

**Rilevazione su
Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)
nelle Pubbliche Amministrazioni – Anno 2018**
(Short e long form)

Si prega di controllare le informazioni riportate di seguito. Se non sono esatte, è possibile correggerle cliccando su **MODIFICA**. Altrimenti, è possibile procedere con la compilazione del questionario cliccando su **PROSEGUI**.

Denominazione dell'Amministrazione	<input type="text"/>
Indirizzo della sede principale	<input type="text"/>
Comune	<input type="text"/>
C.A.P.	<input type="text"/>
Provincia (sigla)	<input type="text"/>
Sito Web	<input type="text"/>

Sezione A – Informazioni strutturali e organizzative dell'Amministrazione

SCRIPT 1

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2018, salvo diversa indicazione.

a.1) [Testo mobile: se il dato è disponibile “Al 31.12.2016 il personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione era: precompilato se disponibile.”] **Quale era la numerosità del personale effettivo in servizio¹ presso l'Amministrazione al 31.12.2018?**

a.2) Al 31.12.2018 nell'Amministrazione era stato formalmente nominato un Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD)²?

- a) No, non era stato nominato 1
- b) Sì, era stato nominato nell'ambito della struttura organizzativa dell'Amministrazione 2
- c) Sì, era stato nominato in forma associata (per convenzione o nell'ambito di una unione di comuni) 3

a.3) Nell'ambito della struttura organizzativa dell'Amministrazione erano formalmente istituiti uno o più uffici o servizi di informatica come unità organizzative interne autonome?

- Sì 1
- No 2

a.4) Era formalmente istituito un ufficio o servizio di informatica gestito in forma associata con altre amministrazioni locali³?

- Sì 1
- No 2

¹ Personale a tempo indeterminato o determinato impegnato di fatto all'interno di questa amministrazione. Deve essere incluso il personale comandato, distaccato, fuori ruolo, in convenzione proveniente da altre amministrazioni ma deve essere escluso il personale di questa Amministrazione comandato, distaccato, fuori ruolo, in convenzione presso altre amministrazioni. Inoltre devono essere esclusi gli addetti con contratto di lavoro atipico (lavoratori interinali, lavoratori con contratto di formazione e lavoro, addetti ai lavori socialmente utili), gli addetti con contratto di collaborazione professionale e il personale del comparto della scuola.

² Figura prevista dall'articolo 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), adottato con decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e modificato da ultimo con i decreti legislativi n. 179 del 2016 e n. 217 del 2017. Al Responsabile per la Transizione al Digitale competono tutte le attività operative e i processi di riorganizzazione funzionali alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, all'erogazione di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, al raggiungimento di migliori standard di efficienza ed economicità.

³ Unioni di comuni, Comunità montane, Consorzi, Convenzioni, Accordi di programma, Associazioni di Comuni.

a.5) Tra il personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione al 31.12.2018 quanti svolgevano, in maniera prevalente o esclusiva, attività relative all'informatica e, in generale, alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)⁴?

□□□□□□□□

Per il programma: visualizzare a.6.1) solo se a.6) = 1.

a.6) Nel corso del 2018 il personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione al 31.12.2018 ha partecipato ad attività formative in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (formazione ICT)⁵?

Sì 1 a.6.1) Quanti hanno partecipato? □□□□□□□□

No 2 → (per tutti) Se "No", passare alla domanda a.7

Per il programma: per gli item a—m, rendere compilabili a.6.2.a_m.ore) e a.6.2.b.part) solo se a.6.2) = 1.

a.6.4.a_m.ore e a.6.2.a_m.part sono etichette da tracciato, da non visualizzare

a.6.2) Quali delle seguenti tematiche sono state affrontate nei corsi di formazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione frequentati nel 2018 dal personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione al 31.12.2018? Per ciascuna tematica affrontata, indicare anche le ore di formazione e il numero di partecipanti complessivo. In caso di più repliche dello stesso corso, considerare il numero di ore e di partecipanti totali.

(una risposta per ogni riga)

	Sì	No	a.6.2.a_m.ore) Ore di formazione ⁶	a.6.2.a_m.part) Numero di partecipanti ⁷
a) Office automation di base o avanzato ⁸	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
b) Sistemi operativi ⁹	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
c) Applicazioni o software specifici	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
d) Reti (infrastruttura tecnologica)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
e) Servizi Internet (web, email, ftp, ecc.)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
f) Patente europea del computer (European Computer Driving Licence - ECDL) ¹⁰	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
g) Geographical Information System (GIS) ¹¹	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
h) Computer Aided Design (CAD) ¹²	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
i) Sistemi informativi e gestione base dati	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
j) Internet delle cose (Internet of Things - IoT) ¹³	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
k) Analisi di Big Data ¹⁴	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
l) Sicurezza informatica ¹⁵	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□
m) Altro	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	□□□□□□□□	□□□□□□□□

⁴ Deve essere escluso il personale che, pur svolgendo, in maniera prevalente o esclusiva, attività relative all'informatica e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, non rientra nella categoria di personale effettivo in servizio dell'Amministrazione (personale distaccato presso altra amministrazione, lavoratori- con contratto di collaborazione professionale, personale di altra amministrazione che svolge in gestione associata un servizio di informatica, ecc.).

⁵ Sono comprese tutte le attività formative autorizzate dall'Amministrazione e organizzate, o svolte, sia con personale proprio sia mediante soggetti esterni. Ad esempio, i corsi organizzati da altre amministrazioni, enti o società ai quali abbia partecipato il personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione al 31.12.2018 devono essere inclusi.

⁶ In caso di corsi di formazione che affrontano più tematiche tra quelle elencate, suddividere le ore secondo l'effettiva erogazione durante il corso (se non è possibile, suddividere le ore del corso di formazione in pari misura per ciascuna tematica, arrotondando i valori se necessario). Per esempio, se 10 lavoratori hanno partecipato a un corso di 25 ore in cui sono state affrontate le tematiche Reti e Web, il numero di ore di formazione sarà 13 (25 ore / 2 oggetti = 12,5) sia per la tematica delle Reti sia per la tematica del Web.

⁷ In caso di corsi di formazione che affrontano più tematiche tra quelle elencate, attribuire a ciascuna tematica lo stesso numero di partecipanti. Per esempio, se 10 lavoratori hanno partecipato a un corso di 25 ore in cui sono state affrontate le tematiche Reti e Web, il numero di partecipanti al corso sarà 10 per la tematica delle Reti e 10 per la tematica del Web.

