

LA PRESENZA ON-LINE DEI COMUNI PIEMONTESI

Rapporto a cura dell'Osservatorio
ICT del Piemonte e del CRC Piemonte



LA PRESENZA ON-LINE DEI COMUNI PIEMONTESI

Rapporto a cura dell'Osservatorio
ICT del Piemonte e del CRC
Piemonte

2011







Indice

	PREMESSA	3
1	AGGIORNAMENTO RELATIVO AL CONTESTO NORMATIVO	8
1.1	Adeguamento della metodologia alle Linee guida per i Siti Web istituzionali 2011	14
2	PRESENZA E REPERIBILITÀ ON-LINE DEI COMUNI PIEMONTESI	15
3	ANALISI QUALITATIVA DEI SITI WEB DEI COMUNI PIEMONTESI	19
3.1	Servizi di supporto all'uso del sito	19
3.2	Servizi di collaborazione con cittadini e imprese	22
3.3	Servizi Informativi sull'amministrazione - Trasparenza, valutazione, merito	25
3.4	Servizi di gestione delle identità	33
3.5	Servizi di gestione del sito	34
3.6	Servizi trasversali	35
4	DIFFUSIONE DEI SERVIZI ON-LINE NEI COMUNI PIEMONTESI	36
4.1	Organizzazione dei servizi on-line	37
4.2	Quanti comuni offrono servizi on-line in Piemonte?	38
4.3	Quanti servizi on-line erogano i Comuni in Piemonte?	41
4.4	Quali servizi on-line erogano i Comuni in Piemonte?	42
4.5	Modalità di autenticazione	44
4.6	Link a servizi esterni	45
5	IL PORTALE SISTEMAPIEMONTE	47



6	L'ACCESSIBILITÀ DEI SITI WEB DEI COMUNI PIEMONTESI	49
7	CONCLUSIONI	50
8	METODOLOGIA RILEVAZIONE	53



Premessa

La Web Survey relativa ai siti Web Istituzionali dei Comuni è ormai giunta alla V edizione ed ha consolidato un prezioso patrimonio informativo sull'evoluzione della presenza on line dei Comuni piemontesi.

Il percorso di integrazione tra le metodologie di rilevazione sui servizi on-line è iniziato "infatti" nel 2006/2007, momento in cui è stata definita una modalità di indagine condivisa tra i diversi soggetti detentori, in Piemonte, di competenze in materia (CRC¹, Osservatorio ICT², Laboratorio di Accessibilità ed Usabilità della Regione Piemonte³) in grado di mantenere e valorizzare le caratteristiche delle rilevazioni pre-esistenti. Le rilevazioni si focalizzavano rispettivamente sull'analisi dei siti (Osservatorio ICT), sull'analisi dei servizi on-line erogati attraverso i siti dei Comuni di maggiori dimensioni (Metodologia di rilevazione Servizi On Line del CRC) e sul rispetto dei requisiti di accessibilità (LAU del CSI-Piemonte/Regione Piemonte).

Dopo una prima integrazione, nel 2008 è proseguito l'affinamento metodologico, attraverso la ridefinizione delle modalità e degli oggetti di indagine e nel 2009 si è quindi potuta consolidare la prima serie storica di dati in grado di dare evidenza alle dinamiche evolutive di quanto analizzato.

Nel 2010 la metodologia di indagine è stata confrontata con le "Linee guida per i siti web della PA", previste dalla Direttiva del 26 novembre 2009 n. 8 e pubblicate il 9 marzo 2010.

Nell'attuale rilevazione, le **"Linee guida per i siti web della PA, secondo l'art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione anno 2011"** sono il documento di riferimento per la metodologia, unitamente al Vademecum **"Indicazioni operative per la costruzione, lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA"** che ne specifica i contenuti. La metodologia è stata redatta mentre le Linee Guida erano oggetto di una consultazione pubblica, ma si è ritenuto di poterle considerare in larga massima definitiva. Le Linee Guida, elaborate in via preliminare da un gruppo di lavoro composto da esperti del Dipartimento della Funzione Pubblica, del Dipartimento Digitalizzazione e Innovazione tecnologica, di DigitPA e di Formez PA, sono state sottoposte, infatti, ad una consultazione telematica durata due mesi (Maggio/Luglio 2011), condotta attraverso un Forum di discussione⁴ pubblicato sul sito web del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione. Gli stakeholder in materia hanno così potuto esprimere liberamente la loro opinione sui principali contenuti e temi trattati.

Le Linee guida non forniscono indicazioni relative ai servizi prioritari che un sito web comunale è tenuto ad erogare on-line: la web survey 2011 si basa quindi sul paniere di servizi utilizzato nelle precedenti rilevazioni.

¹ Centro Regionale di Competenza per l'e-government e la Società dell'Informazione (<http://www.ruparpiemonte.it/portal/public/rupar/crc/mission>).

² <http://www.sistema.piemonte.it/innovazionietecnologia/osservatorioICT/cms/>

³ <http://www.regione.piemonte.it/accessibilita/>

⁴ http://apps.innovazioniepa.it/forum/forum_topics.asp?FID=16



La rilevazione continua a concretizzarsi in tre fondamentali fasi di indagine:

- 1) il primo step è dedicato all'individuazione della presenza sul web di uno spazio dedicato a ciascun Comune;
- 2) in un secondo momento si passa all'analisi della qualità del sito web comunale;
- 3) in ultima istanza si analizza l'offerta di servizi dei siti.

I dati riportati in seguito fanno riferimento ai risultati rilevati nei mesi di giugno-luglio 2011. I valori riferiti al Comune di Torino vengono separati dal calcolo delle statistiche di diffusione dei servizi per non pesare eccessivamente sui valori medi.

È qui doveroso evidenziare due punti di attenzione, necessari anche alla lettura dei risultati.

Il primo punto è relativo alla corrispondenza esistente tra le Linee Guida e la normativa che esse richiamano e che intendono riassumere: trattandosi, a tutti gli effetti, di "Linee Guida", quindi non di una vera e propria summa della normativa esistente, è verificabile come per alcuni parametri le Linee Guida divergano dalla normativa. Ci riferiamo, ad esempio, alle previsioni relative ai servizi Web 2.0, in genere riportate come raccomandazioni nelle Linee Guida ma, invece, previste come obbligatorie dalla la Delibera Civit 105/2010 (es. la presenza di Feed RSS è richiesta dalla Delibera per la sezione "Bandi e concorsi" mentre non appare tra i contenuti minimi definiti nelle Linee Guida); anche i Metatab Dublin Core sono indicati come raccomandazioni dalle Linee guida ma sono obbligatori secondo la Delibera Civit (per lo meno per la sezione Bandi e Concorsi). In altri punti, le Linee Guida sembrano costituire una specificazione della normativa esistente; il Codice dell'Amministrazione Digitale richiede l'illustrazione dei Procedimenti amministrativi e le Linee Guida prevedono tali contenuti in una sezione apposita del sito (nel 2010 si trattava della sezione "Procedimenti amministrativi", nel 2011 la sezione è stata rinominata "Come fare per...").

Nel redigere la metodologia, si è quindi tenuto conto delle Linee Guida quale indicazione da seguirsi "al minimo": rispettando alla lettera le Linee (attività, già di per sé non semplice, sia per l'estremo dettaglio delle indicazioni, sia per l'aggiornamento cui sono sottoposte annualmente) un Ente raggiunge effettivamente un ottimo livello di ottemperanza alla normativa e quindi di rispondenza ai requisiti di disponibilità delle informazioni e di pubblicità dei servizi che ne garantiscono l'orientamento all'utenza.

Il secondo punto di attenzione è relativo alla semplificazione di alcune indicazioni delle Linee Guida, che è stata effettuata per "tradurle" in parametri oggettivi rilevabili dalle risorse impegnate nell'attività.

I risultati della rilevazione sono quindi considerabili come indicazione di massima della qualità della presenza WEB dei Comuni piemontesi,



rappresentazione comunque adeguatamente affidabile del dato reale.

Hanno collaborato all'indagine e alla redazione:

per il CRC PIEMONTE:

Monica Arduini (rilevazione; cap. 4-5),

Cristina Lupo (rilevazione; cap. 4-5),

Claudia Simonato (premessa; cap. 1,2,7,8,9),

Eloisa Testa (cap. 3,4,5,6);

per l'Osservatorio ICT:

Elisa Pautasso (elaborazione dati e grafici; cap. 3);

Rilevatori:

Simone Cavagnoli, Fabrizio Bartone



1 Aggiornamento relativo al contesto normativo

⁵D.lgs. 3 febbraio 1993, n.29, art.1, c.2:

"tutte le amministrazioni dello Stato, [...], le regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi ed associazioni, [...] tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale."

⁶Art. 1, c. 2, d.lgs. 30 marzo 2001 n. 165:"

Per amministrazioni pubbliche si intendono tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale."

Si riporta nel seguito, il quadro aggiornato della normativa inerente i siti WEB istituzionali:

Rif. normativa	Titolo	Ambito di applicazione	Rilevanza
Legge 7 giugno 2000, n. 150, in G.U. 13 giugno 2000, n. 136.	La Disciplina delle attività di informazione e Comunicazione delle Pubbliche amministrazioni	Pubbliche amministrazioni indicate all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 ⁵	Norma generale relativa alla Comunicazione/informazione istituzionale anche attraverso strumenti telematici
Circolare Min. Funzione Pubblica Circ. 13 marzo 2001, n. 3/2001, in G.U. 19 marzo 2001, n. 65	Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni	Pubbliche amministrazioni indicate all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29	Indicazioni generali riguardanti i siti web nelle amministrazioni pubbliche, con particolare riferimento al contesto organizzativo, all'usabilità del web, all'accessibilità delle informazioni
D.M. lavori pubblici, 6 aprile 2001, in G.U. 2 maggio 2001, n.100	Individuazione del sito Internet www.lfpp.it per la pubblicazione di bandi ed avvisi di gara delle stazioni appaltanti di ambito statale e/o di interesse nazionale, nonchè dei siti Internet predisposti dalle Regioni e Province autonome per la pubblicazione di bandi ed avvisi di gara delle amministrazioni di cui all'art. 2, comma 2, della legge n. 109/1994.	Amministrazioni dello Stato, Regioni e Province autonome	Indicazioni in merito alla pubblicazione on-line di bandi ed avvisi di gara.
D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 in G.U. 29 luglio 2003, n.174 e s.m.i	Codice in materia di protezione dei dati personali	Tutti i soggetti pubblici.	Indicazioni di dettaglio sull'utilizzo dei dati personali.
Legge 9 gennaio 2004, n.4 DPR e decreti attuativi, in G.U. n. 13 del 17 gennaio 2004	Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici	Pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 ⁶	Indicazioni tecniche inerenti il rispetto dei requisiti di accessibilità dei siti web Istituzionali.



Direttiva Min. per l'Innovazione e le Tecnologie 4 gennaio 2005, in G.U. 12 febbraio 2005, n. 35	Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione	Amministrazioni dello Stato e a tutti gli Enti pubblici sottoposti a vigilanza ministeriale. È di contributo alle determinazioni in materia di Regioni ed EELL.	Indicazioni generali. Si conferma la priorità di favorire la diffusione e l'utilizzo di servizi on-line per cittadini ed imprese, per migliorare il servizio e ridurre i costi.
D. lgs 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i., G.U. 16 maggio 2005, n. 112 (aggiornato al Decreto legislativo n. 235/2010)	Codice della Pubblica Amministrazione Digitale	Amministrazioni dello Stato, regionali e locali secondo quanto previsto dalle singole disposizioni.	Prescrizioni generali e specifiche in merito ai contenuti dei siti web istituzionali.
Direttiva PCM-DIT 27 luglio 2005, in G.U. 18 ottobre 2005, n. 243	Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti	Amministrazioni pubbliche	Indicazioni generali, tratta anche della qualità dei siti e dei portali.
D.lgs. 24 gennaio 2006, n. 36, in G.U. 14 febbraio 2006, n. 37	Attuazione della direttiva 2003/98 CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico	Le amministrazioni dello Stato, le regioni, le Province autonome di Trento e di Bolzano, gli enti pubblici territoriali e le loro unioni, consorzi o associazioni e gli altri enti pubblici non economici	Indicazioni relative ai contenuti del sito: riutilizzo di documenti pubblici attraverso formule di licenza standard pubblicate sui siti istituzionali.
Direttiva del Min. Per l'innovazione e le tecnologie 18 novembre 2005, in G.U. 20 gennaio 2006, n. 16	Linee guida per la Pubblica Amministrazione digitale		Dispone rispetto a diversi aspetti dell'attività amministrativa, tra cui: Comunicazione telematica tra PA e cittadini, Comunicazione interna alle PA; CNS; transazioni economiche on-line; conferenza di servizi on-line, sicurezza dei sistemi informativi ecc.
D.G.R. 31-11679 del 29/06/2009 in Bollettino Ufficiale Regione Piemonte del 16/07/2009 n. 28	Linee guida relative al riutilizzo del "Patrimonio Informativo Regionale" e del modello di licenza standard per il riutilizzo	Regione Piemonte	Declinazione della normativa nazionale in materia di dati pubblici
Legge 18 giugno 2009, n. 69, in Gazzetta Ufficiale del 19 giugno 2009, n. 140	Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile	Pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165	Disposizioni in materia di nuove tecnologie e Pubblica Amministrazione digitale. Prevede specifiche prescrizioni inerenti i siti web istituzionali.



D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150	Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni	Pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165	Disposizioni inerenti contenuti obbligatori da pubblicare sul sito istituzionale in relazione alla trasparenza ed alla pianificazione/valutazione delle performance dell'azione amministrativa.
Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione n. 8 del 26.11.2009	Per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on-line al cittadino	Pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165	Riduzione, semplificazione, standardizzazione dei siti Web Istituzionali
Linee guida per i siti web della PA, 26 luglio 2010		Pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165	Analisi e identificazione degli interventi da realizzare in base alla tipologia di sito web pubblico (sito istituzionale e tematico); razionalizzazione dei contenuti e riduzione dei siti web della PA; qualità dei siti web della PA; trattamento dei dati e della documentazione pubblica; rilevazione e confronto della qualità dei siti web della PA
Delibera n. 105 del 14 ottobre 2010 della Commissione per la Valutazione della Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni pubbliche	Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)	Le linee guida trovano applicazione nei confronti delle aziende e amministrazioni dello Stato anche a ordinamento autonomo, delle agenzie di cui al decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, degli enti pubblici nazionali nonché degli enti territoriali, nei limiti di cui all'articolo 16 del d. lg. n. 150 del 2009 e con riferimento al comma 1 e 3 dell'articolo 11, salva l'applicazione delle altre previsioni di cui all'articolo 11 a seguito delle intese di cui all'articolo 13, comma 2, del d. lg. n. 150 del 2009.	Sono riportate le indicazioni generali relative alle modalità di pubblicazione delle informazioni sui siti istituzionali delle amministrazioni, allo scopo di aumentarne il livello di trasparenza, facilitando la reperibilità e l'uso delle informazioni da parte dei cittadini. Si richiamano le Linee guida di cui sopra.



<p>Linee guida del Garante per la Privacy 2011</p>	<p>Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web -2 marzo 2011 (Gazzetta Ufficiale n. 64 del 19 marzo 2011).</p>	<p>Pubbliche Amministrazioni e soggetti pubblici.</p>	<p>Le Linee guida hanno lo scopo di definire un primo quadro unitario di misure e accorgimenti finalizzati a individuare opportune cautele che i soggetti pubblici sono tenuti ad applicare in relazione alle ipotesi in cui effettuano, in attuazione alle disposizioni normative vigenti, attività di Comunicazione o diffusione di dati personali sui propri siti istituzionali per finalità di trasparenza, pubblicità dell'azione amministrativa, nonché di consultazione di atti su iniziativa di singoli soggetti.</p>
<p>Legge n. 106 del 12 luglio 2011, di conversione del d.l. n. 70 del 13 maggio 2011, c.d. "Decreto Sviluppo"</p>		<p>Pubbliche Amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, Comuni</p>	<p>Definisce vari obblighi di pubblicazione sui siti istituzionali: art. 5, obbligo per i Comuni di pubblicare sul proprio sito istituzionale gli allegati tecnici agli strumenti urbanistici; art.6, le pubbliche amministrazioni devono pubblicare sul proprio sito istituzionale l'elenco degli atti e documenti necessari per ottenere provvedimenti amministrativi; altri atti o documenti possono essere richiesti solo se strettamente necessari e non possono costituire ragione di rigetto dell'istanza del privato; le pubbliche amministrazioni [...]entro il 30 ottobre 2011, pubblicano sui propri siti istituzionali, per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte rientrante nelle proprie competenze, l'elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza ecc.</p>

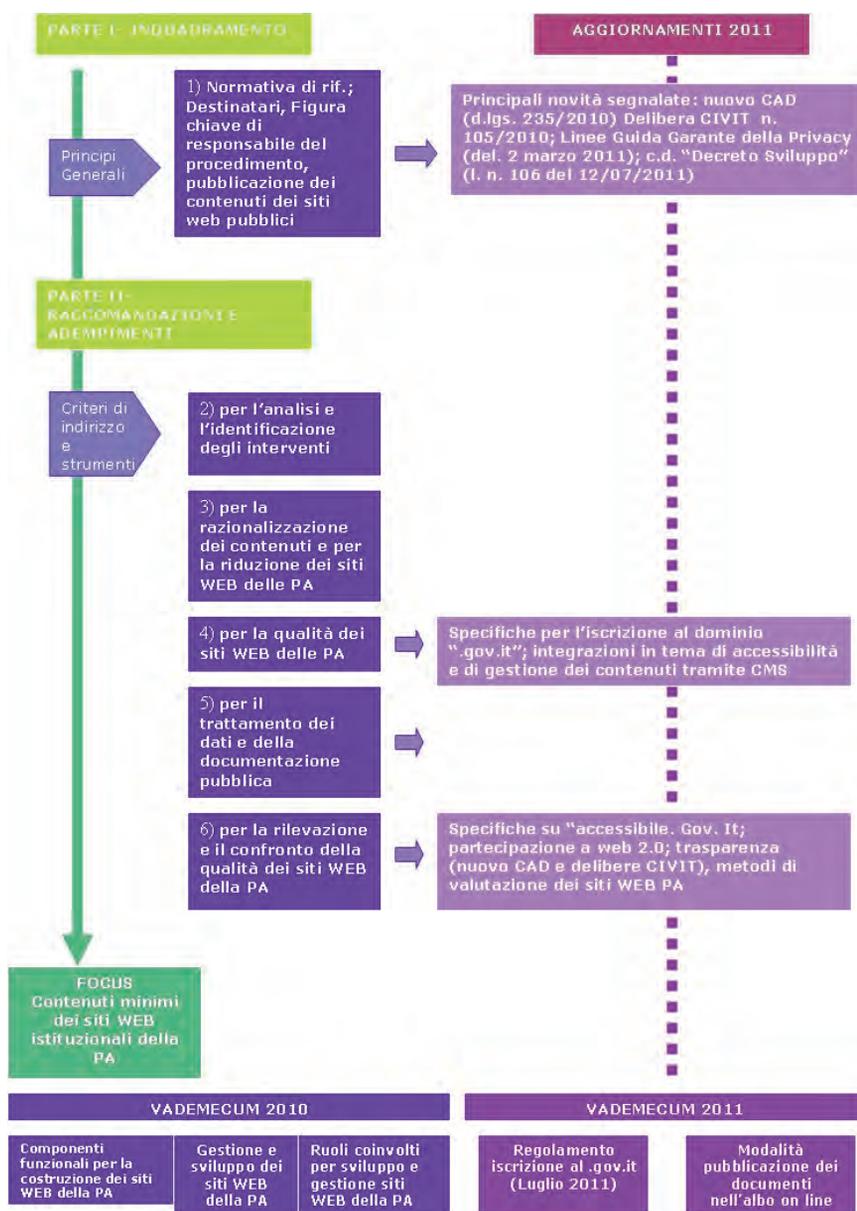


Rispetto alle Linee Guida 2010, le Linee guida 2011 prevedono un adeguamento alle nuove disposizioni normative, in particolare:

- **Direttiva n. 8/09 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione:** Direttiva per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino. Disposizioni in materia di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità, accessibilità e registrazione al dominio ".gov.it" dei siti web delle PA. (26 novembre 2009);
- **Linee guida per i siti web della PA 2010** (di cui le Linee Guida 2011 rappresentano un aggiornamento): Linee guida per i siti web della PA, previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione del 26 novembre 2009, n. 8. (Luglio 2010);
- **Delibera Civit n. 105/2010:** Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150) (Approvata il 14 ottobre 2010);
- **Decreto legislativo n. 82/2005 aggiornato al Decreto legislativo n. 235/2010.** Modifiche e integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82, recante Codice dell'Amministrazione Digitale, a norma dell'art.33 della legge 18 giugno 2009 (30 dicembre 2010);
- **Linee guida del Garante per la Privacy 2011:** Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web -2 marzo 2011 (Gazzetta Ufficiale n. 64 del 19 marzo 2011).
- **Legge n. 106 del 12 luglio 2011, di conversione del d.l. n. 70 del 13 maggio 2011, c.d. "Decreto Sviluppo"**



Inoltre, le Linee guida si sono arricchite con un dettaglio delle specifiche per l'ottenimento del dominio ".gov.it", oltre a integrazioni in tema di accessibilità, di gestione dei contenuti tramite CMS, di modalità per la pubblicazione dei documenti nell'albo pretorio, come sintetizzato nello schema che segue:



Schema della struttura delle Linee Guida per i siti Web della PA e integrazioni rispetto alle Linee guida 2010.



