

Progetto Etica

***Servizi on-line
della PA e sanità***

Formez **PA**

Oggi parleremo di :

- 1) Definizione di servizi on-line nella PA**
- 2) Strategie di erogazione dei servizi on line in sanità**
- 3) L'erogazione dei servizi on-line del futuro**

Definizione di servizio on line

Quando parliamo di servizi on line ci riferiamo a soluzioni che :

- attivino l' **accesso diretto** ai servizi e alle informazioni per accedere agli stessi, attraverso l' utilizzo di internet,
- migliorino la **qualità dell' offerta** complessiva, anche attraverso la valutazione del grado di soddisfazione sui servizi resi,
- permettano di **semplificare le procedure** amministrative, ottimizzare il tempo di risposta alle istanze degli utenti.



Conoscete i 5 livelli di interazione
utilizzati per definire i servizi on line?

Interattività dei servizi on line : i 5 livelli europei

Livello	Obiettivo primario	Servizi offerti
Livello 1	Informazione	Informazioni sul procedimento amministrativo e sulle modalità di espletamento
Livello 2	Interazione a una via	Moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali
Livello 3	Interazione a due vie	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse e viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente
Livello 4	Transazione	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse fornendo i dati necessari ed eseguire la transazione corrispondente interamente on line
Livello 5	Personalizzazione	L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse, riceve informazioni che gli sono inviate preventivamente

Principali riferimenti di indirizzo e normativi

- **Servizi online nel CAD 2011**
 - Registrazione degli utenti
 - Integrazione dei procedimenti
 - Validità degli atti telematici
- **Albo pretorio online (L. n° 69 del 18 giugno 2009)**
 - Definizione , tempi, criticità

Gli articoli del CAD: Art. 54 Contenuto dei siti della PA

Le PA pubblicano l'elenco dei servizi forniti in rete già disponibili e dei servizi di futura attivazione, indicando i tempi previsti per l'attivazione.

Le amministrazioni pubbliche che già dispongono di propri siti devono pubblicare il **registro dei processi automatizzati** rivolti al pubblico.

Tali processi devono essere dotati di appositi strumenti per la **verifica a distanza da parte del cittadino** dell'**avanzamento delle pratiche** che lo riguardano.

Esempio di servizi on line: registro dei processi automatizzati

The screenshot shows a web browser window displaying the website of the City of Pinerolo. The page is titled "Registro dei processi automatizzati - Città di Pinerolo". The navigation bar includes "Comune", "Servizi", "Vivere Pinerolo", "Bacheca", and "A A+ A++ graf txt". The main content area is titled "Registro dei processi automatizzati" and includes the following text:

REGISTRO DEI PROCESSI AUTOMATIZZATI RIVOLTI AL PUBBLICO (art. 34 Legge n. 69/2009)

Il presente **REGISTRO** comprende l'elenco **DEI PROCESSI AUTOMATIZZATI RIVOLTI AL PUBBLICO** direttamente forniti dal Comune di Pinerolo, in tale registro sono anche ricompresi servizi che seppure non qualificabili come procedimenti a sé stanti ne costituiscono parte o consentono il monitoraggio dello stato di avanzamento di una pratica gestita all'interno di un particolare procedimento.

Alcuni dei servizi erogati mediante i processi automatizzati elencati nel presente registro sono forniti attraverso siti o portali diversi dal sito istituzionale del comune. Essi sono comunque raggiungibili anche attraverso quest'ultimo dalla sezione "Servizi on-line" della pagina principale del sito che ridireziona l'utente sul sito o portale dove avviene materialmente l'erogazione del servizio

Alcuni dei servizi vengono forniti tramite il portale www.sistemapiemonte.it attraverso il quale la Pubblica Amministrazione piemontese eroga servizi a cittadini, professionisti ed imprese. Parte di questi servizi sono liberamente fruibili mentre altri necessitano di autenticazione. Le credenziali di autenticazione si ottengono completando le procedure gratuite di registrazione ed attivazione; queste credenziali danno accesso ai servizi on line offerti, permettono una connessione a internet al costo di una chiamata urbana (deal-up) e l'uso di una casella di posta elettronica.

Cliccando sul nome del servizio/processo ne verrà visualizzata una scheda riassuntiva, tale scheda contiene anche elementi utili all'utenza quali il riassunto sintetico del servizio, il portale o sito attraverso il quale esso viene erogato, a chi è rivolto il servizio, la tipologia di accesso e quali sono i contatti a cui è possibile rivolgersi in caso di problemi.

SERVIZI:

- [Cambio di indirizzo on line](#)

Per presentare all'uff. Anagrafe la dichiarazione di cambio di indirizzo di residenza all'interno del territorio comunale e di seguirne il relativo iter.

[Calcolo dell'ICI attraverso "sistemapiemonte"](#)

The left sidebar contains a list of services under "Servizi al cittadino":

- A.I.R.E - Emigrazioni
- Ambiente
- Anagrafe
- Casa
- Commercio
- Contabilità
- Contratti e Appalti
- Cultura
- Economato
- Elettorale
- Entrate
- Istruzione
- Lavoro-InfoG.
- Lavori Pubblici
- Leva
- Patrimonio
- Personale
- Politiche Sociali
- Polizia Amministr.
- Polizia Municipale
- Protocollo
- Segreteria Aff. Gen.
- Segreteria Sindaco
- Segretario Generale
- Sport
- Sportelli Energia
- Sportello Consumatore
- Statistica
- Stato civile
- Tributi
- Turismo
- Urbanistica

Esempio di servizi on line: Comune di Firenze

The screenshot displays the 'Servizi' section of the Comune di Firenze website. At the top, there is a navigation bar with 'Amministrazione', 'Città', and 'Servizi' tabs. Below this, a secondary navigation bar includes 'Benvenuti', 'Guide Tematiche', 'Servizi online', 'Servizi AZ', and 'Modulistica'. The main content area is titled 'Servizi on line' and lists various services categorized into 'Ambiente e territorio', 'Identità e cittadinanza', and 'Istruzione'. On the right side, there is a search bar, a 'Cerca' button, and a 'Vai' button. Below the search bar, there are sections for 'Accesso veloce' (Accesso con registrazione) and 'Accesso libero', each listing specific services. At the bottom right, there is an 'Accessibilità' section with icons for accessibility features. The website also features a 'Share' button on the left sidebar and a 'uono' logo at the bottom left.

