

per il servizio Entratel, con un trend di crescita analogo all'anno precedente.

Centri di Assistenza Multicanale (CAM)

Nell'ambito dei servizi resi da Sogei per i CAM nel corso del 2010 e utilizzati da circa 1.780.000 utenti, è aumentato sia l'utilizzo del canale telefonico, che quello dei canali alternativi. Rispetto al precedente anno, per il canale web-mail si è registrato un incremento pari a circa il 25%.

CIVIS

Le attività di Sogei hanno permesso di estendere nel 2010 agli intermediari di tutte le regioni il servizio CIVIS, finalizzato a fornire assistenza in merito alle comunicazioni e agli avvisi di irregolarità inviati per gli anni di imposta a partire dal 2007, senza la necessità di recarsi fisicamente presso l'ufficio. Nell'anno in esame le richieste di assistenza trasmesse al sistema sono state 271.646 (13.464 nel 2009).

Contratti di locazione

A partire dal 1° luglio 2010, in attuazione delle disposizioni previste dal DL 78/2010, l'Agenzia ha predisposto il nuovo Modello 69 (richiesta di registrazione), prevedendo l'inserimento dei dati catastali degli immobili oggetto di locazione. Per la comunicazione dei dati catastali nei casi di cessioni, risoluzioni e proroghe anche tacite dei contratti di locazione o di affitto di beni immobili, è stato inoltre approvato il nuovo modello "CDC" (Comunicazione Dati Catastali).

Sogei, conseguentemente, ha implementato presso gli uffici dell'Agenzia le procedure per la registrazione degli atti con l'acquisizione delle informazioni relative ai dati catastali degli immobili. È stata anche rilasciata agli utenti che si avvalgono della registrazione telematica la nuova versione sia del pacchetto *client* di compilazione e controllo dei contratti di locazione, che del prodotto Locazioni Web.

Sono state, inoltre, predisposte le implementazioni ai prodotti software per i pagamenti delle cessioni, risoluzioni e proroghe per il trattamento dei dati catastali che saranno rese disponibili agli utenti con apposito provvedimento.

Denunce dell'imposta sulle assicurazioni dovuta sui premi e accessori

A partire da maggio 2010, è stato rilasciato il pacchetto stand-alone "Denunce dell'imposta sulle assicurazioni" ad uso delle imprese assicuratrici per la presentazione telematica di tali denunce. Il prodotto consente agli assicuratori di compilare la denuncia dell'imposta dovuta su premi e accessori incassati, utilizzando il nuovo modello approvato con decreto interdirettoriale del 18 maggio 2010. Le disposizioni si rivolgono sia alle imprese assicuratrici nazionali che alle imprese estere che operano in libera prestazione di servizi.

La nuova procedura telematica, avvalendosi del servizio Entratel, consente l'invio della denuncia annuale all'Agenzia delle Entrate in via telematica direttamente o tramite intermediari abilitati. Consente inoltre, in considerazione dei casi particolari in cui la denuncia viene presentata con cadenza mensile, la trasmissione delle denunce mensili.

Gestione crediti di imposta e agevolazioni fiscali

Nel corso del 2010, nell'ambito della gestione del credito d'imposta IAL, gli interventi di Sogei sono stati mirati al monitoraggio e alla verifica dei requisiti necessari per l'attribuzione di un credito d'imposta a favore dei datori di lavoro che nel corso del 2008 hanno incrementato il numero dei dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato nelle regioni Calabria, Campania, Puglia, Sicilia, Basilicata, Sardegna, Abruzzo e Molise.

Attraverso le procedure messe a disposizione da Sogei, nel periodo 1° febbraio - 31 marzo i contribuenti hanno inviato telematicamente oltre 20.000 comunicazioni tramite il prodotto software Comunicazione IAL, per la compilazione della comunicazione necessaria al mantenimento del livello occupazionale. A partire dal 1° aprile e fino al 20, i contribuenti hanno inviato telematicamente oltre 3.000 comunicazioni tramite il prodotto software Rinnovo IAL, per la compilazione dell'istanza di rinnovo.

Per quanto riguarda l'agevolazione fiscale CRT, l'articolo 4, commi da 2 a 4, del DL 25 marzo 2010, n. 40, convertito con modificazioni dalla L. 22 maggio 2010, n. 73, prevede, per le imprese del settore tessile e della moda che svolgono determinate attività, una specifica agevolazione fiscale che consiste nella possibilità di escludere dal reddito d'impresa il valore degli investimenti in attività di ricerca industriale e di sviluppo pre-competitivo finalizzate alla realizzazione di campionari fatti

dalle imprese nell'Unione Europea. Gli investimenti ammessi sono quelli sostenuti nel 2010. Il prodotto software AgevolazioneCRT, per la compilazione della relativa comunicazione (modello CRT) è stato reso disponibile dal 20 novembre 2010. Il canale telematico è stato attivato il 1° dicembre 2010. Le istanze pervenute telematicamente sono state circa 3.000.

Flusso modello 730/4 - CAF

È stata estesa nell'anno a tutto il territorio nazionale (925.000 sostituti d'imposta e oltre 4.600.000 contribuenti) la gestione automatica dei flussi di pagamento del rimborso o della trattenuta del saldo dovuto nelle dichiarazioni 730 inviate dai CAF ai sostituti.

Pacchetti di compilazione delle dichiarazioni

Nell'ambito del processo di semplificazione dell'utilizzo dei pacchetti di compilazione dei modelli di dichiarazione, nel corso del 2010, l'introduzione di nuove tecnologie informatiche ha consentito ai cittadini di avere sempre a disposizione l'ultima versione dei prodotti, evitando loro di dover ogni volta controllare, sul sito dell'Agenzia, la presenza di eventuali aggiornamenti.

Vat-refund

Per dar seguito alle direttive della Comunità Europea 2008/9/CE e 2010/66/UE, sono state attivate le procedure che consentono ai soggetti passivi creditori residenti in uno Stato membro di effettuare le richieste di rimborso IVA allo Stato membro debitore, diverso da quello di residenza.

Rimborsi

Nel 2010 Sogei ha supportato l'Agenzia, attraverso specifiche elaborazioni, nella predisposizione di ordinativi di pagamento verso i contribuenti per le diverse imposte, per i bonus famiglia e i rimborsi agli incapienti (v. tabella).

Imposta	Numero elaborazioni	Importo totale (in milioni di euro)
Irpef	961.315	769
Bonus	131.102	54
Iva auto	17.728	106
Rimborsi ultradecennali	364	424
Iva	40.762	7.472
Ires	4.329	2.272
Altre imposte	30.474	85
Totale	1.186.074	11.182

Nel corso dell'anno sono state rese disponibili agli uffici dell'Agenzia le relative applicazioni di supporto all'attività di validazione delle istanze di rimborso, sottoposte al controllo di liquidazione. Con il rilascio dell'applicazione web per la gestione dei rimborsi IVA è stato completato il processo di migrazione delle applicazioni dei rimborsi dall'ambiente mainframe all'ambiente web.

Controllo automatizzato

Nel 2010 è proseguita l'implementazione del controllo automatizzato delle dichiarazioni, che ha come obiettivo il completamento delle verifiche entro la presentazione della dichiarazione dell'anno successivo.

Tale attività, strategica per un'efficiente riscossione dei tributi, è oggetto anche di un piano di recupero che terminerà nel secondo semestre del 2011. Nel 2010 il processo di controllo automatizzato ha interessato oltre 61 milioni di dichiarazioni relative agli anni d'imposta 2007, 2008 e 2009.

Dichiarazioni (in milioni)	2007	2008	2009	Totale
Unico PF e 730	4,6	26,9	16,2	47,7
770 Semplificato e Ordinario	0,2	4,8		5,0
Società ed Enti	2,7	0,7		3,4
Irap		5,3		5,3
Totale	7,5	37,7	16,2	61,4

A seguito dei controlli automatizzati e a quelli preventivi, effettuati sulle dichiarazioni dei redditi, nel periodo sono state inviate le comunicazioni degli esiti scaturiti, direttamente al contribuente tramite posta, ovvero all'intermediario che ha trasmesso la dichiarazione dei redditi, tramite avviso telematico. Tale processo viene effettuato per tutti i modelli a meno del modello 730, per il quale vengono inviate solo le comunicazioni irregolari.

