

ALLEGATO n. 1

Front office e servizi di e-government per cittadini e imprese

Premessa.....	3
Front office multicanale.....	4
Servizi di e-government a cittadini ed imprese	5
Metafora di comunicazione	5
Livelli di interazione online tra utenti e Pubblica Amministrazione.....	6
Servizi a cittadino ed impresa.....	7
Servizi prioritari.....	7
Livello di soddisfazione degli utenti.....	12
Tabella 1. “Eventi della vita”: Classificazione preliminare dei servizi al cittadino	16
Tabella 2. “Eventi della vita”: Classificazione preliminare dei servizi alle imprese	24

Premessa

L’utilizzo delle tecnologie innovative nelle pubbliche amministrazioni mostra la sua utilità solo se è percepibile chiaramente il suo contributo al miglioramento delle prestazioni finali rese agli utenti del servizio pubblico.

Questo approccio non deriva soltanto da una corretta, ma generica affermazione della centralità dell’utente finale – cittadino o impresa – nella attuazione dell’e-government, ma dalla consapevolezza organizzativa che processi di cambiamento rapidi e intensi possono essere avviati solo a partire dal front-end delle organizzazioni, cioè dal luogo dove più fortemente l’organizzazione percepisce la pressione della domanda di servizi da parte dei suoi clienti.

Tanto più necessario è questo approccio nelle pubbliche amministrazioni, nelle quali più acuta è la necessità di modificare comportamenti organizzativi spesso lontani dalla cultura del servizio e che frequentemente hanno indirizzato i processi di innovazione tecnologica esclusivamente al tentativo di migliorare i processi di servizio interni all’amministrazione.

L’approccio proposto non esclude la necessità di riorganizzare innovativamente i processi di back-office che preparano l’erogazione del servizio finale, ma richiede che tale riorganizzazione sia esplicitamente finalizzata al miglioramento del servizio all’utente.

Particolare importanza ha la riorganizzazione del processo di back-office nel caso in cui esso coinvolga non solo più uffici della stessa amministrazione, ma più amministrazioni.

In tal caso il progetto dovrà prevedere la realizzazione di adeguati livelli di cooperazione tra i processi ed i servizi delle diverse amministrazioni, seguendo gli indirizzi tecnici descritti negli allegati successivi.

Esempi che richiedono questa complessità tecnica di realizzazione sono quello in cui una amministrazione progetti di erogare attraverso il suo front-office i servizi di un’altra amministrazione, o quello in cui una amministrazione elimini un obbligo di informazione da parte di cittadini o imprese (un “falso servizio”), ottenendo tale informazione da un’altra pubblica amministrazione.

Le caratteristiche descritte in questo documento non hanno valore prescrittivo ma di indirizzo e di orientamento. In particolare la individuazione di servizi “prioritari” sulla base di analisi basate sulla frequenza di accesso e sulla natura del servizio, non escludono che le amministrazioni possano formulare ulteriori valutazioni di priorità basate su specifiche politiche di innovazione.

Analogamente la classificazione dei servizi in “eventi della vita”, e la stessa lista dei servizi, potranno essere arricchite e verificate dai progetti che saranno presentati.

Infine è opportuno segnalare che la classificazione degli utenti in “cittadini” o “imprese” include anche particolari tipologie di utenza quali le associazioni di cittadini o di imprese, e che i lavoratori autonomi, che sono una tipologia di utenza particolarmente significativa per i servizi on-line, potranno trovare i servizi a loro dedicati sia come “cittadini” che come “imprese”.

Front office multicanale

Servire la totalità della popolazione italiana comporta l’organizzazione di un front office multicanale che permetta alle Amministrazioni Locali di erogare servizi su più canali di accesso (fisici e virtuali).

I canali attualmente previsti dal modello di riferimento sono:

- Fisici:
 - Sportello unico¹
 - Call center
 - Reti terze:
 - ATM del sistema bancario
 - Uffici postali
 - Tabaccai
- Virtuali:
 - Web – creazione di portali locali per l’erogazione dei servizi
 - Telefonia mobile (servizi WAP, UMTS, PDA)
 - Reti terze – possibile utilizzo di portali generalisti

Nei prossimi anni la maggior parte dei servizi sarà erogata attraverso un canale fisico, in particolare per quanto riguarda i cittadini. L’esperienza del settore bancario evidenzia infatti che nel 2001 solamente il 5% delle transazioni è avvenuto attraverso canali virtuali, con una previsione di crescita fino al 25-30% entro il 2005. Tuttavia la predisposizione di un servizio online è comunque utile per riorganizzare il processo di erogazione del servizio ed un front office multicanale consente agli utenti di scegliere la soluzione di accesso loro più congeniale. Inoltre, la riduzione del numero di accessi attraverso il canale tradizionale dovrebbe portare ad un miglioramento dell’efficienza delle Amministrazioni Pubbliche e della qualità di erogazione del servizio.

Ogni ente può sviluppare il proprio front office multicanale in modo graduale, partendo da un singolo canale e prevedendo l’integrazione con gli ulteriori canali in una fase successiva. Per quanto riguarda l’accesso attraverso telefonia mobile o reti terze, ogni Amministrazione è libera di stipulare accordi con operatori di mercato, nell’attesa che si arrivi alla definizione di accordi quadro a livello nazionale.

Per quanto riguarda il presente “Avviso per la presentazione di progetti per l’attuazione dell’e-government”, i progetti presentati possono riferirsi all’erogazione di servizi attraverso:

- Soluzioni specifiche
 - Portale
 - Call center
- Soluzioni integrate
 - Sportello unico e portale
 - Sportello unico e call center
 - Portale e call center

Nel caso di realizzazione di una soluzione che contempli lo Sportello unico, il sistema applicativo dovrà essere strutturato in modo da prevedere l’integrazione dei due canali. Si raccomanda di prevedere comunque la soluzione Web anche come strumento applicativo per gli operatori dello Sportello unico.

¹ Sportello che riunisce in un unico punto fisico l’erogazione all’utente di una pluralità di servizi (es. Sportello unico per le imprese)

Servizi di e-government a cittadini ed imprese

Uno degli obiettivi perseguiti dal piano di e-government, come evidenziato in precedenza, è la facilitazione del processo di fruizione dei servizi. In questa ottica, i principali aspetti da considerare in fase di preparazione del progetto da presentare, sono riconducibili alle seguenti aree:

- Metafora di comunicazione
- Livelli di interazione online tra utenti e Pubblica Amministrazione
- Servizi prioritari
- Livello di soddisfazione degli utenti

Metafora di comunicazione

Per facilitare il processo di fruizione dei servizi, la loro erogazione non sarà strutturata in base all’organizzazione della PA, ma alle necessità dell’utente. Per questo motivo il modello di riferimento prevede l’utilizzo di una metafora di comunicazione. Esempi di metafora di comunicazione possono essere temi specifici come caccia, sport, ambiente, automobile, oppure eventi della vita come nascita, matrimonio, istruzione, ecc..

Il Dipartimento, con riferimento ad analoghe esperienze europee, ha sviluppato una metafora di comunicazione comune per cittadini e imprese, basata sul concetto di “Eventi della vita”. I servizi erogati dalle Amministrazioni locali saranno classificati all’interno di categorie, specifiche per cittadini e imprese

Per i **cittadini** sono proposte 15 categorie di “Eventi della vita”:

1. Essere cittadino
2. Avere un figlio
3. Avere una famiglia
4. Vivere in salute
5. Abitare
6. Studiare
7. Lavorare
8. Percepire la pensione
9. Pagare le tasse
10. Fare e subire una denuncia
11. Usare un mezzo di trasporto
12. Vivere il tempo libero e la cultura
13. Fare sport
14. Andare all’estero
15. Vivere l’ambiente

Le Amministrazioni Locali hanno la possibilità di personalizzare la metafora di comunicazione, introducendo eventuali eventi caratteristici. Ad esempio, Siena potrebbe inserire l’evento “Vivere la Contrada”, di sicuro interesse per la popolazione residente e per il turismo.

Per le **imprese**² sono invece state definite 12 categorie di “Eventi della vita”:

1. Aprire una nuova attività
2. Modificare un’attività
3. Sviluppare un’attività
4. Terminare un’attività
5. Finanziare un’attività
6. Gestire il personale
7. Possedere immobili

² Alla categoria “imprese” appartengono anche i professionisti, le fondazioni e le associazioni

8. Pagare le tasse
9. Registrare marchi e brevetti
10. Importare ed esportare
11. Fare e subire una denuncia
12. Salvaguardare l’ambiente

Le Amministrazioni locali devono per quanto possibile effettuare la classificazione dei propri servizi all’interno delle categorie nelle Tabelle 1 e 2 di questo documento.

