

33310



Rilevazione su "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali - Anni 2011-2012"

Informazioni Anagrafiche

Si prega di verificare le informazioni anagrafiche riportate di seguito. Per eventuali correzioni cliccare sul tasto "Modifica" e scrivere l'informazione corretta nel campo che si intende modificare.

1) Denominazione dell'Amministrazione

2) Indirizzo della sede principale

3) Comune di

5) CAP

4) Provincia (sigla)

6) e-mail

7) Sito Web

Le informazioni richieste nel questionario sono da riferirsi al mese di Marzo 2012, salvo diversa specificazione

SEZIONE A

INFORMAZIONI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVE DELL'ENTE

a.1) Indicare il **personale effettivo in servizio**¹ al 31/12/2011:

a.2) Nell'ambito della struttura organizzativa dell'Amministrazione sono stati formalmente istituiti uno o più **uffici/servizi di informatica** come unità organizzative interne autonome?

Sì

No

a.3) È stato formalmente istituito un ufficio/servizio di informatica nell'ambito di una **gestione associata**² tra amministrazioni locali?

Sì

No

a.4) Con riferimento al personale effettivo dell'Amministrazione indicato al quesito a.1, indicare il numero di coloro che in maniera **prevalente o esclusiva**, svolgono attività a livello professionale relative all'informatica e, in generale, alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione³:

a.5) Indicare se, *nel corso dell'anno 2011*, i propri dipendenti hanno partecipato a attività formative in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (*formazione ICT*)⁴:

Sì

No

a.5.1) Con riferimento al personale effettivo dell'Amministrazione indicato al quesito a.1, indicare il numero dei propri dipendenti che, *nel corso dell'anno 2011*, hanno partecipato ad almeno un corso di formazione in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (*formazione ICT*):



a.5.2) Indicare l'oggetto dei corsi di formazione in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (*formazione ICT*) cui hanno partecipato i propri dipendenti *nel corso dell'anno 2011* secondo le tipologie di seguito indicate: *(rispondere ad ogni riga)*

Oggetto dei corsi	Si	No
a) Office automation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Sistemi operativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Applicazioni e Software specifici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Reti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) WEB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Sicurezza ICT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) European Computer Driving Licence (ECDL) ⁵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Geographical Information System (GIS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Computer Aided Design (CAD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Sistemi informativi e gestione basi dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

a.6) Indicare le **modalità di gestione** delle seguenti funzioni relative alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (**ICT**): *(rispondere ad ogni riga) (è possibile indicare più di un'opzione per riga)*

Funzioni	Modalità di gestione				Funzione non svolta
	Interna	In cooperazione	Gestione Esterna (outsourcing)		
	Personale dipendente interno ⁶	In cooperazione con altre amministrazioni pubbliche locali ⁷	Altro soggetto pubblico o società partecipata/controllata (ad es. società in-house)	Altro Fornitore privato esterno ⁸	
a) Studi, analisi e progettazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Sviluppo Software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Gestione e manutenzione Hardware	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Gestione e manutenzione Software (software di base e software ad hoc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Gestione e amministrazione di sistemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Gestione e amministrazione di reti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Gestione Basi di dati (non con fogli elettronici)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Sicurezza ICT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Gestione e/o sviluppo tecnologie web/internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Redazione e gestione contenuti WEB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Supporto tecnologico ed assistenza ad utenti interni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Formazione ICT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



33310

SEZIONE B

Dotazioni tecnologiche ed utilizzo

b.1) Indicare gli strumenti tecnologici in uso presso l'Amministrazione e, ove richiesta, la loro numerosità: (rispondere ad ogni riga)

	Si	No	Se 'Si' indicame il numero	Numero
a) PC Desktop ⁹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="text"/>
b) PC Portatili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="text"/>
c) Altri dispositivi mobili (tablet, smartphone, netbook ecc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="text"/>
d) Lettori di smart card ¹⁰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
e) Software e/o Hardware dedicato GIS ¹¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
f) Software e/o Hardware dedicato CAD ¹²	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
g) GPS Palmare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
h) Strumenti di videoconferenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

b.2) Indicare se l'Amministrazione dispone di reti locali senza fili (wireless)¹³: Si No

b.3) Indicare se l'Amministrazione dispone di una Intranet¹⁴: Si No

b.3.1) Indicare, tra le seguenti, le funzionalità offerte dalla Intranet dell'Amministrazione: (rispondere ad ogni riga)

