

**Rilevazione su**  
***Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)***  
***nelle Pubbliche Amministrazioni – Anno 2015*** (long form)

**Si prega di verificare i dati prestampati e segnalare eventuali variazioni**

Denominazione dell'Amministrazione

Indirizzo della sede principale

Comune di

C.A.P.  Provincia (sigla)

e-mail

Sito Web

### Sezione A – Informazioni strutturali e organizzative dell'Ente

**Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi a dicembre 2015 salvo diversa indicazione**

**a.1)** Per facilitare la compilazione, di seguito viene riportato, se disponibile, il numero del personale effettivo in servizio della vostra amministrazione risultante all'Istat per l'anno 2014:

personale effettivo in servizio<sup>1</sup> al 31.12.2014  *precompilato se disponibile*

Vi chiediamo di indicare, il numero del personale effettivo in servizio alla data del **31.12.2015**

**personale effettivo in servizio<sup>2</sup> al 31/12/2015:**

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

Sì  1 No  2

**a.3)** E' formalmente istituito un ufficio/servizio di informatica nell'ambito di una **gestione associata**<sup>3</sup> fra amministrazioni locali ?

Sì  1 No  2

**a.4)** Con riferimento al personale effettivo dell'Amministrazione indicato al quesito a.1, indicare il numero di coloro che, al **31.12.2015**, in maniera prevalente o esclusiva, svolgono attività a livello professionale relative all'informatica e, in generale, alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione<sup>4</sup>:

<sup>1</sup> Personale effettivo in servizio: personale a tempo indeterminato o determinato impegnato di fatto all'interno delle amministrazioni, a prescindere dall'Amministrazione di appartenenza: è escluso il personale comandato o distaccato presso altre amministrazioni ed è incluso il personale comandato o distaccato proveniente da altre amministrazioni. Sono, inoltre, esclusi gli addetti con contratto di lavoro atipico (lavoratori interinali, lavoratori con contratto di formazione e lavoro, addetti ai lavori socialmente utili) e le collaborazioni professionali (co.co.co., collaborazioni a progetto).

<sup>2</sup> Personale effettivo in servizio: personale a tempo indeterminato o determinato impegnato di fatto all'interno delle amministrazioni, a prescindere dall'Amministrazione di appartenenza: è escluso il personale comandato o distaccato presso altre amministrazioni ed è incluso il personale comandato o distaccato proveniente da altre amministrazioni. Sono, inoltre, esclusi gli addetti con contratto di lavoro atipico (lavoratori interinali, lavoratori con contratto di formazione e lavoro, addetti ai lavori socialmente utili) e le collaborazioni professionali (co.co.co., collaborazioni a progetto).

<sup>3</sup> Unioni di comuni, Comunità montane, Consorzi, Convenzioni, Accordi di programma, Associazioni di Comuni

<sup>4</sup> Ci si riferisce al personale dell'Amministrazione escludendo quindi coloro che pur svolgendo attività a livello professionale in maniera prevalente o esclusiva relative all'informatica e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), non sono incluse nella definizione di personale effettivo in servizio dell'Amministrazione (ad esempio lavoratori con contratto di lavoro atipico, co.co.co, collaboratori a progetto, personale di altra Amministrazione che in gestione associata svolge un servizio di informatica).

a.5) Indicare se, nel corso dell'anno 2015, i propri dipendenti hanno partecipato a attività formative in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (formazione ICT)<sup>5</sup>:

Sì  1 No  2

Se "No", passare alla domanda a.6

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 2015, 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 2015 secondo le tipologie di seguito indicate:

(rispondere ad ogni riga)

Oggetto dei corsi	Sì	No
a) Office automation	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
b) Sistemi operativi	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
c) Applicazioni e Software specifici	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
d) Reti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
e) WEB	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
f) Sicurezza ICT	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
g) European Computer Driving Licence (ECDL) <sup>6</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
h) Geographical Information System (GIS)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
i) Computer Aided Design (CAD)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
j) Sistemi informativi e gestione base dati	1 <input type="checkbox"/>	2 <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	Pubblica		Privata	
	- 1 - Con personale dipendente interno <sup>7</sup>	- 2 - In cooperazione (es. in gestione associata) con altre amministrazioni pubbliche locali <sup>8</sup>	- 3 - Attraverso altro soggetto pubblico o società partecipata/controllata (ad es. società in-house) al di fuori da accordi di cooperazione	- 4 - Altro Fornitore privato esterno <sup>9</sup>	
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 e/o di reti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Gestione Basi di dati (non con fogli elettronici)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Sicurezza ICT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Gestione e/o sviluppo tecnologie web/internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Redazione e gestione contenuti WEB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Supporto tecnologico ed assistenza ad utenti interni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Formazione ICT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>5</sup> Fare riferimento alle attività formative autorizzate dall'amministrazione e organizzate e/o svolte sia con personale proprio sia mediante il ricorso a soggetti esterni (ad esempio sono inclusi corsi organizzati da altre amministrazioni/enti/società ai quali abbiano partecipato i dipendenti dell'ente rispondente).