La metafora di comunicazione “Eventi delle vita” è stata sviluppata principalmente per il canale online, ma è auspicabile che tutti i canali di accesso rispettino standard di comunicazione comuni, al fine di garantire omogeneità di presentazione dell’offerta indipendentemente dal canale utilizzato dall’utente.

Abitualmente i progetti presentati avranno per oggetto solamente alcuni dei servizi erogati dalla/e Amministrazione/i proponente/i. Una parte dei servizi erogati ai cittadini e alle imprese coinvolge le attività congiunte o sequenziali di più enti. È evidente che aggregazioni di enti di diversa tipologia (es., Regione, Provincia, Comuni, ASL, CCIAA, PA centrali e loro strutture decentrate) permettono di erogare un servizio ad alto valore per il cittadino o l’impresa, che può in tal modo richiedere più servizi attraverso un’unica interfaccia.

Il rilascio della carta d’identità e di un certificato di conformità edilizia sono esempi di servizi erogati da un unico ente, mentre la concessione di una licenza per l’apertura di un’attività commerciale è un servizio che richiede l’attività congiunta di più enti (Comune, ASL, VV.FF.,...).

Nell’ambito del presente Avviso si consigliano le Amministrazioni proponenti di coinvolgere nell’aggregazione tutti i soggetti coinvolti nel processo di erogazione dei servizi oggetto del progetto presentato. Ad esempio, un Amministrazione Comunale che propone il servizio “Rilascio autorizzazione nuova attività” dovrebbe coinvolgere nell’aggregazione l’ASL, la CCIAA, i VV.FF. e gli eventuali altri enti interessati.

Livelli di interazione online tra utenti e Pubblica Amministrazione

Il canale di accesso online riveste particolare importanza nell’ambito dei canali di accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione, poiché sviluppare una maggiore interazione online tra gli utenti e la Pubblica Amministrazione rappresenta uno dei principali obiettivi del Piano di e-government.

In questa ottica è necessario monitorare non solo la velocità realizzativa, ma anche la qualità delle iniziative di e-government. Ad esempio, l’Unione Europea, per confrontare e stimolare l’attività dei paesi membri, ha definito un sistema di monitoraggio dello sviluppo dell’e-government per un gruppo di servizi, basato su alcuni parametri di riferimento di seguito riportati.

Definizione livelli di interazione Unione Europea

Livello 1:	Disponibili online solo informazioni sulle procedure
Livello 2:	Interazione one way (es. download moduli)
Livello 3:	Interazione two way (es. possibilità di avviare online la procedura)
Livello 4:	Esecuzione online dell’intera procedura (incluso pagamento)

Questi livelli rappresentano una utile indicazione per tutte le Amministrazioni che sviluppano progetti per l’erogazione di servizi on-line, per monitorare l’evoluzione della propria offerta.

- **Livello 1: Informativo.** Disponibili online solo le informazioni necessarie per avviare la procedura che porta all’erogazione del servizio.
In particolare devono essere presenti online le seguenti informazioni:
 - Descrizione dell’organizzazione e delle attività dell’ente erogante il servizio
 - Contatti per richiedere ulteriori informazioni (indirizzo email, telefono, indirizzo postale...)
 - Dettagli sulle procedure e modalità di erogazione del servizio
- **Livello 2: Download modulistica.** Possibile scaricare online i moduli necessari ad avviare la procedura che porta all’erogazione del servizio (interazione one-way). In particolare, deve verificarsi almeno una delle seguenti condizioni:

- Esistenza link online per eseguire il download del modulo
- Possibilità di stampare online il modulo
- Possibilità di ordinare online il modulo (recapitato via posta e rispeditibile dall’utente sempre via posta)
- **Livello 3: Inoltro richiesta.** Possibile avviare online la procedura che porta all’erogazione del servizio (interazione two-way).
In particolare, devono verificarsi contemporaneamente le seguenti condizioni:
 - Disponibilità del modulo elettronico che, una volta compilato dall’utente, consente all’ente erogante di avviare la procedura che porta all’erogazione del servizio
 - Esistenza di una procedura di autenticazione dell’utente. Ad esempio:
 - Nome utente
 - Nome utente e informazioni personali
 - Numero identificativo utente e password
 - Identificazione elettronica
 - Firma digitale
- **Livello 4: Esecuzione transazione, compreso pagamento e consegna .** Possibilità eseguire online l’intera procedura che porta all’erogazione del servizio online (compreso eventualmente pagamento, notifica e consegna)
In particolare devono verificarsi contemporaneamente le seguenti condizioni:
 - Assenza di moduli cartacei di alcun tipo necessari per erogare il servizio
 - Non necessità di spostamenti fisici da parte dell’utente (che può gestire l’intera procedura dal terminale di accesso online)
 - Possibilità di gestire online la notifica, il pagamento e la consegna associati all’erogazione del servizio.

Le aspirazioni del Dipartimento a breve termine (1-2 anni) si muovono su due direzioni:

- Portare online i servizi maggiormente utilizzati dagli utenti (vedi Tavole 1-2) a livello 3
- Sperimentare, nel maggior numero di Amministrazioni possibile, una interattività completa di pagamento e “consegna” (livello 4) per i servizi prioritari

La visione dell’e-government a tendere abbraccia un arco temporale più lungo (5-7 anni) , e si prefigge l’obiettivo di rendere completamente interattiva (livello 4) la maggior parte dei servizi.

Evidentemente il livello 4 non è previsto per i servizi che prevedono l’erogazione “fisica” del servizio, come ad esempio la Carta d’Identità e il Passaporto. In tal caso, come accade nelle transazioni di e-commerce, la fruizione del servizio online viene conclusa con la consegna fisica, accompagnata comunque da un flusso informatico (es., tracking pratica).

Una riflessione a parte la meritano i servizi di rilascio certificati, oggetto del noto intervento normativo sull’autocertificazione. Rendere disponibili online a livello 4 i certificati per i quali è sufficiente l’autocertificazione non è di nessuna utilità per l’utente e rappresenterebbe uno spreco di risorse pubbliche. E’ invece fondamentale fornire online agli utenti una chiara indicazione di quali siano questi certificati e consentire loro il download dei moduli (livello 2) per l’autocertificazione.

Servizi a cittadino ed impresa

Nucleo centrale dell’interazione tra Amministrazione Pubblica ed utente è costituito dai servizi erogati a cittadino ed impresa, attualmente attraverso canali fisici, ma in futuro sempre più attraverso canali virtuali. Il panorama dei servizi offerti dalle diverse amministrazioni agli utenti è vasto e variegato e potrebbe indurre alla defocalizzazione se non delimitato.

A tale scopo il Dipartimento, attraverso un processo che ha coinvolto Amministrazioni locali e centrali, ha censito i principali 500 servizi offerti a cittadino ed impresa (vedi Tabelle 1 e 2):

- Classificandoli in base alla metafora di comunicazione degli “eventi della vita “
- Attribuendo a ciascuno il cluster di riferimento dell’Unione Europea (vedi pag. 9 per definizione)

Tale sforzo ha l’obiettivo di fornire un panorama di riferimento esaustivo per gli enti locali che valutassero i possibili servizi da mettere on-line ed un supporto nella classificazione dei servizi proposti in “eventi della vita”.

Servizi prioritari

Il numero dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione a cittadini e imprese è molto elevato, come risulta evidente dalla mappatura preliminare dei servizi riportata nelle Tabelle 1 e 2. E’ altresì vero che non tutti i servizi hanno la medesima importanza in termini di benefici attesi per gli utenti.