	Si	No
a) Informazioni pubblicazione, personalizzazione e visualizzazione di contenuti quali messaggi del vertice, notizie, articoli, pagine informative, documentazione, modulistica, piani formativi, concorsi, informazioni su attività sociali, spazio sindacale, ecc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Servizi e utilità rubrica del personale, help desk informatico, software da scaricare, richiesta ferie e permessi, organigramma navigabile, rassegna stampa, prenotazione aule, buste paga, ecc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Applicazioni operative funzioni di archiviazione, ricerca; accesso ai sistemi informativi, ai dati e alle procedure dei sistemi gestionali e di tutti gli altri applicativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Formazione spazi di e-learning, biblioteca virtuale, video lezioni, materiale formativo da scaricare, ecc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Collaborazione supporti alla comunicazione e all'interazione tra utenti attraverso servizi interattivi (forum, mailing list, instant messaging, chat etc); supporto alla collaborazione e al teamworking (ad esempio groupware, e-room, videoconferenze etc), agende e calendari condivisi, gruppi di lavoro virtuali, ecc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b.4) Indicare come l'Amministrazione si assicura la connessione ad Internet¹⁵: (rispondere ad ogni riga)

	Si	No
a) Tramite fornitore/provider privato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Tramite fornitore/provider pubblico ¹⁶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b.4.1) Nel caso di connessione ad Internet assicurata da un fornitore pubblico (risposta 'Si' al quesito b.4.b), specificare se vengono utilizzati servizi di connettività, sicurezza, interoperabilità o cooperazione nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività¹⁷: Si No

b.5) Indicare, fra le seguenti, le tipologie di connessione fissa alla rete Internet utilizzate dall'Amministrazione specificandone la classe massima di velocità di download offerta contrattualmente dal fornitore: (rispondere ad ogni riga)

Connessioni in banda larga di cui:	Si	No	Se 'Si' indicare la velocità massima di download offerta contrattualmente dal fornitore			
			Meno di 2Mbs	tra 2 e meno di 10 Mbs	tra 10 e meno di 30 Mbs	da 30 Mbs e oltre
a) xDSL ¹⁸ (es. ADSL)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Via radio (es. Wi-max, hyperlan, Satellite)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Fibra Ottica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connessioni non in banda larga						
d) Altra connessione a bassa velocità (es. Isdn, modem tradizionale analogico)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

(continua) SEZIONE B



33310

(segue) SEZIONE B

b.6) Con riferimento al personale effettivo dell'Amministrazione indicato al quesito a.1, indicare il numero di coloro che hanno accesso ad Internet:

--	--	--	--	--

b.7) L'Amministrazione utilizza la tecnologia **VoIP**¹⁹? 💬 **Si** **No**

b.8) Presso l'Amministrazione sono attivi sistemi di **Posta elettronica**?

Si **No**

b.8.1) L'Amministrazione utilizza **posta elettronica certificata** per lo scambio di documenti elettronici con valenza legale, secondo quanto previsto dal DPR n.68 del 11/02/2005 e dal D.lgs. n.82/2005 (come modificato e integrato dal D.lgs. n. 235/2010)?

Si **No**

b.9) L'Amministrazione utilizza servizi di **cloud computing**²⁰? 💬 **Si** **No**

b.10) Nell'Amministrazione sono presenti dipendenti dotati di **firma elettronica qualificata**²¹ (*firma forte*) secondo quanto previsto dal D.lgs. n.82/2005 (come modificato e integrato dal D.lgs. n. 235/2010)? 💬

Si **No**

b.11) Quali dei seguenti dispositivi e procedure di **sicurezza** sono utilizzati dall'Amministrazione? (*rispondere ad ogni riga*)

