

11. CAPITALE PRODUTTIVO

Sogei opera da sempre all'interno di un quadro di riferimento ampio e differenziato. Il costante sviluppo di nuove soluzioni tecnologiche e gestionali, indirizzate alla Pubblica Amministrazione, si inserisce all'interno di un contesto definito, strutturato e in continua evoluzione, che le consente di fornire ai propri *stakeholder* le più alte garanzie dal punto di vista della conformità normativa e della qualità dei servizi.

I clienti sono per Sogei interlocutori fondamentali con cui collaborare, non soltanto per soddisfarne le specifiche esigenze, ma anche per favorire una crescita interna dell'Azienda, in un clima di fiducia basato sulla trasparenza, sul continuo confronto e sulla cooperazione.

La Società è impegnata ogni giorno ad assicurare ai propri clienti la migliore esecuzione degli incarichi affidati ed è costantemente orientata a proporre soluzioni sempre più avanzate e innovative, in un'ottica d'integrazione, efficienza ed economicità.

I PROGETTI E LE ATTIVITÀ

Di seguito la sintesi delle principali attività svolte nel 2021 in relazione ai differenti ambiti progettuali. Sono stati riportati i progetti nuovi avviati nel corso del 2021 e quelli che hanno avuto aggiornamenti o modifiche di rilievo nello stesso periodo. In ogni caso per approfondimenti su tutte le tipologie di iniziative che rientrano nei vari ambiti progettuali si rimanda al sito istituzionale.

11.1 FINANZA PUBBLICA

La Finanza Pubblica include tutte quelle attività con cui Stato, Regioni ed enti locali reperiscono i fondi necessari per sostenere le spese per l'erogazione dei servizi destinati alla collettività, come sanità, scuola, trasporti, pensioni, contributi, comprendendo anche la gestione del debito pubblico.

I sistemi che Sogei ha realizzato per la *governance* della Finanza Pubblica hanno l'obiettivo di supportare il monitoraggio degli effetti finanziari delle misure previste dalla manovra di Bilancio e dei principali provvedimenti adottati in corso d'anno, nonché di essere d'ausilio alle attività di controllo e consolidamento dei conti pubblici.

11.1.1 REINGEGNERIZZAZIONE SILEA – SISTEMA INFORMATIVO CONTROLLO LEGITTIMITÀ ATTI PER LA CORTE DEI CONTI

Il Sistema Informativo per il controllo sulla Legittimità degli atti (SILeA) nasce nel 2015 come iniziativa sperimentale per colmare un vuoto informatico su uno dei compiti istituzionali «core» della Corte dei conti: il controllo di legittimità atti.

SILeA, quindi, digitalizza il processo di controllo di legittimità che la Corte dei conti esercita sugli atti delle Amministrazioni dello Stato e supporta, in particolare, la Sezione di Controllo consentendo l'intero trattamento degli atti sia per le comunicazioni con le Amministrazioni controllate e con l'Ufficio Centrale di Bilancio (UCB) sia per le attività di back office.

Terminata la fase sperimentale, nel 2021 è stato avviato un progetto di reingegnerizzazione del sistema. Confermando i *driver* innovativi scelti - *Cloud first, Platform as a Service, Mobile first, Architettura a micro-servizi, Utility* - la reingegnerizzazione di SILeA permetterà di ottenere significativi vantaggi:

- per gli utenti, per una migliore «esperienza d'uso» garantendo flussi operativi consolidati e un elevato livello di flessibilità grazie a funzioni personalizzabili dal singolo ufficio e dal singolo utente nelle viste e nel layout rispetto ai ruoli svolti e alle funzioni esercitate;
- per il sistema, in termini di performance, evoluzioni, manutenibilità, efficienza e livelli di sicurezza.

In particolare, saranno migliorate le funzionalità già sperimentate dagli utenti: la *timeline*, la gestione dell'Istruttoria, la gestione dei Pareri e la gestione dei Rilievi.

Il Sistema presenterà, inoltre, una nuova interfaccia grafica che ottimizza lo spazio disponibile sulla scrivania degli utenti e rende più agevole l'accesso alle informazioni e alle aree del sistema.

L'architettura del sistema a micro-servizi consentirà, infine, una maggiore agilità nel recepire evolutive e cambiamenti organizzativi e normativi.

In sintesi, la reingegnerizzazione porrà particolare attenzione alla razionalizzazione dei processi e alla semplificazione delle attività operative, all'usabilità e alla sicurezza informatica, coerentemente con quanto indicato dalle linee guida AgID.

In prospettiva, in ragione della rilevanza istituzionale della funzione di controllo della Corte dei conti, il SILeA reingegnerizzato si candida a diventare il "progetto guida" del Controllo.

Cliente: Corte dei conti

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), User & Customer eXperience, Sicurezza e Data protection

11.1.2 **REGIS**

La Legge 30 dicembre 2020, n. 178 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023 - conferisce alla Ragioneria Generale dello Stato (RGS) il compito di sviluppare un apposito sistema informatico con l'obiettivo di supportare le attività di gestione, monitoraggio e rendicontazione delle diverse componenti del Next Generation EU.

In coerenza con tale prescrizione, il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Ragioneria Generale dello Stato -, sulla base dell'esperienza sviluppata nella realizzazione e gestione di sistemi informativi nazionali di monitoraggio, ha disegnato il nuovo sistema "ReGIS", quale dorsale nazionale delle informazioni di gestione, monitoraggio, controllo e rendicontazione delle iniziative finanziate nell'ambito del PNRR e di altri programmi di investimento pubblico.

"ReGIS", sviluppato con tecnologia SAP, ha l'obiettivo di garantire:

- un unico punto di accesso per i servizi MEF RGS relativi al monitoraggio del PNRR e dei Programmi europei e nazionali connessi alla politica di coesione;
- un *repository* centralizzato di tutte le informazioni e documentazione probatoria a supporto dei processi di controllo e audit;
- tempestività delle informazioni e degli aggiornamenti (*near-real-time*);
- interoperabilità con i principali sistemi e banche dati nazionali e comunitarie.

I moduli funzionali e i componenti consentono di acquisire dati e documenti, offrendo ai diversi soggetti a vario titolo coinvolti nella gestione, attuazione e controllo del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e dei Programmi di investimento pubblico connessi alla politica di coesione, uno strumento per la gestione ed il controllo dello stato di avanzamento fisico, procedurale e finanziario dei progetti finanziati.

In tal modo, il "ReGIS" garantisce il monitoraggio costante e puntuale dei singoli progetti e dei Programmi nel loro insieme. Il sistema conterrà, inoltre, strumenti di reportistica e monitoraggio, a disposizione delle Autorità competenti.

Il sistema "ReGIS" è già in esercizio e, nel corso del 2022, sarà raggiunta la sua piena operatività grazie alla realizzazione di apposite evolutive volte ad integrare le funzionalità previste nei diversi moduli.

Cliente: MEF – Ragioneria Generale dello Stato (RGS)

Temi materiali: Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi)

11.1.3 EVOLUZIONE SISTEMA DEL CONTROLLO E REFERTO PER LA CORTE DEI CONTI

Alla luce dei cambiamenti in ottica di trasformazione digitale in atto presso la Ragioneria Generale dello Stato riguardanti la realizzazione di un nuovo sistema informatico gestionale – InIt - finalizzato ad automatizzare in un unico sistema modulare integrato di tipo ERP i sistemi attualmente in uso presso le Amministrazioni centrali per la gestione della contabilità pubblica, e presso la Banca d'Italia (BdI) che ha avviato la reingegnerizzazione delle procedure della Tesoreria dello Stato (Re.Tes.), risulta necessario procedere alla trasformazione digitale degli

attuali sistemi di Finanza Statale della Corte dei conti che sono integrati con i sistemi della RGS e della Bdl.

I sistemi coinvolti sono il sistema gestionale (SICR) e il sistema conoscitivo (ConosCo). La trasformazione digitale porrà l'attenzione, in particolare, ai temi di usabilità, interoperabilità, sicurezza informatica e qualità dei dati, coerentemente con quanto indicato nelle linee guida AgID. Inoltre, tra gli obiettivi principali vi è quello di dotare gli utenti della Corte dei conti di strumenti evoluti di indagine (e.g. *Data exploration, Self service BI*).

Al fine di avere tutti gli elementi per individuare delle ipotesi di trasformazione digitale, vista la complessità dei sistemi coinvolti, si è avviato uno Studio denominato "Task Prioritario" con l'obiettivo di analizzare i sistemi della Corte dei conti sopra indicati e raccogliere le evidenze propedeutiche alla definizione di una soluzione target del nuovo ecosistema di Finanza Statale e di una *roadmap* per l'avvio delle attività.

È stato pertanto individuato un percorso progettuale che accompagna la Corte dei conti, nel corso del triennio 2022-2024, nel soddisfacimento delle proprie esigenze a supporto dello svolgimento delle attività istituzionali e nel miglioramento dell'operatività basato sui seguenti principi:

- semplificazione dei processi attraverso la standardizzazione e la razionalizzazione delle attività;
- specializzazione dei sistemi in base alla tipologia di utilizzo al fine di evitare duplicazioni e ridondanze di funzioni e dati;
- razionalizzazione della base dati;
- *user experience* e semplificazione dell'operatività degli utenti;
- maggiore autonomia dell'utente nello svolgere analisi legate alle attività istituzionali per la creazione di nuova reportistica;
- introduzione di funzionalità evolute di analisi (e.g. *Data exploration, Self-service BI*) e di *Data Science* (e.g. *IA, Data Mining, Machine Learning*) a complemento delle funzionalità di *Enterprise BI*;
- flessibilità nell'integrazione di dati con formati strutturati e non (*Big Data*) da fonti interne, esterne e personali.

Cliente: Corte dei conti

Temi materiali: User & Customer experience, Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi)

11.1.4 GEDI – GESTIONE DEBITO PUBBLICO ITALIANO

GEDI è un sistema informatico complesso ed integrato a supporto della Direzione II del DT per la gestione del Debito Pubblico con riferimento alle attività di previsione, programmazione e operazioni di mercato monetari, di gestione della liquidità del Tesoro, di emissione, gestione delle operazioni titoli e coperture, di gestione dei pagamenti, analisi e monitoraggio, valutazione degli Specialisti in Titoli di Stato, di gestione e monitoraggio del debito locale e di gestione delle comunicazioni.

La piattaforma GEDI è alimentata *real-time*, tramite la suite Kondor+, con i dati di mercato e finanza provenienti dall'InfoProvider Refinitiv, è integrata con i sistemi Conto Disponibilità e Sicoge della Ragioneria Generale dello Stato e con SAPE, lo strumento utilizzato dal Dipartimento del Tesoro per le simulazioni ed analisi di portafoglio.

Nel 2020 si è intervenuti sul sistema Gedi per modificare alcune delle funzionalità presenti e per implementarne di nuove anche in conseguenza della situazione pandemica presente nel nostro Paese (es. Piano Emissioni, Piano Liquidità, evoluzione del modello di *pricing*, operazione di Riacquisto MTS, nuova durata BTP Italia 5 anni, nuova tipologia titolo BTP Futura, nuovo modello calcolo delle Provvigioni BKI, etc.).

Cliente: MEF – Dipartimento del Tesoro (DT)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion)

11.1.5 GARANZIE DELLO STATO E GESTIONE INTEGRATA DEI RISCHI SUL BILANCIO DELLO STATO (ERM)

Il progetto è finalizzato a migliorare e potenziare gli strumenti a disposizione del Dipartimento del Tesoro, attraverso la definizione e l'implementazione dei modelli di *governance*, di gestione del rischio e di gestione contabile, necessari per il supporto al *policy maker* nella gestione delle Garanzie di Stato, in particolare a seguito dell'esplosione della pandemia.

Gli obiettivi del progetto sono diversi ma riconducibili ad un obiettivo principale di rafforzamento delle capacità amministrativo/contabili dello Stato, al fine di fornire una visione centralizzata dei dati delle garanzie e di tenere sotto controllo il rischio di escussione delle stesse e di conseguenza l'entità degli accantonamenti di bilancio e le necessità di copertura finanziaria attraverso il ricorso al mercato.

Gli obiettivi citati saranno raggiunti attraverso:

- lo sviluppo di un sistema informativo contenente tutte le informazioni inerenti alle Garanzie di stato, dalle componenti anagrafiche e gestionali a quelle conoscitive di analisi e monitoraggio dei rischi sui vari fondi. Il sistema sarà accessibile a tutte le Direzioni interessate e di supporto alle esigenze del Dipartimento non solo in termini operativi, ma

anche strategici. L'accesso strutturato alle informazioni consentirà inoltre agli utenti di produrre agevolmente report istituzionali dedicati a tutti gli *stakeholder* coinvolti;

- la specializzazione del sistema in termini di strumenti di business intelligence, che permetterà il monitoraggio e l'analisi dell'intero portafoglio delle garanzie, in termini di esposizione, perdita attesa e inattesa, rischi associati e relativi impatti contabili;
- la digitalizzazione degli strumenti a disposizione del Dipartimento per l'intero ciclo di vita delle garanzie, che comporta un incremento di produttività, facilita le azioni operative e risponde alle esigenze di controllo e monitoraggio dei singoli strumenti, offrendo inoltre, l'opportunità di ampliare il perimetro di operatività del Dipartimento del Tesoro ad altri fondi al momento non gestiti.

Durante il 2021 il Dipartimento del Tesoro ha inoltre avviato, in collaborazione con il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato, un progetto di sviluppo di un sistema di gestione integrata dei rischi sul Bilancio dello Stato, che si inquadra metodologicamente in un *framework* di *Enterprise Risk Management* (ERM) applicato al contesto istituzionale del MEF, coerente con le migliori pratiche presenti a livello nazionale ed internazionale.

Il progetto prende le mosse dai sistemi già fruibili dal Dipartimento del Tesoro per la gestione dei rischi finanziari di credito e di mercato sul Debito Pubblico e sulle Garanzie di Stato e intende allargare l'ottica ai rischi non finanziari, secondo una logica riconducibile, ad esempio, all'impianto di metodi analitici sviluppati dal Fondo Monetario Internazionale per le analisi del cosiddetto "rischio fiscale". Un primo modulo del progetto è in corso di sviluppo in ambito rischi catastrofali, con un focus sui rischi terremoto e alluvione.

Cliente: MEF – Dipartimento del Tesoro (DT)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi)

11.2 SISTEMA CATASTALE E PATRIMONIO DELLO STATO

In tale ambito ricade la gestione dei processi e della banca dati del Catasto, nonché delle banche dati della Pubblicità Immobiliare, rappresentate dalla Banca Dati Integrata (BDI), che è costituita da un unico archivio centralizzato, contenente tutti i dati di Pubblicità Immobiliare e del Catasto censuario, terreni e fabbricati, e che ha come obiettivo primario quello di individuare correttamente i soggetti titolari di diritti reali sugli immobili censiti. Il patrimonio dello Stato e degli enti pubblici territoriali (regioni, province, città metropolitane, comuni) è caratterizzato dalla presenza di due categorie: beni del demanio (necessario e accessorio), destinati al

soddisfacimento delle necessità della collettività, e beni patrimoniali, indisponibili o disponibili, destinati o meno al conseguimento di fini pubblici.

11.2.1 AVM - APPLICAZIONE VIA MAESTRA

Il Progetto Task Force Edilizia Scolastica 3.0 persegue, in linea con la strategia dell'Agenzia per la Coesione Territoriale, l'obiettivo di fornire supporto all'attuazione della programmazione comunitaria e nazionale per interventi di riqualificazione del patrimonio di edilizia scolastica attraverso azioni di accompagnamento alle amministrazioni centrali e regionali titolari di programmi e agli enti beneficiari dei finanziamenti. L'ambito di attività riguarda la progettualità esecutiva per la realizzazione di nuove scuole e per le ristrutturazioni di quelle esistenti in linea con la normativa vigente, anche per il relativo efficientamento energetico, nonché la ricostruzione delle scuole danneggiate dal sisma.

Il Progetto rafforza la struttura che opera a presidio delle attività attualmente incardinata presso l'Area 1 del Nucleo di Verifica e Controllo (NUVEC) dell'Agenzia per la Coesione Territoriale, e nei territori, garantendo anche l'affiancamento e il supporto tecnico-amministrativo alla Direzione generale per interventi in materia di edilizia scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per l'istruzione e per l'innovazione digitale (DGEFID) del Ministero dell'Istruzione.

In dettaglio, l'azione della Task Force Edilizia Scolastica (TFES) 3.0 è rivolta a:

- presidiare operativamente su base regionale interventi finanziati con fondi nazionali e comunitari, rilevare eventuali criticità e contribuire al loro superamento;
- affiancare i soggetti attuatori, dalla fase di assegnazione dei finanziamenti fino al completamento delle opere, assicurando un supporto costante nei territori interessati, e facilitando l'interazione tra tutti i soggetti istituzionali coinvolti;
- fornire supporto tecnico specialistico agli enti locali che richiedono assistenza per accedere alle procedure di concessione dei finanziamenti e per la realizzazione delle opere;
- affiancare e supportare il Ministero dell'Istruzione (DGEFID) nella gestione e monitoraggio degli interventi e nell'accelerazione della spesa.

A supporto dell'attività propria degli esperti territoriali, è stato realizzato un servizio utilizzabile via *web*, denominato AVM (Applicativo Via Maestra), nel quale è possibile registrare, attraverso la compilazione di schede di resoconto, le informazioni raccolte durante i sopralluoghi. Si tratta di un applicativo tecnico che permette agli utenti di effettuare l'accesso in area riservata allo scopo di usufruire di funzionalità di rispettiva pertinenza che dipendono dalla tipologia di profilo assegnato all'utente: responsabile nazionale, referente regionale ed esperto.

L'AVM è stato, peraltro, predisposto in modo tale da evidenziare cromaticamente, a margine della mappa degli interventi assistiti georeferenziati, la situazione in cui si trova l'intervento di competenza del singolo esperto e del relativo referente regionale, in modo da allertare questi ultimi rispetto a situazioni che richiedono un accompagnamento più intenso e più assiduo. In base al tipo di criticità riscontrata e al tempo previsto per il loro superamento corrispondono diverse classi di rischio, con gravità crescente. Ad ogni intervento georeferenziato sono associati il codice ARES (Anagrafe Regionale Edilizia Scolastica) dell'edificio al quale si riferisce e il codice CUP identificativo del progetto. Tali campi rendono l'applicativo AVM un sistema potenzialmente capace di dialogare con altre banche dati e quindi di garantire la cooperazione con altri soggetti istituzionali che operano a vario titolo sul tema dell'edilizia scolastica, con l'obiettivo di realizzare flussi di dati e condivisione di servizi.

Cliente: Agenzia per la Coesione Territoriale

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion)

11.2.2 UPDATE - SOLUZIONE PER LA GESTIONE BIM DEL PATRIMONIO DELLO STATO

L'Agenzia del Demanio è impegnata in interventi di rigenerazione sostenibile urbana a fini sociali (come edilizia universitaria, residenze, edilizia per infrastrutture di ricerca, *housing* sociale, etc), di riqualificazione di immobili per la Giustizia e per la logistica moderna delle amministrazioni statali, di efficientamento energetico e messa in sicurezza dal rischio sismico.

