



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Piano della performance 2017 - 2019



PRESENTAZIONE DEL PIANO E INDICE

Il presente Piano della performance è adottato ai sensi dell'articolo 15, comma 2, lettera b), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, al fine di assicurare la qualità, comprensibilità e attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

Esso rispetta quanto stabilito dall'articolo 10, comma 1, lettera a) del decreto, in particolare rappresenta un documento programmatico, con orizzonte temporale triennale, la cui adozione è prevista entro il 31 gennaio di ogni anno.

Esso è adottato in stretta coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio dell'Agenzia e dà compimento alla fase programmatica del Ciclo di gestione della performance di cui all'articolo 4 del suddetto decreto.

Il Piano sviluppa le linee dell'Agenda digitale italiana e della Convenzione tra l'Agenzia e il Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione, assegnando gli obiettivi strategici alle Direzioni, declinando tali obiettivi strategici in obiettivi operativi a essi correlati, assegnando tali obiettivi operativi agli Uffici/Aree e definendo gli strumenti fondamentali per la gestione del Ciclo, con riferimento alla gestione della performance di tutti gli Uffici/Aree e a quella individuale del personale dirigenziale e non dirigenziale attualmente in forza all'Agenzia.

Fermi i principi della gestione partecipata, della chiarezza e della veridicità, della trasparenza e dell'accountability, il Piano è sviluppato in una prospettiva di raccordo con il Ciclo di bilancio e il Ciclo di budget. Esso descrive l'identità dell'Agenzia, la programmazione strategica e operativa delle attività rilevanti, gli indicatori di efficienza e di efficacia e i loro valori target, così come individuati per misurare la performance delle Direzioni e degli Uffici/Aree e in ultima analisi dell'Agenzia complessivamente.

IL DIRETTORE GENERALE

Antonio Samaritani



Sommario

1	SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI <i>STAKEHOLDER</i> ESTERNI	4
1.1	Chi siamo	4
1.2	Cosa facciamo	4
1.3	Come operiamo	5
2	IDENTITÀ	7
2.1	L'Amministrazione in cifre	7
2.1.1	Risorse umane	7
2.1.2	Risorse finanziarie	7
2.2	Mandato istituzionale e missione	7
2.3	La metodologia di misurazione e valutazione della performance	10
2.4	Albero della performance	11
3	ANALISI DEL CONTESTO	13
3.1	Analisi del contesto esterno	13
3.2	Analisi del contesto interno	15
3.2.1	Organizzazione	15
3.2.2	Analisi delle risorse finanziarie	17
3.2.3	Analisi delle risorse umane	17
3.2.4	Analisi di genere	18
3.2.5	Innovazione e trasparenza nei processi	18
3.2.6	Iniziative in tema di benessere organizzativo e pari opportunità	19
4	OBIETTIVI STRATEGICI	20
5	DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI	21
5.1	Obiettivi assegnati al personale dirigenziale titolare di struttura	22
5.2	Gli obiettivi operativi	22
5.3	La misurazione e la valutazione degli obiettivi	22
6	IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE	22
6.1	Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano	22
6.2	Coerenza con la programmazione economica e di bilancio	23
6.3	Integrazione tra Piano della performance e altri documenti collegati	25
6.3.1	Piano e standard di qualità dei servizi erogati	25
6.3.2	Piano della performance, Sistema di misurazione e valutazione e Piano della formazione	26
6.3.3	Piano della performance, Piano per la prevenzione della corruzione e connesso Programma per la trasparenza e l'integrità	26
6.4	Azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione della performance	27
7	ALLEGATO TECNICO	29
	Schede obiettivi strategici	29
	Schede obiettivi operativi assegnati agli Uffici e alle Aree	29



1 SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI

1.1 Chi siamo

L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) è stata istituita dal decreto legge n. 83 del 22 ottobre 2012. L'Agenzia è stata poi oggetto di diversi interventi normativi, che ne hanno influenzato la governance, le missioni e i compiti.

Nel secondo semestre 2014, conclusa la fase commissariale, sono stati nominati gli Organi e affrontate le criticità organizzative che ostavano alla piena operatività dell'Agenzia, con la costituzione del Comitato d'indirizzo avvenuta in data 16 ottobre 2014 e quella del Collegio dei revisori dei conti in data 18 luglio 2014. Si è quindi provveduto al completamento della predisposizione degli atti regolatori previsti dalle norme e dallo Statuto.

Con determinazione del Direttore Generale n. 3/2014, è stato definito l'assetto organizzativo provvisorio e adottato il nuovo Regolamento di funzionamento e gestione del personale, ai sensi dell'art.11, comma 2 dello Statuto, atti che sono stati trasmessi agli organi competenti per il seguito di competenza.

Inoltre, in attuazione dell'art. 13, comma 2 dello Statuto, con determinazione del Direttore Generale n. 52 del 11 novembre 2014 è stato adottato il regolamento che disciplina la contabilità, la finanza e il bilancio e avviato il successivo iter di perfezionamento previsto dalla norma, conclusosi nel 2016.

Il 14 novembre 2014, ai sensi dell'art. 6, comma 2 dello Statuto, il Direttore Generale e il Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione e hanno sottoscritto la Convenzione triennale per gli esercizi 2014 - 2016 che reca gli obiettivi specificatamente attribuiti all'Agenzia, le strategie per il miglioramento dei servizi, le modalità di verifica dei risultati di gestione, le modalità necessarie ad assicurare la coerenza dei fattori gestionali interni all'Agenzia, quali: l'organizzazione, i processi e l'uso delle risorse interne.

Al fine di poter svolgere a pieno i propri compiti istituzionali, pertanto, è stato necessario adeguare la struttura organizzativa interna per il raggiungimento dei complessi obiettivi assegnati.

Tale convenzione, venuta a scadenza, costituisce ancora necessariamente un riferimento per la definizione delle aree strategiche per l'azione amministrativa dell'Agenzia, insieme alla "Strategia per la Crescita digitale 2014-2020", nelle more della sottoscrizione della nuova Convenzione per il triennio 2017 – 2019.

1.2 Cosa facciamo

I compiti dell'Agenzia sono volti principalmente a gestire e sostenere il processo di cambiamento della pubblica amministrazione e dare attuazione della strategia digitale del sistema Paese.

L'Agenzia ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana, in coerenza



con l'Agenda digitale europea, e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica.

In estrema sintesi le funzioni dell'Agenzia sono:

- il coordinamento delle attività dell'amministrazione statale, regionale e locale, progettando e monitorando l'evoluzione del Sistema Informativo della Pubblica Amministrazione;
- l'adozione di infrastrutture e standard che riducano i costi sostenuti dalle singole amministrazioni e migliorino i servizi erogati a cittadini e imprese;
- la definizione di linee guida, regolamenti e standard;
- lo svolgimento di attività di supporto e coordinamento di iniziative strategiche per un'efficace erogazione di servizi online della pubblica amministrazione a cittadini e imprese;
- assicurare l'uniformità tecnica dei sistemi informativi pubblici.

L'Agenzia sostiene la diffusione dell'innovazione digitale per contribuire allo sviluppo economico, culturale e sociale del Paese. Collabora con le istituzioni e gli organismi europei, nazionali e regionali aventi finalità analoghe, anche attraverso la stipula di accordi strategici, promuovendo l'alfabetizzazione digitale di cittadini e imprese, creando nuove conoscenze e opportunità di sviluppo.

Svolge inoltre i compiti necessari per l'adempimento degli obblighi internazionali assunti dallo Stato in materia di innovazione digitale, informatica e internet.

1.3 Come operiamo

L'Agenzia opera in base alla convenzione triennale sottoscritta tra il Direttore Generale dell'Agenzia e il Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione.

Le strutture dirigenziali dell'organizzazione dell'Agenzia:

- coordinano le iniziative informatiche dell'amministrazione centrale, regionale e locale;
- curano pareri interpretativi, su richiesta delle amministrazioni, sulle disposizioni del CAD e sulle disposizioni in materia di ICT, evidenziando al seventuali esigenze di modifiche normative per disposizioni che appaiono ostacolare l'attuazione della Agenda Digitale Italiana o deviare la corretta evoluzione del Sistema Informativo della Pubblica Amministrazione secondo il modello di riferimento approvato dalla Commissione SPC (Sistema Pubblico di Connettività);
- propongono indirizzi, regole tecniche, linee guida e metodologie progettuali in materia di tecnologie informatiche, promuovendo l'omogeneità dei linguaggi, delle procedure e degli standard, anche di tipo aperto, anche sulla base degli studi e delle analisi effettuate a tale scopo dall'Istituto superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione, in modo da assicurare anche la piena interoperabilità e cooperazione applicativa tra i sistemi informatici della pubblica amministrazione e tra questi e i sistemi dell'Unione europea;
- assicurano l'omogeneità dei sistemi informativi pubblici, mediante il necessario coordinamento tecnico, destinati a erogare servizi ai cittadini e alle imprese, garantendo livelli uniformi di qualità e fruibilità sul territorio nazionale, nonché la piena integrazione a livello europeo;
- curano la progettazione e il coordinamento delle iniziative strategiche e di preminente interesse nazionale, anche a carattere intersettoriale, per la più efficace erogazione di servizi in rete della pubblica amministrazione, per i cittadini e per le imprese;
- curano la diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, allo scopo di



- favorire l'innovazione e la crescita economica, sociale e culturale;
- assicurano la vigilanza sulla qualità dei servizi e sulla ottimizzazione della spesa in materia informatica, anche in collaborazione con CONSIP S.p.a e SOGEI S.p.a.;
 - curano la promozione e la diffusione di iniziative di alfabetizzazione digitale, anche promuovendo il ricorso a tecnologie didattiche innovative;
 - promuovano politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico nazionale, ivi compresa la definizione della strategia in materia di open data, lo sviluppo e la gestione del portale nazionale dei dati aperti;
 - svolgono il ruolo di autorità di riferimento nazionale nell'ambito dell'Unione Europea e in ambito internazionale nelle materie attribuite, in accordo con le amministrazioni competenti, e la partecipazione all'attuazione di programmi europei al fine di attrarre, reperire e monitorare le fonti di finanziamento finalizzate allo sviluppo di politiche per l'innovazione;
 - promuovono la definizione dello sviluppo di grandi progetti strategici di ricerca e innovazione connessi alla realizzazione dell'Agenda digitale italiana ed europea, anche secondo il programma europeo Horizon2020, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo delle comunità intelligenti, la diffusione della rete a banda ultralarga, fissa e mobile, tenendo conto delle singole specificità territoriali e della copertura delle aree a bassa densità abitativa, e i relativi servizi, la valorizzazione digitale dei beni culturali e paesaggistici, la sostenibilità ambientale, i trasporti e la logistica, la difesa e la sicurezza, nonché al fine di mantenere e incrementare la presenza sul territorio nazionale di significative competenze di ricerca e innovazione industriale e imprenditoriale;
 - assicurano la direzione e l'organizzazione delle attività del CERT (Computer Emergency Response Team) della Pubblica Amministrazione;
 - definiscono strategie e obiettivi delle comunità intelligenti, anche attraverso il Comitato istituito presso l'Agenzia.

Ogni azione è volta a migliorare la diffusione delle tecnologie e servizi digitali per la crescita economica e sociale del paese, secondo i pilastri dell'Agenda Digitale Europea.



2 IDENTITÀ

2.1 L'Amministrazione in cifre

2.1.1 Risorse umane

Il DPCM del 9 gennaio 2015 reca la “Determinazione delle dotazioni delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell’Agenzia per l’Italia digitale”.

La dotazione organica del personale è ivi stabilita in 130 unità e articolata nella tabella A allegata al decreto, così come di seguito rappresentato con riferimento al CCNL Ministeri.

DIRIGENTI I FASCIA	2
DIRIGENTI II FASCIA	12
AREA III	86
AREA II	24
AREA I	6
TOTALE COMPLESSIVO	130

2.1.2 Risorse finanziarie

Le disposizioni statutarie prevedono l’adozione di un sistema contabile ispirato ai principi civilistici finalizzato a fornire un quadro complessivo dei costi e dei ricavi nonché delle variazioni patrimoniali e finanziarie.

Le entrate su cui l’Agenzia può contare sono così definite all’art.13 comma 1 dello Statuto:

- a) risorse finanziarie individuate ai sensi dell’art. 22, comma 3, del decreto istitutivo;
- b) finanziamenti erogati in esito alla convenzione triennale che definisce le entità e le modalità dei finanziamenti da erogare all’Agenzia;
- c) eventuali ulteriori risorse derivanti da accordi e convenzioni stipulate ai sensi dell’art. 4, comma 4, dello Statuto.

2.2 Mandato istituzionale e missione

La missione dell’Agenzia è quella di facilitare, guidare, realizzare e monitorare le iniziative strategiche per il paese al fine di creare sviluppo, offrire nuovi servizi a cittadini e imprese, ottimizzare la spesa della pubblica amministrazione e favorire la crescita e l’innovazione del paese.



Le funzioni e i compiti dell'Agenda sono state poi specificate con il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 gennaio 2014, con il quale è stato approvato il suo Statuto, pubblicato in data 14 febbraio 2014.

Il Governo ha operato, recentemente, interventi di semplificazione della governance dell'Agenda Digitale Italiana (ADI), al fine di assicurarne una maggiore efficacia.

La titolarità della responsabilità dell'ADI è del Presidente del Consiglio dei Ministri, che la condivide, sulla base di espressa delega, con il sper la semplificazione e la pubblica amministrazione. A quest'ultimo è assegnata la vigilanza sull'Agenda, quale braccio operativo della Presidenza del Consiglio dei Ministri che, ai sensi della legge istitutiva, è chiamata ad assicurare il conseguimento degli obiettivi dell'ADI anche assicurando la necessaria integrazione fra la strategia nazionale e i piani operativi regionali.