⁸ Software necessari al lavoro d'ufficio (programmi di videoscrittura, fogli di calcolo con la creazione di grafici, software di presentazione con strumenti semplici, software di grafica vettoriale, gestione di tabelle di dati con funzioni semplici di interrogazione, sistemi di posta elettronica e di trasferimento di file tramite la rete locale, ecc.).

⁹ Insieme di componenti software, installate su un sistema di elaborazione, che ne garantisce l'operatività di base coordinando o gestendo le risorse hardware di processamento e memorizzazione, le risorse software (processi) e le periferiche, e facendo da interfaccia con l'utente.

¹⁰ Certificato, riconosciuto a livello comunitario, attestante il possesso dell'insieme minimo di abilità necessarie per poter lavorare col personal computer. Per l'Italia, l'ente certificatore è l'Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico (AICA).

¹¹ Sistema informativo geografico computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni e dati geo-referenziati.

¹² Progettazione assistita dal computer. L'utente si avvale di programmi software per il disegno tecnico vettoriale in due o tre dimensioni.

¹³ Connessione a Internet di dispositivi o sistemi diversi dal computer, dallo smartphone, dalle stampanti, ecc. Qualsiasi dispositivo o sistema connesso a Internet che può essere monitorato o controllato in remoto, è considerato un dispositivo IoT, ad esempio i sensori o i sistemi di monitoraggio e controllo remoto.

¹⁴ Tecniche di analisi di grandi set di dati allo scopo di individuare tendenze, modelli e associazioni.

¹⁵ Strumenti per la protezione della riservatezza, l'integrità e la disponibilità di informazioni e servizi in sistemi informativi e TLC a fronte di eventi dannosi intenzionali e accidentali provenienti dall'interno o dall'esterno dell'organizzazione.

a.7) Nel corso del triennio 2016-2018 il personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione al 31.12.2018 ha partecipato ad attività formative nelle seguenti aree relative a processi di eGovernment e trasformazione digitale (formazione eGov)? Includere anche la formazione non tecnologica, come quella di carattere giuridico o di altro tipo.
(una risposta per ogni riga)

	Sì	No
a) Digitalizzazione dei flussi e dei processi interni	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
b) Servizi web, multimedia, social media	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
c) Cloud computing ¹⁶	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
d) Pagamenti telematici	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
e) Dati aperti (Open Data) ¹⁷	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
f) Fatturazione elettronica	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
g) Identità digitale	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
h) Acquisti elettronici (eProcurement) ¹⁸	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
i) Privacy, General Data Protection Regulation (GDPR) ¹⁹	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

a.8) Al 31.12.2018 con quale modalità (interna, pubblica o privata) venivano svolte dall'Amministrazione le funzioni relative alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)?
(almeno una risposta per riga)

	Interna	Pubblica	Privata	Funzione non svolta	
	Con personale effettivo in servizio ²⁰	In cooperazione (es. gestione associata) con altre amministrazioni pubbliche ²¹	Attraverso altro soggetto pubblico o società partecipata/controllata (es. società <i>in-house</i>) al di fuori da accordi di cooperazione	Con fornitori privati esterni ²²	
a) Studi, analisi e progettazione	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
b) Sviluppo software	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
c) Gestione e manutenzione hardware	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
d) Gestione e manutenzione software (software di base e software ad hoc)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
e) Gestione e amministrazione di sistemi e/o di reti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
f) Gestione di basi di dati (non con fogli elettronici)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
g) Sicurezza ICT	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
h) Gestione e/o sviluppo tecnologie web/Internet	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
i) Redazione e gestione contenuti web	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
j) Supporto tecnologico e assistenza a utenti interni	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
k) Formazione ICT	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9

¹⁶ Tecnologia che consente al personale delle amministrazioni di accedere da qualunque posizione ai propri dati e programmi, ospitati su computer remoti, creando delle macchine virtuali e facendo sì che alle applicazioni e ai servizi si possa accedere in modalità web.

¹⁷ Gli open data sono dati pubblici in formato aperto che possono essere liberamente utilizzati da chiunque (articoli 50 e 52 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), adottato con decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e modificato da ultimo con i decreti legislativi n. 179 del 2016 e n. 217 del 2017).

¹⁸ Insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative che consentono l'acquisizione di beni e servizi per via telematica (decreto del Presidente della Repubblica n. 101 del 4 aprile 2002 e decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016).

¹⁹ Regolamento Europeo (UE 2016/679) che disciplina il trattamento di dati personali, sia nel settore privato sia nel settore pubblico.

²⁰ Personale del servizio/ufficio informatica o di altra unità organizzativa interna all'Amministrazione.

²¹ Consorzi, Unioni di comuni, Comunità Montane, Convenzioni, Accordi di programma o altra forma di collaborazione formalizzata fra amministrazioni pubbliche, secondo quanto previsto dal decreto legislativo n. 267 del 2000. La collaborazione non implica che l'amministrazione debba occuparsi della funzione ICT in tutto o in parte ma solo che vi sia un accordo sullo svolgimento di tale funzione. Questa risposta deve essere pertanto selezionata anche quando la funzione viene integralmente svolta da un'altra amministrazione pubblica partecipante all'accordo.

²² Considerare sia le società private esterne sia i lavoratori con contratto atipico in servizio presso l'Amministrazione (lavoro interinale e collaborazioni professionali, quali co.co.co., collaborazioni a progetto, ecc.).

Sezione B – Dotazioni, Connessione, Cloud

SCRIPT 2

Le informazioni richieste in tutte le domande di questa sezione sono da riferirsi al 31.12.2018.