COMUNE DI FIRENZE

Amministrazione Città Servizi

Servizi Rete Civica del Comune di Firenze

Benvenuti Guide Tematiche Servizi online Servizi AZ Modulistica

Accedi

Per informazioni sui Servizi online scrivere a servizionline@comune.fi.it.

Servizi on line

Ambiente e territorio

- Comunicazione di inizio attività rumorosa temporanea per manifestazioni con durata inferiore a 3 giorni lavorativi (deroga semplificata DCR 77/2000)
- Comunicazione di inizio attività rumorosa a carattere temporaneo per cantieri edili e stradali con durata inferiore a 5 giorni lavorativi (deroga semplificata DCR 77/2000)
- Iniziare l'attività rumorosa temporanea per manifestazioni con durata superiore a 3 giorni lavorativi (deroga semplificata DCR 77/2000)
- Iniziare l'attività rumorosa temporanea per cantieri edili e stradali con durata compresa tra i 5 ed i 20 giorni lavorativi (deroga semplificata DCR 77/2000)
- Richiedere l'autorizzazione per l'abbattimento di alberature private in aree non vincolate paesaggisticamente ai sensi del DLGS 42/04 e smi (ex Legge 1497 del 1936 e 1089 del 1939)
- Visualizzazione della mappa del Piano Comunale di Classificazione Acustica

Identità e cittadinanza

- Cambio di indirizzo
- Richiesta di Autocertificazione precompilata
- Visure anagrafiche e di stato civile
- Richiesta certificato
- Pagamento richiesta certificato
- Pagamento Sala Matrimoni
- Booking wedding room

Istruzione

- Iscrizione nidi d'infanzia/centri gioco educativi
- Iscrizione scuola dell'infanzia
- Iscrizione scuola primaria
- Simulazione calcolo tariffa Asilo Nido (Accesso libero)
- Pagamento servizi di supporto alla scuola
- Iscrizione/rinuncia centri estivi

Cerca

Cerca

Accesso veloce

Accesso con registrazione

- Richieste
- Comunicazioni
- Visure
- Prenotazioni
- Pagamenti
- Estratto conto fornitori

Accesso libero

- Pagamenti
- Consultazioni e modulistica
- Altri servizi
- ToGO! - Servizio di infomobilità

Manutenzioni

- Segui la buca... e altro
- ProGeT

Accessibilità

Esempio di servizi on line: Provincia di Brescia

The screenshot shows the website for the Provincia di Brescia, specifically the 'I MIEI SERVIZI' (My Services) section. The page is dated 04 APRILE 2011 and features a navigation menu with 'LA PROVINCIA', 'BRESCIA GOV', and 'I COMUNI'. The main content area is divided into three user categories: 'Cittadino', 'Impresa', and 'Enti'. The 'Cittadino' section is active, displaying a list of services under the heading 'SERVIZI DI ULTIMA ATTIVAZIONE'. The services listed include: 'Autorizzazione e nulla-osta per le attività di gestione rifiuti (trattamento e recupero)', 'Autorizzazione integrata ambientale (AIA) per impianti rifiuti', 'Autorizzazione per la realizzazione di centri di raccolta rifiuti (isole ecologiche)', 'Catalogazione bibliografica centralizzata per le biblioteche della Rete Bibliotecaria Bresciana (RBB)', and 'Concessioni all'uso di acqua potabile con prelievo da CIS - Corpo Idrico Superficiale (laghi fiumi torrenti) per uso idroelettrico'. Each service entry includes the text 'Servizio attivo in: Provincia Di Brescia'. On the right side of the page, there are sections for 'In primo piano' (Featured) and 'Notizie' (News). The 'In primo piano' section contains four items: 'centro INNOVAZIONE E TECNOLOGIE', 'BRESCIA GOV channel', 'BRESCIAGOV PER IL CITTADINO', and 'BRESCIAGOV PER L'IMPRESA'. The 'Notizie' section is currently empty. The website also features a 'Share' button on the left sidebar and a 'yoono' logo at the bottom left.

PROVINCIA DI BRESCIA
LA PROVINCIA. IL TUO NETWORK

LA PROVINCIA | BRESCIA GOV | I COMUNI

PROVINCIA DI BRESCIA | I MIEI SERVIZI

BRESCIA, 04 APRILE 2011

Cittadino | Impresa | Enti

Bresciagov è il portale dei servizi della Provincia di Brescia, che mette a disposizione di tutti gli utenti i servizi fruibili online.

I servizi sono suddivisi per tipologia di utente e sono navigabili secondo differenti logiche, quali l'ordine alfabetico, l'argomento di interesse, il target cui il servizio è rivolto; sarà inoltre possibile cercare gli ultimi servizi attivati.

Si può accedere ai servizi dedicati alle differenti tipologie di utenti, semplicemente selezionando quella preferita attraverso i tasti posizionati sotto la testata delle pagine.

Ad oggi i servizi disponibili sono 265, suddivisi secondo le seguenti sezioni:

- Cittadino: presenta tutti i servizi rivolti ai cittadini [119 servizi]
- Impresa: presenta tutti i servizi rivolti alle imprese [113 servizi]
- Enti: presenta tutti i servizi rivolti agli enti comunali [33 servizi]

SERVIZI DI ULTIMA ATTIVAZIONE

> **Autorizzazione e nulla-osta per le attività di gestione rifiuti (trattamento e recupero)**
Servizio attivo in:
Provincia Di Brescia

> **Autorizzazione integrata ambientale (AIA) per impianti rifiuti**
Servizio attivo in:
Provincia Di Brescia

> **Autorizzazione per la realizzazione di centri di raccolta rifiuti (isole ecologiche)**
Servizio attivo in:
Provincia Di Brescia

> **Catalogazione bibliografica centralizzata per le biblioteche della Rete Bibliotecaria Bresciana (RBB)**
Servizio attivo in:
Provincia Di Brescia