All'art.4 del citato decreto sono elencate le funzioni e le attribuzioni dell'Agenda che:

- a) supporta il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro da lui delegato, nella redazione del Piano triennale dell'Information and Communication Technology (ICT) nella pubblica Amministrazione e nella definizione dei principali interventi per la sua realizzazione e ne monitora annualmente lo stato di implementazione, confrontando i propri obiettivi con quelli dell'Agenda Digitale Europea;
- b) supporta il Commissario del Governo nella predisposizione della relazione sullo stato di attuazione dell'Agenda Digitale Italiana di cui all'art. 47 del decreto legge 9 febbraio 2012, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 aprile 2012, n. 35 e successive modificazioni ed integrazioni;
- c) assicura il coordinamento informatico dell'amministrazione centrale, regionale e locale predisponendo e mantenendo aggiornato il "Modello strategico di evoluzione del Sistema Informativo della Pubblica Amministrazione" di cui all'art. 3;
- d) emana pareri interpretativi, su richiesta delle amministrazioni, sulle disposizioni del CAD e sulle disposizioni in materia di ICT ed evidenzia al Presidente del Consiglio dei Ministri o al Ministro da lui delegato, esigenze di modifiche normative per disposizioni che appaiono ostacolare o deviare la corretta evoluzione del Sistema Informativo della Pubblica Amministrazione secondo il modello di riferimento approvato dalla Commissione SPC;
- e) detta indirizzi, regole tecniche, linee guida e metodologie progettuali in materia di sicurezza informatica e di omogeneità dei linguaggi, delle procedure e degli standard, anche di tipo aperto, anche sulla base degli studi e delle analisi effettuate a tale scopo dall'Istituto superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione, in modo da assicurare anche la piena interoperabilità e cooperazione applicativa tra i sistemi informatici della pubblica amministrazione e tra questi e i sistemi dell'Unione europea;
- f) assicura l'omogeneità, mediante il necessario coordinamento tecnico, dei sistemi informativi pubblici destinati a erogare servizi ai cittadini e alle imprese, garantendo livelli uniformi di qualità e fruibilità sul territorio nazionale, nonché la piena integrazione a livello europeo;
- g) svolge attività di progettazione e coordinamento delle iniziative strategiche e di preminente interesse nazionale, anche a carattere intersettoriale, per la più efficace erogazione di servizi in rete della pubblica amministrazione a cittadini e imprese;
- h) elabora le linee guida finalizzate al consolidamento delle infrastrutture digitali delle pubbliche amministrazioni ed alla razionalizzazione dei relativi CED ai sensi dell'art. 33-septies del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221 come modificato e integrato dal



decreto legge 21 giugno 2013, n. 69 convertito dalla legge 9 agosto 2013, n. 98;

- i) contribuisce alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, allo scopo di favorire l'innovazione e la crescita economica, anche mediante lo sviluppo e l'accelerazione della diffusione delle Reti di nuova generazione(NGN);
- j) supporta e diffonde le iniziative in materia di digitalizzazione dei flussi documentali delle amministrazioni, ivi compresa la fase della conservazione sostitutiva, accelerando i processi di informatizzazione dei documenti amministrativi e promuovendo la rimozione degli ostacoli tecnici, operativi e di processo che si frappongono alla realizzazione dell'amministrazione digitale e alla piena ed effettiva attuazione del diritto all'uso delle tecnologie;
- k) vigila sulla qualità dei servizi e sulla ottimizzazione della spesa in materia informatica, anche in collaborazione con CONSIP S.p.a e SOGEI S.p.a.;
- l) promuove e diffonde le iniziative di alfabetizzazione informatica rivolte ai cittadini e le iniziative di formazione e addestramento professionale destinate ai pubblici dipendenti anche mediante intese con la Scuola Nazionale di Amministrazione, il Foromez e l'Istituto superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione, e il ricorso a tecnologie didattiche innovative, nell'ambito delle dotazioni finanziarie disponibili, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica;
- m) promuove le politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico nazionale e attua le disposizioni di cui al capo V del CAD;
- n) effettua il monitoraggio, anche a campione, dell'attuazione, sotto il profilo dell'efficacia, economicità e qualità, dei piani di ICT delle pubbliche amministrazioni, proponendo eventuali misure correttive e segnalando casi di difformità rispetto agli standard di riferimento;
- o) nelle materie attribuite, costituisce, in accordo con le amministrazioni competenti, autorità di riferimento nazionale nell'ambito dell'Unione europea ed in ambito internazionale e partecipa all'attuazione di programmi europei al fine di attrarre, reperire e monitorare le fonti di finanziamento finalizzate allo sviluppo della Società dell'informazione;
- p) adotta indirizzi e formula pareri facoltativi alle amministrazioni, sulla base dell'attività istruttoria svolta da Consip S.p.A, ai sensi dell'art. 4, comma 3-quinquies del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n.135, sulla congruità tecnica ed economica dei contratti relativi all'acquisizione di beni e servizi informatici e telematici, anche al fine della piena integrazione dei sistemi informativi;
- q) promuove la definizione e lo sviluppo di grandi progetti strategici di ricerca e innovazione connessi alla realizzazione dell'Agenda digitale italiana e in conformità al programma europeo Horizon2020, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo delle comunità intelligenti, la produzione di beni pubblici rilevanti, la rete a banda ultra larga, fissa e mobile, tenendo conto delle singole specificità territoriali e della copertura delle aree a bassa densità abitativa, e i relativi servizi, la valorizzazione digitale dei beni culturali e paesaggistici, la sostenibilità ambientale, i trasporti e la logistica, la difesa e la sicurezza, nonché al fine di mantenere e incrementare la presenza sul territorio nazionale di significative competenze di ricerca e innovazione industriale;
- r) promuove, anche a richiesta delle amministrazioni interessate, protocolli di intesa e accordi istituzionali finalizzati alla creazione di strutture tecniche condivise per settori omogenei o per aree geografiche, alla risoluzione di contrasti operativi e al più rapido ed effettivo raggiungimento della piena integrazione e cooperazione applicativa tra i sistemi informativi pubblici, vigilando sull'attuazione delle intese o degli accordi medesimi;
- s) in accordo con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e con il Ministero dello sviluppo



economico, assicura, per quanto di competenza, la presenza italiana ai lavori della DG Communications Networks, Content and Technology della Commissione Europea (DG Connect) e a progetti e iniziative dell'Unione europea in ambito di innovazione digitale;

- t) dirige e organizza le attività del CERT della Pubblica Amministrazione - già SPC.

2.3 La metodologia di misurazione e valutazione della performance

La metodologia descritta nel Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'AgID è improntata ad assicurare il *cascading* degli obiettivi dagli strategici agli operativi a essi collegati, affidati alle strutture, fino alla stretta correlazione tra gli obiettivi di risultato delle strutture dirigenziali e gli obiettivi previsti per la valutazione individuale.

La metodologia adottata s'ispira ai modelli presenti in letteratura, come la *Balanced ScoreCard* (BSC), il *Performance Prism* e il *Tableau de bord* (cruscotto indicatori chiave finalizzato all'analisi causa- effetto, azione-risultato e proattività dell'azione dell'amministrazione), puntando a un'integrazione delle metodologie in una prospettiva specifica incentrata sugli *stakeholder*.

La BSC orienta al soddisfacimento dell'utente finale, alla gestione dei processi e alla rendicontazione sociale, promuovendo un'impostazione *Activity Based Costing* e *Activity Based Management* per lo sviluppo nel tempo dell'organizzazione.

Con riferimento al processo di valutazione delle performance, le quattro prospettive della BSC (il raccordo tra la *vision* dell'azione amministrativa e gli obiettivi a medio e breve termine, l'orientamento al soddisfacimento dei bisogni del cittadino, l'ottimizzazione dei processi interni, la promozione dell'innovazione e della formazione) sono rappresentate in macro-ambiti di valutazione della performance organizzativa che afferiscono:

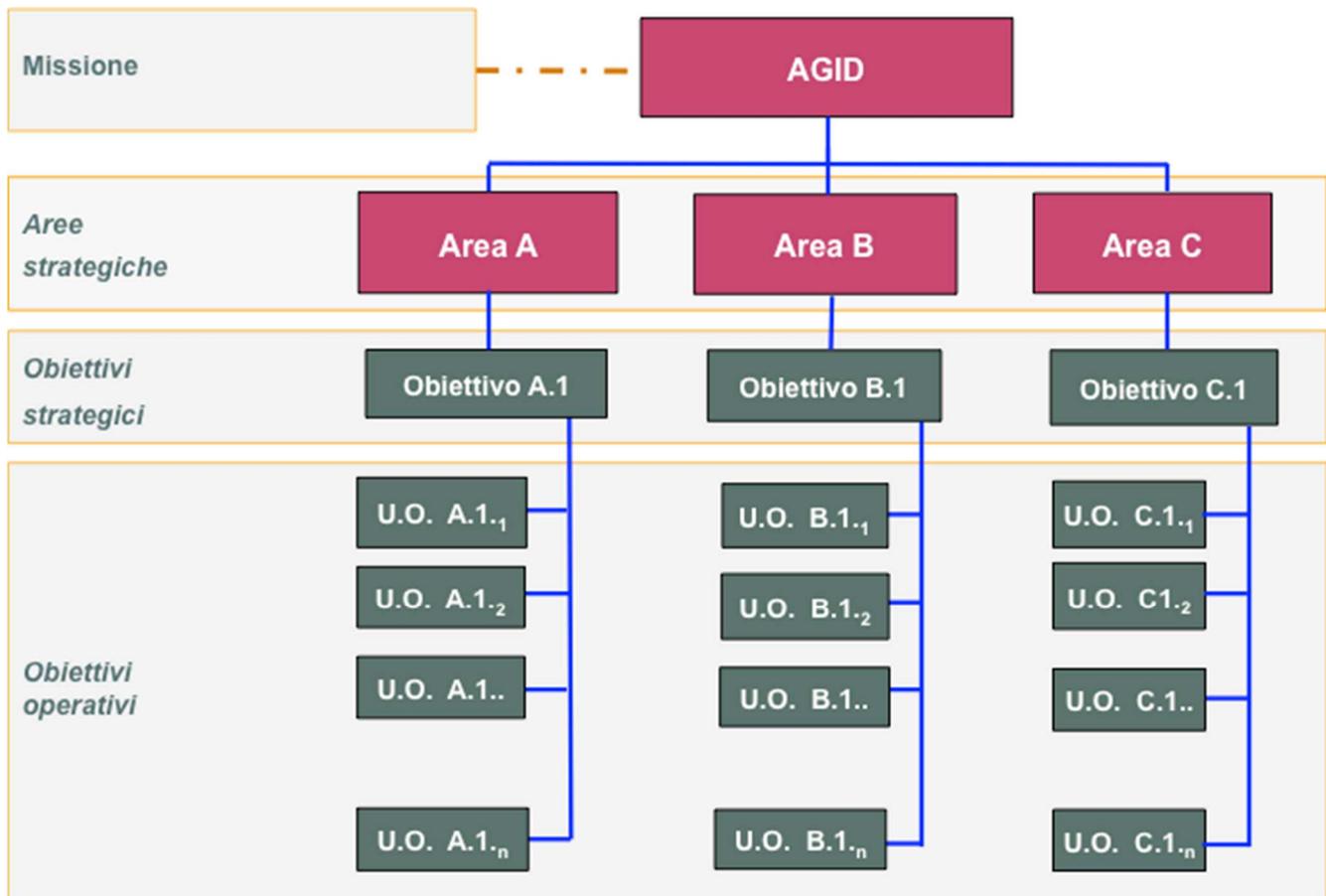
- al controllo strategico con articolazione in obiettivi strategici \ obiettivi operativi \ piani di azione (eventuali) \ indicatori del grado di realizzazione e scadenze entro cui è attesa la realizzazione, che in corso d'anno vengono monitorati con cadenza informale trimestrale e formale semestrale.
- alla disponibilità di un sistema informativo integrato sulla base di un modello di controllo complessivo gestionale e amministrativo in via d'implementazione;
- alla realizzazione di una dettagliata mappatura delle proprie attività, sollecitata anche dagli adempimenti anticorruzione, individuando per ciascuna struttura le linee di attività e i prodotti a esse collegati, nonché la ripartizione delle attività sul personale anche in termini di ore lavorate; nel tempo è prevedibile anche l'adozione di sistemi interattivi per la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi, anche attraverso l'impiego del sito *web* istituzionale, al di là della realizzazione di indagini di *customer satisfaction* per aspetti specifici.

La prospettiva degli *outcome* (impatti) è inderogabile e l'Agenzia è consapevole che nelle azioni per la soddisfazione dei bisogni dei cittadini, riveste importanza strategica la disponibilità di mappe strategiche aggiornate degli stakeholder, per guidare l'inclusione nel processo di tutti gli attori coinvolti con i rispettivi ambiti di competenza.

Nella prospettiva degli *outcome*, l'Agenzia proseguirà nel 2017 con l'aggiornamento della mappatura degli *stakeholder*.

2.4 Albero della performance

Una rappresentazione visuale sintetica complessiva della performance dell'Amministrazione a regime è offerta dallo schema seguente, denominato *albero della performance*, che evidenzia come gli obiettivi strategici siano declinati negli obiettivi operativi assegnati alle strutture dirigenziali.



Per il 2017 gli obiettivi e le priorità sui quali è stata improntata l'attività dell'Agenzia sono stati enucleati dalla norma istitutiva e dalle recenti modifiche apportate dal legislatore al D. Lgs. n. 82/2005 recante il Codice per l'Amministrazione Digitale.

Si continuerà a tenere conto della Strategia per la Crescita digitale 2014-2020, evidenziando le Azioni infrastrutturali trasversali, le piattaforme abilitanti e i programmi di accelerazione e di quanto contenuto nella Convenzione stipulata tra il Ministro della semplificazione e della Pubblica Amministrazione il Direttore Generale dell'Agenzia per gli esercizi 2014 – 2016, in attuazione dell'art. 6, comma 2 dello Statuto.

Con il Piano, allegato alla suddetta convenzione, è stata definitivamente consolidata l'azione dell'Agenzia mettendo su un asse temporale l'attuazione della propria missione istituzionale, definendo puntualmente gli obiettivi prioritari del passato triennio 2014 – 2016.

Nel citato documento sono state rappresentate le attività prioritarie su cui si è declinata l'azione dell'Agenzia per l'attuazione dell'Agenda Digitale Italiana e quindi il conseguimento dell'Agenda Digitale Europea.

Prendendo le mosse dalla precedente Convenzione, nelle more della stipula della Convenzione per il triennio



2017 – 2019, e dalla situazione evolutiva interna dell’Agenzia anche con riferimento al novellato CAD, nel presente Piano sono definite tre Aree strategiche prioritarie con riferimento ai principali ambiti di intervento rivolti all’attuazione degli obiettivi dell’Agenda Digitale italiana, che costituisce la sua missione primaria, come specificato dall’art. 20 comma 1 del D.L n. 83/2012 e precisamente:

Codice Area	Descrizione
A	Sviluppo della capacità gestionale e amministrativa
B	Politiche per le piattaforme abilitanti e le infrastrutture
C	Politiche di digitalizzazione e innovazione dei processi economici, culturali e sociali

Gli obiettivi strategici afferenti alle suindicate Aree di priorità strategica, sono i seguenti:

Codice Obiettivo strategico	Descrizione
A.1	Potenziamento dell’efficienza gestionale
B.1	Incremento dei servizi digitali delle piattaforme abilitanti della PA
C.1	Presidio ed evoluzione del modello strategico dell’ICT per la PA a livello architetturale e di cyber security

Gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi a essi collegati sono descritti nelle schede in allegato.



3 ANALISI DEL CONTESTO

Una rappresentazione SWOT (punti di forza, punti di debolezza, opportunità e minacce) delle attività dell'Agenzia si basa su informazioni legate al rapporto tra l'Agenzia e il suo ambito operativo interno ed esterno (insieme degli stakeholder di riferimento).

E' dunque di primaria importanza la disponibilità di una precisa, dettagliata, qualitativamente valida e continuamente aggiornata mappatura degli stakeholder interni ed esterni dell'organizzazione.

Tale mappatura deve essere disponibile da banca dati informatizzata per consentire in modo dinamico lo sviluppo di stakeholder analysis utili alla produzione di mappe strategiche basate su matrici potere/interesse, nonché all'adozione di strategie di gestione dei portatori di interesse e all'individuazione degli strumenti di stakeholder engagement più adeguati sulle attività strategiche prioritarie dell'Agenzia.

3.1 Analisi del contesto esterno

Nell'attuale scenario di sviluppo del Paese, le prospettive di crescita maggiormente accreditate sono riconosciutamente relative al mercato unico digitale.

Il PIL nazionale è infatti rimasto stagnante o arretrato rispetto agli altri paesi e con esso il processo di digitalizzazione, per cui è ancor più necessario puntare sull'attuazione della trasformazione digitale in Italia per accelerare il recupero del terreno perduto.

Si stima che il mercato unico digitale possa valere il 3% del PIL all'anno. Tale obiettivo presuppone che le risorse pubbliche siano efficacemente, efficientemente ed economicamente impiegate nella promozione della trasformazione digitale, in particolare delle imprese italiane, e nello sviluppo delle competenze dei cittadini.

Utilizzare le leve pubbliche per lo sviluppo digitale di cittadini e imprese é il fulcro della strategia per la crescita digitale, intesa quale Strategia dinamica che si deve adeguare alle nuove sfide, all'evoluzione tecnologica e al mercato, con un focus sullo sviluppo socio-economico del sistema paese.

Gli interventi proposti riguardano la pubblica amministrazione digitale, esclusivamente in quanto piattaforma abilitante, mezzo e non fine, leva potente per aumentare la domanda di servizi digitali (di cui l'Italia registra percentuali inferiori alla media europea), in una logica di emarginazione delle modalità tradizionali di fruizione dei servizi al cittadino.

La roadmap per la digitalizzazione del Paese intende:

- a) accelerare la progressiva residualità delle modalità analogiche per la fruizione dei servizi pubblici, favorendo la digitalizzazione di una pubblica amministrazione centrata sull'utente e orientata a mettere a fattor comune le diverse iniziative;
- b) garantire la crescita economica e sociale, attraverso lo sviluppo delle competenze nelle imprese e la diffusione della cultura digitale fra i cittadini, finalizzata a favorire l'emergere di nuova domanda (e/o di domanda inespressa), che stimoli offerta nuova innovativa e qualificata;



- c) migliorare i parametri di spesa del sistema paese, coordinando in modo unitario la programmazione e gli investimenti in innovazione digitale e ICT.