Dotazioni

Per il programma: per gli item a—c, rendere compilabili b.1.a_c.num) e b.1.a_c.eta) solo se b.1) = 1. b.1.a_c.num) e a.b.1.a_c.eta) sono etichette da tracciato, da non visualizzare

b.1) Con riferimento al 31.12.2018, quali strumenti tecnologici venivano utilizzati nell'Amministrazione?
(una risposta per ogni riga)

	Utilizzato presso l'Amministrazione	b.1.a_c.num) Numero di dispositivi	b.1.a_c.eta) Età media dei dispositivi
a) Computer Desktop ²³	Sì <input type="radio"/> 1 No <input type="radio"/> 2	_____	Fino a 5 anni <input type="radio"/> 1 Oltre i 5 anni <input type="radio"/> 2
b) Computer Portatili (notebook, laptop, ecc.)	Sì <input type="radio"/> 1 No <input type="radio"/> 2	_____	Fino a 5 anni <input type="radio"/> 1 Oltre i 5 anni <input type="radio"/> 2
c) Altri dispositivi mobili (tablet, smartphone, netbook, ecc.)	Sì <input type="radio"/> 1 No <input type="radio"/> 2	_____	Fino a 5 anni <input type="radio"/> 1 Oltre i 5 anni <input type="radio"/> 2
d) Lettori di smart card ²⁴	Sì <input type="radio"/> 1 No <input type="radio"/> 2		
e) Software o hardware dedicato GIS ²⁵	Sì <input type="radio"/> 1 No <input type="radio"/> 2		
f) Software o hardware dedicato CAD ²⁶	Sì <input type="radio"/> 1 No <input type="radio"/> 2		
g) GPS Palmare	Sì <input type="radio"/> 1 No <input type="radio"/> 2		
h) Strumenti di videoconferenza	Sì <input type="radio"/> 1 No <input type="radio"/> 2		

b.2) L'Amministrazione disponeva di una o più reti locali senza fili (LAN/WAN)²⁷?

Sì 1
No 2

b.3) L'Amministrazione disponeva di una rete Intranet²⁸?

Sì 1
No 2 → (per long) Se "No", passare alla domanda b.4

b.3.1_long) Quali funzionalità erano offerte dalla Intranet dell'Amministrazione?

(una risposta per ogni riga)

	Sì	No
a) Informazioni e news Pubblicazione, personalizzazione e visualizzazione di contenuti quali messaggi del vertice, notizie, articoli, pagine informative, documentazione, modulistica, piani formativi, concorsi, informazioni su attività sociali, spazio sindacale, ecc.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
b) Servizi e utilità Rubrica del personale, help desk informatico, software da scaricare, richiesta ferie e permessi, organigramma navigabile, rassegna stampa, prenotazione aule, buste paga, ecc.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
c) Applicazioni operative Funzioni di archiviazione, accesso ai sistemi informativi, ai dati e alle procedure dei sistemi gestionali e di altri applicativi.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
d) Formazione Spazi di e-learning, biblioteca virtuale, video lezioni, materiale formativo da scaricare, ecc.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
e) Collaborazione Supporti alla comunicazione e all'interazione tra utenti attraverso servizi interattivi (forum, mailing list, instant messaging, chat, ecc.); supporto alla collaborazione e al lavoro di gruppo (groupware, e-room, videoconferenze, ecc.), agende e calendari condivisi, gruppi di lavoro virtuali, ecc.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

²³ Stazioni di lavoro fisse a uso individuale, operanti autonomamente, in emulazione di terminale di altri sistemi o collegate in rete. Sono incluse le workstations.

²⁴ 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.

²⁵ Sistema informativo geografico computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni e dati geo-referenziati.

²⁶ Progettazione assistita dal computer. L'utente si avvale di programmi software per il disegno tecnico vettoriale in due o tre dimensioni.

²⁷ Rete informatica che connette almeno due computer utilizzando una tecnologia radio.

²⁸ Rete telematica interna a un'amministrazione che fa uso delle stesse tecnologie caratterizzanti la rete Internet e viene implementata allo scopo di favorire le comunicazioni all'interno dell'amministrazione.

b.4) All'interno dell'Amministrazione venivano utilizzati software con licenza Open Source²⁹?

Sì 1

No 2 → (per tutti) Se "No", passare alla domanda b.5

Per il programma: per gli item a—o, rendere compilabili b.4.1.a_o.sost) solo se b.4.1) = 1.

b.4.1_o.sost) è un'etichetta da tracciato, da non visualizzare

b.4.1) Specificare quali soluzioni Open Source venivano utilizzate e se hanno sostituito, per le medesime funzioni, le soluzioni a pagamento:

(una risposta per ogni riga)

	Venivano utilizzati software Open Source		b.4.1_o.sost) I software Open Source ha sostituito del tutto software a pagamento	
	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
a) Sistema operativo su server (es. Linux, Open Solaris)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
b) Sistema operativo su PC in locale (es. Linux, BSD)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
c) Office automation (es. OpenOffice)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
d) Web Server (es. Apache, Tomcat)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
e) Mail Server (es. Send mail, Postfix)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
f) Browser Web (es. Mozilla, FireFox)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
g) Posta elettronica (es. Thunderbird, Eudora-Penelope)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
h) Data Base Management System - DBMS (es. MySQL, PostgreSQL, SQLite)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
i) Software di sicurezza (es. ClamAV, Iptables, Open SLL, SSH, Spam Assassin, Nessun, IDS)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
j) Sistemi di gestione documentale (es. ALFRESCO)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
k) Software per la visualizzazione GIS (es. Quantum Gis, GVSIG)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
l) Software specialistici (es. R, GRASS, LimeSurvey)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
m) Software per pubblicazioni web (Content Management System es. Plone, Joomla!, Drupal)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
n) Piattaforme di e-learning (es. MOODLE)	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
o) Altro. Specificare: _____	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2

Connessione a Internet

b.5) Al 31.12.2018 in che modo l'Amministrazione si connetteva a Internet³⁰?

(una risposta per ogni riga)

	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2
a) Tramite fornitore di accesso privato	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
b) Tramite fornitore di accesso pubblico ³¹ (escluse società <i>in house</i>)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
c) Tramite fornitore di accesso pubblico <i>in house</i> (esclusi altri fornitori pubblici non <i>in house</i>)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

(Per tutti) Se b.5a) e b.5b) e b.5c) tutti "No" passare alla domanda c.1

Per il programma: per gli item a—c, rendere compilabile b.6.a_c.vel) solo se b.6.a_c) = 1

b.6.a_c.vel) è un'etichetta da tracciato, da non visualizzare

b.6) Quali tipi di connessione fissa a Internet venivano utilizzati dall'Amministrazione? Ove richiesto, indicare anche la classe massima di velocità di download offerta contrattualmente dal fornitore.

(una risposta per ogni riga)

	Sì <input type="radio"/> 1	No <input type="radio"/> 2	b.6.a_c.vel) Velocità massima di download offerta contrattualmente dal fornitore
a) Connessione fissa di tipo DSL (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL, ecc.) ³²	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	[Menu a tendina (Meno di 10 Mbit/s; Tra 10 e meno di 30 Mbit/s; Tra 30 e meno di 100 Mbit/s; Tra 100 e meno di 500 Mbit/s; Tra 500 Mbit/s e meno di 1 Gbit/s; Almeno 1 Gbit/s)]
b) Via radio (es. WiFi, WiMmax, hyperlan, Satellite)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	[Menu a tendina (Meno di 10 Mbit/s; Tra 10 e meno di 30 Mbit/s; Tra 30 e meno di 100 Mbit/s; Tra 100 e meno di 500 Mbit/s; Tra 500 Mbit/s e meno di 1 Gbit/s; Almeno 1 Gbit/s)]
c) Fibra Ottica	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	[Menu a tendina (Tra 10 e meno di 30 Mbit/s; Tra 30 e meno di 100 Mbit/s; Tra 100 e meno di 500 Mbit/s; Tra 500 Mbit/s e meno di 1 Gbit/s; Almeno 1 Gbit/s)]
d) Altra connessione a bassa velocità (Isdn, modem tradizionale analogico, ecc.)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	

²⁹ Licenze software caratterizzate principalmente dalla possibilità di accedere liberamente al codice sorgente.

³⁰ Fornitore che offre la connessione ad Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate.

³¹ Includere le reti territoriali pubbliche quali le reti regionali, provinciali, intercomunali e le community network regionali.

³² Tecnologie progettate per aumentare l'ampiezza di banda attraverso l'utilizzo di fili telefonici di rame; comprende le tecnologie HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL; sono incluse anche le infrastrutture CDN e ATM.

b.6.1_long) Qual era la massima velocità di upload offerta contrattualmente dal fornitore?

a) Meno di 10 Mbit/s	<input type="radio"/> 1
b) Tra 10 e meno di 30 Mbit/s	<input type="radio"/> 2
c) Tra 30 e meno di 100 Mbit/s	<input type="radio"/> 3
d) Tra 100 e meno di 500 Mbit/s	<input type="radio"/> 4
e) Tra 500 e meno di 1 Gbit/s	<input type="radio"/> 5
f) Almeno 1 Gbit/s	<input type="radio"/> 6

b.7) Tra il personale effettivo in servizio al 31.12.2018 presso l'Amministrazione, quanti avevano accesso a Internet?

□□□□□□□□

b.8) L'Amministrazione utilizzava la tecnologia VoIP³³?

- Sì 1
No 2

Cloud Computing

b.9) Al 31.12.2018 l'Amministrazione utilizzava servizi di Cloud Computing³⁴?

- Sì 1
No 2 → (per tutti) Se "No", passare alla domanda c.1

b.9.1) Quali servizi di Cloud Computing erano utilizzati dall'Amministrazione?

(una risposta per ogni riga)

	Sì	No
a) Servizi di posta elettronica	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
b) Software per ufficio (programmi di scrittura, fogli elettronici, ecc.)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
c) Hosting di database dell'Amministrazione ³⁵	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
d) Archiviazione di file	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
e) Applicazioni software	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
f) Potenza di calcolo per eseguire il software dell'Amministrazione	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

b.9.2) Che impatto ha avuto l'adozione del Cloud Computing sui seguenti risultati?

(una risposta per ogni riga)

	Nulla	Basso	Medio	Alto
a) Riduzione dei costi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
b) Semplificazione del supporto tecnico informatico necessario a mantenere aggiornati software	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
c) Miglioramento dei livelli di sicurezza e privacy	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
d) Miglioramento dei livelli di accessibilità e usabilità dei servizi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
e) Miglioramento del livello di interoperabilità dei servizi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4

³³ Tecnologia capace di convertire il segnale della voce in un segnale digitale. Consente di effettuare e ricevere telefonate utilizzando la Rete Internet, anziché la Rete Telefonica Pubblica. Richiede una connessione Internet a banda larga (ADSL o HDSL) con almeno 32 kbps di banda garantita.

³⁴ Il *Cloud Computing* è una tecnologia che permette 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. Il *cloud computing* consente di "virtualizzare" i propri strumenti tecnologici facendo sì che ai servizi (ad es. di posta elettronica, accesso a database, archiviazione file, software e capacità di calcolo) si possa accedere in modalità web attraverso una connessione Internet a server di fornitori esterni.

³⁵ Il fornitore di Cloud Computing ospita in un proprio data center i database dell'Amministrazione che diventano accessibili tramite Internet. Normalmente l'assistenza, i metodi di sicurezza, la protezione e la conservazione dei dati fanno parte integrante del servizio.

Sezione C- L'informatizzazione delle attività e dematerializzazione

SCRIPT 3

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2018, salvo diversa indicazione.

Informatizzazione delle attività

c.1) Al 31.12.2018 per ciascuna delle seguenti attività svolte dall'Amministrazione, qual era il tipo di informatizzazione adottato? Per approfondimenti sui quattro tipi di informatizzazione fare riferimento alle definizioni fornite in fondo alla tabella.

(almeno una risposta per riga)

	Informatizzazione con applicazioni specifiche e in rete (1)	Informatizzazione con applicazioni specifiche e in locale (2)	Informatizzazione con applicazioni generica, tipo Office Automation (3)	Nessuna informatizzazione (4)	Attività non svolta
a) Gestione Personale (giuridica, economica, formazione)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
b) Gestione Contabilità economica e finanziaria	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
c) Gestione Provveditorato	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
d) Gestione Pagamenti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
e) Gestione Tributi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
f) Gestione Altri Incassi (diversi dai tributi)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
g) Controllo di Gestione	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
h) Gestione Atti amministrativi e delibere	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
i) Gestione Protocollo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
j) Gestione Contratti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
k) Gestione Patrimonio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
l) Gestione Concorsi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
m) Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
n) Gestione Gare di appalto	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
o) Gestione Anagrafe e stato civile (solo per Comuni)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9
p) Altre attività (es. affari generali)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="radio"/> 9

(1) **Informatizzazione con applicazioni specifiche e 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 con applicazioni specifiche e 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) **Informatizzazione generica, tipo Office Automation:** utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni comuni quali quelle di office automation (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) **Nessuna informatizzazione:** assenza di qualunque utilizzo di tecnologie informatiche nei processi di lavoro.

(Per long) se c.1.a--p) tutti "Nessuna informatizzazione" o "Attività non svolta", passare alla domanda c.2).