	Si	No
a) Antivirus 💬	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Firewall ²² 💬	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Server SSL (Secure Socket Layer) ²³ 💬	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Procedure standardizzate di protezione dei dati (<i>back-up</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Cifratura dei dati ²⁴ 💬	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b.12) Nell'ambito dell'Amministrazione è stato predisposto un piano di **disaster recovery**²⁵, secondo quanto previsto dal D.lgs. n.82/2005 (come modificato e integrato dal D.lgs. n. 235/2010)? 💬

Si **No**

b.13) All'interno dei propri sistemi informatici sono state utilizzate soluzioni rilasciate con licenza **Open Source**²⁶? 💬

Si **No**

b.13.1) Specificare per quale tipologia di **software** sono state utilizzate soluzioni Open Source: (*rispondere ad ogni riga*)

	Si	No
a) Sistema operativo su server (es. Linux, Open Solaris)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Sistema operativo su PC in locale (es. Linux, BSD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Office automation (es. OpenOffice)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Web Server (es. Apache, Tomcat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Mail Server (es. Send mail, Postfix)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Browser Web (es. Mozilla, FireFox)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Posta elettronica (es. Thunderbird, Eudora-Penelope)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Data Base Management System - DBMS (es. MySQL, PostgreSQL, SQLite)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Software di sicurezza ²⁷ (es. ClamAV, Iptables, Open SLL, SSH, Spam Assassin, Nessun, IDS) 💬	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Sistemi di gestione documentale (es. ALFRESCO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Software specialistici (es. R, GRASS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Software per pubblicazioni web (Content Management System es. Plone, Joomla!, Drupal)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Piattaforme di e-learning (es. MOODLE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Altro Specificare <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b.14) L'Amministrazione ha utilizzato nel corso dell'anno 2011 sistemi di **e-learning**²⁸ come strumento per la formazione²⁹ del personale? 💬

Si **No**



33310

SEZIONE C

L'informatizzazione delle attività**c.1)** Indicare i livelli di informatizzazione delle seguenti attività dell'Amministrazione:*(rispondere ad ogni riga) (è possibile indicare più di un'opzione per riga)*

Attività	Livello di informatizzazione				Attività non svolta dall'ente
	informat. con applicazioni specifiche e in rete (n1)	informat. con applicazioni specifiche e locale (n2)	informat. generica tipo office automation (n3)	nessuna informatizzaz. (n4)	
a) Gestione Personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Gestione Contabilità economica e finanziaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Gestione Provveditorato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Gestione Pagamenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Gestione Tributi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Gestione Altri Incassi (<i>diversi dai tributi</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Controllo di Gestione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Gestione Atti amministrativi e delibere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Gestione Protocollo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Gestione Contratti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Gestione Patrimonio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Gestione Concorsi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Gestione Gare di appalto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) Anagrafe e stato civile (solo per Comuni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) Altre attività (es. affari generali)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c.1.1) Con riferimento alle attività svolte mediante applicazioni specifiche e/o generiche attuate in locale e/o in rete indicare quali sono svolte mediante sistemi informativi che integrano dati e/o informazioni provenienti da altre attività elencate:
(rispondere ad ogni riga)

Attività svolte con applicazioni che integrano dati/informazioni provenienti da altre attività in elenco (n5)

Attività	Attività svolte con applicazioni che integrano dati/informazioni provenienti da altre attività in elenco (n5)	
	Sì	No
a) Gestione Personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Gestione Contabilità economica e finanziaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Gestione Provveditorato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Gestione Pagamenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Gestione Tributi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Gestione Altri Incassi (<i>diversi dai tributi</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Controllo di Gestione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Gestione Atti amministrativi e delibere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Gestione Protocollo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Gestione Contratti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Gestione Patrimonio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Gestione Concorsi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Gestione Gare di appalto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) Anagrafe e stato civile (solo per Comuni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) Altre attività (es. affari generali)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