In totale nel corso dell'anno sono stati inviati oltre 25 milioni tra avvisi e comunicazioni così ripartiti:

Tipologia	Quantità (in milioni)
Comunicazione regolare	0,9
Comunicazione irregolare	6,4
Avviso regolare all'intermediario	16,6
Avviso irregolare all'intermediario	1,2

È significativo l'effetto delle comunicazioni di irregolarità, grazie alle quali si è registrato un incremento di pagamenti spontanei, che sono passati da 1,5 a oltre 2,2 miliardi di Euro.

Archivio Anagrafico dei contribuenti

Nel corso del 2010, in merito alle attività di supporto ai Comuni per l'allineamento con l'Anagrafe Tributaria, è proseguita l'attuazione del Piano operativo di sensibilizzazione per ogni regione coinvolta dalla riemissione massiva delle Tessere Sanitarie. Nell'ambito del suddetto Piano operativo sono stati resi disponibili all'Agenzia delle Entrate (Ufficio Archivio Anagrafico e Direzioni Regionali) nell'applicazione MALCOM, i dati relativi alle attività di sensibilizzazione.

Come previsto al comma 6 dell'art.38 D.L. 78/2010, Sogei ha reso disponibile sul sito istituzionale dell'Agenzia delle Entrate un servizio di libero accesso per verificare l'esistenza e la corrispondenza tra il codice fiscale e i dati anagrafici. Inoltre, per il miglioramento della qualità dei dati dell'Archivio Anagrafico, sono state attuate varie iniziative, tra cui:

- la revisione del motore di validazione anagrafica;
- la definizione di criteri per l'individuazione dei soggetti deceduti, per i quali non era pervenuta la comunicazione dell'avvenuto decesso in AT, in base ai quali si è provveduto a registrare l'informazione per una prima fascia di circa 300.000 soggetti ultracentenari;
- il miglioramento della determinazione dell'Ufficio competente, mediante il rilascio di nuove funzionalità alle Direzioni Regionali nell'ambito della gestione dello Stradario dell'Archivio Anagrafico.

Infine, nell'ambito del progetto di migrazione web dell'Archivio Anagrafico, è stato esteso agli uffici dell'Agenzia il nuovo Portale Applicazioni Anagrafiche, integrato in *Single Sign On* con il portale intranet dell'Agenzia delle Entrate.

Sito internet dell'Agenzia

Nel corso dell'anno è stato realizzato da Sogei il nuovo portale dell'Agenzia delle Entrate, strumento di lavoro per i professionisti (consulenti fiscali, commercialisti), per le imprese e per i cittadini. La realizzazione del nuovo portale ha previsto un restyling grafico, una completa integrazione con i servizi telematici predisposti dall'Agenzia e una significativa riorganizzazione dei contenuti in funzione delle diverse tipologie di contribuenti (dipendente o pensionato, società, imprenditore, professionista, Ente o Pubblica Amministrazione, etc.), finalizzata a rendere maggiormente accessibili agli utenti le informazioni e i servizi di interesse.

— 3.2.3 Altri servizi forniti all'Agenzia delle Entrate

Evoluzione strategica del sistema informativo

Nel corso del 2010 Sogei ha completato alcune delle rappresentazioni del modello del sistema informativo dell'Agenzia delle Entrate, rendendo disponibili le rappresentazioni delle aree applicative, organizzate in piattaforme, adeguandole alle esigenze di classificazione degli investimenti informatici. Sono inoltre state acquisite le componenti della rappresentazione dei processi dell'Agenzia, per quanto reso disponibile dall'Agenzia stessa.

Si è altresì data una descrizione dei flussi dei dati tra gli enti esterni e l'Agenzia. La formalizzazione

di detti flussi avviene attraverso la descrizione degli attributi logici ricevuti o trasferiti all'esterno del sistema informatico.

Prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali

Nel 2010 le attività svolte da Sogei in questo ambito hanno avuto come finalità l'integrazione di nuove misure per l'adeguamento del Sistema informativo della fiscalità ai provvedimenti emanati dal Garante nell'anno, tesi a innalzare le misure di sicurezza adottate dall'Agenzia delle Entrate per l'accesso da parte di Enti esterni ai dati dell'Amministrazione finanziaria.

Gli interventi realizzati hanno riguardato i seguenti ambiti:

- estensione delle misure di sicurezza ad ulteriori ambiti applicativi (A.R.C.O. e Anagrafe dei Rapporti) che consentono l'accesso all'Anagrafe Tributaria a soggetti esterni all'Amministrazione finanziaria;
- pacchetto di misure volto all'innalzamento e rafforzamento dei sistemi di sicurezza degli applicativi che consentono agli Enti esterni di accedere all'Anagrafe Tributaria:
 - pubblicazione informativa rivolta agli utenti, finalizzata a norme comportamentali conformi ad un corretto utilizzo della propria postazione di lavoro;
 - adeguamento ed evoluzione degli applicativi dell'Agenzia che consentono il monitoraggio degli accessi ai propri sistemi, attraverso l'implementazione di misure quali la predisposizione di algoritmi di segnalazione di accessi anomali, finalizzati ad intercettare meccanismi "automatici" (BOT);
 - attivazione di un filtro IP per intercettare le connessioni provenienti dall'estero, attraverso la predisposizione di una "white list" di provider esteri;
 - rafforzamento dei sistemi di tracciamento degli accessi, con l'integrazione sui sistemi centrali dell'indirizzo IP di provenienza;
 - specifiche misure di sicurezza volte ad intercettare e inibire interattivamente accessi che utilizzano "robot";
 - misure di rafforzamento dei sistemi di autenticazione, attraverso l'implementazione del servizio detto "battaglia navale" (matrice "personale" di codici numerici).

Servizio SIATEL v2.0-Puntofisco

Nel corso del 2010 è stata predisposta la nuova infrastruttura informatica per l'erogazione dei servizi di consultazione anagrafica in cooperazione applicativa, richiamabili nei due ambienti internet e SPCoop. Su tale infrastruttura si sono attestati i sei Enti INPS, AVCP, INPDAP, AGEA, ENPALS e UNIONCAMERE, individuati nell'ambito del provvedimento del Garante della Privacy.

3.3 Agenzia del Territorio

Gli obiettivi strategici perseguiti dall'Agenzia del Territorio hanno come direttrici principali lo sviluppo di servizi innovativi IT rivolti a professionisti, cittadini e imprese, la semplificazione degli adempimenti, l'interscambio delle informazioni con Enti e amministrazioni locali a supporto del controllo del territorio e il miglioramento della qualità delle banche dati.

In tale contesto si inquadra il nuovo servizio per la trasmissione del titolo telematico corredato di firma digitale del notaio, realizzato da Sogei nell'anno e messo a disposizione in via sperimentale presso i Reparti di Pubblicità Immobiliare di Bologna, Firenze, Lecce e Palermo.

Il nuovo servizio rappresenta l'ultimo tassello di un ampio e complesso progetto finalizzato alla completa telematizzazione della trasmissione di un atto, in quanto consente ai notai di non recarsi più in Conservatoria per la presentazione del titolo cartaceo. Il progetto si avvale di componenti tecnologicamente evoluti, realizzati da Sogei per garantire la legittimità del titolo elettronico, la correttezza del processo di attribuzione del numero d'ordine di presentazione, nonché per garantire la conservazione dei titoli in formato elettronico.

Il progetto strategico "Alta Valenza Fiscale" ha visto il completamento delle attività di recupero dei cosiddetti "immobili fantasma", con la pubblicazione degli elenchi comunali dei fabbricati non dichiarati in catasto relativamente a 151.000 particelle terreni, che integrano quanto già pubblicato negli anni 2007-2009. Le connesse informazioni, sono state rese disponibili ai Comuni per le conseguenti verifiche urbanistico-edilizie relative al controllo del territorio di pertinenza.

— 3.3.1 Servizi per l'interscambio e la cooperazione

A seguito della firma della convenzione tra l'Agenzia del Territorio e l'ISTAT è divenuto operativo il progetto per la costituzione dell'Archivio nazionale degli stradari e dei numeri civici (ANSC), geocodificato alle sezioni di censimento aggiornate dall'Istat al 2010.

Sogei ha realizzato per questa iniziativa un'infrastruttura per facilitare la fruibilità dei dati territoriali. A supporto dell'attività dei Comuni, l'infrastruttura fornisce servizi per l'aggiornamento e la certificazione delle informazioni nonché per l'autoformazione multimediale.

— 3.3.2 Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI) e Servizi estimativi

Per quanto concerne i servizi estimativi, Sogei ha realizzato le applicazioni per il controllo della qualità dei dati, relativi alle relazioni di stima.