1.1 Adeguamento della metodologia alle Linee guida per i Siti Web istituzionali 2011

Rispetto alla metodologia 2010, l'indagine 2011 si è basata su un numero molto più elevato di parametri. L'ampliamento della rilevazione 2010, infatti, aveva solo parzialmente tenuto conto delle Linee guida di quell'anno, in quanto appena emesse e, quindi, di difficile riscontro sui siti WEB istituzionali degli Enti.

Quest'anno si è mantenuto il monitoraggio di quasi tutti gli elementi analizzati, anche per garantire il mantenimento della serie storica delle informazioni:

- **analisi presenza sito istituzionale del Comune** (esistenza, tipologia di URL, ufficialità del sito, riferimento a CMS diffusi sul territorio);
- **analisi home page**: presenza di sistemi di rilevazione della Customer satisfaction, presenza di aiuti alla navigazione nel sito (motore ricerca, mappa, ecc.), sistemi di interazione con l'utente (newsletter, sondaggi ecc.), presenza di categorizzazione dei servizi on line offerti, disponibilità di traduzioni del sito, organigramma, contatti ecc.
- **servizi on line**, seguendo la consueta classificazione in 34 servizi.

Per quanto riguarda le variazioni, pesanti integrazioni hanno riguardato, in particolare, l'ambito "Trasparenza, Valutazione e merito", oggetto di dettagliate disposizioni nelle Linee guida. Un'accurata descrizione di tutte le variabili oggetto della rilevazione è offerta nel cap.9.

In buona sostanza, si è cercato di mappare tutti i contenuti minimi obbligatori previsti dalle Linee guida. Nel seguito viene presentata una sintesi dei risultati, classificati secondo quanto previsto dal Vademecum "Indicazioni operative per la costruzione, lo sviluppo e la gestione dei siti web della PA".

I parametri rilevati sono stati quindi classificati come segue:

- **Servizi di supporto all'uso del sito**
- **Servizi di collaborazione con cittadini e imprese**
- **Servizi informativi sull'amministrazione (trasparenza, valutazione e merito)**
- **Servizi di gestione delle identità**
- **Servizi di gestione del sito**
- **Servizi trasversali**

La voce "servizi" è mantenuta per omogeneità con la denominazione adottata sul Vademecum; si tratta tuttavia, più propriamente, di caratteristiche del sito, per lo più riscontrabili in home page, e/o di contenuti del sito istituzionale.

Il Capitolo 5 affronta, invece, il tema dei veri e propri "Servizi on line" di tipo transattivo, in continuità con quanto rilevato in passato.



2 Presenza e reperibilità on-line delle Comuni Piemontesi

Il processo di perfezionamento dei siti web delle pubbliche amministrazioni richiede l'ottemperanza a una serie di fattori chiave previsti dalla normativa di riferimento, quali la riconoscibilità della natura pubblica del sito, la chiara identificazione dell'amministrazione titolare e del responsabile incaricato, la trasparenza dell'azione amministrativa, per offrire ai cittadini una informazione completa e qualificata.

Le disposizioni dettate dal Nuovo Codice della PA digitale e le indicazioni fornite dalle Linee guida per i siti della PA hanno spinto, quindi, nel corso dell'ultimo anno, molti Comuni alla realizzazione o alla revisione dei propri siti web. Come si vede nella figura successiva, ad oggi praticamente tutti i Comuni piemontesi posseggono un sito web ufficiale (il 98,3% a fronte del 87,9% del 2010, il 78% del 2009 ed il 72% del 2008). Ne sono sprovvisti solo 21 Comuni: si tratta di Enti di piccole dimensioni (tutti hanno meno di 5000 abitanti), la maggioranza dei quali, in linea con quanto rilevato l'anno scorso, è localizzata in provincia di Alessandria (7) e Vercelli (7), mentre i rimanenti si trovano nel torinese (4), nel cuneese (2) e nel biellese (1).

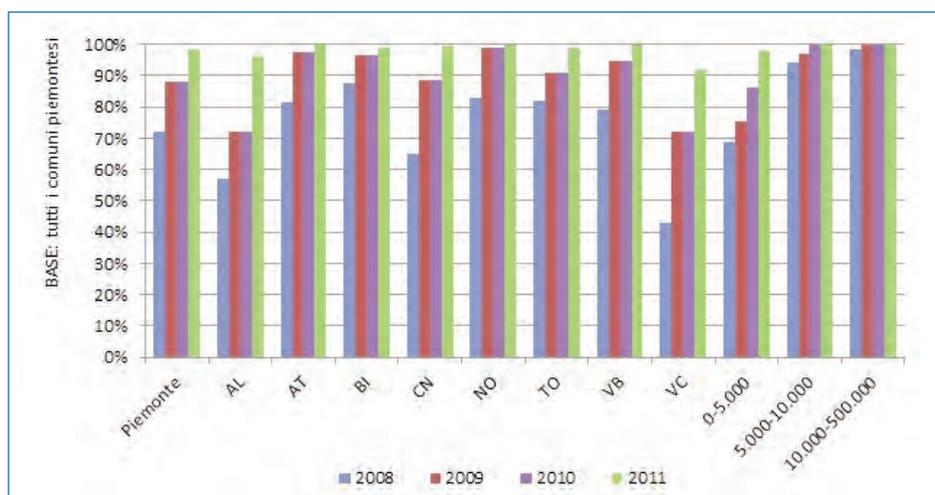


Figura 1

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Ad un aumento del numero di Comuni con sito web ufficiale corrisponde un incremento anche nella percentuale di siti con **URL standard** (www.comune.nomecomune.siglaprov.it), che riguarda l'87% dei Comuni piemontesi, con differenze tra le province. Tale percentuale rappresenta l'89% dei siti ufficiali piemontesi, nonché quasi il 100% dei siti nelle province di Asti (97%) e Novara (98%) ma solo il 76% per la provincia di Vercelli.

Figura 1 - Comuni con sito ufficiale per provincia e dimensione comune, 2008-2011

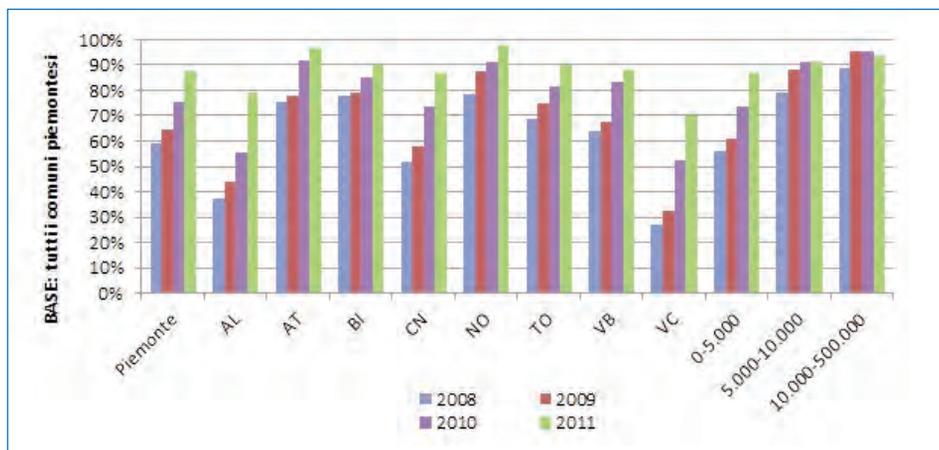


Figura 2

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Nonostante, ad oggi, quasi tutti i Comuni adottino URL di tipo standard secondo la precedente definizione, la recente normativa prevede per i siti della PA il passaggio al dominio .gov.it. La Direttiva 8/2009 sancisce, infatti, nelle Premesse, l'obbligatorietà dell'iscrizione al dominio .gov.it: "[...] le pubbliche amministrazioni sono tenute a provvedere all'iscrizione al dominio .gov di tutti i siti che intendono mantenere attivi".

Ad oggi solo 6 Comuni piemontesi, elencati nella tabella successiva, si servono di tale dominio, ma si può supporre per il futuro la migrazione verso tale dominio anche da parte degli altri Comuni della regione.

COMUNE	PROVINCIA
Ponti	AL
Diano d'Alba	CN
Isasca	CN
Venasca	CN
Val della Torre	TO
Cuneo	CN

Tabella 1

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 2 - Comuni con url standard per provincia e dimensione comune, 2008-2011

⁷Nel 2010 la percentuale di Comuni in provincia di Asti che ricorreva a Comuninrete era pari all'85%, quelli della provincia di Biella che ricorrevano a ptb erano l'87%

Tabella 1 - Elenco dei Comuni con dominio .gov.it, 2011



	AT	BI
ptb	-	93,9%
Comuniinrete	89,8%	-

BASE: tutti i Comuni piemontesi
Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Tabella 2

Per quanto riguarda, invece, il ricorso a soggetti privati si possono citare i CMS più diffusi: la soluzione di *epublic* che interessa 168 Comuni localizzati nelle diverse province e di *S/SCOM* in provincia di CN (74 Comuni).

La facile **reperibilità** di un sito web è una delle condizioni indispensabili affinché esso sia effettivamente utilizzato. Un monitoraggio costante dei dati di utilizzo del sito permette dunque all'amministrazione di comprendere i contenuti più graditi, quelli più ricercati e maggiormente intercettati dai motori di ricerca esterni ed è considerato la base del processo di continuo miglioramento da attivare su ogni sito istituzionale per fidelizzare l'utenza e accrescerla nel tempo. A tal fine le amministrazioni possono avere a disposizione la misurazione di un set minimo di dati⁸:

- visitatori unici (indice del livello di diffusione del sito): rappresentano il numero di visitatori di un sito web, calcolati una sola volta, durante uno specifico periodo di tempo;
- sessioni utente (indice del livello di utilizzo di un sito): rappresentano il periodo di interazione tra il browser di un visitatore e il sito che termina dopo uno specifico periodo di tempo di inattività dell'utente su tale sito;
- pagine viste (indice del livello di interesse ai contenuti del sito): rappresentano il numero di volte in cui una pagina è stata visualizzata.

La metodologia è stata, quindi, integrata con la ricerca di questi dati statistici nella home page del sito istituzionale del comune ed ha evidenziato come solo meno di un terzo dei Comuni piemontesi forniscano tali indicazioni. Rispetto alle percentuali complessive riferite ai Comuni piemontesi, emerge come nella provincia di Asti, ben l'80,5% dei Comuni renda disponibili dati relativi ai visitatori unici (in quanto la maggior parte aderiscono all'iniziativa Comuniinrete e quindi dispongono di siti con la stessa struttura e layout), nella Provincia di Alessandria l'11,6% dei Comuni indica i dati relativi alla sessione utente e nella Provincia del Verbo Cusio Ossola il 61% dei Comuni informazioni relative alle pagine viste.

Dati per il monitoraggio	
visitatori unici	30,3%
sessioni utente	2,9%
pagine viste	26,4%

BASE: tutti i Comuni piemontesi
Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Tabella 3

Tabella 2 - siti realizzati secondo lo standard Comuniinrete e ptb, 2011

⁸ Le linee guida prevedono che, per i siti già in esercizio, riferiti all'ultimo anno, i dati debbano essere forniti al momento dell'iscrizione del sito al dominio ".gov.it". Ogni Amministrazione deve rendere disponibili mensilmente questi dati, pubblicati ove possibile nella sezione www.nomesito.gov.it/dati monitoraggio o in un'apposita pagina web direttamente accessibile dalla homepage, di cui all'art. 3 della Direttiva n. 8/2009, curate da DigitPA.

Tabella 3 - presenza di dati per il monitoraggio, 2011



Al fine di assicurare una gestione coordinata dei contenuti digitali, delle informazioni on line e dei processi redazionali dell'Amministrazione, la Direttiva n. 8/2009 introduce la figura del **responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti**, il quale partecipa alla definizione delle politiche di aggiornamento del sito ed è responsabile della sua applicazione.

Nominativo ed indirizzo e-mail del responsabile devono essere indicati in un'area informativa presente in tutte le pagine del sito web (www.nomesito.gov.it/responsabile) o, alternativamente, in un'apposita sezione, accessibile dalla homepage e da tutte le pagine. Ad oggi l'indicazione di tale nominativo nei siti web istituzionali comunali piemontesi è presente solo nello 0,9% dei siti web (1,9% in Provincia di Torino e 1,1% nella Provincia di Asti).



3 Analisi qualitativa dei siti web dei comuni piemontesi

Il vademecum delle Linee guida per i siti web della PA, contiene indicazioni operative per la costruzione, lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA. Al fine di garantire omogeneità ai siti web della pubblica amministrazione e facilitare il riuso di specifiche parti realizzate, il sito web viene concepito sulla base di componenti funzionali elementari su cui si fonda l'insieme delle funzionalità di ogni possibile sito di una amministrazione pubblica. Le categorie di servizi individuate dal vademecum, non considerate esaustive, in quanto ciascuna PA può individuare i servizi da applicare al proprio dominio, sono le seguenti:

- **procedimenti amministrativi:** i servizi relativi ai procedimenti amministrativi individuati nel vademecum corrispondono nella nostra metodologia ai differenti **livelli di interazione (informazioni, modulistica, transazioni, pagamenti, servizi personalizzati)** legati al servizio;
- **collaborazione con cittadini ed imprese:** servizi che prevedono interazioni con gli utenti ovvero con gruppi di individui o gruppi di discussione (nella nostra analisi rientrano **blog, forum, sondaggi, RSS, emoticons, chat**);
- **informazioni sull'Amministrazione:** servizi che forniscono informazioni strutturate e classificate riguardanti la PA (rientrano nella nostra analisi i seguenti indicatori: organigramma, bandi di gara e concorsi, presenza di Link, informazioni relative all'URP);
- **uso del sito:** servizi volti a fornire strumenti di ausilio per gli utenti (nella nostra analisi rientrano **help, FAQ, Aiuto alla navigazione**);
- **gestione delle identità:** servizi volti a consentire la personalizzazione di determinate componenti applicative con cui gli utenti interagiscono, quali il **multilingua (equivalenti al numero di lingue in cui è tradotto il sito)** e localizzazione, la **profilazione e la personalizzazione**;
- **gestione del sito:** servizi volti alla gestione e pubblicazione di contenuti in ambito web (**corrispondenti ai servizi rilevati dalla nostra indagine newsletter, contenuti multimediali, mobile**).

3.1 Servizi di supporto all'uso del sito

Questi servizi offrono a cittadini ed imprese un aiuto nella navigazione del sito e nella ricerca delle informazioni di proprio interesse. Si tratta di servizi considerati dalle Linee Guida a contenuto obbligatorio e ad accesso pubblico **a supporto** della navigazione: **il motore di ricerca**, l'indice del



sito, **la mappa e la guida al sito**. Consideriamo **altre forme di aiuto alla navigazione** la presenza di una delle seguenti sezioni:

- **Help**: tale sezione è finalizzata a recepire le problematiche dei cittadini e a fornire strumenti e indicazioni per risolverle.
- **FAQ** (Frequently Asked Questions) sono, letteralmente, le "domande poste frequentemente". Con questa sigla viene indicato l'insieme di domande e relative risposte che gli utenti rivolgono con maggior frequenza a un sito.
- **Glossario**: un glossario è una raccolta in ordine alfabetico di termini di un ambito specifico e circoscritto.



Figura 3

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Dall'analisi dei dati raccolti emerge che la percentuale di Comuni che dispone di un motore di ricerca nel proprio sito è in continua crescita, a partire dal 2008, raggiungendo il 71,6 % nel 2011 (nel 2010 era pari al 58,6%). A livello territoriale, permangono le stesse differenziazioni degli anni passati: le province di Asti (96,6%), Novara (92%) e del Verbanco Cusio Ossola (84,4%) mostrano la maggior presenza di questo strumento dimostrando una spiccata sensibilità nei confronti dell'usabilità del sito.

La mappa del sito permane meno diffusa rispetto al motore di ricerca ed è presente nel 37,4% dei Comuni piemontesi a fronte del 26,5 % del 2010. Nello specifico, nella provincia di Biella ben l'85% dei siti comunali ne è dotato, mentre il Verbanco Cusio Ossola presenta minor propensione ad offrire ai cittadini supporto alla navigazione del sito (7,8%).

