

PA
&

Servizi online e Nuova Gestione dei Dati Pubblici

dott. Giampaolo La Bruna
DigitPA

labruna@digitpa.gov.it

Napoli, 15/12/2011

Codice dell'Amministrazione Digitale

- Il testo normativo che **riunisce i principi alla base** dell'Amministrazione digitale è il **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)**, considerato nella versione del testo integrato che comprende:
 - **Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82**, pubblicato in G.U. del 16 maggio 2005, n. 112 - S.O. n. 93 "Codice dell'amministrazione digitale";
 - **Decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159**, pubblicato in G.U. del 29 aprile 2006, n. 99 - S.O. n. 105 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante Codice dell'amministrazione digitale";
 - **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1 aprile 2008** - "Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema pubblico di connettività previste dall'art. 71, comma 1-*bis* del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante il "Codice dell'Amministrazione Digitale";
 - **Decreto legge 29 novembre 2008, n. 185**, convertito in Legge 28 gennaio 2009, n. 2 che ha introdotto modifiche al CAD;
 - **Legge 18 giugno 2009, n. 69**, che ha introdotto il comma 2-*ter* e 2-*quater* all'art. 54 del CAD in materia di contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni
 - **Decreto legislativo n. 235 del 30 dicembre 2010**, che ha modificato e integrato il CAD.

Amministrazioni pubbliche

- 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,
 - le Agenzie (Aran, Territorio, Demanio, Entrate, Dogane, Ambiente, Industria difesa, Trasporti e infrastrutture, Formazione professionale, Innovazione).
- Non fanno parte delle amministrazioni pubbliche gli organi costituzionali.

Il Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale D.lgs.235/2010

- Alcuni dei principali cambiamenti introdotti dalla riforma del CAD sono di seguito sintetizzati:
- **Validità dei documenti informatici** (art. 22, 23, 23-bis, 23-ter): il nuovo CAD fornisce indicazioni sulla validità delle copie informatiche di documenti con riferimento preciso circa le diverse possibilità (copia digitale del documento cartaceo, duplicazione digitale, ecc.);
- **Conservazione digitale dei documenti** (artt. 43-44 bis): è prevista la gestione della conservazione dei documenti e del relativo processo da parte di un Responsabile della conservazione che si può avvalere di soggetti pubblici o privati che offrono idonee garanzie;
- **Posta elettronica certificata** (artt. 6 e 65): la PEC diventa il mezzo più veloce, sicuro e valido per comunicare con le PA. I cittadini possono utilizzare la PEC anche come strumento di identificazione, evitando l'uso della firma digitale;
- **Siti pubblici e trasparenza** (art. 54): il nuovo CAD arricchisce il contenuto dei siti istituzionali delle amministrazioni, prevedendo che sugli stessi siano pubblicati, in modo integrale, anche tutti i bandi di concorso. La norma obbliga le PA ad aggiornare i dati e le notizie che per legge devono essere pubblicati sul proprio sito istituzionale. Anche tale aspetto viene considerato ai fini della valutazione dei dirigenti;
- **Customer satisfaction dei cittadini su Internet** (artt. 54 e 63): le PA sono tenute ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio dei propri "clienti" sui servizi online;
- **Moduli online** (art. 57): le PA 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. La mancata pubblicazione è rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili;
- **Continuità operativa** (art. 50-bis) le PA hanno l'obbligo di provvedere alla salvaguardia dei dati e delle applicazioni mediante la predisposizione di piani di continuità operativa inclusivi di soluzioni di Disaster Recovery (siti alternativi)

Il Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale

D.lgs.235/2010

- **Trasmissione delle informazioni via web** (art. 58): le PA non possono richiedere informazioni di cui già dispongono. Per evitare che il cittadino debba fornire più volte gli stessi dati, le amministrazioni titolari di banche dati predisporranno apposite convenzioni aperte per assicurare l'accessibilità delle informazioni in proprio possesso da parte delle altre amministrazioni;
- **Comunicazioni tra imprese e amministrazioni** (art. 5 bis): la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti (anche a fini statistici) tra imprese e PA (e viceversa) avviene solo utilizzando tecnologie ICT;
- **Accesso ai servizi in rete** (artt. 64 e 65): per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni è possibile utilizzare strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, previa individuazione del soggetto che ne richiede il servizio;
- **Firme** (artt. 1, comma 1, lett. q-bis, e 28, comma 3-bis): si introduce il concetto di firma elettronica avanzata, con cui è possibile sottoscrivere un documento informatico con piena validità legale.
- **Carta di identità elettronica e Carta nazionale dei servizi** (art. 64): Carte di identità elettronica e Carte nazionale dei servizi valgono ai fini dell'identificazione elettronica;
- **Pagamenti elettronici** (art. 5): il nuovo CAD introduce alcuni strumenti (carte di credito, di debito o prepagate e ogni altro strumento di pagamento elettronico disponibile) per consentire alle PA di riscuotere i pagamenti. Inoltre, permette loro di avvalersi di soggetti anche privati per la riscossione;
- **Protocollo informatico, fascicolo elettronico e tracciabilità** (artt. 40-bis e 41): è previsto che ogni comunicazione inviata tramite PEC tra le PA e tra queste e i cittadini o le imprese sia protocollata in via informatica. L'amministrazione titolare del procedimento raccoglierà gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo in un fascicolo elettronico, dotato di un apposito identificativo;
- **Open data** (artt. 52 e 68): il nuovo CAD mette in primo piano la responsabilità delle PA nell'aggiornare, divulgare e permettere la valorizzazione dei dati pubblici secondo principi di *open government*.

Il D.lgs 30 dicembre 2010 introduce nel CAD l'articolo 50-bis (Continuità operativa)

1. In relazione ai nuovi scenari di rischio, alla crescente complessità dell'attività istituzionale caratterizzata da un intenso utilizzo della tecnologia dell'informazione, le pubbliche amministrazioni *predispongono i piani di emergenza in grado di assicurare la continuità delle operazioni indispensabili per il servizio e il ritorno alla normale operatività.*
2. Il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione assicura l'omogeneità delle soluzioni di continuità operativa definite dalle diverse Amministrazioni e ne informa con cadenza almeno annuale il Parlamento.

“Cosa si intende per disastro”

- **Disastro:** Una calamità improvvisa e non pianificata che causa gravi danni o perdite.
- Eventi critici che possono produrre un disastro:
 - Eventi calamitosi
 - Problemi nella catena di approvvigionamento
 - Fermi nell' alimentazione tecnica degli edifici
 - Guasti nella rete
 - Incendi
 - Inagibilità dei locali per qualunque causa
 - Fermi informatici: guasti critici dei server, malfunzionamenti nei sistemi di autenticazione ed accesso, attacchi informatici
 - Combinazioni di eventi singoli

Il Dlgs 30 dicembre 2010 introduce nel CAD l'articolo 50-bis (Continuità operativa)

- A tali fini, le pubbliche amministrazioni definiscono :
 - il **piano di continuità operativa**: fissa gli obiettivi e i principi da perseguire, descrive le procedure per la gestione della continuità operativa, anche affidate a soggetti esterni. Il piano tiene conto delle potenziali criticità relative a risorse umane, strutturali, tecnologiche e contiene idonee misure preventive. Le amministrazioni pubbliche verificano la funzionalità del piano di continuità operativa con cadenza biennale;
 - il **piano di disaster recovery**: stabilisce le misure tecniche e organizzative per garantire il funzionamento dei centri di elaborazione dati e delle procedure informatiche rilevanti in siti alternativi a quelli di produzione. DigitPA, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, definisce le linee guida per le soluzioni tecniche idonee a garantire la salvaguardia dei dati e delle applicazioni informatiche, verifica annualmente il costante aggiornamento dei piani di disaster recovery delle amministrazioni interessate e ne informa annualmente il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione.
- I piani di cui al comma 3 sono adottati da ciascuna amministrazione sulla base di appositi e dettagliati studi di fattibilità tecnica; su tali studi è *obbligatoriamente* acquisito il parere di DigitPA.”.

Buone regole” per il backup dei dati

- **Tempistica**
 - La tempistica è la periodicità con cui vanno eseguiti i salvataggi dei dati.
- **Periodo di ritenzione**
 - I salvataggi devono avere un periodo di ritenzione (anche illimitato) passato il quale vengono eliminati.
 - Il periodo di ritenzione consente il recupero periodico degli spazi o dei supporti usati per il salvataggio dei dati.
- **Responsabilità**
 - Va identificato il responsabile per l'esecuzione delle procedure relative alla politica di backup.
- **Verifica salvataggi**
 - Periodicamente si effettua un ripristino dei dati salvati per verificare la bontà dei backup effettuati.
- **Lista dei dati Salvati**
 - Devono essere elencati tutti i dati oggetto del salvataggio.
- **Archiviazioni**
 - Prevedere che periodicamente tutti o parte dei dati salvati siano oggetto di archiviazione su dispositivi che ne preservano l'integrità per lunghi periodi (tipicamente anni).
- **Ripristino (Restore)**
 - Definire le procedure da eseguire in caso di ripristino dei dati, in termini di modalità, sequenza e controllo dei dati ripristinati
- **Ubicazione**
 - In caso di uso di supporti removibili di salvataggio, la politica deve prevedere il tipo di conservazione e l'ubicazione dei supporti (armadi ignifughi, caveau ecc...).

Il Dlgs 30 dicembre 2010 introduce nel CAD l'articolo 50-bis
(Continuità operativa)

- Inoltre, **all'articolo 57** (Norme transitorie e finali), si prevede al comma 10:

Le pubbliche amministrazioni provvedono a definire i piani di cui all'articolo 50 -bis del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, come introdotto dall'articolo 34, **entro quindici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.**

Codice dell'Amministrazione Digitale

(Decreto legislativo n. 235/2010) entrato in vigore il 25 gennaio 2011, costituisce insieme al Decreto legislativo n. 150/2009 il secondo pilastro su cui si basa il processo di rinnovamento delle amministrazioni pubbliche

- **CAD:** promuove e regola la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale, utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione all'interno della pubblica amministrazione e nei rapporti tra amministrazione e privati.



art. 54: **Contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni il nuovo CAD** arricchisce il contenuto dei siti istituzionali delle amministrazioni, prevedendo che sugli stessi siano pubblicati, in modo integrale, anche tutti i bandi di concorso. La norma obbliga le PA ad aggiornare i dati e le notizie che per legge devono essere pubblicati sul proprio sito istituzionale. Anche tale aspetto viene considerato ai fini della valutazione dei dirigenti .

Legge n. 106 del 12 luglio 2011

di conversione del Decreto legge n. 70 del 13 maggio 2011, il c.d.
“Decreto sviluppo”

- **all’art. 6 il “Decreto sviluppo”** impone alle amministrazioni l'obbligo di pubblicare sui propri siti istituzionali, per ciascuna procedura, l'elenco degli adempimenti e la documentazione necessaria. In caso di inadempienza, la PA non può rifiutare l'istanza del cittadino o dell'impresa e può solo richiedere l'integrazione della documentazione.

Siti pubblici e trasparenza

- L'art. 3bis legge 7 agosto 1990 n. 241 sull'uso della telematica introdotto dalla legge 11 febbraio 2005 n. 150 prevede che le pubbliche amministrazioni nei loro rapporti interni ed esterni con privati incentivino l'uso della telematica al fine di garantire una maggiore efficienza nelle proprie attività.

Classificazione siti web delle PA

- I siti web delle PA si dividono in due tipologie:

A. Siti istituzionali : obiettivo primario presentare un'istituzione pubblica e promuovere le attività verso una utenza generalizzata (www.lavoro.gov.it).

A. Siti tematici: presentano un progetto o un evento, erogare un servizio, e sono realizzati anche in collaborazione tra più amministrazioni (www.cliclavoro.gov.it)

Le Linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni

art. 4 della Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione
26 novembre 2009, n. 8

- Le “Linee guida” sono **finalizzate** a delineare gli aspetti fondamentali del processo di sviluppo progressivo dei **servizi online** e di offerta di informazioni di qualità rivolte al cittadino, che deve contraddistinguere ogni pubblica amministrazione.

Caratteristiche dei siti web della PA

- Per la PAC il nuovo CAD definisce i principi che devono essere rispettati:
 - **Accessibilità;**
 - **Elevata usabilità;**
 - **Completezza delle informazioni;**
 - **Chiarezza del linguaggio;**
 - **Affidabilità;**
 - **Semplicità di consultazione;**
 - **Omogeneità;**
 - **Interoperabilità.**

Normativa sull'Accessibilità

- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 - Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75 - Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 - Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici.