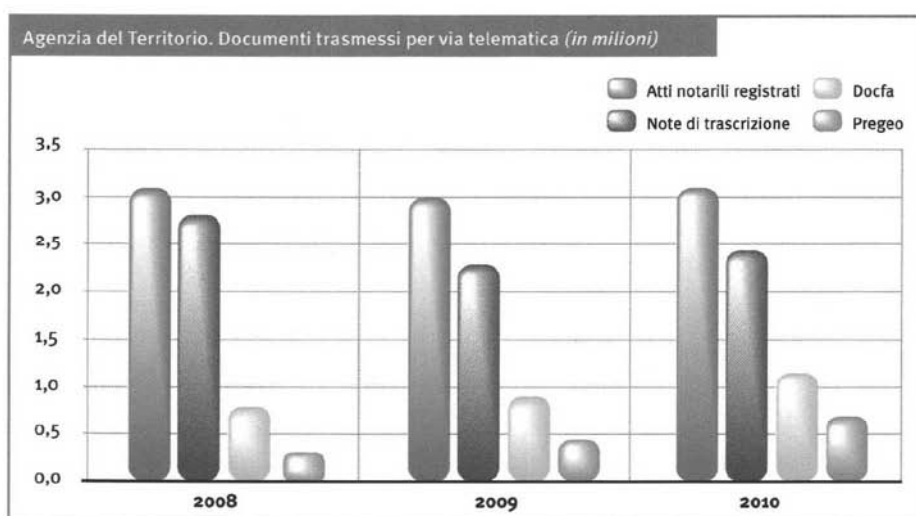
Per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare è stato riprogettato il processo per la rilevazione puntuale dei prezzi di mercato, con particolare riferimento al corrispettivo pattuito tra le parti e dichiarato nell'adempimento Unico a fronte di atti di compravendita.

— 3.3.3 Servizi telematici del Territorio

Sogei ha completato la migrazione dei servizi telematici SISTER verso la nuova architettura tecnologica, che consente il potenziamento dei servizi erogati, una gestione innovativa della sicurezza e degli utenti del sistema e lo sviluppo di nuovi servizi a valore aggiunto. La migrazione, effettuata progressivamente per categorie di servizi e tipologie di utenti ha interessato complessivamente 250.000 utenti, di cui circa 70.000 accedono con modalità di "identità federata."

Attraverso SISTER sono stati trasmessi ed elaborati nell'anno oltre 3 milioni di atti notarili corrispondenti a 2,4 milioni di formalità trascritte nei Pubblici Registri Immobiliari. Inoltre, come sportello virtuale dell'Agenzia, SISTER ha erogato oltre 113 milioni tra visure catastali e ispezioni ipotecarie e, sul fronte cartografico, più di 9 milioni di estratti di mappa.

Relativamente al dominio Catasto, il canale telematico ha consentito la trasmissione di circa 1.115.000 modelli di "Accertamento della Proprietà Immobiliare Urbana" (DOCFA) e circa 600.000 atti di aggiornamento del Catasto Terreni (PREGEO) da parte dei tecnici professionisti (geometri, architetti, ingegneri); la presentazione telematica degli atti tecnici ha avuto un incremento nel 2010 rispetto all'anno precedente del 31% per i documenti DOCFA e di oltre il 40% per gli atti PREGEO.



— 3.3.4 Qualità delle banche dati

Un'ulteriore linea di azione Sogei ha riguardato l'acquisizione ottica di documenti di pubblicità immobiliare. Nel corso del 2010 sono state avviate le attività che saranno completate nel 2011,

su 75 delle 138 conservatorie. L'iniziativa ha consentito di acquisire circa 26 milioni di documenti (ulteriori note di trascrizione e repertori delle trascrizioni dal 1957). Il progetto, oltre a garantire la conservazione di documenti che in molti casi presentano elevati gradi di usura, comporterà un miglioramento della qualità dei servizi di pubblicità immobiliare che potranno, infatti, disporre di una base dati informatizzata ancora più ampia dell'attuale, con ulteriore riduzione dell'accesso ai documenti cartacei e permetterà di acquisire ulteriori informazioni per aumentare il livello di integrazione tra i dati di pubblicità immobiliare e i dati catastali.

In attuazione della legge n.122/ 2010, che assegna all'Agenzia del Territorio la costituzione e gestione dell'Anagrafe Immobiliare Integrata (attestante ai fini fiscali lo stato di integrazione delle banche dati disponibili presso l'Agenzia), Sogei ha misurato il livello di affidabilità delle informazioni relative ai soggetti proprietari di beni immobili. Sono state oggetto di intervento circa 271 milioni di titolarità (terreni e fabbricati) ed è stato attribuito il livello di integrazione a circa 126 milioni di immobili (terreni e fabbricati) su tutto il territorio nazionale.

3.3.5 Sistemi conoscitivi, direzionali, di comunicazione istituzionale e di supporto ai processi di gestione

Nel 2010 è stata realizzata la nuova versione del sito internet dell'Agenzia del Territorio, con l'obiettivo di migliorare il rapporto con i diversi interlocutori dell'Agenzia attraverso una maggiore usabilità e accessibilità.

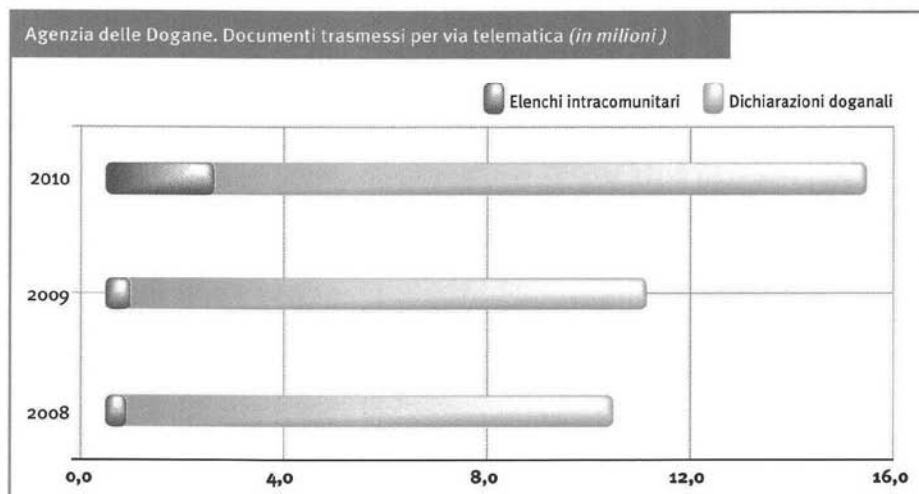
Non si è trattato di un semplice restyling grafico, ma di una totale rivisitazione dell'architettura informativa del sito. Questa è organizzata in tre distinti punti di accesso ai servizi con percorsi dedicati, rispettivamente, alle istituzioni, a professionisti e imprese, ai privati.

In coerenza con il nuovo sito internet, è stato anche predisposto lo studio di fattibilità per la riprogettazione e sviluppo del nuovo sito intranet dell'Agenzia, con l'obiettivo di trasformarlo in un portale di servizi.

3.4 Agenzia delle Dogane

Attraverso i servizi telematici resi disponibili da Sogei, l'Agenzia delle Dogane ha ricevuto, nel corso del 2010, oltre 2 milioni di elenchi riepilogativi degli scambi (cessioni e acquisti) intracomunitari di beni e servizi (Modelli Intrastat), circa 13 milioni di dichiarazioni doganali, 4,5 milioni di partite iscritte a manifesto di carico degli importatori/esportatori, e, in ambito Accise, circa 20.000 dichiarazioni energia elettrica e circa 6.500 dichiarazioni gas naturale per l'esercizio 2009, in adempimento della legislazione vigente in materia.

Il forte incremento del numero di elenchi riepilogativi degli scambi intracomunitari è connesso alla messa in esercizio dell'applicazione realizzata da Sogei per la raccolta delle dichiarazioni relative ai servizi.



Per quanto riguarda il servizio telematico EDI, nel 2010 si è avuto un forte incremento degli utenti abilitati, passati dai 103.000 del 2009 a oltre 236.000 (+129%), che si rispecchia in un incremento del 55% delle trasmissioni effettuate (7,3 milioni di file nel 2010 rispetto ai 4,7 del 2009). Tali incrementi sono da riferire, essenzialmente, all'introduzione dell'obbligo di trasmissione telematica degli elenchi riepilogativi intracomunitari (beni e servizi), al progetto EMCS per l'acquisizione del documento amministrativo elettronico di accompagnamento (DAA), ai progetti ICS-ECS-CARGO per l'acquisizione delle dichiarazioni sommarie di entrata e uscita delle merci e alla gestione anche di operatori economici comunitari ed esteri in possesso del codice EORI.