A supporto di questo nuovo forte mandato istituzionale, l'Agenzia ha implementato il BIM, *Building Information Modelling*, come metodologia abilitante alla digitalizzazione completa del ciclo di vita dell'immobile.

Sogei ha realizzato per l'Agenzia del Demanio la piattaforma *upDate*, che realizza, nella metodologia BIM, la piattaforma di condivisione dati con gli operatori di settore impegnati nella digitalizzazione del patrimonio immobiliare dello Stato. La piattaforma *upDate* è in continua evoluzione, andando a coprire nel corso del 2022 anche le fasi operative dei lavori edilizi, con l'aggiornamento delle informazioni del *digital twin* dell'immobile. L'esperienza dell'Agenzia del Demanio potrà essere messa a disposizione di altre PA con la realizzazione di un servizio *SaaS* per la gestione BIM dei fabbricati.

Cliente: Agenzia del Demanio

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion)

11.2.1 SIT (SISTEMA INTEGRATO DEL TERRITORIO)

Il progetto nasce dall'esigenza di centralizzare il sistema informativo catastale oggi distribuito su 101 sistemi provinciali indipendenti nell'ambito dei quali le informazioni censuarie, terreni e fabbricati, e quelle cartografiche sono conservate su basi dati separate e non integrate.

Il SIT è un sistema unificato in cui sono conservati la cartografia catastale e l'intero patrimonio immobiliare nazionale costituito da circa 85 milioni di particelle e 75 milioni di unità immobiliari urbane.

L'integrazione delle informazioni cartografiche e censuarie, consentendo la corretta localizzazione sul territorio di ciascun immobile, favorisce il colloquio con l'utente in modalità avanzata e sfrutta le potenzialità della ricerca tramite navigazione geografica estesa a tutto il territorio nazionale e resa possibile dall'utilizzo nel sistema di un *web GIS* (google-like).

Dal punto di vista architetturale si tratta di una piattaforma performante e scalabile che consente di rispondere a volumi crescenti di richieste di servizi diversificati per utenti e canali di erogazione (*mobile, rich-client, etc*) e permette alte *performance* del sistema anche nella navigazione dei vari strati cartografici. Grazie all'adozione di una tecnologia mista, *raster-vettoriale* e gestione in *cache* dei dati geografici più navigati, permette di integrare altre banche dati relazionandole con i dati censuari attraverso le relazioni spaziali riuscendo così di offrire servizi ad altri enti della PA, come nel caso della Protezione Civile per la gestione di eventi di natura calamitosa e per la geolocalizzazione del patrimonio pubblico.

Il progetto, avviato nel 2015 con l'obiettivo di realizzare una banca dati unica nazionale, ha avuto una prima fase in cui il sistema SIT ha affiancato il sistema informativo degli uffici come strumento aggiuntivo ai sistemi tradizionali. Contestualmente è stato avviato il processo di migrazione dell'intero sistema informativo del territorio alla nuova piattaforma, che si è concluso nel 2019 con il rifacimento di tutte le applicazioni, riprogettate sia nell'interfaccia che nell'accesso al dato.

Nel 2020 per consentire un adeguato periodo di formazione e addestramento, propedeutico alla messa in esercizio del SIT, è stato predisposto un sistema parallelo con la disponibilità di tutte le applicazioni migrate e di una base dati nazionale, che ha permesso a 8 uffici selezionati di effettuare una intensa attività di test.

Nel 2021 gli uffici migrati al nuovo sistema sono stati 56. Si prevede di concludere le operazioni di migrazione entro marzo 2022.

Cliente: Agenzia delle entrate (AE)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi)

11.3 GIUSTIZIA DIGITALE

L'informatica applicata al diritto e la giustizia digitale rappresentano un nodo cruciale, non soltanto per la vita dei cittadini, ma anche per l'economia e lo sviluppo del Paese. L'informatica giudiziaria risponde a esigenze diverse, differenziate a seconda della platea dei soggetti coinvolti: gestionale per quanto riguarda le fasi del procedimento, documentale e certificativa per la messa a disposizione delle informazioni utili a chi deve operare, amministrativa per tutto ciò che si riferisce al funzionamento della macchina giudiziaria e decisionale relativamente alla consultazione delle banche dati specializzate.

11.3.1 GIUSTIZIA CONTABILE

Il Sistema Giustizia Contabile è l'insieme delle applicazioni GiuDiCo, SIRECO e SoG finalizzate alla completa dematerializzazione dei giudizi che si svolgono dinanzi alle Sezioni giurisdizionali della Corte dei conti realizzate secondo quanto stabilito dal Codice di giustizia Contabile (Decreto legislativo del 26 agosto 2016, n. 174 e d.lgs e SMI).

Realizzato interamente in *cloud*, in conformità con quanto stabilito dal Piano triennale per l'informatica della PA, come *Platform as a Service* (PaaS), uno dei punti di forza di questo Sistema è la possibilità di accedervi da qualsiasi postazione Internet. Per il Personale amministrativo della Corte dei conti (726 utenti attivi) e per i magistrati (288 utenti attivi) l'accesso avviene tramite accreditamento al Dominio Cdc; questo ha consentito alla Giurisdizione della Cdc di lavorare senza soluzione di continuità anche durante il periodo di attuale pandemia. Nel corso del 2021, il Sistema Giustizia Contabile ha ampliato il bacino d'utenza aprendo, previa autenticazione SPID, alcuni dei suoi servizi *on line*, oltre che agli avvocati dello Stato, anche alle parti coinvolte nel processo e/o ai loro procuratori legali (2.883 utenti attivi).

Grazie al Sistema Giustizia Contabile, la Corte dei conti ha potuto:

- emanare le Regole tecniche per lo svolgimento in videoconferenza delle udienze, delle camere di consiglio e delle adunanze, nonché delle audizioni, mediante collegamento da remoto, del pubblico ministero;
- sospendere l'obbligo di deposito presso le cancellerie degli atti processuali originali, cartacei, che dal 2021 sono depositati in modalità telematica.

Nel corso del 2021, sono state gestite tramite il Sistema 2.737 udienze, quasi tutte svolte in videoconferenza.

Il Sistema della Giustizia Contabile supporta anche la gestione dei conti giudiziali di cui all'art. 137 del Codice di giustizia contabile. Nel 2021, oltre al Deposito telematico su procedimenti attivi in Corte dei conti, sono stati depositati in modalità telematica 97.815 conti giudiziali mentre 60.027 sono stati definiti, di cui 6.699 approvati, 2.543 definiti in giudizio e 55.785 estinti.

L'evoluzione del Sistema Conoscitivo Giudico ha messo a disposizione informazioni più dettagliate e significative, utilizzate annualmente per predisporre il materiale utile alla redazione delle relazioni illustrate in occasione dell'Inaugurazione dell'Anno Giudiziario. Analogamente, il sistema è utilizzato dai Presidenti delle Sezioni Regionali e dai Procuratori Generali in occasioni di interventi pubblici in ambito locale.

Cliente: Corte dei Conti

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), User & Customer eXperience, Sviluppo di sistemi/servizi

11.3.2 PORTALE DELLE VENDITE PUBBLICHE

Il Portale delle vendite pubbliche è l'applicazione del Ministero della Giustizia, gestita da Sogei, in cui sono pubblicati tutti gli avvisi di vendita relativi alle procedure esecutive e concorsuali nonché agli altri procedimenti per i quali la pubblicazione è prevista dalla legge.

Il Portale è uno strumento altamente innovativo sotto il profilo tecnologico, capace di garantire trasparenza e maggior efficienza nei meccanismi di vendita superando il localismo e le lentezze delle singole procedure. I vantaggi dell'applicazione sono diretti ai soggetti legittimati alla vendita o ai referenti della procedura (professionista delegato, curatore, liquidatore giudiziale, etc.) attraverso la disponibilità di specifiche funzionalità per la pubblicazione delle inserzioni e la elaborazione delle offerte ricevute dai cittadini e il loro indirizzamento verso i gestori vendita, garantendo trasparenza e sicurezza della transazione assicurando la legalità delle aste pubbliche.

Il numero complessivo di aste telematiche gestite nel 2021 è pari a 151.735; nello stesso periodo sono stati pubblicati 267.891 annunci.

Cliente: Ministero della Giustizia

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi)

11.3.3 JU.M.BO SISTEMA INFORMATIVO EQUITALIA GIUSTIZIA

Il sistema Informativo di Equitalia Giustizia Ju.M.Bo. è stato realizzato per supportare l'esecuzione dei processi necessari ad Equitalia Giustizia per la gestione del Fondo Unico di Giustizia. Si è poi ampliato con l'automazione del Recupero Crediti.

I principali processi di business per la gestione del Fondo Unico di Giustizia e del Recupero Crediti sono relativi all'acquisizione dei provvedimenti/"risorse" finanziarie e alla gestione delle

risorse “amministrate”, dei versamenti e delle rendicontazioni, delle risorse finanziarie, delle fasi del contributo unificato e infine delle fasi per la iscrizione a ruolo delle partite di credito.

Nel corso del 2021, in aggiunta alle consuete evoluzioni del sistema informativo di supporto alle attività di *business*, nell’ambito della reingegnerizzazione e dell’adeguamento ai nuovi standard tecnologici delle applicazioni residenti su diverse infrastrutture tecnologiche, sono state integrate in una nuova scrivania tutte le applicazioni esistenti (applicazioni delle aree di Ju.M.Bo., Tesoreria, Recupero Crediti). Con l’obiettivo di agevolare i pagamenti di alcuni tributi legati al recupero crediti è stata completata l’integrazione al portale nazionale dei pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione che diverrà operativa nei prossimi mesi. È anche stata realizzata una *web app* accessibile in SSO (*Single Sign On*) dalle postazioni di lavoro degli utenti, collegata ai servizi offerti dallo IAM (*Identity & Access Management*) per il recupero delle informazioni di profilazione dell’utente, mostrando i *link* alle sole applicazioni autorizzate. L’introduzione di nuovi standard tecnologici ha posto le basi per il previsto ampliamento del Sistema Informativo ai processi del civile e fallimentare.

È stata infine realizzata una nuova infrastruttura di supporto alle attività interne, la cui prima implementazione ha riguardato la gestione dei *ticket* di assistenza aperti dagli utenti interni.

Cliente: Equitalia Giustizia (EG)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), User & Costumer eXperience, Sicurezza e Data Protection

11.3.4 AVVOCATURA DELLO STATO 2020

Il Progetto ADS 2020 ha istituito una piattaforma di servizi applicativi *cloud native*, potenziata con l’ausilio dell’Intelligenza Artificiale, a supporto delle attività svolte dall’Avvocatura dello Stato per la consulenza giuridica e la difesa delle Pubbliche Amministrazioni patrocinate.

L’attività ha richiesto la reingegnerizzazione del sistema informativo in ottica *cloud first* con architettura a microservizi e l’implementazione, secondo le più recenti tecnologie e *policy* di sicurezza e privacy, del sito *web*, della intranet, dell’extranet e del portale concorsi. Si è reso inoltre necessario operare in ottica di semplificazione dei colloqui informatici con le Amministrazioni e con gli Uffici giudiziari interessati dai processi telematici con l’obiettivo di aumentare la qualità dei dati e di migliorare l’accesso alle informazioni.

Nel corso del 2021 il progetto è passato nella fase finale di collaudo che si concluderà nel primo trimestre del 2022 con la migrazione dei dati dal precedente sistema applicativo dell’Avvocatura dello Stato.

Cliente: Avvocatura dello Stato)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion)

11.3.5 SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE DEL CONTENZIOSO

Il servizio è finalizzato alla gestione e al monitoraggio delle pratiche legali e degli adempimenti dell'avvocatura dell'Agenzia Dogane e Monopoli per gli ambiti civile, penale, tributario e amministrativo.

In particolare l'applicazione Sistema Integrato di Gestione del Contenzioso (SIGC) prevede funzionalità di:

- gestione del *workflow* del contenzioso centrale e del territorio;
- governo delle scadenze e degli eventi correlati alle pratiche;
- controllo delle spese legali;
- reportistica.

SIGC si basa sui concetti di "pratica", "causa", "fascicolo". Si tratta di tre contenitori di informazioni racchiusi uno dentro l'altro. La "pratica" equivale al concetto giuridico di "processo", la "causa" equivale sostanzialmente al concetto giuridico di "grado di giudizio" e il "fascicolo" equivale al concetto giuridico di "fase del grado di giudizio".

Il ciclo di vita delle pratiche, delle cause e dei fascicoli è gestito da SIGC attraverso l'attribuzione di uno "stato" che cambia a seconda delle circostanze.

Nel corso dell'anno 2021 sono stati effettuati tre interventi di rilascio SW: il primo, a luglio 2021, ha avuto per oggetto il rilascio delle funzionalità riconducibili alla gestione delle pratiche di contenzioso in ambito civile, il secondo, a ottobre 2021, di quelle riferite agli ambiti penale, tributario ed amministrativo e il terzo, a dicembre 2021, delle funzionalità di reportistica e consuntivazione.

Sempre nel corso dell'anno 2021 sono stati erogati due diversi corsi di formazione, uno relativo all'oggetto "Amministrazione e Configurazione Contenzioso" composto da una singola edizione della durata di 1 giorno (il 22 ottobre 2021), dedicata agli utenti *Master* che avranno il compito di gestire le funzionalità di amministrazione del sistema e l'altro "Gestione e Monitoraggio Contenzioso" rivolto a "*Key Users*" con il compito di formare a loro volta i restanti utenti del sistema.

Per l'anno 2022 sono previsti alcuni interventi evolutivi dell'applicazione finalizzati a integrare nuove funzionalità dell'applicazione (es. protocollazione, calcolo automatico delle scadenze, integrazione con il Processo Civile Telematico, etc.).

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi)

11.4 CONTABILITÀ PUBBLICA E BILANCIO DELLO STATO

L'oggetto della Contabilità pubblica comprende tutte quelle attività che rientrano nel settore della finanza pubblica allargata, cioè l'operato di tutti i soggetti che prelevano e gestiscono risorse pubbliche; oltre ai documenti sintetici come il Bilancio e la gestione finanziaria e patrimoniale dei beni dello Stato, include anche i controlli - amministrativi e giurisdizionali - circa il corretto uso delle risorse pubbliche.

11.4.1 PORTALE OPENBDAP

OpenBDAP è il portale della Ragioneria Generale dello Stato che mette a disposizione i dati della Finanza Pubblica presenti nella Banca Dati Amministrazioni Pubbliche (BDAP), in maniera chiara, trasparente e accessibile.

Il Progetto OpenBDAP si inserisce in un'ampia iniziativa della Ragioneria Generale dello Stato (RGS) intesa a sviluppare e ad aggiornare, attorno ai suoi sistemi informatici, un ecosistema di mezzi di fruizione di dati e dell'informazione che disponga di canali di accesso, metodi di presentazione ed elaborazione articolati e ben armonizzati, nei quali le diverse categorie di utenti possano trovare gli strumenti più adatti a soddisfare i propri bisogni informativi.

Il portale OpenBDAP è realizzato per costituire un unico punto di accesso ai dati di contabilità e finanza pubblica a disposizione di tutte le tipologie di utenti: dai cittadini che intendono conoscere o approfondire, su una fonte qualificata, i fatti e le dinamiche della finanza pubblica che animano il dibattito pubblico, fino agli specialisti del settore interessati alla disponibilità di dati analitici certificati per lavorare su elaborazioni specifiche.

Nel corso del 2021 sono stati ampliati i contenuti del Portale con:

- l'introduzione di una nuova area tematica dedicata al Pubblico Impiego, tramite la quale è possibile consultare i dati secondo diverse modalità di lettura (retribuzioni dei dipendenti pubblici, titolo di studio, distribuzione tra comparti, assunzioni e turnover) e fare confronti con altri Paesi dell'UE. La principale fonte dei dati è il "Conto Annuale", la rilevazione sulla consistenza e sui costi del personale delle Pubbliche Amministrazioni, effettuata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- la pubblicazione di due nuovi numeri della collana "I Quaderni della OpenBDAP":
 - monitoraggio annuale degli investimenti fissi lordi del Settore pubblico;
 - gli indicatori dei tempi di pagamento delle transazioni commerciali delle Pubbliche Amministrazioni.

Cliente: MEF – Ragioneria Generale dello Stato (RGS)

Temi materiali: Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi)

11.4.2 GESTIONE LINEE DI FINANZIAMENTO

Il Progetto Gestione Linee di Finanziamento (GLF), rientra tra le iniziative messe in campo dalla Ragioneria Generale dello Stato, nell'opera di semplificazione delle procedure amministrative della Pubblica Amministrazione atte a dare maggior impulso agli investimenti pubblici.

La soluzione, integrata nel sistema di Monitoraggio delle Opere Pubbliche (BDAP - Banca Dati delle Amministrazioni Pubbliche) di cui al D.Lgs. n. 229/2011, è stata realizzata con l'obiettivo di:

- trasformare rapidamente le risorse stanziare a favore degli Enti e Amministrazioni Pubbliche, a partire dagli Enti locali, in interventi necessari e strategici per la collettività, supportandone e semplificandone l'iter di assegnazione, erogazione, monitoraggio e controllo;
- arricchire le informazioni disponibili sugli investimenti pubblici e sui fabbisogni espressi dal territorio, per garantire una puntuale valutazione ex post dell'efficacia delle linee di finanziamento e supportare le scelte politiche sulle linee strategiche e/o nuove politiche di investimento nel medio-lungo periodo.

Nel corso del 2021 la piattaforma informatica GLF ha supportato l'attuazione del DM 2 aprile 2021 (Ministero dell'Interno) nella gestione del processo per l'accesso, da parte dei Comuni con più di 15mila abitanti, dei capoluoghi di Provincia e delle Città Metropolitane, al finanziamento di investimenti in progetti di rigenerazione urbana:

- manutenzione per il riuso e rifunzionalizzazione di aree pubbliche e di strutture edilizie esistenti pubbliche per finalità di interesse pubblico, anche compresa la demolizione di opere abusive realizzate da privati in assenza o totale difformità dal permesso di costruire e la sistemazione delle pertinenti aree;
- miglioramento della qualità del decoro urbano e del tessuto sociale e ambientale, anche mediante interventi di ristrutturazione edilizia di immobili pubblici, con particolare riferimento allo sviluppo dei servizi sociali e culturali, educativi e didattici, ovvero alla promozione delle attività culturali e sportive;
- mobilità sostenibile.

Cliente: MEF – Ragioneria Generale dello Stato (RGS)

Temi materiali: Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi)

11.4.3 ERP DELLA PA

Il Progetto Init, finalizzato alla realizzazione del nuovo sistema gestionale integrato a supporto dei processi contabili della PA, è stato avviato in esercizio il 15 aprile 2021 con un primo gruppo di funzionalità volte alla gestione della contabilità economico patrimoniale. A seguire, sempre nel corso del 2021, è stato sviluppato il secondo gruppo di funzionalità afferenti alla contabilità finanziaria e alla gestione dei beni mobili, immobili e di facile consumo.

L'obiettivo è quello di creare un sistema informatico, unico per la PA, basato sulle più moderne ed evolute tecnologie, che superi l'attuale frammentazione ed eterogeneità dei sistemi gestionali e sia integrato con evoluti strumenti di analisi e di *business intelligence*, al fine di soddisfare al massimo l'operatività e le esigenze dell'utente e al tempo stesso di assicurare la raccolta tempestiva di dati di qualità per il monitoraggio e il controllo della finanza pubblica.

