

COMPARTO MINISTERI

INFORMATIZZAZIONE

SITI INTERNET DELLA P.A.

Tabella 82

Dati al 31/12/1997

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI SITI INTERNET DELL'AMM.NE	NUMERO DI VISITATORI MEDIO GIORNALIERO	INTERATTIVITA' DEI SITI		AGGIORNAMENTO DEI SITI		
			APERTO AI CITTADINI	SITO NON INTERATTIVO	QUOTIDIANO	MENSILE	ALTRA PERIODICITA'
Presidenza del Consiglio dei Ministri	3	n.r.	X	n.r.	X	n.r.	X
Avvocatura dello Stato	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
C.N.E.L.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Consiglio di Stato	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Corte dei Conti	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Ministero degli Affari Esteri	211	10000	X	n.r.	X	n.r.	n.r.
Ministero dell'Ambiente	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Ministero dei Beni Culturali	2	300	X	n.r.	X	n.r.	n.r.
Ministero del Commercio con l'Estero	1	3000	X	n.r.	X	n.r.	n.r.
Ministero delle Comunicazioni	2	15	n.r.	X	n.r.	n.r.	X
Ministero delle Politiche Agricole	5	200	X	X	X	n.r.	X
Ministero della Difesa	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Ministero delle Finanze	1	8000	X	n.r.	X	n.r.	X
Ministero di Grazia e Giustizia	1	5000	X	n.r.	X	n.r.	n.r.
Ministero dell'Industria Commercio e Artigianato	2	315	X	n.r.	X	n.r.	X
Ministero dell'Interno	6	195	X	n.r.	X	X	X
Ministero dei Lavori Pubblici	4	2000	X	n.r.	X	n.r.	n.r.
Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale	1	710	X	n.r.	X	n.r.	n.r.
Ministero della Pubblica Istruzione	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Ministero della Sanità	14	148	X	n.r.	n.r.	n.r.	X
Ministero del Tesoro, Bilancio e Progr. Economica	4	4590	X	n.r.	X	n.r.	X
Ministero dei Trasporti	3	110	X	n.r.	n.r.	n.r.	X
Ministero dell'Università e Ricerca Scientifica	1	2000	X	n.r.	X	n.r.	n.r.
TOTALE	261	36583	9	0	7	1	5

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

SITI INTERNET DELLA P.A.

Tabella 83

Dati al 31/12/1997

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI SITI INTERNET DELL'AMM NE	NUMERO DI VISITATORI MEDIO GIORNALIERO	INTERATTIVITA' DEI SITI		AGGIORNAMENTO DEI SITI		
			APERTO AI CITTADINI	SITO NON INTERATTIVO	QUOTIDIANO	MENSILE	ALTRA PERIODICITA'
A.C.I.	1	470	X	n.r.	n.r.	n.r.	X
C.O.N.I.	9	100	X	X	n.r.	n.r.	X
I.C.E.	1	7134	X	n.r.	X	n.r.	n.r.
I.N.A.I.L.	1	2000	X	n.r.	n.r.	n.r.	X
I.N.P.D.A.I.	1	30	X	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
I.N.P.S.	1	2000	X	n.r.	X	n.r.	n.r.
TOTALE	14	11734	6	1	2	0	3

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

COMPARTO ENTI DI RICERCA

SITI INTERNET DELLA P.A.

INFORMATIZZAZIONE

Tabella 84

Dati al 31/12/1997

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI SITI INTERNET DELL'AMM.NE	NUMERO DI VISITATORI MEDIO GIORNALIERO	INTERATTIVITA' DEI SITI		AGGIORNAMENTO DEI SITI		
			APERTO AI CITTADINI	SITO NON INTERATTIVO	QUOTIDIANO	MENSILE	ALTRA PERIODICITA'
C.N.R.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
E.N.E.A.	9	330	X	n.r.	n.r.	n.r.	X
I.S.P.E.S.I.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
ISTAT	1	5000	X	n.r.	X	n.r.	n.r.
Istituto Superiore di Sanità	1	200	X	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
TOTALE	11	5530	3	0	1	0	1

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

SITI INTERNET DELLA P.A.

