori edilizi.
- Richiedere autorizzazioni di vario tipo, quali autorizzazioni temporanee per la somministrazione di alimenti, per manifestazioni, per avvio e variazione di attività.

PROGETTO 298 AIDA – COORDINATO DAL COMUNE DI LIVORNO

Servizi di front-office rivolti al mondo imprenditoriale, a disposizione delle 8 Province del Piemonte sul portale http://www.provincia.torino.it/e_gov.htm. Mediante il mantenimento di ampie economie di scala nella definizione del bacino di utenza interessata dal Progetto, il perseguimento di un alto livello di interoperabilità tra i sistemi informativi esistenti, il coinvolgimento istituzionale dei “corpi intermedi” a carattere professionale ed associativo, la piena riusabilità nelle varie Province delle soluzioni applicative elaborate o già esistenti e sufficientemente implementate, il progetto permette alle imprese di usufruire di servizi appartenenti alle categorie:

- [Sportello polifunzionale per l'autotrasporto](#)
- [Servizi per l'area socio-assistenziale](#)
- [Servizi per le opere pubbliche](#)
- [Servizi per il mondo rurale](#)
- [Servizi per la formazione professionale](#)
- [Servizi per il lavoro](#)
- [Servizi per l'ambiente](#)
- [Sistema informativo territorio e catasto](#)
- [Servizi per il turismo e il tempo libero](#)

PROGETTO 258 ATOB PIEMONTE – COORDINATO DALLA PROVINCIA DI TORINO