



L'informatizzazione nel sistema degli enti pubblici locali

I volumi di



Toscana *Notizie*
informazioni **STATISTICHE**

PERIODICO DELLA GIUNTA REGIONALE
A cura del Sistema statistico regionale e dell'Agenzia di informazione
TOSCANA NOTIZIE

Direttore responsabile: Daniele Pugliese
Direttore scientifico: Leonardo Borselli

**Indagine sulla valorizzazione e
l'informatizzazione del patrimonio
informativo della Pubblica
Amministrazione locale toscana:**

**L'INFORMATIZZAZIONE
NEL SISTEMA DEGLI ENTI
PUBBLICI LOCALI**

Dicembre 2009

**Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana:
L'informatizzazione nel sistema degli enti pubblici locali**
Dicembre 2009

Coordinamento del progetto e definizione dell'impianto conoscitivo: Beatrice Manetti, Maria Franci

Per la realizzazione dell'indagine, la realizzazione del focus e la stesura del rapporto, la Regione Toscana si è avvalsa delle competenze specialistiche di: Paolo Baglioni, Fabio Bracci e Elisa Pasqualetti del CSA (Centro Statistica Aziendale di Firenze)

Si ringrazia per la collaborazione tutti gli Enti locali della Toscana che hanno partecipato alla rilevazione. Si ringrazia in particolare la Provincia di Siena, la Provincia di Massa-Carrara, l'Unione dei Comuni Val di Chiana Senese (ex Comunità Montana Cetona), il Comune di Quarrata, il Comune di Scandicci, il Comune di Calci per aver partecipato con i propri rappresentanti all'iniziativa del focus group.

Redazione: SIMONETTA BONI, FRANCESCA CALONACI, CLAUDIA DAURU', LUCIA DEL GROSSO, FRANCESCA DODERO, SIMONA DROVANDI, MARIA FRANCI, SANDRO GROSSI, ELISABETTA GUERRIERI, SIMONE LANZIELLO, SARA PASQUAL, GRAZIANO SCAFFAI, PAOLA TRONU.

Impaginazione: FOCUS MARKETING S.R.L.

Stampa: CENTRO STAMPA DELLA REGIONE TOSCANA
DICEMBRE 2009

Periodico della Agenzia di Informazione e del Sistema Statistico Regionale
Registrazione al tribunale di Firenze n. 3821 del 29 marzo 1989

Direttore responsabile: DANIELE PUGLIESE

Direttore scientifico: LEONARDO BORSELLI

Catalogazione nella pubblicazione (CIP) a cura della Biblioteca della Giunta Regionale Toscana

Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica amministrazione locale toscana: L'informatizzazione nel sistema degli enti pubblici locali I. Toscana. Direzione generale organizzazione e sistema informativo. Area di coordinamento reti di governance del sistema regionale e ingegneria dei sistemi informativi e della comunicazione. Settore Sistema statistico regionale II. 1. Enti locali - Informatizzazione - Toscana - 2009 - Indagini statistiche 352.14028509455



SISTAN

Sistema statistico nazionale

I dati elaborati sono patrimonio della collettività e vengono diffusi, oltre che nella collana apposita, attraverso il sito internet della Regione Toscana (<http://ius.regione.toscana.it/cif/stat/index.shtml>).

Indice

INTRODUZIONE	5
Gli obiettivi	6
Il contesto	7
Metodologia dell'indagine	8
1 L'INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEGLI EE.LL.	10
1.1 Le attività gestionali degli Enti Locali	11
1.2 Il protocollo informatico	14
2 OFFERTA DI SERVIZI TELEMATICI	16
2.1 Lo sportello unico per le attività produttive	17
2.2 E-procurement	19
2.3 Pagamenti on line	21
3 CONCLUSIONI	22
4 NOTA METODOLOGICA	23
5 QUESTIONARIO	25
6 APPENDICE STATISTICA	31

Introduzione

La presente relazione rappresenta un estratto del più ampio rapporto che ha per oggetto l'analisi dei risultati della rilevazione "sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana", condotta attraverso la somministrazione di un questionario a tutti i Comuni, le Comunità Montane e le Province della Regione. Detta rilevazione si colloca nel più ampio progetto di "Indagine per l'ampliamento del progetto regionale S.i.Doc. agli Enti locali della Regione Toscana" ed ha, all'interno di tale progetto, la finalità specifica di tentare la non facile ricostruzione del quadro complessivo, aggiornato e articolato, del patrimonio informativo delle Amministrazioni Locali toscane, che come è noto si presenta assai variegato e complesso.

A tal fine il questionario utilizzato per la rilevazione, che si riporta in appendice, mira a raccogliere informazioni riguardanti l'orga-

nizzazione dell'attività ed il ruolo della statistica all'interno dell'Ente, e dedica inoltre una sezione specifica al livello di informatizzazione dell'Ente stesso in considerazione delle forti ricadute che questa ha quantomeno potenzialmente sull'attività di elaborazione statistica dei dati (costruzione di indicatori, reportistica etc.). L'informatizzazione delle attività amministrative consente infatti la creazione di archivi strutturati che con uno sforzo tecnico limitato (ma elevato in termini culturali) potrebbero essere trasformati in data base statistici sui quali poter effettuare elaborazioni utili a fini conoscitivi per le politiche locali e per il loro costante monitoraggio. Inoltre, l'uso delle tecnologie informatiche in rete può agevolare l'implementazione di sistemi di condivisione delle informazioni in possesso dei singoli soggetti e conseguentemente accrescere il valore aggiunto informativo del sistema.

Gli obiettivi

Se le evidenze emerse sulle caratteristiche e l'utilizzo del patrimonio informativo delle Amministrazioni Locali saranno oggetto della più ampia relazione sui risultati dell'indagine cui sopra accennavamo – ed a cui rimandiamo - l'analisi del livello di informatizzazione degli Enti che si è rilevato con l'occasione, può a buona ragione rappresentare un *focus* di approfondimento a se stante il cui interesse va oltre il tema di interesse specifico del progetto.

Tale *focus* rappresenta infatti una opportunità per aggiornare più in generale l'analisi di quel ciclo di espansione dell'informatizzazione degli enti locali che, superata la fase di "esplosione", ovvero di massima crescita, si è ormai avviato verso quella successiva che potremo definire di "assestamento" o completamento dei processi in atto ed il cui trend interessa anche come verifica dell'efficacia delle iniziative della Regione Toscana a sostegno della diffusione delle tecnologie informatiche presso gli Enti locali.

Un monitoraggio periodico è inoltre di estrema utilità per verificare la diffusione, più che del processo in generale, delle procedure informatiche e telematiche più innovative che la tecnologia mette a disposizione non solo e non più per le attività gestionali interne (back office), ma sempre di più anche per i servizi al cittadino ed alla

comunità (front office).

Come descritto dal Piano di attività della Rete Telematica della Regione Toscana (RTRT) già nel 2006, superato il tempo delle iniziative per l'informatizzazione - i cui effetti come detto non resta superfluo continuare a monitorare - l'obiettivo, intersettoriale e trasversale, delle politiche di innovazione in materia, diventa allora la costruzione della "società dell'informazione". Un obiettivo che richiede un'effettiva e integrata programmazione degli interventi sul territorio – sui cui effetti diventa dunque fondamentale indagare – basata su *“una necessaria una visione di sistema, che coinvolga tanto l'innovazione degli strumenti e dei servizi della PA, quanto gli interventi a sostegno di una vera e propria economia di rete, oltre all'adozione di politiche per la trasparenza, l'accesso e la partecipazione dei cittadini.”*

I risultati di questa indagine, che per lo specifico contesto di studio nella quale è inserita non scendono in un particolare dettaglio e quindi non hanno la pretesa di coprire un fenomeno tanto ampio ed articolato come quello in oggetto che necessiterebbe quantomeno di un'indagine ad hoc, possono offrire comunque un utile contributo alla comprensione del livello di sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza in Toscana sui versanti delle attività delle Pubbliche Amministrazioni Locali e della loro offerta di servizi telematici.

Il contesto

Il livello di informatizzazione degli Enti locali è già stato oggetto di diversi interventi di indagine sia di fonte ufficiale, come quella Istat, che “privata” come quella di Assirm, associazione che riunisce alcuni importanti Istituti di ricerca.

I risultati dell’ultima indagine Istat, datata 2007 e che più oltre utilizzeremo per alcuni utili confronti temporali, evidenziavano per il complesso delle amministrazioni locali della Toscana, un livello di organizzazione e possesso di strumentazioni tecnologiche di assoluto prestigio. Riguardo alla dotazione di uffici o servizi autonomi di informatica a livello comunale, la nostra regione si collocava ad esempio al primo posto in Italia. Già a quella data inoltre, tutte le nostre amministrazioni locali (fenomeno meno scontato di quanto possa sembrare se si guarda ad altre realtà) risultavano disporre di un collegamento ad internet e la quasi totalità di un proprio sito web istituzionale¹.

Nei paragrafi che seguono sarà importante verificare se e in quale misura una organizzazione e una dotazione di tecnologie informatiche di base di così alto profilo nel panorama nazionale, si traduca in grado di informatizzazione delle attività e pratiche degli Enti Locali.

Per comprendere tuttavia meglio

il contesto nel quale i risultati che presenteremo relativamente alla nostra regione si collocano, può essere utile riportare di seguito alcune parti del “Terzo Rapporto Assinform sull’informatizzazione della Pubblica amministrazione”, che sottolineano per l’intera penisola alcuni tratti peculiari (vuoi punti di forza che elementi di debolezza) che vedremo appartenere, pur all’interno di un quadro come detto mediamente più soddisfacente, anche la Toscana.

Vi si sottolinea ad esempio come in generale a tutto il 2008, a progressi soddisfacenti sull’informatizzazione delle funzioni interne (back-office), facessero ancora da contraltare scarsi risultati sul fronte dei servizi al cittadino ed alle imprese (back-office). A fronte di un’elevata diffusione del portale dedicato ai rapporti con i soggetti esterni all’Amministrazione, sembra stenti a decollare la presenza di una ampia e vasta gamma di servizi online.