I principali interlocutori dell'Agencia, che, ai fini dell'attuazione dell'ADI, assumono un ruolo di rilievo, permangono:

- il Commissario straordinario per l'attuazione dell'Agenda digitale;
- il Ministero dello Sviluppo Economico per quanto concerne la strategia nazionale per la banda ultralarga, i programmi per la competitività delle imprese e gli interventi sulle Smart Cities;
- il Ministero della Salute relativamente alle iniziative di e-health contenute nel «Patto per la Salute»;
- il Ministero dell'Istruzione, della Università e della Ricerca per le iniziative sul sistema scolastico e universitario, nonché per la citata smart specialization, il Ministero dell'Economia e della Finanza per quanto concerne la centralizzazione della programmazione e della spesa, nonché per la collaborazione operativa delle proprie società in-house SOGEI e CONSIP;
- il Ministero dell'Interno per le questioni afferenti il sistema informativo dell'Anagrafe della Popolazione Residente;
- il Ministero della Giustizia sia relativamente al processo telematico, sia più in generale per la digitalizzazione del settore;
- il Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali, per lo sviluppo delle aree rurali attraverso il digitale, considerando che anche il Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale concorre a finanziare la presente strategia;
- la Banca d'Italia per le iniziative sulla digitalizzazione dei pagamenti.

Le Regioni e Province Autonome hanno competenza diretta in materia e gestiscono le risorse destinate al finanziamento della strategia, realizzando anche autonomamente i piani d'azione. In ogni caso, l'Agenda Digitale è per sua natura trasversale e la sua attuazione richiede un forte coordinamento e una visione unitaria che l'Agencia eserciterà per il Governo, ai sensi della lettera r) dell'articolo 117 della Costituzione Italiana.

L'Agencia dovrà, dunque, continuare a promuovere un nuovo e mutato rapporto tra le amministrazioni centrali e quelle locali, basato su una cooperazione orizzontale virtuosa, fondata sulla co-progettazione dei servizi, per definire standard comuni e valorizzare le migliori pratiche.

Di particolare rilevanza sono i rapporti con l'Agencia per la Coesione, per il coordinamento della programmazione delle risorse europee 2014-2020, con il Digital Champion, che contribuirà alla disseminazione e divulgazione dei risultati, e con il Commissario straordinario per la trasformazione digitale nominati dal Presidente del Consiglio dei Ministri.



3.2 Analisi del contesto interno

3.2.1 Organizzazione

Il Direttore Generale con propria deliberazione n. 432 del 30 dicembre 2016 ha definito il nuovo assetto organizzativo, costituito dalle Aree /Uffici di seguito elencati:

Al Direttore Generale riportano i seguenti Uffici di diretta collaborazione e alcune Aree a diretto riporto della Direzione generale:

UFFICIO Segreteria tecnica, supporto agli organi e comunicazione, strutturato in 6 servizi:

- Segreteria di direzione
- Protocollo
- Iniziative strategiche e relazioni istituzionali
- Comunicazione interna e sito web
- Comunicazione esterna e stampa
- Competenze digitali

UFFICIO Coordinamento attività internazionali, strutturato in 2 servizi:

- Rapporti europei
- Rapporti internazionali

UFFICIO Affari giuridici e contratti, strutturato in 4 servizi:

- Affari giuridici
- Contratti
- Strategie di *procurement* e innovazione del mercato
- Ufficio provvedimenti disciplinari

UFFICIO Contenzioso del lavoro e relazioni sindacali, strutturato in 2 servizi:

- Contenzioso del lavoro
- Relazioni sindacali

AREA Contabilità, finanza e funzionamento, strutturata in 4 servizi:

- Bilancio e contabilità
- Tesoreria e approvvigionamenti
- Programmazione, pianificazione e controllo di gestione
- Logistica e affari generali

AREA Organizzazione e gestione del personale, strutturata in 5 servizi:

- Reclutamento e trattamento giuridico
- Trattamento economico, previdenziale e fiscale
- Processi, procedure e flussi documentali
- Formazione
- Supporto al responsabile per la trasparenza e l'anticorruzione



Al Direttore Generale riportano due Direzioni, la Direzione Pubblica amministrazione e vigilanza e la Direzione Tecnologie e Sicurezza, che collaborano tra loro e con gli altri Uffici/Aree nel perseguimento della missione e degli obiettivi comuni dell'Agenzia, garantendo in un'ottica interfunzionale e cooperativa, lo scambio delle informazioni e delle esperienze e la necessaria interazione sulle attività.

La DIREZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E VIGILANZA è responsabile della progettazione degli interventi, del coordinamento nazionale e internazionale e delle attività di studio, analisi e regolazione e coordina le attività delle seguenti aree. A essa afferiscono:

AREA Soluzioni per la pubblica Amministrazione, strutturata in 5 servizi:

- Gestione ecosistemi
- Piano triennale
- Anagrafici e attuazione CAD
- Finanziari e contabilità
- Documentali

AREA Pareri, monitoraggio e vigilanza, strutturata in 5 servizi:

- Monitoraggio attività e coordinamento
- Pareri, istruttorie e modelli
- Studi e ricerche
- internet governance
- Vigilanza

AREA Progettazione e programmazione nazionale, strutturata in 2 servizi:

- Programmi nazionali
- Coordinamento PAK, CELL e APQ

La DIREZIONE TECNOLOGIE E SICUREZZA è responsabile della attuazione, realizzazione gestione tecnica e tecnologica degli interventi. A essa afferiscono:

AREA Architetture, standard e infrastrutture, strutturata in 6 servizi:

- Accreditamento
- SPC
- Razionalizzazione risorse ICT P.A.
- Gestione servizi
- Banche dati e open data
- Architetture progettuali

AREA Sicurezza e Cert-PA, strutturata in 4 servizi:

- CERT-PA
- Policy e organizzazione di sicurezza
- Gestione sicurezza
- Infrastrutture ICT interne

AREA Cittadini, imprese e trasferimento tecnologico, strutturata in un servizio:

- Smart cities e communities



Considerata la carenza di personale dirigenziale, le responsabilità degli Uffici e delle Aree non provvisti di titolare sono rette ad interim dal Direttore Generale o da dirigenti di altre Aree.

Con la stessa determinazione sono state identificate le funzioni svolte da ciascuna struttura nell'ambito dell'organizzazione e sono state attribuite le responsabilità delle aree e degli uffici al personale di livello dirigenziale e dei servizi istituiti al personale non dirigente.

Vale infine ricordare che con la determinazione del Direttore Generale n. 42/2015 era stato già istituito all'interno dell'assetto organizzativo provvisorio adottato con determinazione n. 39/2015, il servizio per i procedimenti disciplinari.

3.2.2 Analisi delle risorse finanziarie

Di seguito la sintesi delle risorse finanziarie a carico del Bilancio dello stato per il triennio 2017 – 2019:

Decreto del 27 dicembre 2016- Ripartizione in capitoli delle Unità di voto parlamentare relative al bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e per il triennio 2017 - 2019			
<i>UDV 22.3</i>	2017	2018	2019
<i>cap. 1707</i> Somma da assegnare All'Agenzia per l'Italia Digitale	9.673.949,00	9.606.095,00	9.632.274,00

A tali entrate sono da aggiungere i finanziamenti a carico della Commissione europea per gli interventi progettuali in ambito europeo cui partecipa l'AgID.

Inoltre, sono stati assegnati all'AgID ulteriori finanziamenti per la realizzazione del Progetto "ITALIA LOGIN - la casa del cittadino" sulla base della Convenzione tra l'AgID e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, stipulata nel secondo semestre 2016. Tale progetto si inserisce nell'ambito degli obiettivi previsti dal Programma Operativo Nazionale Governance e capacità istituzionale 2014-2020 (ASSE 1 – Obiettivo specifico 1.3 e Asse 2 obiettivo specifico 2.2). La stessa convenzione, con durata prevista fino al 2023, individua l'AgID, quale "Amministrazione Beneficiaria", ai sensi dell'art. 2, par. 10 del Regolamento(UE) n. 1303/2013, regolamentando altresì relativi obblighi e procedure di rendicontazione dei fondi assegnati, pari complessivamente a € 50.000.000,00.

Le ulteriori fonti di finanziamento sono costituite da entrate contributive a ristoro dei costi di funzionamento sostenuti, a carico dei soggetti beneficiari delle funzioni svolte di cui al DPCM 23/06/2010.

3.2.3 Analisi delle risorse umane

L'adozione degli atti e documenti connessi all'assetto organizzativo, già nel 2014, è stata una priorità del Direttore Generale p.t., indispensabile per dare un quadro certo all'operatività dell'Ente, con la pubblicazione del DPCM del 9/01/2015 recante la determinazione delle dotazioni delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Agenzia per l'Italia digitale e il conseguente inquadramento di tutto il personale nei CCNL Ministeri nel corso del 2016.



A tale proposito, la tabella seguente rappresenta la dotazione organica complessivamente di 99 unità di personale a gennaio 2017, articolate come di seguito:

	IN RUOLO	IN COMANDO	TOTALI
DIRIGENTI	6	1	7
AREA III	65	4	69
AREA II	14	7	21
AREA I	2	0	2
TOTALI	87	12	99

3.2.4 Analisi di genere

Nel complesso del personale le donne rappresentano il 39 %, come di seguito ripartito.

	DONNE	UOMINI	TOTALI
DIRIGENTI	3	4	7
AREA III	29	40	69
AREA II	7	14	21
AREA I	0	2	2
TOTALI	39	60	99

Tale percentuale denota dunque una netta prevalenza del genere maschile in servizio presso l'Agenzia, più accentuato guardando al personale dei livelli (34 % di donne) e con un equilibrio di genere decisamente migliore per l'area dirigenziale.

3.2.5 Innovazione e trasparenza nei processi

La sede dell'Agenzia è collocata presso in Roma presso EUR.

La sede è dotata di una rete locale gestita internamente, telefonia VoIP, collegamenti Internet in fibra ottica e wifi, postazioni di lavoro a copertura totale del personale dipendente. Dispone, inoltre, di collegamenti esterni verso CED in housing/hosting.

Per l'attività formativa e comunicativa l'Agenzia dispone di spazi attrezzati anche per registrazioni e riprese video, nonché di sala riunioni di rappresentanza e coordinamento. Conferenze ed eventi in materie attinenti ai fini istituzionali, sono garantiti da spazi facenti parte della sede o da maggiori spazi utilizzabili in comune con altre organizzazioni; quest'ultimi caratterizzati da flessibilità/modularità degli stessi.



3.2.6 Iniziative in tema di benessere organizzativo e pari opportunità

L'Agenzia è consapevole che il livello del dialogo con il cittadino e la possibilità di rinnovare la fiducia di questi nei confronti della pubblica amministrazione, siano strettamente correlati all'adeguato utilizzo e valorizzazione delle risorse umane, ovvero del capitale umano, intellettuale e relazionale.

Conseguentemente porrà in atto alcune iniziative d'innovazione, di trasparenza e di flessibilità e alcune azioni volte al sostegno e alla condivisione con tutti gli attori interni, della cultura del benessere delle lavoratrici e dei lavoratori.

L'amministrazione prevede di attuare un piano di prevenzione primaria, consistente in azioni finalizzate a impedire o ridurre ogni tipo di rischio che possa arrecare nocumento al lavoratore e, quindi, all'organizzazione, con l'obiettivo di coinvolgere tutti i dipendenti nel processo di conoscenza di tali problematiche e prevenire l'attivazione di dinamiche potenzialmente fonte di stress.

In linea con tali obiettivi, saranno valorizzate soluzioni di piattaforma e-learning e per le rilevazioni di *customer satisfaction*, per l'implementazione e somministrazione in forma anonima del questionario sul benessere organizzativo specificato dall'A.N.AC. per porre in atto una *survey* dedicata, elaborarne i risultati e effettuare un'analisi degli stessi rispetto alla percezione del clima nell'ambiente di lavoro e del livello interno di bisogno percepito. Tale analisi è finalizzata a predisporre azioni utili per garantire il raggiungimento di condizioni ottimali e all'orientamento di opportune politiche del personale.

Dal 2014 tale attività di ricognizione è stata definita sistematica sulla base dei modelli pubblicati dall'A.N.AC. per le indagini di benessere organizzativo, che ne rendono confrontabili i risultati nel tempo e tra amministrazioni diverse.

Tra le azioni valutabili a valle della suddetta analisi si possono annoverare:

- convegni, seminari, commissioni, incontri di lavoro o eventi;
- l'implementazione di un servizio di ascolto rivolto ai dipendenti dell'amministrazione;
- l'implementazione degli strumenti tecnologici e innovativi per la parità di accesso alla formazione;
- eventuali attività per l'inclusione di portatori di disagio psichico;
- eventuali attività rivolta ai diversamente abili in servizio;
- indagini di *customer satisfaction*.



4 OBIETTIVI STRATEGICI

L'Agenzia, in coerenza con le funzioni istituzionali a essa assegnate e con gli obiettivi strategici indicati dall'Agenda Digitale Europea, nonché dal Modello Strategico dell'informatica nella Pubblica Amministrazione, secondo il disposto dell'art. 6 comma 2 dello Statuto, predispone il piano degli obiettivi e delle attività, nonché il piano pluriennale delle risorse finanziarie per la copertura del quale ricorrerà alle fonti previste dall'art. 13 dello Statuto.

Il processo di pianificazione strategica si conclude con l'emanazione dell'Atto di indirizzo per l'anno successivo e la definizione degli obiettivi strategici da recepire nel Piano della performance, ai quali si affiancano obiettivi operativi, in coerenza con la redazione del bilancio di previsione.

Gli obiettivi strategici sono da intendersi quali obiettivi di particolare rilevanza rispetto ai bisogni e alle attese degli *stakeholder* dell'Agenzia. Essi sono programmati su base triennale e aggiornati annualmente sulla base delle priorità politiche dell'amministrazione espresse nell'atto di indirizzo.

Tra gli obiettivi operativi vi sono anche obiettivi di efficienza ed efficacia complessiva dell'attività istituzionale ordinaria, ossia di quella parte di attività che ha carattere permanente, ricorrente o continuativo, pur non avendo necessariamente un legame diretto con le priorità politiche. Essa è spesso in collegamento con indicatori finanziari riportati anche nel Piano degli indicatori finanziari e di risultato, allegato al Bilancio di previsione. Tale documento costituisce il raccordo operativo tra ciclo della performance, ciclo di budget e ciclo di bilancio.

Nell'ottica di una progressiva espansione della conoscibilità dei processi e delle linee operative, è auspicabile nel tempo l'implementazione di una consultazione online sugli obiettivi dell'ente da parte degli stakeholder rappresentativi (cittadini, associazioni di categoria, dei consumatori o utenti, operatori di settore, centri di ricerca e ogni altro osservatore qualificato).

La qualità complessiva del processo di pianificazione si misura, in particolare, sulla base della qualità degli indicatori impiegati per verificare il raggiungimento degli obiettivi individuati.

Rimane imprescindibile, inoltre, l'esigenza di raccordo tra il ciclo di programmazione economico-finanziaria e della programmazione delle attività, con relative risorse allocate, e ciclo della performance.

In coerenza con il Sistema di misurazione e valutazione della performance, la fase ascendente del processo di pianificazione strategica e operativa con la proposta da parte dei Dirigenti di I Fascia di obiettivi strategici e dei Dirigenti di II Fascia di obiettivi operativi, piani di azione, indicatori e target, va realizzata entro settembre e contestualmente è necessario effettuare una prima complessiva previsione delle risorse necessarie alla realizzazione sia degli obiettivi strategici/operativi, sia di quelli istituzionali, attraverso il documento generale di budget e la relazione (illustrativa) al bilancio di previsione, in cui vengono rappresentati gli obiettivi riferiti a ciascun programma di spesa in termini di livello di servizi e di interventi.