Nell'ambito del programma comunitario "Safety & Security", il progetto ICS (Import Control System) ha previsto l'invio telematico (a meno delle deroghe indicate all'art. 181 quater delle Disposizioni di Attuazione del Codice – DAC) di una nuova dichiarazione di entrata (ENS – Entry Summary Declaration) da parte degli operatori economici che intrattengono scambi commerciali con la Comunità Europea, prima che le merci raggiungano il territorio comunitario.

Analogamente, per le merci in uscita dal territorio comunitario, secondo quanto previsto dalla normativa, è stata introdotta l'obbligatorietà della trasmissione dei dati sicurezza attraverso la dichiarazione telematica di esportazione ovvero, per le merci che non ne sono oggetto, attraverso la dichiarazione di uscita (Exit Summary Declaration - EXS), per valutarne il rischio ai fini sicurezza, in base a criteri comuni a tutti gli Stati membri, nonché l'obbligatorietà della notifica di arrivo presso l'ufficio di uscita, al fine di esplicitare l'eventuale controllo di sicurezza da eseguire.

La gestione delle ENS/EXS ha comportato un adeguamento dei Manifesti Merci sul sistema informativo doganale AIDA, attraverso il rilascio di nuove funzionalità operative dal 28 dicembre 2010. Nel corso dell'anno sono state inoltre realizzate le funzionalità per l'integrazione delle informazioni (dati e immagini) provenienti dai controlli fisici delle merci effettuati attraverso scanner, installati nei porti e negli aeroporti, con la banca dati AIDA, consentendone l'inserimento e l'interrogazione. Sono state infine implementate ulteriori funzionalità al sottosistema "analisi dei rischi" per consentire di selezionare le dichiarazioni da sottoporre a revisione di accertamento già in fase di registrazione delle dichiarazioni stesse.

In ambito Accise è proseguito l'adeguamento della procedura anagrafica per consentire di censire tutti gli operatori, secondo i nuovi vincoli e le regole definite dall'Agenzia.

Dal 1° aprile 2010 sono state rese disponibili nuove funzionalità realizzate nell'ambito del progetto comunitario EMCS – fase 2 (Excise Movement Control System), sulla base della Direttiva 2008/118/CE, che ha stabilito l'obbligatorietà del "Documento Amministrativo di Accompagnamento elettronico" (e-AD) per la circolazione dei prodotti soggetti ad accisa in regime sospensivo. È stata inoltre realizzata per i grandi operatori (raffinerie) una sperimentazione per lo scambio tramite web services dell'e-AD.

3.5 Agenzia del Demanio

I principali interventi hanno riguardato la realizzazione di strumenti di supporto alle attività per la gestione degli immobili di proprietà dello Stato.

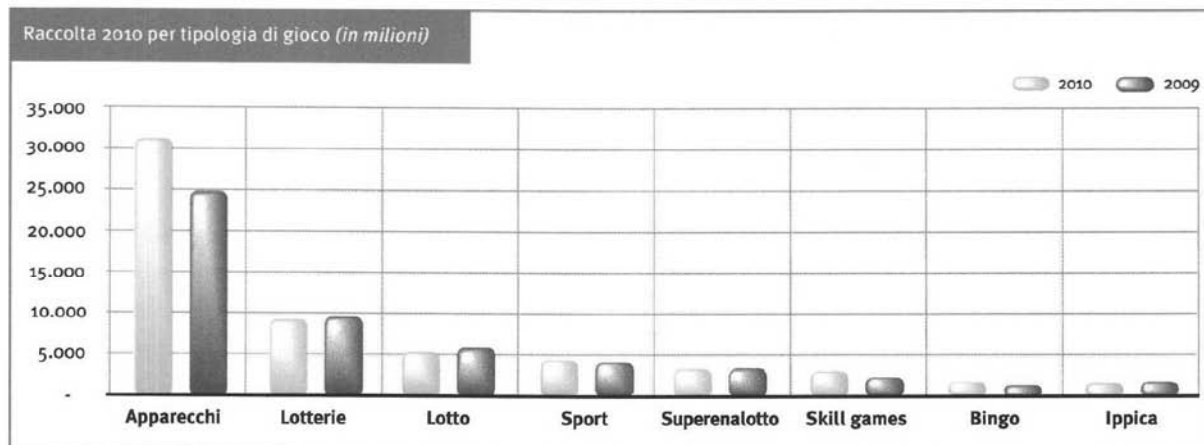
Particolare rilevanza ha la revisione del processo di riscossione dei canoni di utilizzo degli immobili di proprietà statale. Il nuovo processo è caratterizzato da una maggiore flessibilità delle applicazioni e fruibilità delle informazioni, nonché dal completamento dell'automazione di alcune fasi del processo quali, ad esempio: la possibilità di dilazionare un pagamento, la gestione degli oneri condominiali, degli omessi pagamenti e relative lettere di sollecito e calcolo degli interessi di mora.

Inoltre, a supporto dell'attuazione del federalismo demaniale, sono stati realizzati servizi fruibili tramite intranet e destinati agli uffici periferici dell'Agenzia, per la predisposizione degli elenchi dei beni devolvibili agli Enti Territoriali, nonché servizi fruibili tramite internet e destinati agli Enti Territoriali per effettuare gli adempimenti connessi alla richiesta di attribuzione dei beni.

3.6 Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato

Anche nel 2010, il comparto dei giochi continua ad evidenziare una forte crescita. La raccolta si atte-

sta, infatti, intorno ai 61 miliardi di euro, con un incremento, rispetto al 2009, del 12,1%. Le entrate erariali superano i 9,1 miliardi di euro (+3,4% rispetto all'anno precedente), mentre ai giocatori sono state distribuite vincite per oltre 40 miliardi di euro, rispetto ai circa 37 dell'anno precedente (+8,1%).

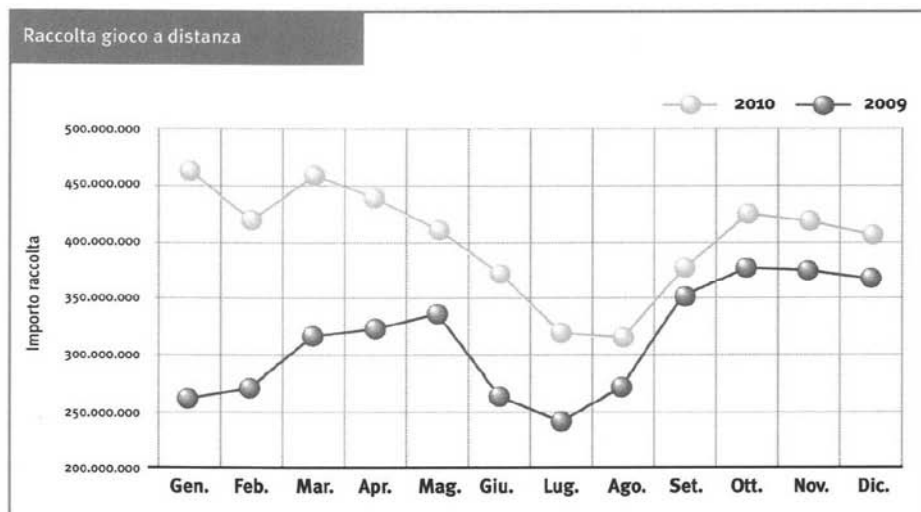


L'incremento della raccolta è, per larga parte, dovuto agli apparecchi da intrattenimento (oltre 380 mila a fine 2010) che hanno contribuito al totale per un valore di 31,5 miliardi di euro, con un incremento rispetto al 2009 di circa 6,5 miliardi di euro (+26%); seguono, per valore assoluto di incremento, i giochi di abilità a distanza (*skill games*) con 708 milioni di euro (+29,1%), il Bingo con 462 milioni di euro (+31,8%) e i giochi a base sportiva (scommesse sportive, Totocalcio, Totogol e Big) con 329 milioni di euro (+7,9%).

Inoltre, nel corso del 2010, sono divenuti operativi sul territorio nazionale i nuovi apparecchi da intrattenimento denominati Video Lottery Terminal (VLT); a fine 2010 erano stati attivati circa 11 mila VLT, con una raccolta di circa 700 milioni di euro, pari al 2,3% della raccolta totale degli apparecchi da intrattenimento.