Più in dettaglio:

“Sono proprio i Comuni, che dovrebbero rappresentare il front-office della Pubblica Amministrazione Locale verso i cittadini, a essere più indietro nel livello di implementazione con un valore medio pari al 41% (dato più che raddoppiato rispetto al 2006), conseguenza di una presenza che varia dal 24% dei Comuni inferiori ai 1.000 abitanti fino a raggiungere il 71% dei Comuni superiori ai 100.000 abitanti.

¹ Istat, Rilevazione su “Le tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali”. Anno 2007

Relativamente ai portali dedicati alle imprese, una presenza importante si rileva nelle Regioni (81,3%) mentre è basso il grado di presenza per le Province (20%), Comunità Montane (13,3%) e Comuni (6,1%).

Focalizzandosi maggiormente sui servizi ai cittadini fruibili tramite il portale dei Comuni, si riscontra che quasi l'80% propone sul proprio portale servizi per bandi gara e concorsi, seguiti da quelli relativi a Tasse e Tributi. Tuttavia il ricorso a servizi di tipo bidirezionale avanzato, che permettono al cittadino di avere un'interazione con l'ente, e di servizi dispositivi (che consentono l'effettuazione di una transazione on-line) risulta essere ancora estremamente limitato. Poco diffusi, inoltre, i servizi legati alla giustizia e alla sicurezza, alle politiche comunitarie e ai servizi relativi al trasporto.

In riferimento ai servizi erogati dal portale alle imprese, grande attenzione è riposta anche in questo caso ai servizi legati a bandi gara e concorsi e alle procedure legate all'apertura e chiusura delle attività produttive; anche in questi casi è pressoché assente l'interattività.

L'analisi dei portali delle Province, mostra in particolare una presenza ampia e diffusa di servizi rivolti ai cittadini, con un'offerta più contenuta alle imprese, soprattutto con i servizi di bando/gara concorsi. Il dato più rilevante, però, è la totale assenza di servizi dispositivi e bidirezionali avanzati, con la sola pre-

senza di servizi di tipo informativo.

L'analogo discorso emerge dall'analisi dei portali delle Comunità Montane, in cui alla discreta presenza di servizi per cittadini e imprese (ne sono stati rilevati di 6 tipologie, con particolare focalizzazione su quelli relativi al territorio e al turismo) si accompagna la totale assenza di servizi dispositivi e bidirezionali avanzati.

Il panorama descritto ha presentato peraltro una discreta evoluzione nell'ultimo biennio, tanto da far sperare in sviluppi positivi anche per il futuro.

Metodologia dell'indagine

Rimandando alla specifica nota in appendice per gli opportuni maggiori dettagli, è utile, in sede di premessa, richiamare i principali tratti metodologici dell'indagine alla cui partecipazione sono stati invitati - tramite lettera ed e-mail da parte dell'Ufficio statistica (SSSR) della Regione Toscana indirizzata ai propri referenti e successivo sollecito telefonico - tutti i Comuni, le Province e le Comunità Montane della regione.

La tecnica utilizzata si può in tutto assimilare a quella dell'indagine postale, intendendo ormai per tale non solo la posta ordinaria (o cartacea) ma anche quella elettronica. La scelta di un tale metodo è stata dettata principalmente dalla necessità di consentire al rispondente il tempo necessario a recuperare le informazioni richieste anche pres-

so altri uffici. Ciò detto il sistema utilizzato presenta tutti i vantaggi e gli svantaggi della tecnica “postale”: fra i primi ad esempio, oltre ai già citati sul recupero delle informazioni necessarie, i bassi rischi di condizionamento nelle risposte stante l’assenza dell’”intervistatore”; fra i secondi la maggiore difficoltà di aiutare i rispondenti nella comprensione delle domande e nella autocompilazione del questionario e, in particolare, l’autoselezione dei partecipanti che determina la formazione del campione effettivo con i possibili conseguenti rischi di distorsione del gruppo dei rispondenti rispetto all’universo.

Ai due inconvenienti di cui sopra si è ovviato: nel primo caso mettendo a disposizione, oltre le istruzioni on line, un supporto telefonico alla compilazione; nel secondo procedendo a sollecitare telefonicamente i non rispondenti sino ad ottenere quella che può essere considerata una partecipazione quasi plebiscitaria. All’indagine hanno infatti partecipato 242 Comuni su 287 nonché tutte le 10 province e tutte le 21 Comunità Montane (i questionari validi per la sezione “informatizzazione degli enti locali” sono risultati di poco inferiori e in particolare rispettivamente 239, 10 e 20).

L'informatizzazione delle attività degli EE.LL.

I risultati dell'indagine confermano l'elevato livello di informatizzazione degli enti locali toscani, con ogni probabilità coincidente con quell'ottimo posizionamento rispetto al contesto nazionale emerso dagli altri studi già condotti nel recente passato.

Al di là di questo dato generale è comunque interessante evidenziare come le soluzioni adottate varino rispetto al tipo di amministrazione considerata e come, soprattutto, tale livello non sia omogeneo rispetto al tipo di attività gestionale. Questa parte dell'analisi si rivolge dunque a questi aspetti. In partico-

lare per le singole attività gestionali è stato rilevato, oltre all'informatizzazione o meno della stessa, anche se, nel caso di informatizzazione, questa si riferisse a procedure "in rete" o "in locale"².

Un esame a parte ha invece riguardato l'operatività del protocollo informatico secondo quanto previsto dal DPR 45/2000³ per la quale è stata indagata anche l'eventuale soluzione informatica realizzata relativamente alle seguenti tipologie:

- nucleo minimo⁴;
- gestione documentale⁵;
- workflow documentale⁶;

² Per informatizzazione in rete si intende l'utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni specifiche e di database con la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati; per informatizzazione in locale si intende l'utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni specifiche e di database, o dei pacchetti comuni di Office Automation (quali word, excel, access o altri strumenti equivalenti), senza la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.

³ **Protocollo informatico** (previsto dal DPR 445/2000) l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti", ovvero, tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali. Ogni sistema di protocollo informatico, che si intende adottare o realizzare, deve ottemperare a specifiche indicazioni, riportate nel Testo Unico (DPR 445/2000).

⁴ Nucleo minimo di protocollo informatico DPR 445/2000. Obbligatorio secondo il DPR 445/2000, prevede la registrazione in un archivio informatico delle informazioni riguardanti un documento (numero, data, mittente/destinatario, oggetto, ecc.), la segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (numero, data, Area Organizzativa Omogenea) e la classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti.

⁵ Gestione documentale di protocollo informatico DPR 445/2000. Prevede la registrazione con trattamento del documento informatico, l'assegnazione per via telematica all'ufficio di competenza, la gestione avanzata della classificazione dei documenti (gestione pratiche) e il collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti.

⁶ Workflow documentale del protocollo informatico DPR 445/2000. Prevede l'informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in entrata, in uscita ed interni e l'integrazione con gli eventuali workflow relativi ai processi primari.

- interoperabilità secondo standard regionale InterPRO⁷.

1.1. Le attività gestionali degli Enti Locali

Iniziando dai Comuni, l'informatizzazione delle attività di gestione si presenta non solo e non tanto disomogenea, quanto piuttosto polarizzata in due grandi gruppi (► **Tavola 1**⁸) collocati a grande distanza l'uno dall'altro. Il primo raccoglie quelle ad informatizzazione diffusa (e quasi completa), quali la gestione del personale, della contabilità, dei pagamenti, degli atti amministrativi, del protocollo, dei tributi e dello stato civile e anagrafe: tutte con percentuale di informatizzazione compresa fra un minimo del 93,1% (pagamenti) ed un massimo di 99,2% (contabilità e protocollo).

Il secondo gruppo raccoglie un nucleo di attività informatizzate tutte nell'intorno del 70%, come la gestione del provveditorato, del controllo di gestione, dei contratti e dei bandi e concorsi, con l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico che registra il valore minimo del 47,9% e la gestione del patrimonio che registra il valore massimo del 82,6%.

Risulta dunque ancora un solco evidente fra le gestioni interne di back-office più tipiche e pertanto le prime ad essere automatizzate, e le restanti che occupano ad oggi

una posizione quasi "di rincorsa" probabilmente anche a causa del ritardo dello sviluppo e conseguentemente della disponibilità e diffusione dei relativi "gestionali" (ma sarebbe interessante indagare se tale gap possa dipendere anche da differenti condizioni di mercato dei singoli prodotti software).

Se i risultati offrono un quadro "spaccato a metà", pare lecito, anche sulla base della velocità con la quale tali processi si sono diffusi negli ultimi anni, un cauto ottimismo sulla possibilità che esso riesca a ricomporsi in tempi brevi e che dunque si assista ad un rapido recupero delle attività oggi più "staccate". Molto dipenderà probabilmente dalla capacità di investimento in innovazione da parte degli enti locali, i quali, d'altro lato, hanno già dimostrato una buona capacità di adattamento all'uso delle nuove tecnologie.

Quanto all'informatizzazione "in rete" o "in locale", è interessante notare come la prima abbia preso campo in particolare per la gestione del personale, della contabilità, dei pagamenti, degli atti amministrativi, del protocollo, dei tributi e dell'anagrafe. Dunque, secondo quanto era lecito attendersi, soprattutto per le attività più tipicamente "trasversali" o che comunque vedono il coinvolgimento di uffici diversi dell'amministrazione. Non a caso sono in ritardo le

⁷ Interoperabilità del protocollo informatico DPR 445/2000. Lo standard regionale InterPRO è un sistema informatico che presenta una serie di interfacce applicative attraverso le quali i vari attori (PA, cittadini e imprese) possono scambiarsi documenti.

⁸ Le Tavole citate sono consultabili nell'Appendice Statistica allegata al presente rapporto

attività svolte da uffici con competenze più specifiche e “localizzate” quali quelli che si occupano della gestione dei contratti e delle gare, del patrimonio, del provveditorato e del controllo di gestione.

Il quadro del livello di informatizzazione, se osservato relativamente alla classe di ampiezza demografica del comune, restituisce un'immagine in larga parte attesa: la forte dipendenza di tale livello dalla dimensione del comune. Relazione che ben si spiega da un lato con la struttura organizzativa più complessa, e dalla conseguente maggiore esigenza di automazione della stessa, e dall'altro dalle presumibili maggiori disponibilità finanziarie, e dunque capacità di investimento, dei comuni maggiori.