> **Concessioni all'uso di acqua potabile con prelievo da CIS - Corpo Idrico Superficiale (laghi fiumi torrenti) per uso idroelettrico**
Servizio attivo in:

In primo piano

Notizie

centro INNOVAZIONE E TECNOLOGIE

BRESCIA GOV channel

BRESCIAGOV PER IL CITTADINO

BRESCIAGOV PER L'IMPRESA

BRESCIAGOV PER GLI ENTI

yoono

Esempio di servizi on line: ASL

The screenshot shows the website for Azienda Sanitaria Locale N.2 dell'Umbria. The page features a header with the organization's name and logo, a search bar, and a navigation menu. The main content area is titled "I NOSTRI SERVIZI PER TE..." and includes a dropdown menu for selecting a district. Below this, there are five service categories: "Servizi ai cittadini", "Per le imprese", "Per gli operatori", "Nuovo Ospedale", and "AUSL2 Informa". Each category has a representative image and a brief description of the services offered. At the bottom, there are links for "Carta dei servizi" and "Ultime Notizie".

SANITARIA LOCALE N.2 dell'Umbria

Azienda | Distretti Sanitari | Ospedali e Strutture per Ricovero | Servizi al cittadino | Dipartimento di Prevenzione | Per gli Operatori | Ausl2 Informa | Bandi di gara

I NOSTRI SERVIZI PER TE...

Servizi più richiesti dai cittadini...

Ho bisogno di...

- Distretto del Perugino
- Distretto dell'Assisano
- Distretto del Trasimeno
- Distretto della Media Valle del Tevere

Servizi ai cittadini

Informazioni su **Cosa**, **Come e Quando** utilizzare i Servizi della Ausl2: CUP e specialistica, **libera professione**, farmacie, medici, Urp...

Per le imprese

Bandi di gara, insediamenti produttivi, fornitori, estratto conto, ultime novità per le aziende...

Per gli operatori

Linee Guida, **Report**, La 2 in Rete, Sicurezza, Professioni, **Formazione**.

Nuovo Ospedale

Nuovo ospedale Media Valle del Tevere Località Pantalla

AUSL2 Informa

Notizie, campagne, bandi, concorsi, mobilità, comunicazioni e informazioni dall'AUSL 2

Carta dei servizi | Ultime Notizie

La Carta dei Servizi è il documento con cui l'Azienda USL 2

NUOVI TICKET SANITARI E NORME PER LA ESENZIONE

Esempio di servizi on line: Portali sanità Lazio

The screenshot shows the POSLAZIO portal interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'POS LAZIO' and 'REGIONE LAZIO'. Below this, there are several sections:

- Da sapere**: A list of regional updates and health plans.
- Utile per**: A list of services including medical tickets, national health cards, and assistance for foreigners and home care.
- Attì amministrativi**: A section for administrative services.
- primo piano**: A news section with three articles dated 23/09/2011, 11/08/2011, and 11/08/2011, all regarding technical interventions and service disruptions.
- focus-on**: A section titled 'Esenzione Ticket per reddito' (Ticket exemption for income) with a 'NO!' icon, detailing changes in the exemption process starting from April 1, 2011.
- Servizi ad accesso libero**: A list of services available to all users, such as doctor and pediatrician searches, appointment bookings, and pharmacy services.
- Servizi per utenti registrati**: A list of services for registered users, including medical and pediatrician selection, health agenda, and health insurance.

The interface also includes a search bar, a login section with 'Area riservata Cittadino' and 'Area riservata Medico', and a footer with system information.

Esempio di servizi on line: Portali sanità Emilia Romagna

Il portale della Regione Emilia-Romagna

login

Saluter

il portale del Servizio sanitario regionale dell'Emilia-Romagna

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA

Cerca nel sito

IN EVIDENZA Nuovi ticket sanitari per farmaci, visite ed esami specialistici: informazioni e approfondimenti

Saluter oggi
Il giornale online del Servizio sanitario regionale le notizie, gli eventi e le campagne

Servizi ai cittadini
Tutti i servizi per la salute dove andare, come fare, cosa serve

Area istituzionale e operatori
Servizio sanitario regionale programmazione, organizzazione, formazione e banche dati

Agenzia sanitaria e sociale regionale | Aziende sanitarie | Documentazione e pubblicazioni | Piano sociale e sanitario | Siti tematici

Internet | Modalità protetta: attivata | 155% | 13:51 | 09/11/2011

Gli articoli del CAD: Art 12, 72 53 e 60 – integrazione e cooperazione nei servizi

Nella PA Digitale le amministrazioni cooperano tra loro e costituiscono una rete integrata di cui il Codice definisce principi e finalità. A tal fine il **Sistema Pubblico di Connettività** costituisce lo strumento che consente ai soggetti pubblici di dialogare, scambiare dati e documenti attraverso standard condivisi e canali sicuri .

Disponibilità dei dati: le Pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili all'utilizzo da parte di altre amministrazioni i dati di cui sono in possesso, attraverso le tecnologie informatiche e telematiche..

Caratteristiche del servizio on-line secondo il CAD



Gli articoli del CAD: Sezione 3, Art 64 – Modalità di accesso

La **carta d'identità elettronica** e la **carta nazionale dei servizi** costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.

Le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso ai servizi in rete da esse erogati che richiedono l'identificazione informatica **anche con strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi**, purché tali strumenti consentano l'individuazione del soggetto che richiede il servizio.



La vostra amministrazione coopera,
come definito dal CAD, con altre
amministrazioni nell'erogazione di
servizi on line al cittadino?

Gli articoli del CAD: Sezione 3, Art 65

Le istanze e le dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica **sono valide**:

- a) se sottoscritte mediante la **firma digitale**, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;
- b) quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della **carta d'identità elettronica** o della **carta nazionale dei servizi**
- c) quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi **strumenti di cui all'articolo 64**
- d) se trasmesse dall'autore mediante la propria **casella di posta elettronica certificata** purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica

Le istanze e le dichiarazioni inviate o compilate su sito secondo le modalità previste sono **equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa** apposta in presenza del dipendente addetto al procedimento.