Per il programma: per gli item a—p, visualizzare solo gli item per i quali c.1) = 1, 2 o 3.

c.1.1 long) Quali attività erano svolte mediante sistemi informativi integrati con dati o informazioni relativi ad altre attività in elenco³⁶?

(una risposta per ogni riga)

	Attività svolte con sistemi informativi integrati con dati di altre attività in elenco	Attività svolte con sistemi informativi non integrati con dati di altre attività in elenco
a) Gestione Personale	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
b) Gestione Contabilità economica e finanziaria	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
c) Gestione Provveditorato	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
d) Gestione Pagamenti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
e) Gestione Tributi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
f) Gestione Altri Incassi (diversi dai tributi)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
g) Controllo di Gestione	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
h) Gestione Atti amministrativi e delibere	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
i) Gestione Protocollo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
j) Gestione Contratti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
k) Gestione Patrimonio	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
l) Gestione Concorsi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
m) Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
n) Gestione Gare di appalto	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
o) Anagrafe e stato civile (solo per Comuni)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
p) Altre attività (es. affari generali)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

³⁶ Sistemi informativi integrati con quelli relativi ad altre attività dell'Amministrazione in elenco (es. 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.).

Dematerializzazione

c.2) Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha prodotto, nei rapporti con il personale o con l'utenza esterna, documenti originali protocollati con apposizione di timbri, firme autografe, sigle a margine, bollinature o altre procedure analogiche?

- Sì 1
No 2 → (per tutti) Se "No", passare alla domanda d.1

c.2.1) Sul totale della documentazione protocollata, che percentuale è stata protocollata con apposizione di timbri, firme autografe, sigle a margine, bollinature o altre procedure analogiche?

a) Fino al 10%	<input type="radio"/> 1
b) Più del 10% e fino al 25%	<input type="radio"/> 2
c) Più del 25% e fino al 50%	<input type="radio"/> 3
d) Più del 50% e fino al 75%	<input type="radio"/> 4
e) Oltre il 75% e fino al 100%	<input type="radio"/> 5

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

SCRIPT 4

Le informazioni richieste in tutte le domande di questa sezione sono da riferirsi all'anno 2018.

d.1) Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha acquistato beni e servizi attraverso strumenti di e-Procurement³⁷?

- Sì 1
No 2 → (per tutti) Se "No", passare alla domanda d.2

d.1.1) Quali modalità di acquisto di beni e servizi per via telematica sono state utilizzate dall'Amministrazione nel corso del 2018 e quali erano i soggetti coinvolti nelle procedure di acquisto?
(almeno una risposta per riga)

	Consip	Altri soggetti aggregatori o direttamente dalla stazione appaltante	Modalità non utilizzata
a) Accordi quadro ³⁸ gestiti telematicamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
b) Sistemi dinamici di acquisizione (SDAPA) ³⁹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
c) Aste elettroniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
d) Cataloghi elettronici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
e) Convenzioni gestite telematicamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
f) Procedure svolte attraverso piattaforme telematiche di negoziazione (incluso il mercato elettronico ⁴⁰ nazionale della PA-MEPA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

d.2) Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha acquistato, direttamente o tramite altri soggetti, beni e servizi attraverso negozi online dei fornitori⁴¹?

- Sì 1
No 2

³⁷ Insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative che consentono l'acquisizione di beni e servizi per via telematica, attraverso Internet (decreto del Presidente della Repubblica n. 101 del 4 aprile 2002 e decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016). Tra gli strumenti di e-Procurement rientrano il mercato elettronico del MEPA, i sistemi dinamici di acquisizione, gli accordi quadro, le aste e i cataloghi elettronici, accordi e convenzioni gestiti telematicamente.

³⁸ Le amministrazioni indicano e aggiudicano i singoli appalti specifici, negoziando direttamente con i fornitori condizioni contrattuali personalizzate sulla base delle proprie esigenze.

³⁹ Le amministrazioni pubblicano e aggiudicano gli appalti specifici, a cui possono partecipare i fornitori invitati e ammessi a presentare offerta.

⁴⁰ Mercato virtuale, disponibile su Internet, in cui i compratori possono valutare prodotti simili offerti da una pluralità di venditori ed effettuare online l'acquisto dei prodotti selezionati. Le Amministrazioni emettono ordini diretti o negoziano prezzi e condizioni di fornitura migliorativi, attraverso richieste di offerta o trattative dirette.

⁴¹ Transazioni commerciali svolte direttamente con i singoli fornitori per via telematica.

d.3) Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha presentato bandi di gara per appalti sopra soglia⁴²?

Sì 1

No 2 → (per tutti) Se "No", passare alla domanda e.1

d.3.1) Quanti bandi di gara per appalti sopra soglia sono stati presentati nel 2018? |_|_|_|_|_|_|_|_|

d.3.1.1) Quanti sono stati presentati elettronicamente? |_|_|_|_|_|_|_|_|

Sezione E - Open data, riuso del software e basi dati di interesse nazionale utilizzate

SCRIPT 5

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2018, salvo diversa indicazione.

Open data

e.1) Al 31.12.2018 l'Amministrazione rendeva disponibili i propri dati in formato aperto (Open Data)⁴³?

Sì 1

No 2 → (per tutti) Se "No", passare alla domanda e.2.a

e.1.1) Dove venivano resi disponibili gli Open Data?

(una risposta per ogni riga)

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

e.1.2.a) In quali formati venivano resi disponibili gli Open Data?

(sono possibili più risposte)

arc	<input type="checkbox"/> 1	gml	<input type="checkbox"/> 10	rar	<input type="checkbox"/> 19	wms	<input type="checkbox"/> 28
csv	<input type="checkbox"/> 2	gtfs	<input type="checkbox"/> 11	rtf	<input type="checkbox"/> 20	xls	<input type="checkbox"/> 29
csw	<input type="checkbox"/> 3	html	<input type="checkbox"/> 12	shp	<input type="checkbox"/> 21	xlsx	<input type="checkbox"/> 30
doc	<input type="checkbox"/> 4	jpeg	<input type="checkbox"/> 13	Sparql	<input type="checkbox"/> 22	xml	<input type="checkbox"/> 31
dxif	<input type="checkbox"/> 5	Json	<input type="checkbox"/> 14	tsv	<input type="checkbox"/> 23	Xsd	<input type="checkbox"/> 32
esri	<input type="checkbox"/> 6	kml	<input type="checkbox"/> 15	txt	<input type="checkbox"/> 24	Zip	<input type="checkbox"/> 33
excel	<input type="checkbox"/> 7	kmz	<input type="checkbox"/> 16	wcs	<input type="checkbox"/> 25	Altro	<input type="checkbox"/> 34
geo	<input type="checkbox"/> 8	ods	<input type="checkbox"/> 17	webgis	<input type="checkbox"/> 26		
geojson	<input type="checkbox"/> 9	pdf	<input type="checkbox"/> 18	wfs	<input type="checkbox"/> 27		

e.1.2.b) Con che tipi di licenza venivano resi disponibili gli Open Data?