Tabella 85

Dati al 31/12/1997

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI SITI INTERNET DELL'AMM.NE	NUMERO DI VISITATORI MEDIO GIORNALIERO	INTERATTIVITA' DEI SITI		AGGIORNAMENTO DEI SITI		
			APERTO AI CITTADINI	SITO NON INTERATTIVO	QUOTIDIANO	MENSILE	ALTRA PERIODICITA'
A.I.M.A.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
CASSA DD.PP.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
CORPO NAZIONALE VV.FF.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
MONOPOLI DI STATO	1	395	X	n.r.	n.r.	n.r.	X
TOTALE	1	395	1	0	0	0	1

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

COMPARTO MINISTERI

INFORMATICA

E-MAIL

Tabella 86

Dati al 31/12/1997

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI CASELLE DI POSTA ELETTRONICA ATTIVATA	PERCENTUALE CASELLE DIPENDENTI
Presidenza del Consiglio dei Ministri	27	34
Avvocatura dello Stato	n.r.	n.r.
C.N.E.L.	n.r.	n.r.
Consiglio di Stato	3	0,2
Corte dei Conti	1	0,03
Ministero degli Affari Esteri	2467	45
Ministero dell'Ambiente	n.r.	n.r.
Ministero dei Beni Culturali	62	100
Ministero del Commercio con l'Estero	3	0,006
Ministero delle Comunicazioni	3	1,0151
Ministero delle Politiche Agricole	343	n.r.
Ministero della Difesa	n.r.	n.r.
Ministero delle Finanze	36	2
Ministero di Grazia e Giustizia	138	0,5
Ministero dell'Industria Commercio e Artigianato	530	43
Ministero dell'Interno	73	68
Ministero dei Lavori Pubblici	894	39
Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale	97	8
Ministero della Pubblica Istruzione	44	2,46
Ministero della Sanità	163	n.r.
Ministero del Tesoro, Bilancio e Progr. Economica	247	3,5
Ministero dei Trasporti	68	3,12
Ministero dell'Università e Ricerca Scientifica	404	n.r.
TOTALE	5603	

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

COMPARTO ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI
E-MAIL

INFORMATICA

Tabella 87

Dati al 31/12/1997

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI CASELLE DI POSTA ELETTRONICA ATTIVATA	PERCENTUALE CASELLE DIPENDENTI
A.C.I.	39	1,03
C.O.N.I.	22	0,0073
I.C.E.	185	14
I.N.A.I.L.	239	2,5
I.N.P.D.A.I.	30	6
I.N.P.S.	n.r	n.r
TOTALE	515	

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

Tabella 88

Dati al 31/12/1997

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI CASELLE DI POSTA ELETTRONICA ATTIVATA	PERCENTUALE CASELLE DIPENDENTI
C.N.R.	n.r	n.r
E.N.E.A.	800	22
I.S.P.E.S.L.	21	38
ISTAT	1200	50
Istituto Superiore di Sanità	620	45
TOTALE	2641	

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

COMPARTO AZIENDE AUTONOME

INFORMATICA

E-MAIL

Tabella 89

Dati al 31/12/1997

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI CASELLE DI POSTA ELETTRONICA ATTIVATA	PERCENTUALE CASELLE DIPENDENTI
A.I.M.A.	n.r	n.r
CASSA DD.PP.	n.r	n.r
CORPO NAZIONALE VV.FF.	1	n.r
MONOPOLI DI STATO	2	n.r
TOTALE	3	

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

3) LE CARTE DEI SERVIZI

L'art. 17, comma 1, lettera b) della legge 15 marzo 1997, n. 59 nell'indicare i principi generali e i criteri direttivi da seguire per riordinare e potenziare i meccanismi e gli strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, prevede che si istituiscano sistemi per la valutazione, sulla base di parametri oggettivi, dei risultati dell'attività amministrativa e dei servizi pubblici, "favorendo ulteriormente l'adozione di carte dei servizi e assicurando in ogni caso sanzioni per la loro violazione" e che si individuino altri strumenti per la tutela dei diritti dell'utente e per la partecipazione di questi, anche in forma associata, alla definizione delle carte dei servizi stessi e alla valutazione dei risultati.