La percentuale di Comuni con attività informatizzata in rete (► **Tavola 2**) e/o in locale (► **Tavola 3**) cresce infatti per ogni tipo di attività gestionale all'aumentare della popolazione residente. Ma può essere interessante notare come tale crescita, sostanzialmente regolare per le classi sino a 15mila abitanti, subisca un innalzamento repentino in corrispondenza della classe immediatamente successiva (15-50mila abitanti). Parrebbe dunque potersi individuare nella soglia dei 15mila abitanti, una specie “spartiacque”, al di sopra del quale i comuni raggiungono, quantomeno per le più tipiche attività gestionali interne, una pressoché totale informatizzazione. Risultano in particolare completamente informatiz-

zate, nei comuni con oltre 15mila abitanti, la gestione del personale, degli atti amministrativi, dei tributi e dell'anagrafe. Per quest'ultima peraltro si tratta di una informatizzazione completamente “in rete”.

A soffrire di più, dall'altro lato, è ad oggi l'informatizzazione degli U.R.P., che forse in alcuni casi scontano la loro recente istituzione. Tali uffici non sono informatizzati nel 72,7% dei Comuni con meno di 3.000 abitanti, mentre la situazione migliora nettamente per quelli fra 15 e 50mila abitanti (10,7%) e oltre 50 mila (20,0%).

Come già per le singole attività, anche per i Comuni si assiste dunque ad una “polarizzazione”, con i comuni più piccoli che “rincorrono” quelli medio-grandi e che tuttavia, in virtù della loro molto maggiore numerosità, condizionano in misura preponderante il dato regionale complessivo.

L'informatizzazione delle Comunità Montane si presenta mediamente più elevata di quella dei Comuni: gestione del protocollo, del personale e della contabilità dei pagamenti e degli atti amministrativi risultano informatizzate in tutte le Comunità Montane toscane (► **Tavola 5**) e per di più in circa 4 casi su cinque si tratta di gestionali “in rete”. In ritardo anche in questo caso sono controllo di gestione, gestione contratti e gare e patrimonio oltre che gli Uffici di relazione con il Pubblico informatizzati in un caso su tre (33,3%). Per tutte queste attività più scar-

samente coperte, valgono le considerazioni già svolte a proposito dei Comuni.

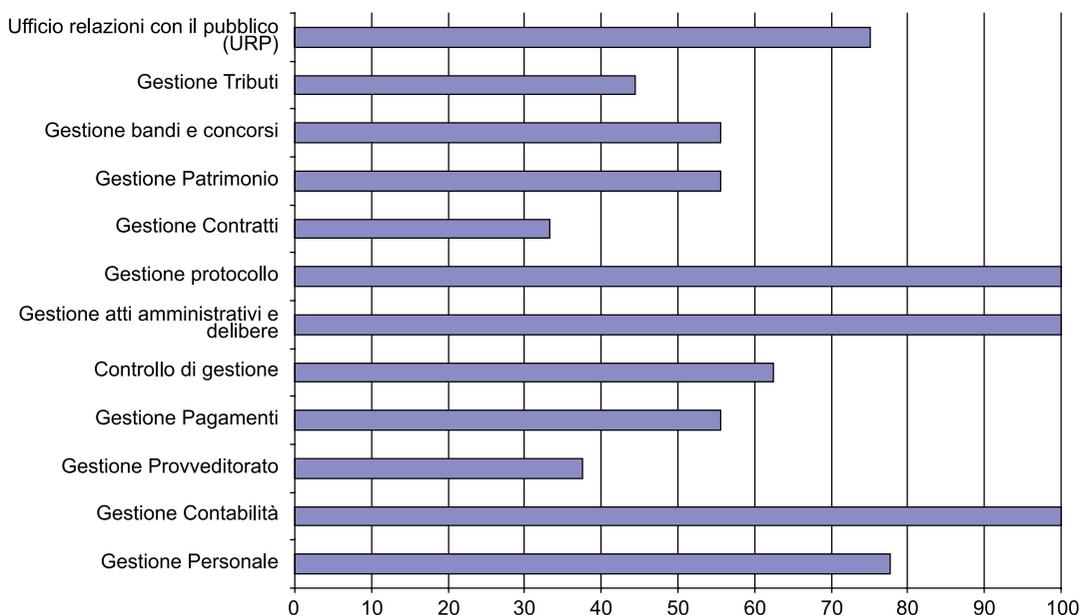
Ancora migliore si configura la situazione per le Province, evidenza che conferma quanto già emerso a proposito dei comuni maggiori e in parte anche dalle Comunità Montane: ovvero che la dimensione dell'Ente pare essere ad oggi ancora determinante per il pieno successo dei processi di informatizzazione. Da sottolineare in questo caso i ritardi, ancora evidenti ma più contenuti, di attività gestionali quali il provveditorato, i pagamenti, i contratti e il controllo di gestione. Ma tutte le altre attività, compresi gli URP che si dimostrano rivestire una importanza particolare nelle amministrazioni

provinciali, risultano informatizzate al "100%". Come al "100%" informatizzate "in rete" (► **Figura 1**) risultano la gestione della contabilità, degli atti amministrativi e delle delibere e del protocollo.

La "piena informatizzazione" coinvolge inoltre anche alcune attività e strutture derivate da competenze specifiche delle Province (► **Tavola 7**) quali i Centri per l'impiego (88,9% informatizzata in rete), i Sistemi Informativi Lavoro (100% in rete), la pianificazione territoriale (87,5%), il settore patrimonio ed edilizia scolastica (50,0%), viabilità (62,5%) e autorizzazioni in materia ambientale (50,0%).

► Figura 1

Informatizzazione in rete delle attività gestionali nelle Province. Anno 2009



Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

1.2. Il protocollo informatico

La proporzione delle amministrazioni locali per le quali risulta attivo il protocollo informatico secondo quanto previsto dal DPR 445/2000 risulta essere alquanto elevata (► **Tavola 8**): il 95,4% dei Comuni, il 95,0% delle Comunità Montane e la totalità delle Province. Dal confronto con i dati dell'indagine Istat che nel 2007 aveva rilevato lo stesso fenomeno emerge un ritocco al rialzo della già elevata percentuale dei Comuni (93,0% nel 2007), mentre niente risulta cambiato per le Comunità Montane (95%) e per le Province che già da almeno due anni avevano raggiunto la “piena informatizzazione” dello strumento.

Non si rileva inoltre una particolare evoluzione nell'ultimo biennio in relazione:

- agli enti che hanno adottato il protocollo informatico in “solu-

zione nucleo minimo”: in numero di circa nove su dieci;

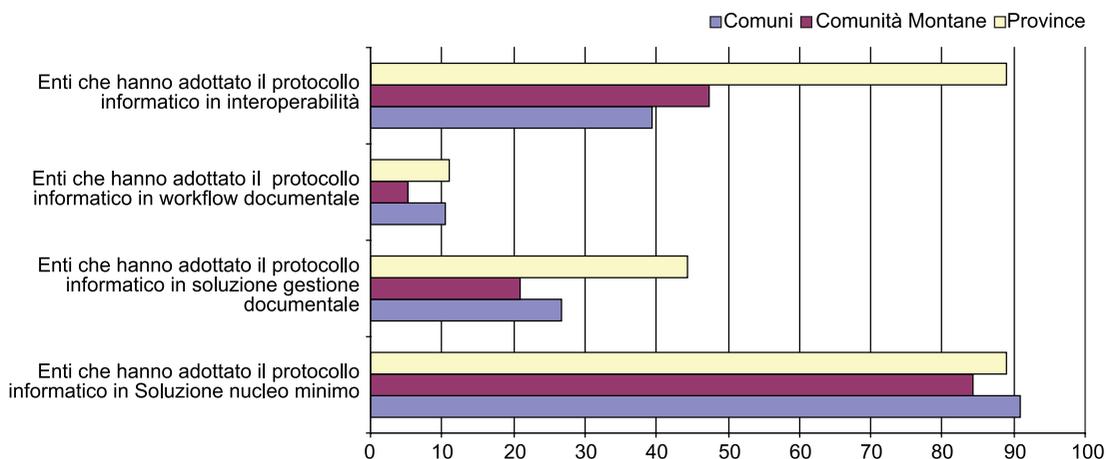
- agli enti che hanno adottato il protocollo informatico in soluzione gestione documentale: all'incirca in numero di uno su quattro;
- agli enti che hanno adottato il protocollo informatico in workflow documentale: ancora circa uno su dieci.

Il 41,6% degli Enti locali, e in particolare (► **Figura 2**) il 39,3% dei Comuni, il 47,4% delle Comunità Montane e l'88,9% delle Province, ha tuttavia aderito al Progetto regionale interoperabilità InterPRO, un sistema informatico che presenta una serie di interfacce applicative attraverso le quali i vari attori (PA, cittadini e imprese) possono scambiarsi documenti.

Anche nel caso dell'attivazione del protocollo informatico, la dimensione demografica dei Comuni si dimostra un fattore de-

► **Figura 2**

Soluzioni informatiche adottate per la gestione del protocollo informatico negli Enti Locali. Anno 2009



Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

cisivo (► **Tavola 9**). È qui poi interessante osservare che la quota di amministrazioni comunali che hanno aderito al Progetto regionale di interoperabilità InterPRO passa dal 25,0% dei Comuni con meno di 3.000 abitanti al 50,0% dei Comuni con più di 50.000 abitanti, toccando il massimo per quelli con 15.000-50.000 abitanti (53,6%). Può essere plausibile affermare che nelle amministrazioni comunali più grandi, al pari degli enti più strutturati e di maggio-

ri dimensioni come le Province, non solo cresca la disponibilità di risorse interne (sia finanziarie che umane) da destinare alla migliore organizzazione ed efficienza delle proprie attività, ma anche l'esigenza di individuare ed attivare canali di comunicazione con la cittadinanza e il sistema produttivo sempre più efficaci e veloci, e con essa dunque la propensione ad investire nell'informatizzazione delle attività di front-office.