Albo pretorio on line

Le pubblicazioni effettuate su carta **non hanno più valore legale**, si passa da un obbligo di dare pubblicità mediante affissione degli atti presso un luogo fisico, l' albo pretorio, ad una pubblicazione sul **sito web della Pubblica Amministrazione**, l' albo pretorio on line.

Resta ferma la possibilità per le amministrazioni e gli enti pubblici, in via integrativa, di effettuare la pubblicità sui quotidiani a scopo di maggiore diffusione, **nei limiti degli stanziamenti di bilancio**.



Albo pretorio online: esempio



Comune di Milano

Cerca

Home . Informazioni . In Comune . Servizi on Line . Per Saperne di Piu' . Filo Diretto . News . Sala stampa

Home > [Servizi on-line](#) > Albo Pretorio

Albo Pretorio

Determinazioni Dirigenziali

- Delibere di Giunta
- Delibere di Consiglio
- Documenti vari
- Pubblicazioni di Matrimonio
- Delibere di Zona*
 - Zona 1
 - Zona 2
 - Zona 3
 - Zona 4
 - Zona 5
 - Zona 6
 - Zona 7
 - Zona 8
 - Zona 9

Ricerca Avanzata...

Determinazioni Dirigenziali - Elenco documenti

10/02/2011

Titolo	Settore	Numero e Data	Periodo Esposizione
DETERMINA DIRIGENZIALE N.10/2011 - DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE PER L'IMPIEGO DI FONDI DI CUI ALL'ART. 14 BIS DELLA LEGGE 12/7/1991 N. 202.	FIN. STRAORD. V...	N. 10 95286/2011 del 08/02/2011	Dal 10/02/2011 al 25/02/2011
DETERMINA DIRIGENZIALE N.11/2011 - EREDITA' PAOLO GISMUNDO - LIQUIDAZIONE A FAVORE DEL SIG. BERETTA ENRICO - CEDOLA INTERESSI MATURATA SU TITOLI BTP	FIN. STRAORD. V...	N. 11 95318/2011 del 08/02/2011	Dal 10/02/2011 al 25/02/2011
DETERMINA DIRIGENZIALE N.15/2011 - GARA N. 48/2010 - R.D.A. 51CC/2010 - CIG. 0499684048. AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEGLI OROLOGI PUBBLICI STRADALI, DI PROPRIETA' COMUNALE, INSISTENTI SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI MILANO, AL FINE DELLA GESTIONE, ESERCIZIO, MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA, E DELLO SFRUTTAMENTO A FINI PUBBLICITARI DEGLI STESSI. AVVIO DEL SERVIZIO EX ART 11 COMMA 9 D.LGS 163/2006 CONSEQUENTE ALL'AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA IN FAVORE DI ATI IMECON ENGINEERING SRL/ASD SRL DI CUI ALLA DET DIR 481/2010. RETTIFICA A SEGUITO DI APPELLO CAUTELARE AL CONSIGLIO DI STATO	PUBBLICITA'	N. 15 100252/2011 del 09/02/2011	Dal 10/02/2011 al 25/02/2011
DETERMINA DIRIGENZIALE N.24/2011 - GARA 1/2011 AFFIDAMENTO, MEDIANTE PROCEDURA APERTA IN AMBITO UE, IN DUE LOTTI, CON AGGIUDICAZIONE A FAVORE DELL'OFFERTA CONTENENTE IL PREZZO PIU' BASSO, DELLA FORNITURA DI AUTOCARRI E FURGONI APPPOSITAMENTE ALLESTITI/ELABORATI OCCORRENTI A SERVIZI DIVERSI DEL COMUNE DI MILANO. APPROVAZIONE DELLA NOTA ESPLICATIVA DI GARA E DEL CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO. SPESA COMPLESSIVA DI EURO 498.000,00 (IVA INCLUSA).	ACQUISTI	N. 24 35226/2011 del 18/01/2011	Dal 10/02/2011 al 25/02/2011

Menu di navigazione per tipologia o area di competenza

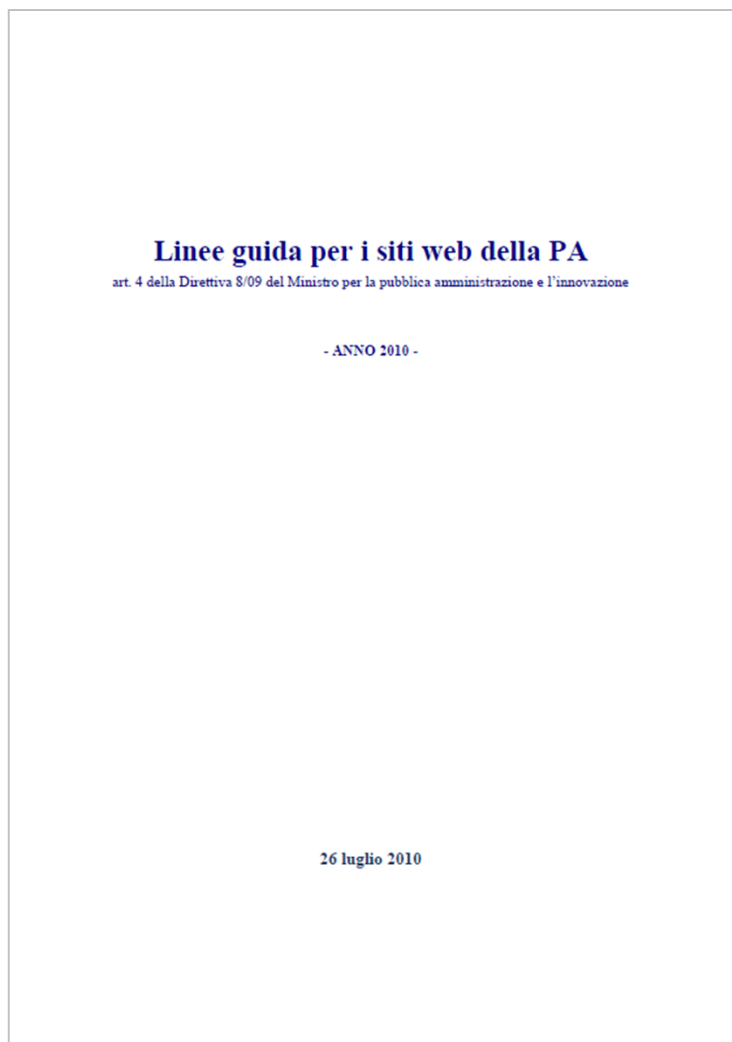
Delibere ordinate per: Titolo; Settore; Numero; Data; Periodo esposizione

Gli articoli del CAD: Sezione 3, Art 63 – Organizzazione e funzionalità dei servizi in rete

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la **completezza del procedimento**, la **certificazione dell'esito** e l'accertamento del **grado di soddisfazione** dell'utente.