(sono possibili più risposte)

Creative Commons Attribution 4.0 International	<input type="checkbox"/> 1
Creative Commons Attribuzione 2.5 Italia	<input type="checkbox"/> 2
Italian Open Data License 2.0	<input type="checkbox"/> 3
Italian Open Data License 1.0	<input type="checkbox"/> 4
Creative Commons CC0 1.0 Universal - Public Domain Dedication	<input type="checkbox"/> 5
Creative Commons Attribuzione 3.0 Italia	<input type="checkbox"/> 6
Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International	<input type="checkbox"/> 7
Open Data Commons Open Database License 1.0	<input type="checkbox"/> 8
Altro	<input type="checkbox"/> 9

⁴² Appalti superiori alle soglie fissate dall'articolo 35 del dlgs. 50/2016, come modificati dal dlgs 56/2017. Tali soglie determinano il regime normativo da applicare, ossia se l'appalto deve essere gestito con le procedure di tipo nazionale o comunitario. Dal 1.1.2018 con i Regolamenti CE del 18/12/2017 n. 2364, n. 2365, n. 2366, n. 2367 sono in vigore nuove soglie comunitarie per gli appalti pubblici di lavori, forniture e servizi.

⁴³ Dati pubblici in formato aperto che possono essere liberamente utilizzati da chiunque (articoli 50 e 52 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), adottato con decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e modificato da ultimo con i decreti legislativi n. 179 del 2016 e n. 217 del 2017)..

e.1.3) A quale tra i seguenti ambiti erano riferiti gli Open Data pubblicati?

(una risposta per ogni riga)

	Sì	No
a) Agricoltura, pesca, silvicoltura e prodotti alimentari	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
b) Economia e finanze	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
c) Istruzione, cultura e sport	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
d) Energia	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
e) Ambiente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
f) Governo e settore pubblico	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
g) Salute	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
h) Tematiche internazionali	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
i) Giustizia, sistema giuridico e sicurezza pubblica	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
j) Regioni e città	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
k) Popolazione e società	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
l) Scienza e tecnologia	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
m) Trasporti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

Riuso di software

Per il programma: visualizzare e.2.1_long) solo se e.2) = 1.

e.2) Nel corso del 2018, l'Amministrazione ha fatto ricorso al riuso di software?⁴⁴

Sì 1 → (Per long) Se e.2 "Sì" allora passare alla domanda e.2.1_long
No 2

e.2.1_long) Quanti software ha riutilizzato?

e.3) Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha ceduto il proprio software in riuso?⁴⁵

Sì 1
No 2

Utilizzo di basi dati di interesse nazionale⁴⁶

e.4) Nel corso del 2018, l'Amministrazione ha utilizzato informazioni provenienti dalle seguenti basi di dati di interesse nazionale?

(una risposta per ogni riga)

	Sì	No
a) Repertorio nazionale dei dati territoriali (RNDT) - Titolare: AgID	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
b) Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR) - Titolare: Ministero dell'Interno	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
c) Casellario giudiziale - Titolare: Ministero della Giustizia	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
d) Registro delle imprese - Titolare: UnionCamere	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
e) Archivi automatizzati in materia di immigrazione e di asilo - Titolare: Ministero dell'Interno	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
f) Anagrafe delle aziende agricole - Titolari: Regioni e Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
g) Pubblico registro automobilistico (PRA) - Titolare: ACI	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
h) Anagrafe tributaria - Titolare: Agenzia delle Entrate	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
i) Sistema informativo nazionale federato delle infrastrutture (SINFI) - Titolare: Ministero dello Sviluppo Economico.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
j) Archivio nazionale dei numeri civici delle strade urbane (ANNCSU) - Titolare: ISTAT e Agenzia delle Entrate	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
k) Base dati catastale - Titolare: Agenzia delle Entrate	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

⁴⁴ Il software in riuso è esclusivamente quello rilasciato sotto licenza aperta da una pubblica amministrazione (dal combinato disposto degli articoli 68 e 69 del CAD). L'Amministrazione che "riusa" riceve il software gratuitamente dall'Amministrazione cedente, e lo acquisisce sostenendo solo le spese di suo adattamento, ma non quelle di progettazione e realizzazione.

⁴⁵ Il software in riuso è esclusivamente quello rilasciato sotto licenza aperta da una pubblica amministrazione (dal combinato disposto degli articoli 68 e 69 del CAD). L'Amministrazione cedente è quella che ha sostenuto le spese di progettazione e realizzazione e lo cede gratuitamente.

⁴⁶ Le basi di dati di interesse nazionale, ovvero basi di dati affidabili, omogenee per tipologia e contenuto, sono rilevanti per lo svolgimento delle funzioni istituzionali delle Pubbliche amministrazioni e per fini di analisi. Esse costituiscono l'ossatura del patrimonio informativo pubblico, da rendere disponibile a tutte le PA, facilitando lo scambio di dati ed evitando di chiedere più volte la stessa informazione al cittadino o all'impresa (principio *once only*). Il CAD (art. 60, comma 3-bis) individua basi di dati di interesse nazionale e assegna all'AgID la possibilità di ampliare l'elenco. A queste vanno aggiunte anche le basi di dati, disciplinate dal contesto normativo del CAD e dal decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179.

Sezione F – Offerta di servizi, monitoraggio e innovazione

SCRIPT 6

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2018, salvo diversa indicazione.

Offerta di servizi online

f.1) Al 31.12.2018 per ciascuno dei servizi erogati online dall'Amministrazione, direttamente sul proprio sito o tramite link a siti esterni, qual era il livello massimo di disponibilità online? Per approfondimenti sui livelli di disponibilità online, fare riferimento alle definizioni in fondo alla tabella.