Cliente: Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion) User & Customer experience

11.4.4 CENTRALE PARERI

La Corte dei conti, oltre alle funzioni di controllo per la corretta gestione della spesa pubblica e a quelle giurisdizionali nelle materie di contabilità pubblica, svolge una terza attività di rilevanza costituzionale: quella consultiva.

Tale funzione è espletata dalla Corte dei conti avvalendosi dell'intermediazione del Consiglio delle Autonomie Locali ed è finalizzata a fornire al sistema delle autonomie locali indirizzi interpretativi uniformi nell'applicazione della disciplina vigente in materia di contabilità e finanza pubblica.

Il progetto pilota denominato "Centrale Pareri" è stato avviato a settembre 2021 per rispondere all'esigenza della Sezione delle Autonomie della Corte dei conti di disporre di una piattaforma di supporto agli utenti amministrativi e ai magistrati per la gestione dei pareri, dalla fase di ricezione della richiesta fino alla deliberazione.

La Centrale Pareri adotta *driver* innovativi - *Cloud first, Platform as a Service, Mobile first, Architettura a micro-servizi, Utility* - e si compone di due parti:

- (1) il Portale, aperto agli utenti esterni, contenente le funzionalità di invio delle richieste di parere e la consultazione dello stato del procedimento relativo alle richieste di parere inviate;

- (2) l'Applicazione vera e propria destinata agli utenti interni, che consente l'intera trattazione del procedimento relativo alle richieste di parere e alle Questioni di Massima di Interesse Generale.

La Centrale Pareri perseguirà un duplice scopo:

- consentire la condivisione delle istruttorie svolte dalle diverse sezioni regionali di controllo;
- evitare pronunce difformi sulle stesse tematiche.

La Centrale Pareri, *compliant* alle linee guida AgID, porrà particolare attenzione alla razionalizzazione dei processi e alla semplificazione delle attività operative, all'usabilità e alla sicurezza informatica.

Terminata la fase pilota (febbraio 2022), la Centrale Pareri sarà estesa a tutte le Sezioni regionali di Controllo arricchendosi di funzionalità operative e statistiche.

Cliente: Corte dei conti

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), User & Customer eXperience, Trasparenza pubblica

11.5 PIATTAFORME APPLICATIVE NAZIONALI

Le Piattaforme abilitanti sono soluzioni che offrono funzionalità fondamentali, trasversali e riusabili nei singoli progetti, uniformandone le modalità di erogazione. Queste sollevano le amministrazioni dalla necessità di dover acquistare o realizzare funzionalità comuni a più sistemi *software*, semplificando la progettazione, riducendo i tempi e i costi di realizzazione di nuovi servizi e garantendo maggiore sicurezza informatica. Alcuni esempi sono i servizi di identificazione, di fatturazione e di pagamento, per i cittadini e le imprese. Altre piattaforme sono rivolte in via principale alla PA, ma sono ugualmente abilitanti, come ad esempio l'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR). In questo modo sarà più facile, per le amministrazioni, offrire al cittadino e alle imprese un modo uniforme e più semplice di interazione e collaborazione.

Talune piattaforme sono già operative, ma non ancora utilizzate da tutte le amministrazioni, altre sono in fase di realizzazione o di pianificazione, come SIOPE+, NoiPA, Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali e Poli di conservazione.

Le infrastrutture immateriali rappresentano una delle aree di intervento contenute nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione per il triennio 2020-2022. Sogei, partecipando alla strategia di crescita digitale del Paese, prosegue nello sviluppo delle piattaforme applicative nazionali, su cui poggiano i servizi digitali a cittadini e imprese.

11.5.1 NoiPA

Come noto, il sistema NoiPA rappresenta la componente applicativa per la gestione giuridica, economica e di rilevazione presenze del personale della PA, centrale e locale, in relazione alle specificità dei diversi comparti trattati.

Il progetto NoiPA è rivolto a tutte le Amministrazioni pubbliche secondo quanto disposto dal Decreto Ministeriale del 6 luglio 2012 "per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini". Il progetto nasce, infatti, con l'obiettivo di razionalizzare la spesa pubblica supportando le Pubbliche Amministrazioni nell'efficientamento e nell'ottimizzazione dei processi di gestione del personale. Altro beneficio atteso è la garanzia di un'applicazione omogenea per la PA, in termini sia di tempi sia di modalità di applicazione, delle disposizioni normative emanate in materia di gestione del personale.

Oggi sono circa un centinaio le Amministrazioni che hanno aderito ai servizi NoiPA, la cui totalità utilizza i processi di elaborazione stipendiale, inclusi gli adempimenti fiscali e previdenziali sottesi alla gestione del personale (dichiarazioni previdenziali, modelli e flussi fiscali), e solo quota parte i processi di rilevazione presenze.

In termini numerici, il sistema NoiPA conta circa 2 milioni di amministrati e produce, annualmente, circa 26 milioni di cedolini.

Nel corso del 2021 la piattaforma NoiPA è stata tra quelle individuate per supportare le Pubbliche Amministrazioni nelle attività di controllo quotidiano e automatizzato circa il possesso della Certificazione verde Covid-19 e, in un secondo momento, in quelle di controllo puntuale sul rispetto dell'obbligo vaccinale, tramite colloquio asincrono con la Piattaforma Nazionale Digital Green Certificate (PN-DGC).

In particolare sulla base del DPCM del 17 giugno 2021 (e successive modifiche), in tempi strettissimi, sono state messe a disposizione degli Enti gestiti attraverso il portale NoiPA, le funzionalità di Verifica *Green Pass* (ottobre '21) e Verifica di Obbligo Vaccinale (dicembre '21) che consentono agli operatori abilitati la verifica puntuale di queste informazioni fondamentali per la tutela del personale e per il contenimento della diffusione del virus nei luoghi di lavoro.

Sempre nel corso del 2021 è stata avviata la sperimentazione dell'utilizzo tramite *app* NoiPA del "badge virtuale". L'iniziativa è stata attivata per il personale di alcuni uffici delle sedi centrali del MEF nelle quali i lettori sono stati abilitati al colloquio con gli *smartphone* tramite TAG NFC, ma ha le potenzialità per essere proposta, a tendere, a tutti gli Enti gestiti da NoiPA con evidenti vantaggi in termini di costi e di riduzione dell'impatto ambientale (potenziale eliminazione dei *badge* fisici) e di sicurezza (sfruttando l'identificazione biometrica già presente e gestita negli *smartphone*).

Cliente: MEF – Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi (DAG)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi), Sicurezza e Data Protection

11.5.2 **IMMUNI**

Immuni è la piattaforma nazionale di *contact tracing* gestita per conto del Commissario Straordinario per l'attuazione e il coordinamento delle misure di contenimento e contrasto dell'emergenza epidemiologica Covid-19.

Il progetto avviato nel 2020, è stato oggetto di una nuova Convenzione sottoscritta in data 25 maggio 2021 con durata al 31 dicembre 2021, mirata ad assicurare il funzionamento della Piattaforma "Immuni" in continuità con l'operato del Commissario straordinario tra il Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, il Ministero della Salute e la SOGEI.

L'*app* Immuni ha una doppia valenza, quella di *contact tracing* e quella di strumento di aiuto nell'indagine epidemiologica per il Ministero della Salute.

Immuni ha rappresentato una forte innovazione dal punto di vista metodologico, in termini di diffusione e sperimentazione di nuove metodologie di condivisione e *collaboration*, codice *open*

source e piattaforme messe a disposizione da Sogei per la comunicazione tra gli *stakeholder*, dal punto di vista tecnologico, quale la scelta per l'*app* del modello decentralizzato che segue il protocollo DP-3T (*privacy preserving*).

Dal DPCM del 17 giugno 2021 l'*app* Immuni è stata individuata come *wallet app* nazionale per il *digital green certificate*, costituendo un elemento fondante della multicanalità per il recupero dei cosiddetti *green pass* da parte dei cittadini. Rispetto ad altri canali di recupero, non prevedendo un'autenticazione per motivi *privacy*, l'*app* Immuni consente di ospitare i *green pass* di un intero nucleo familiare. Inoltre permette di essere utilizzata *off-line*, quindi anche in condizioni di limitata o assente connettività.

Questa nuova funzionalità dell'*app* ha anche giovato al sistema di *contact tracing* digitale, quindi ha portato benefici anche al controllo della diffusione epidemiologica e alla rilevazione di *cluster* pericolosi.

Cliente: Presidenza del Consiglio dei Ministri (Pdc) - Ministero della Salute (Mds)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Sicurezza e Data Protection

11.5.3 INTEGRAZIONE PAGOPA

PagoPA è un efficiente e innovativo sistema di gestione dei pagamenti elettronici che, attraverso una piattaforma, connette tra loro cittadini, Pubblica Amministrazione e i prestatori di servizi di pagamento (PSP), per effettuare pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in sicurezza e con semplicità. Il progetto si avvale della "Piattaforma Sogei pagoPA" realizzata appunto da Sogei qualificata come "Partner Tecnologico Certificato pagoPA".

Nel corso del 2021 sono state effettuate le attività di integrazione con la suddetta piattaforma dell'ulteriore servizio di Attivazione e rinnovo utenze per la Ricarica del castelletto afferente all'ambito Catasto e alla Pubblicità Immobiliare, attivo in area autenticata. Inoltre, nell'area Ciclo Attivo verso Agenzia delle Entrate, è stato integrato il servizio Pago Sigma finalizzato a consentire ai clienti dell'Agenzia delle Entrate il pagamento tramite la piattaforma pagoPA dei documenti attivi emessi nel sistema gestionale Sigma. Una serie di funzionalità di consultazione delle transazioni di pagamento effettuate tramite pagoPA sono state implementate nell'ambito del portale P.ris.m.a. - Portale Riscossioni Monitoraggi e Applicazioni - dell'Agenzia delle Entrate, finalizzate al monitoraggio, a cura degli Uffici di Direzione nell'ambito del contesto del Versamento Unificato, della nuova modalità di pagamento. Di seguito si riporta una tabella riepilogativa dei pagamenti effettuati nel 2021 con evidenza di quelli con Ricevuta Telematica (RT) positiva o negativa.

Servizio AE integrato con la piattaforma	Stato Pagamento	Numero pagamenti	Importo
Sister- Ricarica castelletto	transazione non completata dall'utente	95.214	27.379.932,13
	concluso con RT positiva	895.564	254.222.186,57
	concluso con RT negativa	546.694	126.398.433,20
	Totale servizio	1.537.472	408.000.551,90
Sister – Attivazione e rinnovo utenze	transazione non completata dall'utente	6.899	6.975.930,00
	concluso con RT positiva	80.104	1.315.980,00
	concluso con RT negativa	58.896	3.985.170,00
	totale servizio	145.899	12.277.080,00
Ispezioni ipotecarie	transazione non completata dall'utente	2.775	27.779,23
	concluso con RT positiva	37.177	365.666,40
	concluso con RT negativa	10.660	103.690,52
	Totale servizio	50.612	497.136,15
Visure ipotecarie per il Cittadino	transazione non completata dall'utente	103.415	189.903,45
	concluso con RT positiva	313.799	640.174,05
	concluso con RT negativa	119.359	227.693,70
	Totale servizio	536.573	1.057.771,20
Ciclo attivo – Pago Sigma	transazione non completata dall'utente	14	75.770,19
	concluso con RT positiva	33	24.878,70
	concluso con RT negativa	196	771.206,94
	Totale servizio	243	871.855,83
	Totale pagamenti con RT positiva	1.326.677	256.568.885,72
Totale	Complessivo	2.270.799	422.704.395,08

A partire dal secondo semestre del 2021, come previsto nella fase successiva del progetto, sono stati avviati gli studi finalizzati alle prossime integrazioni nel servizio dei pagamenti multibeneficiario e del c.d. modello 3 di versamento tramite piattaforma pagoPA delle somme dovute in relazione ad avvisi di pagamento.

Cliente: Agenzia delle entrate (AE)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion)

11.5.4 ANPR: ANAGRAFE NAZIONALE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE

L'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), istituita presso il Ministero dell'Interno, sostituisce le anagrafi dei 7.903 Comuni italiani, diventando il riferimento unico per la Pubblica Amministrazione, le società partecipate e i gestori di servizi pubblici.

ANPR non è solo una banca dati ma un sistema integrato che consente ai Comuni di svolgere i servizi anagrafici, di consultare o estrarre dati, di monitorare le attività e di effettuare statistiche.

L'ANPR consente di:

- evitare duplicazioni di comunicazione con le Pubbliche Amministrazioni;
- garantire maggiore certezza e qualità al dato anagrafico;
- semplificare le operazioni di cambio di residenza, emigrazioni, immigrazioni, censimenti, e molto altro ancora.

Con ANPR le amministrazioni possono dialogare in maniera efficiente tra di loro avendo una fonte unica e certa per i dati dei cittadini.

Al progetto partecipano: il Ministero dell'Interno, AgID, Istat, Associazione Nazionale Comuni Italiani (Anci) in rappresentanza dei Comuni, Centro Interregionale per i Sistemi informatici, geografici e statistici (Cisis) per le Regioni, Sogei in qualità di partner tecnologico.

Sono coinvolti nel progetto: le associazioni di categoria dei fornitori ICT di servizi demografici, l'Associazione Nazionale Ufficiali di Stato Civile e d'Anagrafe (Anusca), le PA maggiormente interessate a fruire dei dati contenuti in ANPR come ad esempio l'Agenzia delle Entrate, il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, l'INPS, l'INAIL, la Motorizzazione Civile.

Nel corso del 2021 sono state avviate una serie di azioni per favorire il completamento del subentro di tutti i comuni in ANPR. Tali azioni, svolte in collaborazione con il Dipartimento della Trasformazione Digitale, hanno riguardato l'organizzazione di specifiche riunioni con le case *software* con l'obiettivo di intercettare eventuali criticità nel subentro di alcuni comuni e di condividere un piano di subentro e/o iniziative puntuali di supporto specifico per alcuni comuni che riscontravano criticità nella risoluzione delle anomalie. Al 31 dicembre 2021 sono subentrati in ANPR 7.902 comuni che rappresentano una popolazione di oltre 67 milioni di cittadini. Al completamento manca soltanto 1 comune che completerà il subentro entro il 31 gennaio 2022.

La disponibilità di ANPR, quale registro unico dei dati anagrafici dei residenti sul territorio nazionale e dei cittadini italiani residenti all'estero, ha reso possibile la realizzazione nel corso del 2021 di diversi servizi per i cittadini. Al servizio di consultazione dei propri dati anagrafici sono stati aggiunti il servizio per la "Richiesta di rettifica dei dati" e il servizio per la richiesta di un certificato anagrafico. A tali servizi si accede tramite il portale www.anpr.interno.it utilizzando la Carta d'Identità Elettronica o la Carta Nazionale dei Servizi oppure il Servizio Pubblico di Identità Digitale.

Da luglio 2021 è disponibile per alcune Pubbliche amministrazioni la piattaforma denominata "Accordi di fruizione" che consente alle Pubbliche Amministrazioni e agli enti erogatori di pubblici servizi di accedere ad ANPR secondo le specifiche tecniche che sono state rese

disponibili. La nuova piattaforma, progettata con la collaborazione dell'AGID e della struttura dipartimentale, si pone l'obiettivo di proceduralizzare e semplificare le modalità di accesso all'ANPR in relazione alle previsioni di cui all'art. 50 del D. Lgs n. 82/2005, secondo le regole di sicurezza stabilite dal DPCM 194/2014 e tenendo conto delle nuove linee guida di fruizione in corso di pubblicazione e della valutazione dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Con l'avanzare del progetto, occorre anche avere presenti gli obiettivi che ancora sono da raggiungere per l'ottimizzazione delle funzionalità collegate ad un'unica banca dati anagrafica nazionale. In particolare gli sviluppi che costituiscono un obiettivo per il 2022 sono:

- l'attribuzione di un identificativo univoco a tutti i Cittadini presenti in ANPR;
- assicurare l'interoperabilità tra le banche dati e le modalità di accesso alle altre Pubbliche Amministrazioni e ai gestori di pubblico servizio tramite l'integrazione con la PDND;
- rendere disponibile ai cittadini il servizio che consentirà di effettuare la richiesta di cambio di residenza online.

Cliente: Ministero dell'Interno

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), User & Customer eXperience, Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi), Sicurezza e Data Protection

11.5.5 ARCHIVIO NAZIONALE DELLO STATO CIVILE

Lo stato civile è il complesso delle singole posizioni giuridiche spettanti alla persona nella famiglia, nello Stato e nella comunità giuridica. Gli atti dello stato civile rispondono all'esigenza di documentare pubblicamente fatti influenti sullo stato delle persone quali, nascita, matrimonio, unione civile, morte e cittadinanza.

Tali atti sono raccolti in appositi registri cartacei, nei quali si procede all'iscrizione delle dichiarazioni rese all'ufficiale, nonché alla trascrizione degli atti trasmessi da altri pubblici ufficiali e all'annotazione di atti successivi alla prima iscrizione. Tali registri sono tenuti in ciascun comune.

Scopo dell'Archivio Nazionale dello Stato civile (ANSC) è centralizzare i registri di stato civile in una unica banca dati nazionale a disposizione di tutti i comuni e di tutti gli enti che ne abbiano competenza (consolati, tribunali, distretti Ospedalieri, etc.) in un sistema completamente integrato con l'attuale sistema di anagrafe ANPR

con l'obiettivo della dematerializzazione dei documenti e della centralizzazione delle informazioni che snellisca i processi burocratici a beneficio diretto degli ufficiali di stato civile e

garantisca una circolarità immediata delle informazioni senza errori a beneficio diretto dei cittadini.

Nel corso del 2021 si è proceduto all'analisi di ulteriori eventi quali cittadinanza, matrimonio e morte. La digitalizzazione dello stato civile porterà benefici non solo agli ufficiali di stato civile e quelli di anagrafe ma soprattutto ai cittadini.

Cliente: Ministero dell'Interno

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), User & Customer eXperience, Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi)

11.5.6 PIATTAFORMA NAZIONALE PER IL DIGITAL GREEN CERTIFICATE

A partire dal 17 giugno 2021, è operativa la Piattaforma Nazionale per il *Digital Green Certificate* (*Green Pass*). La Piattaforma si occupa della generazione, gestione e messa a disposizione del *Digital Green Certificate*, e della sua verifica nei casi previsti dalla normativa. La piattaforma si occupa anche dell'accoglienza dei dati dai quali si origina il *Green Pass*: vaccinazioni, dati dei tamponi antigenici e molecolari, certificati di guarigione.

Le evoluzioni per il 2022, alcune già implementate e altre previste, saranno:

- le revoche delle certificazioni verdi a seguito di un tampone positivo;
- le certificazioni digitali di esenzione da vaccino;
- nuove modalità di verifica per l'app VerificaC19 (per la scuola, per il lavoro, per le residenze sanitarie, per gli ingressi in Italia);
- la verifica dell'obbligo vaccinale per gli ultracinquantenni e il supporto nell'attività sanzionatoria in caso di obbligo non assolto.