<sup>6</sup> La "European Computer Driving Licence" (ECDL) è la Patente europea del computer ovvero un certificato, riconosciuto a livello comunitario, attestante il possesso dell'insieme minimo delle abilità necessarie per poter lavorare col personal computer. Per l'Italia l'ente certificatore è l'AICA, Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico.

<sup>7</sup> Personale del servizio/ufficio informatica o di altra unità organizzativa interna all'Amministrazione.

<sup>8</sup> Consorzi, Unioni di comuni, Comunità Montane, Convenzioni, Accordi di programma, altra forma di collaborazione formalizzata fra enti pubblici secondo quanto previsto dal Decreto legislativo 267/2000. La cooperazione, non implica che l'Ente rispondente debba occuparsi della funzione ICT in tutto o almeno in parte ma solo che vi sia un accordo sullo svolgimento di tale funzione; pertanto l'Ente rispondente dovrà riferirsi a tale tipologia anche se la funzione viene integralmente svolta da altro Ente partecipante all'accordo.

<sup>9</sup> Sono incluse le società private esterne e le tipologie di lavoratori con contratto di lavoro atipico (lavoratori interinali, le collaborazioni professionali quali co.co.co., collaborazioni a progetto) in servizio presso l'Amministrazione.

## Sezione B – Dotazioni tecnologiche ed utilizzo

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi a dicembre 2015 salvo diversa indicazione

**b.1)** Indicare gli strumenti tecnologici in uso presso l'Amministrazione e, ove richiesta, la loro numerosità:

(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No	se 'Sì' indicarne il numero al 31.12.2015	Numero
a) PC Desktop <sup>10</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	→	□□□□□□
b) PC Portatili	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	→	□□□□□□
c) Altri dispositivi mobili (tablet, smartphone, netbook ecc)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	→	□□□□□□
d) Lettori di smart card <sup>11</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>		
e) Software e/o Hardware dedicato GIS <sup>12</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>		
f) Software e/o Hardware dedicato CAD <sup>13</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>		
g) GPS Palmare	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>		
h) Strumenti di videoconferenza	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>		

**b.2)** Indicare se l'Amministrazione dispone di **reti locali senza fili (wireless)**<sup>14</sup>:

Sì  1 No  2

**b.3)** Indicare se l'Amministrazione dispone di una rete **Intranet**<sup>15</sup>:

Sì  1 No  2

Se "No", passare alla domanda b.4

**b.3.1\_long)** Indicare, tra le seguenti, le funzionalità offerte dalla Intranet dell'Amministrazione:

(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No
<b>a)</b> Informazioni <i>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.</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
<b>b)</b> Servizi e utilità <i>rubrica del personale, help desk informatico, software da scaricare, richiesta ferie e permessi, organigramma navigabile, rassegna stampa, prenotazione aule, buste paga, ecc.</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
<b>c)</b> Applicazioni operative <i>funzioni di archiviazione, ricerca; accesso ai sistemi informativi, ai dati e alle procedure dei sistemi gestionali e di tutti gli altri applicativi</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
<b>d)</b> Formazione <i>spazi di e-learning, biblioteca virtuale, video lezioni, materiale formativo da scaricare, ecc.</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
<b>e)</b> Collaborazione <i>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.</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

**b.4)** Indicare come l'Amministrazione si assicura la **connessione ad Internet**<sup>16</sup>:

(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No
a) Tramite fornitore di accesso privato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
b) Tramite fornitore di accesso pubblico <sup>17</sup> <i>(escluse società in house)</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
c) Tramite fornitore di accesso pubblico in house <i>(esclusi altri fornitori pubblici non in house)</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

Se "No" b.4a) e b.4b) e b.4c), passare alla domanda b.9

<sup>10</sup> Stazioni di lavoro fisse di utilizzo individuale, operanti autonomamente, ovvero in emulazione di terminale di altri sistemi, o collegate in rete, incluse le workstation.

<sup>11</sup> Dispositivi hardware esterni che permettono, attraverso specifici programmi, di utilizzare le funzionalità offerte dalle carte elettroniche (smart card), ad esempio la Carta d'identità elettronica e la Carta nazionale dei servizi.

<sup>12</sup> Acronimo di Geographical Information System, è un sistema informativo geografico computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni e dati geo-referenziati.

<sup>13</sup> Acronimo di Computer Aided Design (progettazione assistita dal computer) indica genericamente programmi software per il disegno tecnico vettoriale in 2 e/o 3 dimensioni.

<sup>14</sup> Per rete locale senza fili (wireless LAN) si intende una rete informatica che connette almeno due computer utilizzando una tecnologia radio.

<sup>15</sup> Rete telematica interna all'Amministrazione facente uso delle stesse tecnologie caratterizzanti la rete Internet, implementata allo scopo di favorire le comunicazioni all'interno dell'Amministrazione.

<sup>16</sup> Fornitore che offre la connessione ad Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate.

<sup>17</sup> Includere tra i fornitori/provider le reti territoriali pubbliche quali le reti regionali, provinciali, intercomunali, le community network regionali.

**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:	Sì	No	Se 'Sì' indicare la velocità massima di download offerta contrattualmente dal fornitore				
			meno di 2 Mbs	tra 2 e meno di 10 Mbs	tra 10 e meno di 30 Mbs	tra 30 e meno di 100 Mbs	da 100 Mbs e oltre
a) ADSL <sup>18</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <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)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Fibra Ottica	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connessioni non in banda larga	Sì No						
d) Altra connessione a bassa velocità (es. Isdn, modem tradizionale analogico)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>					

**b.5.1\_long)** Indicare, fra le seguenti, la classe nella quale ricade la **massima di velocità di upload** offerta contrattualmente dal fornitore:

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
meno di 2 Mbs	tra 2 e meno di 10 Mbs	tra 10 e meno di 30 Mbs	tra 30 e meno di 100 Mbs	da 100 Mbs e oltre

**b.6)** Con riferimento al personale effettivo dell'Amministrazione al 31.12 2015 indicato al quesito a.1, indicare il **numero di coloro che hanno accesso ad Internet**:

□ □ □ □ □ □ □ □

**b.7)** L'Amministrazione utilizza la tecnologia **VoIP**<sup>19</sup>?

Sì  1      No  2

**b.8)** L'Amministrazione utilizza servizi di **cloud computing**<sup>20</sup> ?

Sì  1      No  2

*Se "No", passare alla domanda b.9*

**b.8.1\_long)** Indicare, tra i seguenti, quali **servizi di cloud computing** vengono utilizzati dall'Ente:  
*(rispondere ad ogni riga)*

	Sì	No
a) Servizi di posta elettronica	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
b) Software per ufficio (ad esempio, programmi di scrittura, fogli elettronici)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
c) Hosting di database dell'Ente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
d) Archiviazione di file	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
e) Applicazioni software	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
f) Potenza di calcolo per eseguire il software dell'Ente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

<sup>18</sup> Trasferimento dei dati ad alta velocità sul comune doppino telefonico mediante servizi digitali quali: ADSL (Asymmetric DSL, DSL asimmetrica), HDSL (High Speed DSL, DSL ad alta velocità), SDSL (Symmetric DSL, DSL simmetrica) e VDSL (Very High Speed DSL, DSL ad altissima velocità); sono incluse anche le infrastrutture CDN e ATM.

<sup>19</sup> Per VoIP (Voice Over Internet Protocol o Voce Tramite Protocollo Internet) si intende una tecnologia capace di convertire il segnale della voce in un segnale digitale consentendo quindi di effettuare e ricevere telefonate utilizzando la Rete Internet anziché la Rete Telefonica Pubblica. Questa tecnologia permette di telefonare a costi molto bassi in qualsiasi parte del mondo senza differenze geografiche disponendo di una connessione internet a banda larga (ADSL o HDSL) con almeno 32 kbps di banda garantita.

<sup>20</sup> Il *Cloud Computing* rappresenta una delle maggiori innovazioni nell'ambito dell'*Information Technology* (IT), in quanto permette la possibilità di trasferire i processi di elaborazione e archiviazione, così come la maggior parte del software, dal computer dell'utente alle macchine distribuite nella rete Internet. Consente alle amministrazioni pubbliche di accedere ai propri dati e programmi ospitati su computer remoti, ovvero indipendentemente dalla propria posizione. Può aiutare la Pubblica amministrazione a ridurre drasticamente i costi legati alle tecnologie dell'informazione, nonché a ridurre i consumi energetici rendendo più efficiente l'uso delle risorse hardware. Il *cloud computing* consente a una determinata organizzazione di "virtualizzare" i propri strumenti tecnologici creando delle macchine virtuali e facendo sì che alle applicazioni e servizi si possa accedere in modalità web.

**b.9)** All'interno dei propri sistemi informatici sono utilizzate soluzioni rilasciate con licenza **Open Source**<sup>21</sup> ?

Sì  1 No  2

Se "No", passare alla domanda b.10

**b.9.1)** Specificare per quale tipologia di *software* sono utilizzate soluzioni Open Source e se hanno sostituito per le medesime funzioni l'utilizzo di altri software a pagamento:

	Viene utilizzato	Ha sostituito altre soluzioni a pagamento	
a) Sistema operativo su server (es. Linux, Open Solaris)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
b) Sistema operativo su PC in locale (es. Linux, BSD)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
c) Office automation (es. OpenOffice)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
d) Web Server (es. Apache, Tomcat)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
e) Mail Server (es. Send mail, Postfix)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
f) Browser Web (es. Mozilla, FireFox)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
g) Posta elettronica (es. Thunderbird, Eudora-Penelope)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
h) Data Base Management System - DBMS (es. MySQL, PostgreSQL, SQLite)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
i) Software di sicurezza <sup>22</sup> (es. ClamAV, Iptables, Open SLL, SSH, Spam Assassin, Nessun, IDS)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
j) Sistemi di gestione documentale (es. ALFRESCO)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
k) Software per la visualizzazione GIS (es. Quantum Gis, GVSIG)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
l) Software specialistici (es. R, GRASS, LimeSurvey)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
m) Software per pubblicazioni web (Content Management System es. Plone, Joomla!, Drupal)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
n) Piattaforme di e-learning (es. MOODLE)	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
o) Altro	<input type="checkbox"/>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Specificare: _____			

**b.10)** L'Amministrazione ha utilizzato, nel corso dell'anno 2015, sistemi di *e-learning*<sup>23</sup> come strumento per la formazione<sup>24</sup> del personale ?

Sì  1 No  2

**b.11)** Quali dei seguenti dispositivi e procedure di **sicurezza** sono utilizzati dall'Amministrazione?

(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No
a) Firewall <sup>25</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
b) Utilizzo di protocolli sicuri (es. SSL, SET, HTTPS) <sup>26</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
c) Procedure standardizzate di protezione dei dati (back-up)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
d) Cifratura dei dati <sup>27</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

**b.12)** Nell'ambito dell'Amministrazione è presente un piano di *disaster recovery*<sup>28</sup>, secondo quanto previsto dal D.lgs n.82/2005 (come modificato e integrato dal D.lgs. n. 235/2010)?

Sì  1 No  2

<sup>21</sup> Tipologie di licenze software caratterizzate principalmente dalla possibilità di accedere liberamente al codice sorgente.

<sup>22</sup> Tra i Software di sicurezza citati in esempio ClamAV è un antivirus, Iptables permette la realizzazione di firewall, Open SLL è un Server SLL, SSH è un software per la cifratura dei dati, Spam Assassin è un filtro di posta elettronica; Nessun rileva la vulnerabilità dei sistemi, IDS è un sistema di rilevamento di accessi non autorizzati ai computer o alle reti locali.

<sup>23</sup> Metodologia didattica che offre le possibilità di erogare elettronicamente contenuti formativi utilizzabili dai partecipanti attraverso un'ampia serie di applicazioni e processi formativi disponibili sulla piattaforma di erogazione utilizzata (supporti magnetici quali CD o DVD, Internet o Intranet). L'*e-learning* consente, ad esempio, l'autoapprendimento attraverso la fruizione di contenuti preconfezionati o l'apprendimento attraverso l'utilizzo della videoconferenza e delle aule virtuali in rete.

<sup>24</sup> Formazione di qualunque natura erogata dall'Amministrazione ai propri dipendenti (non solo la formazione relativa alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione).

<sup>25</sup> Componente *hardware* che permette di controllare e filtrare le connessioni e i flussi di informazioni da e per la rete Internet. Non sono da considerare *firewall* gli applicativi installati sulle singole postazioni.

<sup>26</sup> *Server web* dotato del protocollo SSL (*Secure Socket Layer*) con il quale è possibile cifrare i dati nell'ambito di una comunicazione tra *server web* (all'interno del quale è ospitato il sito web interrogato) e *client web* (in uso dall'utente che interroga il sito).

<sup>27</sup> Applicazione di un algoritmo specifico ad un insieme di dati per garantirne la riservatezza. Tale algoritmo trasforma i dati in un insieme di simboli inutilizzabili per chiunque non possieda la chiave per decifrarli.

<sup>28</sup> Il piano di disaster recovery stabilisce le misure tecniche e organizzative per garantire il funzionamento dei centri di elaborazione dati e delle procedure informatiche rilevanti in siti alternativi a quelli di produzione. Esso è parte integrante del piano di continuità operativa che fissa gli obiettivi e i principi da perseguire, descrive le procedure per la gestione della continuità operativa (tenendo conto delle potenziali criticità relative non solo l'infrastruttura informatica e telecomunicativa (ICT) ma anche le risorse umane, strutturali e contiene idonee misure preventive.

**b.13\_long)** L'Ente dispone di un **data center**<sup>29</sup> per la sicurezza dei dati e delle informazioni dell'Amministrazione?

Sì  1 No  2

*Se "No", passare alla domanda c.1*

**b.13.1\_long)** Indicare la tipologia di **data center** utilizzato per la sicurezza dei dati e delle informazioni dell'Amministrazione

*(rispondere ad ogni riga)*

	Sì	No	se 'Sì' indicare numero e capacità al 31/12/2015	Numero	Capacità memoria totale in terabyte TB
a) <b>Proprio</b> data center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→		
b) Data center <b>non propri</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→		

## Sezione C- L'informatizzazione delle attività

**Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi a dicembre 2015 salvo diversa indicazione**

**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 <sup>(n1)</sup>	informat. con applicazioni specifiche e in locale <sup>(n2)</sup>	informat. generica tipo office automation <sup>(n3)</sup>	nessuna informatizzazione <sup>(n4)</sup>	
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 (diversi dai tributi)	<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"/>

**(n1) Informatizzazione in rete:** utilizzo nei processi di lavoro di *applicazioni specifiche* e di database con la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.

