



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

PIANO E-Gov. 2012

Report Avanzamento Attività

Roma 6 luglio 2010

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione





Indice

✚ Indice	slide 2
✚ Mappa del documento	slide 3
✚ Obiettivi del Piano E-Gov 2012	Slide 4-5
✚ Classificazione dei protocolli e iniziative	Slide 6-8
✚ Metodologia adottata: aree prioritarie di intervento	Slide 9
✚ Accordi di collaborazione:	
✚ Collaborazioni istituzionali avviate	Slide 10-11
✚ Altri accordi di collaborazioni	Slide 12-13
✚ Implementazione e sviluppo del Piano: obiettivi prioritari	
✚ Obiettivi settoriali:	
✚ Scuola	slide 14-17
✚ Università	Slide 18-21
✚ Giustizia	Slide 22-28
✚ Salute	Slide 29-36
✚ Obiettivi di sistema	slide 37
✚ Obiettivo 22: rapporto cittadino-P.A.	
✚ Linea Amica	Slide 38-42
✚ Reti Amiche	Slide 43-46
✚ Mettiamoci la faccia	Slide 47-48
✚ Il portale del cittadino	Slide 49-50
✚ Vivi facile	Slide 51-52
✚ Posta elettronica certificata ai cittadini	Slide 53-55
✚ Obiettivo 21:	
✚ Sistema pubblico di connettività	Slide 56-57
✚ Riutilizzo della Best Practice	Slide 58-59
✚ Matrice della priorità	slide 60
✚ Obiettivo 19: Trasparenza ed efficienza della P.A.	
✚ Semplificazione	Slide 61-62
✚ Trasparenza e Anticorruzione	Slide 63-64
✚ Appendice:	
✚ Progetti speciali	slide 65-66
✚ Iniziative speciali	slide 67-71



Mappa del documento

- Obiettivi del Piano E-gov2012
- Metodologia adottata: aree prioritarie di intervento
- Accordi di collaborazione
 - Collaborazioni istituzionali avviate
 - Altri accordi di collaborazione
- Implementazione e sviluppo del Piano
 - Priorità dell'obiettivo
 - Sintesi stato di avanzamento (06/2010)
 - Matrice delle priorità (06/2010-06/2011) e Quick Win
- Sintesi stato di avanzamento complessivo del Piano



Obiettivi del Piano E-gov 2012

Il Piano di E-government 2012 lanciato a gennaio 2009 dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Renato Brunetta definisce un insieme di progetti di innovazione digitale che, nel loro complesso, si propongono di modernizzare, rendere più efficiente e trasparente la Pubblica Amministrazione, migliorare la qualità dei servizi erogati a cittadini e imprese e diminuirne i costi per la collettività, contribuendo a fare della Pubblica Amministrazione un volano di sviluppo dell'economia del Paese.

Il Piano definisce 27 obiettivi di Governo da raggiungere entro la fine della legislatura.



I 27 Obiettivi del Piano E-gov 2012

■ Gli obiettivi settoriali

- Obiettivo 1: Scuola
- Obiettivo 2: Università
- Obiettivo 3: Giustizia
- Obiettivo 4: Salute
- Obiettivo 5: Imprese
- Obiettivo 6: Sicurezza e libertà civili
- Obiettivo 7: Affari Esteri
- Obiettivo 8: Ambiente
- Obiettivo 9: Turismo
- Obiettivo 10: Beni culturali
- Obiettivo 11: Gioventù, pari opportunità e affari sociali
- Obiettivo 12: Mobilità mezzi e persone
- Obiettivo 13: Infrastrutture
- Obiettivo 14: Agricoltura

■ Gli obiettivi territoriali

- Obiettivo 15: Anagrafi
- Obiettivo 16: Dati territoriali
- Obiettivo 17: Carte dei servizi
- Obiettivo 18: Servizi in banda larga

■ Gli obiettivi di sistema

- Obiettivo 19: Trasparenza ed efficienza della PA
- Obiettivo 20: Dematerializzazione
- Obiettivo 21: Sistema pubblico di connettività
- Obiettivo 22: Rapporto cittadino-PA
- Obiettivo 23: Trasferimento know-how dell'innovazione
- Obiettivo 24: Sicurezza dei sistemi informativi e reti

■ Gli obiettivi internazionali

- Obiettivo 25: e-governance per lo sviluppo
- Obiettivo 26: Governance di Internet
- Obiettivo 27: Raccordo con Ue e OCSE



Obiettivi del Piano E-gov 2012

Classificazione dei Protocolli sottoscritti

ENTE	Protocolli sottoscritti
Ministeri e PA centrali	37
Regioni	11
Province	9
Enti Locali	31
Altre PA	20
Associazioni di categoria	8
Soggetti Privati	31
TOTALE	147



Obiettivi del Piano E-gov 2012

Protocolli e Iniziative 1/2

OBIETTIVI PRIORITARI	N° PROTOCOLLI	N° INIZIATIVE
Obiettivo 1: Scuola	12	28
Obiettivo 2: Università	9	23
Obiettivo 3: Giustizia	4	11
Obiettivo 4: Salute	3	5
Obiettivo 18: Servizi in banda larga	3	5
Obiettivo 19: Trasparenza ed efficienza della PA	6	11
Obiettivo 20: Dematerializzazione	12	26
Obiettivo 21: Sistema pubblico di connettività	6	6
Obiettivo 22: Rapporto cittadino PA	92	181



Obiettivi del Piano E-gov 2012

Protocolli e Iniziative 2/2

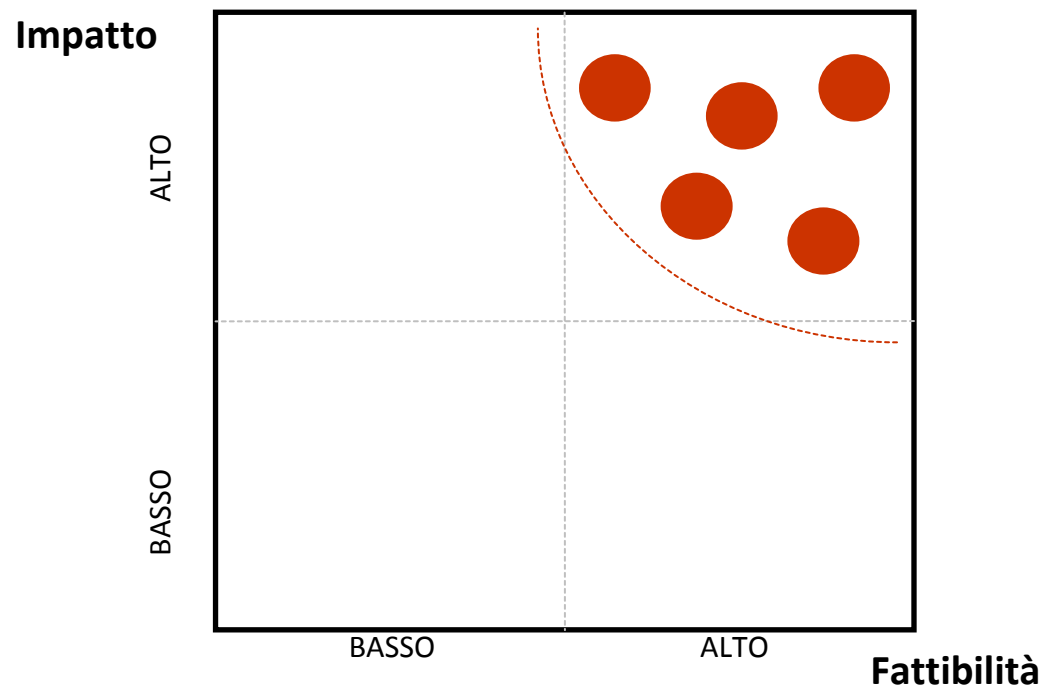
ALTRI OBIETTIVI	N° PROTOCOLLI	N° INIZIATIVE
Obiettivo 5: Imprese	3	6
Obiettivo 6: Sicurezza e libertà civili	1	1
Obiettivo 7: Affari Esteri	1	1
Obiettivo 8: Ambiente	1	1
Obiettivo 9: Turismo	1	1
Obiettivo 10: Beni culturali	2	6
Obiettivo 15: Anagrafi	5	9
Obiettivo 16: Dati territoriali	2	2
Obiettivo 17: Carte dei servizi	4	6
Totale complessivo	167	324



Metodologia adottata

Aree prioritarie di intervento

Nell'ambito del Piano E-gov 2012, sono stati definiti (sulla base dell'impatto sul cittadino e sul sistema e del livello di fattibilità) gli obiettivi prioritari da sviluppare da Giugno 2010 a Giugno 2011, così suddivisi: obiettivi settoriali (Giustizia, Salute, Scuola, Università) e obiettivi di sistema (Rapporto cittadino-PA, Sistema Pubblico di Connettività e Trasparenza ed efficienza della P.A.)



Obiettivi prioritari:

- **Obiettivi settoriali**

- Scuola
- Università
- Giustizia
- Salute

- **Obiettivi di Sistema**

- Rapporto cittadino-P.A.
- S.P.C.
- Trasparenza ed efficienza della P.A.



Accordi di collaborazione

Collaborazioni istituzionali avviate

Al fine di realizzare gli obiettivi del Piano sono state siglate varie collaborazioni istituzionali.

Sono stati concordati ambiti prioritari di intervento, tenendo conto delle peculiarità e dei progetti già avviati da ciascun ente, al fine di identificare soluzioni:

- semplici
- replicabili
- di elevato impatto per l'utenza

Di seguito una sintetica descrizione della ripartizione dei Protocolli d'Intesa; per un maggior dettaglio si rimanda al sito www.innovazionepa.gov.it



Accordi di collaborazione

Sintesi di collaborazioni istituzionali avviate

Obiettivo	Regione	Provincia	Comune	Ministeri e Altre PA centrali	NOTE
Obiettivo 1: Scuola	2		1	2	Per i dettagli vedi file "collaborazioni istituzionali Piano E-Gov 2012"
Obiettivo 2: Università			1	1	
Obiettivo 3: Giustizia			1	3	
Obiettivo 4: Salute	2			0	
Obiettivo 21: Sistema pubblico di connettività	4			1	
Obiettivo 22: Rapporto cittadino PA	7	8	27	9	

Tab.1: sintesi collaborazioni istituzionali avviate nel Piano E-Gov2012



Altri accordi di collaborazione

- **Coinvolgimento:** sono stati siglati vari accordi di collaborazione con partner tecnologici o soggetti coinvolti nella realizzazione dei Progetti previsti nel Piano, al fine di condividerne gli obiettivi e di facilitare il percorso di realizzazione attraverso l'attivazione di:
 - centri di competenza
 - best practice
 - prototipi
- **Modalità di attivazione:** non sono previste gare per la selezione del partner e nemmeno lo stanziamento di fondi pubblici, ma la sottoscrizione di accordi su temi specifici per la realizzazione di “vetrine tecnologiche”

Di seguito una sintetica descrizione della ripartizione dei Protocolli d'Intesa per gli obiettivi prioritari.