La fase d'individuazione degli obiettivi, pertanto, assume rilevanza massima nell'impianto del Sistema, perché costituisce il momento iniziale in cui sono individuati i contenuti principali dei tre documenti cardine dei già menzionati cicli: la relazione al bilancio di previsione, l'Atto d'indirizzo e il presente Piano della performance.



Al fine del miglioramento continuo e della massima integrazione dei citati documenti, l'impiego del Sistema persegue il progressivo raggiungimento dei seguenti risultati sulla formulazione degli obiettivi e soprattutto degli indicatori, secondo le indicazioni dell'A.N.AC.:

- chiara definizione degli obiettivi;
- presenza consistente di indicatori di *outcome* tra gli indicatori relativi a obiettivi che hanno un impatto su *stakeholder* esterni;
- specificazione dei legami tra obiettivi, indicatori e *target*;
- eventuale caratterizzazione degli indicatori secondo le schede e specificazione di test sulla qualità dell'indicatore e del *target*;
- rilevazione effettiva della performance, secondo la frequenza e le modalità definite nello schema di caratterizzazione degli indicatori.

Sempre allo scopo di migliorare la qualità dei documenti prodotti, uno sforzo maggiore è dedicato alla fase d'individuazione degli indicatori, impiegando schemi e *target* per il loro sviluppo suggeriti dall'A.N.AC..

In calce all'*albero della performance* è rappresentato sinteticamente l'elenco degli obiettivi strategici. Ogni obiettivo strategico è dettagliato nella rispettiva scheda descrittiva con i rispettivi indicatori e *target* triennali, nonché con gli obiettivi operativi collegati e relativo Ufficio/Area affidatario. Le schede degli obiettivi strategici sono allegata al presente Piano.

Il modello di scheda adottata per gli obiettivi strategici e operativi è quello specificato nel Manuale operativo allegato al Sistema di misurazione e valutazione della performance AgID.

Gli obiettivi strategici sono univocamente assegnati a una Direzione, e i corrispondenti obiettivi operativi, sono univocamente assegnati agli Uffici/Aree di detta Direzione. Il modello di scheda di performance di Ufficio/Area è quello specificato nel Manuale operativo allegato al Sistema di misurazione e valutazione della performance AgID.

Quanto alla determinazione delle risorse economiche per gli obiettivi strategici, atteso che l'AgID opera in contabilità economico – patrimoniale, si fa riferimento al successivo paragrafo relativo alle azioni per il miglioramento della gestione del Ciclo della performance; in particolare, alla disponibilità di un sistema informativo integrato anche per il controllo di gestione in via di specificazione, che sulla base della contabilità analitica, dei dati di monitoraggio dei costi del personale per attività e delle schede di budget, permetta a regime la stima economica previsionale per ciascun obiettivo.

5 DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Secondo la logica dell'*albero della performance*, descritta nel Sistema di misurazione e valutazione della performance, ogni obiettivo strategico è articolato in obiettivi operativi, sintetizzati all'interno della relativa scheda.

In tali schede sono identificati gli obiettivi operativi collegati a ciascun obiettivo strategico e uno o più indicatori; a ogni indicatore è attribuito un *target* (valore atteso).



5.1 Obiettivi assegnati al personale dirigenziale titolare di struttura

Nell'ambito del Sistema di misurazione e valutazione della performance assume particolare rilevanza l'individuazione degli obiettivi, indicatori e *target* (valori attesi) degli Uffici/Aree, che costituiscono il fulcro del Sistema stesso, collegando la performance individuale a quella organizzativa.

Alla performance di struttura, infatti, è legata sia la valutazione del dirigente responsabile, sia quella dei suoi collaboratori. I risultati degli Uffici/Aree influiscono sulla valutazione della performance di risultato del Dirigente di I Fascia titolare di Direzione (cfr. Manuale operativo del Sistema di valutazione delle prestazioni del personale, allegato al Sistema).

Per performance di struttura s'intende il complesso delle attività che fanno capo alla struttura stessa, per perseguire gli obiettivi operativi assegnati.

5.2 Gli obiettivi operativi

Gli obiettivi operativi sono stati individuati per garantire la realizzazione di particolari attività rilevanti per le finalità degli obiettivi strategici cui sono collegati, secondo l'albero delle performance.

Gli obiettivi operativi sono rappresentati secondo l'obiettivo strategico cui sono collegati e nella scheda di performance di Ufficio/Area, corredati dai corrispondenti indicatori di performance individuati.

Nell'anno 2017 sono attribuiti 3 obiettivi operativi a ciascuna unità di personale dirigenziale titolare di Ufficio/Area, con corresponsione di un premio di produttività in relazione al grado di conseguimento dei risultati conseguiti. L'attribuzione degli obiettivi operativi avviene con la predisposizione della scheda di performance dell'Ufficio/Area, concordata con ciascun dirigente coinvolto. Le schede degli obiettivi di performance di ciascun Ufficio/Area sono riportati in allegato al presente Piano.

5.3 La misurazione e la valutazione degli obiettivi

Il Manuale operativo del Sistema di valutazione delle prestazioni del personale, allegato al Sistema di misurazione e valutazione della performance AgID, descrive il processo di valutazione in tutte le sue fasi, tra cui quella di monitoraggio intermedio del grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e quella di valutazione finale. Tale ultima fase si svolge in coincidenza della fase di assegnazione degli obiettivi individuali per l'anno successivo.

E' in corso l'attività di sviluppo e implementazione di un sistema informativo integrato gestionale e amministrativa per la progressiva automazione di tutte le funzioni dell'Agenzia, che sarà fonte privilegiata per i valori rilevati degli indicatori in fase di monitoraggio e verifica finale.

6 IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

6.1 Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano

Anche con riferimento al Sistema per la misurazione e valutazione della performance, le fasi, i soggetti e i tempi per la redazione del piano sono di seguito sintetizzati:



Fase	Soggetti	Tempi
Proposta obiettivi strategici / indicatori / pesi / target	Responsabili Direzioni	Settembre
Approvazione obiettivi operativi / indicatori / pesi / target	Responsabili Direzioni/ Dirigenti	Novembre
Comunicazione contributi richiesti per la redazione del Piano della performance		Dicembre
Adozione Piano della performance		31 Gennaio

6.2 Coerenza con la programmazione economica e di bilancio

Il procedimento per la redazione del Piano della performance si è svolto in maniera coerente sotto il profilo temporale con il processo di programmazione economico-finanziaria e di bilancio. In tal modo, in osservanza agli artt. 5 comma 1 e 10 comma 1 lett. a) del d.lgs. n. 150/2009, è stata assicurata l'integrazione degli obiettivi del Piano con il processo di programmazione economico-finanziaria e di bilancio. La concreta sostenibilità e perseguibilità degli obiettivi passa, infatti, attraverso la garanzia della congruità tra le risorse effettivamente disponibili e le attività da porre in essere per realizzare gli obiettivi. La suddetta integrazione viene realizzata tenendo conto dei seguenti parametri: coerenza dei contenuti; coerenza del calendario con cui si sviluppano i processi di pianificazione della performance e di programmazione finanziaria.

La concreta sostenibilità e perseguibilità degli obiettivi è garantita dalla congruità tra le risorse effettivamente disponibili e le attività da porre in essere per realizzare gli obiettivi. Tale integrazione è realizzata tenendo conto dei seguenti parametri: coerenza dei contenuti, coerenza del calendario con cui si sviluppano i processi di pianificazione della performance e di programmazione economica.

Il bilancio di previsione fa riferimento a una gestione del ciclo di programmazione economica che prevede una rigorosa azione di controllo dei costi.

Nel Sistema di misurazione e valutazione della performance è riportata l'esigenza di coerenza tra il ciclo di programmazione economico-patrimoniale e di bilancio e quello di gestione della performance e, quindi, di raccordo tra il presente Piano della performance, il budget e la relazione (illustrativa) al bilancio di previsione, anche al fine del recepimento d'indicatori di natura economico-finanziaria individuati anche per la misurazione della performance.



È utile, tuttavia, richiamare le correlate modalità previste dal Sistema di misurazione e valutazione della performance, secondo cui la fase ascendente del processo di pianificazione strategica e operativa con la proposta da parte dei Dirigenti titolari di Direzione degli obiettivi strategici, indicatori e *target* risulta conclusa nel mese di settembre.

Contestualmente, con la predisposizione della relazione al bilancio previsionale che illustra i criteri di formulazione delle previsioni al fine di programmare l'impiego delle risorse pubbliche, per il periodo di riferimento del bilancio, vengono individuati gli obiettivi concretamente perseguibili e i relativi indicatori per la misurazione dei risultati, in coerenza con le risorse a disposizione. Essa costituisce lo strumento di collegamento fra la programmazione di bilancio e quella strategica.

Una sezione deve contenere, in particolare, le informazioni relative al quadro di riferimento in cui l'amministrazione opera, illustrare le priorità politiche, esporre le attività e indicare gli obiettivi di spesa che l'amministrazione intende conseguire in termini di livello dei servizi e di interventi. Ulteriore elemento fondamentale per il raggiungimento di detti obiettivi è l'indicazione delle risorse finanziarie necessarie per realizzarli, unitamente agli indicatori di realizzazione, ai criteri e ai parametri utilizzati per la loro quantificazione.

La relazione al bilancio di previsione s'inserisce, quindi, nell'ampio processo di programmazione che prende avvio, come già detto, dalla definizione generale degli obiettivi dell'Agenzia, nel rispetto dei vincoli di finanziamento.



6.3 Integrazione tra Piano della performance e altri documenti collegati

6.3.1 Piano e standard di qualità dei servizi erogati

Al fine di evidenziare la piena coerenza tra i contenuti del Piano della performance e gli standard di qualità e quantitativi definiti per i servizi erogati, è necessario illustrare il procedimento e la metodologia da seguire per la definizione ai sensi del comma 1 dell'art. 1 e dell'art. 7 del D. Lgs. n. 198/2009, del comma 2 dell'art. 11 del D. Lgs. n. 286/99, così come sostituito dall'art. 28 del D. Lgs. n. 150/2009 e da ultimo l'art. 32 del D. Lgs. n. 33/2013.

Ciò rende necessario l'adozione di una Carta dei servizi, da aggiornare con cadenza annuale. Vale richiamare che l'adozione della Carta fa parte del più generale quadro delineato dal Piano per la prevenzione della corruzione.

La *ratio* ispiratrice dei provvedimenti normativi sopra richiamati e delle linee guida definite dall'A.N.AC. è garantire un'elevata performance delle strutture pubbliche nei confronti di tutta la collettività, con particolare riguardo alla finalità di consentire l'esperibilità dell'azione collettiva contro le inefficienze e i disservizi delle pubbliche amministrazioni.

La pubblicità degli standard qualitativi e quantitativi adottati dall'amministrazione nella Carta dei servizi permette di legare la soddisfazione della pretesa avanzata da uno o più cittadini, alla promozione di un controllo esterno di tipo giudiziale sul rispetto, da parte delle pubbliche amministrazioni, degli standard (di qualità, di economicità, di tempestività) loro imposti.

Per quanto concerne la metodologia adottata, fanno fede le indicazioni fornite dalle deliberazioni A.N.AC. in materia.

L'obiettivo di trasparenza si conferma, dunque, quello di migliorare l'accessibilità ai servizi erogati, attraverso l'aggiornamento costante della relativa scheda informativa nella Carta dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Per quanto concerne gli standard qualitativi, fissati con riferimento ai servizi erogati, gli stessi formeranno oggetto di monitoraggio, anche al fine di garantire le azioni di miglioramento che l'amministrazione intende attuare per aumentare il livello di qualità dei medesimi. A tal fine, sono previsti appositi obiettivi sul rispetto degli standard di qualità e quantità dei servizi erogati, i cui indicatori potranno essere desunti direttamente dalle schede elaborate.



6.3.2 Piano della performance, Sistema di misurazione e valutazione e Piano della formazione

Il presente Piano dà piena applicazione al quanto previsto nel Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'AgID.

Un Piano di formazione, specificabile nella scheda individuale di valutazione finale, utile al rafforzamento degli obiettivi di comportamento organizzativo utilizzati per la valutazione del personale, potrà risultare utile al personale non dirigenziale.

In ogni caso, nell'ambito della formazione istituzionale, oltre ai corsi obbligatori per legge può essere prevista nel 2017 l'organizzazione di corsi di addestramento dedicati al personale interno.

Per la definizione del Piano di formazione dei dirigenti, sono considerati i seguenti elementi:

- obiettivi strategici;
- risultati di eventuali ricognizioni delle esigenze formative relative all'anno in corso;
- risultati della valutazione per l'anno precedente degli obiettivi di comportamento organizzativo del personale dirigente, sulla base del vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance;
- griglia delle competenze organizzative relative al personale dirigente;
- risorse economiche allocabili alla formazione.

Gli interventi formativi prioritari da destinare al personale dirigenziale sono identificati attraverso i seguenti due criteri:

- elevata richiesta da parte del personale;
- significativo impatto sulle competenze organizzative da rafforzare.

Per entrambi i criteri deve essere fissata una "soglia", selezionando i soli interventi formativi al di sopra della soglia.

Nel Piano di formazione sarà indicato il raccordo funzionale, in termini d'impatto, con gli obiettivi strategici e operativi, sia la relazione tra le iniziative di formazione e le macroaree dei comportamenti organizzativi.

6.3.3 Piano della performance, Piano per la prevenzione della corruzione e connesso Programma per la trasparenza e l'integrità

Come detto, ulteriore documento strategico di cui il presente Piano della performance tiene conto, è il Piano per la prevenzione della corruzione 2017 – 2019 con l'allegato Programma triennale per la trasparenza 2017 - 2019, che indica le iniziative previste per garantire un adeguato livello di trasparenza, per la legalità e per lo sviluppo della cultura dell'integrità.

Il collegamento tra Piano della performance e il Piano per la prevenzione della corruzione, che richiama al suo interno il Programma per la trasparenza e l'integrità, è ritenuto fondamentale.

In tal senso, il Piano deve nel tempo attribuire alle strutture nel 2017 specifici obiettivi operativi collegati all'attuazione del Piano per la prevenzione della corruzione.

Il tema della promozione della trasparenza in particolare, come *asset* fondamentale nella lotta alla corruzione, non può che essere trasversale a tutte le attività dell'Agenzia, siano esse di natura strategica od operativa e, in questo ambito, il presente Piano punta alla massima integrazione tra le diverse strutture



interessate e all'accessibilità totale da parte dei portatori d'interesse, in fase preventiva, sugli obiettivi di performance, ai vari livelli di responsabilità della struttura organizzativa, ed *ex post* sulla rendicontazione dei risultati conseguiti, intesa in ultima analisi come bilancio sociale.

In tal senso, lo spettro dei soggetti interni coinvolti a diverso titolo in iniziative che hanno comunque impatto diretto in tema di trasparenza, è praticamente a copertura dell'intera organizzazione. che, come evidenziato nell'Allegato 1 al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2016 – 2018, sono:

- l'Area Organizzazione e gestione del personale per la trasmissione dei dati di competenza ai fini dell'assolvimento degli obblighi sulla trasparenza amministrativa;
- l'Area Contabilità, finanza e funzionamento per la trasmissione dei dati di competenza ai fini dell'assolvimento degli obblighi sulla trasparenza amministrativa;
- l'Ufficio Affari legislativi e contratti per la trasmissione dei dati di competenza ai fini dell'assolvimento degli obblighi sulla trasparenza amministrativa;
- tutti gli altri Uffici/Aree che a qualunque titolo detengono dati di cui all'area "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale;
- il Responsabile per la prevenzione della corruzione e la trasparenza, per l'attuazione delle iniziative previste dal relativo Programma.

Lo strumento che viene generalmente individuato per rappresentare tutte le informazioni necessarie al cittadino-utente (accessibilità, tempi di erogazione e standard di qualità, modulistica, ecc.) per usufruire del servizio richiesto, è la Carta dei servizi, oggetto di miglioramento continuo a cura di un apposito gruppo di lavoro.

Lo strumento prevalente di comunicazione verso gli stakeholder è il sito istituzionale, come anche ribadito dalle direttive in materia del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione.