Il 2010 ha confermato il trend di crescita del gioco a distanza, sia per i giochi di abilità (*skill games*) sia per i restanti giochi. La raccolta complessiva si è attestata a 4,8 miliardi di euro, pari al 7,9% della raccolta complessiva (che diviene il 16,2% se non si considera la raccolta degli apparecchi da intrattenimento). In tale comparto gli *skill games* hanno raccolto 3,15 miliardi di euro e le entrate erariali si sono attestate sui 90 milioni di euro (+28,6% rispetto al 2009).

Fra i giochi a distanza si segnala la performance nel 2010 del Bingo online che, introdotto a dicembre 2009, ha conseguito una raccolta di circa 146 milioni di euro con oltre 1 miliardo di cartelle giocate.



Nel 2010, inoltre, si sono svolti i Campionati Mondiali di Calcio in Sudafrica: più di 2.000 gli avvenimenti sportivi inseriti nei palinsesti offerti ai concessionari per la raccolta del gioco. Tra le nuove scommesse inserite, si citano il "Possesso palla", "Totali calci d'angolo", "Modalità della vittoria", oltre alla scommessa gestita in modalità LIVE "Calcio d'inizio". Il totale degli importi scommessi è stato di circa 345 milioni di euro, con un incremento del 71% rispetto ai mondiali del 2006. L'avvenimento che ha raccolto il maggior numero delle scommesse è stato Italia-Paraguay con un volume di gioco di circa 9 milioni di euro.

— 3.6.1 Sistemi di gioco e sistemi di controllo del gioco

Il 2010 è stato caratterizzato dall'attuazione delle rilevanti novità normative (D.L. n. 39 c.d. "Decreto Abruzzo", D.L. n. 78 c.d. "decreto anticrisi", Legge n.88 c.d. "Comunitaria 2008"), che hanno introdotto nuove tipologie di gioco, modificato tipologie di gioco esistenti ovvero, come nel caso della "Comunitaria 2008", riordinato e regolamentato interi settori del gioco pubblico come quello "a distanza". Le principali iniziative e le attività sono state quindi fortemente orientate alla realizzazione degli obiettivi assegnati ad AAMS e a Sogei dalle citate norme.

Per quanto riguarda i concorsi pronostici sportivi, è stato avviato il nuovo sistema di gioco dei concorsi "Totogol" e "+Gol", che recepisce le modifiche regolamentari introdotte per il rilancio della raccolta di questi concorsi. Sogei ha realizzato nuove funzionalità, per supportare l'attività dei funzionari AAMS per la creazione dei palinsesti concorsi pronostici e la loro trasmissione telematica al sistema di gioco del Totalizzatore Nazionale, superando così il precedente flusso cartaceo e limitando la possibilità di errore, da parte degli operatori, nella trascrizione degli eventi in concorso.

In merito alla divulgazione dei dati di gioco e ai servizi di trasmissione telematica tramite l'area riservata del sito internet di AAMS, per aumentare la trasparenza e la collaborazione con i concessionari e per migliorare la fruibilità delle informazioni, Sogei ha reso disponibili nuove funzionalità per la consultazione dei dati di gioco e la trasmissione telematica di rendiconti contabili e delle riscossioni di vincite con importo elevato. Sono state inoltre predisposte le nuove applicazioni per la gestione di penali e interessi a carico dei concessionari, che saranno rese disponibili agli uffici regionali di AAMS nel corso del 2011.

Relativamente all'attuazione della nuova normativa sul gioco a distanza, introdotta dalla Legge n. 88/2009, cosiddetta "Comunitaria 2008", Sogei ha realizzato le applicazioni per la gestione di tutte le fasi dell'assegnazione delle nuove concessioni del gioco a distanza e i relativi strumenti di supporto e monitoraggio. È, inoltre, terminata la realizzazione del sistema "anagrafe conti di gioco", che verrà avviato nei primi mesi del 2011.

È da sottolineare la valenza strategica di quest'ultimo sistema che consentirà ad AAMS un monitoraggio completo dell'andamento del gioco *online*; sarà infatti possibile conoscere, per singolo conto di gioco, tutte le informazioni relative all'anagrafica del giocatore, alle giocate e alle vincite, nonché alle ricariche e ai prelievi effettuati.

Ciò consentirà il controllo sul regolare comportamento dei concessionari, ma soprattutto permetterà, attraverso l'utilizzo di innovativi strumenti di "fraud management", l'intercettazione di anomalie e tentativi di frode, a maggior tutela dei giocatori e dell'Amministrazione.

Per il controllo del gioco anomalo sulle scommesse sportive, è stato ideato e realizzato il sistema GASS (Gioco Anomalo Scommesse Sportive), che consentirà all'Amministrazione una tempestività ancora maggiore nella segnalazione - alle leghe, alle federazioni e agli organi di giustizia sportiva - degli avvenimenti per i quali si osserva un'anomala distribuzione delle giocate. La necessità di garantire la correttezza dello svolgimento degli avvenimenti sportivi è, del resto, un'esigenza sempre più sentita dall'Amministrazione, anche a seguito del notevole risalto dato dalla stampa ad avvenimenti sul cui esito sono stati avanzati sospetti di irregolarità.

Relativamente al Bingo, le principali novità hanno riguardato l'avvio del Bingo *online*, il cui sistema di gioco è interamente gestito da Sogei; particolare attenzione è stata prestata alla realizzazione di strumenti di controllo del gioco, con riferimento alle cartelle vendute e al monitoraggio dei pagamenti delle quote erariali.

Per quanto riguarda i giochi di abilità a distanza (*skill games*), la considerevole crescita del gioco

ha richiesto un notevole potenziamento del sistema di controllo e convalida; il numero di transazioni gestite è passato da 726 milioni nell'anno 2009 ad oltre un miliardo di transazioni nel 2010, per una crescita complessiva superiore al 49%.

In base a quanto previsto dal c.d. Decreto Abruzzo, è stato ulteriormente adeguato il sistema di controllo e convalida alle nuove tipologie di giochi introdotte da tale norma, quali i giochi di carte in forma diversa dal torneo (cash poker) e giochi di sorte a quota fissa (giochi da casinò).

Il nuovo sistema andrà in esercizio nei primi mesi del 2011 e, in considerazione dei requisiti imposti dal legislatore e da AAMS in merito al controllo di tale tipologia di giochi, particolare attenzione si sta ponendo nella progettazione, realizzazione e personalizzazione di strumenti di controllo ad hoc sulla sicurezza e regolarità di tali piattaforme di gioco.

Per quanto riguarda le VLT, per le quali Sogei svolge il ruolo di unico Ente preposto alla "certificazione", nel corso del 2010 è stata completata la verifica di conformità dei sistemi di gioco VLT e dei giochi in essi installati, per tutti e dieci i concessionari autorizzati.

Tali sistemi, collegati al sistema di controllo centralizzato, prevedono l'utilizzo di piattaforme tecnologiche caratterizzate da standard di sicurezza elevati. Le singole VLT sono infatti collegate, direttamente o tramite un server di sala, al sistema centrale presso il quale risiedono i software di gioco e di controllo degli esiti delle partite.

Inoltre, è stato realizzato e messo in esercizio il sistema di controllo che consente ad AAMS di monitorare, attraverso i sistemi di elaborazione dei concessionari, tutti gli apparecchi videotermini collegati e di produrre periodicamente prospetti contenenti dati e informazioni sulla conduzione della rete telematica, sulla determinazione della base imponibile e sul calcolo del prelievo erariale unico per ciascun periodo contabile.

Sono state altresì predisposte, per gli Uffici Regionali, tutte le funzionalità necessarie per consentire la verifica di idoneità delle sale dedicate a ospitare gli apparecchi videotermini.

— 3.6.2 Sistemi tributario e amministrativo

Sogei ha realizzato applicazioni di ausilio ad AAMS per la gestione dell'iter amministrativo e tributario, con particolare riferimento ai seguenti processi:

- gestione delle sanzioni amministrative (L. 681/81), delle ingiunzioni di pagamento e dei ricorsi in ambito amministrativo con riferimento ai siti illegali e agli apparecchi da intrattenimento;
- liquidazione dell'Imposta sugli Intrattenimenti (ISI) sugli apparecchi senza vincita in denaro e del Prelievo Erariale Unico (PREU) sugli apparecchi con vincita in denaro. Nel corso del 2010 sono stati liquidati due anni d'Imposta;
- riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie di competenza di AAMS tramite le attività di gestione dei versamenti in autoliquidazione effettuati mediante modello F24 Accise;
- riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie di competenza di AAMS tramite le attività di riscossione coattiva mediante i ruoli di competenza di AAMS;
- migrazione da ruoli completamente manuali a ruoli semi automatizzati per ciò che concerne l'ambito degli apparecchi da intrattenimento;
- gestione della rateazione delle comunicazioni di irregolarità (ISI e PREU) e dell'ordinanza-ingiunzione di pagamento di una sanzione amministrativa;
- realizzazione dell'applicazione per l'acquisizione dei dati identificativi dell'atto di accertamento PREU;
- gestione dei provvedimenti (sgravi, sospensioni, etc.) e monitoraggio degli esiti della riscossione;
- interrogazione delle informazioni sui ricorsi di competenza AAMS presso le Commissioni Tributarie.

Tutte le soluzioni sono state "affiancate" da sistemi di assistenza "intelligente" di supporto all'operatività degli uffici, con particolare riferimento alle fasi dell'accertamento, della riscossione, dei rimborsi, delle sanzioni amministrative e del contenzioso amministrativo e tributario.

— 3.6.3 Sistemi conoscitivi, direzionali, di comunicazione istituzionale e di supporto ai processi di gestione

Nel 2010 è stato esposto su internet il nuovo sito istituzionale di AAMS, riprogettato sia dal punto

di vista grafico sia per le modalità di navigazione, ora più immediate e intuitive; alcune sezioni del sito, struttura e compiti di AAMS, sono state, inoltre, pubblicate anche in lingua inglese.

Le attività di gestione e sviluppo del sito, condotte in collaborazione con il Comitato di Redazione costituito in AAMS, di cui Sogei è parte integrante, hanno consentito di realizzare e rendere operativo il servizio di Newsletter, attraverso il quale gli utenti iscritti ricevono nella propria posta elettronica le pubblicazioni "ultim'ora" del sito.

In coerenza con il nuovo sito internet, è stato avviato lo sviluppo della nuova intranet di AAMS.

La necessità di monitorare e analizzare il comparto del gioco e del sistema accise tabacchi, l'attenzione di AAMS per il controllo della regolarità del gioco e degli adempimenti di tutti gli operatori della filiera e, inoltre, l'esigenza di governare due comparti (gioco e tabacchi) rilevanti da un punto di vista economico, hanno reso necessario, nel corso del 2010, l'ampliamento e il miglioramento degli strumenti di supporto.

A tale scopo i sistemi di Data Warehouse sono stati, nel corso del 2010, oggetto di continuo sviluppo, sia inteso come integrazione dei sistemi con nuove informazioni, sia come implementazione di nuove funzionalità di Business Intelligence.

L'utilizzo della piattaforma IBM Cognos, ha consentito di realizzare il nuovo portale della Business Intelligence di AAMS che, a regime, costituirà il punto cardine di tutte le applicazioni di supporto alle decisioni, per il monitoraggio e per i controlli da parte dell'Amministrazione.

In particolare ai fini del monitoraggio della raccolta del portafoglio dei giochi, sono state realizzate le applicazioni per i giochi del Lotto, Win for Life, apparecchi VLT e Bingo *online*.

La banca dati relativa alla rete vendita è stata costantemente allineata con le variazioni manifestatesi a seguito di cambi di concessione, introduzione di nuove concessioni etc., che si sono verificati nell'anno; è stata, inoltre, georeferenziata la distribuzione sul territorio della rete vendita di lotto e lotterie.

Nell'ambito degli strumenti di supporto alle decisioni, particolare rilievo ha assunto il c.d. "Cruscotto dei Conti di Gioco", che consente di analizzare l'operatività dei conti di gioco in termini di raccolta e vincita e valutare eventuali comportamenti anomali; tale strumento, nel corso del 2011, sarà ulteriormente integrato attraverso i nuovi flussi informativi previsti dalla normativa comunitaria e potrà così costituire un valido strumento, anche ai fini della verifica su eventuali fenomeni di riciclaggio del denaro.

Nell'ottica dell'attuazione del federalismo fiscale, sono state realizzate nuove funzionalità riguardanti la ripartizione della raccolta e delle entrate erariali a livello regionale; tali ripartizioni sono rese disponibili mediante l'apposito "Cruscotto del Federalismo".

A supporto di AAMS nelle attività di contrasto al gioco *online* illegale, è stato costituito un nucleo specializzato, composto da personale Sogei, per la ricerca di siti illegali di gioco. Tale nucleo, che utilizza un'apposita infrastruttura tecnologica realizzata presso la sede Sogei, in ambiente dedicato e separato dal Sistema informativo della fiscalità, ha individuato oltre 2.600 siti di gioco che sono stati successivamente oscurati, previa segnalazione ad AAMS e conseguente emanazione di specifico provvedimento amministrativo.

— 3.6.4 Soluzioni per le accise e per i tabacchi

Nel corso del 2010, è stata realizzata l'integrazione con il sistema EMCS, adottato in ambito Agenzia delle Dogane, per la circolazione dei prodotti da fumo in sospensione d'imposta, all'interno della Comunità Europea.

Sono state, inoltre, consolidate le funzionalità di supporto per il controllo dei depositi fiscali, il monitoraggio delle entrate e dei flussi di vendita, la gestione dei procedimenti inerenti la lotta al contrabbando e il governo delle concessioni alle rivendite.

— 3.6.5 Controllo avvenimenti ippici e sportivi

Su disposizione di AAMS, in linea con le aspettative del mercato di riferimento, sono state ampliate le possibilità di gioco in modalità LIVE. Gli avvenimenti LIVE gestiti nel 2010 sono stati 1.670

contro i 1.360 del 2009, con un incremento del 22,8%, garantendo la gestione in contemporanea di tutti gli avvenimenti del Campionato di calcio di serie A, estendendo la possibilità di gestione delle LIVE nei sabati e nelle domeniche fino a un numero di 8 in contemporanea, offrendo quindi, nelle domeniche ricche di eventi sportivi, fino a circa 30 avvenimenti live.

Nella gestione degli avvenimenti ippici, sono state gestite sia le corse proposte negli ippodromi italiani che in quelli esteri, fino a un massimo di 14 campi giornalieri; per l'ippica nazionale l'ampliamento del palinsesto ha permesso di gestire 16 corse TRIS al giorno.

Di seguito una rappresentazione degli avvenimenti ippici, sportivi e concorsi pronostici gestiti nel corso dell'anno.

	Avvenimenti Sport, Serie Big e Concorsi Pronostici,	Avvenimenti Live	Commissioni Concorsi Pronostici, scommesse Serie Big,	Ippica di Agenzia	Ippica Nazionale Concorso pronostici V7	Ippica Internaz.
Gen.	4.546	179	20	1.809	444	0
Feb.	5.315	134	20	1.713	393	1
Mar.	5.700	150	24	2.003	453	2
Apr.	4.380	149	16	1.926	443	1
Mag.	2.769	60	16	2.134	492	3
Giu.	4.258	130	8	2.126	500	3
Lug.	3.340	25	10	2.572	541	0
Ago.	4.432	110	10	2.639	538	0
Set.	5.664	175	20	2.022	516	2
Ott.	5.917	193	26	1.993	526	7
Nov.	5.391	219	22	1.834	502	3
Dic.	4.013	146	18	1.626	514	1
Totale	55.721	1.670	210	24.397	5.862	23

3.7 Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze

Nel 2010, gli interventi evolutivi sul sistema informativo della Scuola si sono orientati verso due distinte linee di azione, una a supporto dei processi didattici, l'altra di ausilio agli adempimenti amministrativi.

Nell'ambito dei processi didattici è stata riprogettata e migrata in ambiente web base l'applicazione per la gestione delle attività formative e per la prenotazione delle aule didattiche. Sono stati inoltre introdotti strumenti finalizzati al monitoraggio degli obiettivi di Direttiva generale per l'azione amministrativa e la gestione.

In relazione agli adempimenti amministrativi connessi al pagamento degli incarichi didattici conferiti dalla Scuola, sono stati predisposti strumenti per la semplificazione dei processi e per la dematerializzazione dei documenti. In tale contesto, si segnala la realizzazione di un servizio che consente di comunicare al percipiente la liquidazione del compenso attraverso l'invio automatico di una e-mail. Il servizio, che si inserisce nel progetto finalizzato alla riduzione della spesa attraverso l'uso di strumenti IT per il trattamento automatizzato dell'informazione, ha consentito di abbattere i tempi di lavorazione e i costi per l'invio di analogia documentazione cartacea.