**(n2) Informatizzazione in locale:** utilizzo nei processi di lavoro di *applicazioni specifiche* e di database senza la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.

**(n3) Office Automation:** utilizzo nei processi di lavoro di *applicazioni comuni* quali quelle di *office automation* (quali *word, excel, access* o altri strumenti equivalenti) con o senza la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.

**(n4) Non informatizzata:** assenza di qualunque utilizzo di tecnologie informatiche nei processi di lavoro.

<sup>29</sup> Data Center (o CED) si intende una struttura fisica, normalmente un edificio compartimentato, unitamente a tutti gli impianti elettrici, di condizionamento, di attestazioni di rete, di cablaggi, ecc. e a sistemi di sicurezza fisica e logica, che in tale edificio sono presenti, progettato e allestito per ospitare e gestire un numero elevato di apparecchiature e infrastrutture informatiche e i dati ivi contenuti, allo scopo di garantirne la sicurezza fisica e gestionale

**c.1.1 long)** 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	Attività svolte con applicazioni che integrano dati/informazioni provenienti da altre attività in elenco	
	Sì	No
a) Gestione Personale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
b) Gestione Contabilità economica e finanziaria	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
c) Gestione Provveditorato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
d) Gestione Pagamenti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
e) Gestione Tributi	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
f) Gestione Altri Incassi ( <i>diversi dai tributi</i> )	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
g) Controllo di Gestione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
h) Gestione Atti amministrativi e delibere	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
i) Gestione Protocollo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
j) Gestione Contratti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
k) Gestione Patrimonio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
l) Gestione Concorsi	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
m) Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
n) Gestione Gare di appalto	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
o) Anagrafe e stato civile (solo per Comuni)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
p) Altre attività (es. affari generali)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

**Applicazioni che integrano dati/informazioni provenienti da altre attività in elenco:** utilizzo di sistemi informativi integrati con quelli relativi ad altre attività dell'amministrazione (ad esempio la gestione del personale con la gestione dei contratti, i sistemi anagrafici con la gestione dei tributi, la gestione del personale con quella dei pagamenti, la gestione del protocollo con altri sistemi, ecc.).

**c.2)** 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)*

	Sì	No
a) Ricezione e conservazione sostitutiva di fatture in formato elettronico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
b) Informatizzazione dell'intero processo di gestione dalla ricezione alla approvazione e contabilizzazione delle fatture <sup>30</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

**c.3)** Indicare quali soluzioni di **protocollo informatico**<sup>31</sup> sono operativi presso l'Amministrazione:

*(rispondere ad ogni riga)*

	Sì	No
a) <b>Gestione documentale</b> – 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.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
b) <b>Workflow documentale</b> – Prevede l'informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in entrata, in uscita ed interni.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
c) <b>Interoperabilità</b> – Integrazione con gli eventuali workflow relativi ai processi primari. <sup>32</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

**c.4)** L'Amministrazione dispone di un **collegamento telematico con il proprio tesoriere bancario** per la gestione degli incassi e dei pagamenti ?

Sì  1      No  2

<sup>30</sup> Ci si riferisce a fatture elettroniche in formato standard adatte ad essere trattate automaticamente con una procedura elettronica senza necessità di stampa o digitazione manuale da parte dell'Ente ricevente la fattura.

<sup>31</sup> 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.

<sup>32</sup> L'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico prevede il trattamento automatico da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività ed i processi amministrativi conseguenti. L'interoperabilità richiede la capacità di diversi sistemi, applicativi e servizi tecnologici di comunicare e scambiare informazioni secondo standard condivisi.

**c.5\_long)** L'Amministrazione ha aderito al **Nodo dei Pagamenti**<sup>33</sup> entro l'anno 2015?

Sì  1 No  2

*Se "Sì", passare alla domanda d.1*

*Se "No", passare alla domanda c.5.1*

**c.5.1\_long)** Indicare, tra le seguenti, le **principali tre motivazioni** che hanno determinato la **mancata adesione** al Nodo dei Pagamenti:

*(indicare al massimo tre risposte)*

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| a) Nessuna conoscenza dell'esistenza di un Nodo dei Pagamenti  | <input type="checkbox"/> |
| b) Mancata comprensione dell'obbligatorietà per le PA dell'adesione al Nodo entro la fine dell'anno 2015 | <input type="checkbox"/> |
| c) Mancanza di competenze  | <input type="checkbox"/> |
| d) Complessità dell'iter di adesione   | <input type="checkbox"/> |
| e) Scarsità di risorse finanziarie   | <input type="checkbox"/> |
| f) Indisponibilità di una piattaforma tecnologica adeguata   | <input type="checkbox"/> |
| g) Ritardi nei processi decisionali interni  | <input type="checkbox"/> |
| h) Nessuna motivazione specifica, aderiremo come richiesto entro la fine dell'anno                       | <input type="checkbox"/> |