Principi di usabilità

Principi	Declinazioni
Percezione	Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere sempre disponibili e percettibili
Comprensibilità	Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare
Operabilità	Le informazioni e i comandi devono consentire una scelta immediata delle azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo voluto
Coerenza	I simboli, i messaggi e le azioni devono avere lo stesso significato in tutto il sito
Tutela della Salute	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a salvaguardare il benessere psicofisico dell'utente
Sicurezza	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a fornire transazioni e dati affidabili gestiti con adeguati livelli di sicurezza
Trasparenza	Il sito deve comunicare all'utente lo stato, gli effetti delle azioni compiute e le informazioni necessarie per la corretta valutazione delle modifiche effettuate sul sito
Facilità di apprendimento	Il sito deve possedere caratteristiche di utilizzo di facile e rapido apprendimento
Aiuto e documentazione	Le funzionalità di aiuto devono essere di facile reperimento
Tolleranza agli errori	Il sito deve essere configurato per prevenire gli errori
Gradevolezza	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a favorire e a mantenere l'interesse dell'utente
Flessibilità	Il sito deve tener conto delle preferenze individuali e dei contesti

Piano di usabilità

elemento di programmazione

- Azioni volte alla diffusione della conoscenza, all'interno delle redazioni web, dei principi e delle tecniche di usabilità definiti nella letteratura internazionale e richiamati dalle disposizioni nazionali in materia;
- Realizzazione in forma periodica di test di usabilità a basso costo con utenti, informando su apposito spazio del sito dei risultati ottenuti e dei miglioramenti apportati nell'interazione degli utenti con l'interfaccia web;
- **Attivazione di forme di ascolto dei cittadini per analizzare le segnalazioni delle difficoltà incontrate nell'utilizzo dei servizi online, intese come uno degli strumenti utili per la valutazione di usabilità.**

Cosa sono i servizi online

- Quando parliamo di servizi online ci riferiamo a soluzioni che:
 1. Attivano **l'accesso diretto** ai servizi e alle informazioni per accedere agli stessi, attraverso l'utilizzo di internet;
 2. Migliorino la **qualità dell'offerta complessiva**, anche attraverso la valutazione del grado di soddisfazione sui servizi resi;
 3. Permettano di **semplificare le procedure amministrative**, ottimizzare il tempo di risposta alle istanze degli utenti.

Innovare i processi online

- Gli utenti non acquisiscono servizi, ma i benefici dei servizi:
- I servizi hanno luogo quando avviene una relazione.
- Progettare quindi il contesto di fruizione del servizio e gestire le aspettative.

Coinvolgere il cittadino

- **Attivare** una sezione sul siti web per testare il gradimento del materiale;
- **Attivare** sezione del sito web per proporre modifiche.

Coinvolgere il cittadino



partecipa.net
di dialogare
per decidere

partecipa.net:
un progetto per favorire il dialogo tra cittadini
e pubblica amministrazione in Emilia-Romagna



10
PARTECIPAZIONE
Le comunità, dalle piccole zone rurali alle metropoli, si coinvolgono.

partecipa.net

Vide di presentazione
Il progetto 2015-2017 /
Aut. n. 2007
Aut. n. 2008

La comunità
Il Kit di democrazia
La rassegna sta nipa
I progetti
La project
Il progetto
Prodotti editoriali

E-democracy

Use's
Le esperienze in Italia e nel
mondo
Per saperne di più
Seminari E-democracy 2.0

Agenda 21 Locale

Use's Agenda 21 Locale
Agenda 21 Locali in Emilia
Romagna
Quadri di Agenda 21
Locale
Agenda 21 e comunicazione
Agenda 21 Agenda 21
Locali
Progetti internazionali A21L

Contatti



Banca
Finanzia MPSA 2007 - CMU



Top 20
Aut. Dis. C. U. n. 2007
Harvard University



Associazione Member of
P&P-NET
Member associated
Network Europe

Tutte le notizie

A. Ravenna: la Diarsena partecipativa
(12/11/2011) - Il 19 e 20 novembre due incontri in modalità OST per definire il futuro del progetto "Darsena OST".

Paesaggi in crisi, l'evento partecipativo di PAYS MEDURBAN
(09/11/2011) - Il 9 di novembre, alle ore 10, si terrà il seminario "Paesaggi in crisi: come parteciparvi". Sarà l'occasione per Regione Emilia-Romagna, PAYS (Pays Méditerranéen), PAYS (Pays Méditerranéen), PAYS (Pays Méditerranéen).

Un workshop fotografico per "leggere" il territorio di S. Donato d'Enza
(07/11/2011) - L'iniziativa rientra nell'ambito del percorso di partecipazione avviato dal Comune di S. Donato d'Enza per definire il nuovo governo urbanistico comunale.

Verso un'ecologia del territorio: scuole, cittadinanza e sostenibilità
(07/11/2011) - A Bologna, in occasione del corso di laurea in Scienze e Tecnologie Ambientali, si terrà un workshop di cittadinanza attiva.

Acqua e rifiuti: A. Ecomondo: la qualità dei servizi in Emilia Romagna.
(03/11/2011) - Il 30 novembre sarà presentata la ricerca promossa dal Comitato Consultivo Utenti Regione e dall'Ente Regione di gestione, sviluppo e gestione dei rifiuti solidi urbani.

A come acqua cambia location
(03/11/2011) - Due workshop organizzati dalla Regione Emilia-Romagna per comunicare il risparmio della risorsa idrica. Il primo appuntamento cambia sede ai termi in Villa S. Maria, S. Bologna.

A come acqua. Come comunicare il risparmio dell'acqua
(03/11/2011) - Due workshop organizzati dalla Regione Emilia-Romagna per comunicare il risparmio della risorsa idrica.

Partito il progetto con Cittadini
(27/10/2011) - Entro il 31 dicembre scuole di ogni ordine e grado, associazioni di giovani, Consigli comunali di ragazzi e Consulte possono presentare i comitati alla Regione Emilia-Romagna per aderire all'edizione 2012 del progetto "Cittadini" promosso dal Tribunale regionale.

Partecipa anche tu!
Scopri dove

- ASSEMBLEA LEADER RURALI EMILIA-ROMAGNA
Stakeholder & Cittadini
Sensibilizzare i giovani alla partecipazione democratica attraverso le nuove tecnologie e il web 2.0, con il progetto "Il mondo è un villaggio". Questa la linea generale del corso promosso dall'Assemblea Regionale, che si svolgerà in diverse sedi con il progetto Partecipa.net.
- COMUNE DI BOLOGNA
Laboratorio Parco San Donato
Un laboratorio di progettazione partecipata per la creazione di un nuovo spazio pubblico fruibile nell'area di San Donato programmato dall'Amministrazione Comunale di S. Donato.
- COMUNE DI BOLOGNA
Laboratorio Parco San Donato
Un nuovo progetto per la creazione di un nuovo spazio pubblico fruibile nell'area di San Donato programmato dall'Amministrazione Comunale di S. Donato.
- COMUNE DI CENTO
Partecipa Cento
Alla fine del 2011 il Comune di Cento ha affidato al servizio di progettazione partecipata il progetto di "Partecipa.net", individuando i progetti e i temi.
- COMUNE DI FERRARA
Agenda 21: la piazza virtuale dei Ferraresi
Agenda 21: la piazza virtuale dei Ferraresi di discussione virtuale, è promosso e diretto dal Sindaco di Ferrara.
- COMUNE DI MODENA

Coinvolgere il cittadino

- L'art.7 del CAD prevede che tutte le pubbliche amministrazioni sviluppino l'uso dell'ICT sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze di cittadini e imprese.
- Nell'erogazione dei servizi in rete, come previsto dall'art. 63 - CAD, le PA progettano e realizzano tali servizi.

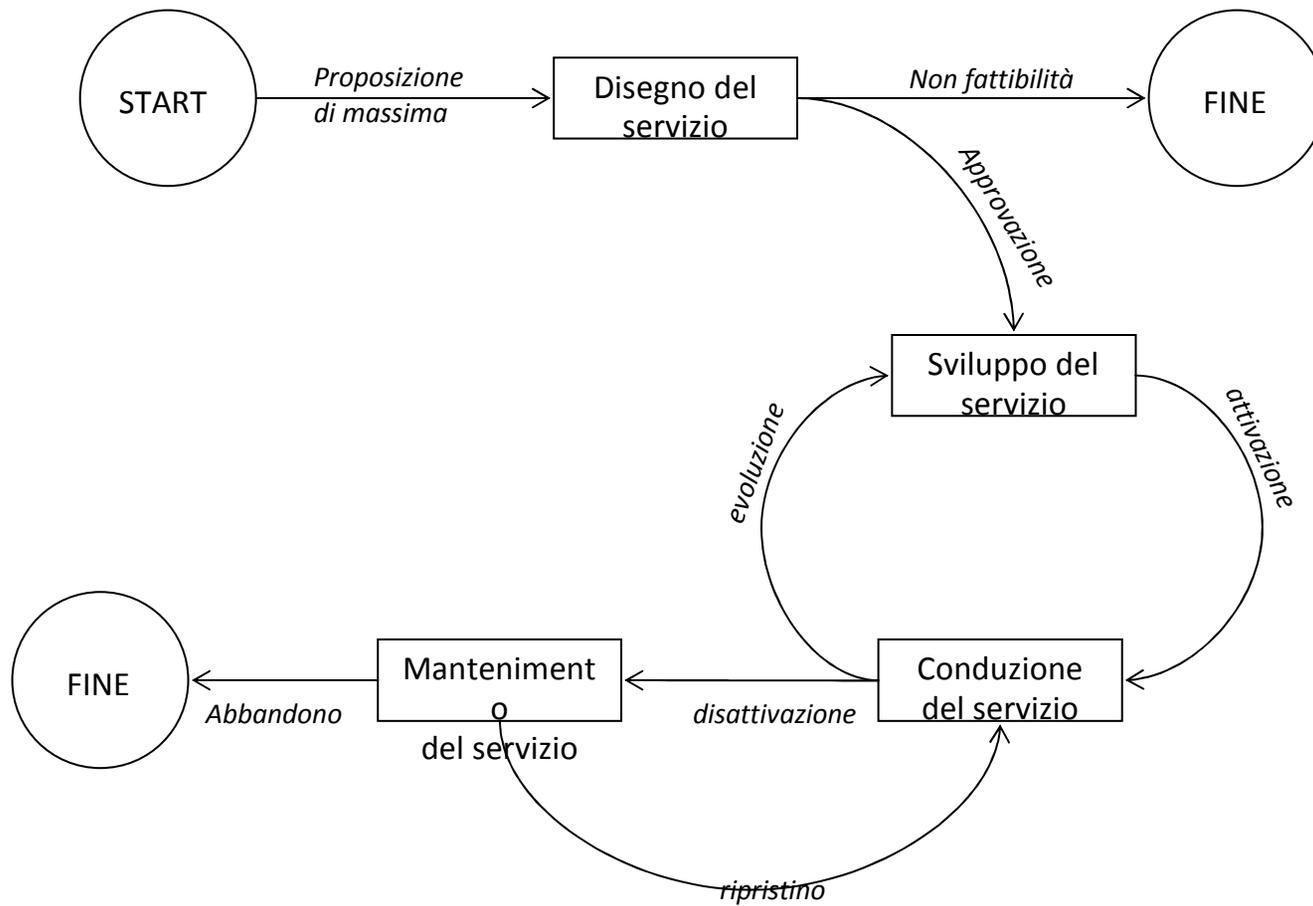
Valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi online delle PA

- In materia di valutazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi le PA sono chiamate a:
 1. rispettare i principi di misurazione delle qualità percepita, tenendo in considerazione i riferimenti normativi esistenti;
 2. attivare forme semplici di raccolta dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini con modalità dirette ed online;
 3. seguire le attività tese ad approfondire vari aspetti del *Customer Satisfaction Management*, anche in riferimento ad iniziative europee e internazionali, come descritto nel sito www.qualitapa.gov.it;
 4. adottare il sistema di rilevazione continua della *customer satisfaction* tramite emoticon, seguendo le indicazioni indicate nelle Linee guida del progetto “Mettiamoci la faccia”;
 5. assicurare un sistema permanente per la raccolta e l’elaborazione dei dati sulla *customer satisfaction* dei servizi erogati attraverso diversi canali;
 6. garantire la pubblicazione degli stessi mediante una sezione del sito web dedicata;
 7. utilizzare i dati raccolti per attivare processi di razionalizzazione e miglioramento dei servizi erogati.

Indici di qualità e Benchmarking

- L'utilizzo di variabili e indici permettono il confronto, l'individuazione dei punti di forza e di debolezza e facilita l'attività di miglioramento dei siti web. Misurare la qualità di un sito è condizione fondamentale nel processo di razionalizzazione dei siti web.
- La metodologia si basa sulla elaborazione di 6 indici che rappresentano la rispondenza di un sito alle diverse categorie di requisiti delle Linee guida:
 1. Requisiti minimi (indice: riconoscibilità del sito es. .gov)
 2. Accessibilità e usabilità (quanto il sito è fruibile regole accessibilità)
 3. Valore dei contenuti (raggiungibilità da motori di ricerca)
 4. Servizi (sono pesati dai livelli di interazione e modulistica associata)
 5. Trasparenza e dati pubblici (interoperabilità tecnologica e open data)
 6. Amministrazione 2.0 (quanto è aperto alla partecipazione, mappe, video)

Ciclo di vita dei servizi



Indice

- L'indice sui servizi fornisce un'indicazione sulla predisposizione alla erogazione di servizi online rilevabili da sito web e misurati attraverso variabili che definiscono le modalità generali di messa a disposizione di soluzioni per i diversi destinatari.