33310

(segue) SEZIONE C**c.2)** Indicare se nel corso dell'anno 2011 l'Amministrazione ha ricevuto **fatture elettroniche**³⁰ nei rapporti con i propri fornitori:Sì No **c.2.1)** Indicare, tra i seguenti, quale è il tipo di gestione utilizzato dall'Amministrazione nel processo di ricezione di fatture elettroniche passive: *(rispondere ad ogni riga)*

a) Ricezione e conservazione sostitutiva di fatture in formato elettronico

Sì No b) Informatizzazione dell'intero processo di gestione dalla ricezione alla approvazione e contabilizzazione delle fatture³¹**c.3)** Indicare se l'Amministrazione fa ricorso al riuso di software applicativo come di seguito specificato: *(rispondere ad ogni riga)*

a) Come utilizzatore del software

Sì No

b) Come ente che ha ceduto il proprio software

c.4) Presso l'Amministrazione è operativo il **protocollo informatico** secondo quanto previsto dal DPR 445/2000 e dal D.lgs n.82/2005 (come modificato e integrato dal D.lgs. n. 235/2010)?Sì No **c.4.1)** Quali soluzioni di protocollo informatico sono operative presso l'Amministrazione? *(rispondere ad ogni riga)*Sì No a) **Nucleo minimo** - (Obbligatorio secondo il DPR 445/00) Prevede la registrazione in un archivio informatico delle informazioni riguardanti un documento (numero, data, mittente/destinatario, oggetto, ecc.), la segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (numero, data, Area Organizzativa Omogenea) e la classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti.b) **Gestione documentale** - Prevede la registrazione con trattamento del documento informatico, l'assegnazione per via telematica all'ufficio di competenza, la gestione avanzata della classificazione dei documenti (gestione pratiche) e il collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti.c) **Workflow documentale** - Prevede l'informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in entrata, in uscita ed interni.d) **Interoperabilità** - Integrazione con gli eventuali workflow relativi ai processi primari.³²**SEZIONE D****L'utilizzo di servizi telematici e di basi di dati di interesse nazionale****d.1)** Indicare se presso l'Amministrazione sono previsti collegamenti/scambi con sistemi informativi di altre Pubbliche Amministrazioni in elenco, specificando, in caso affermativo, la tipologia di collegamento: *(rispondere ad ogni riga) (è possibile indicare più di un'opzione per riga)*

Pubbliche Amministrazioni	Sì			No
	In cooperazione applicativa ³³ (es. web services)	Tramite trasferimento di dati/files on-line ³⁴ (es. ftp)	Trasferimento dati off-line	Nessun collegamento
a) Ministeri e Presidenza del Consiglio dei Ministri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Altre amministrazioni centrali (agenzie nazionali, autorità, enti di ricerca, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Enti Nazionali di Previdenza e Assicurazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Regioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Province	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Comuni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Comunità Montane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Camere di Commercio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Aziende Sanitarie Locali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Università	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Altre amministrazioni pubbliche locali (incluse le agenzie regionali)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(continua) **SEZIONE D**

(segue) SEZIONE D

d.2) L'Amministrazione dispone di un **collegamento telematico con il proprio tesoriere bancario** per la gestione degli incassi e dei pagamenti?

Si No

d.3) Nel corso dell'anno 2011, l'Amministrazione ha effettuato acquisti di beni e servizi in modalità **e-Procurement**³⁵.

Si No

d.3.1) Indicare le modalità di acquisto tramite **e-Procurement**: (rispondere ad ogni riga)

	Si	No
a) Negozio elettronico ³⁶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Gara on-line ³⁷	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Mercato elettronico (Market place) ³⁸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SEZIONE E

Sito WEB

e.1) Per i rapporti con l'utenza l'Amministrazione utilizza un **proprio sito Web**?³⁹

Si No

e.2) Per ciascuna area tematica e servizio elencati di seguito indicare quelli erogati dall'Amministrazione tramite Internet (direttamente sul proprio sito o tramite siti esterni il cui link è presente nel sito web dell'Amministrazione).

Indicare per ciascuna area e servizio offerto i livelli di disponibilità on-line (da 1 a 4) o se il sito non offre alcun servizio connesso all'area tematica o tra quelli elencati: (rispondere ad ogni riga)

Legenda:

Livello 1: visualizzazione e/o l'acquisizione di informazioni;

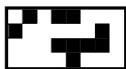
Livello 2: acquisizione (download) di modulistica;

Livello 3: inoltro on line della modulistica per l'attivazione o meno del servizio;

Livello 4: l'avvio e la conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto (comprendendo anche il pagamento on-line qualora sia previsto per l'attivazione del servizio o l'adempimento di un tributo).