Le pubbliche amministrazioni **collaborano per integrare i procedimenti di rispettiva competenza** al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.

Le Linee guida per i siti web della PA



Le Linee guida suggeriscono criteri e strumenti per:

- 1) la riduzione dei siti web pubblici obsoleti
- 2) il miglioramento di quelli attivi

Obiettivi primari dei siti web della PA

Tipologia	Obiettivo primario	Contenuti caratterizzanti	Interazione
Istituzionale	Informare gli utenti	Chi siamo, dove siamo, attività istituzionali, organigramma, normativa, documentazione, concorsi, gare e appalti, ecc.	Dal 1° al 3°
	Erogare servizi	Servizi informativi, modulistica, servizi di interazione con l'utente, servizi transattivi	Dal 1° al 5°
Tematico	Presentare un progetto/iniziativa	Interviste, interventi, sala stampa, comunicati stampa, speciali, approfondimenti, ecc.	Dal 1° al 3°
	Gestire una community	Forum, Wiki, social navigation, ecc.	Dal 3° al 5°
	Erogare servizi	Servizi informativi, modulistica, servizi di interazione con l'utente, servizi transattivi	Dal 1° al 5°
	Formare	Documenti formativi, corsi on line , folksonomie	Dal 3° al 5°

Tipologia dei siti web della PA

Siti istituzionali

presentare una istituzione pubblica descrivendone l'organizzazione, i compiti, ecc.



www.lavoro.gov.it

Siti tematici

presentare un progetto o un evento, erogare un servizio, ecc.



www.cliclavoro.gov.it

Valutazione degli utenti

La PA deve adottare sistemi di valutazione dei servizi per monitorare la qualità percepita e la soddisfazione degli utenti

Si raccomanda di:

- attivare modalità di raccolta delle **segnalazioni** dei cittadini
- adottare sistemi di rilevazione della **customer satisfaction**
- utilizzare i dati raccolti per attivare **processi di miglioramento** dei servizi erogati

La customer satisfaction per i servizi multicanale

<http://www.qualitapa.gov.it/it/customer-satisfaction/cs-multicanale/>

The screenshot displays the 'Mettiamoci la faccia' website, which is a platform for user feedback and customer satisfaction. The page is structured with a header, a navigation menu, and a main content area. The header includes the logo of the Ministry of Public Administration and Innovation and the title 'Mettiamoci la faccia'. The navigation menu contains links for 'Sala Stampa', 'Archivio audiovisivi', 'Mappa del sito', and 'Ricerca'. The main content area features a 'Visione d'insieme' section with a 'Visualizza' button, a 'Scelta Dettaglio' section with dropdown menus for 'Regione' (set to 'Tutta Italia') and 'Città', and a map of Italy showing feedback locations. The news items include:

- Mettiamoci la faccia: anche Unicredit attiva le 'faccine' per alcuni servizi web**: Grazie ai 400 mila feedback espressi nel mese di settembre dai cittadini-clienti, le valutazioni complessive dall'anno dell'iniziativa hanno superato la soglia dei 4 milioni. Per i servizi erogati allo sportello, la partecipazione più alta su base territoriale è risultata nelle amministrazioni dell'Italia centrale (dove vota quasi un utente su 5) mentre quella su base settoriale è risultata nelle Università.
- Forum dell'innovazione, a L'Aquila la quinta tappa**: Sarà L'Aquila ad ospitare, il prossimo 22 novembre, la quinta ed ultima tappa di questo primo ciclo di appuntamenti del roadshow del Ministro per la Pubblica Amministrazione e Innovazione, realizzato in collaborazione con FCG/UE PA.
- Nasce MiaPA, primo servizio al mondo di social check-in applicato alla PA**: Si tratta di un nuovo servizio social fondato sulla connessione di esigenze geo-localizzate e che, sfruttando la potenzialità di Melonite (un'applicazione gratuita e completamente made in Italy che si fonda sulla georeferenziazione degli utenti), consente di disporre sul proprio Smartphone o sul proprio PC di una vera e propria mappa dei servizi pubblici.
- Quality in justice - Una conferenza internazionale a Bruxelles**: La gestione della qualità nel settore giustizia è prioritaria nell'agenda istituzionale di molti paesi europei. La conferenza, che si terrà il 18-19 novembre a Bruxelles, presenterà diverse esperienze, sul tema del quality management, nei vari livelli del sistema giudiziario.
- Managing Change in Public Administration**: Il seminario, che si terrà a Madrid il 29 e 30 novembre prossimi, si focalizzerà sui principi del change management nella pubblica amministrazione.

http://www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/cs-multicanale/

Qualità P.A.C.S. multicanale - Windows Internet Explorer

http://www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/cs-multicanale/

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Preferiti http://www.regionedigital... Portale dei Servizi online Azienda Sanitaria Locale - ... POS - Il portale della sanità... Linee guida per i siti web d... Qualità P.A.C.S. multica... X

Username: Password: Login [Password dimenticata?] [Registrazione e Newsletter] [Aiuto]

per una pubblica amministrazione di qualità

UNIONE EUROPEA Fondo sociale europeo

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA PER L'OMBRELLONE E LA FORMAZIONE

Governo italiano Dipartimento del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica

fse per il tuo futuro Programmi operativi nazionali per la formazione e l'occupazione

Chi siamo | Guida al sito | Mappa | Risorse | Contatti | English

Home > Customer Satisfaction > C.S. multicanale >

Cerca nel sito Vai

La customer satisfaction per i servizi multicanale

Il modello di rilevazione della customer satisfaction per i servizi multicanale è stato completato. Dopo la fase di ricerca e confronto della letteratura sui modelli di indagine "off line" e l'analisi delle esperienze realizzate dalle amministrazioni più virtuose, è stata realizzata la fase di sperimentazione del modello, presso alcune amministrazioni delle quattro Regioni dell'Obiettivo convergenza –Calabria, Campania, Puglia e Sicilia, nell'ambito del → Progetto PON-Governance Azioni di sistema.