Lo strumento in esame, dunque, è destinato a rivestire un ruolo determinante nel processo di democratizzazione e modernizzazione della pubblica amministrazione avviato con la legge n.59/97.

Nel corso dell'anno, peraltro, è continuato l'impegno del Dipartimento della funzione pubblica finalizzato a dare maggiore diffusione all'attuazione della Carta dei servizi pubblici, vista sia come moderno strumento di comunicazione che come patto tra istituzioni, enti e aziende incaricati di fornire servizi e cittadini che di questi ultimi devono usufruire.

Sul piano normativo sono da segnalare due iniziative:

- l'operatività dell'Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità competenti per l'energia elettrica e il gas, istituita con la legge 24 novembre 1995, n. 481 che affida, alla stessa Autorità, tutte le competenze relative a quei settori;
- l'emanazione del D.P.C.M. 2 dicembre 1997 con il quale viene individuato, in attuazione della legge 11 luglio 1995, n. 273, il settore di erogazione di servizi "fisco".

E' stata ultimata la predisposizione, in collaborazione con le Amministrazioni competenti, degli schemi generali di riferimento dei settori "Trasporti" e "Acqua".

Si riportano, di seguito, i dati relativi alle Carte dei servizi pubblici pervenute al Dipartimento della funzione pubblica alla data del 31 agosto 1998 (Tab. 90).

La distribuzione temporale mostra che nell'anno 1996 è pervenuto il maggior numero di carte in tutti i settori; ciò, presumibilmente, in ragione dell'entrata in vigore della legge n. 273/95 che ha rafforzato l'obbligo, a carico dei soggetti erogatori, di adottare la carta dei servizi.

La distribuzione territoriale per regioni evidenzia che la Lombardia (con 864 carte) è la Regione che ha inviato il maggior numero di carte nei settori presi in considerazione.

**CARTE DEI SERVIZI PUBBLICI PERVENUTE
AL DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA**

Tabella 90

SETTORI	1994	1995	1996	1997	al 31 agosto 1998	Totali
SANITA'	8	86	138	49	17	298
SCUOLA		592	4731	594	54	5971
ELETTRICITA'		4	97	94	5	200
GAS		6	416	16	13	451
ASSISTENZA E PREVIDENZA			2	2		4
Totale	8	688	5384	755	89	6924

REGIONI	Sanità	Scuola	Elettricità	Gas	al 31 agosto 1998
ABRUZZO	7	170	6	13	196
BASILICATA	6	93	3	6	108
CALABRIA	16	323	6	1	346
CAMPANIA	25	549	15	9	598
EMILIA-ROMAGNA	27	453	10	52	542
FRIULI VENEZIA GIULIA	9	129	8	12	158
LAZIO	29	485	12	9	535
LIGURIA	9	156	6	11	182
LOMBARDIA	38	596	33	197	864
MARCHE	13	196	6	11	226
MOLISE	3	71	2	8	84
PIEMONTE	16	343	15	21	395
PUGLIA	19	574	11	5	609
SARDEGNA	3	271	5	1	280
SICILIA	17	625	22	31	695
TOSCANA	19	337	11	13	380
TRENTINO ALTO ADIGE	4	47	11	4	66
UMBRIA	2	149	3	1	155
VALLE D'AOSTA	0	0	2	1	3
VENETO	36	404	13	45	498
Totale	298	5971	200	451	6920

Fonte: Dipartimento della Funzione Pubblica - UPEA - Servizio qualità dei servizi pubblici