Altri accordi di collaborazione

Sintesi

Obiettivo	Enti / Ass. Categoria / Soggetti Privati	NOTE
Obiettivo 1: Scuola	7	per i dettagli v. file "altri accordi di collaborazioni Piano E-Gov2012"
Obiettivo 2: Università	7	
Obiettivo 3: Giustizia	0	
Obiettivo 4: Salute	1	
Obiettivo 21: Sistema pubblico di connettività	1	
Obiettivo 22: Rapporto cittadino PA	41	

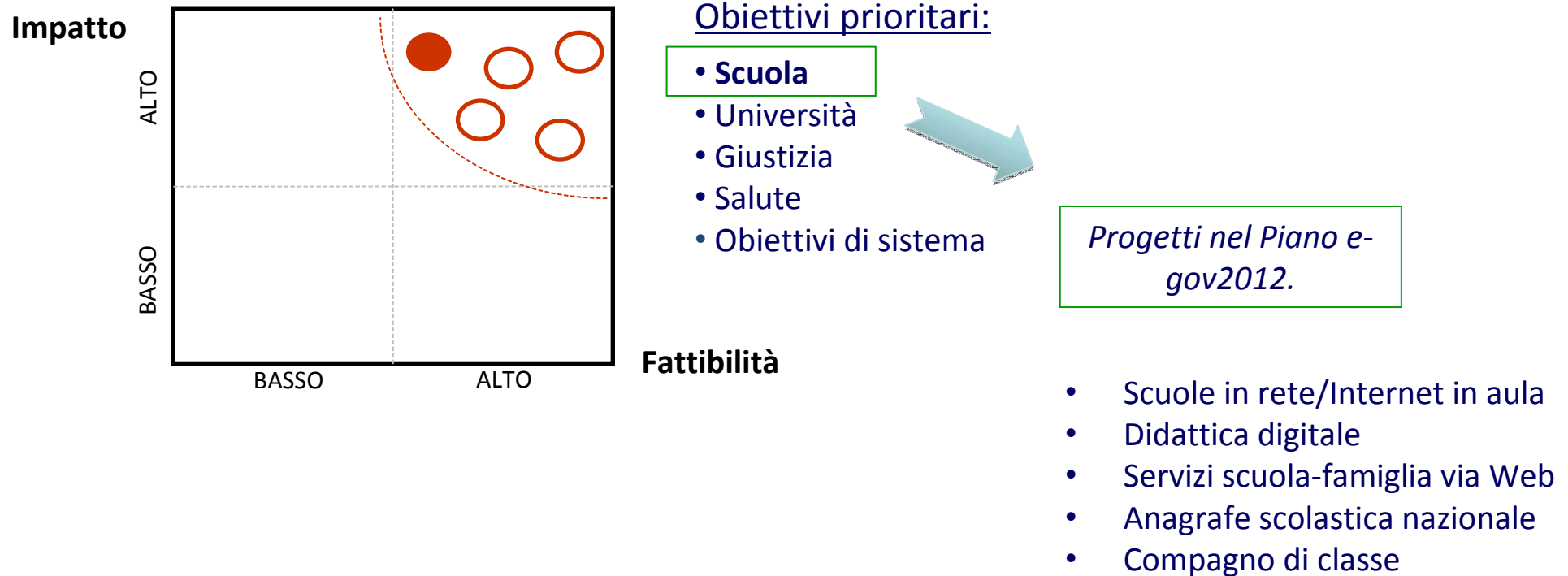
Tab.2. Sintesi altri accordi di collaborazione avviati nel Piano E-GOV 2012



Implementazione e sviluppo del Piano

Priorità dell'obiettivo: Scuola

Di seguito vengono illustrate le priorità e gli obiettivi dell'implementazione del Piano in base all'impatto sul sistema (operatori, cittadini, aziende...), ed alla stima della realizzabilità



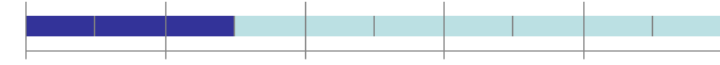


Sintesi stato avanzamento 1/2

Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Scuole in rete-Internet in aula		Sono state collegate in rete tramite SPC circa 4000 scuole (pari al 40%). In definizione misura per favorire adozione di reti locali per portare Internet in aula.
Didattica digitale		Sono state consegnate oltre 3.300 Lavagne digitali e altrettanti PC portatili a circa 1.100 scuole che si aggiungono alle oltre 7000 lavagne consegnate dal MIUR. Da maggio 2009 è disponibile per tutte le scuole la piattaforma InnovaScuola che offre oltre 1200 contenuti didattici digitali gratuiti, oltre a servizi e contenuti messi a disposizione dal portale Treccani e dagli editori Motta e Garamond. La piattaforma ha avuto oltre 330.000 accessi e da essa sono stati scaricati circa 40.000 contenuti digitali. (www.innovascuola.gov.it)
Servizi scuola famiglia via web		Da marzo 2010 è attivo in collaborazione con il MIUR il portale scuola – mia che consente alle scuole interessate di offrire servizi alle famiglie (pagella online, segnalazione assenze, etc.) in forma digitale. Da aprile attivo finanziamento per le secondarie di II grado.(www.scuolamia.pubblica.istruzione.it)



Sintesi stato avanzamento 2/2

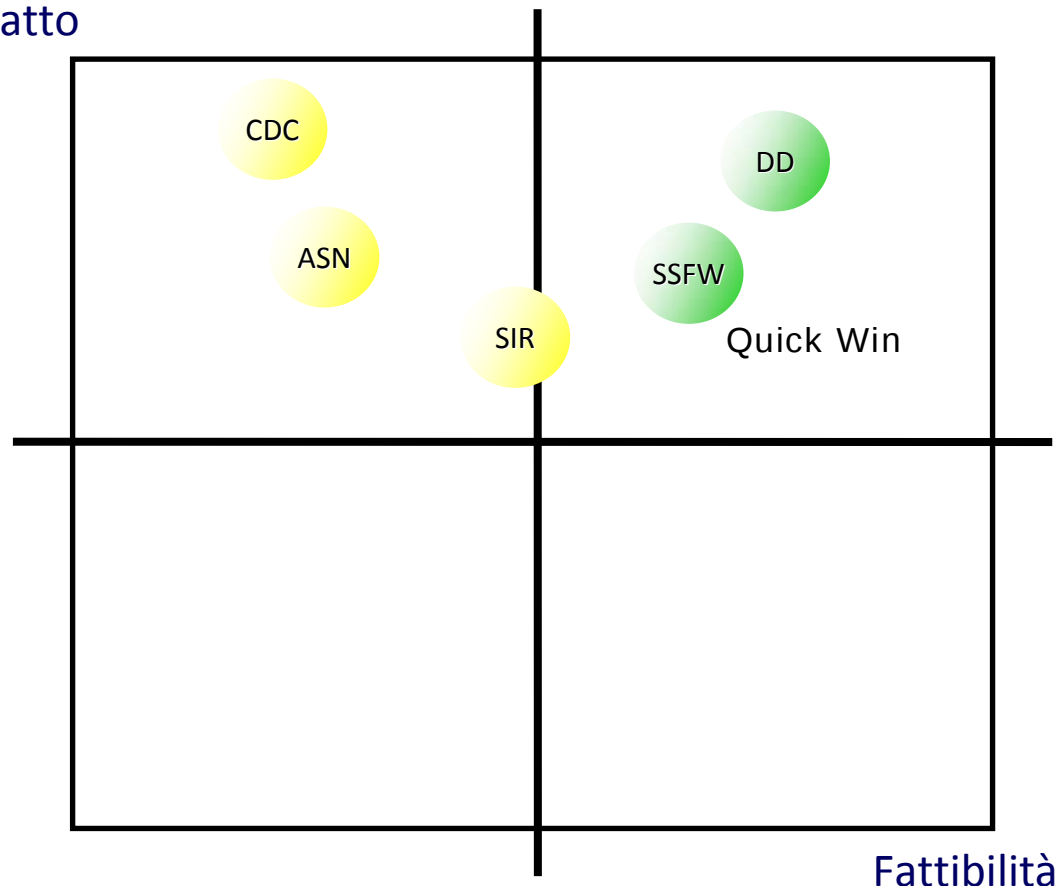
Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Anagrafe scolastica nazionale	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Costituzione formale dell'aggregazione composta da 33 Province con capofila Venezia. Adottato piano esecutivo di progetto, individuate le soluzioni organizzative e le modalità di monitoraggio interno. DigitPa sta predisponendo il testo della Convenzione.
Compagno di classe	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Completato progetto preliminare. In attesa di finanziamenti.



Matrice delle priorità giugno 2010-giugno 2011

- DD Didattica digitale
- SSFW Servizi scuola-famiglia via Web
- SIR Scuole in rete
- CDC Compagno di classe
- ASN Anagrafe scolastica nazionale

Impatto

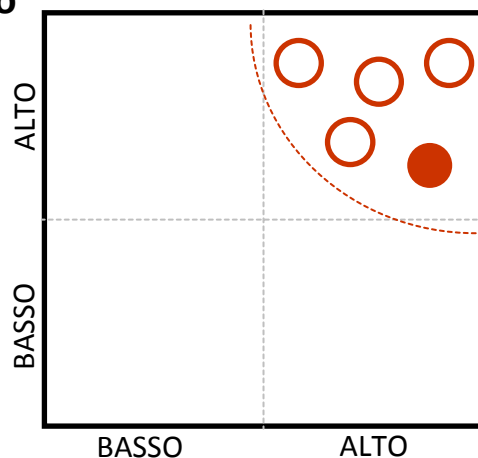


Fattibilità



Priorità dell'obiettivo: Università

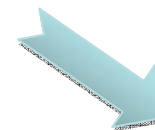
Impatto



Fattibilità

Obiettivi prioritari:

- Scuola
- **Università**
- Giustizia
- Salute
- Obiettivi di Sistema



*Progetti nel Piano
egov2012.*

- Servizi on line e reti Wi-Fi
- Università digitale

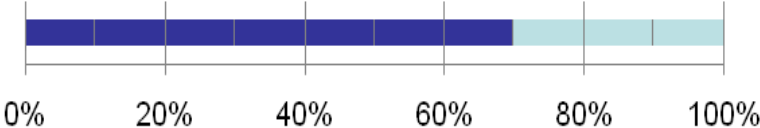
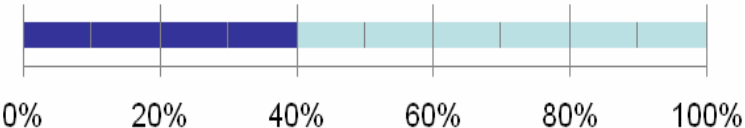


Università: attività svolte

Realizzazioni	Commenti / Link
Il Programma di interventi per l'Università è articolato in due progetti: 1) "Servizi e reti WiFi" e 2) "Università digitale". 1) il progetto "Servizi e reti WiFi" è in fase di avanzata realizzazione in 54 università, 34 per l'iniziativa Campus Digitali e 20 per l'iniziativa WiFi SUD . Nel complesso si tratta del 65% delle università, comprendente circa il 90% degli studenti. Il progetto consentirà di incrementare di oltre il 50% la copertura WiFi negli atenei del centro-nord e di raddoppiarla negli atenei del Mezzogiorno (portando la copertura media WiFi nelle università in Italia ad oltre l'80%). Da gennaio 2010 il progetto interessa anche 47 istituti AFAM (pari al 36% del totale): oltre 31.000 studenti (circa il 50% del totale) potranno usufruire di WiFi e servizi amministrativi e didattici online. 2) Il progetto "Università digitale" è in fase avanzata in 4 atenei pilota (le università di Roma - La Sapienza, Roma 3 e Tor Vergata e l'università dell'Aquila) e attivo da gennaio 2010 in ulteriori 23 università. Nel complesso il progetto interessa oltre 950.000 studenti. Disponibile un sito dedicato alla gestione dei progetti	www.ict4University.gov.it



Sintesi stato avanzamento

Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Servizi online e reti WiFi	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Attivati: • 34 progetti "Campus digitali" • 20 progetti "WiFi SUD". • 47 progetti "AFAM."
Università digitale	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Attivati: 27 progetti con le università di cui: • 4 progetti pilota - università di Roma Tor Vergata, La Sapienza e Roma 3 e Università dell'Aquila • 23 selezionate con avviso pubblico.