(una risposta per ogni riga)

	Livello 1 Visualizzazione, acquisizione di informazioni (1)	Livello 2 Scarico di modulistica (2)	Livello 3 Invio della modulistica (3)	Livello 4 Fruizione del servizio interamente online, incluso l'eventuale pagamento (4)	Il servizio non è disponibile online o non è nelle competenze dell'Amministrazione (5)
a) Certificati anagrafici	O1	O2	O3	O4	O9
b) Carta d'identità	O1	O2	O3	O4	O9
c) Contrassegno di invalidità	O1	O2	O3	O4	O9
d) Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	O1	O2	O3	O4	O9
e) SUE – Sportello Unico per l'Edilizia	O1	O2	O3	O4	O9
f) Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	O1	O2	O3	O4	O9
g) Prenotazione servizi turistici	O1	O2	O3	O4	O9
h) Iscrizione asilo nido	O1	O2	O3	O4	O9
i) Servizi di mensa scolastica	O1	O2	O3	O4	O9
j) Concorsi pubblici	O1	O2	O3	O4	O9
k) Iscrizione a corsi di formazione professionale	O1	O2	O3	O4	O9
l) Servizio pagamento parcheggi	O1	O2	O3	O4	O9
m) Permessi di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	O1	O2	O3	O4	O9
n) Contravvenzioni	O1	O2	O3	O4	O9
o) Richiesta esenzione ticket	O1	O2	O3	O4	O9
p) Scelta medico di base	O1	O2	O3	O4	O9
q) SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive	O1	O2	O3	O4	O9
r) Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	O1	O2	O3	O4	O9
s) Bandi di gara	O1	O2	O3	O4	O9
t) Imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)	O1	O2	O3	O4	O9
u) Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (Ta.Ri)	O1	O2	O3	O4	O9
v) Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP)	O1	O2	O3	O4	O9
w) Servizi cimiteriali	O1	O2	O3	O4	O9
x) Autorizzazioni ambientali	O1	O2	O3	O4	O9

Legenda - livelli massimi di disponibilità on line

1 - L'utente può visualizzare online le informazioni sul servizio.

2 - L'utente può acquisire e scaricare online (*download*) la modulistica di riferimento.

3 - L'utente può inoltrare online la modulistica per richiedere, attivare o disattivare il servizio.

4 - L'utente può concludere online l'intero iter relativo al servizio richiesto e, qualora sia previsto per l'attivazione del servizio o l'adempimento di un tributo, effettuare il pagamento online sul sito dell'Ente o su altro sito dedicato. Non va considerata la possibilità di effettuare il pagamento online tramite l'Internet banking dell'utente.

5 - Il servizio non viene offerto online o perché non è disponibile sul sito dell'Amministrazione o perché non è nelle sue competenze.

(Per tutti) se f.1.a--x) tutti "Livello 1" o "Livello 2", passare alla domanda f.2).

(Per tutti) se f.1.a--x) tutti "Il servizio non è disponibile online o non è nelle competenze dell'Amministrazione", passare alla domanda f.2).

Per il programma: per gli item a—x visualizzare solo gli item per i quali f.1) = 3 o 4; rendere editabile f.1.1.a_x.perc3) solo se f.1) = 3 e rendere editabile f.1.1.a_x.perc4) solo se f.1) = 4
f.1.1.a_x.perc3) e f.1.1.a_x.perc4) sono etichette da tracciato, da non visualizzare.

f.1.1) Nel corso del 2018, con riferimento al livello massimo di disponibilità online, qual è stata la percentuale di moduli ricevuti online per i servizi che consentivano l'inoltro telematico della modulistica o la percentuale di pratiche evase online per i servizi che potevano essere interamente condotti per via telematica?

(una risposta per ogni riga)

	f.1.1.a_x.perc3) Percentuale di moduli ricevuti online ⁴⁷	f.1.1.a_x.perc4) Percentuale di pratiche evase interamente online ⁴⁸
a) Certificati anagrafici %	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
b) Carta d'identità	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
c) Contrassegno di invalidità	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
d) Permessi per costruire (es. SCIA, DIA)	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
e) SUE – Sportello Unico per l'Edilizia	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
f) Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
g) Prenotazione servizi turistici	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
h) Iscrizione asilo nido	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
i) Servizi di mensa scolastica	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
j) Concorsi pubblici	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
k) Iscrizione a corsi di formazione professionale	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
l) Servizio pagamento parcheggi	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
m) Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
n) Contravvenzioni	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
o) Richiesta esenzione ticket	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
p) Scelta medico di base	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
q) SUAP – Sportello Unico per le Attività Produttive	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
r) Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
s) Bandi di gara	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
t) Imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
u) Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (Ta.Ri)	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
v) Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP)	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
w) Servizi cimiteriali	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"
x) Autorizzazioni ambientali	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"	Tendina: 10 classi percentuali da 10 (1-10%; 11-20%; ...; 91-100%) e una classe residuale "Non disponibile"

⁴⁷ Indicare per ciascun servizio elencato la classe percentuale di moduli ricevuti online sul totale dei moduli ricevuti (telematicamente e non) per lo stesso servizio dall'Amministrazione. Se l'Amministrazione non raccoglie informazioni sul numero di moduli ricevuti online, scegliere l'opzione "Non disponibile".

⁴⁸ Indicare per ciascun servizio elencato la classe percentuale di pratiche evase interamente online sul totale di quelle evase (telematicamente e non) per lo stesso servizio dall'Amministrazione. Se l'Amministrazione non raccoglie informazioni sul numero di pratiche evase interamente online, scegliere l'opzione "Non disponibile".

f.2) Gli utenti potevano accedere ai servizi online dell'Amministrazione tramite:

(una risposta per ogni riga)

	Sì	No
a) Credenziali (user ID e password)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
b) Carta nazionale dei servizi (CNS)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
c) Carta d'identità elettronica	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
d) Identità digitale (Spid)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
e) Altro: specificare _____	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

f.3) Era attivo un servizio online di prenotazione di appuntamenti con gli uffici dell'Amministrazione?

- Sì 1
No 2

f.4) L'Amministrazione utilizzava applicazioni software CRM (Customer/Citizen Relationship Management)⁴⁹ per gestire le informazioni sui propri utenti (cittadini, imprese o altri enti) raccolte attraverso vari canali (web, app, sportello, telefono, ecc.)?