Per quanto riguarda i sistemi gestionali, il sistema di contabilità è stato implementato con il modulo per la gestione dei cespiti e dei relativi ammortamenti, e il protocollo informatico è stato esteso anche alle sedi esterne della Scuola.

Nell'ambito delle attività svolte per il CERDEF, il centro di ricerca della Scuola, dal mese di marzo è

in linea in ambiente internet il nuovo servizio di documentazione economica e finanziaria, completamente rinnovato dal punto di vista tecnologico, funzionale e della classificazione dei documenti. Nel corso dell'anno, il servizio è stato ulteriormente arricchito con nuovi strumenti di ausilio alla ricerca (thesaurus, ricerca per autorità emanante, ricerca nelle epigrafi, attivazione dei link ai riferimenti citati anche nei vecchi documenti della banca dati).

Nell'ottica di favorire lo scambio di informazioni e l'integrazione con altri sistemi documentali, sono stati avviati due nuovi progetti, frutto di accordi di collaborazione del CERDEF con la Direzione della Giustizia tributaria e con la Corte di Cassazione.

Nell'ambito dei progetti, che prevedono l'acquisizione nella banca dati di Documentazione delle sentenze di pertinenza delle Commissioni tributarie e delle sentenze della Corte di Cassazione, sono stati prodotti studi di fattibilità sulle modalità di colloquio con i sistemi informatici delle strutture coinvolte, e realizzato un servizio per l'esposizione della classificazione del CERDEF.

3.8 Uffici di Diretta Collaborazione

Nell'ambito delle attività per gli Uffici di Diretta Collaborazione del Ministro, e in particolare per il Servizio di Controllo Interno (Se.C.In.) è stato implementato il sistema di pianificazione e controllo della Direttiva generale, con particolare attenzione alle modifiche normative definite dalla Legge 196/2009 e dal Decreto legislativo 150/2009.

Sulla base di tali norme, il sistema di pianificazione e controllo della Direttiva generale è stato adeguato per permettere ai Centri di responsabilità coinvolti, di effettuare una pianificazione triennale per gli anni 2011-2013.

3.9 Guardia di Finanza

Nell'ambito del potenziamento del sistema informativo della Guardia di Finanza e della sua integrazione con quello dell'AF, le principali linee di intervento del 2010 hanno riguardato lo sviluppo, la manutenzione evolutiva e la personalizzazione di applicazioni connesse alle fasi di controllo e verifica dei contribuenti.

In particolare, sono state sviluppate nuove applicazioni per il controllo di soggetti che hanno effettuato ingenti acquisti all'estero e che non hanno presentato le dichiarazioni fiscali; sono stati messi a disposizione i dati relativi alle aziende del comparto energetico che sono risultate "incongrue" o "incipienti" con gli studi di settore.

Per quanto riguarda la raccolta del gioco pubblico sono state realizzate delle applicazioni che analizzano, attraverso un'apposita banca dati contenente l'elenco dei gestori/proprietari di apparecchi di gioco, lo scostamento della raccolta di gioco rispetto alle medie giornaliere calcolate sulle macro-aree geografiche di riferimento.

Inoltre, sono state ulteriormente implementate tutte le applicazioni di contrasto all'evasione fiscale già disponibili per la GdF.

3.10 Equitalia

Le principali linee di intervento hanno riguardato il supporto agli obiettivi strategici definiti da Equitalia S.p.A. nell'ambito del proprio piano industriale. Sono stati avviati e/o completati i seguenti progetti:

3.10.1 Consolidamento infrastrutture

Il progetto ha consentito la razionalizzazione degli ambienti operativi e di sistema presenti nelle parti dedicate a Equitalia, attraverso la standardizzazione dei prodotti e delle soluzioni in esercizio. Nel 2010 sono stati migrati sulla infrastruttura consolidata i primi 3 ambiti.

3.10.2 Nuovo sistema riscossione

Si è concluso lo sviluppo della prima versione delle funzionalità *online* per la gestione dei ruoli,

cartelle, provvedimenti ed è stato avviato lo sviluppo delle funzionalità riscossione e procedure coattive nonché l'integrazione con le funzionalità *batch* reingegnerizzate a partire dalla soluzione CAD attualmente in esercizio.

Nell'ambito dei nuovi servizi, è stata ridisegnata e fatta evolvere la procedura "Procedure cautelari immobiliari" realizzata con tecnologie di *workflow* in ambiente SOA; parallelamente si è conclusa la sperimentazione per l'utilizzo di una soluzione di Master Data Management (MDM) per la realizzazione di un *repository* dei principali dati della riscossione (soggetti cartelle da pagare, sgravi, rimborsi, etc.) e avviata la procedura di gara per l'acquisizione di un Enterprise Search per l'indicizzazione di dati strutturati.

Il servizio che consente ai cittadini di consultare la propria posizione debitoria è stato reso disponibile, su delega, anche ai commercialisti.

— 3.10.3 Equitalia servizi

È proseguita la collaborazione con Equitalia servizi per la realizzazione di nuovi sviluppi nonché per la rivisitazione del software in esercizio, finalizzata alla standardizzazione degli ambienti operativi e all'armonizzazione con gli standard Sogei.

— 3.10.4 Equitalia giustizia

È stato sviluppato il sistema di supporto alla Gestione del Fondo Unico di Giustizia, con l'evoluzione del colloquio con il sistema bancario tramite CBI, l'integrazione con la piattaforma prescelta da Equitalia Giustizia per la gestione dei movimenti finanziari e la contabilità dell'azienda.

— 3.11 Progetto Sanità

— 3.11.1 Produzione TS e TS-CNS

Nel 2010, in attuazione dell'art. 50 del D.L. n. 269/2003 (monitoraggio della spesa sanitaria), le attività di produzione e distribuzione massiva delle Tessere Sanitarie hanno coinvolto tutte le Regioni, con la produzione di oltre 26 milioni di TS, a seguito della scadenza del precedente invio massivo di TS del 2005. Sono inoltre proseguite le attività di produzione e di distribuzione ordinarie delle TS e delle TS/CNS per le Regioni Friuli Venezia Giulia e Sicilia, per un totale di oltre 350.000 TS/CNS. Per quanto attiene la Regione Toscana, nel 2010, sono stati prodotti 3,7 milioni di TS/CNS.

— 3.11.2 Raccolta ricette farmaceutiche e specialistiche

Nel corso del 2010 sono state svolte le seguenti attività:

- è proseguita la raccolta telematica delle ricette farmaceutiche e specialistiche per tutte le Regioni: sono state raccolte ed elaborate nell'anno oltre 790 milioni di ricette;
- è stato attivato il sistema per il collegamento in rete dei medici di medicina generale e dei pediatri nelle Regioni Piemonte, Campania, Basilicata e Calabria. Dal 1° ottobre la Regione Lombardia è passata a regime per l'invio del prescritto;
- è proseguita la fase di sperimentazione della ricetta virtuale all'interno di strutture ospedaliere, propedeutica all'introduzione della ricetta elettronica, con il trattamento dei primi dati di produzione provenienti dalle Regioni Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia e Lombardia. Tale attività consentirà il tracciamento e l'elaborazione delle prestazioni specialistiche al momento non prescritte sulla ricetta del SSN;
- sono stati implementati i sistemi di analisi dei dati con l'introduzione di specifici indicatori volti all'appropriatezza delle prescrizioni, la verifica del budget di distretto, di farmacovigilanza e sorveglianza epidemiologica;
- in base a quanto previsto dal D.L. 78/2010, sono state predisposte le tabelle di raffronto tra la spesa farmaceutica territoriale delle singole Regioni, con la definizione di soglie di appropriatezza prescrittiva basate sul comportamento prescrittivo registrato nelle Regioni con il miglior risultato.

tato in riferimento alla percentuale di medicinali a base di principi attivi non coperti da brevetto, ovvero a prezzo minore, rispetto al totale dei medicinali appartenenti alla medesima categoria terapeutica equivalente. Ciò al fine di mettere a disposizione delle Regioni strumenti di programmazione e controllo idonei;

- sono stati ottimizzati i processi di gestione delle banche dati di riferimento (strutture accreditate, soggetti prescrittori, prontuari e nomenclatore, STP, soggetti esenti, assegnazione dei ricettari ai soggetti prescrittori), anche attraverso la realizzazione di soluzioni di tipo cooperativo mirate all'integrazione del Sistema Centrale di Monitoraggio della Spesa Sanitaria con quelli regionali.