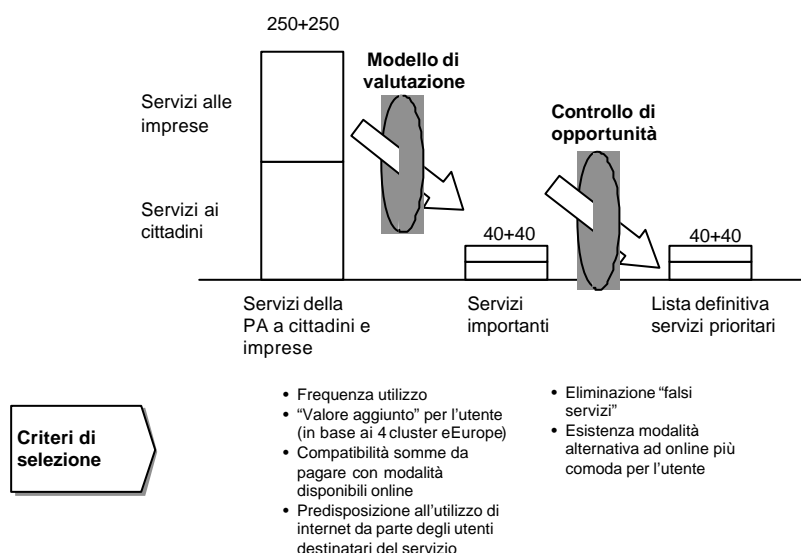
E’ pertanto necessario individuare i servizi prioritari da erogare online; ad oggi le Amministrazioni locali, nella scelta dei servizi da rendere disponibili online, si sono basate principalmente su due criteri:

- Facilità erogazione del servizio da parte dell’Ente, in particolare:
 - Semplicità di implementazione
 - Compatibilità sistema di pagamento con carte di pagamento (debito, credito, prepagate)
- Impatto su fruibilità servizio per l’utente, stimata da:
 - Frequenza media d’utilizzo del servizio
 - Elevata predisposizione all’utilizzo di Internet da parte degli utenti destinatari del servizio

In considerazione dell’importanza della materia, il Dipartimento ha effettuato uno studio per approfondire l’analisi dei servizi prioritari erogati da Amministrazioni locali e centrali ed ha sviluppato una proposta di servizi ritenuti prioritari, attraverso un processo di selezione sviluppato su due fasi (Tav. 3).

Tavola 3

PROCESSO DI SELEZIONE SERVIZI PRIORITARI DA EROGARE ONLINE

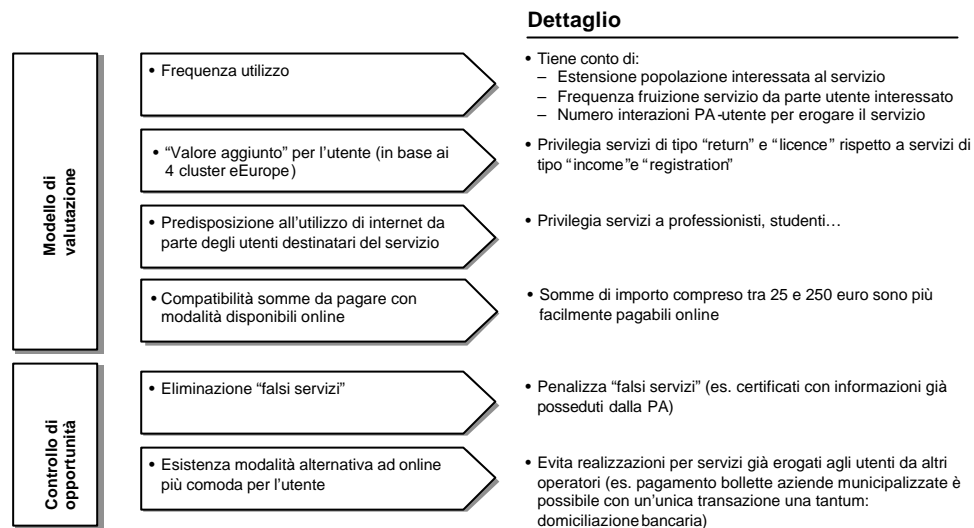


La prima fase, attraverso un modello di valutazione quantitativo, ha consentito di classificare i servizi per ordine di priorità individuando in via preliminare 80 servizi prioritari (40 per i cittadini, 40 per le imprese). La seconda fase, realizzando un controllo qualitativo sulla effettiva opportunità di rendere disponibili online i servizi individuati, si è

conclusa con la versione definitiva degli 80 servizi prioritari. Per completare il processo di selezione, sono stati utilizzati sei diversi criteri, indicati nella tavola 4.

Tavola 4

CRITERI PER PRIORITIZZARE I SERVIZI DA EROGARE ONLINE



Nel modello di valutazione, oltre alla frequenza d'uso di ciascun servizio, è stato attribuito un peso alla predisposizione degli utenti ad utilizzare Internet, al valore aggiunto per tipologia di servizio e, per i servizi di pagamento, alla compatibilità degli importi da pagare con le forme di pagamento utilizzabili.

Per determinare il valore aggiunto si è fatto riferimento alle tipologie di servizio indicate dall'Unione Europea, che ha suddiviso i servizi in 4 cluster:

- "Income": servizi che implicano flussi finanziari da parte di cittadini e imprese alle Pubbliche Amministrazioni
- "Return": servizi forniti dalle Pubbliche Amministrazioni a cittadini e imprese in cambio delle tasse e dei contributi pagati
- "Registration": servizi di registrazione di informazioni relative a persone o cose come conseguenza di obblighi amministrativi
- "License": documenti autorizzativi forniti dalle Pubbliche Amministrazioni (licenze edilizie, autorizzazione avvio attività...).

Nel processo di individuazione dei servizi prioritari sono stati privilegiati i servizi di tipo "Return" e "License" che creano valore per gli utenti, rispetto agli altri tipi di servizi che rappresentano degli obblighi per cittadini e imprese.

L'aspetto qualificante della fase qualitativa è l'introduzione del concetto di "falso servizio", con cui si identificano i servizi che non forniscono alcun valore all'utente, come ad esempio certificati richiesti da un Ente che contengono informazioni già in possesso della Pubblica Amministrazione. L'eliminazione dei "falsi servizi" rappresenta un concreto segnale di cambiamento delle modalità di interazione utente-Pubblica Amministrazione, e può comportare anche un ridisegno dei processi di back-office. In questa ottica, oggetto del presente avviso possono essere anche progetti che abbiano come finalità l'abolizione di falsi servizi.

A conclusione di queste attività, sono stati definiti i 40 servizi prioritari per i cittadini e i 40 per le imprese, evidenziati di seguito. L'indicazione dei servizi prioritari prescinde dall'attuale sistema di erogazione del servizio, cioè se già oggi sia possibile fruire il servizio online o tramite altro canale innovativo.

I 40 servizi prioritari per i cittadini

EVENTO DELLA VITA	SERVIZIO	LIVELLO MAX INTERAZIONE UE
Essere cittadino	Informazioni su servizi civici	4*
	Visure atti, bandi, concorsi della PA	4*
	Forum, consigli e segnalazioni alle PA	4*
Vivere in salute	Prenotazione visite mediche	4
	Prenotazione ricoveri ospedalieri	4
	Prenotazione e risultati analisi cliniche	4
	Scelta del medico di base	4
	Richiesta assistenza residenziale e semiresidenziale	4
	Richiesta assistenza economica (anziani, orfani...)	4
	Richiesta assistenza economica (anziani, orfani...)	4
Abitare	Cambio residenza / domicilio	4
	Pagamento contributi per collaboratori domestici	4
	Finanziamenti per ristrutturazione	4
	Richiesta contributo fondo sociale su affitto casa	4
	Richiesta e pagamento passo carrabile	4
Studiare	Iscrizione scolastiche e pagamento tasse	4
	Servizi scolastici (mense, trasporti...)	3
	Finanziamenti per gli studi (assegni sociali, borse di studio...)	4
Lavorare	Incontro domanda e offerta di lavoro	4
	Richiesta sussidi di disoccupazione	4
	Partecipazione a corsi di formazione professionale	4
	Richiesta assicurazione infortuni per lavoratori domestici	4
Percepire la pensione	Consultazione dati contributivi e rischio assicurato	4
Pagare le tasse	Dichiarazione dei redditi	4
	Pagamento tasse (F24)	4
	Pagamento ICI	4
	Dichiarazione di variazione ICI	4
	Richiesta rimborso ICI	4
	Pagamento tassa rifiuti (TARSU)	4
	Pagamento tasse automobilistiche	4
Fare - subire una denuncia	Effettuazione denuncia e consultazione status pratiche giudiziarie penali	3
	Effettuazione denuncia e consultazione status pratiche giudiziarie civili	3
Usare un mezzo di trasporto	Pagamento contravvenzioni	4
	Rilascio patente di guida	3
	Passaggio di proprietà automezzi	3
	Rilascio permessi di transito per zone a	3

* Per i servizi di tipo informativo si intende:

- per livello 3 la possibilità di inoltrare domande on-line
- per livello 4 la possibilità di ricevere on-line le risposte alle domande poste