A conclusione di queste attività, al fine di valorizzare e diffondere il modello di rilevazione messo a punto, sono state realizzate delle linee guida:

- Linee guida per l'applicazione di un modello di valutazione della customer satisfaction del sito Internet
- Linee guida per l'applicazione di un modello di valutazione della customer satisfaction di uno specifico servizio erogato on line
- Linee guida per l'applicazione di un modello di valutazione della customer satisfaction di un servizio erogato off line
- Linee guida per l'applicazione di un modello di valutazione della customer satisfaction dell'insieme dei servizi di sportello

Temi

- Autovalutazione
- Customer Satisfaction
- C.S. multicanale**
 - MiglioraPA
 - Mettiamoci la faccia
- Benchmarking
- Valutazione esterna
- Partecipazione

Iniziative

- Premio Qualità
- Mettiamoci la faccia
- Premiamo i risultati
- Centro Risorse CAF
- PON GAS 2007-2013

C.S. multicanale

- Programma di lavoro
- Amministrazioni coinvolte
- Materiali

Internet | Modalità protetta: attivata

13:24 09/11/2011

Co-partecipazione dei cittadini per migliorare i servizi

Un vero miglioramento dei servizi on line erogati dalle pubbliche amministrazioni è possibile solo con un costrante coinvolgimento dei cittadini in tutte le fasi del ciclo di vita del servizio.

- Strumenti di partecipazione diretta alla scelta dei servizi;
- Co-design dei servizi pubblici on-line per cittadini e imprese ;
- misurazione della soddisfazione degli utenti;
- rendere conto dei risultati e dell' uso dei servizi on line

The screenshot shows the header of the 'La vostra voce in Europa' website. It includes the European Commission logo and navigation links like 'Pagina iniziale', 'Consultazioni', 'Dibattiti', and 'Altri strumenti'. The main content area features a 3D character with a megaphone and a list of services: 'Consultazioni', 'Dibattiti', and 'Altri strumenti', each with a brief description of what they offer to citizens.

The screenshot displays the 'partecipa.net' website, which is a platform for citizen participation in Emilia-Romagna. The site features a navigation menu, a list of news items, and a sidebar with various project highlights. Key projects listed include 'A Carpi il "Bilancio Insieme"', 'A Sassuolo gli incontri per il Bilancio Partecipativo', 'A Castel Maggiore un'occasione fuori dal comune', 'Biodiversità: un seminario sul miglioramento genetico partecipativo', 'A Modena politici e cittadini si formano insieme', and 'Salsomaggiore Terme clicca la partecipazione'.



La vostra amministrazione effettua
indagini sulla soddisfazione dei cittadini
sui servizi on line?

Servizio on line del futuro

Quali saranno le caratteristiche future dei servizi on line?

- Prevalentemente su **mobile**, ma sempre in un' ottica multicanale;
- Permetteranno la **transazione completa** e la **personalizzazione**;
- Ci sarà un investimento in servizi erogati in forma aggregata, all' interno di modelli sostenibili di **cooperazione applicativa**.

Portali nazionali di servizi



Linea Amica
la P.A. al tuo servizio



chiama **803 001**
06 828881 da cellulare



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Cerca nei siti della P.A.

Se ti serve aiuto per navigare nel sito: ● **Offline**

Inps: on line le comunicazioni sul lavoro di colf e badanti



Dal 1° aprile 2011 le comunicazioni obbligatorie di assunzione, le trasformazioni, le proroghe e le cessazioni relative al contratto di lavoro domestico devono essere comunicate esclusivamente attraverso la sezione Servizi online del sito internet dell'Inps.

[Approfondimento](#)

le ultime notizie | le più lette | le più utili

MiaPA: il social check-in della pubblica amministrazione
Prorogata la scadenza per i mutui agevolati agli iscritti Inpdap
On line l'elenco delle sedi a disposizione dei cittadini per la mediazione civile
150 anni dell'Unità d'Italia: online la Biblioteca digitale dell'Unificazione Giuridica

Vai alle news...



Chiedo assistenza
in linea o chiamo gli operatori al numero verde 803.001

Conosco i diritti
che ogni cittadino può esigere e imparo come metterli in pratica

Valuto la P.A.
votando, segnalando, suggerendo e partecipando alle discussioni

Leggo le risposte
nella enciclopedia che raccoglie le Domande e Risposte più frequenti

Accedo ai servizi
su web con la identità elettronica e scarico la modulistica

Controllo la P.A.
verificando e monitorando come funziona e quanto costa

Le pagine della P.A.

La mappa della P.A.



Valuta il sito di Linea Amica:



Voti: 18 / Utilità: 26

[Italia.gov.it](#)



vivifacile

Internet 100%

Portali nazionali di servizi



Nasce Vivifacile l'innovazione della Pubblica Amministrazione al servizio dei cittadini, professionisti ed imprese.

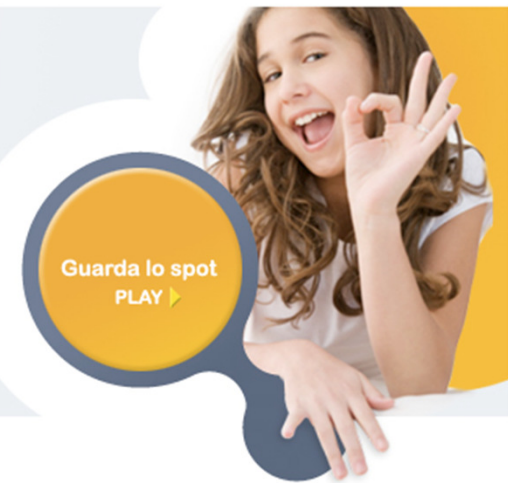
▶ SCOPRI COS'È



PERCHÉ ISCRIVERSI

Scopri perché è importante iscriversi a Vivifacile per rimanere sempre aggiornati sui servizi di prossima attivazione.