Cliente: MEF – Ragioneria Generale dello Stato (RGS)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), User & Customer eXperience, Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi), Sicurezza e Data protection

11.6 FISCALITÀ

Nell'ambito del Sistema informativo della Fiscalità (SIF) Sogei supporta le attività di gestione e controllo delle entrate dello Stato. Al fine di rispondere alle esigenze di innovazione dell'Amministrazione finanziaria, e in coerenza con quanto indicato dal contesto normativo, la Società è costantemente impegnata ad assicurare l'evoluzione del sistema attraverso la

realizzazione di nuove soluzioni e servizi, che consentono l'accelerazione degli adempimenti, la semplificazione dei rapporti con i contribuenti e che siano di ausilio per il contrasto all'evasione fiscale.

11.6.1 CONTRIBUTI A FONDO PERDUTO (DECRETO RILANCIO E DECRETI RISTORI E CENTRI STORICI)

A seguito dell'emergenza Covid-19, il Governo ha adottato le seguenti misure di sostegno al lavoro e all'economia:

- Contributo a fondo perduto (DI n. 34 del 19 maggio 2020);
- Decreto "Ristori" (DI n. 137 del 28 ottobre 2020);
- Decreto "Ristori bis" (DI n. 149 del 9 novembre 2020);
- Decreto Natale (DI n. 172/2020);
- Centri storici (comprende santuari religiosi) (Articolo 59 DL n. 104 del 2020);
- Comuni montani (Articolo 60 comma 7-sexies DL n. 104 del 2020);
- Decreto Sostegni 1 (Articolo 1 DL n. 41 del 2021);
- Decreto Sostegni 1(start up) (Articolo 1-ter DL n. 41 del 2021);
- Decreto Sostegni bis (automatico) (Articolo 1 comma 1 DL n. 73 del 2021);
- Decreto Sostegni bis (attività chiuse) (Articolo 2 DL n. 73 del 2021 e Articolo 11 DL n. 105 del 2021);
- Decreto Sostegni bis (stagionali) (Articolo 1 comma 5 DL n. 73 del 2021);
- Decreto Sostegni bis (perequativo) (Articolo 1 comma 16 DL n. 73 del 2021);
- Decreto Sostegni bis (10-15 milioni) (Articolo 1 comma 30-bis DL n. 73 del 2021);
- Ministero Turismo (Articolo 6 decreto Ministero Turismo del 24/08/2021).

Il contributo a fondo perduto, previsto dal "decreto Rilancio" (DI n. 34 del 19 maggio 2020), consiste nell'erogazione di una somma di denaro senza obbligo di restituzione. Il contributo spetta ai titolari di partita Iva che esercitano attività d'impresa e di lavoro autonomo o che sono titolari di reddito agrario, ed è commisurato alla diminuzione di fatturato subita a causa dell'emergenza epidemiologica.

I contributi a fondo perduto previsti dal decreto "Ristori" (DI n. 137 del 28 ottobre 2020) e "Ristori bis" (DI n. 149 del 9 novembre 2020) consistono nell'erogazione di una somma di denaro corrisposta dall'Agenzia delle Entrate ai titolari di partita Iva che esercitano l'attività prevalente in uno dei settori economici individuati rispettivamente nelle tabella 1 e 2 allegate ai due decreti. In particolare, il contributo Ristori bis è destinato ai contribuenti che hanno il domicilio fiscale o

la sede operativa nelle aree caratterizzate da uno scenario di massima gravità (cosiddette regioni "rosse").

Un contributo è stato previsto, a seguito della contrazione del turismo, per le attività commerciali situate nei centri storici delle città d'arte. Inoltre ulteriori contributi sono stati previsti, a fronte del perdurare della crisi economica ed al mancato riavvio delle attività commerciali per specifiche categorie di esercizi.

I contributi sono stati erogati direttamente mediante accredito sull'IBAN comunicato dai contribuenti.

Si riporta di seguito la tabella riepilogativa dei pagamenti effettuati.

Contributi a fondo perduto erogati dall'Agenzia delle Entrate tramite bonifico e credito d'imposta (anni 2020 e 2021)	N. bonifici e crediti	Importo (milioni di euro)	Media (in euro)
Decreto Rilancio	2.416.773	6.736,85	2.788
Centri storici (comprende santuari religiosi)	63.335	137,75	2.175
Comuni montani	15.659	3,33	213
Decreto Ristori	721.459	2.890,99	4.007
Decreto Natale	226.721	649,04	2.863
Decreto Sostegni 1	1.830.742	5.312,69	2.902
Decreto Sostegni 1 (start up)	2.394	2,39	1.000
Decreto Sostegni bis (automatico)	1.818.460	5.266,73	2.896
Decreto Sostegni bis (attività chiuse)	16.721	80,08	4.789
Decreto Sostegni bis (stagionali)	178.837	643,24	3.597
Decreto Sostegni bis (perequativo)	509.880	2.863,23	5.615
Decreto Sostegni bis (10-15 milioni)	1.589	162,83	102.473
Ministero Turismo	40.615	155,20	3.821
Decreto Rilancio	2.416.773	6.736,85	2.788
Totale	7.843.185	24.904,35	3.175

Cliente: Agenzia delle entrate (AE)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion)

11.6.2 FATTURAZIONE ELETTRONICA

Il progetto è nato per introdurre l'obbligo di emissione e ricezione delle fatture elettroniche riferite alle operazioni di cessione beni e prestazione di servizi effettuate tra soggetti residenti,

stabiliti o identificati in Italia, nonché quello di trasmissione telematica dei dati relativi alle fatture emesse o ricevute per operazioni di cessione beni o prestazione di servizi effettuate verso o da soggetti non stabiliti nel territorio dello Stato.

Gli operatori sono pubblici e privati. La disposizione è stata resa obbligatoria inizialmente per le sole fatture emesse verso le pubbliche amministrazioni; in particolare da giugno 2014 per Ministeri, Agenzie Fiscali ed Enti Nazionali di previdenza e assistenza sociale e da aprile 2015 per tutte le altre pubbliche amministrazioni, centrali e locali. Successivamente l'obbligo è stato esteso anche alla fatturazione tra privati: da luglio 2018 per gli operatori che devono effettuare transazioni riguardanti carburanti e subappalti all'interno di contratti di appalto pubblici e dal 1° gennaio 2019 per tutti soggetti privati passivi IVA, ad esclusione di alcune categorie.

Il processo di emissione e ricezione delle fatture elettroniche utilizza un formato file predefinito (XML) e la trasmissione/ricezione avviene per il tramite del Sistema di Interscambio, istituito con la legge Finanziaria 2008.

Rispetto alle regole tecniche previste per il processo di fatturazione elettronica verso le pubbliche amministrazioni (B2G), il processo di fatturazione elettronica tra privati (sia verso soggetti titolari di partita IVA, B2B, che verso consumatori finali, B2C) ha introdotto alcune semplificazioni nel flusso di recapito e, per far fronte all'ampliamento della tipologia di utenza e alla diversificazione delle fattispecie di operazioni commerciali che sono oggetto di fattura elettronica, ha comportato l'evoluzione del tracciato e dei relativi controlli.

Sono stati anche ampliati i servizi agli operatori economici per rendere agevole, efficiente e poco onerosa la fase di predisposizione, trasmissione e conservazione delle fatture elettroniche.

Il progetto prevede anche una serie di interventi di adeguamento e reingegnerizzazione dei processi e dell'infrastruttura *hardware* e *software* del sistema di Fatturazione Elettronica e del Sistema di Interscambio, per tener conto dei volumi crescenti di dati scambiati.

Nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2021, il Sistema di interscambio (SdI) non ha evidenziato problemi nell'acquisizione delle fatture sui 4 canali previsti per la trasmissione delle fatture (SFTP, WS, PEC e Portale). Lo stesso vale per i servizi messi a disposizione (generazione FE e dati fattura, consultazione, deleghe, ecc).

Sono proseguiti i contatti con gli *stakeholder* per individuare punti di miglioramento o sanare situazioni particolari.

Sempre nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2021 le fatture inviate sono state 2,09 miliardi da parte di oltre 4,1 milioni di operatori. Il numero degli scarti risulta pari all' 1,4% degli invii, e sono dovuti principalmente a indicazione di identificativi fiscali errati, codici destinatario errati, fatture duplicate, file con stesso nome. Il numero delle fatture B2B risulta pari al 53,37% del totale, le fatture B2C sono il 45,17% mentre le fatture PA (B2G) sono l'1,47% di quelle inviate. La

percentuale di utilizzo dei vari canali è stata del 52,15% per SFTP, del 45,36% per WS, dell'1,91% per la PEC e dello 0,58% per il Portale.

Nel corso del 2021 i soggetti IVA hanno continuato a fruire di servizi a supporto della fatturazione elettronica.

In totale, alla data del 31 dicembre 2021, sono state rilasciate 12,4 milioni di deleghe per i servizi del sistema Fatture e corrispettivi, di cui oltre 3,5 milioni tramite gli uffici delle Entrate e oltre 8,8 milioni attraverso le altre modalità (area riservata del sito internet delle Entrate, PEC).

Le registrazioni dell'indirizzo telematico hanno raggiunto una quota di 5,4 milioni: si tratta del servizio che consente agli utenti di registrare l'indirizzo PEC o il codice destinatario al quale lo SDI indirizza in maniera automatica tutte le fatture elettroniche.

Sono poco meno di 2,6 milioni i soggetti IVA che hanno richiesto la generazione del *QR code* da mostrare al fornitore, tramite *smartphone*, *tablet* o su carta, per l'acquisizione in automatico dei dati del cliente.

Cliente: Agenzia delle entrate (AE)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi), Sicurezza e Data protection, Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.6.3 FISCALITÀ INTERNAZIONALE

La reciproca assistenza fra le autorità competenti degli Stati esteri si realizza, sempre più, attraverso lo scambio d'informazioni fiscali, patrimoniali e, negli ultimi anni, anche di natura finanziaria. Gli interventi di I.T. hanno riguardato le principali macro aree di attività della Cooperazione Internazionale:

- lo scambio automatico di dati fiscali, economici, patrimoniali e finanziari tra Stati europei ed extraeuropei aderenti all'OCSE (AEOI);
- i sistemi fiscali per la gestione dell'IVA in ambito europeo e lo scambio dati che ne deriva.

Nel 2021, in ambito europeo, lo scambio di informazioni per il contrasto al fenomeno globale dell'evasione fiscale in campo finanziario si è arricchito di un ulteriore importante strumento, che ha consentito di individuare i meccanismi transfrontalieri di pianificazione fiscale aggressiva (Direttiva 2018/822/UE - *Directive Administrative Cooperation* - DAC6). Si è infatti realizzato un meccanismo che permette di scambiare, tra gli Stati aderenti, le informazioni che operatori quali intermediari, professionisti e contribuenti sono obbligati dalla norma a fornire. Le informazioni riguardano il funzionamento dei meccanismi di pianificazione fiscale aggressiva e

di occultamento degli attivi, finalizzati a ridurre le imposte esigibili e a trasferire gli utili imponibili verso regimi tributari più favorevoli.

I dati sui contribuenti italiani con attività all'estero ottenuti a seguito dei suddetti scambi, sono conservati nel database della fiscalità internazionale, INDACO. Nel 2021 erano presenti dati relativi a circa quattro milioni di contribuenti italiani, con informazioni relative a: redditi da Pensione erogate da Stati membri dell'Unione e/o redditi da lavoro dipendente o compensi per attività svolte presso operatori europei od OCSE, e/o redditi da proprietà immobiliari posseduti in Paesi UE, strumenti assicurativi stipulati in altri Stati dell'Unione, oltre alle informazioni su conti bancari ed altre attività finanziarie detenute in istituti finanziari con base nella UE o OCSE. Il suddetto numero comprende anche le società multinazionali, le cui informazioni economiche e fiscali ci sono state comunicate dall'estero, nonché le informazioni relative ai *tax ruling* scambiati a livello internazionale in base alla Direttiva 2015/2376/UE (DAC - *Directive Administrative Cooperation* - - DAC3) e accordi in sede OCSE (ETR -*Exchange Tax Rulings* - BEPS Action 5).

La semplificazione burocratica introdotta con la fatturazione elettronica ha convinto anche la Repubblica di San Marino che, a partire dal primo ottobre 2021, l'ha adottata per le operazioni di compravendita con gli operatori italiani. Nel corso del 2021 sono proseguite le attività di messa a punto dell'integrazione dei sistemi informatici. Lo scambio ha previsto la realizzazione anche di un flusso di informazioni, gestite dal progetto della fiscalità internazionale, che supportano i processi di controllo dell'Agenzia delle Entrate, operati per tramite di un apposito *software* realizzato nel 2021 ad uso dei competenti uffici periferici dell'Agenzia.

Per quanto riguarda i sistemi fiscali per la gestione dell'IVA in ambito europeo e lo scambio dati che ne deriva, a partire da luglio 2021 è stato attivato il sistema IVA europeo all'economia digitale, che facilita di fatto gli adempimenti al contribuente e la riscossione dell'imposta sul valore aggiunto allo Stato membro UE di consumo, quando i consumatori finali acquistano beni e/o servizi *online*. Il sistema, denominato *One Stop Shop/Import One Stop Shop* (OSS/IOSS), comprende tanto i servizi che i beni scambiati all'interno della comunità europea e destinati al consumatore finale, nonché le importazioni da Stati extra-UE di beni di modesto valore (non superiore ai 150 euro). Nel 2021 risultano iscritti al regime speciale OSS/IOSS poco meno di 10.000 operatori italiani.

Cliente: Agenzia delle entrate (AE)

Temi materiali: Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.6.4 PRECOMPILATA IVA

Il progetto "Dichiarazione precompilata IVA" è stato avviato a luglio 2021, con la predisposizione dei registri IVA delle vendite e degli acquisti per l'anno d'imposta 2021, e la precompilazione

della comunicazione per la liquidazione periodica trimestrale (LIPE) del terzo trimestre. A valle della predisposizione delle comunicazioni di liquidazione periodica trimestrale del 2022, verrà predisposta anche la dichiarazione IVA annuale disponibile a partire dal 2023.

Come criterio generale, l'Agenzia delle entrate, basandosi sui dati delle operazioni acquisiti con le fatture elettroniche e con le comunicazioni delle operazioni transfrontaliere nonché con i dati dei corrispettivi acquisiti telematicamente, mette a disposizione dei soggetti passivi dell'IVA residenti e stabiliti in Italia ed appartenenti alla platea di riferimento selezionata per la fase di avvio, una specifica sezione del portale Fatture e Corrispettivi, le bozze dei seguenti documenti:

- registri IVA, di cui agli articoli 23 e 25 del decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633;
- comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA;
- dichiarazione annuale IVA, predisposta a partire dalle operazioni IVA 2022;

Gli utenti (o un intermediario con opportuna delega) possono consultare ed eventualmente modificare le informazioni relative ai documenti precompilati e procedere con la convalida dei dati.

Nel 2021 sono stati predisposti i registri per un totale di 4.034.824 soggetti, di cui 2.070.490 hanno le caratteristiche stabilite per essere inclusi nella platea di riferimento e quindi per poter accedere ai registri precompilati (trimestrali per opzione e assenza di cause di esclusione, per esempio regimi speciali).

Cliente: Agenzia delle entrate (AE)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi), Sicurezza e Data Protection

11.6.5 EVOLUZIONE DEL CONTENZIOSO TRIBUTARIO – UDIENZA A DISTANZA

L'adozione dell'udienza tributaria a distanza è stata regolata con il Decreto del Direttore delle Finanze n. 46 del 11 novembre 2020 e, nel periodo della pandemia, ha consentito il proseguimento dell'attività giurisdizionale in contraddittorio con le parti processuali al di fuori delle aule di udienza.

Le udienze a distanza si svolgono mediante collegamenti da remoto utilizzando il prodotto Microsoft Skype for Business 2015 (Enterprise Edition), implementato in modalità *on-premise* nel *data center* Sogei in modo da poter garantire il relativo esercizio all'interno delle infrastrutture del sistema informativo della fiscalità (SIF).

Le modalità di convocazione delle parti vengono gestite dal Sigit - Sistema Informatico della Giustizia Tributaria - opportunamente modificato per comunicare alle parti processuali a mezzo posta elettronica certificata la decisione del Presidente di convocarle in modalità remota.

Possono beneficiare dell'udienza a distanza non solo le parti processuali ma anche i giudici e i segretari di sezione che possono operare sia in presenza presso la sede di lavoro che dal proprio domicilio.

All'interno del Sigit, a supporto dell'udienza a distanza, sono state rese disponibili le funzionalità per la redazione del verbale di udienza digitale sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale dal Presidente o dal giudice monocratico e dal segretario dell'udienza.

Nel corso del 2021 sono state potenziate l'infrastruttura, la formazione e l'assistenza agli utenti anche tramite la pubblicazione di pillole formative multimediali. È stato inoltre consentito alle parti processuali di richiedere la partecipazione all'udienza con modalità a distanza sia in sede di costituzione in giudizio che con atto successivo alla costituzione. È stata cioè attuata la soluzione a regime, superando la modalità emergenziale.

Dal 4 gennaio 2021 al 31 dicembre 2021 sono state svolte 7.297 udienze a distanza di cui 7.214 in pubblica udienza e 3.282 in camera di consiglio. In queste udienze sono stati trattati 73.150 tra ricorsi e appelli di cui 60.890 in pubblica udienza e 12.260 in camera di consiglio.

Per l'anno 2022 si sta valutando l'evoluzione del sistema verso una soluzione in *cloud*.

Cliente: MEF – Dipartimento delle Finanze (DF)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion)

11.7 SISTEMA DOGANALE

La crescita esponenziale del commercio internazionale, la crescente globalità degli scambi, i nuovi criteri di concorrenzialità basati su una tempistica sempre più stringente e i dettami del nuovo Codice Doganale dell'Unione, rappresentano gli elementi primari di sviluppo del sistema doganale.

Gli operatori economici hanno l'esigenza di spostare le merci in maniera semplice e nel minor tempo possibile, con costi contenuti per le procedure doganali. Le autorità portuali necessitano, dal canto loro, di accelerare le operazioni di sdoganamento e controllo al fine di limitare la permanenza delle merci all'interno delle aree portuali, che da sempre lamentano una carenza di spazio.

Sogei supporta l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli nei processi orientati a contribuire alla fiscalità interna e alla tutela degli interessi finanziari del Paese e dell'Unione Europea, attraverso

lo sviluppo di soluzioni e servizi finalizzati alla riscossione di tributi specifici, alla lotta all'evasione fiscale e alle frodi, e all'attività di prevenzione e contrasto degli illeciti di natura extra-tributaria (es. traffici illegali di prodotti contraffatti, armi, droga, beni del patrimonio culturale, etc.).

11.7.1 UUM&DS

UUM&DS - acronimo di *Uniform User Management and Digital Signatures* - è un progetto della Commissione Europea - Direzione Generale TAXUD (*Taxation and Customs Union*).

L'Italia, come Stato Membro dell'Unione Europea, ha realizzato, secondo le modalità definite e condivise a livello europeo, una infrastruttura che permette l'integrazione tra lo IAM (*Identity Access Management*) nazionale ed i servizi comunitari di autenticazione (ECAS: *European Commission Authentication Service*) che sovrintendono l'accesso ai Servizi Centrali offerti.