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie

	traffico limitato (ZTL)	
Vivere il tempo libero e la cultura	Prenotazione mostre, musei, teatri...	4
	Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi	4
	Consultazione cataloghi e documentazione archivi di stato	4
Fare sport	Informazioni su eventi e impianti sportivi	4*
	Iscrizione centri sportivi circoscrizionali	4

I 40 servizi prioritari per le imprese

EVENTO DELLA VITA	SERVIZIO	LIVELLO MAX INTERAZIONE UE	
Aprire una nuova attività	Dichiarazione inizio attività (DIA)	4	
	Autorizzazione sanitaria ASL	4	
	Richiesta assegnazione partita IVA	4	
Sviluppare un'attività	Visure atti, bandi, concorsi e progetti della PA	4*	
	Visure catastali (terreni ed immobili)	4	
	Visure piani regolatori	4	
	Richiesta e pagamento installazione di insegna e pubblicità (ICP)	4	
	Visura e modifica registri CCIAA (registro imprese, protesti...)	4	
	Visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda (INPS, INAIL)	4	
	Richiesta e pagamento occupazione suolo pubblico (COSAP)	4	
	Concessione temporanea occupazione suolo pubblico	4	
	Finanziare un'attività	Finanziamenti per agricoltori	4
		Finanziamenti per ristrutturazione immobili	4
Finanziamenti per R&S		4	
Finanziamenti per formazione		4	
Finanziamenti con fondi strutturali		4	
Finanziamenti per assunzione		4	
Gestire il personale	Richiesta assunzione con contratto di formazione e lavoro	4	
	Richiesta rimborso malattia	4	
	Estratto conto e informazioni situazione previdenziale	4	
	Estratto conto e informazioni situazione assicurativa	4	
	Calcolo premio assicurativo INAIL	4	
	Richiesta di visita sanitaria di controllo	3	
	Richiesta sgravi previdenziali	4	
	Possedere un immobile	Concessione edilizia (nuove opere, ristrutturazione)	4
Autorizzazione edilizia (scavi, demolizioni)		4	
Richiesta certificato prevenzione		4	

* Per i servizi di tipo informativo si intende:

- per livello 3 la possibilità di inoltrare domande on-line
- per livello 4 la possibilità di ricevere on-line le risposte alle domande poste

	incendi	
	Comunicazione fine lavori	4
Pagare le tasse	Dichiarazione dei redditi	4
	Pagamento tasse (F24)	4
	Dichiarazione e pagamento contributi (DM 10)	4
	Dichiarazione e pagamento IVA	4
	Comunicazione variazione partita IVA	4
	Pagamento tassa rifiuti (TARSU)	4
	Pagamento ICI	4
	Dichiarazione di variazione ICI	4
	Richiesta rimborso ICI	4
	Pagamento contributi annuali alle CCIAA	4
Esportare ed importare	Dichiarazione doganale	4
Fare – subire una denuncia	Effettuazione denuncia e consultazione status pratiche giudiziarie civili	4

Va sottolineato che verranno ammessi alla valutazione nel bando non solo i progetti relativi all'erogazione online di servizi indicati come prioritari, ma anche progetti che riguardano qualsiasi altro servizio erogato dalla Pubblica Amministrazione, così come indicato estensivamente nelle Tabelle 1 e 2 alla fine di questo allegato. Qualora alcuni servizi proposti nei progetti non fossero contenuti nelle suddette liste, il soggetto proponente dovrà di indicare l'evento della vita associato al servizio proposto.

L'obiettivo delle Amministrazioni locali deve essere quello di arrivare ad erogare online tutti i servizi prioritari, al Livello di massima interazione possibile per ciascun servizio. Infatti, solamente in questo caso si arriva ad una totale semplificazione dell'erogazione dei servizi della Pubblica Amministrazione, in quanto i livelli intermedi comportano comunque un'interazione fisica tra gli utenti e la PA. Tale processo di sviluppo può avvenire anche in modo graduale, ma è fondamentale che le Amministrazioni concentrino i propri sforzi sull'erogazione a livello 4 dei servizi prioritari.

Livello di soddisfazione degli utenti

L'erogazione di servizi online comporta una revisione del modo di operare per le Amministrazioni. Come indicato nella Premessa agli allegati, la realizzazione di iniziative di e-government si pone l'obiettivo di migliorare il servizio erogato ai cittadini.

A tal fine, non è sufficiente trasporre in rete i servizi tradizionali, bensì occorre ridisegnare i processi di lavorazione dei diversi servizi. Obiettivo finale di questa riorganizzazione dei processi di erogazione dei servizi è il miglioramento della qualità del servizio ed il relativo livello di soddisfazione degli utenti. La rilevazione ed il monitoraggio di questi due elementi è parte integrante del processo di erogazione del servizio ed elemento fondamentale del suo continuo miglioramento.

Il Dipartimento ha condotto uno studio per individuare i fattori più importanti su cui poter misurare il livello di servizio erogato, e conseguentemente la soddisfazione degli utenti relativamente alle iniziative e-government delle Pubbliche Amministrazioni. Per prima cosa sono stati definiti i principali benefici attesi da cittadini ed imprese dall'utilizzo di servizi, facendo riferimento anche a paesi dove l'e-government è maggiormente sviluppato, come nel caso degli Stati Uniti riportato nella Tavola 5.

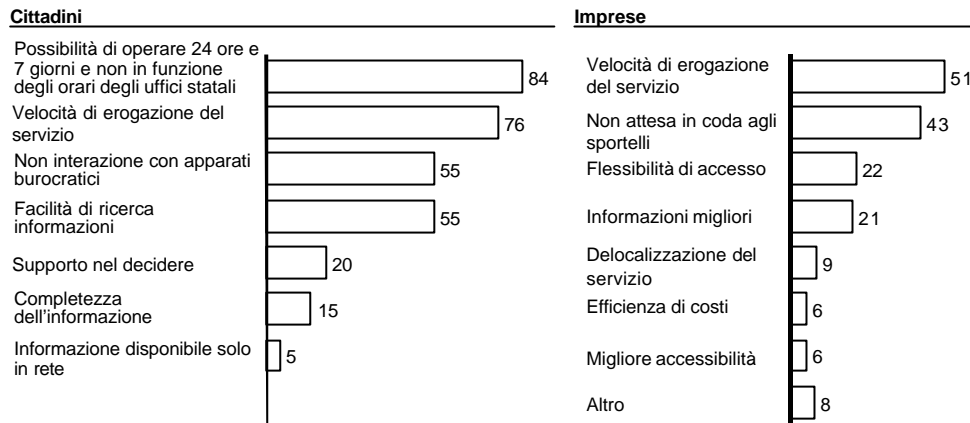
Tavola 5

INTERESSE DEGLI UTILIZZATORI DELLA RETE NEL E-GOVERNMENT

Quali sono i benefici potenziali nell’utilizzo di servizi on-line di e-government?

Percentuale

ESEMPIO USA



Successivamente sono state analizzate le migliori organizzazioni aziendali in termini di customer satisfaction e qualità del servizio erogato, focalizzando l’attenzione sulle società che forniscono servizi via web, con lo scopo di definire i criteri di misurazione del livello di servizio. Il Dipartimento ha individuato sette aree principali ed i rispettivi parametri su cui le Pubbliche Amministrazioni possono misurare la qualità del servizio erogato.

- **Facilità d’uso:** riguarda i fattori, quali chiarezza delle informazioni e completezza dell’offerta, che impattano sulla capacità degli utenti di accedere in modo efficiente ai servizi erogati e di completare specifiche transazioni con processi semplici.
- **Fruibilità:** analizza la numerosità e la disponibilità delle fonti di accesso per gli utenti ai servizi erogati.
- **Accessibilità:** valuta il grado di utilizzo delle funzionalità consentito a persone con handicap.
- **Affidabilità:** valuta i fattori come precisione, trasparenza e rispetto degli standard, che impattano sulla percezione della qualità del servizio erogato da parte degli utenti, con l’obiettivo di misurare inoltre l’efficienza e l’efficacia del processo di erogazione del servizio.
- **Customer care:** focalizza l’attenzione sui fattori che creano e mantengono una relazione ad alto valore aggiunto per il cliente, come ad esempio la possibilità di inoltrare domande ed ottenere risposte personalizzate online direttamente.
- **Economicità:** valuta l’impatto economico delle nuove modalità di erogazione dei servizi, sia per gli utenti che per gli enti eroganti.
- **Sicurezza:** focalizza l’attenzione sui fattori che determinano la fiducia dell’utente ad utilizzare un servizio, analizzando in particolare gli aspetti relativi alla privacy degli utenti, alla sicurezza delle comunicazioni e alla impossibilità di manipolare il contenuto delle comunicazioni.