Cosa misura?

- la qualità dei contenuti in termini di copertura, aggiornamento, pertinenza e integrità, raggiungibilità delle informazioni da parte dei motori di ricerca, la visibilità e la reputazione in rete, i dati degli accessi.
- I servizi erogati online sono pesati sia sulla base della loro evoluzione da semplice informazione, alla presenza di modulistica, alla possibilità di effettuare transazioni e pagamenti, al livello di integrazione, sia sui destinatari previsti: cittadini (*Government to Citizen*), aziende (*Government to Business*) e altre amministrazioni (*Government to Government*).

Variabili

Ordine alfabetico dei servizi	Il sito organizza i servizi online in ordine alfabetico (es. servizi online dalla A alla Z)?
Ordine per target dei servizi	Il sito classifica i servizi sulla base della tipologia di destinatari (es. cittadini /imprese/pubblica amministrazione) ?
Motore di ricerca dei servizi	I servizi online sono trovabili attraverso un motore di ricerca dedicato?
Descrizione servizi online	Le modalità ed i requisiti per accedere ai servizi online sono descritte in modo semplice ed intuitivo?
Riconoscimento utente	E' presente un sistema di riconoscimento utente (ID/PW, PIN cod, CIE/CSR) per accesso a servizi online?
Modulistica	La modulistica è resa disponibile e facilmente scaricabile dal sito?

Variabili

Assistenza sincrona	Esiste un sistema di assistenza sincrono, attraverso telefono, chat o videochiamata web all'uso dei servizi online ?
Cooperazione applicativa	E' presente una sezione dedicata ai servizi forniti o utilizzati all'interno della cooperazione applicativa in cui l'Ente comunica le collaborazioni, i processi ed i servizi scambiati?
Identità federata	E' presente un sistema di riconoscimento utente basato sull'identità federata per l'accesso ai servizi online ?
Digital divide culturale	presenti informazioni iniziative di alfabetizzazione informatica all'uso dei servizi online dell'Ente?
Descrizione dei servizi multimediale	Sono presenti materiali multimediali come video sull'uso dei servizi online?
E-procurement	Sono presenti informazioni sulle procedure online per la partecipazione alle gare per la fornitura di beni o servizi (Eprocurement) o iscrizione ad albi fornitori?

Variabili

Canali di contatto integrati	Nella home page del sito è presente una sezione integrata sui canali di contatto con l'utente?
Informazioni sui servizi di Prenotazione	Sono presenti le informazioni per prenotare i servizi dell'Ente?
Scheda servizio/prestazione	Per ogni servizio è disponibile una scheda informativa esaustiva?
Servizi pubblici intermediati	Sono presenti informazioni su servizi pubblici online di competenza dell'ente erogati per concessione o convenzione da altri soggetti?
Accesso agli atti	Sono presenti le informazioni per l'accesso agli atti e per fare una richiesta online?
Tutela utente e reclami	Sono presenti le informazioni sulla tutela dell'utente o le modalità per effettuare un reclamo online?
Livello minimo di servizi online	Sono disponibili online i principali servizi definiti nel portafoglio servizi dell'ente, con almeno un livello 3 di interazione ?
Informazioni sui servizi di pagamento online	Sono presenti informazioni sulle modalità di pagamento online dei servizi dell'Ente.

Valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi online delle PA

- Per la qualità dei servizi online e la misurazione della soddisfazione degli utenti, si è inteso promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi online tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Servizi online disponibili e di futura pubblicazione

- Le amministrazioni devono definire tra gli obiettivi prioritari quello di rendere disponibili all'utenza **servizi fruibili online** con specifico riferimento ai livelli di interazione da 2 a 5.
- L'obbligo alla pubblicazione sui siti istituzionali dell'elenco dei servizi online già disponibili e di futura pubblicazione è stabilito dall'art.54 comma 1 del d.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 C.A.D.

Classificare i servizi online per tipologia di utenza

- **Cittadini utenti**

Sono i servizi per lo svolgimento di tutti quegli adempimenti che rientrano nella sfera privata degli utenti: iscrizione asilo nido, calcolo e pagamento ICI, calcolo della pensione,.....

- **Imprese**

Adempimenti necessari per lo svolgimento di un'attività economica professionale organizzata al fine della produzione o dello scambio di beni e servizi denuncia infortunio etc.

- **Pubblica amministrazione**

Servizi messi a disposizione tra PA e PA es. acquisizione certificati medici di invalidità civile (ASL verso INPS)

Classificare i servizi online per tipologia di utenza

- Per i siti istituzionali degli Enti Locali che svolgono generalmente compiti di tipo trasversale rispetto alle possibili finalità di servizio può essere utile una classificazione per finalità.

Accesso ai servizi online

- L'accesso ai servizi online deve essere disponibile sulla barra della navigazione del sito o, in ogni caso, sulla HP del sito **massivamente visibile** identificato dall'etichetta **Servizi online**. La suddivisione per tipologia di utenza può essere presente già al 1° livello oppure nella pagina di 2° livello.

Accesso ai servizi online

- Le modalità di accesso ai servizi online che richiedono autenticazione sono regolate dall'art. 64 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante il “Codice dell'amministrazione digitale” (CAD) che prevede la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi quali strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.
- Le pubbliche amministrazioni possono tuttavia consentire l'accesso ai servizi in rete con strumenti diversi, purché siano in grado di consentire l'accertamento dell'identità del soggetto che richiede l'accesso. L'accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi è comunque consentito indipendentemente dalle modalità di accesso predisposte dalle singole amministrazioni.

Accesso ai servizi online



es. del portale INPS

Proposta di scheda e paniere di servizi

campi base

Nome del servizio/ Titolo	Nome del servizio offerto
Sottotitolo	Opzionale – da usare solo nel caso in cui il titolo diventasse troppo lungo o per specificare acronimi e descrivere alias.
Descrizione del servizio	Che cosa è il servizio e come viene erogato, che cosa offre, quali sono le sue finalità e caratteristiche, i limiti di utilizzo, le utilità e vantaggi per i destinatari ecc.
Come accedere/Modalità di erogazione del servizio	Elenco dei canali disponibili per l'erogazione del servizio: via telefono, web, e-mail, sms, video-contatto, attività di sportello, contact center, ecc. indicando anche gli eventuali requisiti richiesti (quali strumenti / applicazioni deve disporre l'utenza per fruire il servizio, p.es.: internet, credenziali di autenticazione, telefono, Iphone, webcam...).
Destinatari / A chi è dedicato	A chi è rivolto il servizio, prevedendo categorie di livello 1 es (cittadini, imprese, PA) e livello 2 (testo libero es: artigiani, giovani fino a 23 anni)
Note	Questo spazio potrebbe contenere tutte quelle informazioni che non si riescono a collocare negli altri campi. Per es. si può specificare se il servizio è disponibile anche in altre lingue o per esempio se è momentaneamente sospeso.
Link	Link all'URL del servizio

Proposta di scheda e paniere di servizi

Tipologie geografiche

Tipologie settoriali/argomenti/funzioni

Tipologia europea

Livelli 1,2,3,4,5

Tipologie di amministrazione competente

Parole chiave

Possibilità di inserire Tag

Relazione della scheda

Modulistica

Specificare se il modulo viene messo a disposizione eventualmente anche fornendo i riferimenti al sito web da cui scaricare il file pdf/word.

Ente

Ente di riferimento per competenza del servizio e collegamento a e RubricaPA

Domande e risposte

Collegamento con le domande e risposte pertinenti al servizio

Accesso ai servizi online di futura attivazione

- Quali saranno le caratteristiche future dei servizi online ?
- 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**

Accesso ai servizi online di futura attivazione

- La programmazione dei futuri servizi online è stabilito dall'art.54 comma 1 del d.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 Codice dell'Amministrazione Digitale

Servizi online di futura attivazione



INPS COMUNICA | L'ISTITUTO | DATI E BILANCI | ASTE GARE E FORNITORI | SOFTWARE | LINK | MAPPA | RSS

INPS facile

TROVA

TROVA SUBITO	COME FARE PER	I PIU' RICHIESTI	CONTATTI
NEWS CIRCOLARI E MESSAGGI CONCORSI E AVVISI MODULI	 ▶ Utilizzare i buoni lavoro ▶ Effettuare i versamenti volontari ▶ Gestire un lavoratore domestico ▶ Riscattare la laurea Elenco completo	▶ Software di controllo uniEMens ... ▶ Fascicolo ▶ DURC ▶ UNIAMENS ▶ Pagare i contributi	803 164 Numero Verde Le sedi INPS INPS risponde Ufficio Stampa

Servizi Online **Informazioni**

salta la fila

Nuovi servizi Online

HOME > SERVIZI > NUOVI SERVIZI ONLINE

Nuovi servizi Online
Al servizio del cittadino
Elenco di tutti i Servizi
Per tipologia di utente
Per tipologia di accesso
Per tipologia di servizio
Applicazione Mobile
ex-iPost

TUTTI I SERVIZI TELEMATIZZATI ENTRO LUGLIO 2012

Dal 1° ottobre, potranno essere presentate esclusivamente on line, le domande di assegno integrativo di mobilità; di congedo per maternità e paternità e congedo parentale, sia per dipendenti sia per autonomi; di assegno per il nucleo familiare per gli iscritti alla gestione separata e autorizzazione alla corresponsione dell'assegno al nucleo familiare.

Prosegue in questo modo il programma che prevede che entro il 31 luglio del 2012 tutti i servizi/prestazioni dell'Inps potranno essere richiesti solo in via telematica, e non più presso gli sportelli delle sedi territoriali dell'Istituto. In questa pagina sono riassunti i servizi che sono e saranno richiedibili esclusivamente online. Nella prima tabella i servizi telematizzati già operativi, mentre nella seconda tabella, divisa per date di avvio, gli altri servizi/domande presentabili esclusivamente online. Il nuovo sistema di servizi online permetterà a tutti di presentare le varie domande, solo attraverso queste tre modalità:

- accedendo direttamente, tramite il PIN, ai servizi on line del portale web dell'Inps
- chiamando il numero gratuito 803164, del Contact center integrato dell'Istituto;
- rivolgendosi agli intermediari dell'Istituto che metteranno a disposizione dei cittadini i necessari servizi telematici.

Il nuovo sistema di presentazione delle domande, esclusivamente online, partirà con gradualità. È previsto, infatti, un periodo transitorio durante il quale saranno garantite le consuete modalità di presentazione domande/fruizione di servizi. Nella tabella sottostante sono indicati i servizi a domanda già telematizzati.

Servizi online di futura attivazione

ATTENZIONE

- 1) Questo servizio prevede solo il canale telematico
- 2) Per la presentazione dei ricorsi amministrativi, non è possibile avvalersi del contact center multicanale(803164)
- 3) Dal 1° ottobre 2011 il Contact center accetterà esclusivamente comunicazioni autenticate con PIN online e codice fiscale. Fino al 30 settembre 2011, il Contact center contestualmente alla comunicazione , attiverà il percorso di assegnazione del pin online per coloro che ne sono ancora sprovvisti.
- 4) Questo servizio prevede la presentazione solo tramite il canale telematico dell'Inps o presso Comuni, Centri di Assistenza Fiscale, Enti erogatori delle prestazioni sociali agevolate.
- 5) Questo servizio prevede l'utilizzo del canale telematico e del contact center multicanale – numero verde 803164.
Restano invariate le modalità attualmente utilizzate per le domande di autorizzazione: all'integrazione dei lavoratori agricoli ; alla prosecuzione volontaria al "Fondo di Previdenza del Clero Secolare e dei Ministri di Culto delle Confessioni Religiose diverse dalla Cattolica"
- 6) Per gli utenti dotati di PIN dispositivo , il Contact Center provvederà a compilare l'istanza su indicazioni fornite dall'interessato e ad inviarla all'Istituto ;per gli utenti non dotati di PIN dispositivo ,l'istanza verrà comunque accettata ma il Contact Center inviterà l'utente a trasformare il PIN in dispositivo per la liquidazione dell'istanza. Queste le domande di prestazioni previdenziali ed assistenziali:
 - a) Ricostituzioni per supplementi di pensione
 - ricostituzioni per assegni familiari
 - ricostituzioni documentali
 - ricostituzioni contributive
 - ricostituzioni reddituali
 - b) Pensioni di anzianità e vecchiaia
 - c) Assegni sociali
 - d) Pensioni/assegni di invalidità e inabilità (esclusi quelli di invalidità civile, cecità civile, sordità civile che sono già telematizzati)
 - e) Pensioni ai superstiti – reversibilitàIn questa tabella, divisa per date, sono riassunti i servizi/domande che saranno richiedibili esclusivamente online:

DALLA DATA DI PUBBLICAZIONE NELLA GAZZETTA UFFICIALE

- Iscrizioni e variazioni aziende
- Iscrizioni e variazioni aziende agricole
- Agevolazioni contributive ex articolo 2, commi 134, 135 e 151, della legge 23 dicembre 2009, n. 191
- Agevolazioni contributive ex articolo 7 ter della legge 9 aprile 2009, n. 33

www.italia.gov.it

- Italia.gov.it è un motore di ricerca e una directory intelligente dei siti web della Pubblica Amministrazione progettato e gestito direttamente da DigitPA per facilitare l'accesso di cittadini, professionisti e imprese ai servizi digitali e alle informazioni delle amministrazioni pubbliche.
- Italia.gov.it, promosso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, è anche un "motore del cambiamento" dei servizi via web delle amministrazioni per migliorare il loro utilizzo delle tecnologie della comunicazione digitale, grazie agli strumenti della partecipazione elettronica, alla integrazione dei canali di collegamento, al monitoraggio degli aggiornamenti e dei giudizi del mondo web.