Offerta di servizi telematici

Come si è già avuto modo di evidenziare nei paragrafi precedenti, i processi di informatizzazione non interessano solo la pratica organizzativa interna degli Enti Locali, ma anche la gestione dei rapporti con l'esterno. E sono soprattutto questi che anche su scala nazionale, come abbiamo visto in sede di premessa, più soffrono, negli enti locali, di un ritardo di informatizzazione. Si potrebbe anzi dire che mentre l'informatizzazione delle attività di back-office si va ormai più o meno rapidamente completando, il territorio dell'informatizzazione dei servizi al cittadino ed alle imprese (front-office), come più in generale quello dell'e-government, è ancora in larga parte da "colonizzare".

Uno dei fenomeni centrali da considerare quando si guardi alla "nuova frontiera della società dell'informazione" resta sempre appunto quello delle relazioni virtuali tra gli attori del sistema. L'interesse poi non può che aumentare

se al centro dell'osservazione poniamo le amministrazioni pubbliche, visto il loro ruolo centrale nel tessuto sociale, vuoi come parte della "cosa pubblica" che come centro di erogazione di servizi. Guardando in specie alla Regione Toscana, dando per acquisito l'ottimo livello di dotazione e organizzazione di strumentazione e saperi tecnologici, è importante osservare come si sviluppi l'offerta di servizi che consentano interattività tra cittadinanza, imprese e Pubblica Amministrazione soprattutto a livello locale.

A tale fine l'indagine propone alcuni approfondimenti su servizi specifici quali lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)⁹, erogato dai Comuni e dalle Comunità Montane; l'utilizzo dell'e-procurement e l'offerta del servizio di pagamenti on-line, sempre indagandone, oltre che la presenza, il livello di informatizzazione.

⁹ Come da Decreto Legislativo n.112 del 03 marzo 1998

2.1. Lo sportello unico per le attività produttive

Istituito in base al Decreto Legislativo n. 112 del 3 marzo 1998, con l'obiettivo di semplificare gli adempimenti amministrativi per la creazione di nuove imprese e la valorizzazione del tessuto imprenditoriale, lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) risulta essere stato attivato (► **Tavola 10**) dal 79,2% dei comuni intervistati (quasi esattamente dalla metà dei quali in gestione associata) e dal 65% delle Comunità Montane (nella stragrande maggioranza dei casi affidatole "in gestione associata" dai Comuni partecipanti).

Un buon indicatore per valutare la diffusione dei SUAP e lo stato di attuazione a circa dieci anni dalla previsione normativa, può essere rappresentato non solo dalla percentuale di enti che hanno istituito lo "sportello", ma anche dalla percentuale di popolazione (con riferimento a quella residente nei comuni e nelle Comunità Montane) che risulta oggi coperta da tale servizio¹⁰ e che si attesta ad un soddisfacente 87,2%. Si tratta di un valore determinato evidentemente soprattutto dalla maggiore diffusione dei Suap nei comuni medio-grandi, come confermano anche i numeri della ripartizione dell'attivazione dello "sportello" per classe di ampiezza demografica dei Comuni (► **Tavola 11**).

Per quanto qui di più specifico

interesse, laddove è stato attivato, le attività dello "sportello" risultano generalmente informatizzate. È così infatti per la totalità dei Suap delle Comunità Montane. In totale è coperta da Suap informatizzato l'83,6% della popolazione toscana.

L'informatizzazione delle diverse attività del SUAP, tuttavia, è ancora lontana dall'essere omogenea: il 60% degli enti che dispongono di un SUAP informatizzato gestisce pratiche in rete tra uffici della PA e il 58% scambia con l'utenza documentazione e/o informazioni in modalità elettronica, ma solo il 10% rilascia in modalità elettronica l'autorizzazione alle imprese per l'avvio dell'attività.

È da segnalare, inoltre, che il 45,1% dei comuni e il 38,5% delle Comunità Montane con SUAP informatizzato, risulta avere aderito allo standard regionale di interoperabilità SUAP.

La gestione delle relazioni esterne all'amministrazione sembra confermarsi come uno dei luoghi di interesse nello sviluppo dell'informatizzazione degli Enti Locali, visto che non è trascurabile la quota di enti che consente un buon livello di interattività con l'utenza. Ma è altresì chiaro che il quadro appena esposto evidenzia margini di miglioramento, e dunque di completamento del processo di

¹⁰ L'operazione equivale a ponderare il rapporto fra numero dei comuni con Suap sul totale dei comuni rispondenti, assumendo come peso dei singoli comuni la relativa popolazione residente.

diffusione dell'informatizzazione nei Suap in particolare e nei servizi al cittadino e alle imprese in generale, ancora importanti.

Come già indicato indirettamente da un tasso di copertura del servizio in termini di popolazione residente, superiore a quello calcolato in base alla semplice percentuale di enti che lo hanno attivato, l'incidenza dei Comuni che hanno attivato il Suap presso la propria amministrazione sul totale dei comuni rispondenti, aumenta al crescere della dimensione demografica degli stessi. Come aumenta, con il numero di abitanti, vuoi la gestione autonoma (o singola) vuoi l'informatizzazione dell'ufficio.

Anche in questo caso un evidente "scalino" è rappresentato dalla soglia dei 15mila abitanti: immediatamente al di sopra di essa (classe 15-50mila ab.) i Comuni

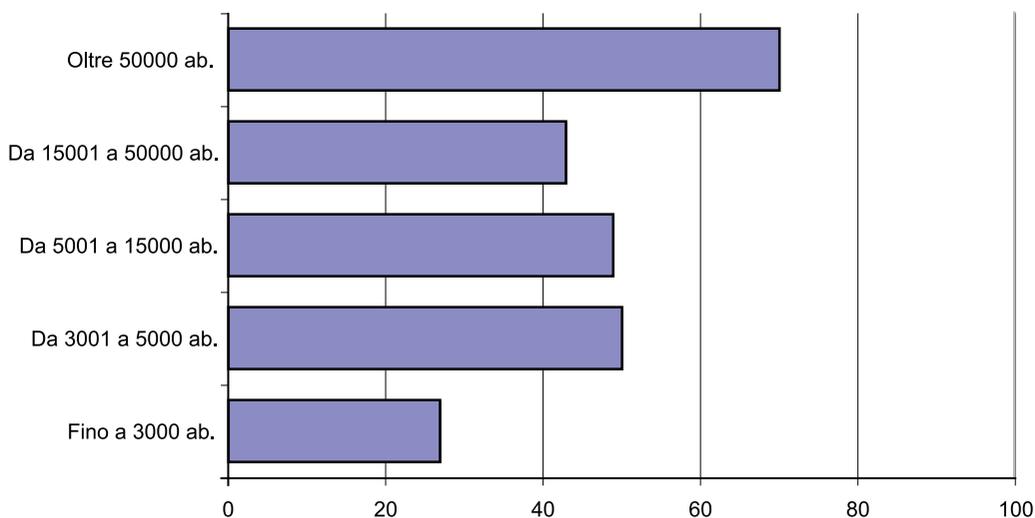
con Suap sono circa il 96,6%; al di sotto (classe 5-15mila) il 78,3%. Un salto molto più evidente fra le stesse classi (rispettivamente 37,3% e 79,3%) si registra nella percentuale di Comuni con gestione singola del Suap. Oltre i 50mila abitanti (90,9% di Comuni con Suap) scompare inoltre del tutto, come naturale trattandosi di enti a struttura complessa ed autosufficiente, la gestione associata.

Più regolare, ed anzi quasi lineare, è la tendenza alla crescita dell'informatizzazione con l'aumentare del peso demografico dell'ente. Qui si passa dal 51,0% dei Comuni più piccoli (meno di 3mila ab.) al 100% di quelli più grandi (oltre 50mila). (► **Figura 3**).

In estrema sintesi, i Comuni più piccoli propendono dunque per la gestione associata del Suap e in poco più della metà dei casi lo

► Figura 3

Comuni con SUAP informatizzata per classi di ampiezza demografica. Anno 2009



Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

hanno informatizzato. Per i grandi Comuni la gestione associata va invece ad azzerarsi e nella totalità dei casi presentano l'informatizzazione del servizio.

Differenze meno marcate fra i gruppi individuati dalla classe demografica si rilevano per quanto attiene la tipologia di informatizzazione ed in particolare, rispetto al totale dei Suap informatizzati, per la diffusione della gestione delle pratiche in rete tra uffici e per lo scambio con l'utenza di documenti e/o informazioni in modalità elettronica. Più differenziato, ancorché nell'insieme, come visto, poco diffuso, è il rilascio dell'autorizzazione alle imprese per l'avvio dell'attività in modalità elettronica, praticamente assente nei comuni con meno di 5mila abitanti.

Anche l'adesione allo standard di interoperabilità Suap si dimostra dipendere molto dalla dimensione dell'ente (► **Figura 4**). In

questo caso, contro un comportamento sostanzialmente omogeneo dei Comuni delle classi centrali, a distaccarsi fra loro sono solo le due classi estreme: quella dei Comuni più piccoli (meno di 3mila ab.) con il 26,9% e quella dei più grandi (oltre 50mila) con il 70%.

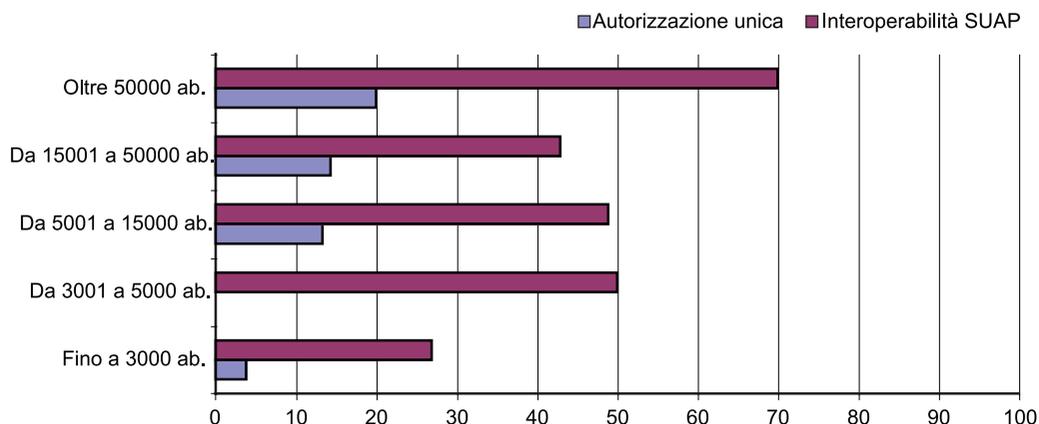
2.2 E-procurement

L'Elettronic Procurement (e-procurement) viene introdotto con DPR. n. 101 del 04 aprile 2002 ed indica l'insieme delle tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative del commercio elettronico e degli acquisti di beni e servizi per via telematica e attraverso Internet. La diffusione nelle Pubbliche Amministrazioni di servizi di e-procurement è uno degli obiettivi del Programma Regionale di Sviluppo 2006-2010 (risoluzione del CR n. 13 del 19/07/2006).