## Sezione D- L'utilizzo di servizi telematici per acquisto di beni e servizi e realizzazione di opere

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi all'anno 2015

**d.1)** Nel corso dell'anno 2015, l'Amministrazione ha effettuato acquisti di beni e servizi e realizzazione di opere pubbliche in modalità **e-Procurement**<sup>34</sup>:

Sì  1 No  2

*Se "No", passare alla domanda d.2*

**d.1.1)** Indicare le modalità di acquisto tramite *e-Procurement*:

*(rispondere ad ogni riga)*

	Sì	No
a) Negozio elettronico <sup>35</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
b) Gara on-line <sup>36</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
c) Mercato elettronico ( <i>Market place</i> ) <sup>37</sup>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

<sup>33</sup> Secondo quanto disposto dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dal D.L. 179/2012, AgID ha predisposto le *Linee guida* ([http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee\\_guida/lineeguidapagamenti\\_v\\_1\\_1\\_0\\_0.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/lineeguidapagamenti_v_1_1_0_0.pdf)) che definiscono regole e modalità di effettuazione dei pagamenti elettronici e ha realizzato il Nodo dei Pagamenti-SPC, la piattaforma tecnologica che assicura l'interoperabilità tra pubbliche amministrazioni e Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), già operativa e funzionante dal giugno 2012. L'utilizzo del Nodo dei Pagamenti-SPC è obbligatorio per tutte le pubbliche amministrazioni. La pubblica amministrazione in sede di adesione al Nodo dei Pagamenti-SPC definisce un piano di attivazione delle attività da compiere e dei tempi di realizzazione, da terminare entro il 31 dicembre 2015.

<sup>34</sup> Electronic Procurement, indica l'insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative che consentono l'acquisizione di beni e servizi per via telematica, attraverso Internet e del commercio elettronico (DPR. N. 101 del 4/04/2002). Nel caso di acquisti tramite Consip occorre distinguere se effettuati tramite gara on-line (tipologia b) o mercato elettronico (tipologia c).

<sup>35</sup> Transazione commerciale effettuata direttamente con il singolo fornitore per via telematica.

<sup>36</sup> Gara pubblica svolta attraverso la rete Internet.

<sup>37</sup> Il Mercato elettronico è un mercato virtuale disponibile su Internet in cui i compratori possono valutare prodotti simili offerti da una pluralità di venditori ed effettuare *on line* l'acquisto dei prodotti selezionati.

d.2) Nel corso dell'anno 2015, l'Amministrazione ha presentato **bandi di gara sopra soglia**<sup>38</sup>?

Sì  1      No  2

*Se "No", passare alla domanda e.1*

**d.2.1)** Indicare il numero totale di bandi di gara sopra soglia presentati nel corso dell'anno 2015 e, tra questi, indicare quelli sopra soglia presentati elettronicamente:

**d.2.1.a – Numero totale** di bandi di gara sopra soglia presentati nel corso dell'anno 2015

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

di cui:

**d.2.1.b – Numero totale** bandi di gara sopra soglia presentati **elettronicamente** nel corso dell'anno 2015

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

*Se =0 (zero), passare alla domanda e.1*

**d.2.2)** Indicare, tra le seguenti, quali sono le modalità di cui si è avvalso l'Ente nel corso dell'anno 2015 per espletare **elettronicamente le gare sopra soglia suddividendo per acquisto di beni, di servizi e la realizzazione di opere pubbliche**:

	Acquisto di beni	Acquisto di servizi	Realizzazione di opere pubbliche
a) autonomamente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
b) tramite Unioni di Comuni se esistenti, ovvero accordi consortili (Centrale Unica di Committenza)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
c) tramite Province	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
d) tramite Consip e Mepa	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
e) altro	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

<sup>38</sup> La distinzione fra appalti "soprasoglia" e "sottosoglia" fa riferimento alle procedure di evidenza pubblica da applicare: devono ritenersi sopra soglia gli appalti superiori agli importi fissati dal Regolamento (UE) n. 1336/2013. Tali soglie determinano il regime normativo da applicare, ovvero se l'appalto debba essere gestito con le procedure di tipo nazionale o comunitario. Dal 1 gennaio 2014 sono in vigore le seguenti nuove soglie comunitarie per gli appalti pubblici di lavori, forniture e servizi con validità biennale:

Tipologia	Soglie precedenti (Regolamento UE n. 1251/2011)	Soglie applicate dal 1° Gennaio 2014
Lavori [settori ordinari, speciali e appalti difesa (d.lgs n. 208/2011)]	5.000.000,00	5.186.000,00
Servizi e forniture (settori ordinari)	200.000,00	207.000,00
Servizi e forniture (settori ordinari-amm.ni statali)	130.000,00	134.000,00
Servizi e forniture (settori speciali)	400.000,00	414.000,00
Servizi e forniture - appalti difesa (d.lgs n. 208/2011)	400.000,00	414.000,00

## Sezione E- Open data e riuso del software

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi a dicembre 2015 salvo diversa indicazione

e.1) Indicare se l'Amministrazione rende disponibili **open data** ovvero dati in formato aperto con licenza che ne consente il riutilizzo?