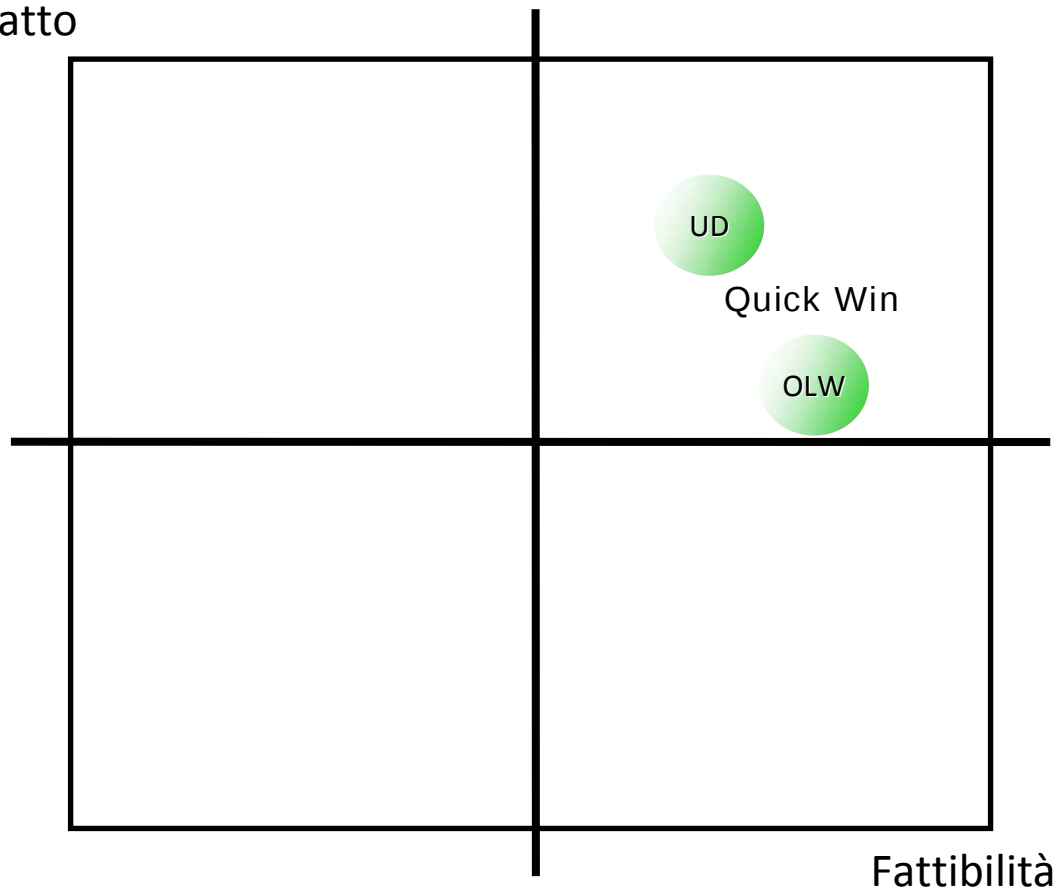
- Maggiori informazioni sullo stato di avanzamento dell'obiettivo su www.innovazionepa.it/eGov2012
- Informazioni dettagliate sulle singole iniziative, distribuzione geografica delle università partecipanti e stati di avanzamento dei singoli progetti delle università su www.ict4University.gov.it



Matrice delle priorità giugno 2010-giugno 2011

- OLW Servizi on line e reti WiFi
- UD Università digitale

Impatto

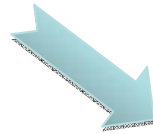




Priorità dell'obiettivo: Giustizia

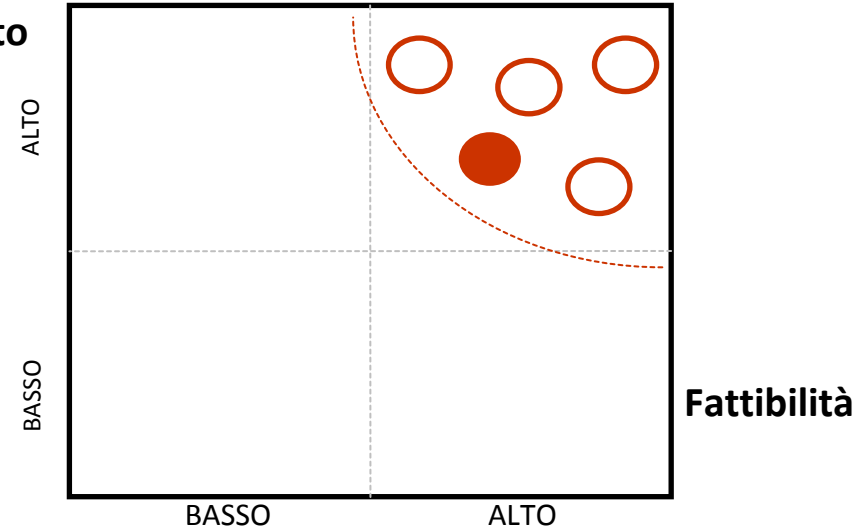
Obiettivi prioritari:

- Scuola
- Università
- **Giustizia**
- Salute
- Obiettivi di sistema



*Progetti mappati nel
Piano egov2012.*

Impatto



- Notificazioni telematiche delle comunicazioni e degli atti processuali
- Rilascio telematico di certificati giudiziari e aumento degli sportelli sul territorio dove gli utenti possono richiedere i certificati
- Trasmissione telematica delle notizie di reato tra forze di polizia e procure della Repubblica
- Registrazione telematica degli atti giudiziari civili
- Accesso pubblico via rete alle sentenze e ai dati dei procedimenti, in attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale
- Razionalizzazione, evoluzione e messa in sicurezza delle infrastrutture ICT, dei sistemi informatici e della rete di telecomunicazione della giustizia



Giustizia: attività svolte

Realizzazioni	Commenti/Link
Notifiche telematiche, progetto attivo presso Tribunale di Milano; in fase di start-up presso Tribunali di Roma e di Venezia	http://www.ilsole24ore.com/art/SoleOnLine4/Italia/2009/02/e-gov-2012-tribunale-milano.shtml?uuid=cdbf0a4a-fe63-11dd-9ea7-d196493656f8&DocRulesView=Libero&fromSearch
Studio relativo all'architettura ed al modello di erogazione del servizio di rilascio telematico dei certificati giudiziari tramite PEC e cooperazione applicativa SPC	
Accesso degli avvocati e dei cittadini ai dati dei procedimenti che li riguardano con possibilità di procedere alla pre-iscrizione dei ricorsi accedendo al sistema informatico dei Giudici di Pace	
Attivazione della infrastruttura di PKI ed active directory nazionale della giustizia e migrazione su tale infrastruttura di circa 2.500 utenti	
Distribuzione di 15.000 carte multiservizi ai dipendenti della Giustizia delle sedi del sud Italia	

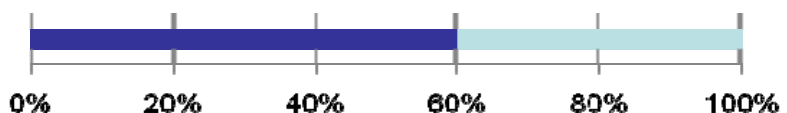
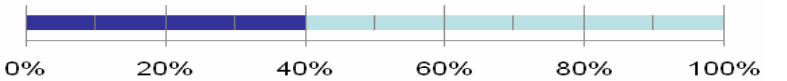


Linee di sviluppo: Nuovi Progetti

Progetto	Descrizione
Miglioramento dei servizi dei tribunali	Attuazione di interventi puntuali per valutare sul campo criticità e benefici e realizzare soluzioni che possano essere estese alle diverse realtà del settore della giustizia secondo la logica del riuso
Dematerializzazione degli atti processuali	Progressiva adozione, presso tutti gli uffici giudiziari ,di sistemi per la dematerializzazione degli atti processuali sia in ambito civile che penale. Introduzione di strumenti che agevolino il lavoro di magistrati ed avvocati nell'esame degli atti.
Servizi ai cittadini	Diffusione di servizi online ai cittadini dotati di carte per l'accesso ai servizi in rete quali CIE, CNS, Modello AT elettronico, ecc.
Pagamenti on line	Pagamento telematico da parte degli avvocati dei diritti e contributi previsti per legge a diverso titolo



Sintesi stato avanzamento 1/2

Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Notificazioni telematiche		Notificazioni telematiche relative al processo civile presso il Tribunale di Milano, Deposito telematico a valore legale per il procedimento di ingiunzione a Bergamo, Brescia, Catania, Genova, Busto Arsizio, Como, Lecco, Lodi, Milano, Monza, Pavia, Sondrio, Varese, Vigevano, Voghera, Napoli e Padova
Rilascio telematico di certificati giudiziari		Realizzato in alcuni tribunali, in corso di diffusione su tutto il territorio
Trasmissione telematica delle notizie di reato		Realizzazioni pilota

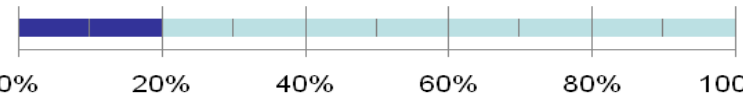
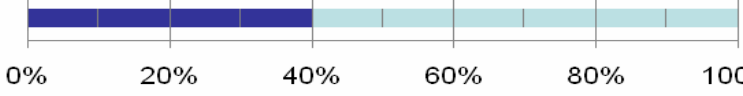


Sintesi stato avanzamento 2/2

Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Registrazione telematica degli atti giudiziari civili	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Progetto preliminare
Accesso pubblico via rete alle sentenze	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Accesso di avvocati ai dati dei procedimenti civili. Accesso di avvocati agli atti e alle sentenze, per gli uffici dove è attivo il processo telematico
Razionalizzazione infrastrutture ICT	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Acquisizione del sistema di gestione documentale, sviluppo del nuovo processo civile telematico