In questo modo gli operatori doganali italiani ed i loro rappresentanti possono accedere ai servizi offerti dalla Commissione a livello centrale, utilizzando in maniera trasparente le credenziali già in loro possesso e registrate per i sistemi nazionali.

La verifica dell'identità digitale avviene nello scenario U2S (*User To System*), che prevede l'utilizzo delle proprie credenziali (SPID, CNS, CIE) per accedere ai Servizi Centrali in modo interattivo, con la navigazione *web*. Nel corso del 2020 è stato realizzato anche lo scenario S2S (*System To System*), permettendo il riconoscimento e l'autorizzazione degli utenti attraverso la propria firma digitale apposta su documenti e messaggi scambiati tra sistemi (Nazionali e Centrali).

Nell'anno 2021 è stata implementata la *X-Border Delegation* secondo i requisiti dettati dalla Commissione Europea. Tale realizzazione permette ad un operatore di delegare (e di essere delegato da) un rappresentante di un altro Paese membro.

L'Italia è stata la prima ad implementare questa nuova funzionalità ed è stata presa a riferimento da altri Paesi per condividere il proprio *know-how*.

Nel 2021 il numero degli operatori autorizzati all'accesso ai portali Europei è arrivato a 8.348.

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.7.2 REINGEGNERIZZAZIONE DEL SISTEMA DOGANALE

Il progetto realizzato per l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM) ha riguardato la reingegnerizzazione del sistema delle importazioni. Tale sistema ha subito una profonda revisione tecnica e funzionale con il duplice fine, da una parte, di essere maggiormente al passo

con i tempi dal punto di vista tecnologico e, dall'altro, di essere aderente ai nuovi regolamenti comunitari in tema di importazione. Sono stati sviluppati diversi messaggi (H1,.....,H7) seguendo i criteri dettati dai servizi tecnici della Commissione Europea come esposti nell'*European Customs Data Model* (EUCDM). I più importanti sono il messaggio H1 per le dichiarazioni di immissione in libera pratica con valore sopra i 150 euro ed il messaggio H7 per le dichiarazioni di immissione in libera pratica con valore sotto i 150 euro. Il messaggio H7 è partito in operativo il 1 luglio 2021 e nei primi sei mesi ha già fatto registrare poco più di 10 milioni di dichiarazioni. Queste dichiarazioni sono numericamente importanti perché riguardano essenzialmente le spedizioni di basso valore ed i pacchi postali e quindi il mondo dell'*e-commerce* che, a causa della pandemia, ha subito un impulso ed un'accelerazione notevoli. L'H1, invece, è partito anch'esso il 1 luglio 2021 ma con una operatività più "*soft*" rispetto all'H7, ossia pochi operatori per un numero selezionato di dichiarazioni. Questo messaggio sta pian piano incrementando i suoi volumi e nel breve medio termine andrà a sostituire definitivamente il vecchio messaggio "IM" delle importazioni.

Altro progetto fondamentale, facente parte della catena delle importazioni, è quello denominato **ICS2.0**. Secondo il codice doganale dell'UE (UCC), tutte le merci introdotte nel territorio doganale dell'Unione sono oggetto di una dichiarazione sommaria di ingresso (*Summary Entry Declaration* – ENS), che viene presentata presso l'ufficio doganale di prima entrata entro un dato termine prima che le merci siano introdotte nel territorio unionale. La dichiarazione deve comprendere le indicazioni necessarie per identificare le caratteristiche della spedizione e accelerare le operazioni di analisi dei rischi a fini di sicurezza. Attualmente tali dichiarazioni vengono acquisite tramite Servizio Telematico Doganale, ma con ICS2.0 la logica di acquisizione delle dichiarazioni ENS cambia radicalmente, in quanto essa verrà presentata sulla piattaforma comunitaria predisposta, che si occuperà di validare i dati ricevuti e gestire l'intero ciclo di vita della ENS, inoltrando agli Stati Membri coinvolti e responsabili i dati ricevuti al fine di permettere al soggetto competente di svolgere su di essa l'analisi dei rischi...

Nel settore delle Accise l'ADM, sulla base dell'articolo 12, comma 1, del decreto legge 26 ottobre 2019, ha definito nuove modalità di predisposizione ed invio delle **dichiarazioni mensili di consumo di energia elettrica e gas naturale**, in vigore dall'esercizio finanziario 2020.

Le nuove modalità prevedono esclusivamente l'utilizzo della nuova piattaforma *web service* attraverso due distinti canali alternativi tramite il portale PUDM dell'Agenzia delle Dogane con autenticazione SPID/CNS del legale rappresentante User to System (U 2 S) oppure attraverso l'utilizzo di un *software* System to System (S 2 S).

I soggetti obbligati alle comunicazioni mensili sono sia i distributori, che forniscono energia elettrica ai POD (Point Of Delivery) o gas naturale ai PDR (Punti Di Riconsegna) ubicati presso consumatori finali, e che comunicano mensilmente i quantitativi di energia elettrica (in kWh) o gas naturale (in standard metri cubi) complessivamente forniti nel territorio dello Stato per

ciascun utente della distribuzione a cui l'energia elettrica o il gas è consegnato, sia i venditori, che fatturano ai consumatori finali l'energia elettrica o il gas naturale, e che comunicano mensilmente i quantitativi di energia elettrica (in kWh) o gas naturale (in standard metri cubi) complessivamente fatturati, distinti per destinazioni d'uso

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

TemI materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.8 GIOCO REGOLATO

L'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli - Comparto Monopoli è il garante della legalità e della sicurezza, che deve caratterizzare tutto il comparto del gioco pubblico, con il duplice scopo di rendere riconoscibili i prodotti di gioco autorizzati dallo Stato e di rafforzare l'azione di contrasto al gioco irregolare. Regole chiare, massima trasparenza, sicurezza per tutti, questo è il messaggio riassumibile con il marchio "Gioco legale e responsabile".

Sogei realizza soluzioni tecnologiche avanzate che permettono all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di svolgere le attività di controllo e gestione del comparto dei giochi pubblici, garantendo sicurezza e trasparenza a tutti gli operatori coinvolti, contribuendo, da un lato a contrastare il gioco illegale e a garantire allo Stato la raccolta delle imposte dovute, dall'altro ad assicurare ai giocatori un contesto regolamentato e monitorato costantemente e agli operatori un servizio sicuro e affidabile.

11.8.1 LOTTERIA SCONTRINI

La Legge di Bilancio 2017 ha istituito una lotteria nazionale denominata Lotteria dei Corrispettivi, comunemente nota come "Lotteria degli scontrini" avviata nel 2021 come previsto dall'art 141 del Decreto Legge n. 34 del 19/05/2020 (Decreto Rilancio).

Successivamente la legge di bilancio 2021 ha poi limitato la partecipazione alla lotteria ai soli acquisti effettuati in modalità *cashless*.

Allo scopo di garantire l'anonimato del cittadino, in accordo con le raccomandazioni del Garante Privacy, il D.L. 124/2019, sempre all'art. 20, ha introdotto il "codice lotteria", in sostituzione del codice fiscale inizialmente indicato dalla norma istitutiva, da associare al singolo scontrino dietro esplicito consenso del consumatore.

Il cittadino in possesso del codice lotteria potrà recarsi presso un qualsiasi esercente presente sul territorio nazionale e, a fronte di un acquisto di bene o servizio, manifestare la volontà di partecipare alla lotteria mediante comunicazione del proprio codice all'esercente. A partire dagli scontrini vengono generati in modalità automatizzata i biglietti, che concorrono alle diverse estrazioni previste nel corso di ogni anno dal regolamento della lotteria in vigore. Le operazioni di estrazione avvengono con modalità automatizzata, sotto la responsabilità dell'Agenzia Dogane e Monopoli.

Obiettivo del progetto è quindi l'evoluzione del sistema amministrativo/contabile per la gestione telematica dei relativi flussi operativi e dei controlli. Tale sistema ha lo scopo di incentivare i consumatori a richiedere il rilascio della certificazione fiscale in modo da contrastare l'evasione fiscale (IVA e Imposte sui redditi) da "occultamento dei corrispettivi" sulle vendite e sulle prestazioni "al minuto".

Il sistema predisposto è composto da: un sistema di raccolta ed elaborazione dei dati trasmessi; un sistema di estrazione premi; un portale *web* per il cittadino con autenticazione all'accesso e un sistema di monitoraggio e assistenza.

Nel 2020 è stato attivato il portale dedicato alla lotteria, che consente ai consumatori di avere a disposizione le informazioni generali della lotteria nonché quelle legate ai propri documenti commerciali. Dal 1 dicembre 2020, in accordo con il MEF, Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e d'intesa con l'Agenzia delle Entrate è stata aperta a tutti i cittadini la funzionalità di rilascio del codice lotteria utile alla partecipazione al gioco.

Il 1 febbraio 2021 è stato attivato il sistema della lotteria degli scontrini che consente agli acquirenti di partecipare alla lotteria attraverso gli acquisti di beni e servizi di almeno un euro, effettuati presso esercenti che trasmettono telematicamente i corrispettivi e, pagando con strumenti elettronici (carte di credito e di debito, bancomat, carte prepagate e *app* di pagamento), producono "biglietti virtuali" e consentono automaticamente la partecipazione alla lotteria: un biglietto virtuale per ogni euro speso (fino a un massimo di 1.000 per ogni scontrino di importo pari o superiore a 1.000 euro).

La prima estrazione mensile è avvenuta giovedì 11 marzo 2021 e ha distribuito premi da 100.000 euro a 10 acquirenti e premi da 20.000 a 10 esercenti.

Dal mese di giugno sono partite le estrazioni settimanali che hanno distribuito 15 premi da 25.000 euro per acquirenti e 15 premi da 5.000 euro per gli esercenti.

Inoltre nel Provvedimento interdirettoriale n. 168441 del 28/05/2021 del Direttore dell'Agenzia Dogane e Monopoli d'intesa con il Direttore dell'Agenzia delle Entrate sono stati introdotti i premi aggiuntivi settimanali lotteria dei corrispettivi: n. 25 premi settimanali aggiuntivi pari a 10.000 euro per gli acquirenti e n. 25 premi settimanali aggiuntivi pari a 2.000 euro per gli esercenti. Per ciascuna delle estrazioni settimanali del 12 agosto 2021 e del 30 dicembre 2021 sono stati, inoltre, previsti ulteriori premi di n. 5 Maxi Premi di 150.000 euro per gli acquirenti e n. 5 Maxi Premi di 30.000 euro cadauno per gli esercenti.

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), User & Customer eXperience

11.8.2 SISTEMA DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA RACCOLTA DEL GIOCO A DISTANZA

Il progetto ha lo scopo di supportare l'Agenzia delle Dogane e Monopoli nell'attività di verifica dell'operato dei concessionari e nell'azione di contrasto all'illegalità del gioco a distanza.

Il sistema consente un maggior controllo e monitoraggio del gioco a distanza evidenziando comportamenti anomali dei concessionari nello svolgimento del gioco e nell'utilizzo dei protocolli di comunicazione.

A tale scopo le modifiche delle procedure batch e delle funzionalità della intranet GAD permettono di identificare le sessioni di giochi di abilità non ancora concluse al superamento dei limiti temporali stabiliti dalla normativa, di segnalare con *e-mail* automatiche tali anomalie al concessionario e poter seguire il *follow-up* della segnalazione.

Analogamente viene segnalato ai concessionari mediante *e-mail* automatiche, l'esito negativo del controllo di integrità *software* ed è inoltre possibile interrogare la posizione debitoria dei concessionari per individuare quelli con situazioni contabili di carenza o omissione di versamento delle imposte e permetterne l'interrogazione ad ADM.

Tramite i dati registrati sul sistema ACG (Anagrafe dei Conti di Gioco) è possibile monitorare l'andamento di ogni singolo conto di gioco con l'obiettivo di contrastare il riciclaggio del denaro e prevenire comportamenti compulsivi che causano dipendenza dal gioco. ADM possiede informazioni di interesse per altre agenzie, pertanto nell'ottica della collaborazione e dell'interazione telematica tra pubbliche amministrazioni e forze dell'ordine, nel 2021 è stata realizzata un'applicazione che può consentire il monitoraggio diretto da parte della Guardia di finanza della banca dati Anagrafe conti di gioco, velocizzando le attività d'indagine e snellendo le attività di ADM di fornitura di dati alle forze dell'ordine. I conti di gioco e, in particolare le movimentazioni (ricariche e prelievi) potranno essere messe a disposizione dell'Agenzia delle Entrate nell'ambito delle attività di analisi del rischio di evasione e controllo ai fini fiscali.

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.8.3 NUOVO TOTOCALCIO

L'Agenzia delle Accise, Dogane e Monopoli ha lanciato, nel 2021, la nuova modalità di gioco del Totocalcio, lo storico concorso pronostici che per anni, con la semplice formula basata sull'1X2 e la vincita del "13", ha rappresentato l'unica forma di scommessa sul calcio.

Ormai in sofferenza da anni a causa del successo delle scommesse sportive a quota fissa, con le molteplici possibilità di abbinare le scommesse più disparate, il gioco aveva bisogno di un *restyling* che, pur mantenendo lo storico *brand*, che fa presa sui giocatori più maturi e rappresenta una fonte di finanziamento per tutto lo sport italiano, consentisse, al contempo, di avvicinare il pubblico più giovane, meno legato alla tradizione.

A questo fine, alla formula classica del gioco, riportata al "13" come numero di risultati da pronosticare, sono state affiancate altre formule più snelle e più vicine ai menu di scelte offerti dalle scommesse sportive a quota fissa, cercando, tuttavia, di restare lontani dall'insidia dei possibili risvolti ludopatici che ogni gioco può nascondere.

Le nuove possibilità di gioco, quindi, permettono al giocatore di pronosticare anche solo 3, 5, 7, 9 o 11 risultati di calcio, sempre con la formula dell'1X2, con il solo vincolo di essere scelti tra due gruppi di partite, a loro volta proposte, per ogni concorso, tra quelle dei maggiori campionati continentali considerate di più difficile pronostico o di maggior importanza (le cosiddette partite "di cartello").

Le partite della schedina sono adesso individuate da un algoritmo realizzato da Sogei, che considera 3 criteri base:

- difficoltà del pronostico,
- attrattività del campionato a livello europeo,
- rilevanza della partita.

Le novità introdotte dall'algoritmo automatizzato rendono più appetibili i concorsi sia dal punto di vista sportivo che remunerativo. Sarà possibile giocare la schedina nei punti vendita fisici, e anche a distanza, dei concessionari autorizzati.

Parte della raccolta derivante dal totocalcio, sarà inoltre destinata allo sviluppo dello sport, supportando un settore che in questo periodo, insieme ad altri comparti dell'economia italiana, è stato sicuramente messo a dura prova.

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.8.4 APP GIOCO LEGALE

L'*app* Gioco Legale nasce, nel 2021, come mezzo di contrasto al gioco illegale, fornendo al cittadino uno strumento per verificare tempestivamente la legalità dell'offerta di gioco sul territorio italiano.

Tramite l'*app* "Gioco legale" i cittadini possono verificare:

- l'offerta di gioco lecita sul territorio ed eventualmente segnalare esercizi che potrebbero essere non autorizzati in quanto non visualizzati sull'*app*;

- se le giocate effettuate risultano nei sistemi di gioco e controllo dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e se corrispondono i dati relativi all’esercizio, all’importo della giocata, etc. al fine di constatare la regolarità del gioco;
- gli orari di gioco autorizzati dalle amministrazioni locali che si sono dotate di una normativa in tal senso, per gli apparecchi con vincita in denaro, e che sono stati comunicati all’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli attraverso l’applicativo SMART; in questo modo il cittadino potrà sapere in quali fasce orarie potrà esercitare il gioco nei comuni di interesse e segnalare eventuali irregolarità per gli esercizi che non rispettano la normativa.

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all’illegalità, Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi)

11.9 INTELLIGENCE E CONTROLLI

La *Business Intelligence* è costituita dall’insieme di modelli, metodi, processi, persone e strumenti che rendono possibile la raccolta organizzata dei dati generati all’interno o all’esterno di un’organizzazione. La successiva elaborazione e analisi dei dati consente di trasformare gli stessi in “informazioni” che normalmente costituiscono un supporto per prendere decisioni e elaborare strategie.

Sogei ha sviluppato metodologie di controllo e *tool* per dare maggiore efficacia alle azioni di prevenzione e contrasto all’evasione, agli illeciti, alle frodi, ai reati tributari ed extratributari, attraverso il miglioramento della qualità dei controlli e delle verifiche effettuate dalle varie Agenzie.

Tali *tool*, basati sulla tecnologia *big data*, consentono, attraverso l’applicazione di algoritmi di clusterizzazione, di intelligenza artificiale, e l’utilizzo di *graphDB*, di effettuare - in tempi incredibilmente rapidi - elaborazioni su grandi moli di dati, sia strutturati sia non strutturati.

Sogei ha sviluppato nel corso del tempo 90 strumenti evoluti che contrastano fenomeni di illegalità, di cui 34 la contrastano direttamente e 56 indirettamente.

11.9.1 FRODO - SETTORE ACCISE E DOGANE

Banca Dati Accise

La Banca Dati Accise Integrata (BDAl) nasce allo scopo di fornire, ad alcuni utenti dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, uno strumento di “nuova generazione” che permetta loro di

navigare velocemente tra vari settori del mondo Accise, anche al fine di analisi relative all'individuazione di comportamenti sospetti o fraudolenti.

L'applicazione presenta una serie di funzionalità sviluppate dal 2018, che permettono un "focus" su fenomeni di particolare interesse per l'Agenzia, relativi a dati anagrafici o dichiarativi. Da ciascuna analisi è possibile accedere al grafo della Banca Dati Accise Integrata che, pertanto, risulta navigabile sia direttamente che provenendo da altre analisi.

In particolare nel 2021 sono state inserite varie analisi: nel ramo "Analisi *Intelligence*" è stata incluso un approfondimento relativo alle movimentazioni di prodotti alcolici (teso ad individuare i destinatari senza carico e mittenti senza scarico); nel ramo "Analisi Statistiche" sono stati introdotti i dati della lavorazione da parte degli uffici, mentre per quanto riguarda il ramo "Analisi della circolazione" sono stati presi in considerazione le movimentazioni di tipo e-DAS e LUB accanto agli e-AD. In "Strumenti di Vigilanza Fiscale" sono stati introdotti modelli previsionali relativi ad e-DAS, infine nel modello relazionale della Banca Dati Accise Integrata, sono stati introdotti gli e-DAS.

Strumenti di vigilanza fiscale accise

Il progetto, realizzato dal 2018, ha lo scopo di far emergere attraverso analisi quantitative, situazioni anomale nell'ambito dei prodotti in sospensione di accisa (e-AD). A questo scopo sono stati sviluppati, anche nel 2021, modelli previsionali ed è stato realizzato un grafo. Per il 2022 è prevista l'analisi dei documenti e-DAS e la creazione dei relativi modelli decisionali.