I numeri di italia.gov.it

Italia.gov.it è un motore di ricerca e una directory intelligente di siti web, indirizzi di mail, servizi on line. Ad oggi Italia.gov.it contiene informazioni relative a oltre 10.000 amministrazioni, tra amministrazioni centrali, Regioni ed Enti locali. I servizi di ricerca disponibili sono:

- un motore di ricerca dei domini di tipo "gov.it" (più di 1.000 domini registrati);
- un motore di ricerca dei contenuti dei siti web delle principali amministrazioni (più di 60.000 pagine a tua disposizione)
- un motore di ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata (oltre 17.000 indirizzi)
- un motore di ricerca dei servizi on line, principalmente dedicato alle amministrazioni centrali (oltre 400 servizi)
- un motore di ricerca degli indirizzi degli Uffici relazione con il pubblico di oltre 5.000 amministrazioni
- un motore di ricerca degli Albi pretori on line di circa 6.000 Comuni italiani
- un motore di ricerca delle "Carte della qualità dei servizi" (circa 550 carte dei servizi)
- un motore di ricerca dei Moduli On-Line delle Amministrazioni Centrali (oltre 1.000 moduli)
- Italia.gov.it facilita inoltre l'accesso all'Indice delle pubbliche amministrazioni (IPA), registro ufficiale telematico delle amministrazioni italiane, che contiene oltre 20.000 amministrazioni.
- I dati pubblicati sono ricavati anche con sistemi automatici.

italia.gov.it

Suggerimenti Aggiornamenti Pubblicità Legale



italia.gov.it
il motore dell'amministrazione digitale - DigitPA



Le amministrazioni

- ▶ Istituzioni Nazionali
- ▶ Unione Europea
- ▶ Normativa
- ▶ Domande e risposte

Servizi della P.A.

- ▶ Carte dei servizi
- ▶ Cerca i servizi online
- ▶ Cerca gli Albi Pretori
- ▶ Cerca Moduli Online

Contatti e indirizzi

- ▶ Cerca i domini gov.it
- ▶ Mia Rubrica PEC
- ▶ Cerca gli URP
- ▶ Indirizzi della PA



Copyright © italia.gov.it 2011 - tutti i diritti riservati



[Chi siamo](#) [I numeri](#) [Note legali](#)

italia.gov.it - Servizi online della PA

Suggerimenti

Aggiornamenti

Pubblicità Legale



italia.gov.it

il motore dell'amministrazione digitale - DigitPA

SEI ALLA PAGINA

Servizi della P.A. / Cerca i servizi online

Cerca i servizi online

Digitando il nome di un servizio o di un'amministrazione erogante si potranno ricercare i servizi messi a disposizione dalle PA (es. digitando Sicurezza si potrà accedere al servizio per la denuncia di furto, o digitando Carabinieri si potrà accedere ai servizi online dell'Arma).

(fonte: Italia.gov.it, ultimo aggiornamento 18 Ottobre 2011 - oltre 400 servizi web)

Usa i Temi Suggestiti

Istruzione

Turismo

Agricoltura

Cultura

Lavoro

Casa

Denunce

Sicurezza del territorio

Economia

Salute

Giustizia

Imprese

Tasse Trasporti

Borsalavoro

Tutele

Sicurezza sul lavoro

Immigrazione

Previdenza

Cerca nei servizi della PA

Cerca

italia.gov.it - Servizi online della PA

Suggerimenti Aggiornamenti Pubblicità Legale



italia.gov.it
il motore dell'amministrazione digitale - DigitPA

SEI ALLA PAGINA Servizi della P.A. / Cerca i servizi online

Cerca i servizi online

Digitando il nome di un servizio o di un'amministrazione erogante si potranno ricercare i servizi messi a disposizione dalle PA (es. digitando Sicurezza si potrà accedere al servizio per la denuncia di furto, o digitando Carabinieri si potrà accedere ai servizi online dell'Arma).
(fonte: Italia.gov.it, ultimo aggiornamento 18 Ottobre 2011 - oltre 400 servizi web)

Usa i Temi Suggestiti

Istruzione Turismo Agricoltura Cultura **Lavoro** Casa Denunce
Sicurezza del territorio Economia Salute Giustizia Imprese
Tasse Trasporti Borsalavoro Tutele Sicurezza sul lavoro Immigrazione
Previdenza

Cerca nei servizi della PA

Trovati 81 risultati per "Tasse"
Powered by Italia.gov.it

Raffina la ricerca	
#	Tema
80	Tasse
1	Previdenza
#	Amministrazione
45	Agenzia delle Entrate
20	Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti
7	Agenzia del Territorio
6	Ministero dell'Economia e delle Finanze
2	ACI
1	INAIL

Calcolo del bollo in base ai KW o ai CV [Agencia delle Entrate](#)

Calcolo del bollo in base alla targa del veicolo [Agencia delle Entrate](#)

Controllo pagamenti effettuati del bollo auto [Agencia delle Entrate](#)

Calcolo delle rate in seguito a controllo automatizzato e formale delle dichiarazioni [Agencia delle Entrate](#)

Controllo delle partite Iva comunitarie [Agencia delle Entrate](#)

Controllo dei contrassegni telematici [Agencia delle Entrate](#)

Tassazione degli atti giudiziari [Agencia delle Entrate](#)

Verifica codice fiscale [Agencia delle Entrate](#)

Paga il bollo auto [Agencia delle Entrate](#)

www.lineaamica.gov.it



[Chiedo](#) | [Leggo](#) | [Conosco](#) | [Accedo](#) | [Valuto](#) | [Controllo](#) | [Pagine della P.A.](#) | [Mappa della P.A.](#) | [Notizie](#)

Sei in > Servizi

Tasse	Sicurezza	Salute	Giustizia	Istruzione	Cultura	Turismo	Casa
Servizi INAIL	Servizi INPDAP	Servizi INPS	Lavoro	Imprese	Trasporti		

In questa sezione si entra nell'amministrazione centrale della giustizia per raggiungere velocemente informazioni e alcuni servizi online

Processo Civile Telematico

Italgire Web Informazioni di natura giuridica per utenti sia pubblici che privati, professionisti e non
Ricorso on line al Giudice di pace
Consultazione ricorsi

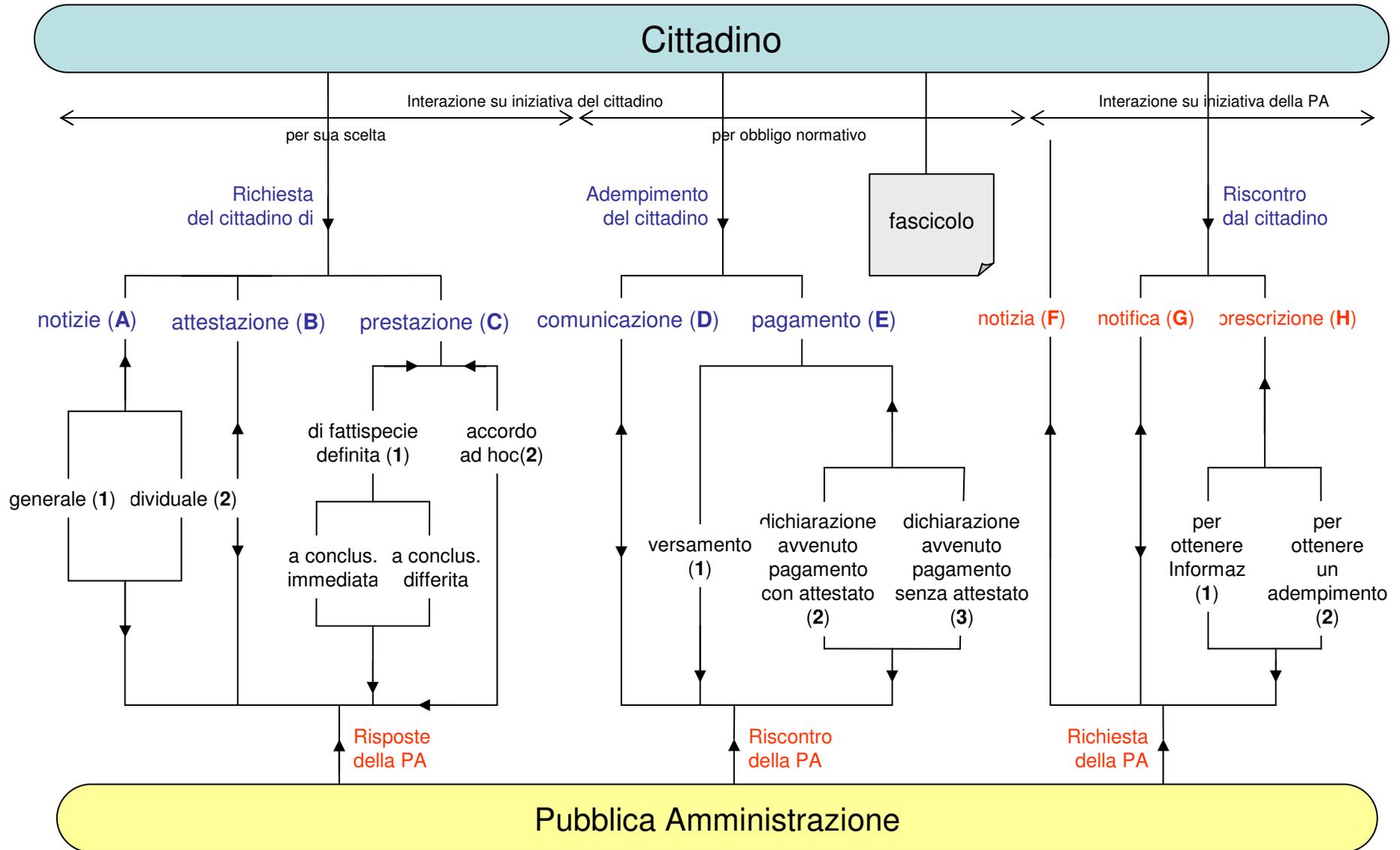
Giustizia Map la giustizia in Italia: indirizzi e numeri telefonici di uffici giudiziari, istituti penitenziari, uffici di esecuzione penale esterna, strutture minorili, archivi notarili, commissariati agli usi civici e direzioni antimafia, ricercabili anche a partire dal territorio per il quale sono competenti o in cui operano.

La **Liquidazione spese di giustizia** è un servizio online per il pagamento dei compensi e delle indennità spettanti a soggetti terzi quali i consulenti tecnici, i testimoni o i gestori di servizi telefonici o di noleggio apparati, liquidati dal Giudice presso il quale si svolge il procedimento e messi in pagamento dall'ufficio competente del Funzionario delegato alla spesa.