▶ ISCRIVITI ORA!



Guarda lo spot
PLAY ▶



MOTORIZZAZIONE CIVILE

Scopri i servizi per la mobilità sul Portale dell'Automobilista

▶ SEI GIÀ REGISTRATO?
▶ REGISTRATI



scuola
mia

“LA SCUOLA È ARRIVATA
A CASA TUA”

▶ SEI GIÀ REGISTRATO?
▶ REGISTRATI

PostaCertificat@



La PostaCertificat@ è un servizio gratuito che consente ai cittadini di dialogare con le Pubbliche Amministrazioni dotate di PEC presenti nell'Indirizzario PA del Portale.

▶ ATTIVA LA TUA CASELLA
DI POSTA CERTIFICATA

Portali nazionali di servizi



dati.gov.it
I dati aperti della PA



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

[Home](#) | [Cerco i dati](#) | [Voglio capire di più](#) | [Condivido un dataset](#) | [Le App della PA](#) | [Notizie](#)

Dati.gov.it, il Portale dei dati aperti della PA



Benvenuti su Dati.gov.it – il Portale dei dati aperti della PA, nato per consentire a cittadini, sviluppatori, imprese, associazioni di categoria e alle stesse pubbliche amministrazioni

più recenti più lette

- Dati.emilia-romagna.it, online portale dei dati aperti dell'Emilia Romagna
- Dati.gov.it, il Portale dei dati aperti della PA
- Istat, celebrazione della Giornata italiana della statistica
- Apps4Italy: concorso di idee per il riutilizzo creativo dei dati aperti

[altre notizie...](#)

Cerco i dati
Il catalogo degli open data contiene 168 dataset di 36 Amministrazioni

[Click](#)

Censimento auto blu

Voglio capire di più
Come e perché fare open data:

- [Vademecum open data](#)
- [Specifiche tecniche](#)
- [Esempi di applicazioni](#)
- [Licenza di riuso](#)
- [Seminari on line](#)

[Click](#)

Idrografia Piemonte

Condivido un dataset
Segnalo un insieme di dati della pubblica amministrazione pubblicato in formato aperto

[Click](#)

Domande & Risposte

Le App della PA
Le applicazioni già disponibili per accedere ai servizi della PA da uno smartphone:

- [AutoBlu](#)
- [Certificati on line](#)
- [Domande e risposte](#)
- [Servizi INPS](#)
- [...e molte altre](#)

[Ho](#)