I risultati della nostra indagine possono contare in questo caso sul

► Figura 4

Comuni con rilascio in modalità elettronica dell'autorizzazione e che aderiscono allo standard di interoperabilità per classi di ampiezza demografica. Anno 2009



Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

confronto temporale con i dati corrispondenti delle rilevazioni condotte dall'Istat nel 2005 e nel 2007, e mettono in evidenza un'apertura da parte delle amministrazioni ad accogliere tale strumento, e ad assorbire i non trascurabili processi di riorganizzazione interna che da essi conseguono, nell'insieme soddisfacente.

La diffusione dell'e-procurement nei Comuni parrebbe ad esempio sino ad oggi all'incirca raddoppiata ad ogni biennio: la quota dei Comuni che ne fanno uso è passata infatti dal 10,7% del 2005, al 22,4% del 2007 sino al 36,7% del 2009 (► **Figura 5**). Per Comunità Montane e Province, la crescita si è concentrata sul primo biennio (2005-2007) nel quale hanno accumulato un notevole vantaggio rispetto ai Comuni (nel 2007 già tre CM su dieci e sei Province su dieci utilizzavano l'e-procurement), an-

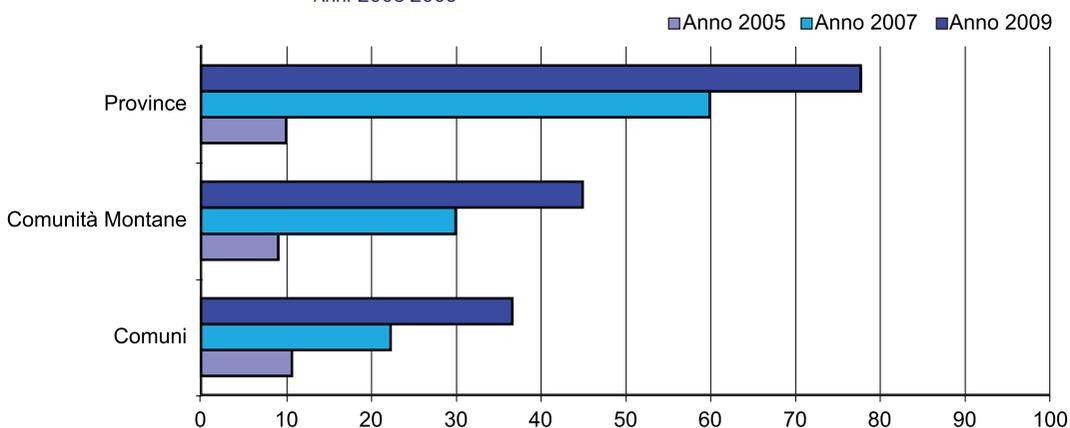
che se i due anni più recenti hanno visto un'avanzata significativa, se è vero che i punti percentuali guadagnati sono stati rispettivamente 15,0 e 17,8 (contro i 14,3% dei Comuni). Ed è un risultato che fa ben sperare sull'ulteriore sviluppo del fenomeno nel prossimo futuro.

La maggiore diffusione dell'e-procurement fra le Comunità Montane e, soprattutto, fra le Province, suggerisce ancora una volta che lo strumento trova terreno fertile particolarmente negli enti di dimensioni medio-grandi. Esso risulta infatti essere "attecchito" nel 90,9% dei Comuni più grandi (oltre 50mila ab.) e nel 58,6% di quelli "medi" (15-50mila), mentre molto meno (fra il 20% e il 40% con il crescere della dimensione demografica) nei più piccoli (► **Tavola 13**).

Il peso dei comuni maggiori garantisce comunque una copertura

► **Figura 5**

Amministrazioni locali per acquisto di beni e servizi tramite e-procurement. Anni 2005-2009



Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009
Fonte: anni 2005 e 2007 elaborazioni su dati Istat. Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali.

complessiva dell'e-procurement, in termini di popolazione residente servita (il riferimento è ancora all'incidenza sul totale della popolazione residente nei comuni che usano lo strumento elettronico) pari ad un 62,3%, ad oggi già soddisfacente e che, per l'andamento descritto, pare destinato a crescere ulteriormente in tempi relativamente brevi.

2.3 Pagamenti on line

Ultimo fenomeno investigato è la diffusione degli strumenti elettronici che consentono pagamenti on-line (tributi, sanzioni etc.). Si tratta in questo caso di un servizio che fatica a prendere campo e che, stando ancora al confronto con i dati Istat 2005 e 2007, solo nell'ultimo biennio si è affacciato nelle Comunità Montane e nelle amministrazioni provinciali.

Nel 2009 ancora solo il 16,7% dei Comuni prevedeva (► **Tavola 14**) la possibilità di pagamenti on-line e nell'ultimo biennio la crescita è stata modesta (dal 10% del 2005 si è passati al 14% del 2007 sino al più recente 16,7%).

Per le Comunità Montane e Pro-

vince, invece, è proprio nell'ultimo biennio che la diffusione del servizio telematico per i pagamenti si è messo in moto, seppure, per il momento, producendo risultati ancora limitati: dispone di tale tecnologia il 15,0% delle Comunità Montane e 11,1% delle Amministrazioni Provinciali.

Sono ancora, ed è un dato quasi scontato, le amministrazioni comunali di dimensioni maggiori quelle che più delle altre consentono pagamenti per via telematica a cittadinanza e imprese, rivelandosi ancora una volta più propense all'informatizzazione delle attività che interessano i rapporti con l'esterno dell'amministrazione (► **Tavola 15**). Grazie a questo, la percentuale di cittadini che possono fruire di tale servizio, in quanto residenti in un Comune che lo offre, sale ad un 40,5% già più accettabile della mera percentuale di Comuni che hanno attivato procedure per il pagamento on line e che si spera, anche in questo caso, destinato a crescere nonostante le resistenze al processo di espansione rilevate nel biennio trascorso.

Conclusioni

Dal complesso dei dati sull'uso e sull'offerta di servizi telematici da parte delle amministrazioni locali toscane pare potersi ricavare, al di là dei risultati sin qui ottenuti e della strada ancora da percorrere, un clima adatto allo sviluppo ed alla diffusione delle tecniche di comunicazione interattiva tra Pubbliche Amministrazioni, imprese e cittadinanza. Il buon livello di organizzazione e dotazione di tecnologie informatiche di base, oltre ad una cultura favorevole ad accogliere i processi di innovazione e con essa un generale buon dinamismo della PAL toscana, rappresentano condizioni favorevoli ad un'ulteriore e forse decisiva espansione dell'informatizzazione di attività e servizi offerti.

Certo non sono da nascondere la presenza di alcune resistenze ed altrettante difficoltà oggettive che rallentano il recupero, in termini di informatizzazione vuoi di attività di back-office che di front-office, di chi, come in specie i piccoli comuni, hanno accumulato un evidente ritardo, come anche la diffusione di particolari servizi, come i pagamenti on line, che più stentano rispetto ad altri.

È sin troppo immediato, anche se

utile sarebbe disporre di una conferma attraverso un'indagine ad hoc, associare queste difficoltà alla carenza di risorse finanziarie da un lato ed alle rigidità che talvolta gli enti incontrano nel mettere in atto quei processi di riorganizzazione interna che sempre si associano ai processi di innovazione tecnologica. E sono entrambi problemi di cui soprattutto gli enti più piccoli si trovano a soffrire. Una strada per superarli, come suggerito dalla maggiore forza delle Comunità Montane che emerge anche dalla nostra ricerca, può essere individuata proprio nell'associazione fra enti e nella gestione associata delle funzioni, ovvero più in generale dalla condivisione delle risorse.

Anche la Pubblica Amministrazione, come il mondo delle imprese, non può eludere la spinta all'aggregazione, quantomeno delle funzioni, che viene dal mercato e che, in questo caso, rema a favore degli interessi del cittadino e delle sue relazioni con le istituzioni.

Dati l'attuale situazione e i trend di sviluppo, i risultati futuri saranno peraltro indubbiamente influenzati anche dal crescere delle interazioni nel trinomio: volontà politica, risorse e cultura dell'informazione.

Nota Metodologica

Irisultati del presente report si basano sulle evidenze emerse dal questionario 'Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della pubblica amministrazione locale toscana'.

La rilevazione ha avuto luogo nei mesi di giugno e luglio 2009 e ha coinvolto tutti i Comuni, Comunità Montane e Province della regione Toscana.

La tecnica di rilevazione usata può essere assimilata a quella dell'indagine postale, anche se la somministrazione del questionario non è stata effettuata per posta ordinaria bensì utilizzando strumenti elettronici. Nello specifico, i responsabili degli Uffici di Statistica o delle strutture delegate alla funzione sono stati contattati tramite posta elettronica ed invitati a scaricare il questionario e le rela-

tive istruzioni da una pagina web appositamente predisposta.

La scelta del metodo è apparsa adeguata alla rilevazione in oggetto in considerazione della complessità del questionario, nonché della necessità di tempo per il rispondente al fine di reperire le informazioni e la documentazione necessaria alla compilazione del questionario.

Conseguentemente ad una prima analisi della qualità dei dati in corso di rilevazione, alcuni dei rispondenti sono stati contattati telefonicamente, oltre che al fine di sollecitare la partecipazione, anche per la verifica dei dati anomali, il recupero informazioni mancanti e per avere chiarimenti per una corretta imputazione dei valori con le informazioni a disposizione.

Si propongono di seguito alcuni quadri di riepilogo sulla copertura della rilevazione.