I parametri identificati ed i rispettivi indicatori sono di seguito riportati, a titolo esemplificativo.

Parametri indicatori dei livelli di servizio

Parametro	Indicatore
<p>Facilità d’uso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensibilità della comunicazione • Servizi disponibili • Interazione dei servizi • Facilità d’accesso ai servizi • Sistemi di pagamento • Struttura del sito • Procedure di time saving 	<ul style="list-style-type: none"> • Metafora utilizzata • Grafica • Lingue utilizzate • Numero di servizi disponibili • Livello di interazione dei servizi (scala UE) • Numero di codici (PIN) da dover utilizzare • Numero di carte di pagamento utilizzabili • Mappa del sito • Numero di click per raggiungere il servizio • Presenza di motore di ricerca • Memorizzazione dati principali dell’utente
<p>Fruibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orario di apertura • Possibilità di accesso • Canali d’accesso attivi 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di ore di apertura • Numero di punti fisici pubblici • Numero di canali
<p>Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di accesso per non vedenti • Completezza delle funzionalità accessibili • Comprensibilità della comunicazione per soggetti con handicap conoscitivi 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di voce guida “sintetica” • Percentuale di funzionalità accessibili a non vedenti • Semplicità linguaggio • Comunicatività grafica
<p>Affidabilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transazioni • Velocità delle transazioni • Velocità di erogazione del servizio • Aggiornamento del sito • Velocità del sito 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di errori nelle transazioni • Tempo necessario per la transazione • Riduzione del tempo totale di erogazione del servizio rispetto al canale tradizionale • Numero di link non funzionanti • Periodicità di aggiornamento delle informazioni • Tempo di download delle pagine
<p>Customer Care</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalità di accesso all’Help Desk • Qualità dell’Help Desk • Informazioni sullo stato delle pratiche • Notifica avvenuta esecuzione pratica • Pubblicazione FAQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Canali e orari d’accesso all’HD • Tempo medio di risposta del HD • Esistenza tracking delle pratiche • Mezzi utilizzati e tempi di notifica (SMS, email) • Numero di FAQ • Numero di visite alle FAQ
<p>Economicità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costo di lavorazione • Costo del servizio per l’utente 	<ul style="list-style-type: none"> • Differenza costi di erogazione rispetto al servizio tradizionale • Costo aggiuntivo per l’erogazione del servizio richiesto all’utente
<p>Sicurezza e privacy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transazione su server sicuro • Rispetto della privacy • Inaccessibilità al contenuto delle comunicazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di sicurezza utilizzato • Adesione alla normativa sulla privacy • Sistema di sicurezza delle trasmissioni

Si richiede che le Amministrazioni descrivano, nella documentazione di presentazione dei progetti, gli obiettivi di qualità del servizio che intendono raggiungere, e le caratteristiche della soluzione proposta per la loro misurazione. Ciascuna Amministrazione dovrà fornire al Dipartimento, durante l’attuazione del progetto, dati periodici relativi ai valori degli indicatori prescelti.

Tabella 1. “Eventi della vita”: Classificazione preliminare dei servizi al cittadino

La seguente lista presenta un censimento dei 500 principali servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni a cittadini e imprese. Per un utilizzo corretto della lista sono da tenere presenti le due seguenti precisazioni:

- alcuni servizi presenti nella lista sono specifici solo di particolari realtà locali (es. il servizio “prenotazione controllo gas di scarico - bollino blu” è una specificità del Comune di Roma)
- ogni servizio è stato associato a uno e un solo evento della vita , anche quando era riconducibile a molteplici eventi della vita (es. il servizio “pagamento ICI” che è riconducibile tanto all’evento “pagare le tasse” quanto all’evento “abitare”, compare solo nell’evento “pagare le tasse”). Nella fase realizzativa invece, l’accesso allo stesso servizio tramite eventi della vita diversi è ovviamente possibile.

EVENTO	SOTTOEVENTO	SERVIZIO	Cluster Europeo*		
Essere cittadino	Identità personale	rilascio carta di identità	3		
		moduli di autocertificazione precompilati	3		
		certificato di residenza	3		
		certificato cittadinanza	3		
		certificato esistenza in vita	3		
		stato civile	3		
		copia integrale di registro di stato civile	3		
		stato libero	3		
		stato di famiglia	3		
		richiesta cambio cognome	3		
		dichiarazione sostitutiva di atti notori (espressione di conoscenza)	3		
		registrazione atti notori (espressioni di volontà)	3		
		autenticazione di firma	3		
		autenticazione di fotografie	3		
		copie conformi all'originale	3		
		informazioni servizi civici	3		
		Consultazioni elettorali		certificato godimento diritti politici	3
				certificato elettorale	3
				iscrizione albo scrutatori di seggio	4
				iscrizione albo presidenti di seggio	4
voto elettronico a distanza	2				
Leva e servizio civile		domanda obiezione di coscienza	4		
		informazioni leva militare	4		
		rinvio servizio militare	4		
		rilascio congedo	3		
Partecipazione alla vita pubblica		partecipazione a forum di discussione sulla pubblica amministrazione	2		
		consigli e segnalazioni alla PA	2		
		iscrizione all'elenco volontari della protezione civile	4		
Essere cittadino straniero in Italia		ricongiungimento nucleo familiare	3		

Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie

		richiesta cittadinanza italiana	4
		denuncia di residenza con provenienza dall'estero	3
		informazioni turistiche a stranieri	2
		rilascio permesso di soggiorno per extra-comunitari	4
Avere un figlio		riconoscimento paternità e maternità	4
		certificato paternità	3
		disconoscimento paternità	4
		certificato nascita	3
		estratto di nascita	3
		denuncia di nascita	3
		atto di nascita	3
		iscrizione al registro anagrafico	3
		iscrizione al registro di stato civile	3
		scelta del pediatra	2
		richiesta tessera sanitaria	2
		domanda per assegno di maternità	2
		richiesta assegno nucleo familiare	2
		iscrizione all'anagrafe tributaria (rilascio codice fiscale)	1
Avere una famiglia	Matrimonio	certificato contestuale per matrimonio (cittadinanza + residenza + stato libero)	3
		certificato matrimonio	3
		estratto di matrimonio	3
		giuramento di matrimonio	3
		pubblicazione di matrimonio	3
		richiesta comunione dei beni	3
	Separazione e divorzio	richiesta separazione dei beni	3
		richiesta divorzio	3
		assegnazione casa coniugale	2
	Adozione	richiesta affidamento familiare	2
		richiesta adozioni	2
	Perdere un proprio caro	certificato morte	3
		estratto di morte	3
		denuncia di morte	3
		certificato di vedovanza	3
		organizzazione servizi funebri	2
		richiesta pietra sepolcrale	2
		richiesta riesumazione	2
		pratiche notarili di successione	3
		pagamento tasse di successione	1
		pagamento tasse cimiteriali	1
		richiesta cremazione	2
Vivere in salute	Assistenza medica	scelta del medico di base	2
		rimborso ricoveri in strutture non convenzionate con SSN	2
		richiesta indennità per malattie particolari (es TBC)	2
		prenotazione visite mediche	2
		referti visite mediche	2
		prenotazione analisi cliniche	2
		risultati analisi cliniche	2

Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie

		iscrizione al sistema sanitario nazionale (SSN)	3
		rimborso spese paramediche	2
		Pagamento ticket sanitari	1
		Richiesta copia cartella clinica	2
	Assistenza sociale	richiesta assistenza economica anziani, orfani minori, malati di aids, detenuti, adulti in condizioni disagiate	2
		richiesta assistenza domiciliare anziani, minori, portatori di handicap	2
		richiesta di telesoccorso e servizi collaterali	2
		servizio mobilità e trasporto per disabili	2
		richiesta assistenza convittuale a ragazze madri e minori in difficoltà	2
		richiesta assistenza residenziale e semiresidenziale (case di riposo, case di cura, centri diurni, laboratori...)	2
		richiesta accoglienza notturna	2
		richiesta assistenza alloggiativa (sfratti)	2
		richiesta assegno malattia	2
		richiesta indennità di accompagnamento	2
		richiesta riconoscimento qualifica di reduce o orfano del lavoro	2
		richiesta assegnazione fondi di solidarietà per vittime di usure ed estorsioni	2
Abitare	Acquistare casa	registrazione del contratto di acquisto	3
		partecipazione ad aste giudiziarie (mobiliari ed immobiliari)	2
		partecipazione ad aste per alienazione di immobili di proprietà di enti pubblici	2
	Affittare casa (e dare in affitto)	calcolo del contratto di locazione	3
		richiesta contributo del fondo sociale sul canone di locazione	2
		registrazione contratti di locazione	3
		richiesta assegnazione case popolari	2
		richiesta alloggi di proprietà di enti pubblici	2
	Cambiare casa	dichiarazione cambio residenza	3
		storico di variazioni domiciliari	3
		dichiarazione cambio domicilio	3
		informazioni stato avanzamento pratiche cambio domicilio/ cambio residenza	3
	Costruire/ristrutturare casa	certificato di abitabilità e agibilità	3
		richiesta conformità edilizia	4
		autorizzazione per allaccio in fogna (da realizzare o in sanatoria)	4
		certificato regolare esecuzione imbocco in fogna	4