Aree tematiche e servizi	Livelli di disponibilità on-line				nessun servizio legato all'area tematica è disponibile sul sito
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4	
AT1) Anagrafe, stato civile ad esempio: autocertificazione anagrafica, dichiarazione cambio di abitazione, carta di identità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di cui: a - Certificati anagrafici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Carta di identità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT2) Assistenza e sostegno sociale ad esempio: assegno nucleo familiare, contrassegno di invalidità, richiesta assistenza domiciliare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di cui: a - Contrassegno di invalidità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Assegno nucleo familiare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT3) Edilizia, Catasto ad esempio: permessi, consultazione/certificazione, visure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di cui: a - Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Visure catastali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT4) Cultura e tempo libero ad esempio: informazioni relative ad archivi, biblioteche, musei, teatri, patrimonio culturale, mostre, manifestazioni, convegni, consultazione cataloghi, prestito bibliotecario, itinerari e offerta ricettiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di cui: a - Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Prenotazione servizi turistici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(continua) SEZIONE E

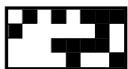


33310

(segue) SEZIONE E

Aree tematiche e servizi	Livelli di disponibilità on-line				nessun servizio legato all'area tematica è disponibile sul sito
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4	
AT5) Istruzione <i>ad esempio: richiesta borsa di studio, servizi relativi alla mensa scolastica, iscrizione asilo nido, pagamento retta asilo nido comunale, richiesta contributo spese trasporto scolastico</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di cui: a - Iscrizione asilo nido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Servizi di mensa scolastica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT6) Lavoro e Formazione <i>ad esempio: formazione continua dei lavoratori, inserimento curriculum/offerte di lavoro in banca dati, servizi europei per l'impiego, informazioni e modulistica per la gestione attività finanziate dal Fondo Sociale Europeo</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di cui: a - Offerte di lavoro in banca dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Concorsi pubblici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Iscrizione a corsi di formazione professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT7) Mobilità e Trasporti <i>ad esempio: concessione passo carrabile, permesso parcheggio residenti, segnalazione guasti/dissesto stradale, permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL), esenzioni (riduzioni per trasporto pubblico)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di cui: a - Servizio pagamento parcheggi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Contravvenzioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT8) Sanità <i>ad esempio: informazioni in campo di prevenzione, richiesta esenzione ticket, scelta del medico di base</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di cui: a - Richiesta esenzione ticket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Scelta medico di base	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT9) Servizi alle imprese <i>ad esempio: assegnazione annuale carburante Utenti Motori Agricoli (UMA), concessione occupazione suolo pubblico, autorizzazione integrata ambientale, incentivi/finanziamenti, bandi</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di cui: a - SUAP - Sportello Unico per le Attività Produttive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Bandi di gara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT10) Tributi locali <i>ad esempio: calcolo e/o pagamento bollo auto, tasse sulle concessioni regionali, pagamento COSAP/TOSAP, concessioni comunali</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di cui: a - Imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altre aree					
AT11) Ambiente e Territorio <i>ad esempio: rilascio contrassegni per natanti, informativa raccolta differenziata, normativa, cartografia, piani territoriali e paesistici</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT12) Lavori pubblici <i>ad esempio: interventi sistema viario, strutture portuali e marittime, edilizia scolastica e pubblica, recupero e restauro edifici pubblici e di culto</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(continua) SEZIONE E



33310

(segue) SEZIONE E

e.3) Indicare quali servizi/sezioni in elenco sono disponibili sul sito web dell'Amministrazione: (rispondere ad ogni riga)

- | | Si | No |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Sezione <i>Trasparenza, valutazione e merito</i> ⁴⁰  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Sezione Procedimenti amministrativi ⁴¹  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Albo pretorio on line ⁴²  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Informazioni relative all'URP ⁴³  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Elenco bandi di gara | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

e.4) L'Amministrazione consente a cittadini e imprese di effettuare pagamenti per via telematica (pagamenti *on line*)?