► Prospetto 1

Copertura della rilevazione

Enti	Questionari		
	distribuiti	rientrati	%
Totale	318	273	85,8
Comuni	287	242	84,3
Comunità Montane	21	21	100,0
Province	10	10	100,0

Fonte: Regione Toscana, Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della PA locale toscana, 2009.

► Prospetto 2

Questionari validi

Sezioni	Questionari	
	validi	% su rientrati
Sezione 1	273	100,0
Sezione 2*	269	98,5

*Sono stati esclusi i questionari nei quali la seconda sezione non risultava compilata anche a seguito di ripetuti solleciti.

► Prospetto 3

Comuni rispondenti per classe di ampiezza demografica e confronto con il dato regionale.

Classe di ampiezza demografica dei comuni	Distribuzione % rispondenti	Distribuzione % Comuni toscani
Fino a 3.000 ab.	31,0	27,0
Da 3.001 a 5.000 ab.	17,4	15,3
Da 5.001 a 15.000 ab.	34,7	35,1
Da 15.001 a 50.000 ab.	12,0	16,2
Oltre 50.001 ab.	5,0	6,3

Fonte: Regione Toscana, Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della PA locale toscana, 2009.

Questionario

Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della pubblica amministrazione locale toscana

Questionario di rilevazione Ente

(Denominazione)

SEZIONE 1 - IL RUOLO DELLA STATISTICA NELL'ENTE

La sezione che segue è dedicata specificatamente al ruolo della statistica nell'Ente Locale, alla struttura e ruolo dell'Ufficio preposto alla gestione della stessa e ai sistemi informativi e basi dati esistenti ed adoperati per eventuali elaborazioni.

SEZIONE 1.1 - LA STRUTTURA TECNICO-ORGANIZZATIVA E L'ATTIVITÀ STATISTICA

1. Collocazione organizzativa dell'Ufficio che svolge l'attività statistica:

- a. struttura dedicata esclusivamente alla funzione statistica
- b. struttura polifunzionale che assolve la funzione statistica unitamente ad altri compiti istituzionali
- c. struttura che assolve la funzione statistica congiuntamente ad altri uffici (funzione statistica distribuita) Passare alla domanda 5
- d. Altro (Specificare) Passare alla domanda 5

2. Denominazione dell'Ufficio che svolge attività statistica:

3. Unità organizzativa di appartenenza:

4. L'ufficio fa parte di un sistema di uffici associati per lo svolgimento della funzione statistica?

- a. Sì b. No

4.1 Se Sì, indicare il ruolo svolto dall'Ufficio

- a. Ufficio associato capofila b. Ufficio associato non capofila

5. Le indichiamo alcune funzioni che potrebbero essere svolte nello svolgimento dell'attività statistica. Potrebbe indicare se il suo Ufficio svolge tali compiti e, tra quelli svolti, il prevalente.

- | | Sì | No | Prevalente |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. adempimenti previsti dal Programma Statistico Nazionale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. produzione di statistiche per conto di unità organizzative della propria amministrazione | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. supporto alle altre aree dell'amministrazione attraverso sviluppo di sistemi informativi, controlli interni, | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SEZIONE 1.2 - IL PATRIMONIO INFORMATIVO

In questa parte del questionario Le saranno rivolte domande in merito all'attività statistica svolta dall'Ufficio sul patrimonio informativo dell'Ente sia quello prodotto internamente che derivante da fonti esterne, ma adoperato a supporto dell'attività interna.

6. Può indicare attraverso lo schema che segue, quali sono i settori per i quali è stata svolta attività statistica e di che tipo di attività trattasi?

Settore di interesse	Rilevazioni effettuate tramite raccolta diretta di dati (SISTAN)	Rilevazioni effettuate tramite raccolta diretta di dati (NON SISTAN)	Elaborazioni statistiche di dati amministrativi	Elaborazioni di dati statistici di fonte esterna all'Amministrazione	Predisposizione indicatori utilizzati nei documenti ufficiali dell'Amministrazione
1. Ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Territorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Popolazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Famiglia e comportamenti sociali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Elettorale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Associazionismo, cooperazione sociale, volontariato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Urbanistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Patrimonio edilizio e costruzioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Sanità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Previdenza e assistenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Giustizia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Istruzione e formazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Cultura, sport e tempo libero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Lavoro e mercato del lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Imprese e artigianato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Commercio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Agricoltura, foreste, caccia e pesca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Industria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Turismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Trasporti e infrastrutture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Servizi finanziari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Esistono sistemi di documentazione dell'iter di formazione (modalità di calcolo e fonte dei dati) degli indicatori prodotti dall'Ente?
- a. Sì
- b. No
8. Quanto potreste essere interessati a strumenti di documentazione rivolti a garantire un adeguato grado di trasparenza dell'informazione statistica pubblica, attraverso la condivisione e la diffusione dell'iter formativo delle informazioni di sintesi prodotte dagli Enti Locali?
- a. Per niente
- b. Poco
- c. Abbastanza
- d. Molto
- e. Moltissimo
- f. Non so
9. (se q 4.1 Ufficio Associato Capofila) In qualità di responsabile (referente) dell'ufficio associato capofila può dire se il suo ufficio svolge attività di integrazione ed elaborazione per la diffusione del patrimonio informativo dei singoli Enti Associati?
- a. Sì
- b. No

9.1 Se Sì, può indicare le attività/prodotti realizzate/i?

SEZIONE 1.3 - LIVELLO DI SODDISFAZIONE

10. Facendo riferimento all'attività dell'ufficio di statistica di cui Lei è responsabile (referente) potrebbe indicare quanto ritiene soddisfacente il livello di collaborazione con i seguenti Enti? Esprima il suo giudizio usando la scala per *niente*(1), *poco*(2), *abbastanza*(3), *molto*(4), *moltissimo*(5)
- a. collaborazione con gli altri uffici dell'Amministrazione
- b. collaborazione con i Comuni
- c. collaborazione con le Province
- d. collaborazione con le Comunità Montane
- e. collaborazione con la Regione
11. Riguardo specificatamente la propria funzione all'interno dell'Amministrazione, quanto percepisce soddisfacente in termini di rilevanza e importanza delle funzioni svolte nell'ambito dell'attività amministrativa il ruolo della statistica (barrare la casella scelta)?
- a. Per niente
- b. Poco
- c. Abbastanza
- d. Molto
- e. Moltissimo

SEZIONE 2 - L'INFORMATIZZAZIONE DELL'ENTE

La presente sezione sposta il fuoco dell'osservazione dall'attività statistica al complesso delle attività dell'Ente per cercar di conoscere il loro livello di informatizzazione un dato che può essere significativo anche per eventuali ricadute nel campo statistico

12. Potrebbe indicarci il livello di informatizzazione delle seguenti attività dell'Amministrazione? Barrare il livello massimo di informatizzazione realizzato per ogni attività indicata.

Attività	Informatizzazione in rete	Informatizzazione in locale	Non informatizzata
1) Gestione Personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Gestione Contabilità economica e finanziaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Gestione Provveditorato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Gestione Pagamenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Controllo di gestione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Gestione atti amministrativi e delibere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Gestione Protocollo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Gestione Contratti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Gestione Patrimonio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Gestione bandi e concorsi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Gestione Tributi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Anagrafe e stato civile (SOLO PER COMUNI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) Centri per l'impiego (SOLO PER PROVINCE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) Sistema informativo del lavoro (SOLO PER PROVINCE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) Pianificazione territoriale (SOLO PER PROVINCE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) Patrimonio ed edilizia scolastica (SOLO PER PROVINCE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) Viabilità (SOLO PER PROVINCE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19) Autorizzazioni in materia ambientale (SOLO PER PROVINCE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20) Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Presso l'Amministrazione è operativo il protocollo informatico secondo quanto previsto dal DPR 445/2000?

- a. Sì
- b. No

13.1 Se Sì, quali soluzioni di protocollo informatico l'Amministrazione ha realizzato? Barrare la casella corrispondente alla risposta scelta per ogni opzione in elenco.

	Sì	No
1) Nucleo minimo – (Obbligatorio secondo il DPR 445/00) Esso prevede la registrazione in un archivio informatico delle informazioni riguardanti un documento (numero, data, mittente/destinatario, oggetto, ecc.), la segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (numero, data, Area Organizzativa Omogenea) e la classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Gestione documentale – Prevede la registrazione con trattamento del documento informatico, l'assegnazione per via telematica all'ufficio di competenza, la gestione avanzata della classificazione dei documenti (gestione pratiche) e il collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Workflow documentale – Prevede l'informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in entrata, in uscita ed interni e l'integrazione con gli eventuali workflow relativi ai processi primari.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Interoperabilità – Standard regionale InterPRO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Solo per Comuni e Comunità Montane. Presso l'Amministrazione è attivo lo Sportello Unico per le Attività Produttive?

- a. Sì, in gestione singola
- b. Sì, in gestione associata
- c. No

14.1 Se Sì, lo Sportello Unico per le Attività Produttive è informatizzato, ovvero sono previste procedure informatizzate nell'ambito delle attività di fornitura del servizio all'utente?

- a. Sì
- b. No

14.2 Se Sì, indicare il tipo di informatizzazione dello Sportello Unico fra le seguenti opzioni. Barrare la casella corrispondente alla risposta scelta per ogni opzione in elenco.

	Sì	No
1) Gestione delle pratiche in rete tra uffici dell'Ente e/o di altre amministrazioni pubbliche coinvolte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Scambio con l'utenza di documentazione/informazioni in modalità elettronica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Rilascio in modalità elettronica dell'autorizzazione unica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Adesione allo standard regionale di interoperabilità SUAP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Nel corso del 2008, l'Amministrazione ha effettuato acquisti di beni e servizi in modalità e-Procurement?

- a. Sì
- b. No

15.1 Se Sì, indicare le modalità di acquisto tramite e-Procurement: (è possibile indicare più di un'opzione)

	Sì	No
1) Negozio elettronico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Gara on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Mercato elettronico (Market place)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. L'Amministrazione consente ai cittadini e alle imprese di effettuare pagamenti per via telematica (pagamenti on line)?

- a. Si
- b. No

OSSERVAZIONI E COMMENTI

COMPILATORE: **Nome e Cognome:** _____

Ufficio di appartenenza: _____

Telefono: _____

Indirizzo e-mail: _____

Appendice statistica

1. Informatizzazione delle attività

1.1 Le attività gestionali negli Enti Locali

Tavola 1 – Livello di informatizzazione delle attività gestionali nei Comuni toscani. Anno 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti).

Tavola 2 – Comuni con attività gestionali informatizzate in rete per classi di ampiezza demografica. Anno 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti).

Tavola 3 – Comuni con attività gestionali informatizzate in locale per classi di ampiezza demografica. Anno 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti).

Tavola 4 – Comuni con attività gestionali non informatizzate, per classi di ampiezza demografica. Anno 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti).

Tavola 5 – Livello di informatizzazione delle attività gestionali nelle Comunità Montane. Anno 2009. (valori percentuali sul totale delle Comunità Montane rispondenti).

Tavola 6 – Livello di informatizzazione delle attività gestionali nelle Province. Anno 2009. (valori percentuali sul totale delle Province rispondenti).

Tavola 7 – Livello di informatizzazione delle attività istituzionali nelle Province. Anno 2009. (valori percentuali sul totale delle Province rispondenti).

1.2 Protocollo informatico

Tavola 8 – Amministrazioni locali che hanno adottato procedure di Protocollo Informatico per livello di informatizzazione. Anni 2007-2009. (valori percentuali sul totale degli enti).

Tavola 9 – Comuni che hanno adottato procedure di Protocollo Informatico secondo il livello di informatizzazione e classi di ampiezza demografica Anno 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti).

1.3 Sportello Unico delle Attività Produttive

Tavola 10 – Comuni e Comunità Montane con Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP). Anno 2009. (valori percentuali sul totale degli enti rispondenti).

Tavola 11 – Comuni con Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP), per classi di ampiezza demografica. Anno 2009. (valori percentuali sul totale degli enti rispondenti).

2. Utilizzo servizi telematici. E-procurement e pagamenti on line

Tavola 12 – Amministrazioni locali per acquisto di beni e servizi tramite e-procurement. Anni 2005-2009 (valori percentuali sul totale degli enti).

Tavola 13 – Comuni per acquisto di beni e servizi tramite e-procurement, per classi di ampiezza demografica. Anno 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti).

Tavola 14 – Amministrazioni locali che consentono di effettuare pagamenti on-line. Anni 2005-2009 (valori percentuali sul totale degli enti).

Tavola 15 – Comuni che consentono di effettuare pagamenti on-line, per classi di ampiezza demografica. Anno 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti).

1. Informatizzazione delle attività

1.1 Le attività gestionali negli Enti Locali

TAVOLA 1 - LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI NEI COMUNI TOSCANI. ANNO 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti)

ATTIVITÀ	Comuni con attività informatizzata		Comuni con attività non informatizzata
	informatizzazione in rete	informatizzazione in locale	
Gestione Personale	66,7	31,2	2,1
Gestione Contabilità	76,7	22,5	0,8
Gestione Provveditorato	35,5	34,3	30,2
Controllo di gestione	30,1	37,8	32,1
Gestione atti amministrativi e delibere	69,5	25,0	5,5
Gestione protocollo	80,3	18,9	0,8
Gestione Patrimonio	36,2	46,3	17,4
Gestione bandi e concorsi	29,0	38,8	32,2
Gestione Tributi	67,5	31,2	1,3
Anagrafe e stato civile	77,4	20,1	2,5
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	24,2	23,7	52,1

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

TAVOLA 2 - COMUNI CON ATTIVITÀ GESTIONALI INFORMATIZZATE IN RETE PER CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA. ANNO 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti)

ATTIVITÀ	Ampiezza demografica					Totale
	Fino a 3.000 ab.	Da 3.001 a 5.000 ab.	Da 5.001 a 15.000 ab.	Da 15.001 a 50.000 ab.	Oltre 50.000 ab.	
Gestione Personale	50,7	61,0	68,7	96,6	100,0	66,7
Gestione Contabilità	60,0	71,4	84,3	96,6	100,0	76,7
Gestione Provveditorato	14,0	17,4	32,8	72,0	90,9	35,5
Gestione Pagamenti	52,8	59,5	69,2	82,8	90,9	65,1
Controllo di gestione	15,8	16,1	29,2	57,7	90,0	30,1
Gestione atti amministrativi e delibere	46,5	66,7	77,1	96,6	100,0	69,5
Gestione protocollo	64,9	73,2	89,2	100,0	90,9	80,3
Gestione Contratti	14,1	26,3	16,9	37,9	60,0	22,5
Gestione Patrimonio	23,4	20,5	41,3	65,5	54,5	36,2
Gestione bandi e concorsi	26,6	30,6	21,6	41,4	54,5	29,0
Gestione Tributi	50,7	67,5	70,7	89,7	100,0	67,5
Anagrafe e stato civile	65,3	66,7	82,9	100,0	100,0	77,4
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	6,1	15,4	25,0	64,3	60,0	24,2

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

TAVOLA 3 - COMUNI CON ATTIVITÀ GESTIONALI INFORMATIZZATE IN LOCALE PER CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA. ANNO 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti)

ATTIVITÀ	Ampiezza demografica					Totale
	Fino a 3.000 ab.	Da 3.001 a 5.000 ab.	Da 5.001 a 15.000 ab.	Da 15.001 a 50.000 ab.	Oltre 50.000 ab.	
Gestione Personale	43,8	36,6	31,3	3,4	0,0	31,2
Gestione Contabilità	38,7	28,6	15,7	0,0	0,0	22,5
Gestione Provveditorato	37,2	39,1	40,3	20,0	9,1	34,3
Gestione Pagamenti	38,9	38,1	24,4	3,4	9,1	28,0
Controllo di gestione	43,9	48,4	38,9	19,2	10,0	37,8
Gestione atti amministrativi e delibere	49,3	21,4	16,9	3,4	0,0	25,0
Gestione protocollo	35,1	26,8	9,6	0,0	0,0	18,9
Gestione Contratti	51,6	36,8	54,5	34,5	30,0	46,8
Gestione Patrimonio	54,7	59,0	44,0	27,6	18,2	46,3
Gestione bandi e concorsi	31,3	36,1	51,4	31,0	27,3	38,8
Gestione Tributi	46,6	30,0	29,3	10,3	0,0	31,2
Anagrafe e stato civile	32,0	31,0	13,4	0,0	0,0	20,1
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	21,2	23,1	26,3	25,0	20,0	23,7

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

TAVOLA 4 - COMUNI CON ATTIVITÀ GESTIONALI NON INFORMATIZZATE, PER CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA. ANNO 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti)

ATTIVITÀ	Ampiezza demografica					Totale
	Fino a 3.000 ab.	Da 3.001 a 5.000 ab.	Da 5.001 a 15.000 ab.	Da 15.001 a 50.000 ab.	Oltre 50.000 ab.	
Gestione Personale	5,5	2,4	0,0	0,0	0,0	2,1
Gestione Contabilità	1,3	0,0	0,0	3,4	0,0	0,8
Gestione Provveditorato	48,8	43,5	26,9	8,0	0,0	30,2
Gestione Pagamenti	8,3	2,4	6,4	13,8	0,0	6,9
Controllo di gestione	40,4	35,5	31,9	23,1	0,0	32,1
Gestione atti amministrativi e delibere	4,2	11,9	6,0	0,0	0,0	5,5
Gestione protocollo	0,0	0,0	1,2	0,0	9,1	0,8
Gestione Contratti	34,4	36,8	28,6	27,6	10,0	30,7
Gestione Patrimonio	21,9	20,5	14,7	6,9	27,3	17,4
Gestione bandi e concorsi	42,2	33,3	27,0	27,6	18,2	32,2
Gestione Tributi	2,7	2,5	0,0	0,0	0,0	1,3
Anagrafe e stato civile	2,7	2,4	3,7	0,0	0,0	2,5
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	72,7	61,5	48,7	10,7	20,0	52,1

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

TAVOLA 5 - LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI NELLE COMUNITÀ MONTANE. ANNO 2009. (valori percentuali sul totale delle Comunità Montane rispondenti)

ATTIVITÀ	Comunità Montane con attività informatizzata		Comunità Montane con attività non informatizzate
	informatizzazione in rete	informatizzazione in locale	
Gestione Personale	75,0	25,0	0,0
Gestione Contabilità	80,0	20,0	0,0
Gestione Provveditorato	58,3	33,3	8,3
Gestione Pagamenti	72,2	27,8	0,0
Controllo di gestione	38,5	38,5	23,1
Gestione atti amministrativi e delibere	83,3	16,7	0,0
Gestione protocollo	85,0	15,0	0,0
Gestione Contratti	26,7	40,0	33,3
Gestione Patrimonio	43,8	37,5	18,8
Gestione bandi e concorsi	28,6	42,9	28,6
Gestione Tributi	80,0	10,0	10,0
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	44,4	22,2	33,3

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

TAVOLA 6 - LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI NELLE PROVINCE. ANNO 2009. (valori percentuali sul totale delle Province rispondenti)

ATTIVITÀ	Province con attività informatizzata		Province con attività non informatizzata
	informatizzazione in rete	informatizzazione in locale	
Gestione Personale	77,8	22,2	0,0
Gestione Contabilità	100,0	0,0	0,0
Gestione Provveditorato	37,5	37,5	25,0
Gestione Pagamenti	55,6	33,3	11,1
Controllo di gestione	62,5	25,0	12,5
Gestione atti amministrativi e delibere	100,0	0,0	0,0
Gestione protocollo	100,0	0,0	0,0
Gestione Contratti	33,3	44,4	22,2
Gestione Patrimonio	55,6	44,4	0,0
Gestione bandi e concorsi	55,6	44,4	0,0
Gestione Tributi	44,4	55,6	0,0
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	75,0	25,0	0,0

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

TAVOLA 7 - LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ ISTITUZIONALI NELLE PROVINCE. ANNO 2009. (valori percentuali sul totale delle Province rispondenti)

ATTIVITÀ	Province con attività informatizzata		Province con attività non informatizzata
	informatizzazione in rete	informatizzazione in locale	
Centri per l'impiego	88,9	11,1	0,0
Sistema Informativo Lavoro	100,0	0,0	0,0
Pianificazione territoriale	87,5	12,5	0,0
Patrimonio ed edilizia scolastica	50,0	50,0	0,0
Viabilità	62,5	37,5	0,0
Autorizzazioni in materia ambientale	50,0	50,0	0,0

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

TAVOLA 8 - AMMINISTRAZIONI LOCALI CHE HANNO ADOTTATO PROCEDURE DI PROTOCOLLO INFORMATICO PER LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE. ANNO 2007-2009.
(valori percentuali sul totale degli enti)

Tipologia di amministrazioni locali	Enti che hanno adottato Protocollo Informatico secondo DPR 445/2000	Enti che hanno adottato il protocollo informatico in soluzione nucleo minimo	Enti che hanno adottato il protocollo informatico in soluzione gestione documentale	Enti che hanno adottato il protocollo informatico in workflow documentale	Enti che hanno adottato il protocollo informatico in interoperabilità
Anno 2007					
Comuni	93,0	88,1	20,6	4,2	(*)
Comunità Montane	95,0	90,0	25,0	5,0	(*)
Province	100,0	90,0	50,0	20,0	(*)
Anno 2009					
Comuni	95,4	90,8	26,6	10,5	39,3
Comunità Montane	95,0	84,2	21,1	5,3	47,4
Province	100,0	88,9	44,4	11,1	88,9

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009
Fonte: anno 2007 elaborazioni su dati Istat. Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali.