Sì  1      No  2

*Se "No", passare alla domanda e.2*

e.1.1) Indicare come vengono resi disponibili gli **open data**:

*(rispondere ad ogni riga)*

	Sì		No	
a) Portale/sito web dell'Amministrazione rispondente	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
b) Portale/sito web della Regione	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
c) Altri portali/siti web	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>

e.1.2) Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli **open data** pubblicati:

*(rispondere ad ogni riga)*

	Sì		No	
a) Cultura	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
b) Turismo, sport e tempo libero	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
c) Istruzione, formazione e diritto allo studio	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
d) Sanità	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
e) Agricoltura, pesca, politiche forestali e alimentari	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
f) Economia, finanze e tributi	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
g) Ambiente e meteo	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
h) Lavoro e politiche sociali	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
i) Mobilità e trasporti	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
j) Energia	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
k) Giustizia e sicurezza	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
l) Government e settore pubblico	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>

e.2) Indicare se l'Amministrazione, nel corso dell'anno 2015, ha fatto ricorso al **riuso di software** applicativo come di seguito specificato:

*(rispondere ad ogni riga)*

	Sì	No	<i>se 'Sì' indicarne il numero</i>	Numero di software riutilizzati nel corso dell'anno 2015
a) Come utilizzatore del software	1	<input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	→ <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
b) Come ente che ha ceduto il proprio software	1	<input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	→ <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

## Sezione F – Servizi offerti via Internet, trasparenza dell'Amministrazione e partecipazione

Le informazioni richieste nel questionario sono da riferirsi al dicembre 2015 salvo diversa indicazione

Per ridurre il carico statistico sui rispondenti, in questa sezione, i Comuni Capoluogo di Provincia non devono compilare i quesiti F.1, F.8, e F.8.1 in quanto già inseriti nell'indagine dell'Istat dedicata esclusivamente a questi enti (Rilevazione dati ambientali nelle città – modulo Eco Management).

f.1) Per ciascun servizio elencato 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 ciascun servizio:

- se viene offerto via Internet, a quale livello MASSIMO di disponibilità on line (da 1 a 4 come da legenda) viene offerto via Internet;
- oppure
- se NON viene offerto perché non disponibile o perché non è nelle competenze dell'Amministrazione

**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 sul sito dell'Ente o altro sito dedicato qualora sia previsto per l'attivazione del servizio o l'adempimento di un tributo. Non va quindi considerata la possibilità di effettuare il pagamento tramite l'Internet banking degli utenti).

	Livello massimo di disponibilità on-line				Il servizio non è disponibile sul sito oppure il servizio non è nelle competenze dell'Ente
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4	
	visualizzazione, acquisizione di informazioni	scarico di modulistica	inoltro on line della modulistica	conclusione di tutto l'iter relativo al servizio compreso il pagamento SE previsto per la sua attivazione o adempimento tributo	
<i>(rispondere ad ogni riga) (è possibile una sola risposta per riga)</i>					
1. Certificati anagrafici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Carta d'identità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Contrassegno di invalidità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Assegno nucleo familiare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Visure catastali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. SUE – Sportello Unico per l'Edilizia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Prenotazione servizi turistici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Iscrizione asilo nido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Servizi di mensa scolastica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Offerte di lavoro in banca dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Concorsi pubblici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Iscrizione a corsi di formazione professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Servizio pagamento parcheggi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Contravvenzioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Richiesta esenzione ticket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Scelta medico di base	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Bandi di gara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (Ta.Ri)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Rilascio patentino fitosanitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Servizi cimiteriali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Richiesta finanziamento per recupero e restauro edifici pubblici e di culto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Richiesta di concessione di beni del demanio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Autorizzazioni ambientali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

f.2) Viene effettuato il *monitoraggio relativo all'utilizzo dei servizi offerti sul sito Web*?

Sì  1      No  2

f.3) Viene effettuato il *monitoraggio relativo al livello di soddisfazione dell'utente* rispetto ai *servizi offerti sul sito Web*?

Sì  1      No  2

f.4) Il sito web dell'Amministrazione prevede un'area dedicata a fornire indicazioni per risolvere problematiche o reclami segnalati dall'utenza?

Sì  1      No  2

f.5) L'Amministrazione interagisce con gli utenti utilizzando **strumenti di partecipazione e discussione web 2.0** (ad es. blogs, forum, Facebook, Instant messaging<sup>39</sup>)?