Si No

**LIVELLO DI TRASPARENZA DELL'AMMINISTRAZIONE
E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA (CITTADINI, IMPRESE, ALTRI ENTI)**

e.5) Viene effettuato il *monitoraggio* relativo all'utilizzo dei servizi offerti sul sito Web?

Si No

e.6) Viene effettuato il *monitoraggio* relativo al livello di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi offerti sul sito Web?

Si No

e.7) Il sito web dell'Amministrazione prevede un'area dedicata a fornire indicazioni per risolvere problematiche o reclami segnalati dall'utenza?

Si No

e.8) L'Amministrazione interagisce con gli utenti utilizzando strumenti di partecipazione e discussione web 2.0 (ad es. blogs, forum, Facebook, Instant messaging, RSS)⁴⁴? 

Si No

e.9) Quali fra le seguenti modalità sono utilizzate dall'Amministrazione per i rapporti con l'utenza: (rispondere ad ogni riga)

- | | Si | No |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) <i>Call center</i> , numero verde | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Tecnologia mobile (WAP/GPRS/UMTS) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Tecnologia mobile (SMS) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Chiosco telematico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Televisione Digitale Terrestre (TDT) t GOV | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Web TV | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Altro (solo se diverso da sito web e sportello) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

e.10) L'Amministrazione utilizza applicazioni software **CRM** (*Customer/Citizen Relationship Management*)⁴⁵ per gestire le informazioni raccolte sui propri utenti (cittadini/imprese/altri enti) attraverso vari canali? 

Si No

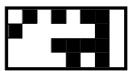
e.11) L'Amministrazione ha stipulato accordi con soggetti terzi per l'erogazione dei servizi on-line mediante reti di prossimità (ad es.: rete bancaria, rete delle Poste Italiane, Lottomatica, Federazione Italiana Tabaccai (FIT), reti commerciali) diverse da quelle della PA?

Si No

e.12) L'Amministrazione fornisce "punti di accesso" wi-fi gratuiti sul proprio territorio?

Si No

(continua) SEZIONE E



33310

SEZIONE F

Barriere all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e valutazione dell'impatto delle ICT

f.1) Indicare, tra i seguenti, i principali **ostacoli** che l'Amministrazione incontra nell'utilizzo delle ICT:

(indicare al massimo tre risposte)

- | | |
|--|--------------------------|
| a) Mancanza di integrazione tra le applicazioni | <input type="checkbox"/> |
| b) Carenza di staff qualificato in materie ICT | <input type="checkbox"/> |
| c) Difficoltà a trovare e a trattenere staff qualificato in materia ICT | <input type="checkbox"/> |
| d) Carenza di una strategia ICT aggiornata | <input type="checkbox"/> |
| e) La spesa per l'ICT è troppo elevata | <input type="checkbox"/> |
| f) Mancanza di fiducia nella capacità di garantire la protezione dei dati | <input type="checkbox"/> |
| g) Rigidità al cambiamento nell'organizzazione degli uffici | <input type="checkbox"/> |
| h) Rigidità al cambiamento delle mansioni svolte dagli operatori | <input type="checkbox"/> |
| i) Mancanza di coordinamento tra i settori coinvolti | <input type="checkbox"/> |
| j) Mancanza di una leadership adeguata alla promozione delle ICT nell'Ente | <input type="checkbox"/> |

f.2) Indicare se e in quale misura all'interno dell'Amministrazione l'utilizzo dell'ICT ha apportato miglioramenti nei seguenti aspetti:

(rispondere ad ogni riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) L'organizzazione dell'Ente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) L'integrazione tra i settori dell'Ente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Le competenze del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) L'ampiezza delle informazioni a disposizione degli uffici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) L'iter dei procedimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) La durata dei procedimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) La qualità dei servizi offerti a cittadini/imprese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) La gestione finanziaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dati del compilatore

1) Nome e cognome

2) Qualifica

3) Telefono (con prefisso)

4) Fax (con prefisso)

5) E-mail

OSSERVAZIONI E COMMENTI

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE