

a.6) Nel corso del 2008, l'Amministrazione ha organizzato⁵ attività formative rivolte ai propri dipendenti in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (*formazione ICT*) ?

Sì 1 No 0 —> Se "No", passare alla domanda a.7

a.6.1) Indicare il numero dei dipendenti che nel 2008 hanno partecipato ad almeno un corso di formazione in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (*formazione ICT*):

□□□□□□

a.6.2) Indicare l'oggetto dei corsi di formazione in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (*formazione ICT*) erogati nel corso del 2008 secondo le tipologie di seguito indicate:
(rispondere ad ogni riga)

Oggetto dei corsi	Sì	No
a) Office automation	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
b) Sistemi operativi	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
c) Applicazioni e Software specifici	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
d) Reti	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
e) WEB	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
f) Sicurezza ICT	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
g) European Computer Driving Licence (ECDL) ⁶	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
h) Geographical Information System (GIS)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
i) Computer Aided Design (CAD)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
j) Sistemi informativi e gestione base dati	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

a.7) Indicare le attuali 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			Funzion e non svolta
	Personale dipendente interno ⁷	in cooperazione con altre amministrazioni pubbliche ⁸	Fornitore esterno ⁹ (outsourcing)	
a) Studi, analisi e progettazione	<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"/>
c) Gestione e manutenzione Hardware	<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"/>
e) Gestione e amministrazione di sistemi	<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"/>
g) Gestione Basi di dati (non con fogli elettronici)	<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"/>
i) Gestione e/o sviluppo tecnologie web/internet	<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"/>
k) Supporto tecnologico ed assistenza ad utenti interni	<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"/>

a.8) L'Amministrazione ha adottato un documento di pianificazione strategica contenente la definizione degli obiettivi e delle linee guida relativamente all'acquisizione e all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e/o alle azioni di e-government¹⁰?

Sì 1 No 0

⁵ Fare riferimento alle attività formative organizzate dall'amministrazione e svolte sia con personale proprio sia mediante il ricorso a soggetti esterni

⁶ 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.

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

⁸ Consorzi, Unioni di comuni, Convenzioni, Accordi di programma, altra forma di collaborazione formalizzata fra enti pubblici secondo quanto previsto dal Decreto legislativo 267/2000.

⁹ Altro soggetto pubblico o privato (impresa o istituzione), incluse le eventuali società partecipate e/o controllate dall'amministrazione e le collaborazioni professionali esterne.

¹⁰ l'utilizzo di tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni pubbliche finalizzato a migliorare l'organizzazione del lavoro e l'offerta di servizi a cittadini, imprese e istituzioni, in particolare attraverso l'utilizzo di reti telematiche (Internet).

Sezione B – Dotazioni tecnologiche ed utilizzo

Le informazioni richieste in questa Sezione sono da riferirsi al mese di settembre 2009, salvo diversa specificazione

b.1) Indicare gli strumenti tecnologici attualmente in uso presso l'Amministrazione e la loro numerosità:

(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No	se 'Sì' indicarne il numero	Numero
a) Elaboratori/Server dipartimentali ¹¹	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	→	□□□□□□
b) PC Desktop ¹²	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	→	□□□□□□
c) PC Portatili	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	→	□□□□□□

Indicare se presso l'Amministrazione sono utilizzati:

(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No
d) Mainframe ¹³	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
e) Lettori di smart card ¹⁴	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
f) Software e/o Hardware dedicato GIS ¹⁵	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
g) Software e/o Hardware dedicato CAD ¹⁶	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
h) GPS Palmare	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

b.2) Indicare se l'Amministrazione dispone di reti locali (LAN)¹⁷:

(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No
a) reti locali cablate (wired)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
b) reti locali senza fili (wireless)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

Se "No" ad entrambe le opzioni, passare alla domanda b.4

b.2.1) Indicare il numero totale di PC Desktop e di PC portatili connessi alle reti locali (LAN): □□□□□□

b.3) Indicare se l'Amministrazione dispone di una Intranet¹⁸:

Sì 1 No 0 → Se "No", passare alla domanda b.4

b.3.1) Con riferimento al personale effettivo dell'Amministrazione indicato al quesito a.1, indicare il numero di coloro che hanno accesso alla Intranet:

□□□□□□

b.4) Presso l'Amministrazione è attivo il collegamento telematico a Reti Territoriali pubbliche (reti regionali/RUPAR, Sistema Pubblico di Connettività/SPC¹⁹, reti provinciali, reti inter-comunali, ...)?

Sì 1 No 0

¹¹ Elaboratori di fascia media, spesso identificati con la denominazione di "Server", che vengono impiegati come nodi elaborativi autonomi nelle architetture client/server. Essi svolgono compiti specifici quali ad esempio la gestione database, l'autenticazione degli utenti, il servizio di posta elettronica, ecc.

¹² Stazioni di lavoro fisse di utilizzo individuale, operanti autonomamente, ovvero in emulazione di terminale di altri sistemi, o collegate in rete, incluse le workstation.

¹³ Grandi elaboratori centrali caratterizzati da elevate capacità di calcolo e di ingente disponibilità di memoria. Essi sono utilizzati al fine di governare i grossi sistemi di rete per la gestione di servizi e l'elaborazione dei dati. I mainframe sono in grado di servire contemporaneamente un grandissimo numero di utenti che prendono il nome di terminali e sono caratterizzati da sistemi e software proprietari oltre che da sicurezza ed affidabilità elevate.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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.

¹⁶ Acronimo di Computer Aided Design (progettazione assistita dal computer) indica genericamente programmi software per il disegno tecnico vettoriale in 2 e/o 3 dimensioni.

¹⁷ Per rete Lan si intende una rete internet che connette almeno due computer.

¹⁸ 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.

¹⁹ Il decreto legislativo n. 42 del 28 febbraio 2005 definisce il SPC come l'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.

b.5) L'Amministrazione dispone di connessioni ad Internet ?

Sì 1 No 0 —> Se "No", passare alla domanda b.7

b.5.1) Indicare come l'Amministrazione si assicura la connessione ad Internet:

(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No
a) Tramite fornitore/provider ²⁰ privato (non qualificato SPC ²¹)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
b) Tramite fornitore qualificato SPC ²¹	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
c) Tramite rete pubblica territoriale ²²	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
d) Tramite reti pubbliche di settore (es. SIM, GARR ²³ , etc.)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

b.5.2) Indicare se l'Amministrazione dispone di connessioni di rete in banda larga:

(tecnologie con velocità di trasmissione uguale o superiore a 2 Mb/s, almeno in una delle due direzioni – download e upload)

Sì 1 No 0 —> Se "No", passare alla domanda b.5.3

b.5.2.1) Indicare quali fra le seguenti connessioni in rete in banda larga sono utilizzate dall'Amministrazione:

(rispondere ad ogni riga)

considerare solo le connessioni in rete che avvengono con tecnologie con velocità di trasmissione uguale o superiore a 2 Mb/s	Sì	No
a) xDSL ²⁴	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
b) CDN ²⁵	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
c) Wireless (wi-fi, hyperlan, wi-max, ecc.) ²⁶	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
d) Satellite	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
e) ATM ²⁷	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
f) Fibra Ottica	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

b.5.3) Con riferimento al personale effettivo dell'Amministrazione indicato al quesito a.1, indicare il numero di coloro che hanno accesso ad Internet:

|_|_|_|_|_|_|_|

b.5.4) L'Amministrazione utilizza la tecnologia VoIP²⁸?

Sì 1 No 0

b.6) Presso l'Amministrazione sono attivi sistemi di Posta elettronica ?

Sì 1 No 0 —> Se "No", passare alla domanda b.7

b.6.1) 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 ?

Sì 1 No 0

b.7) Nell'Amministrazione sono presenti dipendenti dotati del Certificato di Firma digitale²⁹ (firma forte) ?

Sì 1 No 0

²⁰ Fornitore privato che offre la connessione ad Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate.

²¹ Per l'attuazione del Sistema Pubblico di Connettività (SPC), sono istituiti uno o più elenchi di *fornitori qualificati SPC* a livello nazionale e regionale tenuti rispettivamente dal CNIPA o dalla regione di competenza; per l'iscrizione a tali elenchi è necessario che il fornitore soddisfi alcuni requisiti previsti dal D.Lgs. n. 42 del 28 febbraio 2005.

²² Rete telematica regionale/RUPAR, provinciale, inter-comunale, ...

²³ SIM: Sistema informativo della montagna; GARR: Rete dell'Università e della Ricerca Scientifica Italiana.

²⁴ Acronimo di *Digital Subscriber Line*: famiglia di servizi digitali che rendono disponibile il trasferimento dei dati ad alta velocità sul comune doppio telefonico. Tra le sue varianti vi sono 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).

²⁵ Circuito Diretto Numerico: Linee dedicate/ Connessioni punto-punto

²⁶ Tecnologie senza fili

²⁷ Asynchronous Transfer Mode (modalità di trasferimento asincrona)

²⁸ 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.

²⁹ E' un tipo di firma elettronica "avanzata o forte". Il Certificato di autenticazione è il risultato di una procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici. Il certificato di firma elettronica è rilasciato da un "certificatore accreditato" presso l'elenco pubblico dei certificatori tenuto dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) (DPR n.445 del 28/12/2000, D.lgs n.10 del 23/01/2002 e DPR n. 137 del 7/04/2003).

b.8) Quali dei seguenti dispositivi e procedure di **sicurezza** sono utilizzati dall'Amministrazione?

(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No	
a) Antivirus	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	
b) Firewall ³⁰	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	
c) Server SSL (Secure Socket Layer) ³¹	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	
d) Procedure standardizzate di protezione dei dati (back-up)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	
e) Cifratura dei dati ³²	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	
f) Piano per il disaster recovery ³³	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	→ Se 'No' passare alla domanda b.9

b.8.1) Il piano di *disaster recovery* è parte integrante di un **piano di continuità operativa** (*business continuity*)³⁴?

Sì 1 No 0 → Se "No", passare alla domanda b.9

b.8.1.1) L'Amministrazione effettua verifiche periodiche sulla funzionalità del piano di continuità operativa?

Sì 1 No 0

b.9) All'interno dei propri sistemi informatici sono state utilizzate soluzioni rilasciate con licenza **Open Source**³⁵ ?

Sì 1 No 0 → Se "No", passare alla domanda b.10

b.9.1) Specificare per quale tipologia di *software* sono state utilizzate soluzioni Open Source:

(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No
a) Sistema operativo su server (es. Linux, Open Solaris)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
b) Sistema operativo su PC in locale (es. Linux, BSD)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
c) Office automation (es. OpenOffice)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
d) Web Server (es. Apache, Tomcat)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
e) Mail Server (es. Send mail, Postfix)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
f) Browser Web (es. Mozilla, FireFox)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
g) Posta elettronica (es. Thunderbird, Eudora-Penelope)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
h) Data Base Management System - DBMS (es. MySQL, PostgreSQL, SQLite)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
i) Software di sicurezza ³⁶ (es. ClamAV, Iptables, Open SLL, SSH, Spam Assassin, Nessun, IDS)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
j) Software specialistici (es. R, GRASS)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
k) Piattaforme di e-learning (es. MOODLE)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
l) Altro	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
Specificare: _____	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

b.10) L'Amministrazione ha utilizzato nel corso del 2008 sistemi di *e-learning*³⁷ per la formazione³⁸ dei propri dipendenti ?

Sì 1 No 0

³⁰ 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.

³¹ *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).

³² 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.

³³ Piano che definisce le procedure per il recupero e la salvaguardia dei dati in caso di eventi imprevisti (attacco volontario del sistema, perdita involontaria dei dati, guasto ad un dispositivo di memorizzazione dati, danneggiamento per calamità naturali).

³⁴ Piano di emergenza in grado di assicurare, all'occorrenza, la continuità delle attività svolte dall'Amministrazione e, comunque, il ritorno in tempi ragionevoli alla normale operatività al fine di garantire la continuità delle attività svolte dall'Amministrazione. Il Piano definisce l'insieme di tutte le iniziative volte a ridurre ad un livello ritenuto accettabile i danni conseguenti ad incidenti e catastrofi che colpiscono direttamente o indirettamente l'Amministrazione.

³⁵ Tipologie di licenze software caratterizzate principalmente dalla possibilità di accedere liberamente al codice sorgente.

³⁶ 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.

³⁷ 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.

³⁸ Formazione di qualunque natura erogata dall'Amministrazione ai propri dipendenti (non solo la formazione relativa alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione).