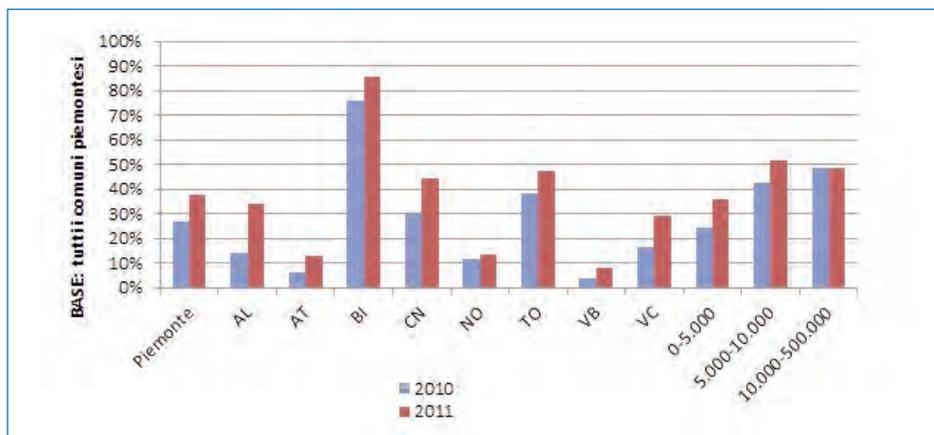


Figura 4

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Un ulteriore strumento per facilitare la navigazione del sito sono le “altre forme di aiuto alla navigazione”, come precedentemente specificato (help, glossario, guida al sito, FAQ). Si tratta di servizi presenti in media nel 28% dei Comuni piemontesi ma con differenze significative se si prendono in considerazione le Province: nei Comuni in Provincia di Novara la percentuale sale al 61% (lievemente in flessione rispetto al 2010) ed in quella del Verbano Cusio Ossola sale oltre il 70%. La notevole differenza tra Province può essere imputata al ricorso a fornitori esterni per la realizzazione della manutenzione del sito, che spesso offrono soluzioni standard e adattabili al contesto di ciascun territorio.

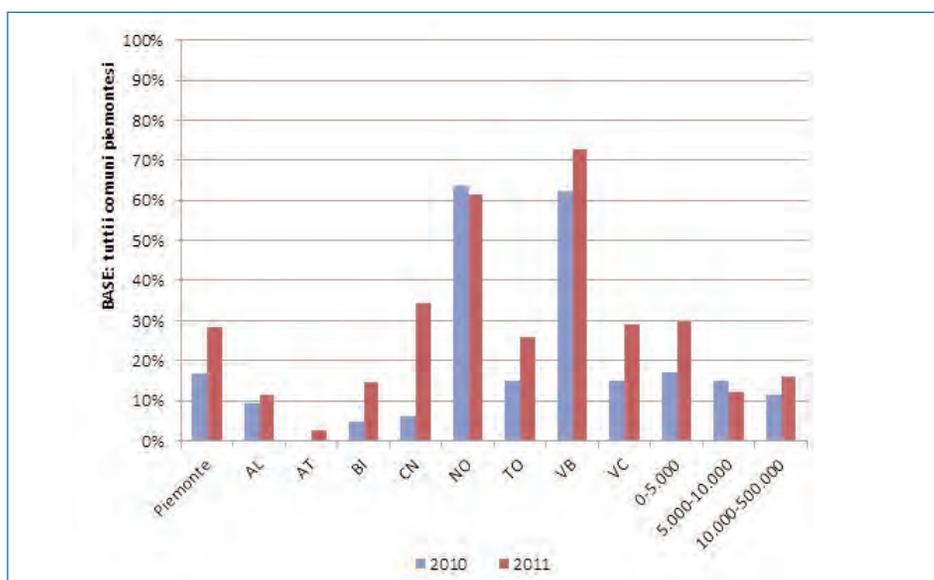


Figura 5

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 4 - Comuni con mappa sito per provincia e dimensione comune, 2010-2011

Figura 5 - Comuni con altre forme di aiuto alla navigazione per provincia e dimensione comune, 2010-2011



3.2 Servizi di collaborazione con cittadini e imprese

Per servizi di collaborazione si intendono i servizi di nuova generazione, applicazioni **web 2.0**, che favoriscono partecipazione e discussione tra PA e cittadino: forum, sondaggi, RSS, chat, facebook, blog, podcast / streaming. Principi fondamentali dell'applicazione di questi servizi al rapporto tra PA e cittadino sono collaborazione e condivisione.

	2011	2010	2009	2008
forum	1%	1,2%	2,0%	5,4%
sondaggi	6%	4,9%	5,4%	16,3%
RSS	32%	26,0%	18,3%	0,1%
chat	0%	0,0%	0,0%	0,0%
Link a social network	4%	2,2%		
blog	0%	0,1%		

Tabella 4

BASE: tutti i Comuni piemontesi
Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

La presenza dei forum è in costante diminuzione dal 2008 ad oggi, i sondaggi sono tendenzialmente stabili dal 2009, nessun Comune dispone di un blog o di una chat, mentre la presenza di un link ad un sito di social networking (es. facebook) è in leggero aumento. L'unico reale incremento è rappresentato dalla possibilità per i cittadini di poter utilizzare gli RSS che passano dallo 0,1% del 2008 al 32% del 2011, con un picco in provincia di Biella (76,8%) e, come mostra la figura seguente, sono quasi inesistenti in provincia di Asti (0,8%),

I feed RSS (RDF site summary) permettono di seguire gli aggiornamenti che quotidianamente vengono pubblicati nei siti di interesse senza doverli visitare manualmente, non rappresentano dunque uno scambio interattivo PA cittadini ma unilaterale, da PA a cittadini.

Tali risultati sono indicatori della limitata apertura delle pubbliche amministrazioni comunali all'utilizzo di nuove forme di presenza attiva dei cittadini *attraverso l'uso delle ICT*: gli strumenti di *e-democracy*, che consentono il passaggio dalla consultazione alla partecipazione dei cittadini alla vita democratica ed all'attività della PA per garantire un miglior accesso ai servizi e facilitare la valutazione dell'azione di governo sono ancora poco diffusi. Il confronto con i cittadini potrebbe invece fornire un notevole supporto ai decision maker pubblici relativamente alla definizione di politiche pubbliche e al miglioramento dell'erogazione dei servizi ai cittadini, anche dal punto di vista della progettazione, se adeguatamente supportato da politiche tese ad eliminare il digital divide.

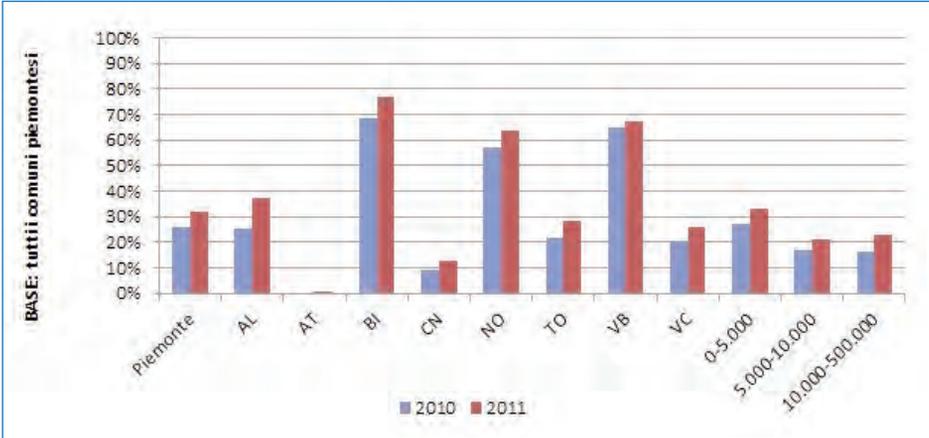


Figura 6

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 6 - Comuni con feed RSS, per provincia e dimensione comune, 2010-2011



La presenza dei Comuni Piemontesi su facebook

Come illustrato nella tabella sottostante, 48 Comuni piemontesi dispongono sul proprio sito di un reindirizzamento ad un social network, nel 2009 essi erano solo 26.

Ad integrazione di tale informazione ed al fine di verificare l'effettivo utilizzo del sito web come strumento per promuovere la partecipazione del cittadino, anche quest'anno è stata effettuata una verifica direttamente su uno dei principali siti di social networking (facebook), dal quale è emerso che il numero dei Comuni che dispongono di una pagina ufficiale su facebook è circa due volte superiore rispetto al numero di coloro che lo pubblicizzano sul proprio sito. Rispetto all'anno scorso, i Comuni con pagina ufficiale su facebook sono diminuiti, da 78 a 75. Si intende per pagina ufficiale una sezione che contiene informazioni circa il Comune (almeno indirizzo url e/o informazioni generiche) e sulla quale gli utenti possono inserire i propri commenti o altro materiale in un'apposita bacheca.

Numero Comuni	2011	2010
Link sul sito a social network	48	26
pagina / gruppo ufficiale su facebook	75	78

Tabella 5

BASE: tutti i Comuni piemontesi
Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

I dati mostrano un ancor limitato utilizzo da parte delle amministrazioni comunali di tale strumento per relazionarsi con i cittadini. Tuttavia l'interesse dei cittadini è potenzialmente alto: questo è dimostrato dalla presenza di diverse pagine "non ufficiali", ovvero uno spazio in cui i cittadini del paese si riuniscono per discutere di tematiche varie, inerenti iniziative comunali, ma che non contiene informazioni specifiche sul Comune. In molti casi è presente una semplice pagina informativa sul Comune, generalmente tratta da Wikipedia, sulla quale l'utente non può inserire commenti, ma può semplicemente diventare fan esprimendo un giudizio di apprezzamento. La mappa qui a lato illustra la presenza dei Comuni Piemontesi su facebook con pagine ufficiali o non ufficiali.

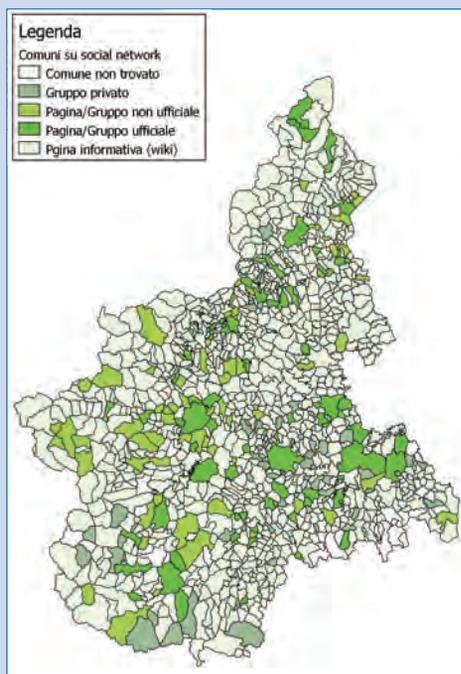


Figura 7

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Tabella 5 - Confronto Comuni che contengono un link a facebook dal proprio sito e Comuni presenti su facebook, 2010-2011

Figura 7 - Mappa presenza di pagine ufficiali e non dei Comuni piemontesi su facebook, 2011



Relativamente alla valutazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, secondo la normativa di riferimento, le amministrazioni sono chiamate ad:

- attivare forme semplici di raccolta di reclami e segnalazioni dei cittadini con modalità dirette ed on line;
- adottare il sistema di rilevazione della customer satisfaction tramite emoticon.

L'iniziativa "Mettiamoci la faccia", ha definito un metodo standard per la rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche attraverso diversi canali, per la rilevazione della customer satisfaction, tramite l'utilizzo di **emoticon**. Nel 2010 erano tre i Comuni che presentavano tale servizio, Pombia (NO), Biella e Trecate (NO), mentre oggi sono 6.

Per monitorare la soddisfazione degli utenti in relazione ai siti web del Comune, le Linee guida raccomandano alle pubbliche amministrazioni di attivare forme semplici di raccolta dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini con modalità dirette ed on-line. Il numero dei Comuni che ha predisposto sul proprio sito una sezione per la raccolta di tali segnalazioni e reclami è addirittura diminuito rispetto al 2010, passando da 11 a 9 Comuni.

EMOTICON	
COMUNE	PROV
Pombia	NO
San Francesco al Campo	TO
Torre Canavese	TO
Virle Piemonte	TO
Casale Monferrato	AL
Biella	BI
Trecate	NO

RECLAMI	
COMUNE	PROV
Venasca	CN
Veruno	NO
Villastellone	TO
Cavaglio-Spocchia	VB
Orbassano	TO
Novi Ligure	AL
Tortona	AL
Barge	CN
Ceva	CN

Tabella 6

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

4.3 Servizi Informativi sull'amministrazione – Trasparenza, valutazione, merito

Ai sensi del Decreto legislativo 150/2009, secondo quanto indicato dalla Delibera Civit n. 105/2010 nonché dalle Linee guida del Garante per la Privacy del 2 marzo 2011, i siti istituzionali devono presentare, nella propria homepage, un'apposita sezione, denominata "**Trasparenza, valutazione e merito**", che deve contenere una serie di informazioni dettagliate nel seguito. Trasparenza è da intendersi nell'accezione di "accessibilità" totale alle informazioni concernenti ogni aspetto

Tabella 6 - Elenco Comuni i cui siti permettono ai cittadini di esprimere la soddisfazione per i servizi usati (es attraverso emoticon) o effettuare reclami, 2011



dell'organizzazione.

La figura e la mappa seguenti mostrano la presenza di tale sezione nei siti dei Comuni piemontesi. Rispetto al 2010, la percentuale dei Comuni che contiene tale indicazione è aumentata, è ora pari al 72%, rispetto al 50% dell'anno scorso. Inoltre, se si considerano solo i Comuni al di sopra dei 5.000 abitanti, la percentuale sale ad oltre il 90%.

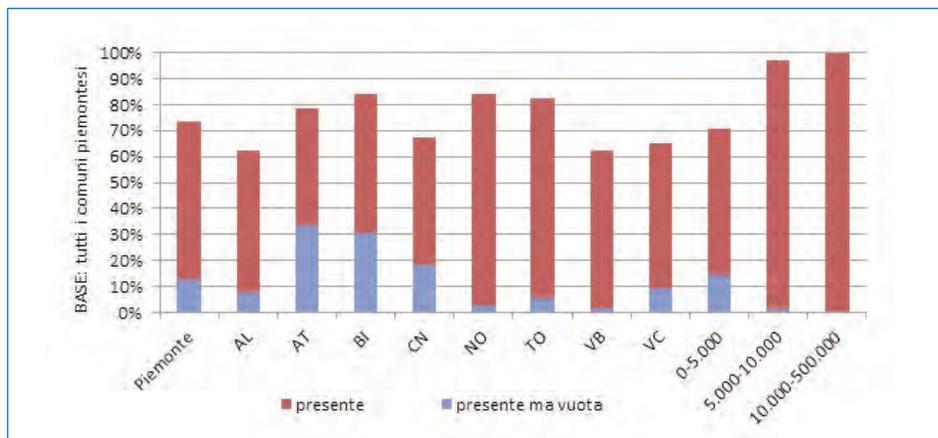


Figura 8

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 8 - Comuni con sezione "trasparenza, valutazione e merito", per provincia e dimensione comune, 2011

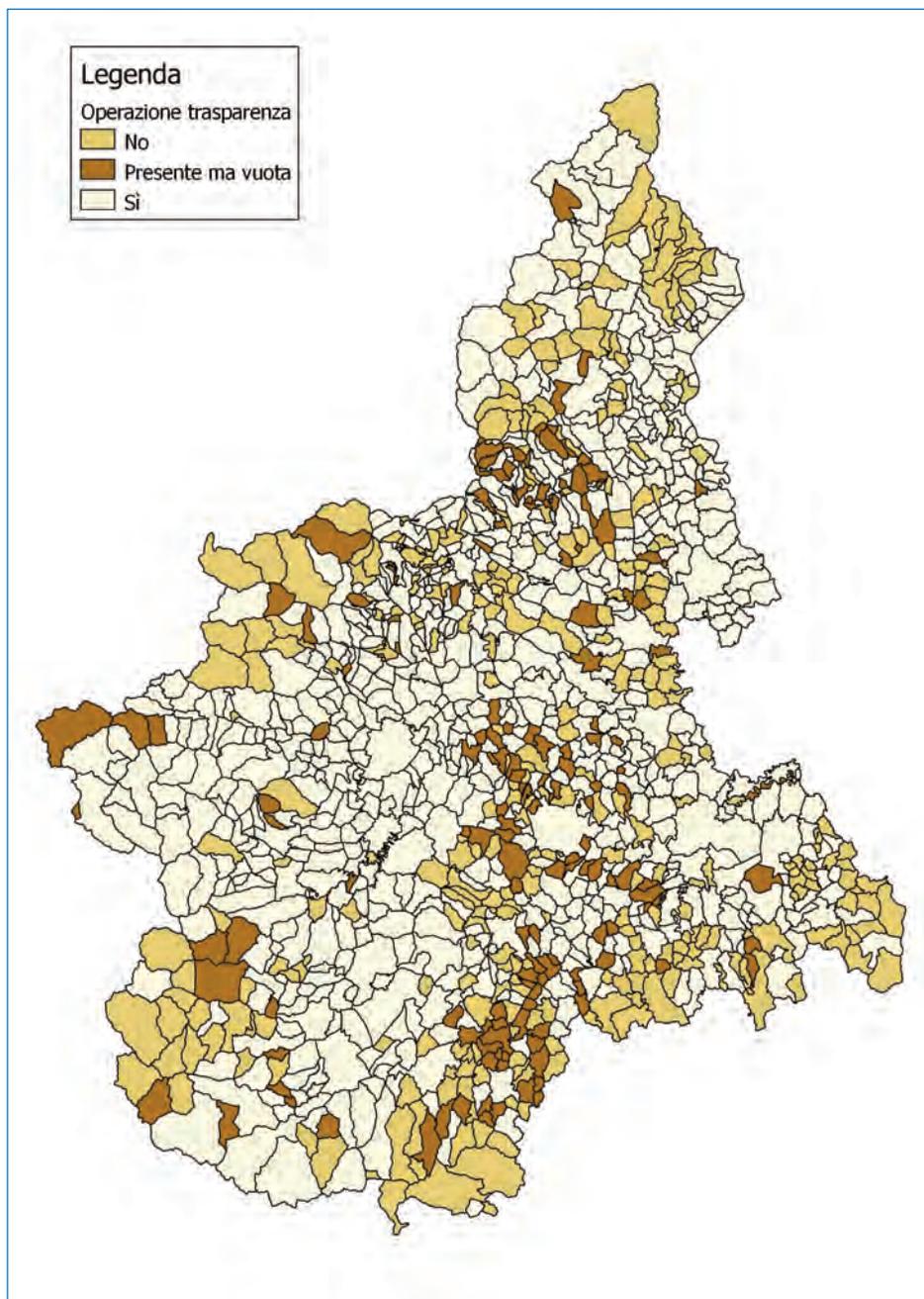


Figura 9

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 9 - Mappa
Comuni con sezione
"trasparenza, valutazione
e merito", 2011



Di seguito sono indicate le varie sottosezioni, previste dalla normativa, che devono comporre la sezione Trasparenza e la percentuale dei Comuni che le ha disposte, specificando la loro presenza nell'apposita sezione o, almeno, nel sito.