- Sì 1
No 2

Monitoraggio del processo di trasformazione digitale

f.5) Nel corso del triennio 2016-2018, è stato monitorato l'utilizzo dei servizi online dell'Amministrazione (ad esempio, raccogliendo informazioni sul numero di utenti, sul numero di accessi, ecc.)?

- Sì 1
No 2

f.6) Nel corso del triennio 2016-2018, sono state raccolte informazioni sul livello di soddisfazione degli utenti per i servizi online dell'Amministrazione?

- Sì 1
No 2

f.7) Nel corso del triennio 2016-2018, sono stati realizzati interventi (tecnici, finanziari, normativi, ecc.) per migliorare i servizi online dell'Amministrazione?

- Sì 1
No 2 → (per long) Se "No", passare alla domanda f.8_long
(per short) Se "No", passare alla domanda f.9

f.7.1) Questi interventi hanno consentito di:

(una risposta per ogni riga)

	Sì	No	Dato non disponibile
a) Ridurre i tempi di attesa per l'utenza nella fruizione dei servizi online	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
b) Aumentare la percentuale di richieste <u>pervenute online</u> sul totale di richieste dell'utenza (pervenute sia online sia attraverso canali tradizionali)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
c) Aumentare la percentuale di pratiche <u>evase interamente online</u> sul totale di quelle evase (sia online sia attraverso canali tradizionali)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3

f.8_long) L'Amministrazione aveva definito indicatori obiettivo (target) riferiti al grado di digitalizzazione da raggiungere nel triennio 2016-2018?

- Sì 1
No 2

⁴⁹ Insieme di strumenti organizzativi, metodologici e tecnologici che, attraverso i contatti diretti multicanale di *front office*, permettono di raccogliere e archiviare informazioni sui propri utenti, di condividerle con altre aree dell'amministrazione o di analizzarle al fine di migliorare la conoscenza dei loro bisogni e comportamenti.

Mobile government

Per il programma: visualizzare f.9.1a) e f.9.1b) solo se f.9) = 1.

f.9) Nel corso del 2018, l'Amministrazione ha fornito punti di accesso wi-fi gratuiti sul proprio territorio?

Sì 1 **f.9.1a) Numero di punti di accesso Wi-Fi gratuiti forniti all'interno di edifici al 31.12.2018**

f.9.1b) Numero di punti di accesso Wi-Fi gratuiti forniti in spazi all'aperto al 31.12.2018

No 2 → (per long) Se "No", passare alla domanda f.10_long
(per short) Se "No", passare alla domanda f.14

f.10_long) Al 31.12.2018i servizi offerti online dall'Amministrazione erano fruibili anche attraverso dispositivi mobili come smartphone o tablet?

Sì 1
No 2

f.11_long) L'amministrazione forniva servizi attraverso messaggistica mobile (SMS, Whatsapp, ecc.)?

Sì 1
No 2

f.12_long) Per offrire i propri servizi online, l'Amministrazione rendeva disponibili gratuitamente per l'utenza applicazioni (app) per dispositivi mobili quali tablet o smartphone?

Sì 1
No 2 → (per long) Se "No", passare alla domanda f.13_long

f.12.1_long) Al 31.12.2018 quante applicazioni (app) per dispositivi mobili l'Amministrazione rendeva disponibili gratuitamente per l'utenza?

Innovazione e fattori di digitalizzazione

Per il programma: visualizzare f.13_long_b1), f.13_long_b2) e f.13_long_b3) solo se f.13_long_b) = 1.

f.13_long) Per apportare miglioramenti all'offerta o alla gestione dei servizi online, l'Amministrazione ha investito o pianificato di investire per il triennio 2018-2020 nell'adozione di strumenti di Intelligenza Artificiale (chat bot, machine learning, deep learning, ecc.) o di tecniche di analisi di Big Data?

(una risposta per ogni riga)

	Sì	No
a) Strumenti di IA (chatbot, machine learning, deep learning, data visualization/ city dashboard)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
b) Tecniche di analisi di Big data	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
<i>se f.13_long_b è "Sì" di cui:</i>		
b1) analisi dei dati provenienti da "Internet delle cose" (ad es. telecamere, sensori di traffico, centraline meteo)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
b2) analisi di dati provenienti da "Internet delle persone" (ad es. tweet, altri social media, segnalazioni via smartphone, dati sugli accessi al sito web)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
b3) analisi di altre tipologie di dati	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

f.14) In generale, nel triennio 2016-2018 quanto hanno inciso i seguenti fattori nel favorire il processo di digitalizzazione dell'Amministrazione?

(una risposta per ogni riga)

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
a) Maturità digitale di altri enti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
b) Necessità di contenere i costi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
c) Richieste dell'utenza	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
d) Obblighi legislativi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
e) Direttive provenienti dal governo centrale (Agid, Team digitale, ecc.) e locale	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4

SEZIONE G – Notizie relative alla compilazione

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

Dati del referente

1) Nome e cognome	<input type="text"/>	
2) Qualifica	<input type="text"/>	
3) Prefisso/Telefono	<input type="text"/>	4) Prefisso/Fax <input type="text"/>
5) E-mail	<input type="text"/>	

SEZIONE H – Informazioni conclusive

h.1) Quante persone hanno partecipato alla compilazione del questionario?

Per il programma: rendere editabile h.2.1) solo se h.2) = Sì, per riga
Risposta non obbligatoria

h.2) Quali dei seguenti aspetti del questionario andrebbero migliorati?

	Sì, andrebbe migliorato	No, non andrebbe migliorato	h.2.1) Perché?
Navigazione del questionario (utilizzo dei tasti, scorrimento delle schermate, ecc.)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="text"/>
Istruzioni per la compilazione	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="text"/>
Linguaggio utilizzato nelle domande e nelle definizioni	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="text"/>

Per il programma: risposta non obbligatoria

h.3) Quanto è stato difficile:

	<u>Per nulla</u>	<u>Poco</u>	<u>Abbastanza</u>	<u>Molto</u>
recuperare informazioni sui partecipanti ai corsi di formazione in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (formazione ICT)?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
recuperare informazioni sul livello massimo di disponibilità online dei servizi dell'Amministrazione?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
recuperare informazioni sulla percentuale di moduli ricevuti online e/o di pratiche evase interamente online dall'Amministrazione?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4

Per il programma: campo testo non obbligatorio

h.4) Se lo desidera, può utilizzare lo spazio sottostante per eventuali ulteriori commenti o suggerimenti