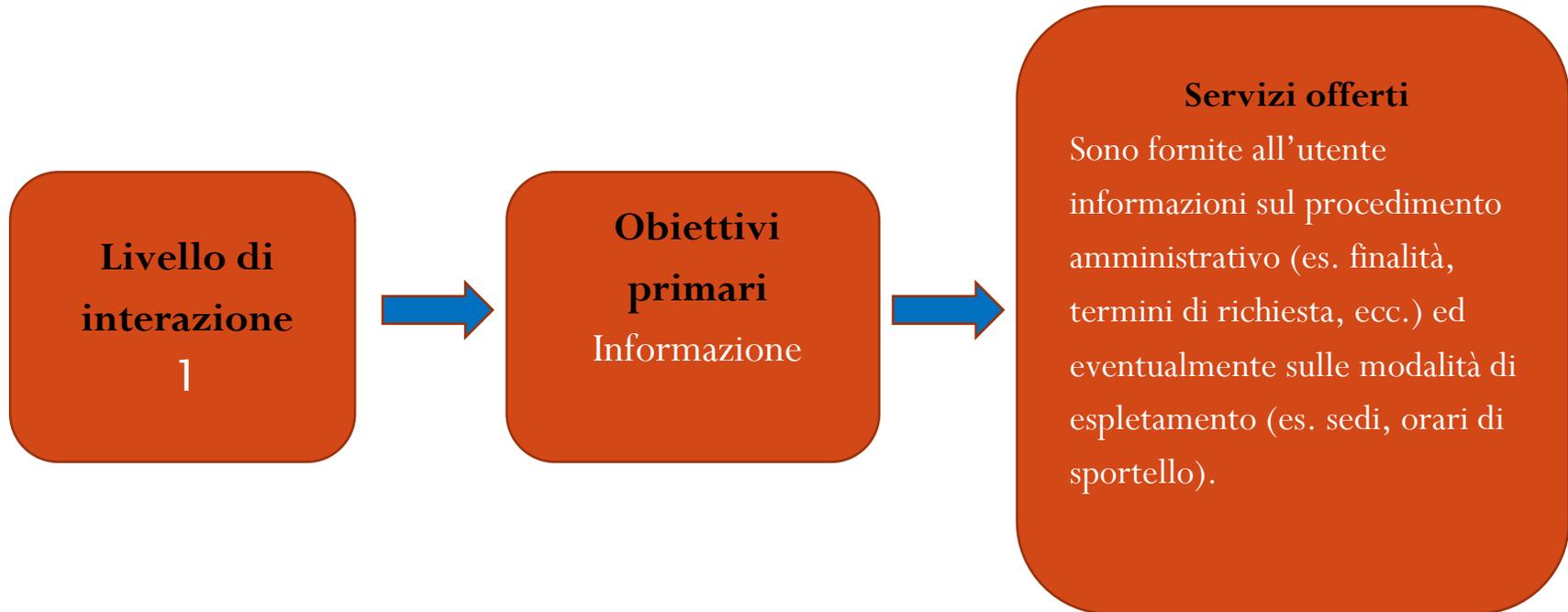
I **moduli online** del Ministero della Giustizia con l'esatta indicazione dell'ufficio che li accetta



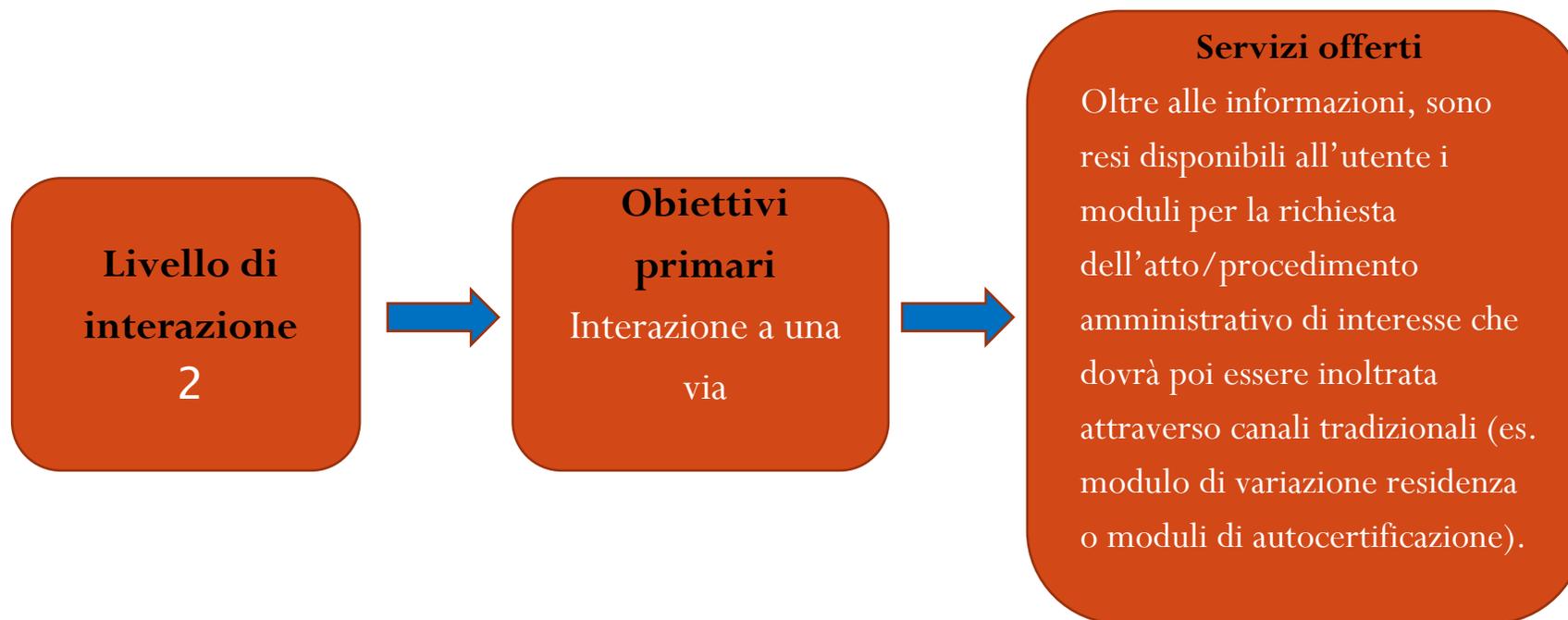
Classificazione delle interazioni tra Cittadino e PA necessarie per la realizzazione dei servizi



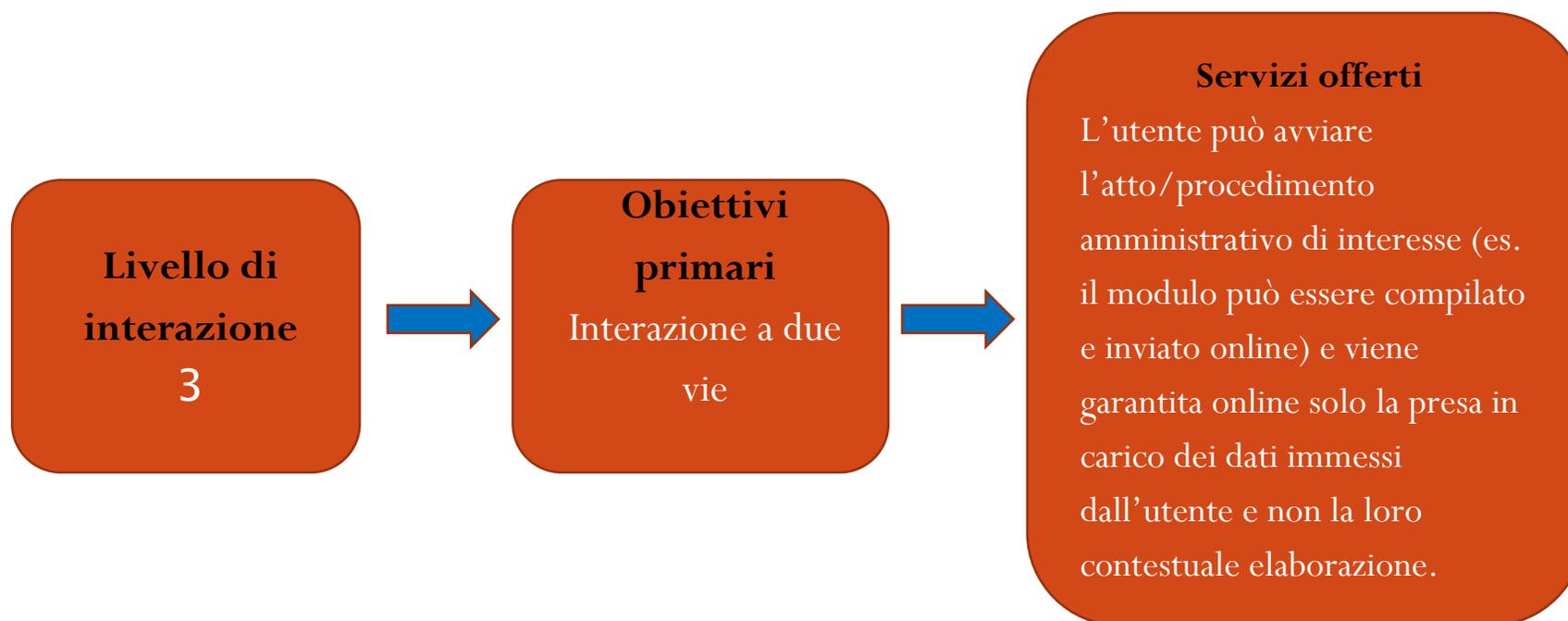
Livello di interattività 1



Livello di interattività 2



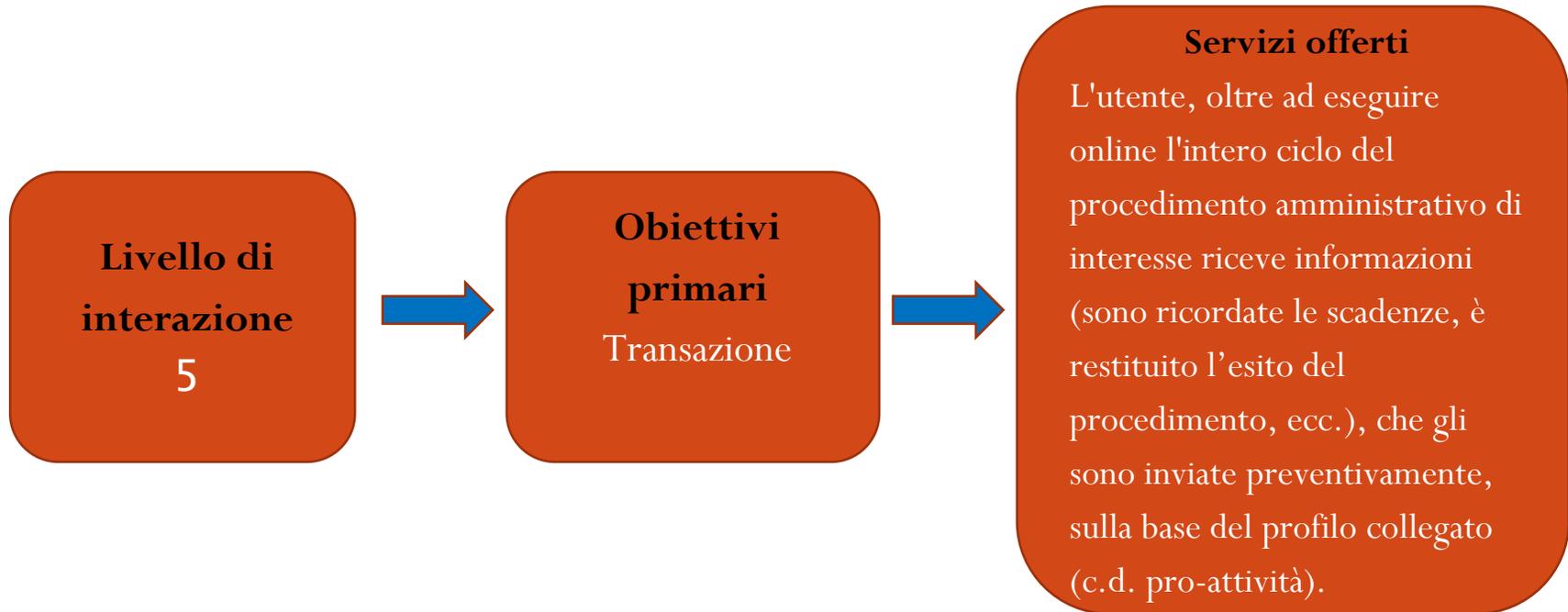
Livello di interattività 3



Livello di interattività 4



Livello di interattività 5



Alcuni es. - Regione Piemonte

sistemapiemonte.it

home indice servizi informazioni cerca posta profilo personale

sei in: sistema piemonte > indice servizi

La PA dove vuoi tu

- > tutti i servizi
- > acquisti della PA
- > agricoltura
- > ambiente
- > anagrafe
- > artigianato
- > atti amministrativi
- > edilizia e opere pubbliche
- > finanziamenti
- > formazione professionale
- > Innovazione e tecnologia
- > lavoro
- > mobilità e trasporti
- > montagna e foreste
- > salute
- > scuole
- > sport
- > sportello unico imprese
- > territorio
- > tributi e visure
- > turismo e commercio

Servizi per la PA >>

Elenco dei servizi

Salute

accedi al canale >



Il canale offre una panoramica sulla sanità pubblica piemontese, per conoscere meglio strutture, prestazioni sanitarie, servizi disponibili.

- > Dizionario medico 
- > Guida al servizio sanitario 
- > Io scelgo la salute 
- > Mappe strutture sanitarie 
- > Osservatorio regionale per l'infanzia e l'adolescenza 
- > Pagamento on-line del ticket 
- > Prenotazione visite ed esami 
- > Tessera sanitaria 

 cittadini

 imprese

 accesso riservato

Pagamento ticket

sei in: sistema piemonte > salute > pagamento ticket

pagamento ticket

Il servizio

Pagamento ticket ti permette di pagare on line il ticket sanitario con carta di credito. Puoi così contare su un'ulteriore modalità di pagamento, sempre disponibile attraverso il portale SistemaPiemonte. Al termine della procedura potrai stampare la ricevuta di pagamento valida per la detrazione fiscale.

Il servizio è promosso dall'Assessorato alla tutela della salute e sanità della Regione Piemonte.

Cosa occorre

- Codice fiscale
- Numero identificativo ticket
- Carta di credito

Vantaggi

- evitare le code agli sportelli
- essere svincolati dagli orari di servizio
- poter pagare prima della prestazione
- non doversi recare fisicamente presso sportelli bancari, farmacie convenzionate e punti gialli
- stampare la ricevuta tutte le volte che occorre.