Come si vede dalla tabella la sottosezione maggiormente presente all'interno della sezione "trasparenza" riguarda i tassi di assenza-presenza del personale, presente nel 47% dei casi.

È da sottolineare come diverse sottosezioni siano presenti all'interno del sito, ma non nella sezione specifica "trasparenza", come per esempio l'elenco degli indirizzi mail (62%) e l'organigramma (60,2%).

	Presente nel sito	Presente nella sezione "trasparenza, valutazione e merito"
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	8%	7%
Piano e la Relazione sulle performance	4%	4%
Procedimenti amministrativi	1%	1%
Presenza indicazione responsabile procedimenti amministrativi		
Elenco mail	62%	0%
elenco PEC	10%	1%
carta qualità servizi	0%	0%
cv dirigenti	31%	30%
retribuzione dirigenti	21%	21%
cv amministratori	10%	13%
retribuzione amministratori	7%	
Organismo indipendente di valutazione	4%	4%
tassi assenza-presenza personale	48%	47%
dati segretario comunale	26%	24%
Premi	0%	0%
codice disciplinare	11%	10%
ruolo dirigenti	0%	0%
contratto collettivo nazionale	1%	1%
incarichi conferiti	26%	16%
contratti integrativi	34%	23%
partecipazioni	11%	6%
indicazione tempi medi pagamento	5%	5%
buone prassi	0%	0%
albo beneficiari	8%	6%
organigramma	60%	0,6%

Tabella 7 - Elementi che dovrebbero essere presenti nella sezione "trasparenza, valutazione e merito", 2011

Tabella 7

BASE: tutti i Comuni piemontesi
Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte



L'organigramma rappresenta sinteticamente: le funzioni, i compiti e i rapporti gerarchici esistenti nell'ambito di una data organizzazione.

Presentano nel proprio sito l'organigramma, con l'indicazione dei nomi dei responsabili, il 54,3% dei Comuni piemontesi (nel Verbano Cusio Ossola si raggiunge l'88%, nella Provincia di Novara l'86%) a fronte del 5,9% dei Comuni che presentano l'organigramma senza tale indicazione. In pochissimi casi tale organigramma è situato nella sezione "operazione trasparenza".

Nella Provincia di Biella il 90% dei Comuni non rende pubblico nel proprio sito l'organigramma istituzionale, essendo conformi allo standard ptb definito precedentemente.

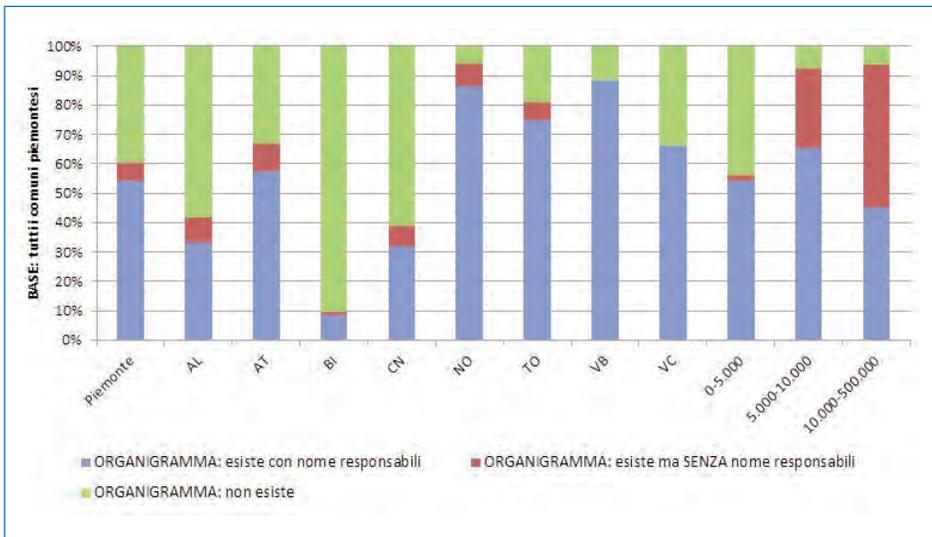


Figura 10

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Le informazioni relative **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico** devono essere raggiungibili dalla home page del sito istituzionale (secondo quanto stabilito dalle Linee Guida). L'88,5% dei Comuni piemontesi non fornisce alcun tipo di informazione riguardante l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (nel 2010, il 5,1% dei Comuni offriva informazioni al riguardo), l'8,5% dei Comuni presenta la sezione nella home page, il 3,1% in un'altra pagina del sito. Nel dettaglio, si nota come la presenza dell'URP in un'altra sezione del sito cresca notevolmente all'aumentare della dimensione del Comune: nei Comuni con più di 10.000 abitanti arriva addirittura al 46,8%. È inoltre da sottolineare come ben il **68,3%** dei Comuni della **provincia di Biella** abbia pubblicato le informazioni relative all'URP, ma le abbia poste in una sezione del sito diversa dalla home page.

Figura 10 - Presenza organigramma, per provincia e dimensione comune, 2011



	in home page	in altra sezione del sito
Piemonte	3,1%	8,5%
AL	2,1%	3,7%
AT	0,0%	1,7%
BI	0,0%	68,3%
CN	6,4%	2,8%
NO	1,1%	5,7%
TO	1,6%	6,3%
VB	1,3%	5,2%
VC	11,6%	1,2%
0-5.000	1,9%	5,6%
5.000-10.000	12,1%	18,2%
10.000-500.000	14,5%	46,8%

Tabella 8

BASE: tutti i Comuni piemontesi
Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Al fine di promuovere la trasparenza dell'azione amministrativa, la normativa prevede, tra i contenuti minimi che un sito web istituzionale deve contenere, l'elenco dei bandi di gara (art. 54 del CSD) e la presenza del bilancio comunale (rif. DPCM del 26 aprile 2011 adottato ai sensi dell'art.32 della Legge n. 69 del 2009) raggiungibili dalla home page del sito web istituzionale.

Come si nota dalla tabella che segue, la presenza dei bandi di gara in home page (37,5%) è molto superiore alla presenza del bilancio (5,1%), inoltre è da sottolineare come sia diminuita la pubblicazione dei dati di bilancio rispetto al 2010, in cui era dell'11,6%.

	in home page	in altra pagina del sito
bandi	37,5%	4,8%
bilancio	5,1%	9,6%

Tabella 9

BASE: tutti i Comuni piemontesi
Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

L'Albo pretorio è il luogo dove vengono esposti tutti gli atti emanati dal Comune per rispondere alle nuove esigenze di efficienza e trasparenza della PA, oltre che di pubblicità legale. La **legge n. 69 del 18 giugno 2009**, perseguendo l'obiettivo di modernizzare l'azione amministrativa, riconosce l'effetto di pubblicità legale agli atti e ai provvedimenti amministrativi pubblicati dagli Enti Pubblici sui propri siti informatici. Dal gennaio 2011, infatti, la pubblicazione degli atti nell'Albo Pretorio on-line sostituisce ad ogni effetto giuridico la tradizionale pubblicazione "cartacea" che perde di valore legale (articolo 32).

Tabella 8 -

Informazioni su sportello
URP in home page e in
altra sezione del sito, per
provincia e dimensione
del comuneTabella 9 - Presenza
in home page o in altra
sezione del sito di bandi
e del bilancio, 2011

L'Albo pretorio on line deve essere raggiungibile dalla home page del sito e deve essere evidenziato con etichetta "Albo pretorio" o "Albo pretorio on line".

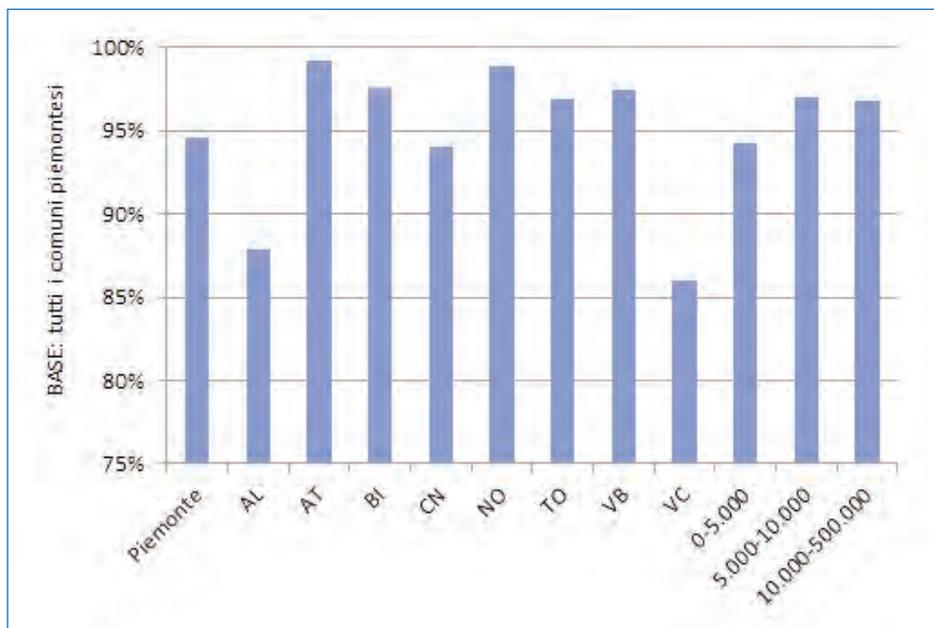


Figura 11

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

La percentuale dei Comuni che presenta l'albo pretorio in home page è aumentata rispetto al 2010, passando dal 60% a quasi il 95%. Inoltre, l'anno scorso, il 19% dei siti disponeva di una sezione dedicata, ma ancora priva di contenuti: ciò, quest'anno, non accade per nessun Comune.

Il Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante "Codice dell'Amministrazione Digitale (art. 54, comma 1)" sancisce l'obbligo per le amministrazioni alla pubblicazione sui propri siti istituzionali dell'elenco dei servizi on line già disponibili e dei servizi di futura attivazione, classificando i servizi sulla base della tipologia di utenza cui sono destinati per cittadini, imprese e PA.

Per i siti istituzionali degli Enti Locali, che hanno generalmente compiti di tipo trasversale rispetto alle possibili finalità di servizio, è considerata utile anche una ulteriore classificazione dei servizi per finalità, ad es. per aree tematiche. Si entrerà nello specifico dell'analisi di queste categorizzazioni nel paragrafo 5.1.

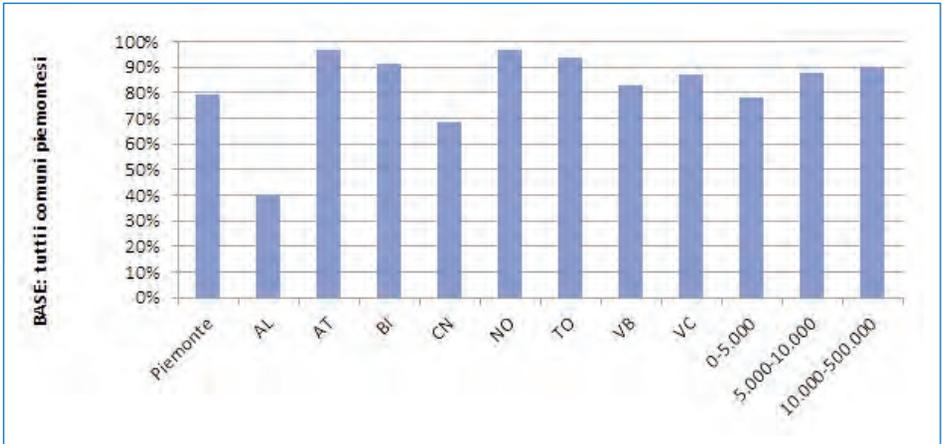


Figura 12

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

In conformità al Decreto legislativo 2003 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” che prevede che si renda disponibile nel sito una sezione apposita denominata “**Privacy**” o “**Protezione dei dati personali**”, la metodologia è stata integrata con l’analisi di questo parametro che esplicita le modalità di trattamento dei dati personali degli utenti che interagiscono con i servizi del sito.

Insieme a questo nuovo parametro è stata analizzata, conformemente con quanto previsto dalle Linee Guida, la presenza della sezione denominata “**Note legali**”. Tale sezione deve contenere informazioni relative a copyright (possibilità e limitazioni in ordine all’utilizzo dei contenuti del sito), utilizzo del sito (responsabilità derivanti dall’utilizzo del sito), accesso a siti esterni collegati: (responsabilità sui contenuti di siti esterni collegati); download (regole per l’utilizzo dei materiali scaricabili dal sito). Il grafico seguente mostra che in linea generale è più diffusa la presenza della sezione privacy rispetto a quella delle note legali, in particolare le province di Novara, Torino e Vercelli hanno una percentuale che si aggira intorno al 15 per cento per la sezione privacy.

Sempre per la privacy la provincia con i Comuni più virtuosi è quella di Vercelli, mentre per la sezione note legali il primato va ai Comuni della provincia di Cuneo. La presenza di entrambe le sezioni è superiore al 20 per cento nei Comuni grandi (10.000-500.000 abitanti).

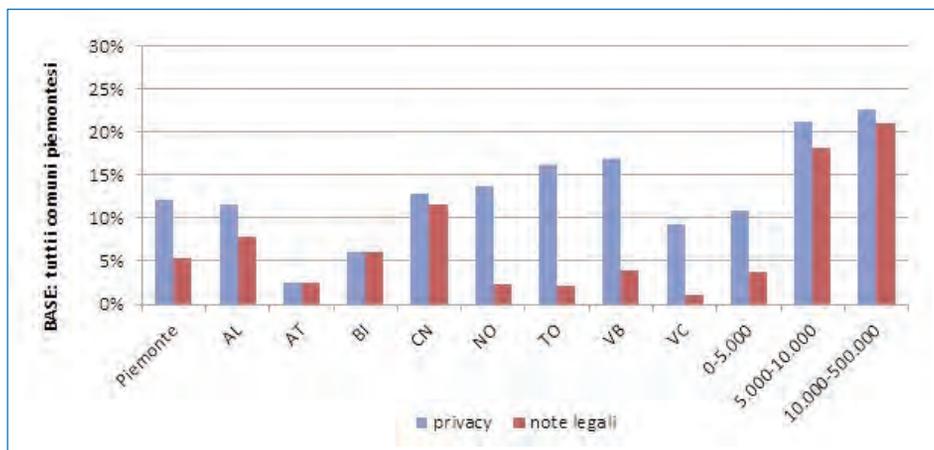


Figura 13

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Nella figura seguente sono indicate le percentuali di Comuni che presentano link e riferimenti diretti ad altri servizi o siti della pubblica amministrazione che sono di interesse per gli utenti del sito o portale.

La diffusione dei siti tematici non è ancora molto radicata nei portali dei siti comunali. In testa le province di Asti e Alessandria rispettivamente con un 18% e un 11% dei casi. Il grafico non evidenzia una grossa disparità tra i Comuni più piccoli e i Comuni medio grandi. Questo tipo di servizio non è ancora molto diffuso.

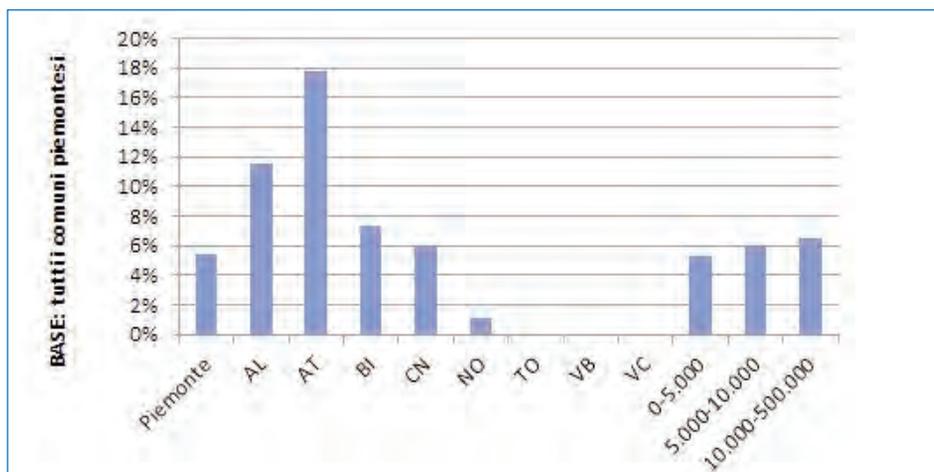


Figura 14

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 13 - Comuni con informazioni su privacy e note legali sul proprio sito web, per provincia e dimensione comune, 2011

Figura 14 - Comuni con siti tematici, per provincia e dimensione comune, 2011



3.4 Servizi di gestione delle identità

Nel senso più generale del termine, per servizi di gestione delle identità si intendono i servizi necessari per la gestione dell'identità digitale dei singoli utenti in modalità indipendente dalle singole applicazioni. Rientrano in questa categoria, i servizi di profilazione (che permettono l'associazione delle informazioni sull'utente), di personalizzazione (che permettono al sito web di riconoscere automaticamente l'utente) ed i servizi multilingua.

Il servizio multilingua consiste nella presentazione delle informazioni presenti nel sito tradotte in diverse lingue.

Nel 2011, il 17,5% dei Comuni dispone della traduzione in almeno una lingua straniera, con ricorrenza leggermente superiore rispetto al 2010 (16,4%). Come per la precedente rilevazione, i Comuni della Provincia di Asti risultano essere molto virtuosi sotto questo punto di vista.