Sono d'importanza fondamentale le iniziative di ascolto degli stakeholder e perciò con la predisposizione nel triennio di strumenti specifici alla rilevazione, al monitoraggio e all'analisi dei bisogni e della customer satisfaction, nonché la promozione di iniziative a cura delle singole strutture e della comunicazione, con gli strumenti dei tavoli di lavoro e dell'organizzazione di eventi.

6.4 Azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione della performance

Il ciclo di gestione della performance è oggetto di affinamenti e perfezionamenti che, nell'ottica del miglioramento continuo, tengono conto, in maniera sistematica, delle buone pratiche già realizzate, con particolare riferimento alle modalità di informazione, formazione e comunicazione, volte a garantire la massima diffusione e comprensione del Piano all'interno e all'esterno dell'Agenzia, con l'obiettivo di ricevere feed-back utili per migliorare l'intero processo.

In riferimento alla diffusione verso l'esterno, riveste particolare importanza la modalità di pubblicazione del presente documento sul sito istituzionale, nonché le iniziative in materia di trasparenza quali ad esempio la Giornata della trasparenza aperta agli stakeholder interni ed esterni.

Nell'ottica del miglioramento continuo del Ciclo di gestione della performance, le azioni previste prendono avvio dai punti di debolezza individuati nella Relazione sulla performance dell'anno precedente, che fanno riferimento, oltre alla complessità della gestione propriamente detta in rapporto a risorse limitate, anche a:



- un'opera di sensibilizzazione, formazione e informazione ai vari livelli dell'organizzazione, volta a rimuovere l'eventuale percezione del ciclo della performance come adempimento e consolidarne la percezione di strumento organizzativo;
- il miglioramento continuo nella definizione degli indicatori, dei pesi e dei *target* degli obiettivi che richiede uno sforzo d'individuazione di obiettivi di risultato sempre sfidanti e una maggiore personalizzazione degli obiettivi relativi ai comportamenti organizzativi attesi, nel solco delle indicazioni dell'A.N.AC.;
- la cura dell'informazione, formazione e comunicazione, volta a garantire la massima diffusione e comprensione del Piano all'interno e all'esterno dell'amministrazione, con l'obiettivo di ricevere feedback utili per migliorare l'intero processo;
- sul fronte interno, il miglioramento del Ciclo della performance con l'attivazione di un percorso di approfondimento sugli ambiti di applicazione della riforma che presentano le maggiori criticità, quali lo *stakeholder engagement* e le pari opportunità, l'individuazione degli *outcome* e dei relativi indicatori, nonché la diffusione della cultura della misurazione, iniziato con le riunioni informative al personale e il progressivo incremento degli eventi che coinvolgono gli *stakeholder* esterni.

In riferimento alla diffusione verso l'esterno, riveste particolare importanza la cura dell'area "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale per attuare l'accessibilità totale da parte di tutti i portatori di interesse, con particolare riguardo alla sfera della performance e della rendicontazione dei risultati.

Sul fronte interno, è fondamentale il ruolo svolto dalla rete dei Tutor nella fase per il trasferimento della metodologia alle strutture di appartenenza con l'utilizzo sistematico dello strumento dei gruppi di lavoro trasversali.

Sul fronte esterno, la realizzazione di una mappa strategica a livello di vertice che consenta di comprendere i *driver* di successo nel raggiungimento degli obiettivi e gli impatti dell'azione amministrativa con relativi indicatori e *target*, rende necessaria un'attività di approfondimento e aggiornamento sistematico della mappa degli *stakeholder* di riferimento.

Essa rafforza le basi del loro coinvolgimento attivo nel Ciclo della performance, anche allo scopo di fornire in modo sempre più strutturato utili suggerimenti per favorire l'individuazione di indicatori significativi e non auto-referenziali.

In merito all'integrazione dei sistemi informativi a supporto del Ciclo della performance, è prevista, *in primis* l'avanzamento dell'integrazione dei flussi informativi gestionali, economici e amministrativi, nonché della pianificazione operativa in termini di gestione delle fasi delle attività istituzionali e dei progetti e delle risorse umane, strumentali e finanziarie a esse allocate.

Ciò risulta indispensabile per misurare l'impiego delle risorse di personale sulle linee di attività individuate dalle singole unità organizzative e per rilevare i volumi di output prodotti.



7 ALLEGATO TECNICO

Schede obiettivi strategici

1. Scheda Obiettivo strategico A.1
2. Scheda Obiettivo strategico B.1
3. Scheda Obiettivo strategico C.1

Schede obiettivi operativi assegnati agli Uffici e alle Aree

DIREZIONE GENERALE

1. Scheda performance UFFICIO Segreteria tecnica, supporto agli organi e comunicazione
2. Scheda performance UFFICIO Coordinamento attività internazionali
3. Scheda performance UFFICIO Affari giuridici e contratti
4. Scheda performance UFFICIO Contenzioso del lavoro e relazioni sindacali
5. Scheda performance AREA Contabilità, finanza e funzionamento
6. Scheda performance AREA Organizzazione e gestione del personale

DIREZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E VIGILANZA

7. Scheda performance AREA Soluzioni per la pubblica Amministrazione
8. Scheda performance AREA Pareri, monitoraggio e vigilanza
9. Scheda performance AREA Progettazione e programmazione nazionale

DIREZIONE TECNOLOGIE E SICUREZZA:

10. Scheda performance AREA Architetture, standard e infrastrutture
11. Scheda performance AREA Sicurezza e Cert-PA
12. Scheda performance AREA Cittadini, imprese e trasferimento tecnologico



Obiettivo strategico	Potenziamento dell'efficienza gestionale
Codice	A.1
Area strategica	Sviluppo della capacità gestionale e amministrativa
Anno	2017
Struttura responsabile	Direzione generale
Codice struttura	
Referente	-
Altre strutture / soggetti coinvolti	Tutti gli Uffici e le Aree afferenti alla Direzione
Stakeholder di riferimento	Tutti gli stakeholder interni ed esterni rilevanti

Codice	Indicatore	Metodo di calcolo	Tipo obiettivo	Peso (%)	Valore atteso		
					2017	2018	2019
A.1.I.1	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico	Media equipesata	Risultato	100,00	100%	100%	100%

Codice	Descrizione sintetica dell'obiettivo strategico: finalità, modalità di realizzazione, vincoli e criticità, descrizione e fonti di misura degli indicatori		
A.1	Finalità	Miglioramento dell'organizzazione dell'Agenzia, significativo recupero di efficienza nell'azione amministrativa e corrispondente potenziamento dei servizi istituzionali agli stakeholder interni ed esterni	
	Modalità di realizzazione	Individuazione degli ambiti di intervento, automazione intero iter dei procedimenti amministrativi, integrazione gestionale e amministrativa, avanzamento/aggiornamento/razionalizzazione della regolamentazione ai vari livelli	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre direzioni coinvolte e degli stakeholder esterni rilevanti	
	Criticità	Carenza di risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	A.1.I.1	Grado di raggiungimento degli obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico e affidati agli Uffici e alle Aree afferenti alla Direzione responsabile dell'obiettivo
	Fonti di misura degli indicatori	A.1.I.1	Sistema informatico: archivi elettronici, protocollo informatico, posta elettronica, sistema informativo e documentale integrato gestionale-amministrativo

Note sull'obiettivo strategico
Gli obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico sono assegnati alle Aree e agli Uffici afferenti alla Direzione generale in numero di 3 per struttura e di 1 per le strutture rette ad interim

Obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico				
Codice Obiettivo operativo	Area/Ufficio titolare obiettivo	Data inizio	Data fine	Peso obiettivo (%)
A.1.1	Segreteria tecnica, supporto agli organi e comunicazione	1/1/2017	31/12/2017	8,33
A.1.2		1/1/2017	31/12/2017	8,33
A.1.3		1/1/2017	31/12/2017	8,33
A.1.4	Ufficio Coordinamento attività internazionali	1/1/2017	31/12/2017	8,33
A.1.5		1/1/2017	31/12/2017	8,33
A.1.6		1/1/2017	31/12/2017	8,33
A.1.7	Ufficio Affari giuridici e contratti	1/1/2017	31/12/2017	8,33
A.1.8	Ufficio Contenzioso del lavoro e relazioni sindacali	1/1/2017	31/12/2017	8,33
A.1.9	Area Contabilità, finanza e funzionamento	1/1/2017	31/12/2017	8,33
A.1.10		1/1/2017	31/12/2017	8,33
A.1.11		1/1/2017	31/12/2017	8,33
A.1.12	Area Organizzazione e gestione del personale	1/1/2017	31/12/2017	8,33
			Totale	100,00

Descrizione sintetica degli obiettivi operativi: gli obiettivi, le finalità, le modalità di realizzazione, i vincoli, le criticità, gli indicatori e le fonti di misura sono descritti nella scheda di performance dell'Ufficio o dell'Area titolare dell'obiettivo



Obiettivo strategico	Incremento dei servizi digitali delle piattaforme abilitanti della PA
Codice	B.1
Area strategica	Politiche per le piattaforme abilitanti e le infrastrutture
Anno	2017
Struttura responsabile	Direzione Pubblica amministrazione e vigilanza
Codice struttura	
Referente	-
Altre strutture / soggetti coinvolti	Aree afferenti al Direzione
Stakeholder di riferimento	Tutti gli stakeholder esterni rilevanti

Codice	Indicatore	Metodo di calcolo	Tipo obiettivo	Peso (%)	Valore atteso		
					2017	2018	2019
B.1.I.1	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico	Media equipesata	Risultato	100,00	100%	100%	100%

Codice	Descrizione sintetica dell'obiettivo strategico: finalità, modalità di realizzazione, vincoli e criticità, descrizione e fonti di misura degli indicatori		
B.1	Finalità	Significativo aumento della qualità, efficienza e affidabilità dei servizi digitali delle piattaforme abilitanti della pubblica amministrazione, in linea con gli standard dell'Agenda digitale europea e italiana	
	Modalità di realizzazione	Monitoraggio del piano triennale, attuazione di un efficace controllo e vigilanza, supporto alle PP.AA. anche per mezzo dei pareri e delle attività di monitoraggio dei risultati dei contratti ICT e degli accordi di programma quadro; efficace attività regolatoria normativa, supporto alla progettazione di servizi innovativi digitalizzati intero iter	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre direzioni coinvolte e degli stakeholder esterni rilevanti	
	Criticità	Carenza di risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	B.1.I.1	Grado di raggiungimento degli obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico e affidati alle Aree afferenti alla Direzione responsabile dell'obiettivo
	Fonti di misura degli indicatori	B.1.I.1	Sistema informatico: archivi elettronici, protocollo informatico, posta elettronica, sistema integrato gestionale e amministrativo

Note sull'obiettivo strategico

Gli obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico sono assegnati alle Aree afferenti alla Direzione, in numero di 3 per Area e di 1 per le Aree rette ad interim

Obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico				
Codice obiettivo operativo	Area titolare obiettivo	Data inizio	Data fine	Peso obiettivo (%)
B.1.1	Area Soluzioni per la pubblica amministrazione	1/1/2017	31/12/2017	14,29
B.1.2		1/1/2017	31/12/2017	14,29
B.1.3		1/1/2017	31/12/2017	14,29
B.1.4	Area Pareri, monitoraggio e vigilanza	1/1/2017	31/12/2017	14,29
B.1.5		1/1/2017	31/12/2017	14,29
B.1.6		1/1/2017	31/12/2017	14,29
B.1.7	Area Progettazione e programmazione nazionale	1/1/2017	31/12/2017	14,29
			Totale	100,00

Descrizione sintetica degli obiettivi operativi: gli obiettivi, le finalità, le modalità di realizzazione, i vincoli, le criticità, gli indicatori e le fonti di misura sono descritti nella scheda di performance dell'Area titolare dell'obiettivo



Obiettivo strategico	Presidio ed evoluzione del modello strategico dell'ICT per la PA a livello architetturale e di cyber security
Codice	C.1
Area strategica	Politiche di digitalizzazione e innovazione dei processi economici, culturali e sociali
Anno	2017
Direzione responsabile	Direzione Tecnologie e sicurezza
Codice	
Referente	-
Altre strutture / soggetti coinvolti	Aree afferenti alla Direzione
Stakeholder di riferimento	Tutti gli stakeholder esterni rilevanti

Codice	Indicatore	Metodo di calcolo	Tipo obiettivo	Peso (%)	Valore atteso		
					2017	2018	2019
C.1.I.1	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico	Media equipesata	Risultato	100	100%	100%	100%

Codice	Descrizione sintetica dell'obiettivo strategico: finalità, modalità di realizzazione, vincoli e criticità, descrizione e fonti di misura degli indicatori		
C.1	Finalità	Aumentare la capacità di interoperabilità e sicurezza della PA per consentire nuovi livelli di servizi per i cittadini e le imprese	
	Modalità di realizzazione	Avanzamento significativo nella proposta e nell'adozione di standard tecnologici, di tecnologie digitali, di soluzioni per la sicurezza dello spazio cibernetico e di sorveglianza digitale al livello nazionale e comunitario	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre direzioni coinvolte e degli stakeholder esterni rilevanti	
	Criticità	Carenza di risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	C.1.I.1	Grado di raggiungimento degli obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico e affidati alle Aree afferenti alla Direzione responsabile dell'obiettivo
	Fonti di misura degli indicatori	C.1.I.1	Sistema informatico: archivi elettronici, protocollo informatico, posta elettronica, sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo, sito internet istituzionale

Note sull'obiettivo strategico
Gli obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico sono assegnati alle Aree afferenti alla Direzione, in numero di 3 per Area e di 1 per le Aree rette ad interim

Obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico

Codice obiettivo operativo	Area titolare obiettivo	Data inizio	Data fine	Peso obiettivo (%)
C.1.1	Area Soluzioni per la pubblica amministrazione	1/1/2017	31/12/2017	14,29
C.1.2		1/1/2017	31/12/2017	14,29
C.1.3		1/1/2017	31/12/2017	14,29
C.1.4	Area Pareri, monitoraggio e vigilanza	1/1/2017	31/12/2017	14,29
C.1.5		1/1/2017	31/12/2017	14,29
C.1.6		1/1/2017	31/12/2017	14,29
C.1.7	Area Progettazione e programmazione nazionale	1/1/2017	31/12/2017	14,29
			Totale	100,00

Descrizione sintetica degli obiettivi operativi: gli obiettivi, le finalità, le modalità di realizzazione, i vincoli, le criticità, gli indicatori e le fonti di misura sono descritti nella scheda di performance dell'Area titolare dell'obiettivo



Direzione	Direzione generale
Struttura	Area Segreteria tecnica, supporto agli organi e comunicazione
Codice struttura	
Responsabile	Marco Bani
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA

Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
A.1.1	Organizzazione, coordinamento e gestione del progetto Italia login attraverso il coinvolgimento e il raccordo con le aree interne	40,00	100,00	1	Produzione WBS di progetto	50,00		1
				2	Produzione piano gare e assegnazione delle risorse	50,00		1
A.1.2	Definizione della linea di comunicazione esterna e web	30,00	100,00	1	Realizzazione evoluzione e aggiornamento della community design developer	50,00		1
				2	Impostazione dell'immagine coordinata in coerenza con le linee guida	50,00		1
A.1.3	Elaborazione della strategia per le Competenze digitali	30,00	100,00	1	Redazione della strategia in coerenza con il programma europeo e con i fondi strutturali per OT11 legati a Italia login	100,00		1
Totale		100,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi		
A.1.1	Finalità	Realizzazione del progetto Italia login	
	Modalità	Coinvolgimento e il raccordo con le aree interne	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre strutture coinvolte	
	Criticità	Carenza risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	A.1.1.I.1	Produzione WBS di progetto
		A.1.1.I.2	Produzione piano gare e assegnazione delle risorse
Fonti di misura degli indicatori	A.1.1.I.1	Sistema informatico: archivi documentali elettronici, protocollo informatico, posta elettronica, sistema integrato gestionale e amministrativo	
	A.1.1.I.2	Sistema informatico: archivi documentali elettronici, protocollo informatico, posta elettronica, sistema integrato gestionale e amministrativo	
A.1.2	Finalità	Disponibilità di una linea di comunicazione esterna e web	
	Modalità	Produzione di linee guida	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre strutture coinvolte	
	Criticità	Carenza risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	A.1.2.I.1	Realizzazione evoluzione e aggiornamento della community design developer
A.1.2.I.2		Impostazione dell'immagine coordinata in coerenza con le linee guida	