*Nota: L'Amministrazione rispondente utilizza tali strumenti se l'Ente stesso ha uno o più profili, account o licenze d'uso a seconda dei requisiti richiesti e della tipologia di social media utilizzato.*

Sì  1      No  2

*Se "No", passare alla domanda f.6*

**f.5.1\_long) Indicare di seguito i social media utilizzati**

*(rispondere ad ogni riga)*

	Sì		No
a) Social network (ad es. Facebook, LinkedIn, MySpace, Google+, Xing, Viadeo, Yammer)	1	<input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
b) Blog o microblog dell'Amministrazione (ad es. Twitter, Tumblr)	1	<input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
c) Siti web di condivisione di contenuti multimediali (ad es. YouTube, Instagram, Pinterest, Flickr, Picasa, SlideShare)	1	<input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
d) Strumenti di tipo Wiki basati sulla condivisione delle conoscenze	1	<input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

f.6) Quali fra le seguenti modalità sono utilizzate dall'Amministrazione per i rapporti con l'utenza:

*(rispondere ad ogni riga)*

	Sì		No
a) Call center, numero verde	1	<input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
b) Tecnologia mobile (ad es. per invio di SMS)	1	<input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
c) Chiosco telematico	1	<input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
d) Televisione Digitale Terrestre (TDT) tGOV	1	<input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
e) Web TV (è incluso lo streaming delle sedute del consiglio)	1	<input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

f.7) L'Amministrazione utilizza applicazioni software **CRM (Customer/Citizen Relationship Management)**<sup>40</sup> per gestire le informazioni raccolte sui propri utenti (cittadini/imprese/altri enti) attraverso vari canali?

Sì  1      No  2

f.8) Nel corso dell'anno 2015, l'Amministrazione ha fornito **"punti di accesso" wi-fi gratuiti** sul proprio territorio?

Sì  1      No  2

*Se "No", passare alla domanda f.9*

**f.8.1) Indicare il numero di "punti di accesso" wi-fi gratuiti forniti dall'Amministrazione** sul proprio territorio al 31/12/2015 suddivisi tra punti di accesso collocati all'interno di edifici o in spazi all'aperto:

- a) Al chiuso all'interno di edifici
- b) All'aperto in spazi pubblici

<sup>39</sup> Non si considerano i profili dei singoli amministratori ma solo quelli relativi all'Amministrazione.

[http://www.funzionepubblica.gov.it/media/982042/vademecum\\_pubblica\\_amministrazione\\_e\\_social\\_media.pdf](http://www.funzionepubblica.gov.it/media/982042/vademecum_pubblica_amministrazione_e_social_media.pdf)

<sup>40</sup> Insieme di strumenti organizzativi, metodologici e tecnologici che, attraverso i contatti diretti multicanale di *front office*, permettono di raccogliere, archiviare informazioni sui propri utenti, di condividerle con altre aree dell'amministrazione e/o di analizzarle al fine di migliorare la conoscenza dei loro bisogni e comportamenti.

**f.9\_long)** L'Amministrazione rende disponibili gratuitamente per l'utenza **applicazioni ufficiali ('app')** per dispositivi mobili quali tablet, smartphone, che permettono di avere informazioni su servizi offerti dall'Amministrazione?

Sì  1 No  2

*Se "No", passare alla domanda g.1*

**f.9.1\_long)** Indicare il **numero di applicazioni ufficiali ('app')** che l'Amministrazione rende disponibili gratuitamente per l'utenza al 31/12/2015:

□□□□□□

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

**g.1)** Indicare, tra i seguenti, i **tre principali ostacoli** che l'Amministrazione incontra nell'utilizzo delle ICT *nel corso dell'anno 2015*:

*(indicare al massimo tre risposte)*

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

**g.2)** Indicare se e in quale misura all'interno dell'Amministrazione l'utilizzo dell'ICT ha apportato **miglioramenti** nei seguenti aspetti *nel corso dell'anno 2015*:

*(rispondere ad ogni riga)*

	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>per niente</b>
a) L'organizzazione dell'Ente	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
b) L'integrazione tra i settori dell'Ente	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
c) Le competenze del personale	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
d) L'ampiezza delle informazioni a disposizione degli uffici	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
e) L'iter dei procedimenti	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
f) La durata dei procedimenti	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
g) La qualità dei servizi offerti a cittadini/imprese	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
h) La gestione finanziaria	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

## SEZIONE H – NOTIZIE RELATIVE ALLA COMPILAZIONE

INFORMAZIONI SUL COMPILATORE a cui l'ISTAT potrà rivolgersi per chiarimenti sulle risposte date al questionario

### Dati del compilatore

1) Nome e cognome

2) Qualifica

3) Prefisso/Telefono

4) Prefisso/Fax

5) E-mail

### INFORMAZIONI SULLA COMPILAZIONE

1. Indicare quante persone sono state coinvolte per rispondere ai quesiti:

2. Indicare, tra le seguenti, la classe di tempo impiegato per reperire le informazioni necessarie alla compilazione del questionario:

*Scegliere solo una risposta*

1	2	3	4	5	6
<i>fino a mezz'ora</i>	<i>più di mezz'ora fino a 1 ora</i>	<i>più di 1 ora - fino a 3 ore</i>	<i>più di 3 ore - fino a 10 ore</i>	<i>più di 10 ore - fino a 30 ore</i>	<i>oltre 30 ore</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>