Sintesi stato avanzamento nuovi progetti

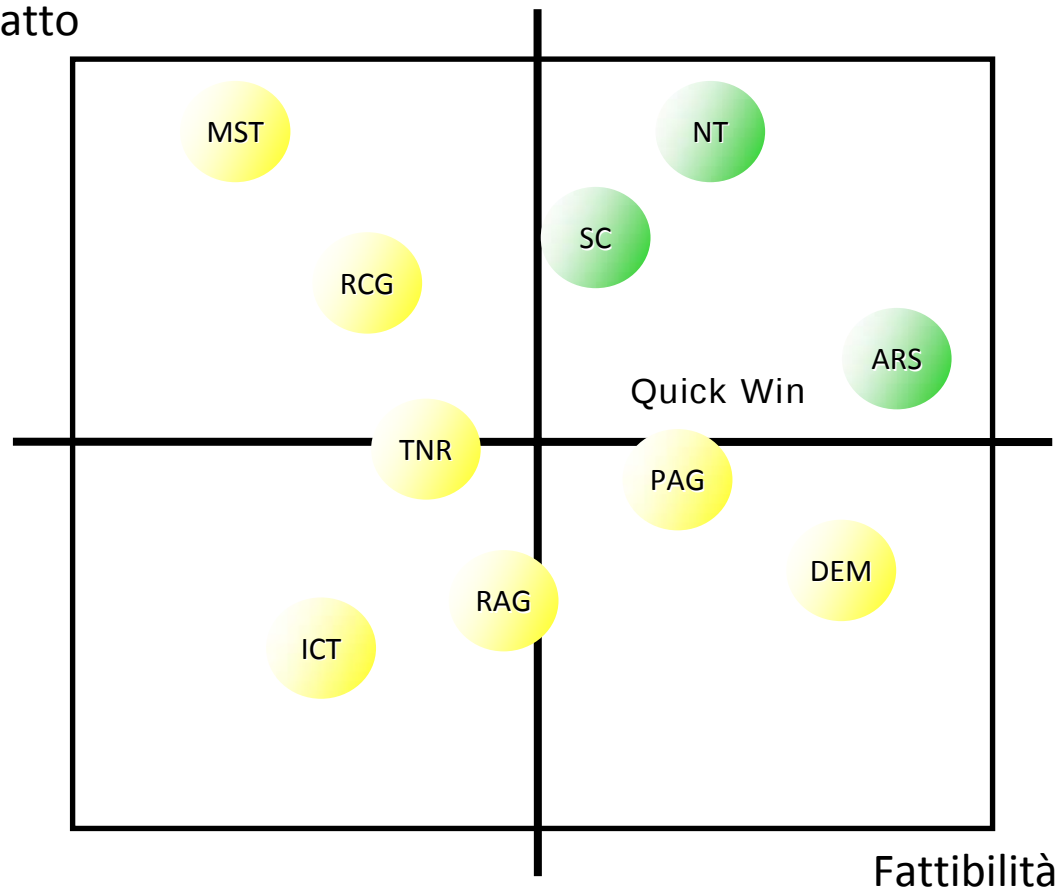
Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Miglioramento dei servizi dei tribunali	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Attività iniziata con il miglioramento dei servizi dei tribunali di Roma e Milano e della Corte d'Appello di Venezia
Dematerializzazione degli atti processuali	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Presso il Tribunale di Roma si è migliorato il servizio fornito agli avvocati dall'Ufficio copie del GIP, rendendo loro disponibili documenti elettronici in formato aperto che consentano la ricerca su testo libero e l'indicizzazione dinamica.
Servizi ai cittadini	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	A Milano si sta sperimentando l'utilizzo della Carta Regionale dei Servizi della Lombardia (CRS) per fornire servizi ai cittadini quali l'accesso a informazioni sullo stato dei procedimenti e il rilascio di certificati
Pagamenti on line	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Progetto pilota presso i Tribunali di Genova e Napoli per il pagamento telematico del Contributo Unificato e della marca da 8 €



Matrice delle priorità giugno 2010 - giugno 2011

- NT **Notificazioni telematiche**
- ARS **Accesso pubblico via rete alle sentenze**
- SC **Servizi ai cittadini**
- PAG **Pagamenti on line**
- MST **Miglioramento servizi ai tribunali**
- DEM **Dematerializzazione atti processuali**
- TNR **Trasmissione telematica delle notizie di reato**
- RAG **Registrazione telematica degli atti giudiziari**
- RCG **Rilascio telematico di certificati giudiziari**
- ICT **Razionalizzazione infrastrutture ICT**

Impatto

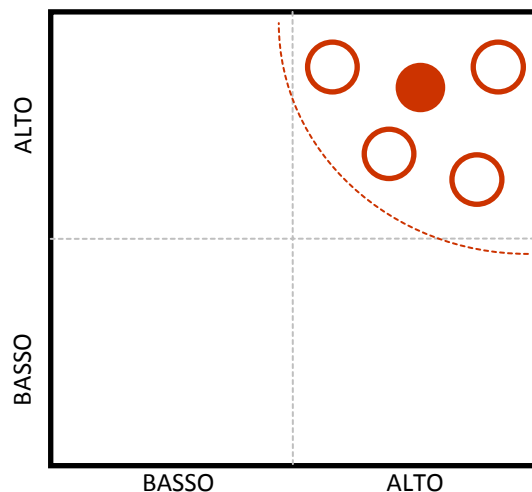


Fattibilità



Priorità dell'obiettivo: Salute

Impatto



Fattibilità

Obiettivi prioritari:

- Scuola
- Università
- Giustizia
- **Salute**
- Obiettivi di sistema

I progetti previsti nella versione iniziale sono stati riorganizzati e integrati con altre iniziative

- Digitalizzazione ciclo prescrittivo (ricetta e certificati malattia digitali)
- Cosa, Dove, Quando - Salute
- Fascicolo sanitario elettronico
- Centri Unici di Prenotazione sovraterritoriali
- Innovazione Aziende Sanitarie (diffusione del tele-consulto, introduzione della tele-didattica negli ospedali “*smart inclusion*”, adozione di strumenti di monitoraggio performance e tasso di innovazione)



Salute: attività svolte

Realizzazioni	Commenti/Link
Al fine di promuovere la realizzazione del fascicolo sanitario elettronico: 1) sono state presentate le prime linee guida di “infrastruttura tecnologica del FSE” nell’ambito della collaborazione DDI-CNR; sono in corso di elaborazione linee guida per il FSE a cura del tavolo di lavoro interistituzionale curato dal Ministero della Salute a cui partecipa il DDI; è in fase di realizzazione progetto per “Interoperabilità nazionale del Fascicolo sanitario elettronico”, coordinato dal DDI, in collaborazione con il Ministero della Salute e con 10 Regioni (Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Toscana, Veneto, Sardegna, Umbria, Marche, Abruzzo e Molise) Da aprile 2010 è in linea sistema nazionale per l’invio telematico dei certificati di malattia da parte dei medici all’INPS, sia per i lavoratori del settore pubblico che privato. Sono previsti 3 mesi di coesistenza; entro luglio è prevista abolizione dei certificati cartacei. Al fine dell’introduzione della ricetta digitale, il Tavolo di Sanità Elettronica ha approvato il documento standard in formato HL7 CDA2 delle prescrizioni e la previsione normativa è stata inserita nel DDL semplificazione collegato alla LF 2010. Smart Inclusion è stato completato presso l’Ospedale Pediatrico Bambin Gesù (Roma) , l’Azienda ospedaliera Meyer di Firenze, l’Azienda Ospedaliera di Padova. A Febbraio 2010 è stato presentato il modello LITIS – Livelli di innovazione tecnologica in Sanità a cura del DDI con Federsanità-ANCI e Forum PA.	http://www.ilsole24ore.com/art/SoleOnLine4/Italia/2009/04/e-gov-2012-sanita-siena-venezia.shtml?uuid=1ec1b4b2-2b2b-11de-a1ac-8d6a1fad1847&DocRulesView=Libero http://www.adnkronos.com/IGN/CyberNews/?id=3.0.3301742872



Linee di sviluppo: Nuovo Progetto Cosa, Dove, Quando – Salute

Descrizione: Attraverso una ricerca georeferenziata a testo libero il cittadino analizza l'offerta di servizi sanitari per conoscerne la disponibilità e i tempi di attesa

Obiettivi

Strumento di trasparenza e giudizio dei servizi della Pubblica Amministrazione in modalità WEB2.0

Integrazioni

Integrazione con Linea Amica e recupero progetto TrovaSalute MS



Risultati attesi

Attraverso il sito il cittadino potrà conoscere i servizi sanitari disponibili, utilizzare un motore di ricerca per conoscere il livello di offerta e i tempi di attesa, esprimere il proprio livello di soddisfazione per la prestazione ricevuta



Linee di sviluppo: Nuovo obiettivo – Progetto “Innovazione Aziende Sanitarie”

Telemedicina

Descrizione: La telemedicina rappresenta uno strumento di particolare valenza per tutte le strutture decentrate o a basso livello di specializzazione.

Obiettivi

Condividere le expertise di eccellenza necessarie per migliorare il processo di diagnosi e cura
Rendere fruibili prestazioni sanitarie in contesti di particolare difficoltà ambientale o organizzativa

Integrazioni

Integrazione con le applicazioni gestionali delle Aziende Sanitarie



Risultati attesi

Per il cittadino: possibilità di usufruire dell'esperienza dei Centri d'eccellenza nella struttura a lui più prossima

Per il sistema: Messa in rete delle eccellenze con standardizzazione dei livelli di cura e risparmio nella spesa



Linee di sviluppo: Nuovo obiettivo – Progetto “Innovazione Aziende Sanitarie”

Misurazione delle performance

Descrizione: Valutazione delle performance e misurazione del grado di innovazione delle Aziende Sanitarie

Obiettivi

Misurazione delle performance e strumento di governance delle Aziende Sanitarie

Integrazioni

Integrazione con il Datawarehouse e con gli strumenti gestionali aziendali



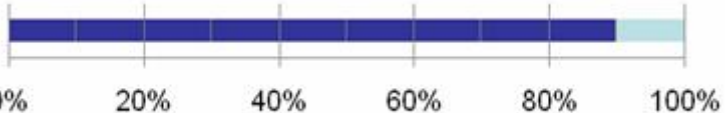
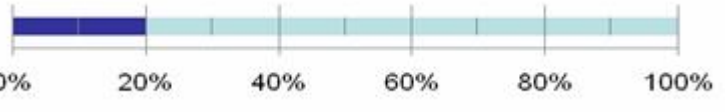
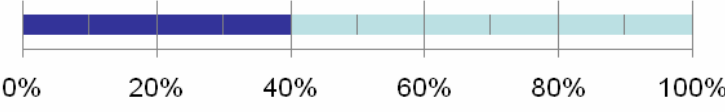
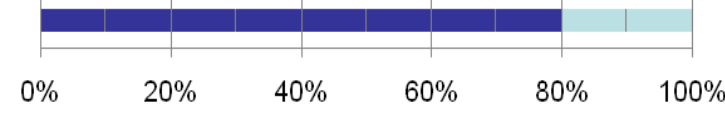
Risultati attesi

Conoscenza del livello della domanda e dell'assorbimento di risorse da parte del singolo cittadino

Possibilità di confronto del costo paziente tra Aziende Sanitarie

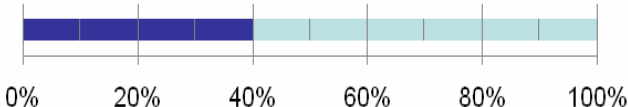
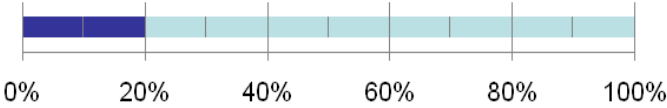


Sintesi stato avanzamento 1/2

Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Digitalizzazione del ciclo prescrittivo - certificati di malattia		Sistema centrale per la trasmissione dei certificati di malattia dal medico all'INPS per lavoratori pubblici e privati in linea da aprile 2010. In fase di completamento distribuzione credenziali di accesso ai medici
Digitalizzazione del ciclo prescrittivo - ricette mediche		Approvato dal Tavolo di Sanità Elettronica il documento di specifica della "ricetta digitale". Inserita previsione normativa nel DDI semplificazione collegato alla LF 2010
Fascicolo sanitario elettronico		Al fine di promuovere la realizzazione del fascicolo sanitario elettronico: 1) sono state presentate le prime linee guida di "infrastruttura tecnologica del FSE" nell'ambito della collaborazione DDI-CNR; sono in corso di elaborazione linee guida per il FSE a cura del tavolo di lavoro interistituzionale curato dal Ministero della Salute a cui partecipa il DDI; è in fase di realizzazione progetto per "Interoperabilità nazionale del Fascicolo sanitario elettronico", coordinato dal DDI, in collaborazione con il Ministero della Salute e con 10 Regioni
Centri Unici di Prenotazione sovraterritoriali		Attivo progetto pilota con 5 Regioni. Sono stati completati i primi test interregionali. Si prevede di concludere entro settembre 2010. L'iniziativa prevede il rilascio di regole tecniche per messa in rete dei CUP, nell'ambito delle linee guida in corso di emanazione da parte del Ministero della Salute



Sintesi stato avanzamento 2/2

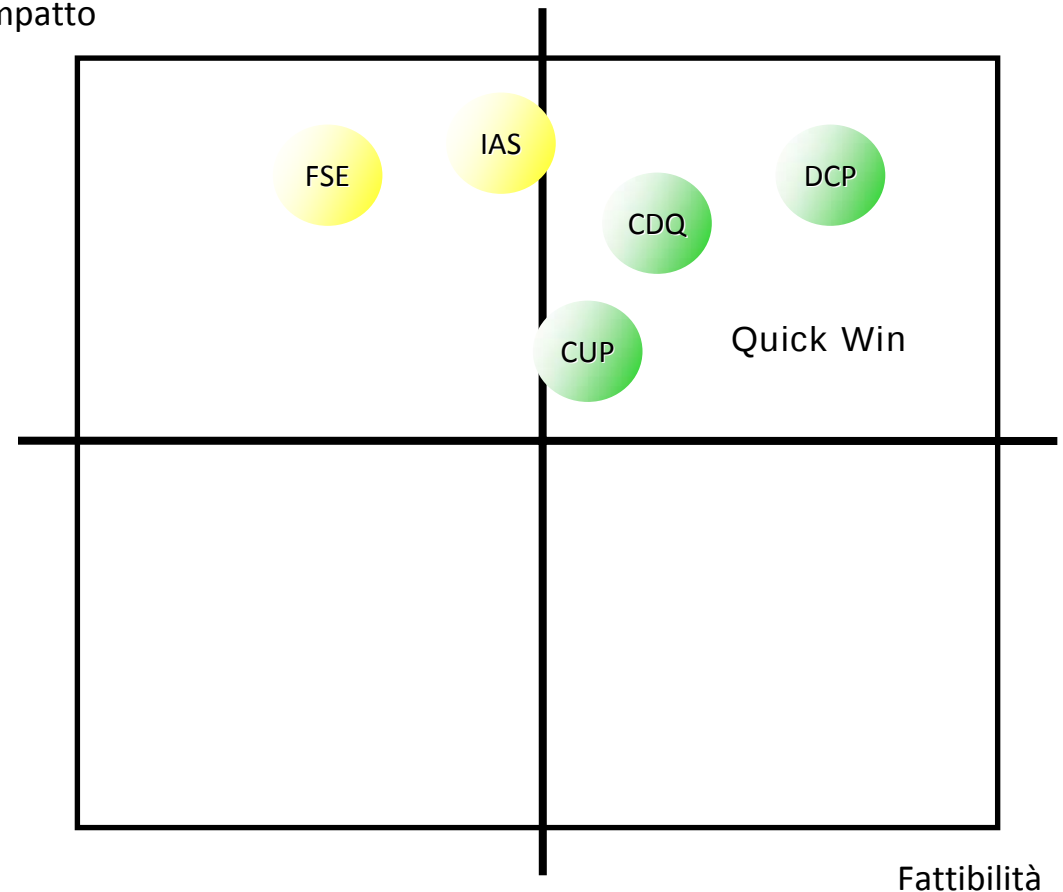
Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Innovazione aziende sanitarie (telemedicina, smart inclusion, monitoraggio performance e tasso di innovazione)		Smart Inclusion è stato completato presso l'Ospedale Pediatrico Bambin Gesù (Roma), l'Azienda ospedaliera Meyer di Firenze, l'azienda ospedaliera di Padova. A Febbraio 2010 è stato presentato il modello LITIS – Livelli di innovazione tecnologica in Sanità a cura del DDI con Federsanità-ANCI e Forum PA. Sono attualmente in fase di definizione possibili interventi a sostegno dell'innovazione delle aziende sanitarie. E' in fase di definizione un accordo con il Ministero della Salute per lo sviluppo del tema Telemedicina.
Cosa, Dove, Quando - Salute		Progetto preliminare per la raccolta e la georeferenziazione di dati.



Matrice delle priorità giugno 2010-giugno 2011

- CDQ **Cosa, Dove, Quando Sanità**
- CUP **CUP sovraterritoriali**
- DCP **Digitalizzazione Ciclo Prescrittivo**
- FSE **Fascicolo Sanitario Elettronico**
- IAS **Innovazione delle Aziende Sanitarie**

Impatto

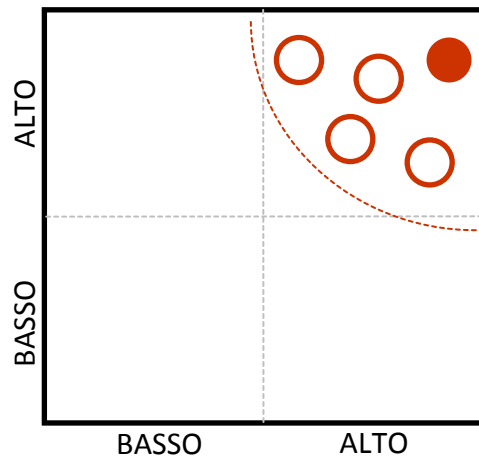


Fattibilità



Priorità degli obiettivi di sistema

Impatto



Fattibilità

Obiettivi prioritari:

- Scuola
- Università
- Giustizia
- Salute
- **Obiettivi di sistema**

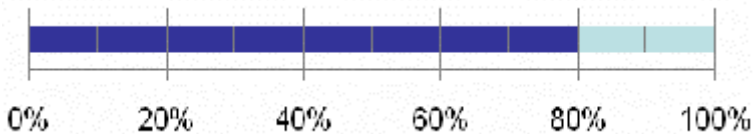


- Linea Amica
- Reti Amiche
- Emoticons
- Portale nazionale del cittadino (spostato da Obiettivo 11)
- Vivi Facile
- Posta elettronica certificata
- Riutilizzo di best practice
- Sistema pubblico di connettività
- Trasparenza ed efficienza della PA



Obiettivo 22 - Rapporto Cittadino- P.A.

Linea Amica 1/5

Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Linea Amica: il contact center della PA al servizio del cittadino	 A horizontal progress bar with a scale from 0% to 100% in 20% increments. The bar is filled with dark blue up to the 80% mark, and then continues with a lighter blue to the 100% mark, indicating approximately 85% completion.	Linea Amica è un servizio attivo dal 29 gennaio 2009 ed è realizzato da Formez PA. È un centro di informazioni e assistenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, che mette al centro della sua azione l'ascolto, la cortesia e l'accompagnamento del cittadino fino alla soluzione del problema. Linea Amica è anche il più grande network europeo di relazioni con il pubblico ed ha messo in rete circa 1000 strutture di contatto, che ogni giorno collaborano con gli esperti di Linea Amica alla risoluzione dei problemi dei cittadini.



Obiettivo 22 - Rapporto Cittadino- P.A.

Linea Amica 2/5

Progetto	Stato avanzamento lavori
Linea Amica: il contact center della PA al servizio del cittadino	<u>I Numeri di Linea Amica</u> •circa 310.000 contatti registrati dal contact center, di cui 65.000 relativi a Linea Amica Abruzzo •circa 150.000 casi trattati, con una percentuale di risoluzione superiore al 98% •74,3% dei casi risolto dagli operatori di front office •35 secondi il tempo medio di attesa per la risposta telefonica •circa 1.000 strutture di contatto con il cittadino coordinate dal Network •stimati circa 80 milioni di contatti sviluppati dal Network, di cui 56 milioni con operatore •1.000 operatori di front office formati in aula o a distanza nel 2009 e oltre 500 iscrizioni pervenute finora per i corsi 2010 •2.600 domande e risposte raccolte e oltre 1.500 pubblicate sul sito •10.258 numeri della P.A. e 1.753 Numeri Verdi censiti •1.575 news pubblicate •420 video sul canale Youtube “Linea Amica Video – La P.A. che si vede”, con 43.800 visualizzazioni •oltre 465.000 visitatori del portale e 1 milione 226 mila pagine visitate •92% il gradimento rilevato dall’indagine sull’efficienza del servizio e 83,3% il gradimento sull’efficacia



Obiettivo 22 - Rapporto Cittadino- P.A.

Linea Amica 3/5

Progetto	Stato avanzamento lavori
Linea Amica: il contact center della PA al servizio del cittadino	<u>Le cose fatte</u> •Linea Amica Abruzzo, servizio di assistenza ai cittadini abruzzesi colpiti dal sisma dell'aprile 2009. Da allora il contact center di Roma e il presidio di operatori a L'Aquila accompagnano i cittadini nei rapporti con la P.A. •PEC – Dal 1° dicembre 2009 gli operatori di Linea Amica rispondono al numero verde 800.254.009, attivato dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione per fornire informazioni a cittadini, imprese e professionisti sulle problematiche relative all'adozione della Posta Elettronica Certificata. Il Numero Verde offre anche un supporto alle P.A. che devono attivare e rendere nota la propria PEC •EASY ITALIA - LINEA AMICA TURISMO – Dal 15 maggio è stato attivato, su incarico del Ministro per lo sviluppo e la competitività del turismo, un servizio di informazione e assistenza per i turisti. Il servizio è attivo sette giorni su sette dalle 9.00 alle 22.00 in 7 lingue (italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, cinese e russo) •LINEA AMICA IMMIGRAZIONE – Da metà febbraio 2010 Linea Amica ha attivato un servizio di informazione e supporto multilingue ai cittadini stranieri ed italiani sui temi dell'immigrazione e, in particolare, sul lavoro domestico. Gli operatori rispondono in inglese, francese e spagnolo •CONCORSO-CORSO RIPAM – Dal 2 febbraio 2010 Linea Amica fornisce informazioni e assistenza per il Corso-Concorso Ripam bandito per l'assunzione di 534 unità nel Comune di Napoli •SERVIZI PER LE CATEGORIE SVANTAGGIATE: "P.A. SENZA BARRIERE" - Sulla base di protocolli d'intesa firmati tra il Ministro della P.A. e le maggiori Federazioni di Associazioni Disabili, sono stati attivati specifici servizi dedicati alle fasce deboli della popolazione, in particolare a cittadini disabili, anziani e loro familiari. "P.A. senza barriere", raggiungibile telefonicamente e via web tramite l'apposita sezione sul portale, fornisce un supporto – tanto ai cittadini, quanto alle amministrazioni – sulle problematiche connesse alla disabilità



Obiettivo 22 - Rapporto Cittadino- P.A.