4) LE SPERIMENTAZIONI

Le attività di sperimentazione segnalate dalle amministrazioni sono particolarmente numerose per il 1997. Dai dati complessivi, per i diversi comparti, risultano ben 94 iniziative avviate nel corso dell'anno, di cui più della metà imputabili al settore dei Ministeri. In effetti, in alcuni casi non si tratta di vere e proprie sperimentazioni, ma di avvio di procedure introdotte con atto normativo a carattere generale, alle quali si è ritenuto dare attuazione in un solo settore prima dell'estensione a tutti i settori interessati. Per il comparto dei Ministeri, comunque, si segnala come particolarmente innovativo il Ministero delle Comunicazioni che segnala 13 sperimentazioni di carattere tecnico, relativo al settore delle telecomunicazioni, avviate nel corso dell'anno. Alcune sperimentazioni attengono alla misurazione della verifica di qualità dei servizi erogati (il Ministero della Sanità e il Ministero dell'Interno) e al monitoraggio dei bisogni dell'utenza (il Ministero dell'Industria). In molti casi, invece, i servizi resi vengono estesi in forma sperimentale verso le attività collegate (come nel caso segnalato dal Ministero di Grazia e Giustizia per l'utilizzazione dei C.P.A. come comunità per minori da reinserire e in quello segnalato dall'INPS). In altri casi, infine, si tratta di informatizzazione di procedure (particolarmente interessante quella del Ministero dell'Interno per il voto elettronico, sperimentato nel 1997 nei comuni della Val d'Aosta).

COMPARTO MINISTERI

SPERIMENTAZIONE

ATTIVITA' DI SPERIMENTAZIONE

Tabella 91**Dati al 31/12/1997**

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI ATTIVITA' DI SPERIMENTAZIONI AVVIATE
Presidenza del Consiglio dei Ministri	2
Avvocatura dello Stato	n.r.
C.N.E.L.	n.r.
Consiglio di Stato	n.r.
Corte dei Conti	n.r.
Ministero degli Affari Esteri	n.r.
Ministero dell'Ambiente	1
Ministero dei Beni Culturali	n.r.
Ministero del Commercio con l'Estero	1
Ministero delle Comunicazioni	13
Ministero delle Politiche Agricole	8
Ministero della Difesa	n.r.
Ministero delle Finanze	2
Ministero di Grazia e Giustizia	4
Ministero dell'Industria Commercio e Artigianato	3
Ministero dell'Interno	6
Ministero dei Lavori Pubblici	1
Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale	3
Ministero della Pubblica Istruzione	n.r.
Ministero della Sanità	2
Ministero del Tesoro, Bilancio e Progr. Economica	3
Ministero dei Trasporti	1
Ministero dell'Università e Ricerca Scientifica	2
TOTALE	52

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

**COMPARTO ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI SPERIMENTAZIONE
ATTIVITA' DI SPERIMENTAZIONE****Tabella 92*****Dati al 31/12/1997***

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI ATTIVITA' DI SPERIMENTAZIONI AVVIATE
A.C.I.	4
C.O.N.I.	n.r.
I.C.E.	n.r.
I.N.A.I.L.	n.r.
I.N.P.D.A.I.	n.r.
I.N.P.S.	1
TOTALE	5

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

COMPARTO ENTI DI RICERCA SPERIMENTAZIONE
ATTIVITA' DI SPERIMENTAZIONE

Tabella 93*Dati al 31/12/1997*

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI ATTIVITA' DI SPERIMENTAZIONI AVVIATE
C.N.R.	n.r.
E.N.E.A.	n.r.
I.S.P.E.S.L.	3
ISTAT	5
Istituto Superiore di Sanità	n.r.
TOTALE	8

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

COMPARTO AZIENDE AUTONOME SPERIMENTAZIONE
ATTIVITA' DI SPERIMENTAZIONE

Tabella 94*Dati al 31/12/1997*

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI ATTIVITA' DI SPERIMENTAZIONI AVVIATE
A.I.M.A.	n.r.
CASSA DD.PP.	2
CORPO NAZIONALE VV.FF.	1
MONOPOLI DI STATO	n.r.
TOTALE	3

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica

TOTALE COMPARTI

SPERIMENTAZIONE

ATTIVITA' DI SPERIMENTAZIONE

Tabella 95**Dati al 31/12/1997**

AMMINISTRAZIONI	NUMERO DI ATTIVITA' DI SPERIMENTAZIONI AVVIATE
MINISTERI (ORGANI CENTRALI)	52
(ORGANI PERIFERICI)	26
ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI	5
ENTI DI RICERCA	8
AZIENDE AUTONOME	3
TOTALE	94

Elaborazione: Dipartimento della Funzione Pubblica