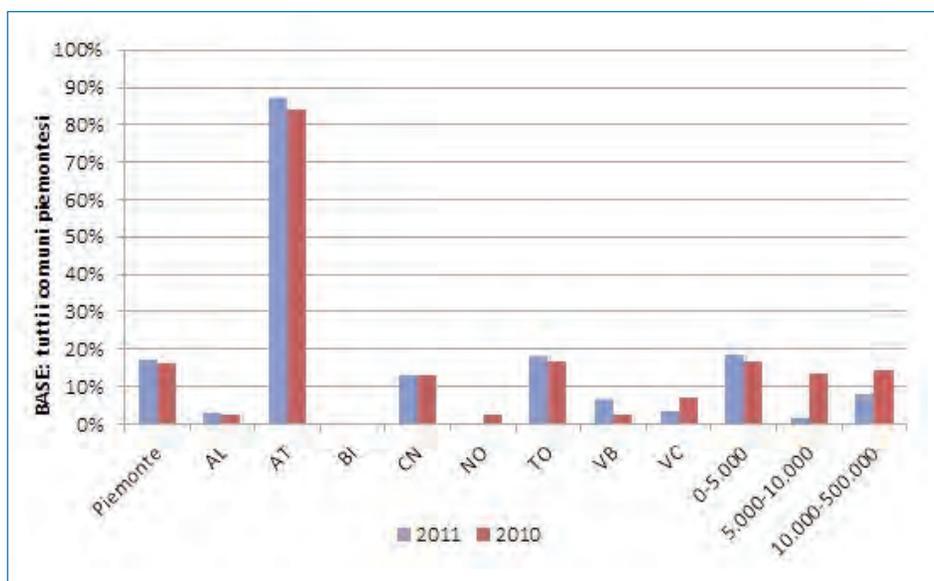


Figura 15

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 15 - Comuni con sito tradotto in almeno una lingua straniera, per provincia e dimensione comune, 2010-2011



3.5 Servizi di gestione del sito

Secondo quanto stabilito dalla Linee Guida, il ruolo dei servizi di gestione, funzionalità complementare ai servizi trasversali, è quello di permettere la produzione, la gestione e la cancellazione dei contenuti del sito. Rientrano in tale categoria, le newsletter, i contenuti multimediali (video, podcasting) i contenuti mobili (utilizzo di informazioni e servizi via canali telefonici e via Internet).

Come si può notare dalla tabelle sottostante i servizi multicanale, in particolare quello delle newsletter, seguono un trend di crescita costante. Poco diffuso il servizio multicanale tramite call center, che è privilegio del Comune di Torino.

	2011	2010	2009	2008
call center	1	1	1	1
num verde	7	10	7	7
mobile	2	8	12	9
T gov	0	3	0	0
Newsletter mail	352	244	140	122
Newsletter sms	34	21		

Tabella 10

BASE: tutti i Comuni piemontesi
Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte



3.6 Servizi trasversali

Il ruolo dei servizi trasversali è quello di completare le funzionalità dei servizi erogati tramite il sito. Tra i servizi trasversali indicati nel vademecum delle Linee Guida per i siti web delle PA rientrano nella nostra analisi il motore di ricerca e la PEC. Per quanto riguarda il motore di ricerca, come precedentemente indicato e maggiormente dettagliato (4.1 *Servizi di supporto all'uso del sito*) nel 2011, il 71,6 % dei Comuni piemontesi dispone nel proprio sito di tale strumento.

Conformemente a quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione digitale, le amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel loro sito istituzionale, in una posizione ben visibile, un indirizzo di posta elettronica certificata al quale il cittadino possa inoltrare qualsiasi richiesta.

Come evidenziato nella figura sottostante, la presenza di PEC per le Comunicazioni ufficiali da e verso il Comune è aumentata in maniera considerevole: nel 2011, il 77,3% dei Comuni pubblica sul sito la PEC, contro il 58,2% dell'anno precedente. Le Province di Asti e Biella detengono la percentuale più elevata, rispettivamente con il 97,5 e il 90,2 %.

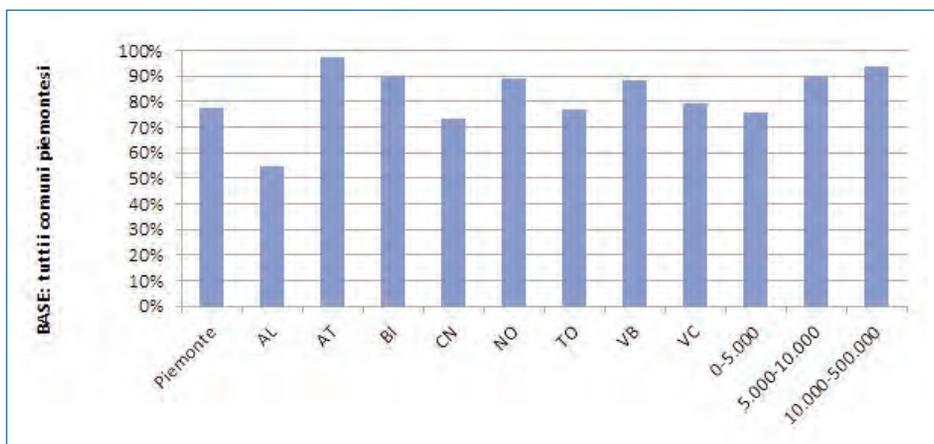


Figura 16

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 16 - Presenza indicazione PEC generica sul sito dei Comuni piemontesi, per provincia e dimensione comune, 2011



4 Diffusione dei servizi on-line nei comuni piemontesi

Le Amministrazioni devono porsi, tra gli obiettivi prioritari, quello di rendere disponibili a cittadini ed imprese servizi fruibili on line, possibilmente con avanzati livelli di interazione. La normativa non prevede un'indicazione puntuale dei servizi che le PA devono prioritariamente erogare on line, con l'unica eccezione dei bandi di concorso e dei bandi gara che sono invece previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale: devono essere obbligatoriamente presenti nel sito istituzionale solo l'elenco dei servizi disponibili e l'elenco dei servizi di futura attivazione.

Il CAD, rafforzato dalle previsioni del Decreto sviluppo, prevede inoltre che, per quei servizi per i quali è richiesta la compilazione di moduli che non sono presenti nel sito web, i cittadini non siano tenuti ad utilizzarli¹⁰.

Per avere la possibilità di comparare i dati della rilevazione 2011 con quelli degli anni passati, si è deciso di utilizzare lo stesso elenco composto dai 34 servizi individuati dall'Osservatorio CRC negli anni precedenti, frutto di una laboriosa analisi, distinguendo i cinque possibili livelli d'interazione dei servizi:

- 1) Informazioni: pagine informative contenenti una descrizione completa di come fruire del servizio (anche tradizionale).
- 2) Moduli stampabili/compilabili:
 - Documenti originali (es. Bandi di gara) o modulistica in diversi formati (doc, rtf, pdf, htm) che non generano automaticamente una versione stampabile compilata. Si tratta di modulistica da scaricare e successivamente da compilare a mano;
 - Documenti interattivi Pdf o form html che consentono di inserire le informazioni personali e di stampare il modulo già compilato.
- 3) Invio informazioni e dati (attivazione di procedimenti): funzione di invio automatico dei dati (form html) che attivano presso l'amministrazione un procedimento. È l'inizio della transazione: da parte della PA, viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione.
- 4) Conclusione transazione. A seconda della tipologia di servizio questa caratteristica rappresenta il massimo livello di transazionalità ottenibile on line.
- 5) Personalizzazione: è un' ulteriore evoluzione rispetto alla prestazione 4: l'utente, oltre ad eseguire online l'intero ciclo del procedimento amministrativo riceve proattivamente informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.). In quanto tale, differisce da servizio a servizio.

¹⁰Le Pubbliche Amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare online l'elenco dei documenti richiesti per procedimento (moduli e formulari validi) e non possono richiedere l'uso di moduli o formulari che non siano stati pubblicati sul web.

4.1 Organizzazione dei servizi on-line

Il CAD prevede che i servizi disponibili on line siano classificati sulla base della tipologia di utenza cui sono destinati (cittadini, imprese, PA), prevedendo per i siti istituzionali degli enti locali un'ulteriore classificazione dei servizi per finalità (es. aree tematiche, nel caso di servizi ai cittadini o bacini di utenza). Nell'analisi è stata rilevata la presenza di diverse categorizzazioni dei servizi (configurazione comune, aree tematiche, eventi della vita, categorie di utenti) per comprendere l'atteggiamento dei Comuni nei riguardi di cittadini ed imprese, ovvero se essi privilegino un'organizzazione dei servizi centrata sui destinatari o autoreferenziale.

Il 79,2% dei Comuni possiede almeno un tipo di categorizzazione dei servizi, a fronte del 64,4% del 2010. Dalla figura emerge come la Provincia di Alessandria appaia la meno propensa ad offrire una qualche modalità di classificazione dei servizi nel proprio sito. Esiste una netta propensione ad organizzare i propri servizi on line secondo l'organizzazione del Comune, come si verifica nel 60,2% dei casi a fronte del 37,4% del 2010; questa modalità è adottata in provincia di Asti dal 96,6% dei Comuni (nel 2010 era pari a 70,3%).

In controtendenza rispetto alla media piemontese è la Provincia del Verbano Cusio Ossola, in cui prevale la categorizzazione per aree tematiche (63,6%) e a seguire per eventi della vita (55,8%), classificazioni più vicine alle esigenze dei cittadini; solo il 26% dei Comuni ha proceduto a classificare i servizi secondo l'organizzazione del Comune.

Sono soprattutto i Comuni di medie dimensioni a privilegiare l'organizzazione dei servizi per aree tematiche (il 79% a fronte del nel 2010 dell'87,1%), mentre pochissimi Comuni hanno distinto i servizi per categorie di utenti destinatari (l'8,9% è concentrato soprattutto nelle province di Torino e Vercelli a fronte del 2,1% del 2010).

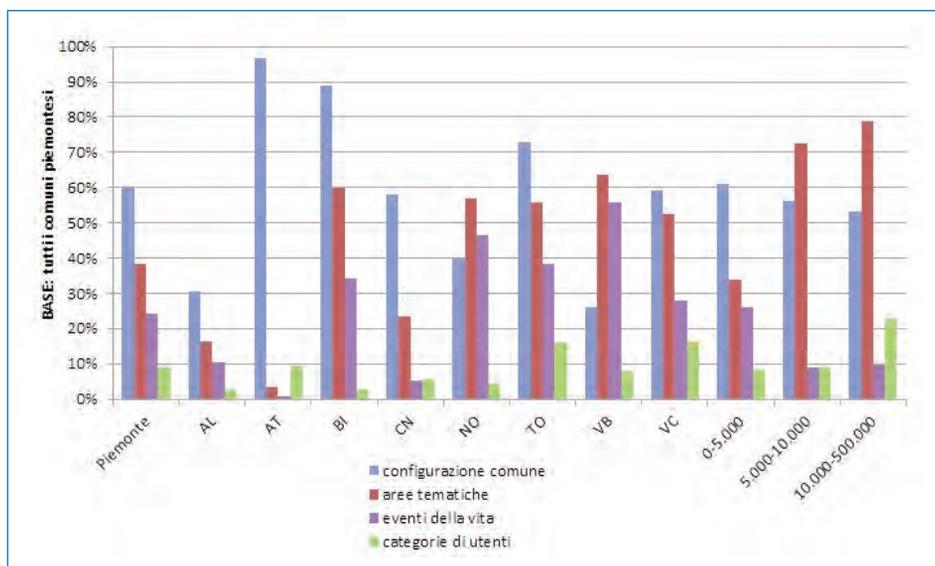


Figura 17 -
Tipologia di categorizzazione dei servizi per provincia e dimensione comune, 2011

Figura 17

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte



4.2 Quanti Comuni offrono servizi on-line in Piemonte?

L'88% dei Comuni piemontesi (a fronte dell'80,2% del 2010) offre almeno un servizio on line con livello di interazione uguale o superiore alla semplice *informazione* ed è in prevalenza rivolto ai cittadini rispetto alle imprese. In Provincia di **Novara** tale percentuale raggiunge il 100% a fronte del 96,6% del 2010.

Offrono almeno un servizio on line con livello di interazione uguale o superiore alla *modulistica*, il **75%** dei Comuni (con un picco pari all'98,9% in provincia di **Novara**). Tale percentuale è destinata ad aumentare ancora, in quanto, come precedentemente sottolineato, il CAD prevede che i cittadini non siano tenuti ad utilizzare i moduli che non sono presenti nel sito web.

Si tratta, comunque, di dati in linea con gli anni scorsi e in costante crescita dal 2008. I Comuni Piemontesi continuano a mostrare maggior attenzione a fornire informazioni, piuttosto che erogare on line servizi con livelli di interazione elevati.

Presentano, infatti, un livello di interazione uguale o superiore al *terzo* solo il **7,5%** dei Comuni (12,7% nella Provincia di Torino e 9,8% in Provincia di Biella) ed i destinatari sono in prevalenza i cittadini (7,4% a fronte dello 0,9 imprese). Rispetto all'anno scorso, emerge una diminuzione della presenza di servizi con maggior livello di interazione in provincia di Novara (si è passati da 10,2% a 8%), in Provincia del Verbano Cusio Ossola (dal 9,1% al 7,8%) e in Provincia di Vercelli (da 8,8% a 2,3%). Queste Province hanno visto nel 2011 un aumento dei siti web ufficiali, Novara e il Verbano Cusio Ossola hanno raggiunto il 100%, la provincia di Vercelli circa il 92%,

La figura 18 mette in luce come tutti i Comuni di maggiori dimensioni (superiori ai 5.000 abitanti) offrano servizi on line con livello almeno informativo e corredati della necessaria modulistica. Con l'aumentare della dimensione del Comune aumenta anche la presenza di servizi con livello di interazione superiore. Nei Comuni superiori ai 10.000 abitanti, per quei servizi per cui è possibile dare avvio al procedimento è anche possibile concluderlo on line, mentre nei Comuni fino ai 10.000 abitanti non sempre questo è realizzabile. La personalizzazione del servizio transattivo continua ad essere poco presente anche nei Comuni più grandi.

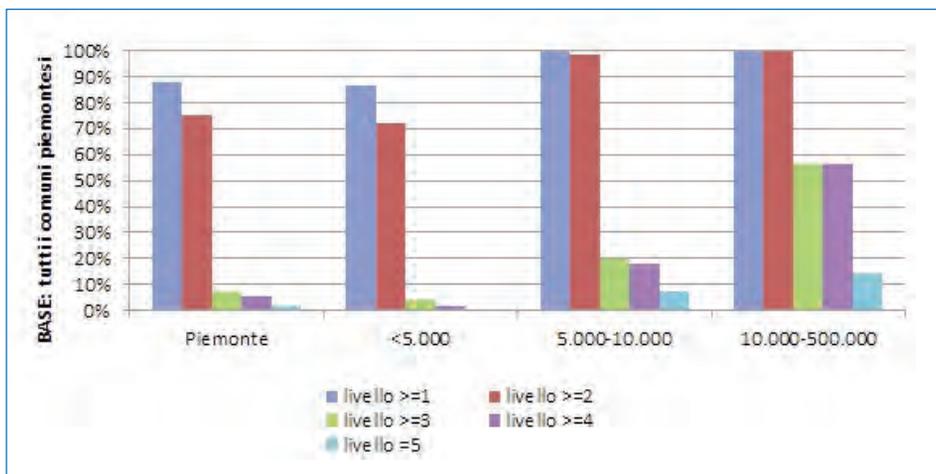


Figura 18

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 18 –
Percentuale di Comuni
che offrono servizi on-
line per livello di
interazione e dimensione
del comune, 2011

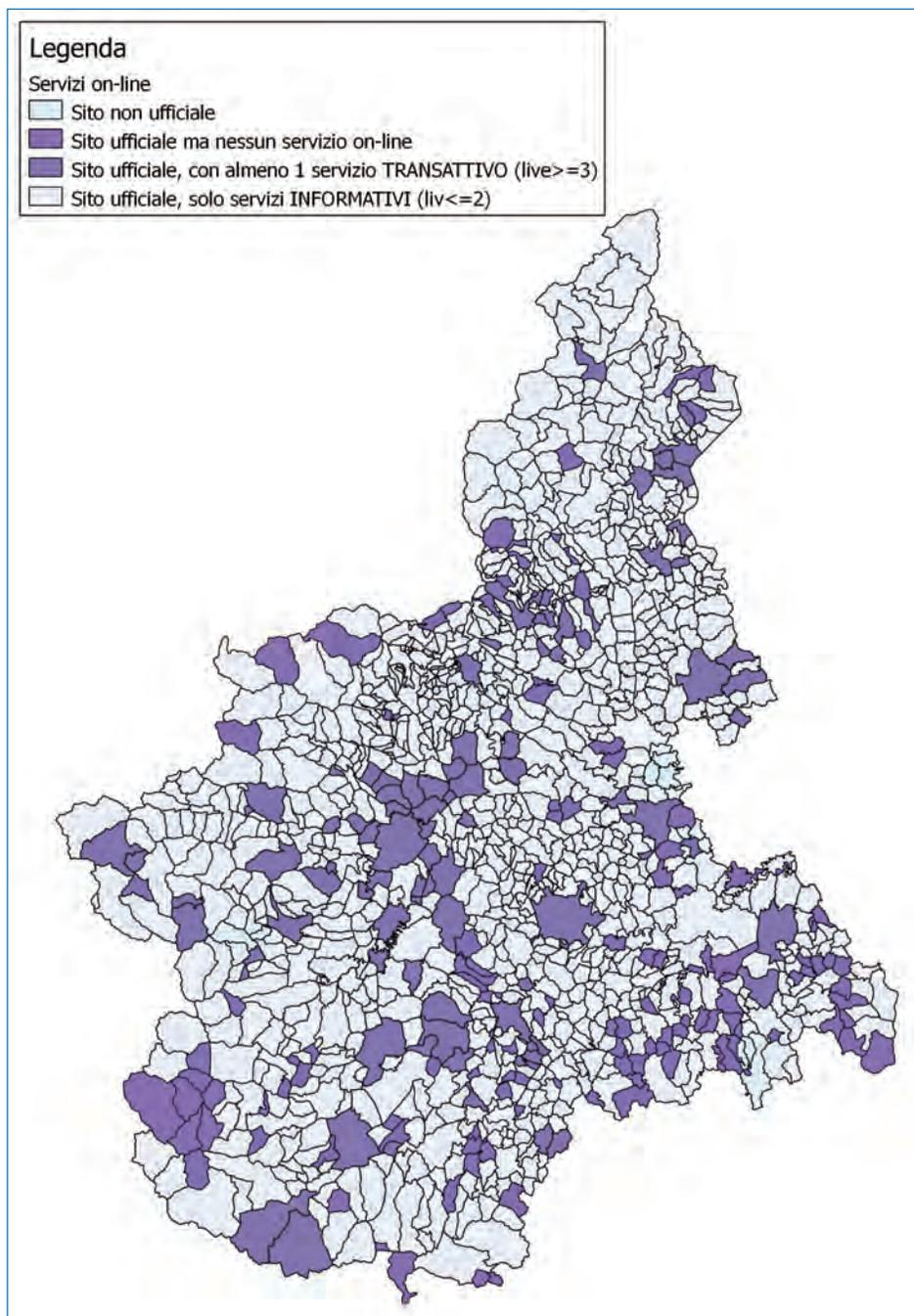


Figura 19

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 19 – Mappa presenza di servizi on-line nei Comuni piemontesi, 2011



A partire dal 1° luglio 2013 i rapporti tra pubbliche amministrazioni e imprese si instaureranno solo attraverso gli strumenti telematici, così come sancito dal DPCM del 22 luglio 2010 e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 16 novembre 2011 in attuazione all'art. 5-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale. Tale disposizione prevede che "la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese". Ne consegue l'impossibilità per le pubbliche amministrazioni, a decorrere dal 1° luglio 2013, di accettare o effettuare loro stesse le comunicazioni in forma cartacea nei rapporti con le imprese.