Linea Amica 4/5

Progetto	Stato avanzamento lavori
Linea Amica: il contact center della PA al servizio del cittadino	<u><i>Le cose fatte</i></u> • SANITÀ AMICA - Sulla base di protocolli d'intesa firmati con la FIASO ed il Ministero della Salute, è stato attivato uno specifico servizio per aiutare il cittadino ad orientarsi fra i servizi sanitari e potenziare e diffondere le migliori esperienze di servizi a distanza. Linea Amica inoltre supporta il Ministero della Salute nel servizio di URP • OSSERVATORIO P.A. – Linea Amica, nell'ambito del processo di riforma della Pubblica Amministrazione, ha potenziato un servizio di informazione alle amministrazioni e ai cittadini per la soluzione dei problemi connessi alla gestione del personale e alle tematiche del lavoro pubblico • ENCICLOPEDIA DELLE DOMANDE E RISPOSTE - Linea Amica ha raccolto 2.600 domande e risposte e ne ha pubblicate più di 1.500 sul portale. Linea Amica mette a disposizione dei cittadini un'enciclopedia delle domande e risposte, realizzata con la collaborazione delle amministrazioni del Network. Assieme a INPDAP e INAIL (SuperAbile) è stato messo a punto un sistema di pubblicazione federato delle D&R, aperto a tutte le altre P.A., per un'immediata fruizione sul portale Linea Amica • FRONT OFFICE CHIAVI IN MANO - Linea Amica ha progettato e realizzato un percorso formativo gratuito dedicato agli operatori di URP e contact center delle amministrazioni che hanno aderito al Network di Linea Amica. • RUBRICA DELLA P.A. - Linea Amica ha censito e verificato 1.753 Numeri Verdi della P.A., suddividendoli per tipologia di servizio e collocazione geografica. La rubrica contiene complessivamente 10.258 numeri di P.A. • CUSTOMER SATISFACTION – Linea Amica ha realizzato un'indagine di customer satisfaction per valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio, tramite interviste telefoniche. La soddisfazione del cliente viene registrata anche tramite gli emoticon presenti sul sito e nelle e-mail di risposta, nonché tramite tastiera telefonica alla fine della chiamata a Linea Amica • PREMIO “LA PA CHE SI VEDE” – Linea Amica ha organizzato la quinta edizione del Premio dedicato alle PA che utilizzano la comunicazione audiovisiva come nuovo servizio di informazione al cittadino. Le amministrazioni che hanno partecipato al Concorso sono state 86 per un totale di 111 video candidati.



Obiettivo 22 - Rapporto Cittadino- P.A. Linea Amica 5/5

Progetto	Stato avanzamento lavori
Linea Amica: il contact center della PA al servizio del cittadino	<u><i>In fase di avvio</i></u> •LINEA AMICA TI AVVISA – Linea Amica attiverà un servizio di recall per i clienti che desiderano essere informati sulle novità relative a particolari ambiti di interesse (social card, proroga bonus, novità in materia di semplificazione, ecc.). Saranno attivati servizi di aggiornamento automatizzati (e-mail, sms) •MONITOR – è un servizio di tracciabilità del ticket che permetterà al cittadino di verificare lo stato di avanzamento della sua pratica. Monitor nasce in un’ottica di trasparenza e di accompagnamento del cliente fino alla risoluzione del problema •VI EDIZIONE DEL PREMIO “LA PA CHE SI VEDE” – Il Premio vuole segnalare le migliori esperienze di tv interattiva come nuovo modello di servizio al cittadino, sfruttando al meglio le potenzialità associate del web, del video, della Tv digitale e della mobile Tv. L’iniziativa ha la finalità di valorizzare il livello produttivo, la creatività e le professionalità coinvolte nei singoli progetti delle Pubbliche Amministrazioni, tesi a cogliere le opportunità della convergenza digitale. Quest’anno il concorso intende premiare le produzioni tenendo conto, in particolare, della soddisfazione e del gradimento dei cittadini, del reale coinvolgimento delle risorse interne, della razionalizzazione dei costi di produzione e dell’utilizzo della multicanalità nella distribuzione dei video.



Obiettivo 22 - Rapporto Cittadino- P.A.

RETI AMICHE

Obiettivi

Il progetto è nato con l'obiettivo di moltiplicare i punti di contatto della Pubblica Amministrazione con il cittadino; Partito, in via sperimentale, con Poste e Tabaccai, con servizi di sportello avanzato ed altri servizi delle PA (p.es.: consegna dei certificati anagrafici); Oggi gli accordi con i partner si sono evoluti, passando da una rete fisica ad una logica multicanale, definendo:

Servizi:

- **Pagamenti** (contributi colf, RAL, contributi casalinghe, etc.)
- **Sportello di prossimità della PA** (passaporto, certificato anagrafico)
- **Semplificazione** (circolarità anagrafica, posta elettronica)
- **Informazioni** (Campagne di promozione Min. Beni Culturali, campagne PEC)

Canali:

- **Uffici**
- **Bancomat**
- **Rete internet**
- **Telefonia**
- **Grande Distribuzione**

e attraverso la Rete intranet con l'iniziativa **"R.A. on the Job"**

Quest'ultima diffonde i servizi della Pubblica Amministrazione "on the job" direttamente dal posto di lavoro.

Risultati attesi

Oggi i 13 accordi siglati, (esclusi gli accordi quadro) tra i partner di R.A. e R.A. on the Job assicurano reti composte da:

- **60.000 sportelli R.A.**, attraverso **punti vendita e bancomat**;
- **un milione di utenti** potenziali giornalieri raggiunti attraverso il **canale web** (internet);
- **oltre 34 milioni** di utenti potenzialmente raggiunti grazie all'estensione della rete su nuovi canali di distribuzione, quali **telefonia, posta elettronica e utenti della Grande Distribuzione**;
- più di **150.000 dipendenti** che potenzialmente grazie all'accordo **Reti Amiche on the job** possono usufruire dei servizi della PA direttamente sul luogo di lavoro.



Obiettivo 22 - Rapporto Cittadino- P.A.

RETI AMICHE

Rete* / Servizio	Info PA-Cittadini	Sportello Di Prossimità	Pagamenti	Semplificazione	Reti Amiche on the job
	(i.e. promozione eventi Culturali, informazione attività PA)	(i.e. passaporto - telesportello)	(i.e. contributi colf- riscatto di laurea)	(i.e. eliminaz. Certificati – circolarità anagrafica)	(i.e. certificati anagrafici)
Poste Italiane		x	x		
Federazione Italiana Tabaccai			x		
Notariato				x	
Unicredit	x		x		
Intesa - Sanpaolo	x				
Vodafone	x				
ENEL			x	x	x
FS SpA	x				
IBM italia	x				x
Mediaset	x				x
Finmeccanica	x				x
Coop	x		x		x
Lottomatica	X		x	x	
Ingeneria sistemi elaborazioni Dati (ISED)					x

* Non sono stati considerati i protocolli quadro siglati con : Unioncamere, Confcommercio, Confindustria, ABI, LegaCoop



I risultati del progetto Reti Amiche

COMUNICAZIONE

PROMOZIONE CAMPAGNE BENI CULTURALI

INIZIATIVA	Partner	Canale	Contatti potenziali settimanali
SAN VALENTINO	Intesa San Paolo	ATM	7.000.000
	Unicredit	ATM + sito web	9.500.000
8 MARZO	Ferrovie dello Stato	sito web + intranet	1.500.000
	Vodafone	cellulare	2.000.000
SETTIMANA DELLA CULTURA	Finmeccanica	sito web	50.000
	ISED	sito web	300
NOTTE DEI MUSEI	IBM	intranet	10.000
	COOP	sito web	550.000

PROMOZIONE CAMPAGNA PEC



Oltre 20.500.000

INIZIATIVA	PARTNER	Canale	Contatti potenziali settimanali
CAMPAGNA PEC	ENEL	sito web	25.000
	ENI	sito web	75.000
	AGI	sito web	325.000
	AGENZIA DELLE ENTRATE	sito web	1.200.000
	INAIL	sito web	100.000
	MIBAC	sito web	50.000
	IBM	sito web	10.000
	INTESA SANPAOLO	sito web + ATM	10.000.000



Oltre 11.500.000



Reti Amiche: Sinergie con obiettivi E-Gov 2012

PER LA PA

- Sviluppo di SPC e standard applicativi
- Sviluppo della intranet della PA, mail dipendenti e siti intranet

CONVERGENZA

- Servizi di mobile government
- Vivi Facile
- Portale del cittadino

RETI AMICHE
Partenship
pubblico - privato

SERVIZI

- Promozione dei beni culturali
- Turismo
- Salute
- Promozione dei servizi della PA

DIGITALIZZAZIONE

- Pagamenti elettronici
- Posta Elettronica Certificata
- Dematerializzazione



Obiettivo 22 - Rapporto Cittadino- P.A. Mettiamoci la faccia

Progetto	Realizzazioni
mettiamoci la faccia 	Il sistema di customer satisfaction ad emoticons “Mettiamoci la Faccia” ha ricevuto una grande accoglienza da parte di cittadini ed Amministrazioni Pubbliche, le quali utilizzano tale sistema per il miglioramento delle aree critiche evidenziate dal giudizio negativo dei cittadini: grazie ai protocolli d’intesa sottoscritti con varie amministrazioni e ad un flusso continuo di adesioni spontanee, ad oggi partecipano all’iniziativa oltre 160 amministrazioni, gli sportelli dotati di emoticons sono circa 1250 e le valutazioni raccolte oltre 2.400.000. Grazie ad ulteriori collaborazioni in via di definizione, nonché al convinto impegno ad ampliare la rilevazione manifestato dai principali enti che già fanno parte del network, è prevista un’ulteriore significativa estensione territoriale degli sportelli dotati di emoticon (se ne prevedono oltre 2.500 entro dicembre 2010). Dall’ottobre 2009 l’iniziativa prevede anche una specifica linea di finanziamento per i piccoli Comuni, mediante un bonus per l’acquisto dei terminali per la rilevazione, anche associati ai pacchetti di PEC e firma digitale. Dai primi mesi del 2010 è a disposizione degli enti un software gratuito che consente di raccogliere i dati e trasmetterli automaticamente al database centrale al Dipartimento della funzione pubblica, alleviando così l’impegno richiesto alle amministrazioni. Per maggiori informazioni sull’iniziativa Mettiamoci la faccia si possono consultare i seguenti indirizzi web: www.mettiamocilafaccia.it - www.qualitapa.gov.it - www.innovazionepa.gov.it



Obiettivo 22 - Rapporto Cittadino- P.A. Mettiamoci la faccia

Progetto	Stato avanzamento lavori
mettiamoci la faccia 	Avviata in forma sperimentale nel marzo del 2009, l'iniziativa ha prodotto da subito risultati molto soddisfacenti. In considerazione di ciò, nel mese di aprile del 2010 è stata avviata una procedura per valutare – in collaborazione con le amministrazioni aderenti – l'esperienza sin qui accumulata in vista di una sua messa a regime. Una tale prospettiva è confortata: -dalla forte coerenza tra le finalità di “Mettiamoci la faccia” e le indicazioni relative al ciclo di gestione della performance contenute nel d.lgs. 150/09 (in special modo artt. 6-8); -dall'intenzione – ripetutamente manifestata da varie amministrazioni che partecipano all'iniziativa – a proseguire la rilevazione anche dopo il periodo minimo (3-6 mesi) richiesto nei vari documenti di adesione.