ADM Search

L'applicazione risponde all'esigenza degli utenti dell'Agenzia di individuare in quali documenti sono coinvolti dei soggetti, menzionate targhe di mezzi di trasporto, descrizioni di merci etc.. Sono state implementate, quindi, nel corso degli anni nel *datawarehouse* di ADM soluzioni verticali che rispondono a specifiche esigenze. ADM Search, superando questa logica, si propone come motore di ricerca unico per le molte tipologie di documenti del mondo Dogane e Accise. L'applicazione infatti consente, attraverso una pagina di ricerca semplice e intuitiva (*Google-like*), l'inserimento di una stringa (chiave di ricerca) per individuare i documenti nelle banche dati. I risultati della ricerca sono riportati in box, uno per ciascuna area, che mostrano le informazioni salienti relative ai documenti doganali trovati. Tali informazioni possono essere estese a tutto il documento individuato o utilizzate per approfondire l'indagine nelle altre applicazioni a disposizione degli utenti.

La ricerca può essere utile sia per attività antifrode che di controllo consentendo di fatto di scoprire facilmente connessioni fra i diversi documenti doganali rispetto ad uno stesso pattern di ricerca.

Strumenti di vigilanza fiscale dogane

L'applicazione è stata realizzata come ausilio nelle attività relative al Circuito di Controllo delle Dichiarazioni doganali permettendo simulazioni ed analisi. In particolare le informazioni trattate sono relative alle operazioni doganali di importazioni registrate dagli uffici doganali negli ultimi 2 anni. L'interfaccia permette di automatizzare il calcolo e la rimodulazione delle soglie minime che vengono utilizzate per i controlli dei profili *credibility* (sottofatturazione).

Nel 2021 è stata realizzata una nuova funzionalità che permette il caricamento massivo di dati (*upload*) da tabella Excel nella quale sono indicate, a fronte di ogni profilo, le voci doganali e i paesi origine. Inoltre è stato inserito un *link* ad AIDA per la visualizzazione del prospetto della Dichiarazione i cui estremi sono visualizzati nell'applicazione Vigilanza Fiscale Dogane

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.9.2 FRODO - SETTORE GIOCHI

Il mercato delle scommesse e dei giochi in genere, soprattutto negli ultimi anni, ha evidenziato una rapidissima espansione. Il settore presenta delle criticità marcate, anche a causa del sempre crescente interesse da parte della criminalità organizzata, per la quale il mondo dei giochi costituisce terreno fertile ove impiantare proficue attività di riciclaggio.

È apparso pertanto necessario, per migliorare l'azione di contrasto al suddetto fenomeno, da un lato, nel mondo virtuale, individuare quelle risorse *web* che proiettano, in assenza delle prescritte autorizzazioni, l'offerta di *gambling/gaming* anche nei confronti di utenti connessi dall'Italia, dall'altro, nel mondo fisico, monitorare efficacemente i flussi di gioco e identificare comportamenti fraudolenti.

Per raggiungere tali scopi operativi, è del tutto evidente l'importanza di avere a disposizione strumenti tecnologicamente avanzati che consentano un metodico ed efficace monitoraggio della Rete, nonché una rapida analisi delle risultanze così raccolte.

La soluzione, sviluppata nel corso degli ultimi tre anni, raggruppa diverse declinazioni del progetto di ampliamento e innovazione degli strumenti di ausilio all'analisi e al rilevamento dei comportamenti illeciti; le *features* elencate di seguito ne rappresentano le specificità tematiche.

FRODO Poker Online

Con riferimento al *Poker Online (cash)* sono state introdotte, nel 2021, una serie di novità relative alla predisposizione di una base dati comprendente informazioni relative ai giocatori e alle loro attività per un periodo di quattro mesi, sulla base della quale sono stati progettati e

implementati vari indicatori, che a diversi livelli cercano di scovare *trend* anomali nel comportamento dei giocatori ai tavoli da *Poker Cash*. Analizzando tutte le partite di *Poker Cash* che vengono disputate, è possibile esplorare coppie di giocatori con maggior numero di compresenze allo stesso tavolo, al fine di individuare le ricorrenze sospette nel gioco *on line* e analizzare quei giocatori che prendono parte a tavoli da poker con più di un conto di gioco intestato, al fine di individuare eventuali conflitti. Infine, sono state introdotte ulteriori funzionalità di analisi dati e filtri avanzati, mirati a classificare i giocatori e ad assegnare loro un coefficiente di rischio che fornisca la base per ulteriori analisi. La rappresentazione dei risultati attraverso l'utilizzo di un *graph* DB consente, agli analisti dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, di esplorare liberamente i collegamenti e i comportamenti, anche ricorsivi, tra i diversi giocatori.

Frodo - Analisi per Soggetto

Il progetto Analisi per soggetto è nato come ausilio alle attività di controllo e monitoraggio di tutti i soggetti presenti nella filiera Monopoli, relativamente ai sistemi giochi e tabacchi. Sono disponibili *dashboard* ma anche ricerche guidate e attraverso la costituzione del *graph* DB viene offerta la possibilità di esplorare i collegamenti e le relazioni tra i diversi soggetti e punti vendita.

L'applicazione mette a disposizione indici di rischio ed *alert* sui giochi e tabacchi e un'area di simulazione in cui è possibile variare i pesi dei singoli elementi costituenti alcuni indici per verificarne la loro variazione.

La parte delle relazioni viene costantemente potenziata, anche nel 2021, con nuove informazioni, strutturate e non, e nuovi soggetti. Vengono potenziati gli indici di rischio, al fine di fornire sempre maggiore ausilio alle attività di controllo e investigative.

Piattaforma Antiriciclaggio

Nel 2019 è iniziato lo sviluppo di un nuovo strumento per l'Agenzia delle Dogane e Monopoli che potrà contribuire al monitoraggio delle procedure e sistemi di controllo volti a mitigare e gestire i rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo relativamente ai settori del bingo, delle scommesse e degli apparecchi da divertimento nonché dei concessionari per il gioco a distanza.

Nel 2020 la piattaforma si presentava suddivisa in differenti sezioni per l'analisi specifica di alcuni giochi permettendo diverse e specifiche funzionalità.

SCOMMESSE: controllo delle scommesse sportive in merito all'andamento del giocato della singola sala rispetto alla media delle aree geografiche predefinite (province) e alla chiusura anticipata delle quote.

BINGO: monitoraggio del Bingo di Sala in merito all'analisi di situazioni anomale: rapporto tra Giocato e Vinto medio per cartella e assegnazione di Premi Aggiuntivi in fasce orarie con bassa frequenza di giocatori in sala.

VLT: monitoraggio del segmento VLT in merito all'individuazione di situazioni anomale del rapporto tra importo giocato ed importo introdotto negli apparecchi da gioco.

GIOCO A DISTANZA: analisi delle coppie di soggetti per cui si riscontra un'elevata frequenza di partecipazione allo stesso tavolo di gioco nel segmento "*poker cash*" ("compresenza") e delle anomalie legate alle attività di ricarica e prelievo del conto di gioco.

Nel 2021 la piattaforma è stata arricchita di un nuovo indicatore finalizzato all'identificazione delle giocate frazionate e ripetute al fine di eludere la normativa sull'antiriciclaggio.

Per rispondere a questa esigenza si è creata una nuova sezione di analisi denominata "Giocate Ripetute" che consente il monitoraggio del fenomeno delle giocate ripetute per le scommesse sportive a quota fissa in relazione alla distribuzione territoriale del punto vendita e alle fasce orarie di gioco.

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.9.3 **LuDAM**

L'applicazione LuDAM (Luoghi Dogane, Accise e Monopoli) nasce dall'esigenza di individuare, su mappa, i luoghi di interesse dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e di inserire luoghi non censiti in anagrafica utilizzando anche tecnologia mobile.

Nel 2021 è stato implementato un servizio di accesso all'applicazione richiamabile da applicazioni esterne, che permette la ricerca su mappa di luoghi censiti in anagrafica, richiamando un soggetto o un codice ditta.

È prevista l'implementazione di nuovi servizi di colloquio, l'introduzione di nuovi luoghi e il collegamento con alcune applicazioni AIDA.

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.9.4 APPLICAZIONI NUI (NATURAL USER INTERFACE)

Le soluzioni sviluppate con il paradigma NUI sono dotate di un motore di rappresentazione che offre potenti strumenti per la navigazione di mappe e territori e soprattutto per la rappresentazione di dati statici e in movimento su di essi. La tecnologia NUI è in grado di fornire un'esperienza di *continuous navigation* che supera e incrementa gli standard attuali in termini di esplorazione di mappe e di dati geo-referenziati. L'obiettivo è permettere all'utente finale di raggiungere le informazioni in maniera più rapida e intuitiva senza perdere nell'esposizione informativa o in termini di funzionalità generali. Le interfacce realizzate consentono infatti di effettuare la selezione degli oggetti e dei filtri di interesse e di utilizzare funzionalità di zoom sul dettaglio delle informazioni con le classiche gestioni dei dispositivi *touch*.

Nell'ambito delle progettualità per l'Agenzia Accise Dogane Monopoli, l'applicazione "Flusso merci" doganali rappresenta il primo progetto industrializzato basato sul paradigma NUI. L'applicazione consente un'analisi interattiva dei flussi delle merci di importazione ed esportazione che passano per le dogane italiane attraverso una rappresentazione visiva.

Nel 2021 oltre a completare la industrializzazione dell'infrastruttura sulla base dei *pattern* architettonici Sogei, sono state implementate nuove modalità di analisi dei volumi degli scambi di *Import* e di *Export* registrati dall'Italia verso i singoli Paesi esteri e nuove funzionalità di segnalazione delle anomalie.

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), User & Costumer eXperience, Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.9.5 EVOLUZIONE SMART

Il Sistema di Monitoraggio e Analisi della Raccolta Territoriale del gioco offerto tramite punti vendita fornisce all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli informazioni relative ai dati dei volumi di gioco e alla numerosità degli apparecchi suddivisi nei livelli nazionale, provinciale, regionale e comunale, per gli ultimi 3 anni conclusi e, aggiornati all'ultimo bimestre, per l'anno corrente; i dati sono forniti in forma complessiva e suddivisi per tipologia di gioco. L'applicazione è di notevole supporto ai Monopoli ed agli enti locali per le attività di accertamento su tutte le tipologie di gioco, al fine di contrastare il gioco illegale.

Tutte le informazioni raccolte sono utilizzate per il calcolo di opportuni indici statistici in formato cartografico per mezzo di rappresentazioni a mappe, articolate per la rappresentazione della distribuzione dell'offerta di gioco fisico differenziata per tipologia, sia con riferimento ai dati di speso, giocato, vincita ed erario, sia con riferimento alla numerosità dei punti di distribuzione

del gioco (VLT, AWP, Bingo, Scommesse, giochi numerici, lotto e lotterie) e relativa ubicazione degli esercizi e apparecchi.

L'applicazione è stata resa disponibile nel corso del 2019 alla Direzione centrale dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, agli Uffici Territoriali dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, alla Guardia di Finanza (Comando generale e Reparti provinciali) e ai Comuni. Nel corso del 2020 è stata estesa anche alle Regioni ed è stata avviata una reingegnerizzazione dell'interfaccia utente con lo scopo di rendere il prodotto pienamente fruibile in modalità mobile.

Nel 2021 le attività svolte hanno avuto come obiettivo il supporto all'Agenzia nella stesura di provvedimenti e documentazione e nelle presentazioni a organi e istituzionali ed enti locali (es. presentazione dell'applicativo SMART al Direttore generale e al Comandante dei Vigili di Roma Capitale), nonché nella gestione delle richieste di abilitazioni degli utenti comunali all'accesso all'applicativo di monitoraggio.

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi) Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.9.6 PIAF – PIATTAFORMA INTEGRATA ANTIFRODE

PIAF-IT costituisce una Piattaforma di consultazione che interagisce, raccoglie e riconcilia i dati da fonti esterne eterogenee a livello nazionale ed europeo, che consente di consolidare e rafforzare la lotta contro le frodi e le altre attività illegali a danno del bilancio dell'UE attraverso un supporto tecnico e operativo alle indagini nazionali e transnazionali.

La piattaforma nasce a seguito dell'approvazione della proposta SEP-210594505 presentata come risposta al bando di gara HERCULE-TA-AG-2019 indetta in data 15/03/2019 da parte della Commissione Europea e cofinanziata dall'Ufficio Europeo Antifrode (OLAF).

In particolare PIAF fornisce un utile supporto di valutazione per le possibili frodi e per prevenire situazioni di illecito attraverso la generazione di una scheda informativa inerente a un soggetto fisico o giuridico, opportunamente selezionato attraverso funzioni di ricerca.

PIAF acquisisce informazioni dall'Anagrafe Tributaria (verifica CF e P. IVA), dalla Banca dati Infocamere, dalla Banca dati finanziamenti diretti Commissione Europea, dalla Corte dei conti e dalla Banca Dati Unitaria RGS-IGRUE (dati dei progetti finanziati con fondi Strutturali).

Attraverso l'interrogazione di tali fonti informative PIAF costruisce la "Scheda Informativa" del soggetto per il quale è stata effettuata la richiesta.

PIAF è rivolta principalmente alle Autorità di Gestione e, in qualità di supervisori, a tutte le Amministrazioni che controllano e monitorano i finanziamenti (COLAF, IGRUE e Autorità di Audit).

Cliente: MEF – Ragioneria Generale dello Stato (RGS)

Temi materiali: Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.9.7 DORSALE INFORMATICA

La Guardia di Finanza consulta ai fini istituzionali numerose banche dati la cui fruizione comporta l'utilizzo delle relative applicazioni.

Il progetto "Dorsale Informatica" nasce dall'esigenza, manifestata dalla Guardia di Finanza, di offrire ai propri utenti un unico punto di accesso per l'utilizzo delle applicazioni informatiche fruite dal Corpo e di disporre di un prodotto innovativo, studiato e creato per rendere più semplice e spontaneo l'utilizzo delle applicazioni o la consultazione dei dati eliminando le difficoltà operative degli utenti.

Si tratta, pertanto, di uno strumento polifunzionale di facilitazione che mira a semplificare l'accesso ai dati al fine di evitare che gli utenti procedano "casualmente" nella ricerca delle informazioni necessarie alle loro necessità investigative. L'effetto ottenuto è quello di ottimizzare i tempi delle ricerche e fornire informazioni mirate e precise e descrittive di un quadro situazionale quanto più completo possibile in funzione dei diversi ambiti operativi.

Il sistema, rivolto a tutti gli utenti della Guardia di Finanza preventivamente abilitati e opportunamente profilati, permette di supportare l'attività del Corpo nella rapida e puntuale ricerca di informazioni dei soggetti oggetto di indagine all'interno delle banche dati di Enti e Amministrazioni.

È stata realizzata una piattaforma che consente di utilizzare, in modo semplice e intuitivo, un articolato complesso di funzionalità rivolte sia ad individuare tutte le informazioni disponibili sul soggetto indagato e ad analizzare le relazioni con altre entità (imprese, società, etc.), sia a monitorare il comportamento dei fruitori della piattaforma.

Rispetto alle normali modalità di accesso e fruizione delle diverse banche dati in uso al Corpo, la Dorsale Informatica ha portato vantaggi in termini di tempo di recupero delle informazioni e di qualità dei dati permettendo all'utente di concentrare l'analisi esclusivamente sul soggetto attenzionato; con un solo *input*, gli utenti, possono seguire un percorso ragionato sulla posizione complessiva di un determinato soggetto.

Tramite la Dorsale informatica si consolida il processo di omogeneizzazione e standardizzazione delle informazioni consentendo agli utenti di utilizzare lo stesso "linguaggio investigativo".

La progettualità prevede una serie di nuovi interventi allo scopo di accogliere e soddisfare sempre di più le nuove esigenze investigative della Guardia di Finanza. In particolare sono previsti interventi per l'arricchimento delle banche dati interrogate, la produzione di nuovi Moduli Operativi, documenti necessari per le attività di indagine, il miglioramento della sezione dedicata alle relazioni tra le varie entità coinvolte in un'indagine e l'introduzione di una sezione dedicata esclusivamente all'analisi.

Cliente: Guardia di Finanza (GDF)

Temi materiali: Sviluppo di sistemi/servizi ICT per il contrasto all'illegalità

11.9.8 MANIFESTAZIONI D'INTERESSE VEICOLI SEQUESTRATI

Nel corso del 2021 è stato realizzato un servizio, distribuito su tre distinte applicazioni, che consente ad ADM di dare nuova vita ai veicoli sequestrati nell'ambito delle operazioni di presidio del territorio, dando la possibilità dell'uso a titolo gratuito a onlus e PA, compresa la stessa Agenzia.

In particolare le due distinte applicazioni per il censimento dei veicoli e per la gestione (pubblicazione e assegnazione) degli annunci sono riservate ai funzionari ADM appositamente abilitati e sono raggiungibili dal portale intranet e permettono di censire gli autoveicoli sequestrati al fine di accedere alle informazioni più tempestive, accurate ed aggiornate in merito alle specifiche dei veicoli, di decidere quali veicoli sequestrati debbano rientrare tra quelli per i quali è possibile presentare una manifestazione di interesse, nonché di concedere la visibilità dei veicoli alle altre PA.

La terza applicazione, anch'essa raggiungibile dall'area riservata del Portale Unico Dogane Monopoli permette la raccolta delle manifestazioni di interesse

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi)

11.9.9 CORA E DATA LAKE ADM

CORA – Piattaforma di augmented analytics

CORA è una piattaforma di *Augmented Analytics* che consente di effettuare analisi dati ad elevato valore aggiunto e di supporto alle decisioni, tramite interazioni in linguaggio naturale.

L'architettura del sistema è concepita per essere estesa molto semplicemente sia a livello funzionale, con l'eventuale aggiunta di moduli per nuove modalità di analisi, sia a livello di gestione delle performance, con la scalabilità tipica dei sistemi a microservizi e con l'utilizzo di un *data lake*.

Il sistema CORA inoltre è stato progettato per essere alimentato con dati e metadati provenienti da qualsiasi tipo di dominio e si presenta quindi come una piattaforma base neutra che permette le specializzazioni più diverse in termini di dominio dei dati.

Nel 2021 la soluzione è stata declinata su progetti di analisi dati in ambito ADM nel contesto dei Giochi.

Data Lake ADM

Nell'ambito delle attività di costituzione del Data Lake dell'Agenzia, nel corso del 2021 si è provveduto alla progettazione dell'infrastruttura e del *framework* di integrazione tramite il consolidamento degli aspetti tecnologici, del *data storage* e il censimento delle fonti informative.

Si sono inoltre identificati tre processi pilota, Anagrafica-Contabilità-Verifica accise, Banca Dati Antifrode (BDA) e Schede unitarie di valutazione (SUV) per cui sono stati realizzati i flussi di caricamento.

Cliente: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

11.10 MONITORAGGIO DELLA SPESA SANITARIA

Il sistema Tessera Sanitaria (TS), istituito ai sensi dell'art. 50 della Legge n. 326/2003, è finalizzato alla rilevazione telematica nazionale delle prescrizioni mediche, farmaceutiche e delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate a carico del SSN, al fine di potenziare il monitoraggio sia della spesa pubblica nel settore sanitario, che delle iniziative per promuovere l'appropriatezza delle prescrizioni, nonché all'attribuzione e alla verifica dei budget, alla farmacovigilanza e alla sorveglianza epidemiologica.

11.10.1 FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è lo strumento attraverso il quale il cittadino può consultare tutta la storia della propria vita sanitaria, condividendola, qualora lo volesse, con i professionisti sanitari per garantire un servizio più efficace ed efficiente.