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie

		allacciamento rete elettrica	3
		allacciamento rete gas	3
		allacciamento rete idrica	3
		autorizzazione scarico acque reflue domestiche	4
		autorizzazione scarico acque reflue assimilabili a domestiche e industriali	4
		condono edilizio	4
		finanziamenti per ristrutturazione	2
		richiesta contributi abbattimento barriere architettoniche	2
		attribuzione numero civico	3
		attribuzione di nomi a vie, piazze...	3
		certificato OO.UU.PP (descrizione di opere di urbanizzazione primaria)	3
		richiesta concessione fondi per restauri immobili	2
	Gestire la casa	pagamento tasse per scarico rifiuti urbani (TARSU)	1
		pagamento bolletta luce	1
		pagamento bolletta gas	1
		pagamento bolletta acqua	1
		pagamento passo carrabile	1
		agevolazioni fiscali per aree non metanizzate	2
		denuncia all'INPS del rapporto di lavoro per i lavoratori domestici (colf)	3
		richiesta copia di verbali di interventi dei VV. FF., polizia, carabinieri	3
Studiare		informazioni scolastiche	2
		certificato plurimo (nascita + residenza + vaccinazione) (per studenti)	3
		richiesta sussidi scolastici (assegni scolastici)	2
		richiesta servizi assistenza per l'integrazione scolastica	2
		partecipazione centri ricreativi circoscrizionali e colonie estive	2
		finanziamenti agli studi	2
		consultazioni anagrafi scolastiche	2
		consultazione Piani di Offerta Formativa	2
		consulenza all'orientamento scolastico	2
		consulenza all'orientamento universitario	2
		consultazione registro di classe (scuole)	2
		consultazione piani di lavoro e unità didattiche docenti	2
		comunicazioni scuola-famiglia	2
		eLearning per studenti in località remote	2
		domanda programmi di studio all'estero / scambi culturali	2
		iscrizioni scolastiche	3
		rilascio certificati scolastici	3
		rilascio originale titolo di studio	3
		rilascio attestati di frequenza corsi scolastici	3

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie

		domanda servizio mense scolastiche	2
		esenzione pagamento mense scolastiche	2
		domanda servizio trasporto scolastico	2
		richiesta buoni libri	2
		richiesta borse di studio	2
Lavorare	Formazione professionale	informazioni su corsi di formazione	2
		domande partecipazione corsi di formazione professionale	2
		corsi di teleformazione	2
	Cercare lavoro	rilascio libretto di lavoro	4
		copie di bandi/atti/gare/concorsi pubblici della pubblica amministrazione	2
		incontro domanda/offerta di lavoro	2
	Essere lavoratore dipendente	richiesta liquidazione contributi pro rata	2
		richiesta assegno malattia	2
		consultazione dati assicurativi relativi a lavoratori domestici, professionisti parasubordinati e sportivi professionisti	2
		consultazione stato pratica erogazione premi / rendita per infortunati sul lavoro	2
		segnalazione incongruenze situazione previdenziale	2
		rilascio porto d'armi	4
		richieste di rimborso/compensazione dei versamenti contributivi	1
		rilascio certificato di carichi penali pendenti (casellario giudiziario)	3
		riconoscimento titoli professionali conseguiti all'estero	2
		corsi di tele-formazione su tematiche relative ai beni culturali	2
		richiesta ispezioni in tema di igiene, sicurezza e rapporti di lavoro	2
		richiesta ispezioni su società cooperative (no profit...)	2
		consulenze in tema di igiene, sicurezza e rapporti di lavoro	2
		rilascio autorizzazione a lavorare all'estero	4
		rilascio autorizzazione all'astensione anticipata dal lavoro (gravidanza)	4
		denuncia iscrizione all'INAIL per lavoratori domestici, professionisti parasubordinati e sportivi professionisti	3
	Essere disoccupati	richiesta di indennità di disoccupazione	2
		riscossione di indennità di disoccupazione	2
Percepire la pensione	Pagare i contributi	richiesta di autorizzazione all'INPS da parte dei cittadini per effettuare versamenti volontari	2
		richiesta di ricostituzione di posizione contributiva (riscatti, ricongiungimenti...)	2
		consultazione dati contributivi e rischio assicurato	3
	Andare in pensione	informazioni pensioni	2

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie

		richiesta pensioni (anzianità, vecchiaia, invalidità, invalidità civile, reversibilità...)	2
		dichiarazione no pagamento TFR	2
	Essere pensionati	riscossione pensioni	2
		richiesta assegni sociali	2
Pagare le tasse	Imposte dirette (sul reddito)	informazioni fiscali	1
		presentazione dichiarazione dei redditi	1
		pagamento contributi fiscali/ previdenziali/ assicurativi (modulo F24)	1
		richiesta accredito rimborso fiscale	1
		richiesta duplicato codice fiscale	1
		determinazione ISE ed ISEE (ricometro)	1
		consulenza fiscale a contribuenti che autocompilano dichiarazione dei redditi	1
	Imposte dirette (sulla proprietà)	pagamento ICI	1
		dichiarazione di variazione ICI	1
		rimborso ICI	1
Fare/subire una denuncia		assegnazione difensore civico	2
		ricorsi contro sanzioni per violazione del codice della strada (sequestro veicolo, ritiro patente...)	2
		consultazione status pratiche giudiziarie penali	2
		consultazione status pratiche giudiziarie civili	2
		consultazione atti e verbali della giustizia civile, penale ed amministrativa	2
		presentazione denunce penali	2
		presentazione denunce civili (tribunali, giudici di pace)	2
		denunce in tema di igiene, sicurezza e rapporti di lavoro	2
		richiesta assegnazione difensore civico	2
Muoversi con un mezzo di trasporto	Acquistare un mezzo privato	immatricolazione nuovo veicolo	3
		registrazione proprietà veicoli	3
		passaggio di proprietà veicoli	3
		rilascio targa ciclomotori	3
		richiesta nazionalizzazione autoveicoli	3
	Avere un mezzo privato	calcolo e pagamento bollo auto	1
		richiesta passo carrabile	4
		richiesta risarcimento danni sinistri stradali (cattiva manutenzione, allagamento, segnaletica fatiscente)	2
		segnalazioni al comune su stato stradale	3

Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie

		richiesta permesso di circolazione	4
		rilascio parcheggio disabili	4
		rilascio contrassegno invalidi nazionali	4
		rilascio permesso transito in zone traffico limitato (ZTL)	4
		informazioni contravvenzioni	1
		pagamento contravvenzioni	1
		restituzione mezzi sottoposti a fermo e sequestro amministrativo	1
		abbonamenti per pagamento parcheggi	1
		richiesta di accesso agli atti del comando di polizia municipale	2
		richiesta di accesso agli atti riguardo rilevazione incidenti stradali	2
		richiesta duplicato carta di circolazione	3
		prenotazione revisione veicoli	4
		prenotazione revisione ciclomotori	4
		prenotazione controllo gas di scarico (bollino blu)	4
	Muoversi con mezzi pubblici	informazioni e prenotazione biglietti mezzi pubblici	2
		abbonamenti per il trasporto urbano	1
	Imparare a guidare	rilascio foglio rosa	4
		rilascio patente guida veicoli	4
		rinnovo patente guida veicoli	4
		rilascio patente internazionale guida veicoli	4
		richiesta duplicato patente guida veicoli (smarrimento, furto, deterioramento...)	4
		conversione patente guida veicoli da patente militare	4
		conversione patente guida veicoli da patente estera	4
Vivere il tempo libero e la cultura	Eventi culturali	concessione contributi/patrocinio per realizzazione attività culturali/sociali/ricreative	2
		richiesta strutture comunali per realizzazione mostre e spettacoli su richiesta giovani artisti	2
		prenotazione eventi culturali	2
		informazioni turistiche per l'estero	2
	Musei e siti archeologici	informazioni musei, mostre , spettacoli, iniziative culturali	2
		prenotazione musei e siti archeologici	2
		visite virtuali a musei e siti archeologici	2
	Biblioteche e archivi di stato	consultazione cataloghi biblioteche	2
		prenotazione testi biblioteche per prestito	2
		consultazione cataloghi archivi di stato	2
		consultazione documentazione archivi di stato	2
	Corsi culturali	domanda partecipazione corsi culturali	2

Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie

Fare sport	Utilizzare strutture sportive	iscrizione centri sportivi circoscrizionali	2
	Seguire corsi sportivi	certificato sana e robusta costituzione	3
		Certificato svolgimento attività agonistica	3
	Partecipare a eventi e iniziative sportive	informazioni su manifestazioni e impianti sportivi	2
	Altre attività sportive	rilascio e rinnovo tesserino di caccia	4
		richiesta licenza di pesca / variazioni	4
		domanda permesso raccolta funghi	4
		domanda permesso raccolta tartufi	4
		rilascio patente nautica da diporto	4
		rinnovo patente nautica da diporto	4
		rilascio brevetto di volo per aerei da turismo	4
		rinnovo brevetto di volo per aerei da turismo	4
Andare all'estero	Viaggiare	Iscrizione figli sul passaporto	3
		informazioni turistiche per l'estero	2
		consultazione stradario	2
		consultazione cartografia del territorio	2
		autorizzazione trasporto animali vivi	3
		rilascio passaporti	3
		rinnovo passaporti	3
	Trasferirsi	iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero)	3
Vivere l'ambiente	Avere un animale	iscrizione anagrafe canina	3
		cancellazione anagrafe canina	3
		domanda autorizzazione trasporto animali vivi	4
	Altro	autorizzazione abbattimento/potatura piante territorio demaniale	4

Tabella 2. “Eventi della vita”: Classificazione preliminare dei servizi alle imprese

EVENTO	SOTTOEVENTO	SERVIZIO	Cluster Europeo*
Aprire una nuova attività		denuncia inizio attività	3
		richiesta assegnazione partita IVA	1
		iscrizione nuova azienda (INPS, INAIL, CCIAA)	3
		rilascio certificato prevenzione incendi	4
		rilascio attestato congruità legge 626 sicurezza sul lavoro	4
		richiesta autorizzazioni sanitaria (ASL)	4
		rilascio certificazioni antimafia	4
		riconoscimento della personalità giuridica di enti, associazione e fondazioni	3
		autorizzazione avvio nuovo esercizio di vicinato	4
		autorizzazione avvio attività media e grande struttra di vendita	4
		autorizzazione avvio attività commercio su suolo pubblico	4
		autorizzazione avvio nuova attività di artigianato e di servizi	4
		autorizzazione avvio nuova attività produttiva	4
		richiesta localizzazione attività produttiva	2
		Iscrizione ad anagrafe agricoltori presso AGEA	3
		licenze attività	4
		licenza edicole	4
		licenza tipografi e affini	4
		licenza attività noleggio auto o autobus (con o senza conducente)	4
		licenza attività taxi	4
		licenza attività autorimessa	4
		licenza manifestazioni sportive a scopo di lucro	4
		licenza agenzia di intermediazione servizi e pubblicità	4
		licenza organizzazione corse di cavalli	4
		licenza attività di pesca	4
		informazioni per avvio nuova società (FAQ...)	2
		iscrizione albi professionisti	4
		iscrizione registro comunale medici	4
		iscrizione registro comunale professioni sanitarie	4
		autorizzazione azionamento macchinari per le imprese iscritte alla CCIAA	4
		autorizzazione installazione TV, radio, flipper...	4
		iscrizione registro utenti metrici (strumenti di misura)	4
		iscrizione registro mestieri girovaghi	4
		autorizzazione allestimento circo	4
		autorizzazione spettacoli viaggianti e giostre	4

Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie

		richiesta permesso occupazione suolo pubblico (COSAP)	4
		iscrizione registro comunale portieri	4
		rilascio patente esercizio attività guide, accompagnatori turistici e interpreti	4
		rinnovo patente esercizio attività guide, accompagnatori turistici e interpreti	4
		comunicazione organizzazione manifestazioni sportive a scopo ludico	2
		richiesta prestito d'onore	2
		concessione spazi piscine comunali	2
		concessione spazi palestre e palasport	2
		concessione campi sportivi all'aperto	2
Modificare un'attività		richiesta estensione settore merceologico	4
		autorizzazione modifiche locali	4
		ampliamento sede	4
		ampliamento superficie pubblico esercizio	4
		comunicazione variazione partita IVA	1
		modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda (INPS, INAIL, CCIAA)	3
		modifica dati assicurativi	3
		modifica dati contributivi	3
		comunicazione di variazioni degli organi societari	3
		autorizzazione ampliamento e trasferimento esercizio di vicinato	4
		autorizzazione ampliamento e trasferimento attività media e grande struttura di vendita	4
		autorizzazione ampliamento e trasferimento attività di artigianato e di servizi	4
		Modifiche anagrafe agricoltori presso AGEA	3
Sviluppare un'attività	Gare e appalti pubblici	consultazione capitolati di gara e appalti	2
		copie di bandi/atti/gare/concorsi pubblici della pubblica amministrazione	2
		informazioni sui progetti delle pubbliche amministrazioni	2
	Informazioni economiche di supporto ad un'attività	visure del registro delle imprese	2
		rilascio certificati societari (CCIAA)	3
		consultazione dati anagrafici e classificativi	2
		consultazione dati relativi all'attivazione di procedure concorsuali (fallimento, liquidazione coatta, protesti, ecc.)	2
	Certificare la qualità e mettersi a norma	rilascio certificati di qualità	2
		verifica osservanza norme sicurezza sul lavoro	2
	Autorizzazioni per la gestione di un'attività	autorizzazione a installazione di insegne e pubblicità	4
		autorizzazione al transito mezzi pesanti in aree urbane	4
		autorizzazione azionamento macchinari per le imprese iscritte alla CCIAA	4

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie

	autorizzazione per mense aziendali	4
	autorizzazione ingresso mercato ortofrutticolo	4
	assegnazione posteggi di vendita (mercato ortofrutticolo)	4
	assegnazione magazzino di vendita (mercato ortofrutticolo)	4
	autorizzazione soste notturne automezzi nel mercato ortofrutticolo	4
	autorizzazione temporanea somministrazione bevande e alimenti (fiere, sagre...)	4
	autorizzazioni per manifestazioni (fiere, sagre...)	4
	autorizzazione sanitaria temporanea per strutture gastronomiche (fiere, sagre...)	4
	autorizzazione installazione distributori automatici per la somministrazione di alimenti e bevande	4
	autorizzazione modifica e collaudo distributore di carburante	4
	autorizzazione installazione TV, radio, flipper...	4
	autorizzazione allestimento mostra mercato	4
	autorizzazione sanitaria per automezzi adibiti al trasporto di alimenti	4
	autorizzazione sanitaria per automezzi adibiti al trasporto di carne e pesce	4
	autorizzazione sanitaria per automezzi adibiti al trasporto di animali vivi	4
	registrazioni operazioni relative a stupefacenti al registro stupefacenti	3
	autorizzazione a installazione pubblicità per attività sanitarie	4
	comunicazione vendite straordinarie (liquidazioni, saldi, promozioni...)	3
	presentazione bilanci annuali alle CCIAA	3
	rinnovo certificato prevenzione incendi	4
	legalizzazione di firme	3
	autorizzazione alla circolazione di automezzi pesanti nei giorni festivi	4
	partecipazione ad aste giudiziarie (mobiliari ed immobiliari)	2
	notifica alle banche di assegni a vuoto	2
	revisione veicoli - stampa tagliando avvenuta revisione	4
	revisione ciclomotori - stampa tagliando avvenuta revisione	4
	informazioni servizi civici	2
Terminare un'attività	comunicazione sospensione attività	3
	denuncia fine attività	3
	comunicazione cessione attività	3
	denuncia fine attività	3
	cancellazione registro utenti metri (strumenti di misura)	3
	cancellazione registro mestieri girovaghi	3
	cancellazione registro comunale portieri	3
	cancellazione registro comunale medici	3

Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie

		cancellazione registro comunale professioni sanitarie	3
		cancellazione registro imprese	3
		cancellazione registro esercenti il commercio (REC)	3
		cancellazione repertorio notizie economiche e amministrative (REA)	3
		comunicazione cessazione partita IVA	1
		comunicazione cessazione di attività a CCIAA, INAIL e INPS	3
		Cancellazione anagrafe agricoltori presso AGEA	3
Finanziare una attività		concessione contributi/patrocinio per realizzazione attività culturali/sociali/ricreative	2
		richiesta finanziamenti con fondi strutturali	2
		richiesta contributi per danni al patrimonio zootecnico	2
		finanziamenti per R&D	2
		richiesta finanziamenti per formazione e sicurezza sul lavoro	2
		consultazione segnalazioni su finanziamenti internazionali (Banca Mondiale, Banche Regionali di sviluppo, Istituzioni Europee...)	2
		Domanda finanziamenti per agricoltori	2
		Richiesta status avanzamento pratica di erogazione finanziamenti	2
Gestire personale	Formazione	informazioni su corsi di formazione	2
		richiesta sostegni per formazione	2
		domande partecipazione corsi di formazione professionale	2
		corsi di teleformazione	2
	Assunzione	contributi per assunzione	2
		rilascio autorizzazione all'assunzione con contratto di apprendistato	4
		rilascio autorizzazione all'assunzione con contratto di formazione e lavoro	4
		rilascio autorizzazione all'assunzione di lavoratore extra-comunitario	4
		denuncia nominativa assicurati (DNA)	3
	Previdenza e assistenza	calcolo premio assicurativo dovuto all'INAIL (ALPI)	2
		denuncia nominativa di infortunio (DNI)	3
		estratto conto situazione assicurativa (debiti/crediti)	3
		estratto conto situazione previdenziale (debiti/crediti)	3
		presentazione denunce contributive mensili (DM10)	4
		domanda di regolarizzazione della posizione contributiva nei confronti dell'INPS	1
		domanda di regolarizzazione della posizione assicurativa nei confronti dell'INAIL	3
		rilascio certificato iscrizione all'INAIL	3
		rilascio certificato regolarità assicurativa	3
		rilascio certificato regolarità contributiva	4

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie

		richiesta da parte del datore di lavoro di visita sanitaria di controllo	4
		richiesta pagamento contributi rateali	1
		richiesta sgravi previdenziali	2
		richiesta cassa integrazione	2
		richiesta mobilità	2
		richiesta aggiornamento percentuali di contribuzione	2
		richiesta pagamento malattia	2
		richiesta agevolazioni per agricoltura	2
		richiesta agevolazioni per eventi straordinari	2
	Contenzioso del lavoro	informazioni legali/diritto del lavoro	2
Possedere immobili	Acquisto	visure piano strutturale	2
		visure piano territoriale di coordinamento	2
		consultazione vendite immobili demaniali o patrimoniali	2
		consultazione beni immobili demaniali o patrimoniali per affitto o concessione	2
		visure catastali	2
		visure ipotecarie (conservatorie)	2
		presentazione atti di aggiornamento catastale	3
		registrazione atti di compravendita immobiliare	3
		Informazioni territoriali (valanghe, vincoli idrogeologici...)	2
		Consultazione catasto terreni / ortofoto	2
	Affitto	calcolo contratto locazione	3
		pagamento canoni per concessioni ed affitto di beni immobili (modulo F23)	1
	Costruzione / ristrutturazione	comunicazione fine lavori	4
		concessione edilizia (ristrutturazione edilizia, nuove opere, manutenzione edifici vincolati)	4
		stato avanzamento concessioni edilizie	4
		autorizzazione edilizia (ricerca nel sottosuolo, demolizioni, scavi...)	4
		richiesta apertura cavi	4
		richiesta conformità edilizia	3
		autorizzazione per allaccio in fogna in sanatoria	4
		autorizzazione per allaccio in fogna da realizzare	4
		certificato regolare esecuzione imbocco in fogna	3
		allacciamento rete elettrica	4
		allacciamento rete gas	4
		allacciamento rete idrica	4
		richiesta concessione temporanea di occupazione suolo pubblico	4
		richiesta concessione permanente di occupazione pubblico	4

Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie

		disdetta di concessione di occupazione suolo pubblico	4
		finanziamenti per ristrutturazione immobili	2
		autorizzazioni emissioni in atmosfera	4
		valutazione impatto ambientale	4
		domanda recupero edifici in "zona di recupero"	4
		licenze per ascensori e montacarichi	4
		certificato agibilità e abitabilità	3
		Dichiarazione inizio attività (DIA)	4
		Richiesta nulla osta idrogeologico	4
		rilascio autorizzazioni a modifiche/restauri di beni soggetti a vincoli artistici/culturali	4
		rilascio autorizzazioni a edificare in aree soggette a vincoli paesaggistici	4
	Gestione	pagamento bolletta elettrica	1
		pagamento bolletta gas	1
		pagamento bolletta acqua	1
		pagamento tassa scarico rifiuti (TARSU)	1
		richiesta passo carrabile	4
		pagamento passo carrabile	1
		agevolazioni fiscali per aree non metanizzate	2
Pagare le tasse	Imposte dirette (reddito)	informazioni fiscali	1
		pagamento contributi fiscali/ previdenziali/ assicurativi (modulo F24)	1
		presentazione dichiarazione dei redditi	1
		dichiarazione settore merceologico a fini fiscali da parte dell'impresa (per calcolo congruità studi di settore)	1
	Imposte dirette (proprietà)	pagamento ICI	1
		dichiarazione di variazione ICI	1
		rimborso ICI	1
		consultazione addizionali IRPEF e aliquote ICI	1
	Imposte indirette (IVA)	dichiarazione IVA	1
	Imposte varie	pagamento imposta insegne e pubblicità (ICP)	1
		pagamento canone occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP)	1
		pagamento contributi annuali alle CCIAA	1
		richiesta accredito rimborso fiscale	1
		calcolo bollo auto	1
Registrare marchi e brevetti		registrazione di brevetti e marchi	3
		mantenimento brevetti e marchi	3
		cessazione brevetti e marchi	3
		visure registro brevetti e marchi	2
Importare ed esportare		presentazione dichiarazioni doganali	1
		Verifica correttezza partite IVA intracomunitarie	1

Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie

		Consultazione tariffe doganali	1
		Denuncia merci al seguito viaggiatori in eccesso franchigia	1
		Rilascio autorizzazione all'import / export	4
		consultazione guide paese (estero)	2
		consultazione guide all'investimento	2
		consultazione analisi rischio-paese	2
		consultazione studi di mercato	2
		consultazione statistiche di commercio estero	2
		copie di bandi / atti / gare internazionali	2
		consultazione segnalazioni di opportunità commerciali all'estero	2
		consulenza in temi di commercio con l'estero	2
		promozione immagine dell'impresa all'estero	2
		Richiesta import-export specie animali tutelate	4
Fare/subire una denuncia		richiesta arbitrati e conciliazione	2
		informazioni e assistenza in temi di giustizia (FAQ...)	2
		consultazione status pratiche giudiziarie penali	
		consultazione status pratiche giudiziarie civili	
		interrogazioni atti giudiziari (risoluzioni tributarie)	2
		consultazione documentazione tributaria certificata	2
		denunce e ricorsi in temi tributari	2
Salvaguardare l'ambiente		autorizzazione raccolta acque di rifiuto	4
		presentazione del modello unico di dichiarazione ambientale (MUD)	4
		autorizzazione impiego e detenzione sostanze radioattive	4
		autorizzazione produzione materiali insalubri	4
		autorizzazione produzione rifiuti tossici	4
		autorizzazione per custodia e utilizzo gas tossici nel processo produttivo	4
		autorizzazione costruzione impianto con emissioni in atmosfera	4
		rilascio patente abilitazione impiego gas tossici	4
		rinnovo patente abilitazione impiego gas tossici	4
		autorizzazioni in deroga ai limiti esposizione al rumore	4
		autorizzazione attivazione industrie insalubri	4

*** Legenda cluster Europei**

Servizio “income”	1	Servizi che implicano flussi finanziari da parte di cittadini e imprese alle Pubbliche Amministrazioni
Servizio “return”	2	Servizi forniti dalle Pubbliche Amministrazioni a cittadini e imprese in cambio delle tasse e dei contributi pagati
Servizio “registration”	3	Servizi di registrazione di informazioni relative a persone o

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie

		cose come conseguenza di obblighi amministrativi
Servizio "license"	4	Documenti autorizzativi forniti dalle Pubbliche Amministrazioni (licenze edilizie, autorizzazione avvio attività...)