Obiettivo 22 Rapporto Cittadino- P.A. Linee di sviluppo: Riposizionamento Portale del cittadino

Descrizione: Modalità di accesso integrata ai servizi ed alle informazioni della P.A. Il progetto è stato spostato dall'Obiettivo 11 all'Obiettivo 22 in seguito dell'aggiunta di nuove funzionalità e ad una ricontestualizzazione degli obiettivi

Obiettivi

Partendo dal Portale del Cittadino (Italia.gov.it) si prevede di integrare all'interno del sistema le modalità di identificazione e profilazione dell'utente per permettere un accesso integrato a tutti i servizi a valore aggiunto della P.A. E' previsto un unico motore ed un'unica interfaccia per la ricerca e la comparazione delle informazioni fornite dalla P.A.

Integrazioni

Tutti i siti di Amministrazioni pubbliche che offrono informazioni o servizi ai cittadini



Risultati attesi

Semplificare l'accesso alle informazioni ed ai servizi, aumentare il livello di trasparenza, implementare nuove modalità di trasferimento della conoscenza ("push" e non solo "pull") e di valutazione delle prestazioni offerte (Web 2.0)



Sintesi stato avanzamento

Progetto	Stato avanzamento lavori
Portale del cittadino	•E' stato analizzato il contesto di utilizzo di quanto previsto dal protocollo d'intesa con Google e la possibilità di sfruttare i contenuti dei protocolli analoghi. •E' stata condotta una nuova analisi di fattibilità per realizzare un portale caratterizzato da una redazione molto contenuta ed un ampio utilizzo di funzioni automatiche e di feedback dalla stessa rete. •E' stata condotta un'analisi di benchmark internazionale per collocare il nuovo portale . •Sono state analizzate ipotesi di fattibilità delle funzioni di ricerca che consentano di trovare il meglio della PA, integrando diverse fonti informative (feedback google, feedback utenti, linea amica, customer satisfaction e mettiamoci la faccia, blog selezionati, interventi della redazione) •E' stato definito un macro percorso attuativo per l'utilizzo combinato delle diverse fonti, della georeferenziazione e di tecniche di "sentiment analysis" •Sono stati macroscopicamente definiti i ruoli da individuare per la conduzione del progetto •E' stato individuato un percorso amministrativo con la possibilità di utilizzo dell'accordo quadro CNIPA 4/2007



Obiettivo 22 Rapporto Cittadino- P.A. Linee di sviluppo: Nuovo progetto **VIVI FACILE**

Descrizione: Piattaforma di convergenza dei diversi canali di comunicazione digitale

Obiettivi

Offrire ai cittadini e alle imprese servizi integrati e non più frammentati secondo le competenze dei singoli enti, garantendo a tutti un facile accesso telematico alle informazioni e ai servizi erogati dalla PA, e migliorando l'efficienza operativa interna delle Amministrazioni

Integrazioni

Integrazione dei diversi canali telematici (web, telefonia mobile e PEC) attraverso l'infrastruttura SPC



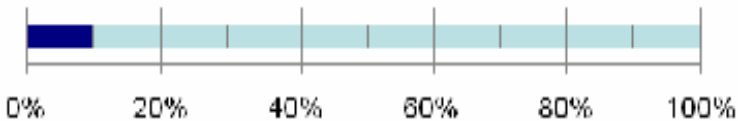
Risultati attesi

Per il cittadino: libertà di scelta del canale di comunicazione, tempestività e personalizzazione nelle comunicazioni, tutti i servizi della PA a portata di mano 24h al giorno

Per la PA: aumento dell'offerta e della diffusione dei servizi online, accelerazione dei processi di interoperabilità, utilizzo di infrastrutture di sistema, snellimento dei processi interni e riduzione delle spese di funzionamento



Sintesi stato avanzamento

Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Vivi Facile	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Disponibilità del sito www.vivifacile.gov.it Predisposizione dell'infrastruttura di interconnessione con gli operatori mobili



Obiettivo 22 Rapporto Cittadino- P.A. Linee di sviluppo: Riposizionamento Posta Elettronica Certificata al cittadino (PEC)

Descrizione: Modalità privilegiata di comunicazione tra il cittadino e la P.A.

Il progetto, dall'Obiettivo 20 ("dematerializzazione"), è stato posizionato nell'obiettivo 22 (" Dialogo cittadini- PA") in seguito all'aggiunta di nuove funzionalità ed alla ricontestualizzazione degli obiettivi

Obiettivi

Attraverso l'attribuzione a tutti i cittadini di una casella di posta elettronica certificata (PEC) si vuole implementare un sistema di comunicazione che garantisca la certezza del flusso e la semplificazione nella gestione delle informazioni. Per i cittadini soggetti al "digital divide" saranno previste modalità di semplificazione e facilitazione nell'uso.

Integrazioni

Reti Amiche e soggetti intermediari per la gestione di sistemi di posta ibrida.



Risultati attesi

Flussi documentali completamente digitalizzati con conseguente velocizzazione nella trasmissione e utilizzo delle informazioni.

Possibilità di realizzare sistemi di workflow documentale che garantiscano la trasparenza dell'azione della P.A.

Riduzione dei costi di archiviazione e gestione delle pratiche.

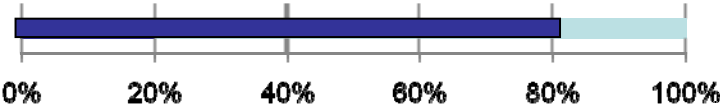


Sintesi stato avanzamento 1/2

Obiettivi prioritari	Stato avanzamento lavori
Posta Elettronica Certificata ai cittadini	I servizi di cui si può usufruire aderendo alla PostaCertificat@ si suddividono in Servizi Base e Servizi Avanzati: • i Servizi Base sono forniti gratuitamente e consentono di stabilire un canale di comunicazione semplice, diretto e sicuro tra il Cittadino e la Pubblica Amministrazione e sono: la casella di posta, la notifica tramite posta elettronica tradizionale, il fascicolo elettronico personale, l'indirizzario delle Pubbliche Amministrazioni • i Servizi Avanzati (di prossima attivazione) sono invece attivabili a pagamento e rendono disponibili molte altre funzionalità della PostaCertificat@ quali ad esempio la firma digitale, la notifica multicanale, l'agenda degli eventi, il fascicolo elettronico avanzato



Sintesi stato avanzamento 2/2

Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Posta elettronica certificata ai cittadini	 A horizontal progress bar with a scale from 0% to 100% in 20% increments. The bar is filled with a dark blue color up to the 80% mark, and the remaining 20% is left empty.	Il 26 aprile 2010 è stato avviato il servizio Postacertificat@, realizzato da Poste Italiane, Telecom Italia e Postecom, il servizio renderà sempre più veloce e comodo il dialogo con le istituzioni e semplificherà le procedure, permettendo ai cittadini di inviare e ricevere on line messaggi di testo e allegati che hanno il medesimo valore legale di una raccomandata con ricevuta di ritorno senza l'obbligo di recarsi personalmente agli sportelli della P.A. centrale o locale. Le richieste della PEC da parte dei cittadini aggiornate al 23.06.2010 sono 240.000 (www.postacertificata.gov.it)



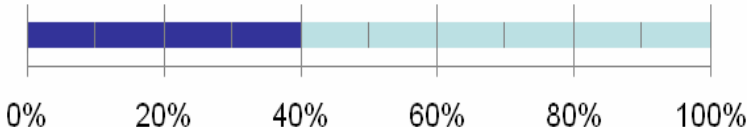
Obiettivo 21 – Sistema pubblico di connettività

Sintesi stato avanzamento 1/2

Progetto	Stato avanzamento lavori
Sistema pubblico di connettività (SPC)	Gestione attuale SPC • Completate tutte le procedure per la revisione dei parametri di prezzo per la gara Multifornitore (connettività) e definito il nuovo listino con notevolissimi risparmi per le PA • Completate tutte le procedure per la revisione dei parametri di prezzo relativi agli accordi quadro riferiti ai siti web e ai servizi per la cooperazione applicativa; definiti i nuovi listini che hanno prodotto vantaggi economici per le PA • Aggiornati i servizi del centro di gestione per i servizi di interoperabilità cooperazione e accesso per supportare la diffusione massiva della PEC.



Sintesi stato avanzamento 2/2

Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Sistema pubblico di connettività (SPC)	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Evoluzione dell'SPC • Avvio della nuova gara per la rete internazionale • Preparazione del bando della nuova gara per i servizi infrastrutturali CG_SICA • Valutazioni e studi su nuovi modelli di gara per SPC • Avviati confronti con le PA e i fornitori in merito alle nuove gare Inoltre è stato fornito il supporto per tutti i progetti trasversali delle PA che utilizzano SPC (Giustizia, Scuole, Salute, previdenza).



Obiettivo 21 – Sistema pubblico di connettività Linee di sviluppo: Nuovo Progetto

Riuso di best practice

Descrizione: Implementazione di progetti valutati come best practice a livello nazionale

Obiettivi

Attraverso l'individuazione di soluzioni già funzionanti e la loro diffusione sul territorio, si vuole facilitare e velocizzare il processo di crescita della P.A.

Con decreto del 7 maggio 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione sono stati cofinanziati i progetti di riuso. Tra i 36 progetti cofinanziati, ne sono stati individuati 16 di particolare rilevanza per l'attuazione degli obiettivi del piano e-gov2012, la cui attuazione sarà particolarmente monitorata da DigitPa

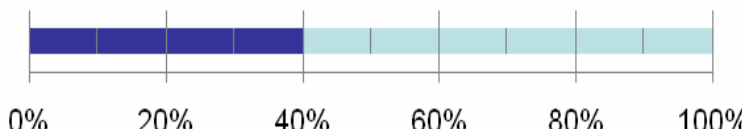


Risultati attesi

Tempi più brevi e costi inferiori per la crescita della P.A. nel suo complesso, attraverso l'utilizzo di soluzioni già sperimentate con successo in contesti analoghi.



Sintesi stato avanzamento

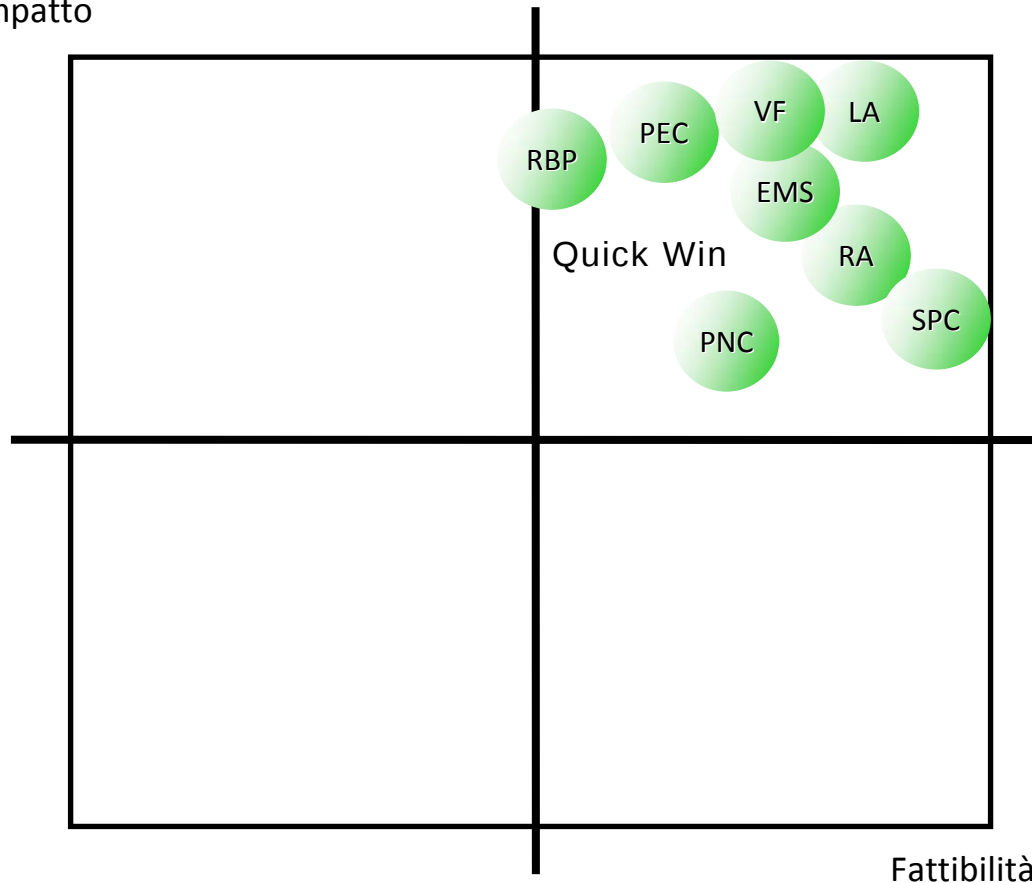
Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Riuso di best practice	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Sono stati approvati da DigitPA i 36 progetti esecutivi cofinanziati, che coinvolgono 18 regioni, oltre 3200 Comuni, 71 province ed oltre 150 aggregazioni di comuni. A giugno 2010, 17 progetti hanno un avanzamento pari al 50% e 1 progetto ha concluso le attività. Entro dicembre 2010, altri 8 progetti completeranno il 50% delle attività, 8 completeranno l'80% delle attività e 7 progetti completeranno il 100% delle attività.