Informativa sulla privacy

Il trattamento dei dati personali forniti, condotto nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003), sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti

[Leggi tutto](#)

Scegli l'azienda sanitaria e accedi al servizio

Seleziona una azienda sanitaria dalla mappa

Dettaglio della città di Torino



Oppure seleziona una azienda sanitaria dalla lista

ASL BI (Biella)

VAI →

Pagamento Ticket

sei in: [sistema piemonte](#) > [salute](#) > [pagamento ticket](#)



Istruzioni

Per accedere al pagamento o alla stampa della ricevuta tieni a portata di mano il promemoria che ti è stato consegnato durante prenotazione. Sul promemoria troverai tutti i dati necessari:

- Numero ticket
- Codice fiscale dell'intestatario della prenotazione

Al termine della prenotazione potrai stampare, in qualsiasi momento, la ricevuta di pagamento che ti sarà anche inviata tramite email insieme alla quietanza di pagamento.

In merito alle prestazioni diagnostiche di Laboratorio Analisi possono essere pagate via Web esclusivamente quelle prenotate presso le Farmacie Convenzionate.

Importante

Per il pagamento utilizzerai le pagine predisposte dalla Biverbanca S.p.A

Le carte di credito accettate sono:



Non sono previste commissioni di pagamento

Promemoria

Di seguito puoi visualizzare un esempio del promemoria del pagamento ticket:

 [Promemoria](#)



Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 17.30. La telefonata è gratuita dai telefoni fissi. Non sono abilitati i cellulari.

Pagamento Ticket



A.S.L. BI
Azienda Sanitaria Locale
di Biella

Paga il ticket in 3 semplici passi

ASL scelta:

ASL BI [cambia](#)

- 1 inserisci i dati del ticket
- 2 effettua il pagamento
- 3 stampa la ricevuta

PAGA IL TICKET →



Hai smarrito la ricevuta o te ne occorre un'altra copia?

[Stampa la ricevuta di un pagamento già effettuato](#) »



info@sistemapiemonte.it

È necessario specificare il numero ticket, codice fiscale e il problema riscontrato.

Pagamento Ticket

sei in: sistema piemonte > salute > pagamento ticket



[home](#)

Dati del ticket

Riepilogo

Pagamento

Stampa ricevuta

Codice fiscale:

devi inserire ancora 16 caratteri

Inserire il codice fiscale della persona che effettuerà la prestazione

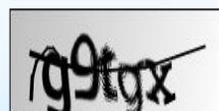
Azienda sanitaria

ASL BI

Identificativo ticket:

Nr. Ticket 301228326

Codice di sicurezza:



Copia in questo campo il codice che vedi nell'immagine sottostante. Questo codice ti aiuta a prevenire attacchi da male intenzionati. Puoi scriverlo tutto maiuscolo.

[ascolta il codice](#)

[carica un altro codice](#)

[indietro](#)

[Informativa sulla privacy](#)

PROSEGUI



Contenuti minimi dei siti web della PA

- Al fine di favorire la ricerca di informazioni essenziali contenute nei siti istituzionali occorre aggiungere al testo delle pagine web informazioni che ne descrivono determinate caratteristiche e i principali contenuti. L'HTML permette di inserire nei documenti delle parole chiave, METADATI che ne descrivano il contenuto per consentire ai motori di ricerca di ottimizzare il recupero dell'informazione.

Come fare ?

Contenuti minimi dei siti web della PA

CONTENUTO MINIMO	NORMA DI RIFERIMENTO	EVENTUALI VINCOLI	INDICAZIONI REPERIBILITÀ
Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	Legge n. 150/2000	<ul style="list-style-type: none"> direttamente raggiungibili dalla testata o dalla home page; indirizzate dall'etichetta "URP" o "Ufficio Relazioni con il Pubblico". 	<pre><META NAME="DC.Description" CONTENT="URP"></pre>
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	art. 54 comma 2-ter del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	<ul style="list-style-type: none"> costantemente disponibile all'interno della testata ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità della home page del sito. 	<pre><META NAME="DC.Description" CONTENT="Posta elettronica certificata CAD"></pre>
Il programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione	- Decreto legislativo n. 150/2009 - Delibera CiVIT n. 105/2010 (par. 4.1.2, Indicazioni relative alla pubblicazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità)	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<pre><META NAME="DC.Description" CONTENT="Trasparenza"></pre>
Il Piano e la Relazione sulle performance	Decreto legislativo n. 150/2009	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<pre><META NAME="DC.Description" CONTENT="Il Piano e la relazione sulle performance"></pre>

L'elenco dei servizi forniti in rete

CONTENUTO MINIMO	NORMA DI RIFERIMENTO	EVENTUALI VINCOLI	INDICAZIONI REPERIBILITÀ
L'elenco dei servizi forniti in rete	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	disponibile sulla barra di navigazione del sito ovvero sulla home page del sito in posizione massimamente visibile; indirizzato dalla etichetta "Servizi online".	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Servizi di egovernment attivi">

Creare un DB dei servizi online

Strutturare un DB iniziando dalla relazione geografica utilizzando i codici Istat dei tre livelli della nomenclatura NUTS corrispondenti a ripartizioni territoriali, regioni e province utilizzati in ambito europeo :

Codice ripartizione	Codice NUTS1	Ripartizione geografica (Mauscolo)	Ripartizione geografica	Codice regione	Codice NUTS2 2006(a)	Denominazione regione (Mauscolo)	Denominazione regione	Codice provincia	Codice NUTS3 2006	Denominazione provincia
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	01	ITC1	PIEMONTE	Piemonte	001	ITC11	Torino
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	01	ITC1	PIEMONTE	Piemonte	002	ITC12	Vercelli
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	01	ITC1	PIEMONTE	Piemonte	003	ITC15	Novara
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	01	ITC1	PIEMONTE	Piemonte	004	ITC16	Cuneo
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	01	ITC1	PIEMONTE	Piemonte	005	ITC17	Asti
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	01	ITC1	PIEMONTE	Piemonte	006	ITC18	Alessandria
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	01	ITC1	PIEMONTE	Piemonte	096	ITC13	Biella
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	01	ITC1	PIEMONTE	Piemonte	103	ITC14	Verbano-Cusio-Ossola
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	02	ITC2	VALLE D'AOSTA/VALLÉE D'AOSTE	Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	007	ITC20	Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	012	ITC41	Varese
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	013	ITC42	Como
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	014	ITC44	Sondrio
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	015	ITC45	Milano
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	016	ITC46	Bergamo
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	017	ITC47	Brescia
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	018	ITC48	Pavia
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	019	ITC4A	Cremona
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	020	ITC4B	Mantova
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	097	ITC43	Lecco
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	098	ITC49	Lodi
1	ITC	NORD-OVEST	Nord-ovest	03	ITC4	LOMBARDIA	Lombardia	108	-	Monza e della Brianza
2	ITD	NORD-EST	Nord-est	04	-	TRENTINO-ALTO ADIGE/SÜDTIROL	Trentino-Alto Adige/Südtirol	021	ITD10	Bolzano/Bozen
2	ITD	NORD-EST	Nord-est	04	-	TRENTINO-ALTO ADIGE/SÜDTIROL	Trentino-Alto Adige/Südtirol	022	ITD20	Trento
2	ITD	NORD-EST	Nord-est	05	ITD3	VENETO	Veneto	023	ITD31	Verona
2	ITD	NORD-EST	Nord-est	05	ITD3	VENETO	Veneto	024	ITD32	Vicenza
2	ITD	NORD-EST	Nord-est	05	ITD3	VENETO	Veneto	025	ITD33	Belluno
2	ITD	NORD-EST	Nord-est	05	ITD3	VENETO	Veneto	026	ITD34	Treviso
2	ITD	NORD-EST	Nord-est	05	ITD3	VENETO	Veneto	027	ITD35	Venezia
2	ITD	NORD-EST	Nord-est	05	ITD3	VENETO	Veneto	028	ITD36	Padova
2	ITD	NORD-EST	Nord-est	05	ITD3	VENETO	Veneto	029	ITD37	Rovigo

Creare un DB dei servizi online

Strutturare un DB iniziando dalla relazione geografica utilizzando i codici Istat dei tre livelli della nomenclatura NUTS corrispondenti a ripartizioni territoriali, regioni e province utilizzati in ambito europeo ma razionalizzandone i contenuti:

IDRegione	IDProvincia	Nome_provincia	CodNut	Sig
1	1	Torino	ITC11	TO
1	2	Vercelli	ITC12	VC
1	3	Novara	ITC15	NO
1	4	Cuneo	ITC16	CN
1	5	Asti	ITC17	AT
1	6	Alessandria	ITC18	AL
1	96	Biella	ITC13	BI
1	103	Verbano-Cusio-Ossola	ITC14	VB
2	7	Valle d'Aosta/VallÃ©e d'Aoste	ITC20	AO
3	12	Varese	ITC41	VA
3	13	Como	ITC42	CO
3	14	Sondrio	ITC44	SO
3	15	Milano	ITC45	MI
3	16	Bergamo	ITC46	BG
3	17	Brescia	ITC47	BS
3	18	Pavia	ITC48	PV
3	19	Cremona	ITC4A	CR
3	20	Mantova	ITC4B	MN
3	97	Lecco	ITC43	LC
3	98	Lodi	ITC49	LO
3	108	Monza e della Brianza	-	MB
4	21	Bolzano/Bozen	ITD10	BZ
4	22	Trento	ITD20	TN
5	23	Verona	ITD31	VR
5	24	Vicenza	ITD32	VI
5	25	Belluno	ITD33	BL

servizi online e nuova gestione dei dati pubblici

Creare un DB dei servizi online

Associare un numero alla funzione (area di intervento della PA) e un numero al procedimento:

ID Regione	ID Provincia	ID Comune	ID Tema	Tema	Nome servizio	Descrizione	dedicato a	Tipologia di accesso	Livello interattività min	link	Tag	Note
8	37		1	Richiesta certif	Certificato di Matrimonio	richiesta certificazione	cittadini	controllato	4	https://servizi.c		
8	37		1	Richiesta certif	Estratto dell'atto di Nasc	richiesta certificazione	cittadini	controllato	4	https://servizi.c		
8	37		1	Richiesta certif	Estratto dell'atto di Matr	richiesta certificazione	cittadini	controllato	4	https://servizi.c		
8	37		1	Richiesta certif	Certificato di Residenza	richiesta certificazione	cittadini	controllato	4	https://servizi.c		
8	37		1	Richiesta certif	Certificato di Residenza c	richiesta certificazione	cittadini	controllato	4	https://servizi.c		
8	37		1	Richiesta certif	Stato di Famiglia	richiesta certificazione	cittadini	controllato	4	https://servizi.c		
8	37		1	Richiesta certif	Stato di Famiglia storico	richiesta certificazione	cittadini	controllato	4	https://servizi.c		

Creare un DB dei servizi online

The screenshot shows a database management interface. On the left, a list of tables is displayed, with 'fonti' highlighted in orange. On the right, a table titled '+ Opzioni' is shown, containing 12 rows of data. Each row has a checkbox, an edit icon, a delete icon, an 'id' column, and a 'descrizione' column. Below the table, there are controls for selecting/deselecting all rows, a 'Mostra' button, a text input for '30', and another text input for '0' with the label 'righe a partire da'.

			id	descrizione
<input type="checkbox"/>			1	IPA
<input type="checkbox"/>			2	WEB
<input type="checkbox"/>			3	LineaAmica
<input type="checkbox"/>			4	KMS
<input type="checkbox"/>			5	ISTAT
<input type="checkbox"/>			6	Operatore
<input type="checkbox"/>			7	Ancitel
<input type="checkbox"/>			8	MIUR
<input type="checkbox"/>			9	Ministero della Salute
<input type="checkbox"/>			10	MEF
<input type="checkbox"/>			11	Domini
<input type="checkbox"/>			12	Cineca

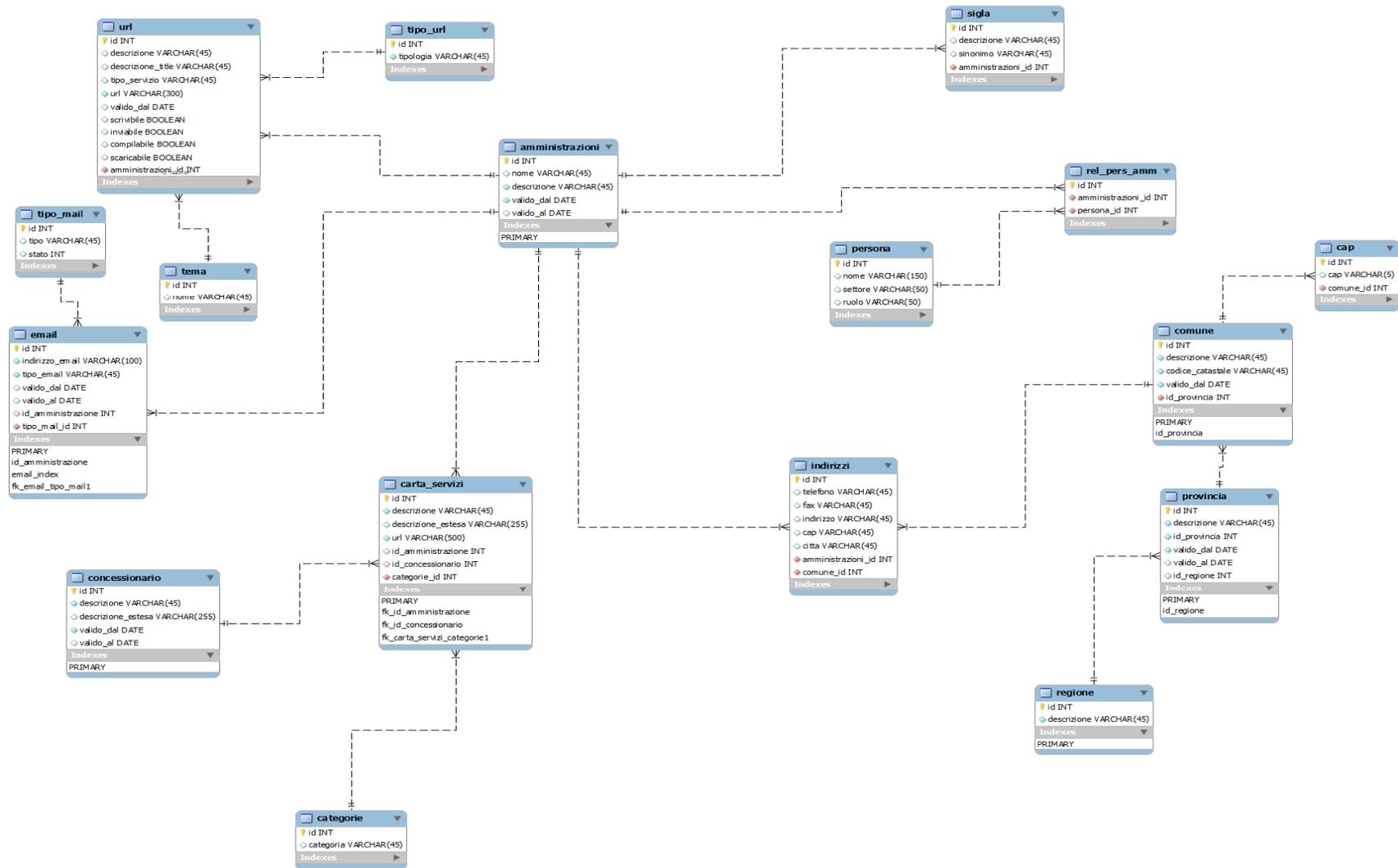
Seleziona tutti / Deseleziona tutti Se selezionati:

Mostra : 30 righe a partire da 0

Creare un DB dei servizi online

	id	temi_id	categoria	descrizione	url	procedura	amministrazioni_id	valido_dal	valido_al	stato	stato_export	fonti
	1	1	Calcolo del bollo in base ai KW o ai CV	calcolo del bollo auto	http://www1.agenziaentrate.gov.it/servizi/bollo/ca...	libera	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	2	1	Calcolo del bollo in base alla targa del veicolo	calcolo del bollo auto	http://www1.agenziaentrate.gov.it/servizi/bollo/ca...	libera	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	3	1	Controllo pagamenti effettuati del bollo auto	calcolo del bollo auto	http://www1.agenziaentrate.gov.it/servizi/bollo/pa...	libera	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	4	1	Calcolo delle rate in seguito a controllo automat...	Determinazione dei versamenti rateali	http://www1.agenziaentrate.gov.it/servizi/ratef24/...	libera	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	5	1	Controllo delle partite iva comunitarie	Questo servizio consente agli operatori commercial...	http://www1.agenziaentrate.gov.it/servizi/ratef24/...	libera	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	6	1	Controllo dei contrassegni telematici	Il servizio consente di controllare che il contras...	http://www1.agenziaentrate.gov.it/servizi/valoribo...	libera	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	7	1	Tassazione degli atti giudiziari	Tassazione del provvedimento Il servizio consente...	http://www1.agenziaentrate.gov.it/servizi/tassazio...	libera	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	8	1	Verifica codice fiscale	Verifica del codice fiscale	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/VerificaC...	libera	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	9	1	Paga il bollo auto	pagare online il bollo auto	https://servizi.aci.it/Bollonet/	libera	8231	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	10	1	Visure PRA	Visure PRA	https://servizi.aci.it/VisureInternet/welcome.do	libera	8231	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	11	1	Unico Web (PF e MINI)	Il servizio "Unico WEB" consente di compilare e tr...	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/WebUNI/lo...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	12	1	F24 Web	Il servizio "F24 Web" consente ai contribuenti di ...	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/Servizi/...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	13	1	Locazioni Web	"Locazioni Web" : il servizio che consente di proc...	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/WebLOC/lo...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	14	1	Pagamenti registro Web	Il servizio "Pagamenti registro Web" consente di i...	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/GeLo/lo...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	15	1	Accredito rimborsi sul proprio conto corrente Web	Il servizio consente a tutti i contribuenti (sia p...	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/Servizi/...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	16	1	Richiesta rimborsi Iva Ue Web	Dal 1 gennaio 2010 e' in vigore una nuova discipli...	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/VRFWEB/lo...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	17	1	Comunicazione Modello AA5/6 Web	Il servizio "Comunicazione Modello AA5/6" consente...	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/AA5_Web/...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	18	1	Invio documenti	invio di documenti	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/Invio/log...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	19	1	Comunicazione fatturazione all'estero Web	Il servizio consente ai contribuenti IVA l'invio d...	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/Direttiva...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	20	1	Civis - Assistenza comunicazioni di irregolarita'	Il servizio Civis fornisce assistenza sulle comuni...	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/Direttiva...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	21	1	Annullamento documenti	Questo servizio permette di richiedere l'annullame...	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/Servizi/...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	
	22	1	Ricevute	Le ricevute dei documenti trasmessi sono	https://telematici.agenziaentrate.gov.it/Ricevute/...	controllato	8230	1970-01-01 00:00:00	NULL	2	1	

Front End



E-government Benchmark Report

- La relazione di analisi comparativa sull'amministrazione online (e-government Benchmark Report) pubblicata indica che un maggior numero di persone nell'UE può ora accedere a servizi pubblici online. Dal 2009 al 2010 la disponibilità media di detti servizi nell'UE è passata dal 69 all'82%. Mettendo in linea un maggior numero di servizi pubblici si contribuisce a diminuire i costi della pubblica amministrazione e a ridurre le formalità amministrative per le imprese e per i cittadini. La relazione svela quali Stati dell'UE sono risultati più efficaci e quali meno in tale ambito, prendendo in esame due servizi pubblici essenziali: “ricerca di un lavoro” e “avvio di un'impresa”. Le amministrazioni pubbliche nazionali in Europa stanno procedendo nella giusta direzione, ma permangono disparità tra i diversi paesi.
- Nell'ambito **dell'Agenda digitale Europea**, l'Unione europea intende fare in modo che il 50% dei cittadini e l'80% delle imprese fruiscano dei servizi di e-government entro il 2015.

Disponibile online oltre l'80% dei servizi pubblici fondamentali

- La disponibilità online di 20 servizi pubblici fondamentali, come il registro automobilistico, la dichiarazione dei redditi o la registrazione di una nuova impresa, ha raggiunto l'82% nell'intera Europa ed è quindi notevolmente aumentata rispetto al 69% del 2009. I migliori risultati sono stati conseguiti in Austria, Irlanda, **Italia**, Malta, Portogallo e Svezia, in cui tutti questi servizi fondamentali sono integralmente disponibili online.

Indagine DigitPA sui servizi online

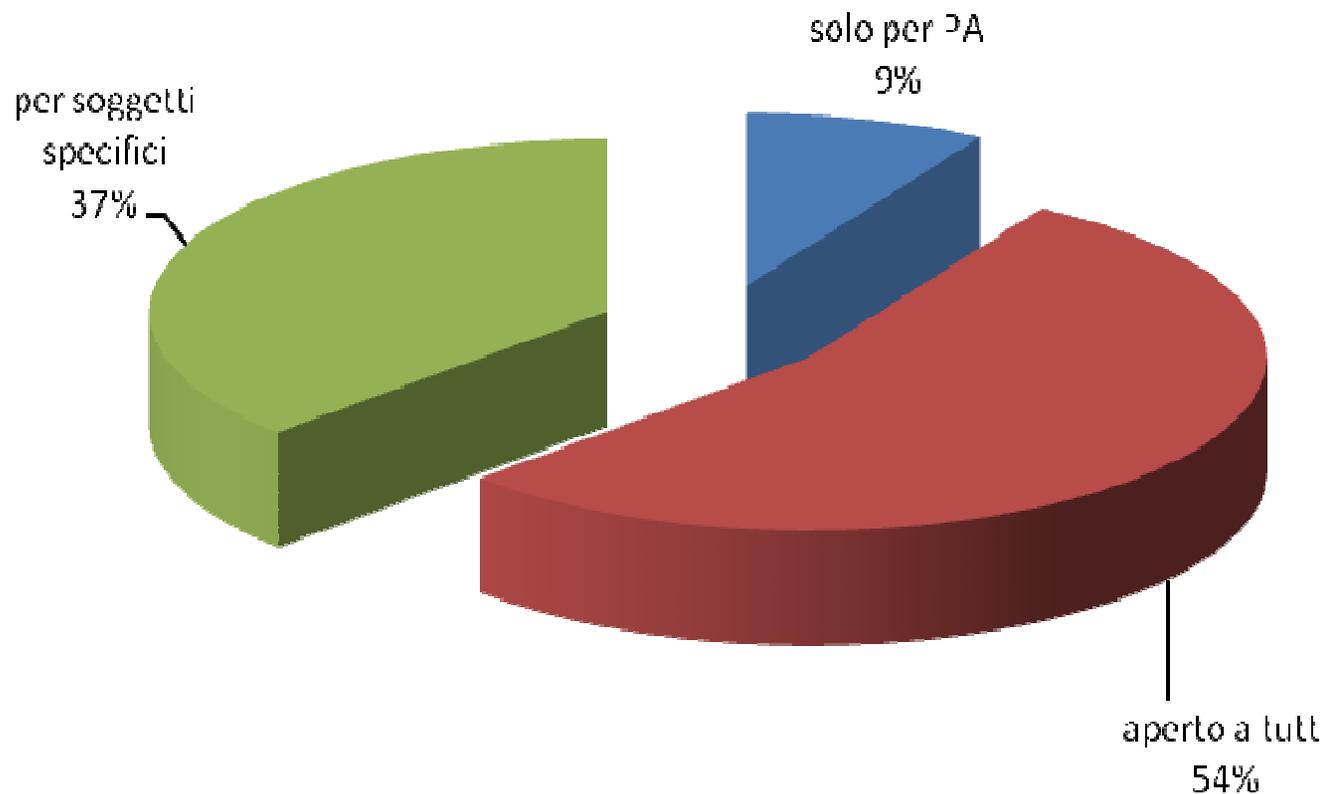
- Complessivamente sono stati censiti oltre 490 servizi online della PAC. Tali servizi sono stati a loro volta classificati per tipologia di utente fruitore (PA>PA; PA>soggetti specifici, PA>aperti a tutti) e distribuiti per livello di interazione.

Indagine DigitPA sui servizi online

Classificazione per destinatario	Numero	Livelli di Interazione				
		1	2	3	4	5
solo per PA	42	-	1	34	7	-
aperto a tutti	268	62	67	134	4	1
per soggetti specifici	184	1	18	147	17	1
Totale	494	63	86	315	28	2

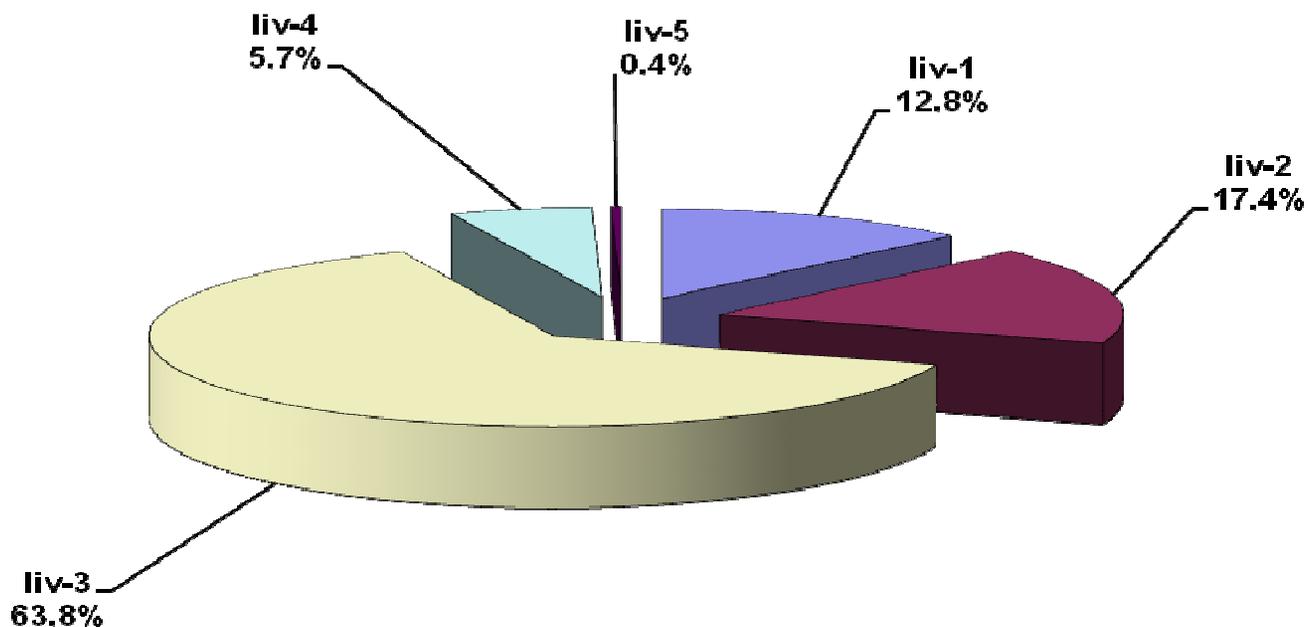
Indagine DigitPA sui servizi online

Distribuzione in percentuale dei servizi online per destinatario, anno 2010



Indagine DigitPA sui servizi online

Distribuzione in percentuale dei servizi online per livello di interazione, anno 2010



Indagine DigitPA sui servizi online

- il numero di servizi che sono fruibili solo attraverso una procedura d'identificazione (registrazione): 327 rappresentano il 66% dei servizi censiti. Si evidenzia che il 38% dei servizi, definiti "aperti a tutti", necessita di una registrazione.