Nell'ambito della sanità in rete, la realizzazione del Fascicolo Sanitario Elettronico rappresenta un salto culturale di notevole importanza il cui elemento chiave risiede nel considerare il FSE

non solo come uno strumento necessario a gestire e supportare i processi operativi, ma anche come fattore abilitante al miglioramento della qualità dei servizi e al contenimento significativo dei costi.

Il soggetto a cui il Fascicolo Sanitario Elettronico si riferisce è sempre un singolo cittadino e l'orizzonte temporale di riferimento è la sua vita intera. All'interno del FSE, inoltre, è fondamentale che sia contenuta una sintesi della storia clinica del paziente, il *Patient Summary*, in modo da rendere fruibili in maniera ottimale le informazioni necessarie.

Dati FSE	
Regioni Attive	21
Fascicoli Attivi	57,7 Milioni
Ricette Elettroniche Caricate	2,4 Miliardi
Richieste Documento	208 Milioni
Richieste Indice	192 Milioni
Indicizzazione documenti nei FSE	2,9 Miliardi
Cancellazione indicizzazione documenti	16 Milioni
Patient Summaries	2 Milioni
Referti di laboratorio	106 Milioni

Accanto al Sistema di FSE è opportuno ricordare come sia necessaria l'implementazione dei sistemi di anagrafiche (dei medici e degli assistiti) e degli altri sistemi informatici a supporto. La sinergia di tutte le componenti, infatti, permette di sfruttare le potenzialità della sanità in rete realizzando un ventaglio di servizi in grado di incidere in maniera significativa sull'efficacia dell'assistenza in termini di appropriatezza clinica ed organizzativa oltre che sull'efficienza dei processi. Un aspetto importante da considerare riguarda poi il rispetto della privacy e la protezione dei dati personali del cittadino.

Nell'anno 2021 il FSE è stato un strumento importante di contrasto alla pandemia, in quanto ha reso disponibili i documenti relativi ai tamponi rapidi antigenici effettuati da MMG/PLS, indicizzati sui fascicoli dal Sistema TS, ed i *Green Pass*, indicizzati dalla Piattaforma Nazionale PN-DGC.

Per l'anno 2022 si prevedono numerose evoluzioni nell'infrastruttura, nell'utilizzo e nella diffusione dei FSE presso i cittadini e gli operatori sanitari, in attuazione dei piani operativi previsti nel PNRR riguardanti la Sanità Digitale.

Cliente: MEF – Ragioneria Generale dello Stato (RGS)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), User & Customer eXperience, Sicurezza e Data Protection

11.10.2 ASSISTENZA SANITARIA TRANSFRONTALIERA NCPeH

Il progetto prevede la realizzazione di una rete informatica in grado di assicurare l'interoperabilità dei servizi di sanità elettronica attraverso il programma europeo *Connecting Europe Facility* (CEF). I primi servizi ad essere attivati saranno quelli a sostegno dell'interoperabilità comunitaria quali:

- *Patient Summary*, ossia il profilo sanitario sintetico dell'assistito presente nel Fascicolo Sanitario Elettronico di ogni regione;
- *ePrescription - eDispensation* delle ricette farmaceutiche, ossia la prescrizione ed erogazione tramite ricetta elettronica già in uso in Italia dal 2012.

L'obiettivo principale del progetto è quello di preparare, testare e distribuire il riepilogo paziente transfrontaliero e la prescrizione elettronica e gestire il punto di contatto nazionale per la sanità elettronica (NCPeH), tenendo conto dell'infrastruttura nazionale già esistente di interoperabilità del Fascicolo Sanitario Elettronico e quella del progetto Tessera Sanitaria.

Nel 2021 è stata completata l'infrastruttura in ambiente di collaudo e per il *Patient Summary* e *ePrescription*, nella modalità *Country A* (erogatore di servizi verso gli altri paesi EU). Sogei ha partecipato, come partner delle Amministrazioni coinvolte, ad un *Pre-Production Test event* organizzato dalla Comunità Europea nel quale è stata realizzata la connettività con il nodo europeo, ed è stata realizzata l'interoperabilità scambiando i documenti con altri paesi europei.

Nel 2022 è in fase di valutazione da parte delle Amministrazioni la partecipazione al bando di estensione del progetto NCPeH, al fine di proseguire con le attività di ampliamento dell'offerta dei servizi e di passaggio in produzione.

Cliente: MEF – Ragioneria Generale dello Stato (RGS)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), Sicurezza e Data Protection

11.10.3 AVVISO ON LINE PER LE FARMACIE RURALI

Il servizio è finalizzato alla concessione di risorse destinate al consolidamento delle farmacie rurali. Tale iniziativa è inserita nella Missione n. 5 Inclusione e Coesione, del Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR) con l'obiettivo di supportare le farmacie rurali nei centri con meno di 3.000 abitanti per ampliare la disponibilità sul territorio di servizi sanitari "di prossimità", garantendo una migliore offerta alla popolazione delle aree più marginalizzate. I fondi saranno impiegati per la riorganizzazione e implementazione dell'area di dispensazione e dello stoccaggio dei farmaci, la partecipazione alla presa in carico del paziente cronico, anche tramite progetti di assistenza domiciliare, e il potenziamento dei servizi di telemedicina.

Grazie agli interventi finanziati dal bando, le farmacie rurali potranno:

- partecipare al servizio integrato di assistenza domiciliare, condividendo la presa in carico del paziente cronico, aumentando il tasso di aderenza del paziente alle terapie farmacologiche e al monitoraggio dell'uso corretto dei farmaci;
- fornire prestazioni di secondo livello, attraverso percorsi diagnostico-terapeutici previsti per patologie specifiche;
- erogare farmaci che il paziente è ora costretto a ritirare in ospedale;
- monitorare pazienti con la cartella clinica elettronica e il fascicolo farmaceutico.

Il servizio avviato il 29 dicembre 2021, sarà ampliato a piattaforma digitale per la gestione degli avvisi per l'Agenzia, nell'ottica di semplificare il processo di presentazione delle domande e accelerare l'erogazione dei finanziamenti stanziati.

Cliente: Agenzia per la Coesione Territoriale

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion)

11.10.4 RICETTA NON A CARICO SSN (RICETTA BIANCA)

Il Sistema TS permette l'invio dei dati delle ricette non a carico del SSN, realizzando quindi la dematerializzazione delle ricette bianche cartacee farmaceutiche. Gli attori collegati sono i medici prescrittori e le farmacie. I requisiti e le specifiche tecniche sono state perfezionate nell'anno 2021 con la partecipazione delle Amministrazioni e degli *stakeholder* coinvolti (RGS, Ministero della Salute, AIFA, associazioni di categoria di medici e farmacisti, regioni). Lo sviluppo del sistema è stato completato nell'anno 2021 ed il suo avvio in ambiente reale di produzione è avvenuto a gennaio 2022.

Cliente: MEF – Ragioneria Generale dello Stato (RGS)

Temi materiali: Digitalizzazione e inclusione digitale (Digital inclusion), User & Customer eXperience

11.11 MODELLI PREVISIONALI E ANALISI STATISTICHE

L'attività di elaborazione di Modelli di Previsione e Analisi Statistiche è finalizzata a supportare i clienti (RGS, DT, DF e Corte dei Conti) nello sviluppo e gestione di strumenti quantitativi utili alle analisi condotte dal MEF per la produzione dei documenti programmatici, per le attività legate alla sorveglianza europea sul bilancio pubblico e sugli squilibri macroeconomici (attuazione riforme) e in generale per la definizione della politica fiscale del Governo.

A causa degli effetti negativi sull'economia del Paese prodotti dall'emergenza epidemiologica da Covid-19, tuttora perduranti, è continuata con forte intensità e con lo sviluppo di nuovi strumenti quantitativi, l'attività di supporto all'Amministrazione.

Nei diversi contesti di collaborazione Dipartimento delle Finanze, Dipartimento del Tesoro e Ragioneria Generale dello Stato, sono state effettuate numerose simulazioni per la definizione e la stima degli effetti finanziari delle nuove misure urgenti a sostegno del credito e della liquidità a favore delle famiglie e delle imprese, sia dal punto di vista di finanza pubblica che degli effetti macroeconomici.

In questo contesto economico, particolare rilievo ha assunto il monitoraggio degli interventi di policy per la valutazione della loro efficacia. Inoltre notevole impegno è stato profuso a supporto della definizione e della valutazione delle proposte di riforma fiscale compatibili con gli stanziamenti di bilancio e di modifiche alla normativa pensionistica (superamento della quota 100).

La necessità di produrre diversi scenari di policy finalizzati alle esigenze indotte dal perdurare della pandemia, rafforza l'utilizzo di strumenti quantitativi, rappresentati da un set di modelli statistici, econometrici e di *machine learning* come valido supporto tecnico all'azione del *policy maker* e ulteriore stimolo a potenziare e ampliare gli strumenti a disposizione.

Di seguito i principali strumenti utilizzati per produrre previsioni, scenari, simulazioni e analisi di sensitività, come contributo tecnico alle decisioni di politica economica:

- modelli macro-econometrici dell'economia italiana, del PIL potenziale e Output Gap;
- modelli di Nowcasting del PIL;
- modello econometrico stock-flussi relativo al funzionamento del mercato bancario, monetario e finanziario;
- modelli di equilibrio economico generale DSGE;
- indicatori di Benessere Equo e Sostenibile (BES);
- modello disaggregato di Finanza Pubblica;
- modelli di lungo periodo della Spesa Sociale (pensioni, sanità, long term care e istruzione);

- modelli di microsimulazione relativi alle principali imposte dirette ed indirette (IRES, IRAP, IRPEF, Accise, IVA, Tassazione degli immobili);
- modelli relativi a tipologie reddituali di specifiche categorie di contribuenti (Reddito d'Impresa);
- modelli relativi alla distribuzione dei redditi (imponibili e non) e della ricchezza (immobiliare e mobiliare) delle famiglie italiane;
- modello Tax-benefit;
- indagini campionarie ai fini dell'audit sul Bilancio dello Stato e sui Bilanci regionali;
- modelli attuariali di stima della perdita attesa e del fabbisogno di risorse sui principali fondi di garanzia statali;
- costruzione di un modello di tipo *Computational General Equilibrium* (CGE) per la valutazione degli effetti macroeconomici delle politiche fiscali.

Per quanto riguarda gli aspetti di **natura fiscale** notevole impegno è stato profuso a supporto della definizione e della valutazione delle proposte di revisione dell'impianto fiscale per migliorare l'equità, l'efficienza e la trasparenza del sistema tributario.

Nell'ambito della predisposizione della legge di bilancio, sono state fatte diverse analisi e stime con l'obiettivo di ridurre la pressione fiscale sui fattori produttivi con particolare riguardo all'IRPEF e all'IRAP. Inoltre, durante l'anno, l'attività di supporto all'amministrazione ha riguardato:

- il supporto relativo ai provvedimenti miranti a contrastare la situazione economica contingente attraverso il supporto per la definizione e la stima degli effetti finanziari delle numerose misure straordinarie, che sono state adottate per far fronte all'emergenza Coronavirus e dirette a prevenirne ed arginarne l'espansione e gli effetti sul sistema economico;
- le valutazioni degli effetti di gettito rilevati o stimati ex post per le singole misure di entrata al fine di fornire elementi informativi alla Corte dei Conti per il rendiconto generale delle entrate;
- analisi e quantificazioni per il rapporto sulle *Tax expenditures*;
- valutazioni nell'ambito della manovra di Bilancio per il 2022;
- stime delle manovre regionali relative alle addizionali IRPEF ed alla determinazione della composizione IRAP e peso del costo del lavoro per dimensione di impresa;
- analisi e valutazione degli effetti conseguenti ad accordi in ambito internazionale che interessano il rapporto diretto dell'Italia con Paesi esteri contro le doppie imposizioni;

- il monitoraggio nell’ambito del PNRR, degli effetti conseguenti all’utilizzo da parte dei contribuenti della detrazione 110% per riqualificazioni energetiche e del credito relativo alle misure industria 4.0.

Per quanto riguarda gli aspetti **macroeconomici e finanziari**, la disponibilità di un ampio set di modelli di previsione si è rivelata determinante per comprendere al meglio gli andamenti economici recenti. Infatti, oltre al supporto tradizionale e al notevole incremento del numero di simulazioni dei modelli effettuate per aggiornare gli scenari macroeconomici e stimare gli impatti degli ulteriori provvedimenti di sostegno all’economia introdotti dal Governo, è stato intensificato ed affinato l’utilizzo dei modelli di *nowcasting* del Pil al fine di adeguare le previsioni macroeconomiche alle varie fasi di evoluzione della pandemia.

Inoltre sono stati effettuati i primi esercizi di simulazione e previsione fuori dal campione del nuovo modello econometrico stock-flussi dell’economia italiana, specializzato sul funzionamento del mercato bancario, monetario e finanziario e in grado di produrre scenari controfattuali a seconda di differenti ipotesi di politica fiscale e monetaria e di scenari alternativi di impatto della pandemia.

Durante il 2021 è proseguito, inoltre, lo sviluppo dei modelli di stima del rischio di credito applicati ai portafogli di strumenti finanziari garantiti dallo Stato, attraverso l’affinamento dei modelli già in uso per i fondi di Garanzia per le PMI, Garanzia Italia e Export e l’implementazione del nuovo modello stocastico di perdita attesa sulle cartolarizzazioni di portafogli bancari in sofferenza (GACS).

Per quanto riguarda gli aspetti di **Finanza Pubblica**, nel corso del 2021 la costruzione ed il monitoraggio delle previsioni del conto economico della PA ha dovuto tenere conto sia dei provvedimenti citati ma soprattutto degli interventi finanziati tramite il PNRR. Questo ha richiesto attente analisi finalizzate alla loro corretta quantificazione e al loro reale effetto sui saldi di bilancio. Sono stati inoltre costruiti scenari ed effettuate simulazioni su ipotesi di riforme pensionistiche miranti ad un superamento, socialmente sostenibile, della riforma Fornero, in particolare per quanto riguarda la graduale uscita da quota 100.

Cliente: MEF – Dipartimento del Tesoro (DT), MEF – Ragioneria Generale dello Stato (RGS), MEF – Corte dei Conti (Cdc), MEF – Dipartimento delle Finanze (DF)

Temi materiali: Trasparenza pubblica amministrazione (dati e processi amministrativi)

11.12 SERVIZI E SOLUZIONI TRASVERSALI

Tale tipologia di servizi e di soluzioni afferisce a sistemi informativi gestionali, a procedimenti amministrativi, a servizi di assistenza e CRM (*Customer Relationship Management*), a servizi *web*,

a piattaforma di *e-learning*, a processi trasversali e di supporto all'organizzazione adottati dai Clienti per il raggiungimento della propria missione istituzionale. Nell'ambito di specie, l'obiettivo di Sogei è quello di arricchire l'offerta e la qualità delle informazioni prodotte, previa la realizzazione di interventi di razionalizzazione e di standardizzazione dei processi, il superamento dell'impostazione basata su silos indipendenti, il potenziamento della modalità di raccolta, di elaborazione e di integrazione di dati anche mediante l'individuazione di nuove funzionalità, di servizi e di prodotti.

11.12.1 PIATTAFORME DI GESTIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTALE

L'area Piattaforme di gestione e conservazione documentale si compone di applicazioni e servizi di protocollo, gestione documentale e conservazione per tutti i dipartimenti del MEF, Agenzie fiscali, Revisione Legale MEF, Equitalia Giustizia, Guardia di Finanza, Sogei e Consip. Seguendo le specificità di ogni ente, e nel rispetto delle linee guida dell'AgID, gli applicativi realizzati forniscono il necessario supporto per l'espletamento dei procedimenti amministrativi, garantendo aderenza al contesto normativo di riferimento.

Gli applicativi a oggi in uso offrono funzionalità avanzate di *workflow*, in grado di fornire regole di instradamento e di gestione dei processi; sia in relazione a servizi di protocollazione, di firma e di cooperazione applicativa, nonché funzionalità di archiviazione documentale anche a supporto di applicativi terzi.

Per tutto il 2021 è proseguito, da un lato, il percorso di dematerializzazione per la sostituzione dei flussi cartacei con la documentazione informatica, dall'altro la razionalizzazione dell'offerta dei servizi. Nel corso dell'anno è iniziata l'integrazione dei servizi nel *Digital Ecosystem Sogei (DES)* per la documentazione e la *governance* dell'offerta; questa si è arricchita, altresì, dei servizi di *Machine Learning* per l'automazione della classificazione dei documenti in ingresso. L'ampliamento dell'offerta contribuisce al recupero dell'efficienza, alla riduzione dei costi, al *time to market* e alla tutela ambientale, in linea con l'obiettivo strategico della completa dematerializzazione e digitalizzazione dei processi di lavoro.

Si riportano di seguito, per determinati Clienti, i dati indicativi dei volumi gestiti nel 2021.

	Protocolli			Documenti			Conservati e in corso di conservazione
	In ingresso	In uscita	Ricevuti	Trasmessi	Archiviati	Firmati	
Agenzia delle Entrate	10.728.731	20.408.694	45.504.496	39.291.857	128.236.335	16.282.421	1.935.265.571
Agenzia del Demanio	214.578	120.739	1.139.810	323.362	2.066.162	103.847	27.028
Agenzia delle Dogane e Monopoli	4.242.994	1.929.390	16.585.843	4.593.132	23.502.961	5.952.527	111.466
Sogei	35.445	18.367	105.042	39.054	507.720	46.665	54.992
Consip	23.539	22.643	137.416	59.444	1.212.396	21.861	217
MEF - DdF	3.055.973	2.024.225	3.867.430	3.796.501	13.983.288	6.069.327	85.631

	Protocolli			Documenti			
	In ingresso	In uscita	Ricevuti	Trasmessi	Archiviati	Firmati	Conservati e in corso di conservazione
MEF - DT	83.697	17.167	225.616	40.854	266.470	19.984	26.641
MEF - DAG	214.860	139.647	1.154.470	667.123	1.821.593	121.033	306.193
MEF - RGS	3.319.106	1.511.582	12.775.174	2.113.991	14.996.122	1.417.628	3.341.827
Totale	21.918.923	26.192.454	81.495.297	50.925.318	186.593.047	30.035.293	1.939.219.566

11.12.2 PIATTAFORME E-LEARNING (REVISORI LEGALI, CAMPUS RGS, CAMPUS INIT)

Revisori Legali

Il portale di formazione a distanza per i Revisori Legali è nato per rispondere all'esigenza normativa per cui a decorrere dal 1° gennaio 2017 tutti i Revisori Legali iscritti nel registro di cui all'art. 2 del D.lgs. n. 39 del 27 gennaio 2010, sono tenuti al rispetto degli obblighi di formazione continua.

L'assolvimento, da parte degli iscritti al registro, di tali obblighi è garantito mediante la partecipazione a programmi di aggiornamento professionale definiti annualmente dal MEF e finalizzati al perfezionamento e al mantenimento delle conoscenze teoriche e delle capacità professionali.

Il portale rientra in una delle attività del MEF – Ragioneria Generale dello Stato – Ispettorato Generale di Finanza Pubblica che ha, da normativa, l'obbligo di formare i Revisori Legali iscritti nel registro (156.000 utenti circa, distribuiti sul territorio nazionale e non).