Comune di Udine

Servizi on line geolocalizzati e su mobile

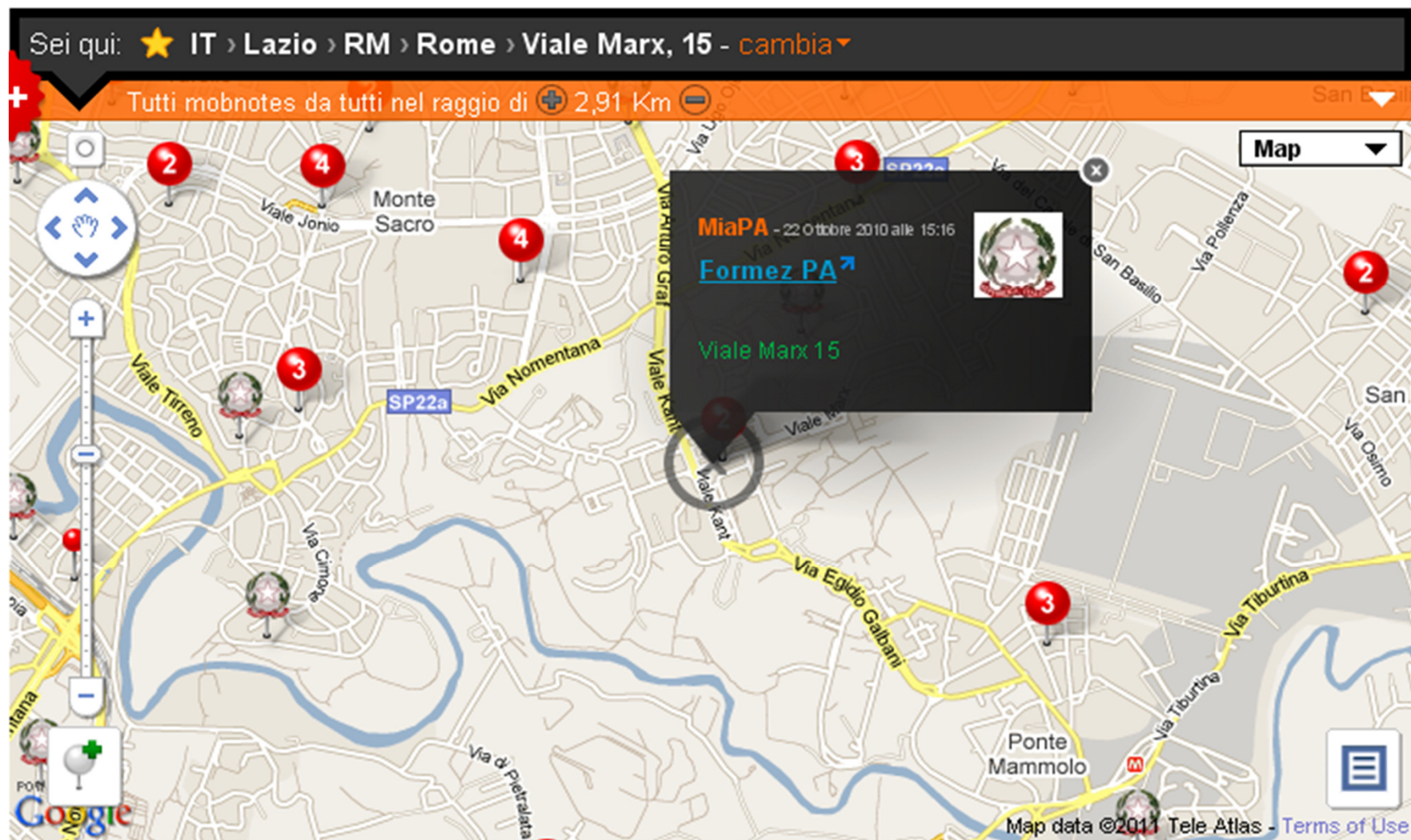


Servizi on line geolocalizzati: MiaPA

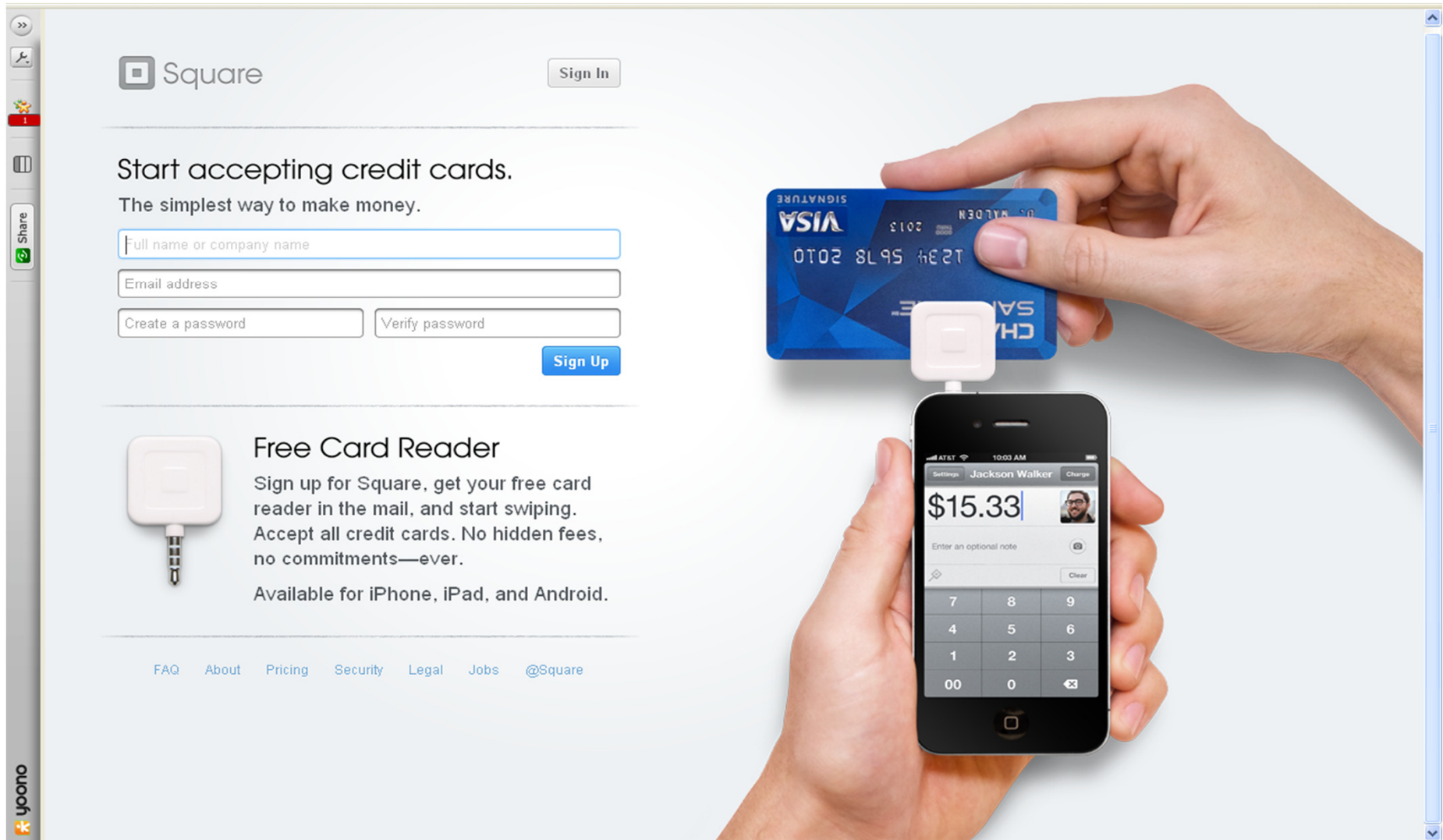


MiaPA utilizza gli indirizzi della PA aggregati da **Formez PA** e restituisce le informazioni degli uffici della pubblica amministrazione geolocalizzate, con la possibilità di lasciare un commento o una segnalazione da parte dei cittadini.

Servizi on line geolocalizzati: MiaPA



Pagamenti attraverso il mobile: www.square.com



The image shows a screenshot of the Square website's sign-up page. On the left, there is a sign-up form with the following fields: "Full name or company name", "Email address", "Create a password", and "Verify password". A "Sign In" button is located at the top right of the form area, and a "Sign Up" button is at the bottom right. Below the form, there is a section titled "Free Card Reader" with a small image of the card reader. The text reads: "Sign up for Square, get your free card reader in the mail, and start swiping. Accept all credit cards. No hidden fees, no commitments—ever. Available for iPhone, iPad, and Android." At the bottom of the page, there are links for "FAQ", "About", "Pricing", "Security", "Legal", "Jobs", and "@Square".

On the right side of the screenshot, a hand is holding a blue Visa credit card over a white Square card reader, which is connected to an iPhone. The iPhone screen displays a payment confirmation for "Jackson Walker" with a total of "\$15.33". The phone's keyboard is visible, showing numbers 7-9, 4-6, 1-3, and 00, 0, and a back arrow.



Avete particolari esperienze sui servizi
on line da segnalarci?

Grazie!

Sergio Agostinelli

FORMEZ PA
Viale Marx, 15 Roma 00137
sagostinelli@formez.it
<http://twitter.com/sagostinelli>



Opera rilasciata sotto licenza **Creative Commons**
Attribuzione-Non commerciale-Condividi allo stesso modo 2.5 Italia
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/>