Indagine DigitPA sui servizi online Servizi

online per destinatari e per livello di interazione che per essere fruiti necessitano di una registrazione, anno 2010

Classificazione per destinatario	Numero	Livelli di Interazione				
		1	2	3	4	5
solo per PA	41	-	-	34	7	-
aperto a tutti	102	9	7	83	2	1
per soggetti specifici	184	1	18	147	17	1
Totale	327	10	25	264	26	2

Moduli online (art. 57)

Le PA 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. La mancata pubblicazione è rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili.

Moduli online (art. 57)

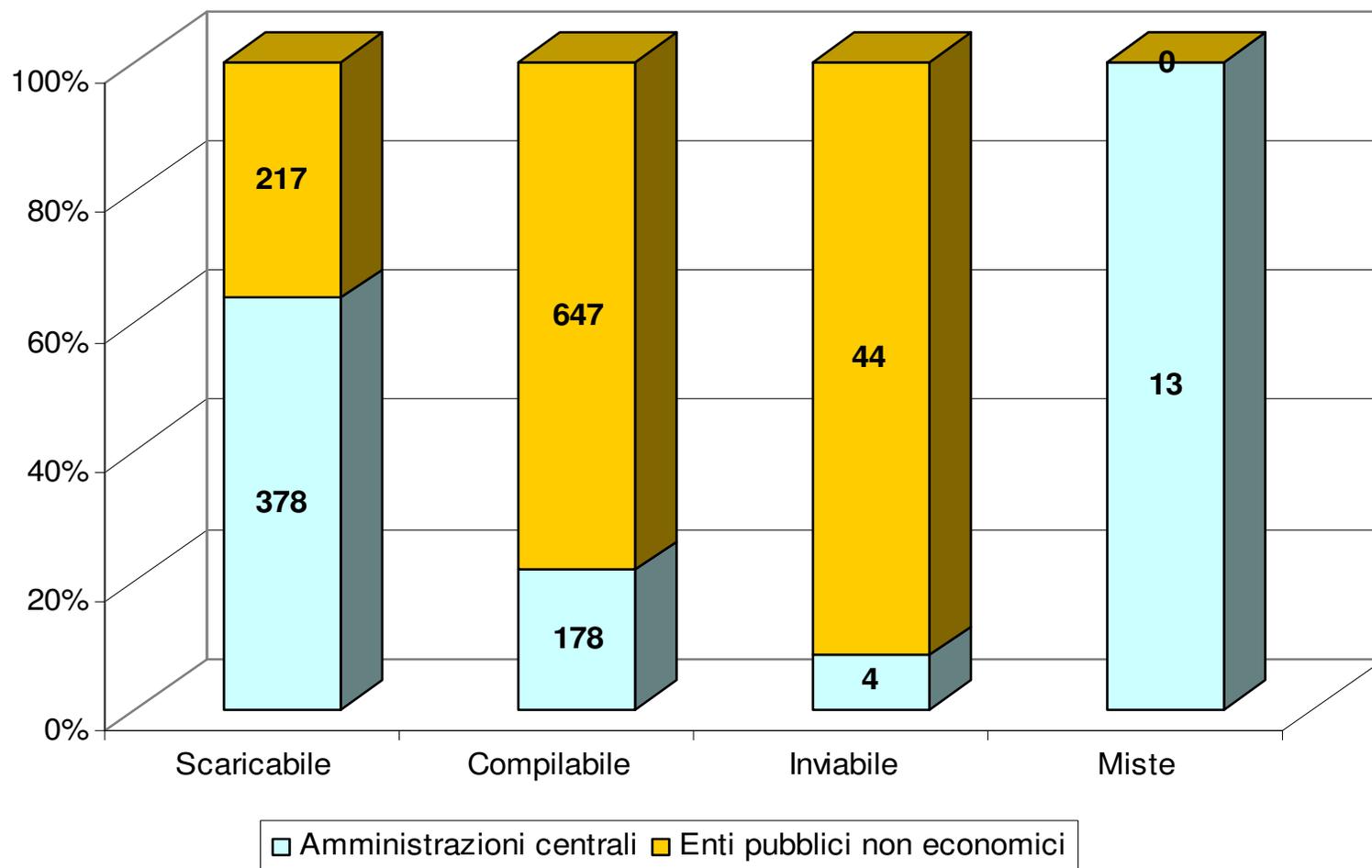
La modulistica deve essere scaricata dal sito ed è opportuno che l'accesso a tale sezione sia sulla barra di navigazione del sito, ovvero sulla HP in posizione **massivamente visibile**, identificata dall'etichetta "Moduli online"

Indagine sui moduli online

dicembre 2010

- Il numero complessivo dei moduli presenti sui siti istituzionali delle Pubbliche amministrazioni centrali è pari a 1.481, di cui 573 sono quelli delle amministrazioni centrali dello Stato e 908 sono quelli degli enti pubblici non economici. Dei moduli censiti:
 - 595 sono scaricabili direttamente;
 - 825 sono sia scaricabili che compilabili;
 - 48 sono quelli, anche inviabili o compilabili online;

Indagine sui moduli online



Indagine sui moduli online

- Secondo quanto previsto dal CAD, il cittadino che deve presentare una domanda o un'istanza ad una Pubblica Amministrazione può:
- se è stato preventivamente autorizzato da una Amministrazione (che ha fornito pertanto in anticipo il sistema di identificazione con User Id e Password), può entrare direttamente nel sito (ad es. Fisco online), autenticarsi e riempire direttamente i moduli online che hanno, a quel punto, valore legale;
- scaricare dal sito e completare il modulo con i dati richiesti. Quindi:
 - se in possesso di firma digitale, può firmare digitalmente il modulo e spedirlo (via e-mail o PEC) all'indirizzo di PEC dell'Amministrazione;
 - se in possesso di CNS, può accreditarsi con la stessa e spedire il modulo (via e-mail o PEC) all'indirizzo di PEC dell'Amministrazione;
 - se in possesso di PEC, è identificato dal sistema informatico attraverso le credenziali di accesso relative all'utenza personale di posta elettronica certificata e spedire il modulo all'indirizzo di PEC dell'Amministrazione.

Indagine sui moduli online

- Se vengono esclusi i moduli inviabili tramite procedura online e quelli misti, abbiamo 1.420 moduli (595 sono solo stampabili e quindi da riempire a mano; 826 sono modificabili online). Entrambe le modalità implicano la necessità di essere stampati, firmati e spediti, laddove previsto con una copia del documento d'identità, o tramite fax o tramite il servizio postale o consegnati a mano direttamente agli uffici.

Indagine sui moduli online

- L'indagine effettuata ha permesso sia di aggiornare la modulistica delle Dogane, del Territorio, dell'Interno dell'INAIL, dell'INPDAP e dell'INPS per un totale di 760 moduli su 1481 sia di evidenziare che il sito con la maggior usabilità per la modulistica. Nel sito dell'INPS la sezione Moduli troviamo:
 - 442 moduli online
 - Viene associato un motore di ricerca per i moduli e sono classificati per tipologia di utente.
 - Esiste un Wiki per la ricerca di un modulo
 - Nella categoria compare la pagina che permette di evidenziare i moduli inviabili, quelli compilabili e quelli scaricabili. Tutti i moduli non inviabili possono essere allegati alla PEC fornita agli utenti dall'INPS.

INPS i moduli online

The screenshot shows the INPS website interface. At the top, there are navigation tabs for 'Informazioni' and 'Servizi online', along with a search bar and a 'TROVA' button. Below this, the breadcrumb path is 'HOME > SERVIZI > MODULISTICA'. The main header area includes the 'MODULISTICA' title and a search function 'Ricerca modulo con Vicky'. The left sidebar contains a search box, a list of categories (Assicurato / Pensionato, Aziende e Contributi, etc.), and a 'Legenda' section explaining the 'Invia', 'Compila', and 'Scarica' icons. The main content area displays a table of available forms for 'Modulistica - Assicurato / Pensionato'.

Modulistica - Assicurato / Pensionato

Per la visualizzazione e la stampa dei moduli PDF è necessario installare il programma gratuito Adobe Reader o uno dei prodotti gratuiti realizzati secondo lo standard aperto, disponibili ad esempio all'indirizzo <http://www.pdfreaders.org/>. Per la corretta compilazione dei moduli è consigliato l'utilizzo del programma Adobe Reader versione 8 o successiva.

1 2 3 4 successiva >

Modulo	Invia	Compila	Scarica
Modello FAX Unico [Codice: AP00 - Versione:1.0 - Data Pubblicazione: 11/7/2005 - Dimensioni file zip: 28 kb.]			
Domanda per la pensione di anzianità. [Codice: AP01 - Versione:2.2 - Data Pubblicazione: 8/6/2010 - Dimensioni file zip: 320 kb.]			
Domanda per la pensione di vecchiaia. [Codice: AP02 - Versione:2.2 - Data Pubblicazione: 8/6/2010 - Dimensioni file zip: 321 kb.]			
Richiesta di pagamento della pensione presso banca [Codice: AP03 - Versione:2.5 - Data Pubblicazione: 7/12/2010 - Dimensioni file zip: 73 kb.]			
Richiesta di pagamento della pensione presso poste italiane [Codice: AP04 - Versione:2.3 - Data Pubblicazione: 7/12/2010 - Dimensioni file zip: 43 kb.]			
Dichiarazione concernente il diritto alle detrazioni dal reddito [Codice: AP06 - Versione:2.1 - Data Pubblicazione: 9/2/2010 - Dimensioni file zip: 75 kb.]			
Opzione per la liquidazione della pensione con il sistema contributivo. [Codice: AP09 - Versione:2.1 - Data Pubblicazione: 8/6/2010 - Dimensioni file zip: 34 kb.]			
Particolari agevolazioni di legge. [Codice: AP10 - Versione:2.2 - Data Pubblicazione: 8/6/2010 - Dimensioni file zip: 40 kb.]			
Richiesta di prestazioni accessorie. [Codice: AP11 - Versione:2.1 - Data Pubblicazione: 8/6/2010 - Dimensioni file zip: 41 kb.]			
Scelta del patronato. [Codice: AP12 - Versione:2.2 - Data Pubblicazione: 8/6/2010 - Dimensioni file zip: 40 kb.]			
Delega per la riscossione delle quote sindacali.			

INPS i moduli online

File Modifica Vista Finestra ?

1 (1 di 1) 204%

Compilare il modulo seguente. Non è possibile salvare i dati inseriti nel modulo.
Se si desidera una copia da archiviare, stampare il modulo compilato.

INPS
Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Spett.le INPS – Fax 800.803.164

Attenzione: Compilare in STAMPATELLO , penna nera a tratto spesso.	Modulo per la richiesta di informazioni
---	--

Dati Identificativi del Richiedente (compilare la sezione in tutte le sue parti)

Cognome: La Bruna **Nome:** Giampaolo **Data di nascita:** 1
Sesso M F **Comune di nascita:** roma **Provincia di na:**
Residenza: Via/Piazza _____ **N** _____ **Comune** _____
C.A.P. _____ **Provincia** _____ **Stato** _____
Telefono casa: xxxxxxxxxx

Il Wiki - INPS i moduli online

INPS

Informazioni Servizi online

HOME > SEDE VIRTUALE > MODULISTICA

MODULISTICA

Sede virtuale Servizi online: Mod

Salve,
sono Vicky, l'assistente virtuale di INPS. In questa sezione io la guiderò nella ricerca della modulistica INPS e durante la compilazione dei moduli. Può scrivere la sua domanda nello spazio sottostante. Selezionerò le informazioni più adeguate alle sue esigenze.

Invio domanda

Guida all'utilizzo

Good Practice LAMP 2007 epractica.eu

Grazie !

Dott. Giampaolo La Bruna

labruna@digitpa.gov.it