— 3.11.3 *Ricetta elettronica e certificati di malattia*

Sono stati potenziati i processi di accoglienza telematica dei dati delle ricette pervenute al sistema di monitoraggio da parte delle strutture di erogazione dei servizi sanitari, in funzione dell'incremento dei dati delle ricette provenienti dai medici prescrittori. Nell'anno, nelle Regioni, Piemonte, Campania, Basilicata, Calabria sono state trasmesse circa 500.000 ricette.

Dal 2010 tutte le Regioni dispongono dei servizi per la gestione della Ricetta Web e per la trasmissione del certificato di malattia. Nell'anno sono stati raccolti circa 2,6 milioni di certificati per via telematica.

— 3.11.4 *Esenzioni da reddito*

In attuazione di quanto previsto dal DM dell'11 dicembre 2009 (verifica delle esenzioni, in base al reddito, dalla compartecipazione alla spesa sanitaria), nel 2010 Sogei ha fornito a tutte le Regioni, alle ASL e ai medici prescrittori, le liste dei soggetti assistiti esenti per reddito, sulla base dei dati dell'Agenzia delle Entrate e dell'INPS per circa 9 milioni di soggetti.

— 3.12 *Soluzioni e servizi comuni*

— 3.12.1 *Servizio di assistenza centrale*

Il servizio di assistenza agli utenti del Sistema informativo della fiscalità è offerto tramite canale telefonico e web e si propone i seguenti obiettivi:

- risolvere i problemi che l'utente può incontrare nell'interazione con il Sistema informativo;
- assicurare la funzionalità del Sistema informativo nel suo complesso, anche a seguito di implementazioni, modifiche e adeguamenti determinati dal continuo mutare delle esigenze degli utenti;
- elevare il livello di conoscenza da parte dell'utente in modo corrispondente all'evoluzione tecnologica e alle variazioni/innovazioni normative del Sistema informativo.

Il servizio di assistenza è anche lo strumento per recepire, direttamente dall'utente finale, eventuali limiti e inadeguatezze degli ambienti predisposti e delle relative funzioni, al fine di individuare e attuare interventi migliorativi ed evolutivi.

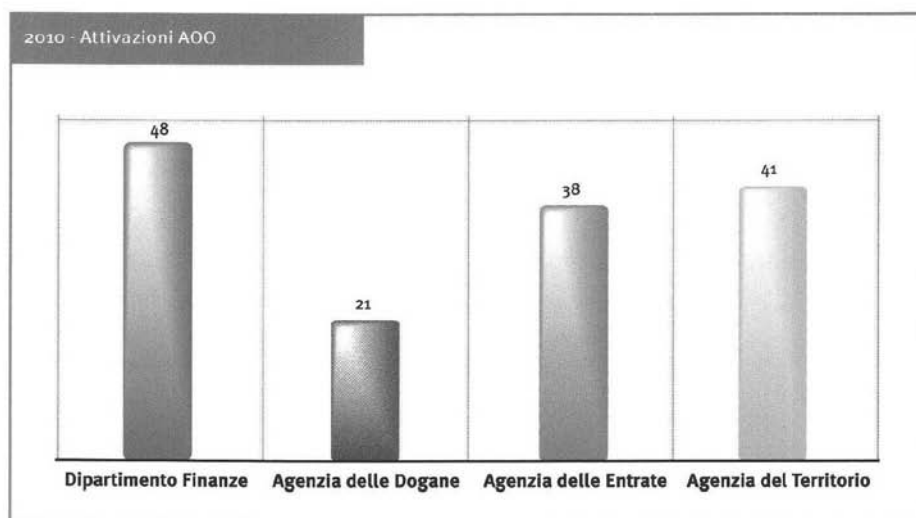
I volumi del servizio per l'anno 2010 sono stati pari a circa 978.000 richieste, con un incremento di circa il 22% rispetto al precedente anno.

La ripartizione della risoluzione delle richieste di assistenza tra il primo e il secondo livello è stata pari rispettivamente all'86% e al 14%.

— 3.12.2 *Protocollo informatico e gestione documentale*

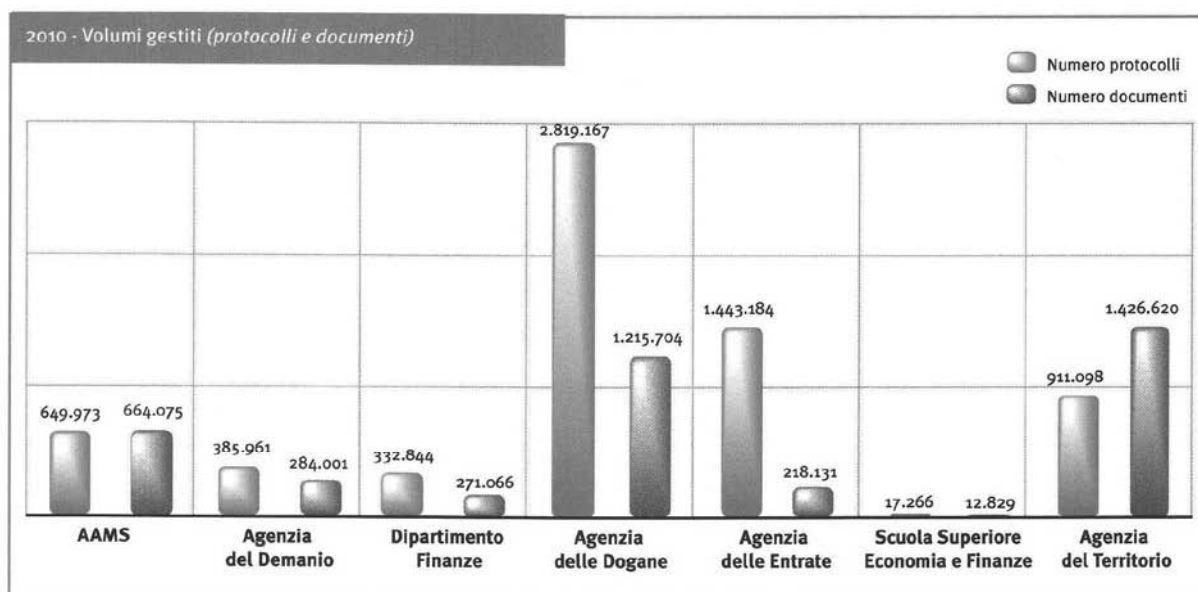
Nel corso dell'anno è stata data continuità all'attuazione del piano pluriennale di estensione del servizio di protocollazione e gestione documentale fornendo supporto alle Strutture Organizzative nella gestione del cambiamento attraverso l'analisi dell'impatto sull'organizzazione derivante dall'utilizzo del nuovo sistema informatico.

Nel corso del 2010 sono state attivate 148 Aree Organizzative Omogenee (AOO) di pertinenza di quattro Strutture Organizzative la cui distribuzione è riportata nel grafico seguente:



Al 31 dicembre 2010 risultano abilitati al sistema oltre 25.000 utenti.

Nel corso dell'anno sono stati gestiti circa 4,1 milioni di documenti e assegnati oltre 6,5 milioni di numero di protocollo; i volumi sono di seguito rappresentati distintamente per Struttura Organizzativa:



In relazione ai volumi che si stima saranno annualmente gestiti a regime attraverso il sistema di protocollazione e gestione documentale, le attività registrate nel corso del 2010 rappresentano circa il 60% dei volumi globali sia in termini di utenze complessive che rispetto ai volumi medi stimati per i documenti e i protocolli trattati.

Si è altresì proceduto a evolvere e ottimizzare le funzionalità del sistema informatico secondo i requisiti stabiliti e si è fornito il supporto al corrispondente miglior utilizzo attraverso strumenti di *knowledge base* e appropriati interventi formativi erogati attraverso sessioni in aula e a distanza (*e-learning* e aula virtuale).

3.12.3 Soluzioni Gestionali

Nell'ambito dei sistemi di gestione del personale, nel corso del 2010 si è proceduto alla definizione, contrattualizzazione e avvio del progetto di evoluzione del sistema di gestione del personale dell'Agenzia delle Entrate; in particolare, si è provveduto alla realizzazione dello studio di Revisio-