Attualmente, come si può notare nella figura 20, i servizi rivolti ai cittadini sono ancora maggiormente transattivi rispetto a quelli rivolti alle imprese. Quasi nessun Comune eroga un servizio on-line per le imprese con livello di interazione uguale o superiore al terzo.

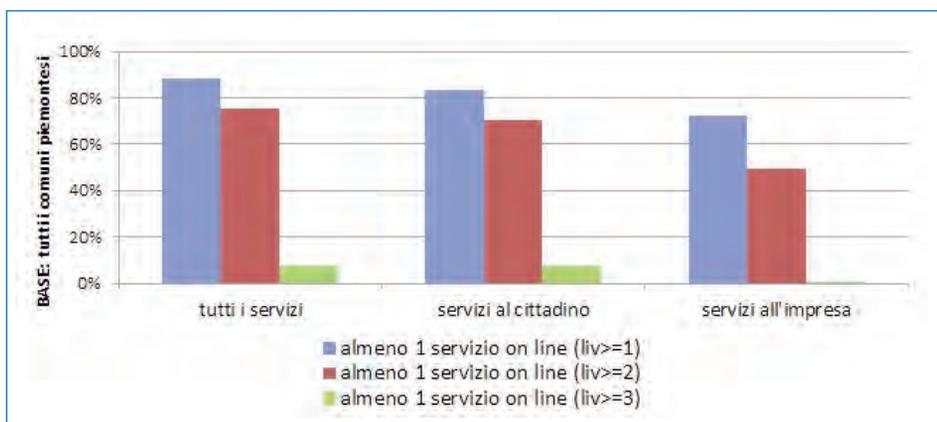


Figura 20

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 20 -
Confronto tra Comuni piemontesi con almeno un servizio on-line per imprese e per cittadini, 2011



4.3 Quanti servizi on-line erogano i Comuni in Piemonte?

Si analizza ora la diffusione dei servizi on-line dal punto di vista quantitativo. La tabella seguente descrive la distribuzione dei servizi on-line per livello di interazione nei siti comunali. Si evince come il sito istituzionale del Comune di Torino, come per tutte le precedenti rilevazioni, risulti erogare il maggior numero di servizi on-line.

È da sottolineare come il Comune di Orbassano sia retrocesso addirittura al diciottesimo posto (per due anni consecutivi era stato al secondo posto), ed è stato superato da molti Comuni. Particolare è il fatto che il Comune di Serravalle Scrivia, che nel 2010 non si trovava neanche in classifica, sia entrato e balzato subito al secondo posto grazie ai 30 servizi offerti. Si noti, tuttavia, che questo comune non offre nessun servizio on line se si considera un livello di interazione superiore al download dei moduli.

La best practice è nuovamente, come per il 2009, rappresentata dal Comune di Asti, che offre il maggior numero di servizi di livello 4¹. Da sottolineare il fatto che vi sono 4 Comuni in classifica, non presenti nel 2010: Borgomanero, Borgo San Dalmazzo, Pinerolo e Settimo Torinese.

comune	provincia	livello>=1	livello>=2	livello>=3	livello>=4	livello=5
Torino	TO	34	24	10	8	8
Serravalle Scrivia	AL	30	13	0	0	0
Asti	AT	29	25	11	11	0
Cossato	BI	29	19	2	2	0
Borgomanero	NO	29	17	2	2	0
Novara	NO	29	16	4	4	1
Borgo San Dalmazzo	CN	28	16	0	0	0
Cuneo	CN	28	19	1	1	0
Trecale	NO	28	19	1	1	0
Casale Monferrato	AL	27	19	2	2	0
Pianezza	TO	26	15	1	1	0
Alba	CN	26	13	3	3	0
Savigliano	CN	26	15	1	1	0
Pinerolo	TO	25	12	2	2	2
Settimo Torinese	TO	25	15	2	2	0
Fossano	CN	25	12	0	0	0
Borgaro Torinese	TO	25	13	4	4	1
Orbassano	TO	24	13	0	0	0
Verbania	VB	24	15	3	3	0
Biella	BI	24	13	7	7	0

Tabella 11

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Tabella 11 – Primi 15 Comuni per numero di servizi disponibili, 2011



4.4 Quali servizi on-line erogano i Comuni in Piemonte?

La lista dei servizi oggetto di indagine non è stata oggetto di una revisione rispetto ai precedenti anni. Si è, infatti, deciso di continuare ad analizzare un paniere di 34 servizi, frutto di un'accurata selezione operata dall'Osservatorio CRC negli anni passati, che risulta sufficientemente rappresentativo dell'intero universo dei servizi, comprendendo e bilanciando tutte le tematiche, le tipologie, le fasce di utenza e competenza espresse nella lista dei servizi originari.

Nella scelta dei servizi erano state considerate diverse dimensioni: il bacino di utenza, la tipologia di servizio, l'area tematica di riferimento e la frequenza di utilizzo (distinta in una tantum, all'occorrenza periodica). Effettuando la rilevazione sempre negli stessi mesi dell'anno (giugno-luglio) la presenza di servizi stagionali (come per esempio l'iscrizione ai centri estivi) può essere in effetti analizzata e comparata negli anni.

In questo capitolo si è deciso di non soffermare l'attenzione sui servizi prettamente informativi, in quanto largamente diffusi, ma di verificare l'esistenza di almeno un livello minimo di interazione tra il cittadino e la PA. Come si può notare dalla tabella sottostante, tra i servizi transattivi più diffusi con livello maggiore o uguale a 2, troviamo i pagamenti dei tributi locali.

Il servizio di autocertificazione anagrafica continua ad essere il servizio maggiormente presente ed è nuovamente aumentato nella diffusione rispetto alla rilevazione dell'anno 2010. La motivazione è sempre da imputare al fatto che i Comuni hanno la propensione, da un lato, ad implementare i servizi maggiormente richiesti dagli utenti, e dall'altro a ridurre le code fisiche agli sportelli anagrafici. Il Pagamento ICI è nuovamente salito in classifica rispetto al 2010 passando dal quinto al secondo posto, nonostante tale imposta sia stata abolita per la cosiddetta "prima casa".

	numero Comuni livello > o uguale al 2
Autocertificazione anagrafica	575
Pagamento ICI	502
Dichiarazione TARSU	395
Bandi di gara	386
Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	318
Pagamento TARSU-TIA	243
Concorsi pubblici	213
Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)	154
Concessione occupazione suolo pubblico (COSAP – TOSAP)	144
Dichiarazione cambio di abitazione	112

Tabella 12

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte



Volgendo l'attenzione alla piena interattività, tra i servizi transattivi più diffusi, come mostra la tabella seguente, il servizio pagamento ICI resta il più diffuso, passando da 33 Comuni del 2010 a 55 attuali. In molti casi è possibile pagare on-line ICI e TARSU nei siti dei Comuni che spesso ne affidano la gestione a società esterne, concessionarie della riscossione dei tributi.

È da sottolineare come vi sia una grande differenza tra il servizio maggiormente offerto, il Pagamento ICI, e gli altri servizi. Infatti il "Pagamento quote mensa scolastica", rimasto costante rispetto al 2009 è disponibile per 15 Comuni. Il pagamento della mensa scolastica è in alcuni casi automatizzato con l'introduzione di un sistema che prevede il pagamento anticipato mediante l'acquisto di "buoni virtuali" in sostituzione del pagamento tradizionale. Solitamente alla possibilità di effettuare il pagamento on line è associato il controllo on-line della situazione aggiornata relativa ai propri versamenti.

	numero Comuni livello > o uguale al 3
Pagamento ICI	55
Pagamento quote mensa scolastica	15
Pagamento TARSU-TIA	12
Dichiarazione cambio di abitazione	12
Richiesta certificati anagrafici	11
Autocertificazione anagrafica	10
Iscrizione servizio mensa scolastica	9
Segnalazione guasti / dissesto stradale	8
Autorizzazione Unica SUAP	7
Pagamento contravvenzioni	6
Visura catastale	6

Tabella 13

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Tabella 13 –
Diffusione dei servizi
rilevati nei Comuni
piemontesi con almeno
livello invio form on line,
2011



4.5 Modalità di autenticazione

Ai fini dell'identificazione elettronica dei cittadini, per l'accesso dei servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni, vengono utilizzati la Carta di Identità elettronica (CIE), la Carta Nazionale dei servizi (CNS) e gli strumenti di identificazione informatica (es. Codice Fiscale) in grado di consentire l'accertamento certo dell'identità del soggetto, così come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

La figura seguente mostra il numero di Comuni che richiedono una forma di autenticazione per poter fruire dei servizi. Nel complesso, 65 Comuni presentano un servizio con una qualche forma di autenticazione, a fronte di 77 del 2010, con un maggior utilizzo dei codici di autenticazione che resta costante negli ultimi anni.

Relativamente ai servizi analizzati, si evidenzia una diminuzione dei servizi cui si accede tramite carte (CIE o carta nazionale servizi): nel 2011 erano 16, oggi sono solo 8 (7 in Provincia di Torino ed uno in Provincia di Cuneo).

Si vede, inoltre, un aumento nell'utilizzo di codici per fruire dei servizi seppur di lieve entità, che nel 2011 riguarda 59 Comuni. È diminuito vertiginosamente negli anni il numero dei Comuni che richiedono l'inserimento di qualche dato che attesti la residenza dell'utente al Comune: solo 2 Comuni nel 2011 rispetto ai 22 del 2008.

La Regione Piemonte continua a puntare maggiormente sull'utilizzo di strumenti diversi dalle carte, ma comunque in grado di consentire l'accertamento dell'identità del soggetto (es. User e password) perché comporta minori criticità.

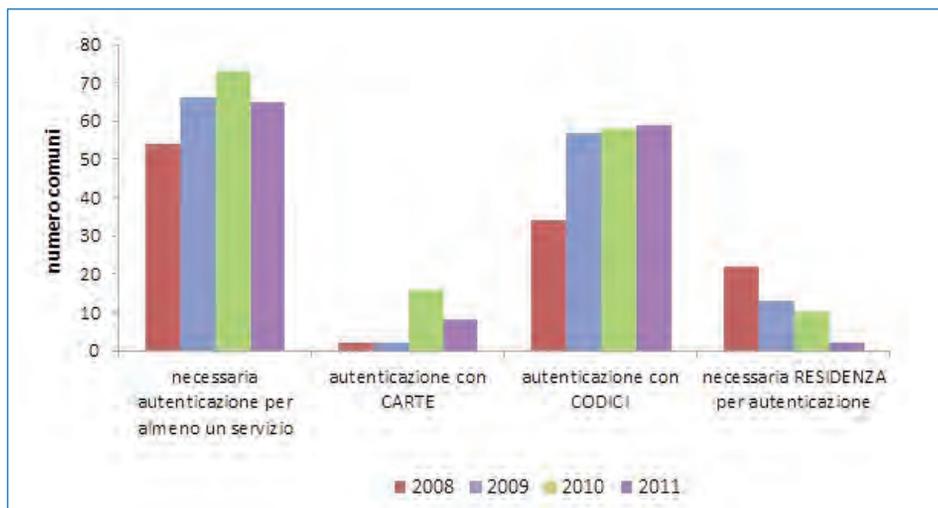


Figura 21 – Siti comunali in cui è necessaria autenticazione per accedere ai servizi, 2008-2011

Figura 21

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte



4.6 Link a servizi esterni

Si tratta di servizi il cui link è presente nel sito del Comune, ma che sono erogati da siti esterni quali siti di riscossione tributi, di forme associative (soprattutto per i Comuni di piccole dimensioni), portali di servizi (es. portale di Sistema Piemonte) che permettono alle amministrazioni di implementare procedure on-line a costi inferiori.

Nel 2011 dispongono di almeno un link ad un sito esterno 197 Comuni, pari al 16,3% dei Comuni piemontesi, a fronte dei 176 della precedente rilevazione. Si tratta di Comuni localizzati soprattutto nella Provincia di Torino. In 49 Comuni (l'anno scorso 27) il sito rimanda ai siti delle forme associative: i servizi che maggiormente vengono offerti dai siti delle forme associative sono l'Autorizzazione Unica SUAP (35 Comuni), i bandi di gara (10 Comuni) e i concorsi pubblici (9 Comuni).

In 149 casi, invece, il sito comunale rimanda ad altri siti di natura differente, come ad esempio i portali di riscossione dei tributi (nel 2010 erano 163).

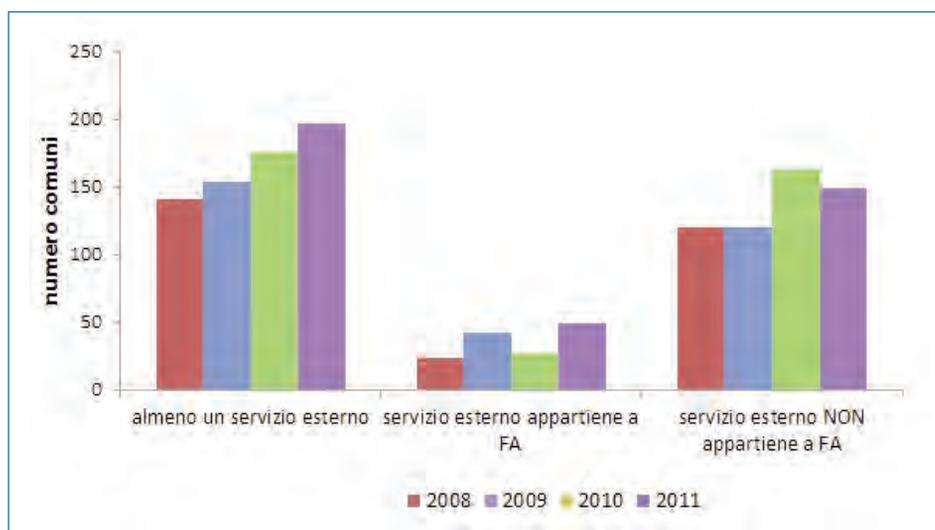


Figura 22

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Infine, come si evince dalla figura sottostante, sono soprattutto i Comuni superiori ai 10.000 abitanti a possedere almeno un link ad un sito esterno, in particolare si tratta dei Comuni della Provincia di Torino.

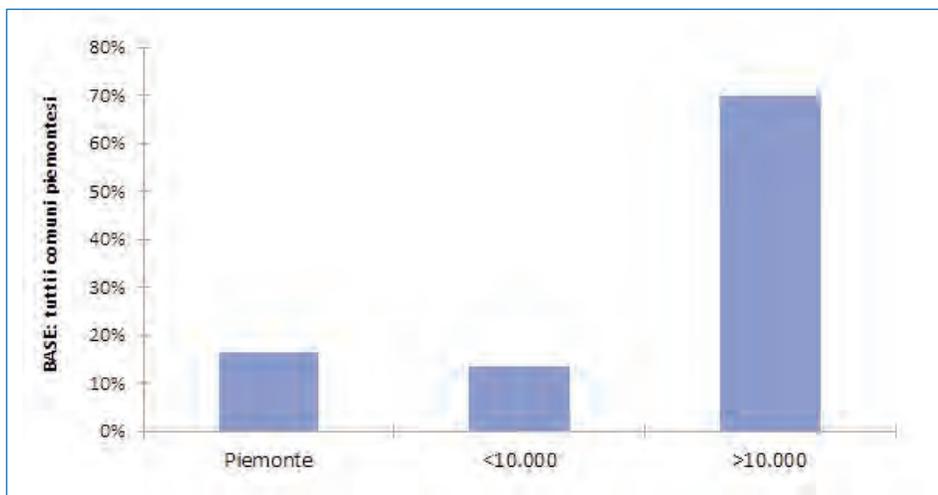


Figura 23

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte



5 Il portale sistemapiemonte

Sistema Piemonte è il portale per accedere ai servizi che la Pubblica Amministrazione piemontese offre a cittadini, professionisti e imprese (www.sistemapiemonte.it). Sono 19 i Comuni piemontesi che presentano nel proprio sito web istituzionale un link a tale portale, a fronte dei 26 del 2010; sono concentrati soprattutto in Provincia di Torino e si tratta prevalentemente di Comuni piccole dimensioni (inferiori ai 5.000 abitanti)

provincia	2010	2011	dimensione	2010	2011
AL	2	1	< 5.000	11	7
AT	0	0	5.000 - 10.000	1	5
BI	0	0	10.000 - 500.000	14	6
CN	4	2	Piemonte	26	19
NO	2	2			
TO	14	14			
VB	1	0			
VC	3	0			
Piemonte	26	19			

Tabella 14

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Relativamente ai servizi oggetto di indagine, il più diffuso in Sistema Piemonte è il pagamento dell'ICI, 702 su 1206 Comuni offrono la possibilità di calcolare l'ICI on line; mentre è possibile effettuare il pagamento in modalità transattiva esclusivamente per il Comune di Torino, 53 Comuni permettono di inoltrare on line la dichiarazione di cambio abitazione.

	Numero di Comuni
Dichiarazione cambio di abitazione	53
Pagamento contravvenzioni	1 (Torino)
Pagamento ICI	702

Tabella 15

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Oltre ai servizi analizzati nella nostra indagine alcuni Comuni piemontesi rendono disponibili ai cittadini in Sistema Piemonte:

1. lo *Sportello Facile* che permette di effettuare on line prenotazioni presso gli sportelli abilitati (<http://www.sistemapiemonte.it/spfacilenav>): 7 Comuni piemontesi dispongono di questo servizio;
2. *Dichiarazione ICI on line*: tale servizio consente la compilazione del modulo per inoltrare al Comune di competenza la dichiarazione ICI. Sono ben 110 i Comuni piemontesi che rendono disponibile tale servizio on line;

Tabella 14 – Comuni con link a sistema Piemonte, 2011

Tabella 15 – Offerta di servizi da sistema Piemonte, 2011



3. *Accade in città*: eventi e cantieri, servizio prettamente informativo che permette ai cittadini dei 33 Comuni piemontesi aderenti di consultare e visualizzare su mappa cantieri ed altri eventi che determinano l'occupazione del suolo pubblico e che possono comportare inagibilità, disagi o modifiche alla viabilità (<http://www.sistemapiemonte.it/viabilita/monitoraggio/>)



6 L'accessibilità dei siti web delle PA piemontesi

I risultati di sintesi dell'ultima rilevazione inerente l'accessibilità dei siti istituzionali delle pubbliche amministrazioni piemontesi, realizzata dal CSI-Piemonte su un campione di pubbliche amministrazioni, sono disponibili alla seguente URL:

www.regione.piemonte.it/accessibilita

I dati della rilevazione 2011 sono disponibili dal mese di dicembre 2011.