	Fonti di misura degli indicatori	A.1.2.I.1	Sistema informatico: archivi documentali elettronici, protocollo informatico, posta elettronica, sito internet istituzionale, sistema integrato gestionale e amministrativo
		A.1.2.I.1	Sistema informatico: archivi documentali elettronici, protocollo informatico, posta elettronica, sito internet istituzionale, sistema integrato gestionale e amministrativo
A.1.3	Finalità	Definizione della strategia per le Competenze digitali	
	Modalità	Mantenimento della coerenza con il programma europeo e con i fondi strutturali per OT11 legati a Italia login	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre strutture coinvolte	
	Criticità	Carenza risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	A.1.3.I.1	Redazione della strategia in coerenza con il programma europeo e con i fondi strutturali per OT11 legati a Italia login
	Fonti di misura degli indicatori	A.1.3.I.1	Sistema informatico: archivi documentali elettronici, protocollo informatico, posta elettronica, sistema integrato gestionale e amministrativo

Codice	Note
A.1.1	
A.1.2	
A.1.3	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia	1,00
Area III	6,00
Area II	5,00
Area I	2,00
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co.,)	19,00
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	33,00

Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Costi	€18.477.553,97
Investimenti	€35.000,00
Totale	€18.512.553,97

Direzione	Direzione generale
Struttura	Coordinamento attività internazionale
Codice struttura	
Responsabile	Daniela Intravaia
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA

Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
A.1.4	Presidio delle attività e progetti internazionali	30,00	100,00	1	Emissione nuovo documento ricognizione	100,00		1
A.1.5	Consultazioni su nuova normazione europea da parte di Parlamento, Governo, istituzioni Europee	30,00	100,00	1	Numero pareri e contributi forniti / numero di pareri e contributi richiesti	100,00		1
A.1.6	Partecipazione al Tavolo interistituzionale di coordinamento anticorruzione (Min.ro Esteri)	40,00	50,00	1	Numero di riunioni presenziate / numero di riunioni convocate	50,00		1
Totale		100,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi	
A.1.4	Finalità	Necessità di presidiare tutte le iniziative internazionali curate da AgiD, che sono distribuite tra le Aree
	Modalità	Rilevazione e aggiornamento (nuovi) progetti c/o i referti di Area
	Vincoli	Collaborazione delle altre strutture e capiprogetto coinvolti
	Criticità	Limitazione risorse umane
	Descrizione degli indicatori	A.1.4.I.1 Produzione nuovo documento, storicizzazione del precedente sulla Intranet; traduzione inglese e pubblicità sul sito AgiD
	Fonti di misura degli indicatori	A.1.4.I.1 Sistema informatico: archivio elettronico; posta elettronica, protocollo informatico
A.1.5	Finalità	Adempiere alla missione istituzionale di ente di riferimento in materia ICT nel contesto della normazione internazionale
	Modalità	Fornire supporto continuo e puntuale per le esigenze di aggiornamento e parere di altre amministrazione in tema di norme internazionali
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre strutture coinvolte
	Criticità	Difficoltà di garantire una disponibilità continua
	Descrizione degli indicatori	A.1.5.I.1 Numero pareri e contributi forniti su nuova normazione europea da parte delle istituzioni
	Fonti di misura degli indicatori	A.1.5.I.1 Sistema informatico: archivi documentali elettronici, posta, protocollo informatico
A.1.6	Finalità	Mantenere il presidio delle attività internazionali in materia di anticorruzione
	Modalità	Partecipazione attiva ai tavoli di lavoro in materia
	Vincoli	
	Criticità	Carenza di risorse umane

	Descrizione degli indicatori	A.1.6.I.1	Numero riunioni rilevanti presenziate
	Fonti di misura degli indicatori	A.1.6.I.1	Sistema informatico: posta elettronica, protocollo informatico, archivi elettronici

Codice	Note
A.1.4	
A.1.5	
A.1.6	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia	1,00
Area III	1,00
Area II	
Area I	
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co., ...)	1,00
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	3,00

Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Totale	



Direzione	Direzione generale
Struttura	Area Affari giuridici e contratti
Codice struttura	
Responsabile	<i>ad interim</i> Oriana Zampaglione
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA								
Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
A.1.7	Migliorare l'efficienza dei processi interni nell'espletamento di procedure per gare, acquisti, accordi e convenzioni e collaborazione alle risposte ai quesiti di natura giuridica dalle istituzioni rilevanti	100,00	100,00	1	Proposta regolamento acquisti	40,00		1
				2	N. risposte interpellanze fornite nei tempi / N. interpellanze	30,00		1
				3	N. procedure gara, appalto, accordi collaborazione, convenzioni complessivamente espletate / N. procedure gara, appalto, accordi collaborazione, convenzioni previsti	30,00		1
Totale		100,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi		
A.1.7	Finalità	Regolamentare e standardizzare le procedure di acquisto e le procedure di appalto, pre-commerciali e commerciali (svolte in autonomia dall'Agenzia o realizzate per conto di altre amministrazioni ai sensi del dlgs. 179/2012, art. 19), al fine di stimolare la domanda di beni e servizi innovativi basati su tecnologie digitali (definizione DL 5/2012, art. 47 rubricato "Agenda digitale italiana" e rendere più efficiente le procedure interne per le risposte alle interpellanze parlamentari, A.N.AC., altre istituzioni rilevanti	
	Modalità	Gruppo di lavoro interarea per la redazione del Regolamento acquisti; progettazione da società di consulenza per dotare AgID di un "servizio di piattaforma di e-procurement" (pubblicazione, negoziazione, aggiudicazione) offerto in modalità ASP da operatori di mercato; collaborazioni interarea per la produzione dei contributi rilevanti alle risposte alle interpellanze; supporto consulenziale interno sulla normativa contrattuale	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre strutture coinvolte e ogni altro vincolo per l'esecuzione delle attività derivante da strutture interno ed esterne (appunti da area proponente, capitolati non pervenuti o incompleti ecc.)	
	Criticità	Carenza di risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	A.1.7.I.1	Redazione regolamento degli acquisti con riferimento al Regolamento di contabilità dell'Agenzia
		A.1.7.I.2	Misura di efficienza nella produzione di risposte a interpellanze da istituzioni rilevanti
		A.1.7.I.3	Numero di procedure di gara, appalto, accordi di collaborazione, convenzioni complessivamente espletate rispetto al numero complessivamente previsto dai documenti di pianificazione delle attività dei servizi dell'Ufficio per il 2017
Fonti di misura degli indicatori	A.1.7.I.1	Sistema informatico: protocollo informatico, archivio documentale elettronico, posta elettronica	
	A.1.7.I.2	Sistema informatico: protocollo informatico, archivio documentale elettronico, posta elettronica	
	A.1.7.I.3	Sistema informatico: sito internet istituzionale "Amministrazione trasparente", sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo, posta elettronica, archivio documentale elettronico, protocollo informatico	

Codice	Note
A.1.7	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia *	1,00
Area III	7,00
Area II	1,00
Area I	
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co.,)	1,00
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	10,00

Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Totale	



Direzione	Direzione generale
Struttura	Ufficio Contenzioso del lavoro e relazioni sindacali
Codice struttura	
Responsabile	<i>ad interim</i> DG
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA								
Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
A.1.8	Migliorare l'efficienza dei processi interni di competenza	100,00	100,00	1	Produzione e trasmissione nei tempi previsti degli atti e dei rapporti all'Avvocatura generale dello Stato per la difesa in giudizio dell'amministrazione nelle cause di lavoro del personale	50,00		1
				2	Produzione nei tempi previsti degli atti a supporto della delegazione di parte pubblica	50,00		1
Totale		0,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi		
A.1.8	Finalità	Migliorare l'efficienza dei processi interni nell'espletamento degli adempimenti e delle procedure in materia di contenzioso del lavoro a supporto dell'attività di difesa in giudizio dell'Agenzia; potenziamento delle attività in materia di relazioni sindacali e contrattazione collettiva integrativa	
	Modalità	Predisposizione di atti e collaborazioni con uffici istituzionali quali la PCM/Funzione pubblica, l'ARAN e Avvocatura dello Stato	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre strutture coinvolte; produzione incompleta della documentazione rilevante dalle strutture esterne	
	Criticità	Carenza di risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	A.1.8.I.1	Indicatore di tempestività nella produzione degli atti e documentazione rilevante per la difesa in giudizio dell'amministrazione
		A.1.8.I.2	Indicatore di empestività dell'attività preparatoria, convocazioni OO.SS. E predisposizione documentazione a supporto dell'attività della delegazione di parte pubblica per la contrattazione integrativa AgID 2017
	Fonti di misura degli indicatori	A.1.8.I.1	Sistema informatico: archivi documentali elettronici, protocollo informatico, posta elettronica
A.1.8.I.2		Sistema informatico: archivi documentali elettronici, protocollo informatico, posta elettronica	

Codice	Note
A.1.8	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia	
Area III	1,00
Area II	
Area I	
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co.,)	
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	1,00

Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Totale	



Direzione	Direzione generale
Struttura	Area Contabilità, finanza e funzionamento
Codice struttura	
Responsabile	Oriana Zampaglione
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA

Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
A.1.9	Sviluppo macrofunzione contabilità del sistema informativo e documentale integrato	40,00	100,00	1	Produzione manuale di contabilità	50,00		1
				2	Disponibilità contabilità generale su sistema integrato	50,00		1
A.1.10	Sviluppo macrofunzione approvvigionamenti	20,00	100,00	1	Indicatore di tempestività pagamenti 2017 / Indicatore tempestività pagamenti 2016	100,00		1
A.1.11	Sviluppo della contabilità analica	40,00	100,00	1	Specificazione contabilità analitica attività	50,00		1
				2	Specificazione contabilità analitica progetti	50,00		1
Totale		100,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi		
A.1.9	Finalità	Attuazione di tutte le fasi per la messa a disposizione della contabilità generale sul sistema informativo e documentale gestionale amministrativo	
	Modalità	Collaborazione al Gruppo di Lavoro sul sistema integrato e attiva partecipazione al trasferimento informativo e formazione degli addetti	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre strutture coinvolte	
	Criticità	Carenza risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	A.1.9.I.1	Produzione del manuale di contabilità
		A.1.9.I.2	Messa a disposizione della contabilità generale su sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo
	Fonti di misura degli indicatori	A.1.9.I.1	Sistema informatico: archivi documentali elettronici
A.1.9.I.2		Sistema informatico: sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo	
A.1.10	Finalità	Significativo incremento della capacità gestionale dell'amministrazione con particolare riferimento al settore degli approvvigionamenti	
	Modalità	Attuazione di ottimizzazioni organizzative e attivazione di collaborazione tra i servizi e interarea sulle procedure di acquisto	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre strutture coinvolte	
	Criticità	Carenza risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	A.1.10.I.1	Mantenimento dell'indicatore di tempestività dei pagamenti a livello elevato
	Fonti di misura degli indicatori	A.1.10.I.1	Sistema informatico: sito internet istituzionale, sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo
A.1.11	Finalità	Sviluppo in tempi rapidi e certi della contabilità analitica su sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo, anche nell'ottica di fonte privilegiata del sistema di reporting gestionale ai vari livelli di responsabilità	
	Modalità	Collaborazione al Gruppo di Lavoro per il sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo, specificazione dei requisiti e per l'implementazione della contabilità analitica con particolare riferimento alle attività produttive e ai progetti	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle altre strutture coinvolte	
	Criticità	Carenza risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	A.1.11.I.1	Produzione delle specifiche per l'implementazione sul sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo della contabilità analitica sulle attività
		A.1.11.I.2	Produzione delle specifiche per l'implementazione sul sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo della contabilità analitica per i progetti
	Fonti di misura degli indicatori	A.1.11.I.1	Sistema informatico: archivi documentale elettronici
A.1.11.I.2		Sistema informatico: archivi documentale elettronici	

Codice	Note
A.1.9	
A.1.10	
A.1.11	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia	1,00
Area III	9,00
Area II	4,00
Area I	
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co.,)	
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	14,00

Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Costi	€554.473,89
Investimenti	€4.220.000,00
Costi di Funzionamento	€12.023.913,13
Totale	€16.798.387,02



Direzione	Direzione generale
Struttura	Area Organizzazione e gestione personale
Codice struttura	
Responsabile	ad interim DG
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA								
Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
A.1.12	Incremento dell'efficienza complessiva nella gestione amministrativa	100,00	100,00	1	N. delibere collaboratori proposte nei tempi / N. delibere richieste	10,00		1
				2	N. contributi forniti al responsabile trasparenza nei tempi / N. di contributi richiesti	20,00		1
				3	N. mandati trasmessi nei tempi / N. mandati trattamento economico personale	10,00		1
				4	Percezione miglioramento efficienza dei processi interni degli utenti del sistema informativo e documentale integrato	30,00		1
				5	Produzione capitolato del sistema informativo e documentale integrato	30,00		1
Totale		100,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi		
A.1.12	Finalità	Miglioramento coordinato dei processi interni orientato all'incremento di produttività nell'azione amministrativa	
	Modalità	Analisi ed eliminazione delle inefficienze interne, attivazione di gruppi di lavoro trasversali per la razionalizzazione dei processi interni, implementazione sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo, formazione specifica degli utenti, gestione del sistema di valutazione performance	
	Vincoli	Collaborazione degli altri Uffici/Aree coinvolte, obiettivo pluriennale	
	Criticità	Carenza di risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	A.1.12.I.1	Misurazione di efficienza rispetto ai tempi standard e/o stabiliti dalla normativa
		A.1.12.I.2	Misurazione di efficienza rispetto ai tempi standard e/o stabiliti dalla normativa
		A.1.12.I.3	Misurazione di efficienza rispetto ai tempi standard e/o stabiliti dalla normativa
		A.1.12.I.4	Esito di un'indagine di customer satisfaction tra gli utenti del sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo
		A.1.12.I.5	Produzione capitolato di gara per l'evoluzione del sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo
		A.1.12.I.1	Sistema informatico: posta elettronica, protocollo informatico, archivi documentali elettronici, sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo
A.1.12.I.2		Sistema informatico: posta elettronica, protocollo informatico, archivi documentali elettronici, sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo	

	Fonti di misura degli indicatori	A.1.12.I.3	Sistema informatico: sito internet istituzionale, sistema informativo e documentale integrato gestionale e amministrativo, posta elettronica, archivio documentale elettronico
		A.1.12.I.4	Sistema informatico: posta elettronica, archivio documentale elettronico, piattaforma e-learning
		A.1.12.I.5	Sistema informatico: posta elettronica, protocollo informatico, archivi documentali elettronici

Codice	Note
A.1.12	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia	
Area III	4,00
Area II	4,00
Area I	
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co.,)	
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	8,00

Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Costi di personale	€9.555.540,00
Totale	€9.555.540,00



Direzione	Pubblica amministrazione e vigilanza
Struttura	Area Soluzioni per la pubblica amministrazione
Codice struttura	
Responsabile	Maria Pia Giovanini
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA

Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
B.1.1	Sviluppo Piano triennale ICT delle pubbliche amministrazioni	35,00	100,00	1	Emanazione del piano triennale 1° versione	50,00		1
				2	Rilevazione baseline regioni e città metropolitane	30,00		1
				3	Impianto del sistema di monitoraggio	20,00		1
B.1.2	Attuazione piattaforme applicative	40,00	100,00	1	Realizzazione nuove funzionalità di pagoPA	50,00		1
				2	Diffusione del sistema pagoPA	50,00		1
B.1.3	Sviluppo Ecosistemi	25,00	100,00	1	Produzione piano nazionale di attuazione e-procurement (Art. 212 del d.lgs n. 50/2016)	50,00		1
				2	Realizzazione standard e infrastruttura di interoperabilità del sistema e-procurement	30,00		1
				3	Definizione del modello organizzativo dell'ecosistema con applicazione ad almeno N. 2 ecosistema	20,00		1
Totale		100,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi		
B.1.1	Finalità	AgID ha l'obiettivo di emettere un Piano triennale dell'ICT nella PA in modo da dare indicazioni alle PA centrali e locali in tema di strategie dell'ICT di razionalizzazione e di risparmi (vedi legge di Stabilità 2016). Il Piano 2017-2019, che contiene la definizione e la descrizione di un Modello ICT strategico per le PA, contiene la programmazione delle azioni che AgID e le PA dovranno mettere in atto per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano. L'obiettivo è la predisposizione e la sua successiva diffusione presso le Amministrazioni	
	Modalità	Collaborazione di tutte le strutture interne AgID e incontri di confronto con le Amministrazioni. Aggiornamento dei dati già rilevati nel 2016 relativi alla spesa ICT presso le PAC. Nuova rilevazione della spesa ICT presso le Regioni e le Città Metropolitane attraverso una società specializzata da individuare attraverso RDO-MEPA. Progettazione di un sistema per l'integrazione dei progetti strategici di AgID con il Piano triennale dell'informatica nella PA	
	Vincoli	Ottimizzazione dei processi di collaborazione tra Aree interne per l'aggiornamento delle azioni contenute nel Piano. Coinvolgimento degli stakeholder esterni (PAC, PAL, Consip, Sogei, Anci ecc) e commitment politico degli organismi di controllo delle Regioni	
	Criticità	Mantenere allineamento di tutti i soggetti coinvolti nell'attuazione del Piano. Disponibilità e cooperazione/resistenza da parte delle Amministrazioni coinvolte; limitatezza delle risorse umane interne disponibili; mancanza di fondi dedicati; difficoltà ad individuare le fonti di finanziamento dei "main project" e delle azioni strategiche di AgID; allineamento con la programmazione della Strategia per la Crescita digitale; allineamento con iniziative europee	
	Descrizione degli indicatori	B.1.1.I.1	n. 1 Documento di Piano Triennale 2017-2019 approvato con determinazione del DG AgID (N.1 documento rilasciato/N.1 documento previsto)
		B.1.1.I.2	n. 1 Report sulla spesa ICT nelle PAC relativa all'anno 2017 e n.1 Report sulla spesa ICT 2016-2017 nelle Regioni e nelle Città metropolitane N.2 documenti rilasciati/N.2 documenti previsti. N. 20 PAC che forniscono dati/N. 20 PAC coinvolte. N. 21 regioni coinvolte/N. 21 regioni esistenti
		B.1.1.I.3	n. 1 Piano di monitoraggio delle azioni (N. 1 documento rilasciato/N.1 documento richiesto)
Fonti di misura degli indicatori	B.1.1.I.1	Piano triennale approvato/non approvato con Determinazione DG	
	B.1.1.I.2	Report pubblicati/non pubblicati (pagine sul sito dedicate con evidenza delle PA rilevate)	
	B.1.1.I.3	Lettere comunicazione report monitoraggio alle PA	
B.1.2	Finalità	1) Miglioramento della fruibilità del sistema pagoPA da parte di cittadini e imprese attraverso la realizzazione della nuova versione della componente software WISP (Wizard Interattivo di Scelta del PSP) da rendere disponibile sulla piattaforma pagoPA 2) Ampliamento degli strumenti di pagamento (pagamenti su mobile) 3) Ampliamento dei servizi di pagamenti (Avvisatura digitale)	
	Modalità	Realizzazione delle nuove componente software Realizzazione della documentazione tecnica per l'utilizzo da parte degli aderenti a pagoPA delle nuove componenti software realizzate Istituzione di un Forum sui pagamenti elettronici Programmazione di eventi e iniziative di comunicazione e divulgazione	
	Vincoli	Numerosità dei soggetti che devono aderire a pagoPA Inadeguatezza dei sistemi informativi delle PA per l'erogazione di servizi di pagamento Mancata chiusura di pregressi contratti in essere per i servizi di incasso stipulati dalle PA	
	Criticità	Necessità di azioni di comunicazione verso cittadini e imprese Mancanza di disposizioni normative per impedire a una banca di effettuare incassi per conto di una PA al di fuori del sistema pagoPA Mancanza di disposizioni normative di carattere sanzionatorio verso le PA in caso di inadempienze Carenza di risorse interne e necessità di potenziamento della struttura dedicata Necessità di assegnare a pagoPA parte delle risorse del PON Infrastrutture immateriali	

	Descrizione degli indicatori	B.1.2.I.1	Nuove funzionalità realizzate/n° nuove funzionalità da realizzare (N. 3 funzionalità collaudate con esito positivo/N. 3 nuove funzionalità previste)	
		B.1.2.I.2	Indicatore composto dai seguenti indicatori elementari: N. Enti Creditori aderenti (n. 18.000 Enti Creditori aderenti previsti / N. 22.000 Enti Creditori aderenti potenziali), con peso 50%, N. Enti Creditori attivi (n. 15.000 Enti Creditori attivi previsti / N. 18.000 Enti Creditori attivi potenziali), con peso 30%, N. 2 milioni di transazioni effettuate, con peso 10%	
	Fonti di misura degli indicatori	B.1.2.I.1	Funzionalità sottoposte a collaudo con esito positivo (verbali collaudo)	
		B.1.2.I.2	Rilevazioni da sistema pagoPA	
B.1.3	Finalità	L'obiettivo Ecosistemi racchiude diverse attività: - nell'ambito dell'e-procurement, presidiare e coordinare le attività del piano nazionale di attuazione ai sensi dell'art. 212 del d.lgs n. 50/2016 - nell'ambito dell'e-procurement, identificare gli standard e definire l'infrastruttura di interoperabilità del sistema (PEPPOL authority) - favorire l'omogeneizzazione, tra i diversi ecosistemi, dei servizi offerti al cittadino attraverso la definizione di un modello organizzativo di un ecosistema		
	Modalità	Nell'ambito dell'e-procurement: - costituzione di un GDL presso la Cabina di Regia della PCM e istituzione del Forum nazionale dell'e-procurement con la copresidenza di AgID e MEF - incontri con i vertici politici al fine di acquisire le strategie dell'ecosistema - interviste e confronti con le Amministrazioni e gli stakeholder dell'ecosistema per definire esigenze e necessità		
	Vincoli	Coinvolgimento degli stakeholder esterni (PAC, PAL, Imprese e associazioni di categoria)		
	Criticità	Rispetto delle tempistiche individuate dalla normativa Allineamento con la programmazione della Strategia per la Crescita digitale; allineamento con iniziative europee. Disponibilità e cooperazione con altri soggetti (PAC, PAL, Imprese e associazioni di categoria); limitatezza delle risorse umane disponibili		
	Descrizione degli indicatori	B.1.3.I.1	Presidio e coordinamento delle attività di definizione, stesura e monitoraggio del piano nazionale di attuazione ai sensi dell'art. 212 del d.lgs n. 50/2016	
		B.1.3.I.2	Redazione di regole tecniche, linee guida e documenti degli standard per l'interoperabilità delle procedure di e-procurement Verifica dei soggetti che realizzano le infrastrutture nazionali per lo scambio dei dati nell'ambito e-procurement	
		B.1.3.I.3	Definizione di un modello organizzativo di un ecosistema da mappare su almeno 2 ecosistemi dove si applica l'istituzione di appositi organismi di verifica	
	Fonti di misura degli indicatori	B.1.3.I.1	SAL/rapporti verso la Cabina di regia della PCM (4/4) SAL/rapporti verso DG GROWTH (4/4)	
		B.1.3.I.2	Numero di documenti emessi (1/1) verifica del sistema di interoperabilità (conforme/non conforme)	
		B.1.3.I.3	Definizione del modello organizzativo dell'ecosistema con applicazione ad almeno N. 2 ecosistema	

Codice	Note
B.1.1	
B.1.2	
B.1.3	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia	1,00
Area III	9,00
Area II	1,00
Area I	
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co.,)	13,00
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	24,00

Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Costi	€16.174.841,06
Investimenti	€9.282.563,38
Totale	€25.457.404,44



Direzione	Pubblica amministrazione e vigilanza
Struttura	Area Pareri, monitoraggio e vigilanza
Codice struttura	
Responsabile	Francesco Pirro
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA

Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
B.1.4	Monitoraggio ed emissione di pareri entro i termini di legge	20,00	100,00	1	% di rapporti dei RAC di monitoraggio analizzati nei termini (punto h, paragrafo 4.7 circolare Agid n.4/2016)	50,00		1
				2	Numero di pareri posti alla firma del DG entro i termini di legge (45 giorni dalla richiesta) rispetto al numero complessivo di pareri resi dall'Area	50,00		>0,8
B.1.5	Vigilanza ai sensi dell'art. 14 bis del CAD	60,00	100,00	1	Piano organizzativo per l'esecuzione delle attività in coerenza con le altre funzioni coinvolte (accreditamento e CERT PA)	70,00		1
				2	% di relazioni di valutazione della conformità analizzate nei termini di cui all'art. 20 del CAD	30,00		1
B.1.6	Studi e ricerca e Internet Governance.	20,00	100,00	1	Media dei valori espressi nei moduli di feedback in uscita dai seminari	50,00		>=0,6
				2	Integrazione e supporto attività team digitale anche per l'organizzazione dell'Evento preparatorio ICANN 58	50,00		1
Totale		100,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi		
B.1.4	Finalità	Monitoraggio: verifica dell'andamento dei contratti IT delle PA, prevalentemente sotto il profilo della misura dei risultati	
		Pareri: rispetto del compito istituzionale affidato all'Agenzia di cui all'art. 14 bis c.2 let.f del CAD	
	Modalità	Monitoraggio: analisi dei RAC (rapporti avanzamento contratto), incontri di supporto alle amministrazioni, predisposizione di relazioni sull'andamento del servizio	
		Pareri: esame della documentazione trasmessa dalle amministrazioni in occasione della richiesta del parere; valutazione tecnico-economica con riferimento ai prezzi di mercato; redazione del documento finale	
	Vincoli	Monitoraggio: emissione dei RAC nei tempi e modi corretti da parte delle PA	
		Pareri: completezza e usabilità della documentazione da esaminare; disponibilità dell'Amministrazione richiedente ad approfondimenti e a chiarimenti sull'iniziativa in esame	
	Criticità	Monitoraggio: eventuale inadempienza delle PA alla normativa	
		Pareri: picchi di richieste contenute in intervalli di tempo ristretti, con conseguente carenza di risorse disponibili	
Descrizione degli indicatori	B.1.4.I.1	Monitoraggio. Come previsto dalla circolare 4/2016 di Agid "Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti", le PA indicate nell'apposito elenco pubblicato sul sito Agid e, comunque, in prima istanza indicate dalla circolare al paragrafo 2.1, sono tenute a comunicare la presenza di contratti IT rientranti nei profili previsti al paragrafo 2.2 e il nominativo del responsabile del monitoraggio. Almeno su base semestrale le PA di cui sopra devono inviare ad Agid i RAC del/dei contratto/i relativi. L'indicatore misura il rispetto dell'attività di Agid in termini di analisi dei RAC e relative comunicazioni alle PA	
	B.1.4.I.2	Numero di pareri posti alla firma del DG entro i termini di legge (45 giorni dalla richiesta) rispetto al numero complessivo di pareri resi dall'Area	
Fonti di misura degli indicatori	B.1.4.I.1	Sistema informatico: posta elettronica, archivio elettronico	
	B.1.4.I.2	Sistema informatico: protocollo informatico, tabella excel con i pareri in lavorazione	
Finalità	<p>In relazione alla previsione dell'art. 14-bis, c2, lett. i) del CAD, AgID svolge funzioni di vigilanza sui soggetti iscritti negli elenchi di fiducia di cui all'art. 29 del CAD. Per i servizi fiduciari, in particolare, AgID è l'Organismo di vigilanza designato ai sensi dell'art. 17 del Regolamento UE 910/2014. Per violazioni accertate nell'esercizio di tali funzioni, AgID può, irrogare sanzioni amministrative, ovvero disporre la revoca della qualificazione o dell'accreditamento</p> <p>In considerazione della rilevanza dei compiti previsti <i>ex lege</i>, anche a livello europeo ed internazionale, e della tipologia e numerosità degli <i>stakeholder</i>, è necessario che le attività siano condotte in modo sistematico e controllabile, definendo, documentando e mantenendo aggiornati l'organizzazione, le politiche, i processi e le procedure da attuare per l'esercizio di tali compiti</p>		
	Le disposizioni transitorie (art. 51 del regolamento eIDAS) fissano al 1 luglio 2017 il termine massimo entro il quale i gestori correntemente attivi che rilasciano certificati qualificati devono presentare la relazione di valutazione di conformità, pena la revoca della qualifica di prestatore di servizi fiduciari qualificati		

B.1.5	Modalità	Predisposizione e rilascio, entro l'anno, di un documento di organizzazione, eventualmente articolato in più documenti distinti, che descriva il sistema da attuare per l'esecuzione delle attività di vigilanza (politica della Direzione; struttura organizzativa; ruoli/responsabilità; attività; processo; principali procedure per la conduzione della attività)	
		Analisi delle relazioni di valutazione di conformità trasmesse dai prestatori di servizi fiduciari, esecuzione eventuale di verifiche ispettive o richieste di approfondimenti , comunicazione degli esiti	
	Vincoli	Necessità, principalmente per quanto riguarda i servizi fiduciari, di consolidare la conoscenza sulle norme di recente emanazione e sulle relative implicazioni. Necessità di coinvolgere le diverse unità organizzative di AgID che, a vario titolo, partecipano nell'esecuzione delle attività primarie e di supporto	
		Emissione delle relazioni di valutazione di conformità da parte dei prestatori di servizi fiduciari nei termini di legge	
	Criticità	Difficoltà nel reperire risorse con adeguati skill	
Le disposizioni transitorie (art. 51 del regolamento eIDAS) fissano al 1 luglio 2017 il termine massimo entro il quale i gestori correntemente attivi che rilasciano certificati qualificati devono presentare la relazione di valutazione di conformità			
Descrizione degli indicatori	B.1.5.1.1	Si tratta di un "indicatore di output" del processo di documentazione dell'organizzazione definita per l'esecuzione della vigilanza	
	B.1.5.1.2	Come previsto dall'art. 17, comma 2, lettera b) del Regolamento n. 910/2014 (eIDAS), l'organismo di vigilanza deve analizzare le relazioni biennali di valutazione della conformità, rilasciate da un organismo di valutazione della conformità, che i prestatori di servizi fiduciari qualificati devono trasmettere entro 3 giorni dalla sua ricezione. Per quelli operanti da prima dell'entrata in vigore del Regolamento eIDAS , valgono le disposizioni transitorie. L'indicatore misura il rispetto dell'attività di Agid in termini di analisi e relative comunicazioni conseguenti	
Fonti di misura degli indicatori	B.1.5.1.1	Sistema informatico: posta elettronica, archivio elettronico	
	B.1.5.1.2	Sistema informatico: posta elettronica, archivio elettronico	
B.1.6	Finalità	Studi e Ricerche: erogare formazione al personale dell'Agenzia sui principali temi di interesse istituzionale con accento particolare alla contemporaneità dei temi trattati	
		Internet Governance: partecipazione dell'Agenzia alla definizione e sviluppo delle policy riguardanti Internet Governance.	
	Modalità	Studi e Ricerche: somministrazione di moduli di feedback per la valutazione degli esiti in uscita	
		Internet Governance: organizzazione dell'evento, verifica dei temi oggetto di discussione e coinvolgimento dei referenti nazionali e internazionali (comunità Multi-stakeholder)	
	Vincoli	Studi e Ricerche: collaborazione con le altre aree dell'Agenzia e con i soggetti fonte di informazione	
		Internet Governance: collaborazione con le altre strutture nazionali ed internazionali coinvolte nell'organizzazione dell'evento	
	Criticità	Studi e ricerche: scarsità di budget per abbonamenti a agenzie di informazione specializzata e per il reperimento di materiale stampato e digitale	
		Internet Governance: numero di risorse umane allocate limitato	
Descrizione degli indicatori	B.1.6.I.1	Media dei valori espressi nei moduli di feedback	
	B.1.6.I.2	Supporto alla struttura del Commissario Piacentini per le attività inerenti Internet Governance anche per l'eventuale programmazione dell'Evento preparatorio ICANN 58, organizzazione di un dibattito di discussione dei temi IG con il coinvolgimento della comunità multistakeholder italiana. Soddisfazione del referente del team digitale individuato per la gestione delle attività Internet Governance	