(*) dati non rilevati nell'anno 2007

TAVOLA 9 - COMUNI CHE HANNO ADOTTATO PROCEDURE DI PROTOCOLLO INFORMATICO SECONDO IL LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE E CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA. ANNO 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti)

ATTIVITÀ	Ampiezza demografica					Totale
	Fino a 3.000 ab.	Da 3.001 a 5.000 ab.	Da 5.001 a 15.000 ab.	Da 15.001 a 50.000 ab.	Oltre 50.000 ab.	
Enti che hanno adottato Protocollo Informatico secondo DPR 445/2000	96,0	92,9	96,4	96,6	90,9	95,4
Enti che hanno adottato il protocollo informatico in soluzione nucleo minimo	97,2	87,2	92,5	78,6	80,0	90,8
Enti che hanno adottato il protocollo informatico in soluzione gestione documentale	11,1	23,1	36,3	42,9	30,0	26,6
Enti che hanno adottato il protocollo informatico in workflow documentale	1,4	5,1	11,3	25,0	50,0	10,5
Enti che hanno adottato il protocollo informatico in interoperabilità	25,0	35,9	47,5	53,6	50,0	39,3

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

1.3 Sportello Unico delle Attività Produttive

TAVOLA 10 - COMUNI E COMUNITÀ MONTANE CON SPORTELLO UNICO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP). ANNO 2009. (valori percentuali sul totale degli enti rispondenti)

Tipologia di amministrazioni locali	Enti con SUAP:			Enti con SUAP informatizzato su quelli che lo hanno attivato	Tipo di informatizzazione:			
	in gestione singola	in gestione associata	non attivato		gestione pratiche in rete tra uffici PA	scambio con utenza in modalità elettronica di documentazione / informazione	rilascio in modalità elettronica dell'autorizzazione	adesione allo standard di interoperabilità SUAP
Comuni	39,2	40,0	20,8	64,2	57,4	62,3	9,8	45,1
Comunità montane	10,0	55,0	35,0	100,0	61,5	46,2	15,4	38,5

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

TAVOLA 11 - COMUNI CON SPORTELLO UNICO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP), PER CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA. ANNO 2009. (valori percentuali sul totale degli enti rispondenti)

Ampiezza demografica	Enti con SUAP:			Enti con SUAP informatizzato su quelli che lo hanno attivato	Tipo di informatizzazione:			
	in gestione singola	in gestione associata	non attivato		gestione pratiche in rete tra uffici PA	scambio con utenza in modalità elettronica di documentazione / informazione	rilascio in modalità elettronica dell'autorizzazione	adesione allo standard di interoperabilità SUAP
Fino a 3.000 ab.	18,7	49,3	32,0	51,0	34,6	73,1	3,8	26,9
Da 3.001 a 5.000 ab.	38,1	47,6	14,3	55,6	55,0	55,0	0,0	50,0
Da 5.001 a 15.000 ab.	37,3	41,0	21,7	69,2	68,9	60,0	13,3	48,9
Da 15.001 a 50.000 ab.	79,3	17,2	3,4	75,0	61,9	66,7	14,3	42,9
Oltre 50.000 ab.	90,9	0,0	9,1	100,0	60,0	50,0	20,0	70,0
Totale	39,2	40,0	20,8	64,2	57,4	62,3	9,8	45,1

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

2. Utilizzo servizi telematici. E-procurement e pagamenti on line

TAVOLA 12 - AMMINISTRAZIONI LOCALI PER ACQUISTO DI BENI E SERVIZI TRAMITE E-PROCUREMENT. ANNO 2005-2009. (valori percentuali sul totale degli enti rispondenti)

Tipologia di amministrazioni locali	% enti rispondenti	Enti che utilizzano e-procurement		
		Anno 2005	Anno 2007	Anno 2009
Comuni	83,6%	10,7	22,4	36,7
Comunità Montane	95,2%	9,1	30,0	45,0
Province	90,0%	10,0	60,0	77,8

Fonte: anno 2009 Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

Fonte: anni 2005 e 2007 elaborazioni su dati Istat. Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali.

TAVOLA 13 - COMUNI PER ACQUISTO DI BENI E SERVIZI TRAMITE E-PROCUREMENT, PER CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA. ANNO 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti)

Utilizzo e-procurement	Ampiezza demografica					Totale
	Fino a 3.000 ab.	Da 3.001 a 5.000 ab.	Da 5.001 a 15.000 ab.	Da 15.001 a 50.000 ab.	Oltre 50.000 ab.	
Si	20,0	31,0	39,8	58,6	90,9	36,7
No	80,0	69,0	60,2	41,4	9,1	63,3

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

TAVOLA 14 - AMMINISTRAZIONI LOCALI CHE CONSENTONO DI EFFETTUARE PAGAMENTI ON-LINE. ANNO 2005-2009. (valori percentuali sul totale degli enti)

Tipologia di amministrazioni locali	Enti che permettono pagamenti on-line		
	Anno 2005	Anno 2007	Anno 2009
Comuni	10,0	14,0	16,7
Comunità Montane	0,0	0,0	15,0
Province	0,0	0,0	11,1

Fonte: anno 2009 Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

Fonte: anni 2005 e 2007 elaborazioni su dati Istat. Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali.

TAVOLA 15 - COMUNI CHE CONSENTONO DI EFFETTUARE PAGAMENTI ON-LINE, PER CLASSI DI AMPIEZZA DEMOGRAFICA. ANNO 2009. (valori percentuali sul totale di Comuni rispondenti)

Utilizzo e-procurement	Ampiezza demografica					Totale
	Fino a 3.000 ab.	Da 3.001 a 5.000 ab.	Da 5.001 a 15.000 ab.	Da 15.001 a 50.000 ab.	Oltre 50.000 ab.	
Si	8,0	23,8	9,6	27,6	72,7	16,7
No	92,0	76,2	90,4	72,4	27,3	83,3

Fonte: Regione Toscana. Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione locale toscana. 2009

La produzione editoriale

La rivista *Toscana Notizie Informazioni Statistiche*

ANNO IX – 2007

N° 16 (DICEMBRE 2007) I numeri del florovivaismo. Indagini sulle superfici e le produzioni di 3mila aziende. Dati 2005

ANNO X – 2008

N° 1 (GENNAIO 2008)	La presenza straniera in Toscana. Dati 2005
N° 2 (FEBBRAIO 2008)	Il Sole 24 Ore Sanità Toscana. Le opinioni e il grado di soddisfazione dei lettori. Indagine campionaria. Dati 2007
N° 3 (MARZO 2008)	L'andamento della Pasqua 2008. Le variazioni percepite degli esercenti di alberghi, alloggi agrituristici e campeggi
N° 4 (APRILE 2008)	L'apicoltura in Toscana
N° 5 (MAGGIO 2008)	La popolazione in Toscana. Anno 2005
N° 6 (GIUGNO 2008)	La popolazione in Toscana. Anno 2006
N° 7 (LUGLIO 2008)	Struttura ricettiva e Movimento dei clienti 1995-2007: APT Versilia, Balneare toscano, Regione Toscana
N° 8 (AGOSTO 2008)	L'andamento della stagione estiva (giugno-luglio-agosto) 2008. Le variazioni percepite degli esercenti di alberghi, alloggi agrituristici e campeggi
N° 9 (SETTEMBRE 2008)	Le fondazioni in Toscana. Anno 2005

I volumi di *Toscana Notizie Informazioni Statistiche*

I pendolari del treno regionale in Toscana. La qualità percepita dagli utenti abituali del servizio ferroviario regionale. Indagine campionaria 2006

Documento di programmazione economica e finanziaria 2009. Allegato statistico

Toscana in cifre 2007

Movimento turistico in Toscana 2006

Strutture e modelli familiari in Toscana. Un'analisi dei dati dell'indagine multiscopo sulle famiglie. "Famiglia e soggetti sociali" del 2003

Il sistema integrato di trasporti regionali Pegaso. Indagine 2007

Gli utenti occasionali del treno regionale in Toscana. La qualità percepita dagli utenti occasionali del servizio ferroviario regionale. Indagine campionaria 2007. Dati 2007

Gli utenti del treno regionale in Toscana. La qualità percepita dagli utenti del servizio ferroviario regionale. Indagine campionaria 2009

I cittadini toscani e la protezione civile. Indagine statistica 2009

I cittadini toscani, l'ambiente e il territorio. Indagine campionaria 2009

Indagini sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della Pubblica amministrazione locale toscana: l'informatizzazione nel sistema degli enti pubblici locali. Dicembre 2009

Altri **volumi** pubblicati

Programma Statistico Regionale 2006-2008

Il sistema documentale statistico della Regione Toscana: modello,

Innovazione tecnologica, semplificazione nella Pubblica Amministrazione

Conosci la tua Regione con la statistica. Anno 2008

La società dell'informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2007

La società dell'informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2008

La società dell'informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2009

Per tutte le altre pubblicazioni consultare il sito: <http://ius.regione.toscana.it/cif/stat/index.shtml>