7 Conclusioni

La normativa a livello nazionale segna, a ritmo sostenuto, il tempo dell'innovazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali: le disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, rinnovato quest'anno e le altre disposizioni normative, hanno già posto alcune scadenze, cui via via gli Enti si sono dovuti adeguare, e altri impegni sono previsti nei primi mesi del 2012. Dall'adozione della firma digitale, all'utilizzo della PEC per i rapporti tra PA e utenti (ormai obbligatoria per i rapporti con le imprese), ai sistemi di valutazione on line della qualità dei servizi, alla pubblicità legale attraverso l'albo pretorio telematico, all'obbligo di pubblicare moduli e formulari per l'avvio di procedimenti, alla necessità di predisporre piani di emergenza idonei ad assicurare, in caso di eventi disastrosi, la continuità delle operazioni indispensabili a fornire i servizi e il ritorno alla normale operatività, sono alcuni tra i più recenti adeguamenti richiesti e di prossima scadenza.

Dalla "fotografia" derivante dalla rilevazione emerge una Pubblica amministrazione locale che, fronteggiando la riduzione delle risorse a disposizione, evolve positivamente, con particolare attenzione all'ottemperanza alla normativa, al miglioramento qualitativo dei servizi on line e con qualche, più moderato, aggiornamento in termini quantitativi dei servizi offerti.

È costante nel tempo la correlazione tra le dimensioni dei Comuni e l'interattività dei servizi; è altresì evidente che il livello minimo, rappresentato dalla modulistica, è l'asticella posta dalla normativa: ma il salto verso un'interattività più qualificata può avvenire solo a prezzo di investimenti molto più importanti e non alla portata del singolo piccolo Ente. Per i Comuni di minori dimensioni, un investimento di questo tipo non sarebbe nemmeno giustificato dall'utenza e quindi dalla reale fruizione dei servizi. Se si ipotizza l'adozione di tecnologie supportata da un intervento sinergico in materia, ossia se si immagina l'erogazione di servizi attraverso piattaforme che consentano di abbattere i costi di adozione dell'ICT (perché suddivisi tra più enti) è presumibile che questo risparmio, sommato a quello derivante dalla fornitura di servizi secondo le nuove modalità, consenta il recupero di risorse finanziarie da investire in formazione e garantire il rilancio dei servizi pubblici. La soluzione della piattaforma, il cui costo potrebbe essere sostenuto da più Enti aderenti, in grado di erogare servizi da un portale esterno richiamato dal sito comunale, potrebbe rappresentare la soluzione ottimale a questa necessità.

In questo contesto, le politiche regionali offrono una risposta e un sostegno all'evoluzione delle amministrazioni locali, con particolare riferimento ai piccoli Comuni.

Nel corso del 2010 si è conclusa l'esperienza dei **Centri Servizi Territoriali/Alleanze Locali per l'Innovazione**, progetto cofinanziato dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e monitorato da DigitPA. L'esperienza piemontese, di eccellenza a livello nazionale anche per l'ampia partecipazione di Comuni, ha evidenziato come un'iniziativa di sistema, che rappresenti anzitutto un canale di informazione verso i Comuni e di raccolta dei loro fabbisogni, sia lo strumento più efficace per la conduzione di politiche diffuse di innovazione e di finalizzazione degli investimenti in modo omogeneo sul territorio. Il tutto, con il supporto di figure consulenziali, presenti presso gli Enti e in grado di supportarli nell'adozione di nuove soluzioni e nell'adeguamento, spesso pressante, richiesto dalla normativa.



Le politiche regionali di più recente adozione procedono con apparente uniformità rispetto alle esigenze evidenziate, configurandosi come provvedimenti programmatici sinergici, strutturati secondo i singoli settori.

Una prima, importante, affermazione di principio è contenuta nella DGR n. 25-1334 del dicembre 2010, recante **“Supporto regionale in tema di e-government al sistema degli Enti locali piemontesi, singoli ed associati, finalizzato all'obiettivo di razionalizzazione e semplificazione della Comunicazione informatica tra Enti e tra Enti e cittadini piemontesi. Direttive generali alle Direzioni regionali.”** La decisione della Giunta Regionale definisce come obiettivo principale dell'attuazione del processo di E-government a livello regionale, l'allargamento alla maggior parte delle Amministrazioni locali dei processi di innovazione avviati, anche attraverso la promozione di specifiche misure che favoriscano la cooperazione e l'associazione dei Comuni piccoli e medio piccoli. Si individua come condizione preliminare per l'attuazione di un giusto livello di informatizzazione sul territorio regionale la realizzazione di condizioni di **pari opportunità di accesso ai servizi da parte sia degli Enti che dei cittadini**. In tal senso, viene dato mandato alle Direzioni regionali affinché, in modo sinergico, pongano in essere tutte le attività necessarie per garantire al sistema degli Enti locali del Piemonte, con particolare riferimento ai piccoli Comuni singoli ed associati, un **adeguato sistema di supporto informatico finalizzato a favorire l'adozione di tecnologie volte a garantire l'accessibilità dei servizi telematici**, la disponibilità di accesso da parte di tutte le Amministrazioni alle banche dati già esistenti, la condivisione dei programmi tecnologici messi a disposizione dalla Regione.

È successivo, ma centrale nel campo dell'innovazione, il **“Piano strategico per il comparto ICT”**, presentato ad aprile 2011. Il Piano prevede due assi: uno relativo alla Pubblica Amministrazione, l'altro destinato a città e territori. Il primo è dedicato al programma di eHealth (che sarà attivato per progetti quali la piattaforma sanitaria elettronica, la telemedicina, il sistema di immagini in rete, la ricetta elettronica, la rete dei medici di medicina generale, la tessera sanitaria e il sistema informativo e amministrativo contabile) e ai **Sistemi Informativi degli enti, per i quali sarà realizzato un modello di Sistema informativo comunale federato dotato di un'apposita piattaforma**. Il principale strumento di attuazione del documento sarà il “procurement pubblico dell'ICT”, che consentirà di generare un mercato locale di imprese in grado di proporre la stessa soluzione sul mercato nazionale e internazionale. Il secondo asse si focalizza, invece, sulle attività produttive e individua quattro piattaforme: automotive, produzione ecosostenibile, nanotecnologie e aerospazio.

Nel corso del 2011 le previsioni strategiche si sono poi concretizzate in alcuni strumenti messi a disposizione delle amministrazioni piemontesi per dare attuazione al disposto normativo, per migliorare le proprie dotazioni applicative senza incidere pesantemente sui vincoli di bilancio, per dotare i cittadini di un minimo di connettività gratuita necessaria per la fruizione on line dei servizi: si tratta del Portale dati.piemonte.it, per la messa a disposizione dei dati pubblici, del Portale riuso-pa.piemonte.it, utile all'individuazione di soluzioni applicative già sviluppate da altri Enti e rese disponibili gratuitamente, della legge regionale sul Wi-Fi pubblico gratuito, per stimolare la nascita di hot spot nei centri cittadini, anche come strumento di valorizzazione turistica dei borghi.



È chiaro che le ricadute di queste politiche saranno visibili nel tempo, sia perché in corso di attuazione, sia per il necessario spazio di recepimento e risposta da parte degli Enti Locali. Dalle rilevazioni effettuate, comunque, si evidenzia una perfetta corrispondenza tra le necessità espresse dalle Amministrazioni Locali e le disposizioni programmatiche ad esse rivolte, il che dovrebbe costituire *ipso facto* garanzia di efficacia degli interventi.



8 Metodologia rilevazione

La rilevazione ha riguardato l'universo dei siti web istituzionali dei Comuni della Regione (1206 Comuni). L'analisi di ciascun sito istituzionale di un Comune prevede tre passi:

- 1 - **analisi della presenza del sito;**
- 2 - **analisi della home page con particolare riferimento alla sezione "Trasparenza, Valutazione e merito";**
- 3 - **analisi dei servizi erogati on line.**

Di seguito vengono indicati: i parametri oggetto di rilevazione, una breve descrizione della rilevazione da effettuare, una sintesi della variabile rilevata e la trasposizione tecnica del parametro, necessaria per la predisposizione del file di rilevazione utilizzato dai ricercatori.

Parametro da rilevare	Definizione	Descr. operativa	Rilevazione
Analisi presenza SITO			
Presenza di sito istituzionale e analisi dominio	Si verifica, in primo luogo, l'esistenza di un dominio istituzionale attivo (www.comune.nomecomune.siglaprovincia.it) Es. <i>http://www.comune.genova.it/</i> <i>http://www.comune.gressoneystjean.ao.it/comune/it/home_page.aspx</i> , oppure <i>http://www.nomecomune.gov.it</i> In assenza di tale condizione, si verifica con attenzione l'ufficialità di altri siti individuati tramite motori di ricerca. I contenuti devono essere del Comune, ufficiali e strutturati, deve essere evidenziata chiaramente l'identità del soggetto pubblico responsabile es. <i>http://62.110.124.170/mo ndovi/index.htm?pg=Y</i>	Presenza/assenza sito ufficiale e dominio	a) ufficialità del sito 0= non trovato 1= sito ufficiale 2= sito non ufficiale b) analisi URL (dominio) 0= dominio .gov.it 1= dominio .sigla provincia.it 2= dominio non standard (es. <i>www.comune.giaveno.it</i>) c) template sito 0= polo telematico biellese 1= Comuni in Rete (AT)



Informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	Informazioni direttamente raggiungibili dalla testata o dalla home page; indirizzate dall'etichetta "URP" o "Ufficio Relazioni con il Pubblico".	Presenza/assenza informazioni (dettagliate) relative all'URP	Presenza in home page con dall'etichetta "URP" o "Ufficio Relazioni con il Pubblico": 0 = NO 1 = SI es. <i>http://www.comune.cuneo.it/relazionicolpubblico/urp/index.html</i> 2 = presenza in altra pagina
Indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta ai sensi del CAD, con l'indicazione al pubblico dei tempi di risposta	Costantemente disponibile all'interno della testata ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità della home page del sito	Presenza/assenza indirizzo PEC visibile in home page Presenza/assenza indicazione tempi di risposta	Presenza PEC generica (NB basta che ci sia es. almeno una e-mail) 0 = NO 1 = SI <i>http://www.comuneacqui.com/</i> Se SI, presenza indicatori tempi di risposta 0 = NO 1 = SI indicare tempo: __
Informazioni sulle scuole	Presenza informazioni o link alle scuole comunali	Presenza/assenza link al sito della scuola, hosting del sito della scuola all'interno del sito comunale	Il Comune ospita il sito della scuola 0 = NO 1 = SI Il Comune ospita un link al sito della scuola 0 = NO 1 = SI
Indicazione responsabile procedimento di pubblicazione sul sito	Completo di ind. E-mail presente in footer su tutte le pagine o in apposita sezione del sito		Presenza indicazione responsabile procedimento di pubblicazione sul sito 0 = NO 1 = SI



<p>Dati per il monitoraggio (visitatori unici/ sessioni utente/ pagine viste)</p>	<p>Ogni Amministrazione deve rendere disponibili mensilmente i citati dati, pubblicati ove possibile nella sezione www.nomesito.gov.it/dati/monitoraggio o alternativamente in un'apposita pagina web direttamente accessibile dalla homepage, per le azioni di monitoraggio. Il set minimo di dati di cui si richiede la misura è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - visitatori unici: rappresentano il numero di visitatori non duplicati - calcolati una sola volta - di un sito web durante uno specifico periodo di tempo¹⁶; è indice del livello di diffusione del sito; - sessioni utente: rappresentano il periodo di interazione tra il browser di un visitatore e il sito che termina dopo uno specifico periodo di tempo di inattività dell'utente su tale sito; è indice del livello di utilizzo di un sito; - pagine viste: rappresentano il numero di volte in cui una pagina - cioè un'unità analiticamente definibile di contenuti richiesti da un visitatore - è stata visualizzata; è indice del livello di interesse ai contenuti del sito. 	<p>Presenza /assenza in home page o in sezione apposita es. www.nomesito.gov.it/dati/monitoraggio</p>	<p>Presenza di una delle tipologie di dato 0 = NO 1 = SI Se SI Specificare dati presenti (visitatori unici/ sessioni utente/ pagine viste)</p>
--	---	--	--



Trasparenza, valutazione e merito			
<p>Il programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione</p>	<p>Pubblicazione preferibilmente all'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dall'etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'homepage del sito istituzionale.</p>	<p>Presenza/assenza del documento di Programma, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito",</p>	<p>Disponibilità documento programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione. 0 = NO 1 = SI Se SI, dipsonibilità all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito": 0 = NO 1 = SI</p>
<p>Il Piano e la Relazione sulle performance</p>	<p>Pubblicazione preferibilmente all'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dall'etichetta "Trasparenza, valutazione e merito",</p>	<p>Presenza/assenza del documento di Piano, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito",</p>	<p>Disponibilità documento Piano performance. 0 = NO 1 = SI Se SI, dipsonibilità all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito": 0 = NO 1 = SI</p>
<p>L'organigramma e l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta</p>	<p>All'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"; elemento chiaramente indirizzato da un'etichetta esplicativa; informazioni costantemente aggiornate e corrispondenti a quanto indicato nell'atto normativo che regola l'organizzazione della amministrazione</p>	<p>Presenza/assenza Organigramma ; ubicazione nella sezione Trasparenza; ubicazione nella sottosezione Dati informativi;Indicazione nome dirigente/responsabile; Indicazione settore riferibile ad attività svolta.</p>	<p>Presenza organigramma uffici i1) Esiste organigramma senza nomi dei responsabili 0 = NO 1 = SI es. http://www.comune.trecate.no.it/home.htm i2) Esiste organigramma con nomi responsabili 0 = NO 1 = SI es. http://www.comune.bologna.it/comune/organizzazione/organigramma.php</p>



			<p>Se c'è organigramma: è situato nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito"; 0 = NO 1 = SI</p> <p>- se no, è comunque indicato con etichetta esplicativa 0 = NO 1 = SI</p> <p>- riporta il settore riferibile ad attività svolta 0 = NO 1 = SI</p>
<p>L'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, i termini e le scadenze per la conclusione di ciascun procedimento (*)</p>	<p>All'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" correlato alle sezioni informative sui procedimenti ed a quelle di distribuzione della modulistica e servizi on line.</p>	<p>Presenza/assenza elenco ; ubicazione nella sezione Trasparenza; ubicazione nella sottosezione Dati informativi</p>	<p>Presenza elenco "Procedimenti amministrativi" 0 = NO 1 = SI</p> <p>es. www.comune.torino.it/procedimenti3.</p> <p>Se SI, ubicazione nella sezione Trasparenza: 0 = NO 1 = SI</p>
<p>Il nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, come individuati ai sensi degli articoli 2, 4 e 5 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 (*)</p>	<p>All'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" correlato alle sezioni informative sui procedimenti.</p>	<p>Indicazione responsabili dei procedimenti, istruttoria e provvedimento finale</p>	<p>Presenza indicazione resp. procedimento: 0 = NO 1 = SI</p> <p>Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0 = NO 1 = SI</p>



Le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 (*)	All'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" correlato alle sezioni informative sui procedimenti	Indicazione scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti	Presenza indicazione scadenze e modalità procedimento: 0= NO 1= SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI
L'elenco delle documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà¹¹	All'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" correlato alle sezioni informative sui procedimenti, etichettata come "Modulistica"	Elenco documentazione necessaria per ogni procedimento	Presenza modulistica per ogni procedimento: 0= NO 1= SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" o lameno in sezione "modulistica" 0= NO 1= SI
L'elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive	All'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" associate al nome e cognome del dipendente destinatario o titolo dell'ufficio destinatario o descrizione della funzione cui la casella è riservata.	Elenco caselle di posta, con indicazione della persona o dell'ufficio o della funzione	Presenza elenco: 0= NO 1= SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI

¹¹ Si ricorda che ai sensi dell'art 57 del CAD, le pubbliche amministrazioni non possono richiedere ai cittadini l'uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati. In caso di mancata pubblicazione, i procedimenti possono essere avviati senza la presentazione del modulo/formulario.



L'elenco delle caselle di posta elettronica certificata	All'interno della sezione Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	Presenza/assenza elenco delle caselle di posta elettronica certificata	Presenza elenco: 0 = NO 1 = SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0 = NO 1 = SI
Informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati	Indicazione sulla qualità nella della sezione Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	La caratteristica è stata interpretata in modo da mantenere lo storico di alcuni parametri rilevati in precedenza (emoticon, segnalazioni/reclami)	Presenza di emoticon¹² nella home page¹³ 0 = NO 1 = SI (es. http://www.comune.biella.it/home/index.php?splash) Inoltro Segnalazioni/Reclami 0 = NO 1 = SI es. http://www.comuneacqui.com/acqui_terme/vari/suggerimenti.php Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0 = NO 1 = SI
Carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio.	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Rilevazione presenza documento relativo alla qualità dei servizi.	Disponibilità di documento: "Carta della qualità dei servizi" 0 = NO 1 = SI Se SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0 = NO 1 = SI

¹²Elenco dei Comuni piemontesi aderenti all'iniziativa mettiamoci la faccia:
http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/dam/emoticons/mlf_amministrazioni_agosto_2011.pdf

¹³La presenza di emoticon per almeno un servizio è rilevata nella parte relativa all'analisi dei servizi on line.