Fonti di misura degli indicatori	B.1.6.I.1	Sistema informatico: posta elettronica
	B.1.6.I.2	Sistema informatico: posta elettronica

Codice	Note
B.1.4	
B.1.5	
B.1.6	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia	1,00
Area III	7,00
Area II	1,00
Area I	
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co.,)	8,00
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	17,00

Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Costi	€1.916.427,16
Totale	€1.916.427,16



Direzione	Pubblica amministrazione e vigilanza
Struttura	Area Progettazione e programmazione nazionale
Codice struttura	
Responsabile	ad interim DG
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA

Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
B.1.7	Convergenza della programmazione e progettualità delle PA sulla programmazione strategica nazionale	100,00	100,00	1	N. accordi stipulati / 6	50,00		1
				2	N. assessment di progetti finanziati / 26	50,00		1
	Totale	0,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi		
B.1.7	Finalità	Coordinamento della programmazione delle amministrazioni territoriali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione rispetto alla programmazione strategica nazionale e monitoraggio delle attività svolte dalle amministrazioni; coordinamento dell'attuazione dell'Obiettivo Tematico 2 (Agenda digitale) a livello nazionale e locale	
	Modalità	Stipula di Accordi con le PA a seguito della definizione degli obiettivi comuni e individuazione dei principali interventi di sviluppo dell'Agenda digitale; verifica dei risultati conseguiti dalle singole amministrazioni con particolare riferimento ai costi e benefici dei sistemi informatici secondo le modalità fissate dalla stessa Agenzia; gestione e monitoraggio di interventi volti alla razionalizzazione e digitalizzazione delle attività della PA locale e all'erogazione dei servizi a cittadini ed imprese, in gran parte programmati e cofinanziati negli Accordi di Programma Quadro (APQ) stipulati con Regioni e Province Autonome in materia di Società dell'Informazione e Crescita Digitale	
	Vincoli	Grado di collaborazione delle PA coinvolte e risposta tempestiva delle strutture interne competenti	
	Criticità	Carenza di risorse umane con profilo adeguato	
	Descrizione degli indicatori	B.1.7.I.1	Accordi di programma e APQ predisposti
		B.1.7.I.2	Assessment svolti sui progetti cofinanziati i cui beneficiari hanno richiesto la verifica
	Fonti di misura degli indicatori	B.1.7.I.1	Sistema informatico: archivio documentale elettronico, posta elettronica, protocollo informatico
B.1.7.I.2		Sistema informatico: archivio documentale elettronico, posta elettronica, protocollo informatico, SGP (Sistema Gestione Progetti, applicativo nazionale di monitoraggio economico-finanziario dei progetti finanziati)	

Codice	Note
B.1.7	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia	
Area III	1,00
Area II	
Area I	
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co.,)	4,00
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	5,00

Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Costi	€2.021.600,00
Investimenti	€10.000,00
Totale	€2.031.600,00



Direzione	Tecnologie e sicurezza
Struttura	Area Architetture, standard e infrastrutture
Codice struttura	
Responsabile	Francesco Tortorelli
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA

Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
C.1.1	Consolidare la diffusione e l'utilizzo di SPID	40,00	100,00	1	N. identità digitali SPID rilasciate nel 2017 / (numero identità digitali SPID rilasciate nel 2016 * 3)	65,00	950.000	1
				2	N. soggetti privati che utilizzano SPID come sistema d'accesso / 3	35,00	0,00	1
C.1.2	Regolamentazione rilevante (DPCM, regole tecniche, linee guida e modelli di servizi) anche a supporto del piano triennale e del programma di crescita digitale	30,00	100,00	1	Proposta DPCM servizi fiduciari qualificati e SPID	60,00		1
				2	Specificazione modelli di servizio nelle Aree Cloud, DataCenter, Interoperabilità, SPC / 3	40,00		1
C.1.3	Supportare il dispiegamento del piano triennale	30,00	100,00	1	Redazione dell'agenda nazionale per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico	50,00		1
				2	Redazione di un documento di istruzioni operative per la PA	50,00		1
Totale		100,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi	
C.1.1	Finalità	Il sistema SPID a fine 2016 ha raggiunto circa 1 milione di utenti. E' necessario consolidare il sistema con diverse azioni, tra quelle esterne il numero di utenti è un parametro rilevante come pure l'adesione dei privati, anche al fine di mettere in sicurezza la sostenibilità del sistema
	Modalità	L'obiettivo si raggiunge attraverso una serie di azioni dirette ed indirette tra le quali: attività di accreditamento, favorire e supportare l'adesione delle PA e lo switch off dei vecchi sistemi; individuare e supportare lo sviluppo e la diffusione di applicazioni SPID only, la realizzazione di funzioni di supporto tecnico per i gestori e le PA, l'aggiornamento costante del sito SPID, la raccolta dei dati e la valutazione dei trend con la messa in campo di eventuali azioni correttive, la semplificazione lato utente, l'investimento sulla robustezza del sistema (sicurezza e privacy comprese), la definizione di un "circuit" per favorire l'adesione dei privati, le azioni di dissemination, informazione, formazione e comunicazione e non ultima per la sostenibilità e l'attrattività l'integrazione con l'Europa
	Vincoli	Pareri delle autorità coinvolte
	Criticità	Lo staff di progetto, la sospensione dell'erogazione delle vecchie credenziali da parte delle PA

	Descrizione degli indicatori	C.1.1.I.1	Il numero di identità SPID rilasciate viene fornito dai Gestori dell'Identità e raccolto da AgID e corrisponde al numero di cittadini che, previo riconoscimento da parte dei Gestori, ricevono da questi ultimi le credenziali per provare in rete la propria identità (fase di autenticazione) prima di essere autorizzati ad accedere ad un servizio	
		C.1.1.I.2	E' il numero di organizzazioni private che accettano credenziali SPID per l'accesso ai propri servizi	
	Fonti di misura degli indicatori	C.1.1.I.1	Sistema informatico: il dato si ricava dal sistema informatico di raccolta delle comunicazioni periodiche dei dati afferenti il servizio SPID provenienti dai Gestori	
		C.1.1.I.2	Sistema informatico: Il dato si ricava dal numero di determine e convenzioni sottoscritte che riguardano soggetti privati	
C.1.2	Finalità	L'Area è chiamata a contribuire all'attuazione del CAD attraverso l'emanazione regolamentazione tecnica che può essere proposta o emanata in autonomia, in relazione al rango del provvedimento. L'obiettivo misura la produzione di tale regolamentazione tecnica effettuata dall'Area		
	Modalità	Fornire contributi per il miglioramento della normazione primaria e per l'integrazione di quella di settore, definire proposte di DPCM coinvolgendo gli stakeholder, progettare l'insieme di documentazione tecnica da aggiornare definendo un percorso di migrazione e compatibilità, definire modelli di servizio nelle gare SPC e cloud. La sostenibilità e l'efficacia saranno supportate anche attraverso la partecipazione a GdL e progetti in ambito UE e le sinergie con gli enti di normazione tecnica		
	Vincoli	Stabilità del quadro normativo di riferimento		
	Criticità	Carenza di risorse in alcuni servizi		
	Descrizione degli indicatori	C.1.2.I.1	La proposta deve coprire sia la previsione del CAD, sia le esigenze di omogeneizzazione della gestione dei servizi soggetti ad accreditamento, apportando le modifiche necessarie ai precedenti regolamenti laddove emergono situazioni di gestione della sostenibilità dei sistemi e di superamento del digital divide	
		C.1.2.I.2	L'indicatore misurerà la produzione e la pubblicazione di modelli di riferimento negli ambiti di competenza dell'Area (es. cloud computing, interoperabilità, gare Consip, gestione di servizi)	
	Fonti di misura degli indicatori	C.1.2.I.1	Sistema informatico: schema di regolamento prodotto ed inviato per l'iter di approvazione ed emanazione	
C.1.2.I.2		Sistema informatico: documenti prodotti che descrivono i modelli ed il contesto di applicazione		
C.1.3	Finalità	Fornire per gli aspetti di competenza il supporto per l'attuazione del piano triennale da parte delle pubbliche amministrazioni fornendo elementi puntuali di indirizzo		
	Modalità	Fornire gli strumenti di indirizzo, costruendoli con un approccio partecipativo insieme alle PA, ai professionisti/utenti (quando applicabile) e al mercato nel settore dei dati, delle infrastrutture, dell'interoperabilità. Gestire i servizi infrastrutturali, l'operatività dei soggetti accreditati e sfruttare la partecipazione ai comitati di gestione dei PON e delle Gare SPC e Cloud per favorire l'attuazione del piano triennale da parte delle PA.		
	Vincoli	Emissione del piano triennale		
	Criticità	Coinvolgimento dei numerosi stakeholders e la preesistenza di modelli anche incardinati in norme di riferimento		
	Descrizione degli indicatori	C.1.3.I.1	Il CAD prevede che annualmente AgID rediga l'agenda nazionale per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico con indicazioni per le PA e per gli stakeholder; alla formazione dell'Agenda contribuiscono anche gli utilizzatori	
C.1.3.I.2		E' necessario aggiornare le previsioni sulla cooperazione applicativa e fornire elementi di indirizzo per la razionalizzazione, virtualizzazione e cloud		

Fonti di misura degli indicatori	C.1.3.I.1	Sistema informatico: redazione ed invio del documento
	C.1.3.I.2	Sistema informatico: pubblicazione del documento

Codice	Note
C.1.1	
C.1.2	
C.1.3	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia	1,00
Area III	11,00
Area II	4,00
Area I	
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co., ...)	13,00
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	29,00

Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Costi	€8.579.615,61
Investimenti	€100.000,00
Totale	€8.679.615,61



Direzione	Tecnologie e sicurezza
Struttura	Sicurezza e CERT-PA
Codice struttura	
Responsabile	Mario Terranova
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA								
Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
C.1.4	Aggiornamento dell'infrastruttura ICT di AGID con adeguamento ad SPC-2	40,00	50,00	1	Percentuale di realizzazione della migrazione	50,00		0,5
C.1.5	Incremento capacità di monitoraggio delle fonti OSINT del CERT-PA	30,00	50,00	1	Dati analizzati al giorno / Dati analizzati l'anno precedente * 10	50,00	1,00	1
C.1.6	Incremento capacità di segnalazione del CERT_PA	30,00	50,00	1	Incremento percentuale rispetto all'anno precedente	50,00	1,00	0,1
Totale		100,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi	
C.1.4	Finalità	Adeguare l'infrastruttura AgID migliorando il supporto alle attività ed in particolare al SIII, gestendo nel contempo la migrazione della rete della PA a SPC-2
	Modalità	Migrazione dell'ambiente operativo a Windows 10; miglioramento dell'integrazione tra ambiente locale e cloud Microsoft. Migrazione dei servizi di connettività a SPC-2
	Vincoli	Definizione SIII; disponibilità dei servizi SPC-2 attualmente ancora in fase di collaudo
	Criticità	Carenza risorse umane
	Descrizione degli indicatori	C.1.4.I.1 Rapporto tra numero di postazioni Windows 10 e numero di postazioni complessive Rapporto tra numero di indirizzi IP pubblici SPC-2 utilizzati e numero totale di indirizzi IP pubblici utilizzati
	Fonti di misura degli indicatori	C.1.4.I.1 Sistema informatico
C.1.5	Finalità	Migliorare la capacità di allertamento efficace del CERT-PA incrementando quantitativamente e qualitativamente il monitoraggio dello spazio cibernetico
	Modalità	Acquisizione, configurazione, personalizzazione e tuning continuo dei sistemi di monitoraggio automatico delle fonti OSINT
	Vincoli	Acquisizione di COGITO.
	Criticità	Carenza risorse umane
	Descrizione degli indicatori	C.1.5.I.1 Numero medio di MB di dati acquisiti ed analizzati al giorno.
	Fonti di misura degli indicatori	C.1.5.I.1 Sistema informativo del CERT-PA.

C.1.6	Finalità	Incrementare il numero di segnalazioni di allerta prodotte dal CERT-PA nell'unità di tempo	
	Modalità	Innalzamento del livello di monitoraggio dello spazio cibernetico. Aumento della capacità di analisi degli eventi. Automatizzazione del sistema di generazione delle segnalazioni	
	Vincoli	Frequenza eventi cibernetici	
	Criticità	Carenza risorse umane	
	Descrizione degli indicatori	C.1.6.I.1	Rapporto tra numero medio di segnalazioni prodotte giornalmente e numero medio di segnalazioni prodotte giornalmente nel 2016
	Fonti di misura degli indicatori	C.1.6.I.1	Sistema informativo del CERT-PA

Codice	Note
C.1.4	
C.1.5	
C.1.6	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia	1,00
Area III	6,00
Area II	1,00
Area I	1,00
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co.,)	4,00
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	13,00

Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Costi	€2.064.282,63
Investimenti (progetti)	€1.000.000,00
Investimenti (Funzionamento)	€1.400.000,00
Totale	€4.464.282,63



Direzione	Tecnologie e sicurezza
Struttura	Area Cittadini, imprese e trasferimento tecnologico
Codice struttura	
Responsabile	<i>ad interim</i> Francesco Tortorelli
Anno	2017

OBIETTIVI OPERATIVI DI PERFORMANCE DI STRUTTURA

Codice	Obiettivo operativo	Peso obiettivo (%)	Totale pesi indicatori (%)	Prog. Indicatore	Indicatore	Peso indicatore (%)	Valore rilevato anno precedente	Valore atteso
C.1.7	Incremento di servizi digitali di qualità per i cittadini e le imprese	100,00	100,00	1	Rilevazione positiva di customer satisfaction sugli utenti SPID	50,00		1
				2	N. partecipazioni riunioni Comitato guida PON Infrastrutture e reti / N. riunioni Comitato guida PON Infrastrutture e reti	50,00		1
	Totale	100,00						

Codice	Descrizione sintetica degli obiettivi		
C.1.7	Finalità	Fornire ai cittadini servizi digitali sempre più avanzati e con standard in linea con l'Agenda digitale europea e italiana. Aumentare la fiducia nella fruizione dei servizi online da parte dei cittadini e delle imprese, tenendo conto che il sistema pubblico di identità digitale (SPID) ambisce a divenire il sistema di accesso a tutti i servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni e dai privati che vi aderiranno	
	Modalità	Attivazione di collaborazioni con i Gestori dell'Identità digitale SPID accreditati per la specificazione delle ricognizioni di customer satisfaction; richiesta da parte dei gestori di identità digitali SPID di informazioni di customer satisfaction ai propri clienti; raccolta ed elaborazione dei dati da parte AgID per singolo gestore; aggregazione dei dati totali	
	Vincoli	Collaborazione da parte degli Identity Provider	
	Criticità	Carenza di personale	
	Descrizione degli indicatori	C.1.7.I.1	Valutazione del risultato di indagini lanciate dai 4 gestori di identità digitale SPID su una popolazione anche a campione dell'utenza SPID
		C.1.7.I.2	Percentuale di partecipazione alle riunioni del Comitato guida Infrastrutture e Reti
Fonti di misura degli indicatori	C.1.7.I.1	Sistema informatico: archivi documentali elettronici, posta elettronica, protocollo informatico	
	C.1.7.I.2	Sistema informatico: archivi documentali elettronici, posta elettronica, protocollo informatico	

Codice	Note
C.1.7	

Risorse umane	
Descrizione	Numero
Dirigente II Fascia	
Area III	
Area II	
Area I	
Personale in altre tipologie di contratto (Co.co.co., ..)	
Agenzia di somministrazione	
Consulenti esterni	
Totale	0,00
Risorse economiche	
Descrizione	Importo
Costi	€168.397,91
Totale	€168.397,91