È stata realizzata un'architettura tecnologica della piattaforma di *e-learning* basata sulla componente applicativa *open source* "Moodle" e sull'acquisizione di servizi di *cloud computing* per l'infrastruttura tecnologica.

Dall'avvio della piattaforma (ottobre 2017) sono state erogate 3.564.861 ore formative a 92.095 professionisti del settore. Complessivamente sono stati consultati un equivalente di 3.763.011 corsi e svolti 2.204.908 quiz.

Il 31 dicembre 2019 si è chiuso il primo triennio formativo e sono attualmente in erogazione i corsi relativi al triennio 2020-2022, con un incremento costante di utilizzo del portale dovuto alla concomitante pandemia che ha visto notevolmente ridotti i contributi di formazione tradizionale in aula forniti dagli altri canali ufficiali.

A partire da ottobre 2021 e con prossima scadenza 17 gennaio 2022, secondo quanto previsto dall'articolo 14 del Decreto 135 dell'8 luglio 2021 "Regolamento concernente la procedura per l'adozione di provvedimenti sanzionatori nel caso di violazione delle disposizioni in materia di revisori legali e società di revisione, ai sensi dell'articolo 25, comma 3-bis, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39", è stata riaperta agli utenti la formazione relativa al triennio 2017-2019.

Campus RGS

Il portale di formazione a distanza Campus RGS è la piattaforma storica di *e-learning* della Ragioneria Generale dello Stato, con 6.500 utenti totali e centinaia di corsi a catalogo. Nata nel 2005 su piattaforma proprietaria, negli ultimi anni, su spinta congiunta Sogei-Ministero, si è operata una transizione totale verso sistemi *open*. Il portale è infatti basato su LMS *open source* Moodle, così come la componente di aula virtuale BigBlueButton.

Grazie alla completa raggiungibilità su internet, l'ultimo anno è stato particolarmente ricco di attività formative, in particolare a sostegno degli utenti in *smartworking*. È stato inoltre completato il percorso di formazione di tutti gli utenti MEF, coinvolti già nel 2018, sul tema della sicurezza, in collaborazione con INAIL, e coordinati dal Dipartimento degli Affari Generali

Campus INIT

La Ragioneria Generale dello Stato nell'ambito del programma volto alla implementazione del nuovo sistema contabile ha individuato un progetto di formazione a distanza dell'utenza con l'obiettivo di gestire il processo di cambiamento e, in esso, la tematica legata alla Formazione.

Con questo presupposto, nel dicembre 2020 è stato messo in ambiente di produzione il nuovo portale Campus Init.

L'obiettivo del portale, mediante l'utilizzo di strumenti quali percorsi formativi, aule virtuali, biblioteca digitale, è quello di formare un'utenza di quasi 35.000 dipendenti da tutte le pubbliche amministrazioni che utilizzano i sistemi di contabilità della Ragioneria Generale dello Stato, da casa come dall'ufficio, della propria Pubblica Amministrazione.

Utenti di 22 Amministrazioni differenti hanno usufruito, nel corso del 2021, dei 24 percorsi formativi messi a disposizione, con punte di circa 3.600 utenti connessi al giorno.

11.12.3 PIATTAFORME WEB

Le attività finalizzate alla diffusione di informazioni e di servizi mediante canali di comunicazione *web* hanno come presupposto fondamentale la realizzazione e la gestione di siti e portali Internet, intranet e soluzioni *mobile* per i clienti istituzionali, nonché la predisposizione e il coordinamento dei relativi processi di *publishing*, fino alla definizione di metodologie e di linee guida di sviluppo e per l'esecuzione di verifiche di usabilità e accessibilità.

Tutti i siti e i portali realizzati, caratterizzati da un alto contenuto informativo, sono di tipo istituzionale e rappresentano un efficace sistema di comunicazione attraverso il quale l'Amministrazione promuove iniziative, divulga informazioni di natura economica, finanziaria, sociale e amministrativa ed eroga servizi utili o indispensabili per espletare le mansioni di competenza.

Attraverso la conoscenza approfondita delle normative vigenti, come le Linee guida per i siti *web* della PA, il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e la legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici), abbiamo realizzato soluzioni *web* di nuova generazione, capaci di rispondere pienamente alle aspettative dei clienti di riferimento.

Durante il periodo caratterizzato dall'emergenza Covid-19, molti siti e portali sono stati oggetto di numerose attività di adeguamento in relazione alle esigenze informative contingenti.

Le attività del 2020 hanno avuto per oggetto gli ambiti di seguito descritti:

- **Sito Lotteria degli scontrini:** il primo febbraio 2021 è stata avviata la lotteria degli scontrini e l'11 marzo c'è stata la prima estrazione mensile. Nel corso dell'anno, il sito informativo ha reso disponibili notizie, informazioni, il calendario e i risultati delle estrazioni mensili e settimanali oltre che la possibilità di accedere all'area riservata dedicata ai cittadini;
- **Sito Agenzia delle Entrate:** nel corso del 2021 sono stati implementati profili ad hoc per ogni regione per consultare i dati di *analytics* delle sole pagine delle direzioni regionali. È stata realizzata una versione della *cookie bar* conforme alle nuove linee guida del garante della privacy;
- **Portale MEF:** Il Portale MEF costituisce il punto d'accesso per i cittadini, le imprese, la Pubblica Amministrazione e i media per le informazioni e per i servizi dell'Amministrazione economico-finanziaria, incluse le Agenzie e le società *in house*. Nel corso del 2021, all'interno del portale MEF, è stata sviluppata, in collaborazione con lo staff del Ministro, una sezione dedicata al G20, guidato per la prima volta dall'Italia. Il programma della Presidenza si è articolato intorno al trinomio *People, Planet, Prosperity*. I principali obiettivi perseguiti dalla Presidenza italiana nel *Finance Track* e i relativi risultati ottenuti sono stati condivisi nella sezione specifica;
- **Portale Agenzia Entrate Riscossione:** relativamente al portale internet, è stata realizzata una guida *on line* con il prodotto Newired. Dal 1 settembre è stato integrato il sito di Riscossione Sicilia;
- **Portale Dogane e Monopoli:** nel corso del 2021 il portale istituzionale dell'Agenzia è stato migrato alla nuova versione dell'infrastruttura ed è stata rivisitata la grafica e il layout per agevolare la fruizione dei contenuti e renderlo conforme alle direttive AgID;
- **Portale Giustizia Tributaria:** a settembre 2021 è stata rilasciata la nuova veste grafica al fine di rendere la *user experience* coerente con quella degli altri siti dipartimentali del MEF;
- **Sito Intranet Agenzia per la Coesione Territoriale:** a fine giugno 2021 è stato rilasciato in produzione il nuovo portale intranet dell'Agenzia per la Coesione Territoriale, realizzato su piattaforma Microsoft SharePoint 2016, utilizzando una nuova veste grafica e una modalità

di navigazione che permetta agli utenti dell’Agenzia di reperire più facilmente i contenuti e i documenti utili all’attività lavorativa;

- **WebApp Agenzia Entrate:** alla fine del 2021 è stata realizzata e rilasciata l’applicazione web, autenticata e fruibile anche da mobile, per consentire ai dipendenti dell’Agenzia delle Entrate di accedere, non da rete internet, ad alcune informazioni lavorative;
- **Sito aziendale Sogei:** nel corso del 2021 è stata data avvio all’attività per la rivisitazione dell’applicazione “Lavora con noi”;
- **Portale del DAG:** a inizio 2021 è stata resa disponibile la soluzione c.d. *Whistleblowing* prevista dalla normativa anticorruzione. Tale funzione consente ai dipendenti e agli utenti esterni l’invio di segnalazioni anonime di illeciti;
- **Siti istituzionali Agenzia del Demanio e DVP:** nel corso del 2021 sono state rivisitate sia la grafica che l’architettura dell’informazione per renderlo aderente alle linee guida AgID.
- **Sito Intranet Presidenza Consiglio dei Ministri Dip. Servizi strumentali:** nel corso del 2021 è stato avviato un tavolo congiunto con il cliente per raccogliere ed analizzare tutti i requisiti dei vari dipartimenti e strutture della PCM, anche allo scopo di dotare la intranet di una interfaccia innovativa e intuitiva che meglio risponda all’esperienza di tutti gli utenti finali;
- **Sito internet Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento Pari Opportunità:** a luglio 2021 è stato rilasciato in produzione il nuovo Sito internet e l’applicazione di *back-office* per la gestione di casi di assistenza alle vittime di discriminazioni.

Si riportano di seguito, per determinati Clienti, i dati dell’utilizzo dei principali portali nel 2021.

Cliente	Visite	Pagine Visitate
MEF – Dir. comunicazione istituzionale (DAG) / Portavoce del ministro	3,023,021	5.584.238
MEF – Dipartimento dell’Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi	274.038	501.955
MEF – Dipartimento Tesoro	1.467.849	3.085.334
MEF – Ragioneria Generale dello Stato	3.078.804	5.935.002
MEF – Dipartimento delle Finanze	3.101.616	20.437.549
Agenzia Dogane e Monopoli	17.832.660	121.087.782
Agenzia delle Entrate	194.432.966	814.892.545
Agenzia delle Entrate-Riscossione	11.077.194	33.911.707
Corte dei conti	1.380.078	3.694.992
Educazione Finanziaria	912.307	1.732.717
Fatturazione Elettronica	58.994.344	574.672.798

11.12.4 CRM

Nell'ambito della *Digital Transformation*, Sogei si è dotata di strumenti sempre più innovativi per soddisfare le esigenze informative e operazionali dei cittadini.

Relativamente al CRM – *Customer Relationship Management* - è stata introdotta una piattaforma tecnologica in modalità *cloud*, che abilita l'offerta di nuovi servizi per i clienti. La piattaforma, modulare e scalabile, permette una gestione integrata di molteplici *customer journey*, punti di contatto e canali per offrire servizi innovativi al cittadino in un ecosistema profondamente interconnesso.

Il progetto di trasformazione avviato ha consentito, nel corso del 2021, di concretizzare molteplici obiettivi nei diversi ambiti progettuali:

- **nuovi modelli di assistenza self service:** *chatbot* realizzate, o per le quali sono stati effettuati interventi evolutivi sostanziali, per Agenzia delle Entrate – Fatture e Corrispettivi, Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – Lotteria degli scontrini, Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato – ERP INIT e Legit. Tramite questi strumenti è possibile migliorare i rapporti con l'utenza finale, trasformando la relazione tra cittadino e PA da reattiva a proattiva; aiutando il cittadino a operare le scelte «migliori» rispetto alla propria situazione, semplificando e normalizzando, richiedendo e fornendo solo le informazioni necessarie (*once only*);
- **comunicazione proattiva: Campaign Management** per Agenzia delle Entrate – Consegna documenti e istanze, Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato – Portale AREA RGS. L'obiettivo è raccogliere *feedback* dagli utenti sui servizi erogati e salvaguardare la continuità di funzionamento della macchina operativa attraverso piani di avvio in esercizio che governino il passaggio dal vecchio al nuovo con operazioni di coesistenza, sperimentazione, migrazione, evoluzione (*digital by default*);
- **servizio con operatore per la trasformazione digitale del servizio di assistenza multi canale:** servizi offerti agli utenti del Dipartimento finanze, Presidenza del Consiglio – UNAR, ADM – Lotteria degli scontrini, Sanità, Ministero dell'Istruzione - DAD, Agenzia delle Entrate – Fatturazione Elettronica e Corrispettivi, Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato. Attraverso tali strumenti è possibile potenziare il colloquio con gli interlocutori in ottica *user-centered* (cittadini, professionisti, operatori di settore) attraverso la normalizzazione dei servizi offerti e la revisione tecnologica degli strumenti informatici di assistenza, adottando modalità che facilitino il colloquio e la condivisione delle informazioni.

11.12.5 SISTEMI GESTIONALI

Personale

Il sistema di gestione del personale è costituito da applicativi integrati tra loro che consentono di rappresentare l'organizzazione dell'agenzia e di supportare gli uffici nella gestione degli aspetti giuridico/amministrativi, economici e di sviluppo del personale per l'Agenzia delle Entrate, l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, l'Agenzia del Demanio e per Equitalia Giustizia.

Nel 2021 è stata messa a disposizione dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli la funzione che consente il controllo del Green Pass per i dipendenti presenti in ufficio.

Si riportano di seguito, per determinati Clienti, i dati indicativi dei volumi gestiti nel 2021.

Principali dimensioni	Agenzia delle Entrate		Agenzia delle Dogane e dei Monopoli		Agenzia del Demanio		Equitalia Giustizia	
Organizzazioni	attuali	3.731	attuali	638	attuali	175	attuali	37
	chiuse	11.894	chiuse	3.565	chiuse	921	chiuse	71
Dipendenti	in servizio	29.780	in servizio	9.249	in servizio	1.167	in servizio	324
	cessati	36.692	cessati	14.313	cessati	2.489	cessati	52
Giustificativi	4.896.545		1.436.016		185.881		--	
Timbrature	8.555.914		3.969.856		534.133		--	
Elaborazioni medie giornaliere P/A	27.113		10.839		--		--	
Competenze accessorie	190.666		253.374		--		--	
Cedolini extra NoiPA	--		1.189		--		--	
Trasferte	--		--		8.860		--	
Premi FUA	33.949		--		--		--	
Schede di valutazione	3.177		13.387		1.125		324	
Corsi	37		15		--		--	
Iscrizioni corsi	65.758		14.685		--		--	
Attività assegnate	206.953		--		--		--	

Contabilità, acquisti e vendite

Per le tre Agenzie Fiscali vengono gestiti numerosi processi amministrativo-contabili attraverso l'ausilio della piattaforma Oracle eBusiness Suite e di altre applicazioni integrative

I sistemi contabili consentono:

- la gestione del processo del ciclo degli acquisti con la relativa fase di inventariazione dei beni individuati dalle stesse Agenzie, al fine di consentire la loro movimentazione logistica;
- la gestione della fase contabile che va dalla registrazione del documento contabile sino al pagamento dello stesso con la rilevazione degli eventi contabili dell'Agenzia nelle diverse fonti alimentanti;

- l'adempimento degli obblighi fiscali previsti dalle norme vigenti;
- la verifica dell'utilizzo del budget assegnato agli uffici dell'amministrazione.
- il colloquio con la banca tramite la trasmissione dei flussi dei pagamenti nei confronti dei fornitori e dei dipendenti e la ricezione degli incassi (dal 2021, anche tramite il sistema PagoPA).
- l'accoglienza e il trattamento delle fatture passive in formato elettronico o, per l'invio a terzi, delle fatture attive.

Ad integrazione dei sistemi contabili è presente una Business Intelligence dedicata per il controllo e il monitoraggio degli eventi amministrativo/contabili.

Si riportano di seguito, per i Clienti trattati, i dati indicativi dei volumi gestiti nel 2021.

Principali dimensioni trattate	Agenzia delle Entrate	Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	Agenzia del Demanio
Documenti passivi	82.619	48.007	20.314
Pagamenti	31.660	24.921	8.118
Stipendi pagati	397.496	128.485	14.946
Ordini di Acquisto	10.732	7.951	4.634
Documenti attivi	2.033	15.706	1.583
Ordini di vendita	0	16.820	0
Incassi	1.956	58.228	987
Cassa economale	4.042	4.678	1.587
Cespiti	1.279.159	573.806	38.747

Controllo di gestione

L'area di CdG ha come missione la progettazione e l'implementazione di strumenti per supportare il Management delle Agenzie nello svolgimento delle attività di pianificazione, programmazione e controllo aziendale, con l'obiettivo di rendere disponibili le informazioni nella forma più idonea per l'utente e consentendo al Management di prendere decisioni mirate al miglioramento del funzionamento aziendale

In particolare i sistemi di *budget/forecast* costituiscono lo strumento per supportare i processi di formazione e negoziazione del budget di inizio esercizio, di revisione del budget in corso d'anno e di determinazione delle previsioni a finire, in termini economici (approvvigionamenti e spese) e tecnico/fisici (risorse umane e volumi di produzione del lavoro);

Il sistema di Reporting costituisce lo strumento per raccogliere, dai sistemi aziendali, e organizzare le informazioni economiche e tecnico fisiche (quali la contabilità analitica, la contabilità industriale, il *budget/forecast*, la produzione, etc.) e per diffonderle ai vari livelli aziendali al fine di monitorare in modo tempestivo e puntuale l'andamento dell'azienda,

attraverso un'analisi accurata di tutti quegli elementi decisivi per il raggiungimento delle proprie strategie.

Il modello di Pianificazione e Controllo aziendale è un percorso ciclico ed iterativo utilizzato dal Management per svolgere le attività di:

- pianificazione degli obiettivi strategici di lungo periodo e delle relative linee di azione
- programmazione operativa per concretizzare gli obiettivi strategici in piani operativi di medio – breve periodo, coerenti con le effettive capacità delle strutture e con le risorse disponibili, sia umane che finanziarie
- predisposizione del budget economico – finanziario per tradurre in termini numerici la pianificazione e programmazione operativa
- rilevazione dei risultati, monitoraggio e analisi degli scostamenti per confrontare i dati di consuntivo e di budget allo scopo di valutare l'andamento della gestione rispetto agli obiettivi prefissati e di individuare le necessarie azioni correttive.

I sistemi di Controllo di Gestione sono arrivati ad un grado di maturazione che ha consentito, nel corso dell'esercizio 2021, di caratterizzare gli interventi secondo due tendenze principali:

- interconnessione con sistemi terzi, gestiti sia dal cliente che da Sogei, in modo da eliminare il più possibile lo scambio di dati (sia anagrafici/dimensionali che misure/metriche tipiche della pianificazione) in modalità *off-line* secondo procedure non automatizzate; ciò si è attuato favorendo l'adozione di tecnologie *web services* e a microservizi;
- reingegnerizzazioni di alcuni applicativi con gli obiettivi di rendere più fluido il processo utente e di adottare dei *framework* tecnologici più attuali allo scopo di migliorarne le performance.

Si riportano di seguito, i Clienti utilizzatori, nel 2021, del sistema.

Applicazioni	Cliente	# Utenti
Forecast e Budget economico, dei Programmi Immobiliari e del Personale	Agenzia del Demanio	50
Reporting strategico direzionale	Agenzia del Demanio	50
Budget Economico e Tecnico – Fisico	Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	300
Contabilità Analitica	Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	300
Conto Annuale in base alle circolari R.G.S	Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	50
Consuntivazione del lavoro sui processi aziendali	Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	300
PA.RI.DE. – Rilevazione e distribuzione del lavoro sui processi aziendali	Agenzia delle Entrate	100

Governo del processo di pianificazione e controllo - SISP

Il servizio riguarda la gestione della pianificazione e programmazione degli obiettivi del MEF e comprende funzionalità a disposizione sia dei Centri di Responsabilità (CRA) del MEF e della SSEF, per gli adempimenti connessi all'attività di rendicontazione di obiettivi e risorse contenuti nella Direttiva Generale, che dell'Organismo indipendente di valutazione della *performance* (O.I.V.), per le analisi sul conseguimento degli obiettivi strategici necessarie al monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti da ciascun CRA.

Gli obiettivi gestiti nel 2021 sono stati 248.