I nominativi e i curricula dei dirigenti e dei titolari di posizioni organizzative, redatti in conformità al vigente modello europeo	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Rilevazione presenza documenti di CV.	Presenza CV dirigenti e responsabili PO 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI
Le retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e delle componenti legate alla valutazione di risultato	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Rilevazione presenza del dettaglio delle retribuzioni e delle componenti di esse, oltre che del posizionamento nel sito.	Presenza retribuzioni dirigenti 0=NO 1=SI Se SI con componente di variabile per risultato: 0= NO 1= SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI
I curricula e le Retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Rilevazione presenza del dettaglio delle retribuzioni oltre che del posizionamento nel sito.	Presenza CV amministratori 0=NO 1=SI Presenza retribuzioni Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI
I nominativi ed i curricula dei componenti degli Organismi indipendenti di valutazione e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Rilevazione presenza documenti di CV.	Presenza nomi e cv Organismi indipendenti di valutazione 0=NO 1=SI Presenza CV Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0 = NO 1 = SI



			ESEMPIO <i>http://www.comune.biella.it/sito/index.php?organismo-indipendente-di-valutazione</i>
I tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Rilevazione dati di assenza/presenza.	Presenza Tassi assenza/presenza 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0 = NO 1 = SI
Le retribuzioni annuali, curricula, indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale di segretari comunali	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Rilevazione presenza del dettaglio dei cv, degli indirizzi mail, dei rif. telefonici, delle retribuzioni oltre che del posizionamento nel sito.	Presenza dati segretari COMUNALI 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0 = NO 1 = SI
L'ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Rilevazione componenti di premio nelle retribuzioni.	Presenza ammontare premi e assegnazioni 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0 = NO 1 = SI



Il codice disciplinare	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Rilevazione presenza del documento di codice disciplinare e corretto posizionamento nel sito.	Presenza codice: 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI <i>http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/operazione_trasparenza/2010-Codice-Disciplinare-personale-dirigente.pdf</i>
Il ruolo dei dirigenti	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Presenza dettaglio del ruolo dei dirigenti e corretto posizionamento nel sito.	Presenza ruolo dirigenti(ES. POSIZIONE ORGANIZZATIVA): 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI <i>http://www.comune.biella.it/sito/index.php?curriculo-a-e-recapiti-dei-dirigenti-e-posizioni-organizzative</i>
La contrattazione nazionale	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Presenza evidenza del contratto nazionale in essere e corretto posizionamento nel sito.	Presenza contratto collettivo naz. 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI



Gli incarichi, retribuiti e non retribuiti, conferiti ai dipendenti pubblici e a soggetti privati	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Presenza evidenza degli incarichi conferiti ai dipendenti e a consulenti e corretto posizionamento nel sito.	Presenza incarichi conferiti 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI
I contratti integrativi	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Presenza evidenza dei contratti integrativi in essere e corretto posizionamento nel sito.	Presenza contratti integrativi 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI
Dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni.	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Presenza dettagli società partecipate e corretto posizionamento nel sito.	Presenza dati partecipazioni 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI Se si, quota di partecipazione 0= NO 1= SI Se SI, esternalizzazione servizi e attività 0= NO 1= SI



Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti), nonché tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito". NB i tempi medi dei procedimenti dovrebbero già essere descritti nelle info sui procedimenti.	Presenza indicazione tempi medi di pagamento per acquisti beni e servizi e di definizione dei procedimenti e corretto posizionamento nel sito.	Presenza indicazione tempi medi di pagamento 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI
Buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Presenza descrizione buone prassi e corretto posizionamento nel sito.	Presenza buone prassi 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI
Istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica	Presenza, eventualmente all'interno della Sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito".	Presenza e accessibilità albi beneficiari di provvidenze e corretto posizionamento nel sito.	Presenza albi beneficiari 0=NO 1=SI Se SI, ubicazione nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" 0= NO 1= SI



Bandi			
I bandi di concorso (testo integrale)	Presenza sezione (ma si evidenzia da presenza servizio on line)	Presenza bandi di concorso, con testo integrale.	Presenza della sezione in home page 0= NO 1= SI Presenza del testo integrale di almeno un bando di concorso 0= NO 1= SI
Bilanci			
I bilanci	Sezione Raggiungibile dalla home page del sito; indirizzata dalla etichetta "Bilanci"	Presenza sezione bilanci sulla home page del sito.	Bilancio comunale 0 = NO 1 = SI es. http://www.comune.pinerolo.to.it/com_traspa/bilancio.htm Se SI: 0= non in home page 1= in home page Se SI: Data aggiornamento bilancio
Pubblicità			
La pubblicità legale	Presenza Albo Pretorio	Parametro interpretato in modo da mantenere la serie storica; si rileva la presenza dell'Albo pretorio.	Presenza sezione denominata "Albo pretorio on line" 0 = NO 1 = SI es. http://www.comune.issogne.ao.it/it/amministrazione/default.aspx
L'elenco dei servizi forniti in rete(*)	Disponibile sulla barra di navigazione del sito ovvero sulla home page del sito in posizione massimamente visibile; indirizzato dalla etichetta "Servizi on line".	Rilevazione presenza elenco servizi on line e corretto posizionamento nel sito. Parametro rilevato con maggiore dettaglio di quanto richiesto dalle linee guida per mantenere la serie storica.	Presenza elenco: 0= NO 1= SI Se si, analisi categorizzazione: f1) servizi suddivisi secondo la configurazione del Comune (es. per uffici)



			<p>0=NO 1= SI</p> <p>es. http://www.comune.issogne.ao.it/it/amministrazione/albo-pretorio/archivio-atti.aspx http://www.comune.verres.ao.it/it/amministrazione/default.aspx</p> <p>f2) servizi suddivisi per aree tematiche</p> <p>0=NO 1= SI</p> <p>es. http://www.comune.moncalieri.to.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDP/agina/1</p> <p>f3) servizi suddivisi per eventi della vita (es.: pagare le tasse/avere un figlio/vivere in salute ecc).</p> <p>0=NO 1= SI</p> <p>es. http://www.comune.cossato.bi.it/online/Home.html</p> <p>f4) servizi suddivisi per categorie di utenti (cittadini, imprese) es.</p> <p>0=NO 1= SI</p> <p>es. http://www.comune.alessandria.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDP/agina/1</p>
--	--	--	--



L'elenco dei servizi di futura attivazione	Presenza, disponibile all'interno della sezione servizi on line ovvero sulla home page del sito; indirizzato dalla etichetta "Servizi di futura attivazione".	Presenza elenco servizi di prossima attivazione e corretto posizionamento nel sito.	Presenza elenco 0=NO 1= SI
Privacy (come dettagliato al par. 4.6)	Disponibile, ove possibile, in un'area informativa a piè di pagina (footer) o, ove non previsto il footer, in una apposita sezione del sito, collegata da tutte le pagine indirizzato dalla etichetta "Privacy" o "Protezione dei dati personali".	Presenza indicazioni rispetto alla privacy.	Presenza informativa: 0=NO 1= SI
Note legali (come dettagliato al par. 4.6)	Disponibile, ove possibile, in un'area informativa a piè di pagina (footer) o, ove non previsto il footer, in una apposita sezione del sito, collegata da tutte le pagine o indirizzato dalla etichetta "Note" o "Note legali".	Presenza indicazioni rispetto alle note legali del sito.	Presenza note: 0=NO 1= SI
Elenco dei siti tematici	In una sezione direttamente accessibile in homepage	Presenza elenco siti tematici disponibili attivazione e corretto posizionamento nella home page.	Presenza elenco: 0=NO 1= SI



Servizi Trasversali			
Motore ricerca	Autoesplicativo.	Presenza motore di ricerca (parametro estratto da vademecum).	Presenza di un motore di ricerca all'interno del sito 0=NO 1=SI (es. http://www.comune.aosta.it/)
Servizi di supporto all'uso del sito			
Mappa sito	Autoesplicativo	Presenza mappa del sito (parametro estratto da vademecum).	Presenza di una mappa del sito 0=NO 1=SI (es. http://www.comune.issogne.ao.it/it/amministrazione/tools/mappa-del-sito.aspx)
Aiuto navigazione	Vedi descrizione operativa.	Presenza di forma di aiuto alla navigazione (parametro estratto da vademecum).	Presenza di altre forme di aiuto alla navigazione (es. Help, Faq, Glossario) 0= NO 1= SI (es. http://www.comune.torino.it/videoguide/ http://www.comune.bard.ao.it/Sito-Ufficiale-Comune-Bard/it/Guida-al-Sito.aspx)
Aggiornamento sito	Autoesplicativo.	Presenza informazioni rispetto all'aggiornamento del sito.	Aggiornamento del sito [indicare a quando risale ultimo aggiornamento del sito (mese-anno)] es. http://www.comune.airasca.to.it/



Servizi di collaborazione			
Interazione utente-PA	Vedi descrizione operativa.	Presenza sistemi di interazione, parametro estratto da vademecum e già rilevato in precedenza.	<p>Interazione utente – PA: l'indicatore serve a rilevare, nella home page, la presenza dei seguenti strumenti di partecipazione e discussione:</p> <p>1) forum (no bacheca) 0 = NO 1 = SI (es. http://cogne.forumup.it/nopic405-cogne.html)</p> <p>2) sondaggi 0 = NO 1 = SI es. http://www.comune.novigliure.al.it/servizi/notizie/notizie_homepage.aspx</p> <p>3) RSS 0 = NO 1 = SI (es. http://www.comune.torino.it/torss/)</p> <p>4) chat 0 = NO 1 = SI es. http://www.comune.argenta.fe.it/e-democracy/chat.aspx</p> <p>5) facebook/twitter 0 = NO 1 = SI es. http://www.comune.candelo.bi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1</p> <p>6) blog 0 = NO 1 = Si es. http://blog.comune.livorno.it/</p> <p>7) podcast / streaming 0 = NO</p>



			1 = SI es. http://www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4310
Servizi di gestione delle identità			
Lingue in cui il sito è consultabile	Autoesplicativo.	Parametro già rilevato in precedenza e presente nel vademecum.	[indicazione del numero di lingue straniere attive (occorre verificarle) nel sito] es. http://www.comune.sestriere.to.it/default_e.asp
Servizi di gestione del sito			
Rif. Responsabile CED	Rilevare Resp. CED o Sistema informativo dell'ente	Rilevare Nome, Cognome, e-mail, telefono	Resp. CED 0 = NO 1 = SI Se SI: nome, cognome, e-mail, telefono
Multicanalità	Vedi descrizione operativa.	Parametro già rilevato in precedenza e presente nel vademecum	Multicanalità: servizi "integrati" su più canali diversi dal web, cioè servizi che possono essere fruiti su canali quali il cellulare, il call center o veicolati dalla tv digitale nell'ambito del cosiddetto t-gov. Possibilità di usufruire di determinati servizi tramite: 1) call center 0 = NO 1 = SI es. http://www.comune.rivoli.to.it/interna.asp?idArea=117 2) numero verde 0 = NO 1 = SI es. http://www.comune.bologna.it/ambiente/QualitaAmbientale/Rifiuti/Informazioni/NumVerde.php



			<p>3) cellulare 0 = NO 1 = SI es. http://www.regione.piemonte.it/tributi/auto/pagamenti.htm</p> <p>4) T gov (servizi veicolati da TV digitale) 0 = NO 1 = SI es. http://www.comune.lecce.it/comunelecce/Canali+di+accesso/Progetti/Societ%C3%A0+della+Conoscenza/Puglia+Tgov.htm</p> <p>5) Newsletter tramite e-mail 0 = NO 1 = SI http://www.comunedisanremo.it/?q=newsletter/latoutente</p> <p>6) Newsletter tramite sms 0 = NO 1 = SI es. http://www.comune.sanbenignocanavese.to.it/Comune/it/Comune-online/Newsletter.aspx</p>
--	--	--	---

Analisi dei servizi on line

Ai rilevatori è stato richiesto di analizzare il sito istituzionale del Comune per individuare i 34 servizi oggetto del paniere di indagine.

I servizi on-line - lista di riferimento



Assegno nucleo familiare
Autocertificazione anagrafica
Autorizzazione sanitaria somministrazione-alimenti e bevande
Autorizzazione Unica SUAP
Bandi di gara
Concorsi pubblici
Carta di identità
Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni
Concessione occupazione suolo pubblico (COSAP – TOSAP)
Concessione passo carrabile
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario
Contrassegno di invalidità
Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)
Dichiarazione cambio di abitazione
Dichiarazione ICP
Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)
Dichiarazione TARSU
Iscrizione a corsi comunali
Iscrizione asilo nido
Iscrizione centri estivi
Iscrizione servizio mensa scolastica
Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)
Pagamento contravvenzioni
Pagamento ICI
Pagamento ICP
Pagamento quote mensa scolastica
Pagamento retta asilo nido comunale
Pagamento TARSU-TIA
Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)
Richiesta assistenza domiciliare
Richiesta certificati anagrafici
Richiesta esenzione pagamento mensa scolastica
Segnalazione guasti / dissesto stradale
Visura catastale



Da un punto di vista procedurale, si analizza in modo sistematico prima di tutto la parte di home page che contiene i servizi visibilmente più interattivi. Tale sezione è tipicamente indicata con etichette quali Servizi on-line, Comune on-line, e-Government, Guida ai servizi, URP on-line ecc.

Ciascun servizio viene quindi rilevato all'interno del sito comunale ed eventualmente in **siti esterni il cui link è presente nel sito del Comune**.

Spesso, infatti, i siti web istituzionali comunali rimandano l'erogazione di alcuni servizi a siti esterni, quali siti di riscossione tributi (es. <http://www.comune.galliate.no.it/Come-fare-per/Effettuare-pagamenti/Pagamenti-on-line>) di forme associative (soprattutto i Comuni di piccole dimensioni), portali di servizi (es. www.sistemapiemonte.it), che permettono alle amministrazioni di implementare procedure on-line a costi inferiori.

Servizio erogato da Sistema Piemonte

0 = NO

1 = SI

Una volta effettuata la corretta scelta del servizio, il rilevatore inserisce la **URL** e valuta il servizio sulla base della presenza/assenza di aspetti diversi che nel loro insieme costituiscono il servizio e che nella metodologia prendono il nome di "prestazioni".

Le singole prestazioni rilevabili sono:

- 1) **Informazioni:** pagine informative contenenti una descrizione completa **di come fruire** del servizio (anche tradizionale). **Non bastano informazioni frammentarie e parziali.**
<http://www.comune.cesena.fc.it/cesena/infoarianna/dettAriannaUfficioTrova.asp?CodProc=180>
- 2) **Moduli stampabili/compilabili:**
 - Documenti originali (es. Bandi di gara) o modulistica in diversi formati (doc, rtf, pdf, htm) che non generano automaticamente una versione stampabile compilata. Si tratta di modulistica da scaricare e successivamente da compilare a mano,
es. <http://www.comune.torino.it/autocertificazione/moduli.htm>
 - Documenti interattivi Pdf o form html che consentono di inserire le informazioni personali e di stampare il modulo già compilato
es. <http://www.comune.torino.it/autocertificazione/auto.htm>
- 3) Invio informazioni e dati (attivazione di procedimenti): funzione di invio automatico dei dati (form html) che attivano presso l'amministrazione un procedimento. È l'inizio della transazione. NB. da parte della PA, viene garantita on line solo la presa in carico dei dati



immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione.

- 4) Conclusione transazione. A seconda della tipologia di servizio questa caratteristica rappresenta il massimo livello di transazionalità ottenibile on line. Per un servizio di tipo Autorizzazione è un documento attestante la conclusione dell'iter procedurale interno alla PA. In caso di servizio di pagamento: si assegna tale prestazione quando in un sito si consente di determinare quanto pagare e il pagamento si può effettuare sul sito o, solo all'ultimo passaggio, su sito esterno. Se il pagamento avviene al di fuori del sito va attivata la casella corrispondente.
Es. <http://www.comune.torino.it/vigiliurbani/sanzioni/pagamento/modalita.shtml>
- 5) Personalizzazione: è un'ulteriore evoluzione rispetto alla prestazione 4, l'utente, oltre ad eseguire online l'intero ciclo del procedimento amministrativo riceve proattivamente informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.). In quanto tale, differisce da servizio a servizio: ad esempio, nei servizi di pagamento è la precompilazione del modulo di pagamento con i dati dell'utente (che non deve far altro che accedere al servizio con proprio login), per servizi alle imprese, è la memoria di tutte le attività effettuate: ad esempio, la propria "posizione" presso lo Sportello Unico. Per i servizi di autorizzazione può trattarsi della notifica dell'esito positivo in casella mail, etc. es. <https://servizi.torinofacile.it/servizi/multe.shtml>

Completano infine il quadro delle informazioni relative al servizio:

- le modalità di autenticazione: l'eventuale segnalazione dell'impossibilità di verificare il servizio a causa di barriere di accesso quali sistemi di riconoscimento o necessità di iscrizione:
 - codice/pin: per fruire del servizio il rilevatore dovrebbe possedere un PIN fornito dall'amministrazione previa iscrizione ai servizi;
es. <https://net.comune.asti.it/umbasti/login.aspx>
 - CIE o carta nazionale servizi: per fruire del servizio il rilevatore dovrebbe utilizzare una smart card fornita dall'amministrazione previa iscrizione ai servizi;
es. <https://net.comune.asti.it/umbasti/login.aspx>
 - Necessaria residenza (codice fiscale): per fruire del servizio il rilevatore dovrebbe fornire i propri dati, dimostrando di essere residente.

Successivamente alla rilevazione, saranno contattati telefonicamente i referenti dell'ente, del sito o del singolo servizio, per la verifica diretta del servizio. Il referente dell'amministrazione descriverà accuratamente il servizio e quindi il rilevatore potrà procedere alla valutazione del servizio.

- la segnalazione dei servizi presenti su un sito esterno a quello istituzionale del Comune,
es. <http://www.comune.galliate.no.it/Come-fare-per/Effettuare-pagamenti/Pagamenti-on-line>
- presenza di emoticon in almeno 1 servizio (0=no, 1=sì)
es. <http://www.comune.torino.it/mettiamocilafaccia/>



PER IL CITTADINO		PER L'IMPRESA	
SERVIZI ALLA FAMIGLIA	AUTORIZZAZIONI		
Assegno nucleo familiare		1	Autorizzazione sanitaria somministrazione temporanea alimenti e bevande
Contrassegno di invalidità			
Iscrizione centri estivi		2	Autorizzazione Unica SUAP
Richiesta assistenza domiciliare		3	PROCEDURE COMUNALI ASSOCIATE ALL'AVVIAMENTO DI NUOVE ATTIVITA'
SERVIZI SPORTELLI ANAGRAFE		4	Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)
Autocertificazione anagrafica			Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)
Carta di identità		5	TASSE
Dichiarazione cambio di abitazione		6	Dichiarazione ICP (IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA)
Richiesta certificati anagrafici		7	Pagamento canone/assa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)
TASSE			
Dichiarazione TARSU		8	Pagamento ICP
Pagamento contravvenzioni			Bandi di gara
Pagamento ICI		9	COMUNICAZIONI
Pagamento TARSU		10	Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni
SCUOLE/FORMAZIONE		11	Concessione occupazione permanente suolo pubblico
Iscrizione a corsi comunali		12	
Iscrizione asilo nido			
Iscrizione servizio mensa scolastica		13	
Pagamento quote mensa scolastica		14	
Pagamento retta asilo nido comunale		15	
Richiesta esenzione pagamento mensa scolastica		16	
PERMESSI/CONCESSIONI		17	
Concessione passo carrabile		18	
Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)			
CONCORSI		19	
BIBLIOTECA		20	
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario			
SEGNALAZIONI		21	
Segnalazione guasti / dissesto stradale			
VISURA CATASTALE		22	
Visura catastale			



Regione Piemonte
Direzione Innovazione Ricerca e Università
Corso Regina Margherita 174
10152 Torino
tel. +39 011.4321238
www.regione.piemonte.it/innovazione

CRC Piemonte
Corso Regina Margherita 174
10152 Torino
tel. +39 011.4324009
www.ruparpiemonte.it/portal/public/rupar/crc

Osservatorio ICT Regione Piemonte
Corso Regina Margherita 174
10152 Torino
tel. +39 011.4322449
www.osservatorioict.piemonte.it