Matrice delle priorità giugno 2010-giugno 2011

- LA Linea Amica
- RA Reti Amiche
- EMS Emoticons
- PNC Portale nazionale del cittadino
- PEC Posta elettronica certificata
- RBP Riuso di best practice
- SPC Sistema pubblico di connettività
- VF Vivi Facile

Impatto





Obiettivo 19: Trasparenza ed efficienza della P.A. Nuovo progetto Semplificazione

Descrizione: La semplificazione rappresenta una leva essenziale per lo sviluppo delle potenzialità dell'ICT in ambito PA, per tale ragione le iniziative in materia di e-Government trovano un importante supporto strategico nell'azione che il Ministero stesso conduce in tema di semplificazione amministrativa

Obiettivi

- ridurre gli oneri burocratici per cittadini e imprese
- rendere l'accesso ai servizi e alle procedure più semplice e veloce
- aumentare la competitività delle imprese e dare certezza ai diritti dei cittadini



Risultati attesi

Ridisegnare le procedure per massimizzare i vantaggi dell'innovazione tecnologica e per lo sviluppo dell'e-government.



Descrizione stato avanzamento

Azione	Stato avanzamento lavori
SEMPLIFICAZIONE	Tra le numerose azioni in corso, anche attraverso gli interventi normativi in itinere (modifiche al CAD e collegato semplificazione alla legge finanziaria per il 2010), vi sono le iniziative finalizzate a: – digitalizzare integralmente i rapporti tra imprese e amministrazioni, per consentire la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti esclusivamente in via telematica (ad esempio lo sportello unico, le concessioni edilizie on-line, la diffusione della PEC, il fascicolo elettronico dell'impresa e le misure di digitalizzazione contenute nei piani di riduzione degli oneri già adottati, etc.) – assicurare l'acquisizione d'ufficio per via telematica di dati e documenti da parte delle amministrazioni pubbliche, (attraverso convenzioni quadro tra le PPAA titolari di banche dati in modo da facilitare l'accesso ai dati da parte delle amministrazioni interessate) – rendere obbligatorie le comunicazioni via PEC tra Comuni per alcune procedure di grande impatto (cambi di residenza, atti di stato civile, etc.), per rendere più veloci le procedure per i cittadini ed eliminare oltre 10 milioni di comunicazioni cartacee



Obiettivo 19 Trasparenza ed efficienza della P.A. Linee di sviluppo

Anticorruzione e trasparenza

Descrizione: Per una cultura dell'integrità nella Pubblica Amministrazione - Un progetto "aperto" per la Scuola Superiore della P.A.

Obiettivi

La corruzione come fenomeno sociale non può essere combattuta fintanto che non ne esiste una piena consapevolezza. Ciò implica innanzitutto conoscenza condivisa del fenomeno, la quale può avvenire principalmente attraverso l'informazione e la formazione degli attori che in modo trasversale partecipano al buon andamento di uno Stato civile e democratico.

Il progetto ha come obiettivo il radicamento di una cultura di intolleranza verso la corruzione per mezzo di strumenti quali la collaborazione interdisciplinare di esperti del fenomeno. Esso mira inoltre al coinvolgimento dell'intera società ed in particolare della Pubblica Amministrazione.



Risultati attesi

Per il cittadino:

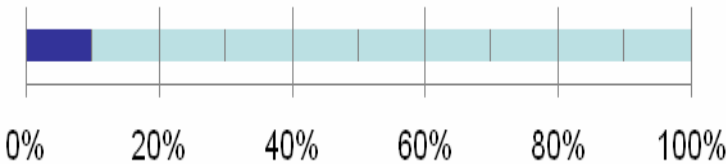
Un sito web sul tema dell'integrità P.A.
Un blog sul tema
Seminari sul tema
Archivio banche dati sul tema
Archivio ricerche sul tema

Per la P.A.:

Un Community Forum sul tema
Un sito web sul tema
Seminari sul tema
Lezioni per i dirigenti della P.A. sul tema
Archivio banche dati sul tema
Toolkit anti-corruzione sul tema
Archivio Ricerche sul tema



Sintesi stato avanzamento (giugno 2010)

Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Per una Cultura dell'integrità nella Pubblica Amministrazione . Un progetto "aperto" per la Scuola Superiore della P.A.	 0% 20% 40% 60% 80% 100%	Completato progetto preliminare. Completato primo modulo lezioni ai dirigenti P.A. Avviati seminari.



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Appendice Progetti Speciali

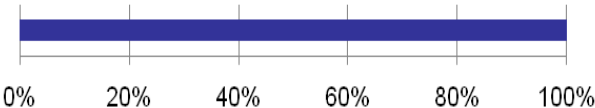
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione





Progetti speciali: Italia degli innovatori

Sintesi stato avanzamento

Progetto	Stato	Stato avanzamento lavori
Italia degli Innovatori	 A horizontal progress bar with a scale from 0% to 100% in 20% increments. The bar is filled with a dark blue color, indicating 100% completion.	Il progetto è stato avviato il 4 giugno 2009 dal Ministro. Sono state selezionate 265 innovazioni su oltre 480 domande di partecipazione inviate entro il 30 settembre 2009, attraverso una selezione completata a gennaio 2010. E' stato realizzato il sito con tutte le innovazioni selezionate (www.italianvalley.it), sono state realizzate interviste e servizi televisivi sull'argomento. A Shanghai è stato allestito uno spazio, che sarà aperto al pubblico dal 24 luglio all'8 di agosto, con una installazione multimediale che presenta l'innovazione italiana. Nel periodo della manifestazione sono organizzati incontri tra gli innovatori italiani e istituzioni e imprese cinesi, e ampi spazi sui media. Il 2 agosto è prevista la presenza del Ministro con incontri istituzionali.



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Iniziative Speciali

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione





Territori digitali

Un call per far emergere le eccellenze dell'Italia digitale

- A metà settembre 2010 sarà lanciato un **call** a tutte le amministrazioni regionali e locali e a tutte le autonomie funzionali perché facciano conoscere le loro esperienze più innovative di “amministrazione digitale”.
- Il call, promosso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione e realizzato da FORUM PA e dal FORMEZ, si propone di far emergere le esperienze di e-Government e di amministrazione digitale più significative e meritevoli, realizzate da regioni ed autonomie locali e funzionali, con particolare attenzione a quelle realtà che hanno stipulato accordi e protocolli di intesa con il Ministero.
- Il risultato del call sarà un “catalogo” di eccellenze (con un apposito logo e un canale dedicato del sito) che sarà presentato alla fine di ottobre 2010 e che costituirà un patrimonio comune per la PA e le imprese.



La strategia di “Territori digitali”

- Un'Italia Digitale già esiste ed è fatta da decine di esperienze di servizi digitali di front-office e di reingegnerizzazione di processi di back-office: è da qui che bisogna ripartire;
- le esperienze positive non sono ancora sufficientemente conosciute e soprattutto non si riconoscono come facenti parte di un progetto complessivo di innovazione. Non riescono quindi a essere percepite come un sistema coerente e conseguentemente stentano a diffondersi e a radicarsi;

E' NECESSARIO UN DECISO CAMBIO DI PASSO

- Occorre mettere a sistema le singole esperienze, creare le occasioni per il loro riconoscimento e la loro diffusione, promuovere l'emulazione tra le amministrazioni;
- Occorre capitalizzare i risultati ottenuti riportando la frammentarietà delle esperienze nell'ambito di un programma caratterizzato da una propria identità, riconoscibilità, comunicabilità;
- Da qui partire per standardizzare modelli e soluzioni da promuovere per una diffusione più ampia e sistemica dell'innovazione “che serve”, ovvero dell'innovazione che ha un impatto immediato nella relazione della PA con cittadini e imprese.



Riconoscere e accreditare le eccellenze dell'Italia digitale

Il catalogo che uscirà dal call sarà occasione per le seguenti **azioni**:

- monitoraggio dello stato dell'arte di tutti i progetti e le iniziative raggruppandoli in cluster omogenei, partendo dagli obiettivi di sistema del piano egov2012;
- ricognizione delle esperienze avviate nell'ambito delle azioni del Ministero e attivazione di un coordinamento tra le iniziative di ogni cluster;
- definizione di un set di requisiti per valutare la consistenza dei risultati e la coerenza degli approcci rispetto agli obiettivi e alle linee di azione con un processo di accreditamento per riconoscere e fare emergere le pratiche effettivamente coerenti con le strategie di innovazione, sulle quali costruire dei modelli "esportabili";
- creazione e assegnazione di un "marchio" (un bollino che caratterizzerà tutta l'attività dell'ente e la sua presenza in rete) di appartenenza e qualità, segno di membership e award.



L'hub a servizio del progetto di diffusione e valorizzazione delle eccellenze

Struttura portante dell'iniziativa è un **hub fisico e virtuale**: un punto unico di riferimento sul quale far convergere tutte le azioni, le iniziative, i flussi di comunicazione relativi alle esperienze dei "territori digitali" con particolare attenzione al ruolo degli attori pubblici e privati.

L'hub assolve diverse **funzioni**:

- strumento di diffusione e promozione delle esperienze accreditate → riconoscimento, visibilità, promozione
- canale di interazione e scambio, strumento di intermediazione bisogni/risposte → messa in rete
- strumento di veicolazione di approfondimenti e di divulgazione delle opportunità → trasferimento, promozione, sostegno
- canale di comunicazione e informazione sui risultati della azione innovatrice promossa dal Ministero → comunicazione
- catalogo delle soluzioni vetrina delle offerte (il modello statunitense di www.apps.gov), luogo di intermediazione tra domanda e offerta di soluzioni per l'innovazione, classificate secondo gli obiettivi di innovazione e che contempli sia prodotti e tecnologie, sia modelli e soluzioni organizzative, con il relativo corredo di "servizi complementari → trasferimento