Sezione C- L'informatizzazione delle attività

Le informazioni richieste in questa Sezione sono da riferirsi al mese di settembre 2009, salvo diversa specificazione

c.1) Indicare i livelli di informatizzazione delle seguenti attività dell'Amministrazione e quali sono svolte mediante sistemi informativi che integrano dati e/o informazioni provenienti da altre attività elencate:

(rispondere ad ogni riga) (è possibile indicare più di un'opzione per riga)

Attività	Livello di informatizzazione				Attività svolta con applicazioni che integrano dati/informazioni provenienti da altre attività in elenco (5)	Attività non svolta
	informat. con applicazioni specifiche e in rete (1)	informat. con applicazioni specifiche e in locale (2)	informat. generica tipo office automation (3)	nessuna informatizzaz. (4)		
a) Gestione Personale	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
c) Gestione Provveditorato	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
e) Controllo di Gestione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Gestione Atti amministrativi e delibere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Gestione Protocollo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Gestione Contratti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Gestione Patrimonio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Gestione Bandi e concorsi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Gestione Tributi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Anagrafe e stato civile (solo per Comuni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) **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.

(2) **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.

(3) **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.

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

(5) **Applicazioni che integrano dati/informazioni provenienti da altre attività in elenco:** utilizzo di sistemi informativi integrati con quello/i relativo/i 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).

c.2) Presso l'Amministrazione è operativo il **protocollo informatico** secondo quanto previsto dal DPR 445/2000?

Sì 1 No 0 —> Se "No", passare alla domanda d.1

c.2.1) 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) Esso 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.	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
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.	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
c) Workflow documentale – Prevede l'informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in entrata, in uscita ed interni e l'integrazione con gli eventuali workflow relativi ai processi primari.	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

Sezione D- L'utilizzo di servizi telematici

Le informazioni richieste in questa Sezione sono da riferirsi al mese di settembre 2009, salvo diversa specificazione

d.1) Presso l'Amministrazione sono utilizzati servizi telematici forniti da altre pubbliche amministrazioni, centrali o locali, per lo scambio di dati, informazioni e/o documenti³⁹ o per altre applicazioni?

Sì 1 No 2 → Se "No", passare alla domanda d.3

d.2) Indicare la tipologia di Amministrazione pubblica con cui è attivo il servizio telematico utilizzato:
(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No
a) Ministeri e Presidenza del Consiglio dei Ministri	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
b) Altre amministrazioni pubbliche centrali	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
c) Enti Nazionali di Previdenza	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
d) Regioni	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
e) Province	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
f) Comuni	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
g) Comunità Montane	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
h) Camere di Commercio	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
i) Aziende Sanitarie Locali	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
j) Università	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
k) Altre amministrazioni pubbliche locali	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

d.3) L'Amministrazione dispone di un collegamento telematico con il proprio tesoriere bancario per la gestione degli incassi e dei pagamenti ?

Sì 1 No 0

d.4) Nel corso del 2008, l'Amministrazione ha effettuato acquisti di beni e servizi in modalità e-Procurement⁴⁰:

Sì 1 No 0 → Se "No", passare alla domanda e.1

d.4.1) Indicare le modalità di acquisto tramite e-Procurement:
(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No
a) Negozio elettronico ⁴¹	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
b) Gara on-line ⁴²	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
c) Mercato elettronico (Market place) ⁴³	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

³⁹ Si fa riferimento a: lettere, richieste, rapporti, decreti, pareri, tabelle di dati, moduli compilati, record di archivi, interrogazioni a basi di dati, visure o altre applicazioni.

⁴⁰ 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).

⁴¹ Transazione commerciale effettuata direttamente con il singolo fornitore per via telematica.

⁴² Asta pubblica svolta attraverso la rete Internet.

⁴³ 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.

Sezione E - Sito WEB

Le informazioni richieste in questa Sezione sono da riferirsi al mese di settembre 2009, salvo diversa specificazione

e.1) L'Amministrazione è presente in Internet con un sito Web istituzionale proprio ?

Sì 1 No 0 → Se "No", passare alla domanda e.6

e.2) Il sito Web istituzionale dell'Amministrazione rispetta l'insieme delle raccomandazioni del Consorzio World Wide Web (W3C Recommendation) in materia di accessibilità al sito web e ai suoi contenuti?

Sì 1 No 0

e.3) Per ciascuna area tematica (AT) o servizio (SER) elencati di seguito indicare *i livelli di disponibilità on-line* (da 1 a 4) dei servizi che vengono offerti sul sito Web istituzionale⁴⁴ ai potenziali utilizzatori o se il sito non offre alcun servizio connesso all'area tematica o tra quelli elencati:

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 qualora sia previsto per l'attivazione del servizio o l'adempimento di un tributo).

(rispondere ad ogni riga)
 (è possibile indicare più di un'opzione per riga)

Aree tematiche	Livelli di disponibilità on-line				nessun servizio legato all'area tematica è disponibile sul sito
	Liv. 1	Liv. 2	Liv. 3	Liv. 4	
AT1) Ambiente e Territorio ad esempio: richiesta bollino blu, agevolazioni tariffarie trasporto pubblico locale, rilascio contrassegni per natanti, informativa raccolta differenziata, normativa, cartografia, piani territoriali e paesistici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT2) 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"/>
AT3) 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"/>
AT4) Edilizia, Catasto ad esempio: permessi, consultazione/certificazione, visure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT5) Cultura e tempo libero ad esempio: informazioni relative ad archivi, biblioteche, musei, teatri, patrimonio culturale, mostre, manifestazioni, convegni, consultazione cataloghi, e prestito bibliotecario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT6) Istruzione ad esempio: richiesta borsa di studio, servizi relativi alla mensa scolastica, iscrizione asilo nido, pagamento retta asilo nido comunale, richiesta contributo spese trasporto scolastico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT7) Lavori pubblici ad esempio: interventi sistema viario, strutture portuali e marittime, edilizia scolastica e pubblica, recupero e restauro edifici pubblici e di culto, appalti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT8) Lavoro e Formazione 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT9) Mobilità e Trasporti ad esempio: concessione passo carrabile, segnalazione guasti/dissesto stradale, permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL), esenzioni/riduzioni per trasporto pubblico contravvenzioni stradali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT10) Sanità ad esempio: informazioni in campo di prevenzione, richiesta esenzione ticket, scelta del medico di base	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT11) Servizi alle imprese ad esempio: assegnazione annuale carburante Utenti Motori Agricoli (UMA), concessione occupazione suolo pubblico, autorizzazione integrata ambientale, incentivi/finanziamenti, bandi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT12) Turismo ad esempio: iscrizione elenco guide turistiche, autorizzazioni agenzie di viaggio, itinerari e offerta ricettiva, prenotazioni on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AT13) Tributi locali ad esempio: calcolo e/o pagamento bollo auto, tasse sulle concessioni regionali, pagamento COSAP/TOSAP, concessioni comunali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi	Liv. 1	Liv. 2	Liv. 3	Liv. 4	servizio non disponibile sul sito
SER1) Certificati anagrafici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SER2) SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SER3) Dichiarazione inizio attività produttive (DIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SER4) Imposta comunale sugli immobili (ICI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SER5) Tassa rifiuti solidi urbani (TARSU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SER6) Visite mediche specialistiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁴⁴ Si considerino anche i portali tematici dell'Amministrazione accessibili dal sito web.

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

Sì 1 No 0

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

Sì 1 No 0

e.6) 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, ...) diverse da quelle della PA?

Sì 1 No 0

e.7) Quali fra i seguenti canali sono utilizzati dall'Amministrazione per i rapporti con l'utenza:

(rispondere ad ogni riga)

	Sì	No
a) <i>Call center</i>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
b) Tecnologia mobile (WAP/GPRS/UMTS)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
c) Tecnologia mobile (SMS)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
d) Chiosco telematico	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
e) Televisione Digitale Terrestre (TDT)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
f) Altro (solo se diverso da sito web e sportello)	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

e.8) 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?

Sì 1 No 0

Sezione F - Spesa ICT

f.1) Indicare le spese per tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) sostenute dall'amministrazione nel corso del 2008, secondo le tipologie di beni e servizi ICT, distinguendo tra spese correnti e spese in conto capitale:

Tipologie di beni e servizi ICT <i>Per l'elenco di voci comprese nelle tipologie di beni e servizi ICT indicate in tabella, si vedano le istruzioni allegate</i>	Spese Correnti <i>(pagamenti in euro)</i>	Spese in Conto Capitale <i>(pagamenti in euro)</i>
a) Hardware		
b) Software		
c) Strumentazioni per le telecomunicazioni		
d) Strumentazioni audio e video		
e) Servizi Ict <i>(ad esempio includere anche le spese di telefonia fissa e mobile, di accesso a internet)</i>		
f) Altre spese ICT <i>Specificare _____</i>		
g) TOTALE SPESE ICT (somma di a,b,c,d,e,f)		

Considerare per ciascuna voce i pagamenti totali 2008 in euro (pagamenti in conto competenza + pagamenti in conto residui)

⁴⁵ 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.

