ACCESSO AI SERVIZI E MODALITÀ DI FRUIZIONE DELLE INFORMAZIONI

Direttive europee, linee guida nazionali e progettualità regionali

di

Fabio Godorecci

Coordinatore dell'area Sistemi Informativi c/o CISIS
Centro Interregionale per i Sistemi informatici, geografici e statistici

CITTADINANZA DIGITALE

SINGLE DIGITAL GATEWAY

Sportello unico digitale europeo

PROGETTUALITA' REGIONALI

Alcuni esempi

CITTADINANZA DIGITALE

Rendere esigibile il diritto alla **cittadinanza digitale** attraverso l'accesso ai servizi pubblici

Cittadinanza digitale: il punto di vista normativo

Garantire ai cittadini (e alle imprese) anche attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione:

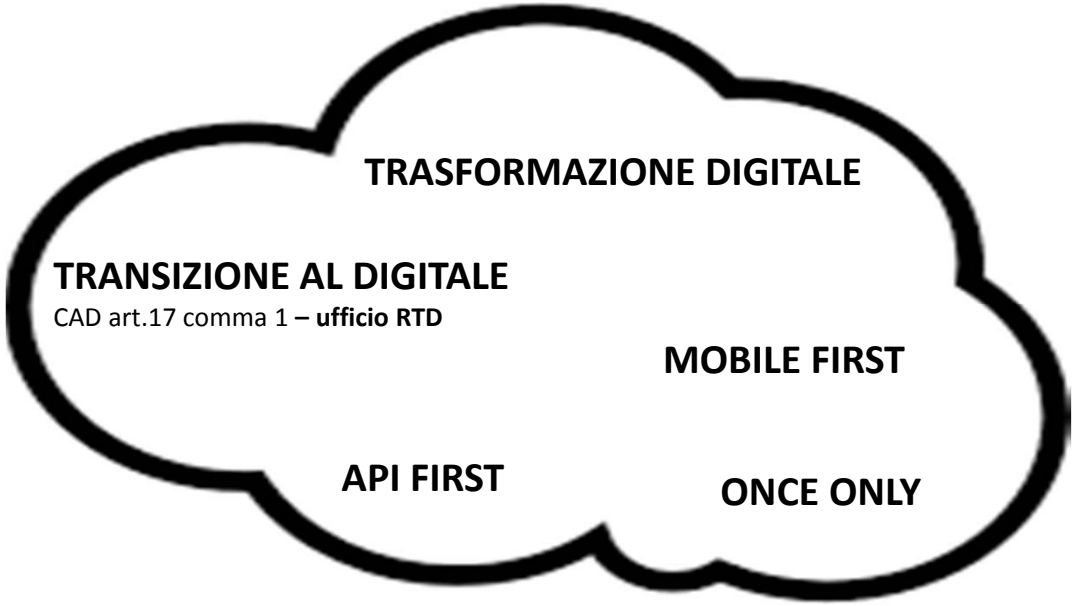
- il diritto di **accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale**
- la **semplificazione nell'accesso ai servizi** alla persona, riducendo la necessità dell'accesso fisico agli uffici pubblici

«CARTA DELLA CITTADINANZA DIGITALE»
Art. 1, Legge 7 agosto 2015 (Delega al Governo in materia di riorganizzazione della pubblica amministrazione)

Lo Stato, le Regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e **si organizzano ed agiscono** a tale fine utilizzando **con le modalità più appropriate e nel modo più adeguato al soddisfacimento degli interessi degli utenti** le tecnologie dell'informazione e della comunicazione

«CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE»
Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Art. 2, Finalità e ambito di applicazione
Cittadinanza digitale nel «Codice dell'Amministrazione Digitale»

LA CITTADINANZA DIGITALE E' NELLA RETE



PRINCIPI PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI DIGITALI NELLA PA

REGOLE TECNICHE

RESPONSABILIZZARE GLI EUROPEI ATTRAVERSO SERVIZI PUBBLICI DIGITALI AFFIDABILI

Le tecnologie digitali pongono sempre più nuove esigenze e aspettative al settore pubblico. Realizzare il pieno potenziale di queste tecnologie è la sfida chiave per le organizzazioni governative. Nell'eGovernment, tale potenziale è da un lato nell'ottimizzazione della fornitura di servizi pubblici online in linea con le ***esigenze degli utenti****, e dall'altro nell'****incremento dell'utilizzo di tali servizi***

A che punto siamo?

Il **eGovernment Benchmark 2019**, ricerca annuale sulla disponibilità dei servizi pubblici digitali effettuata per conto della Commissione Europea, mostra che, complessivamente, i governi europei sono riusciti a migliorare l'offerta di servizi online rivolti a cittadini e imprese, permettendo loro di interagire più frequentemente con gli enti pubblici e beneficiare di servizi di migliore qualità.

https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/egovernment-benchmark-2019-trust-government-increasingly-important-people

BENCHMARK DELL'EGOVERNMENT

VALUTA LE AREE PRIORITARIE DEL PIANO DI AZIONE EGOVERNMENT 2016-2020

I progressi nelle aree prioritarie sono misurati da uno o più indicatori, compresi in quattro cosiddetti parametri di riferimento di alto livello:

Centricità dell'utente: indica la misura in cui un servizio viene fornito online, la sua compatibilità mobile e l'usabilità del servizio (in termini di supporto online disponibile e meccanismi di feedback)

Trasparenza: indica la misura in cui i governi sono trasparenti in merito al processo di erogazione del servizio, alle responsabilità e alle prestazioni delle organizzazioni pubbliche e ai dati personali trattati nei servizi pubblici

Mobilità transfrontaliera: indica in che misura gli utenti dei servizi pubblici di un altro paese europeo possono utilizzare i servizi online

Abilitatori chiave: indica la misura in cui sono presenti le pre-condizioni tecniche e organizzative per la fornitura di servizi di eGovernment, come l'identificazione elettronica e le fonti autentiche

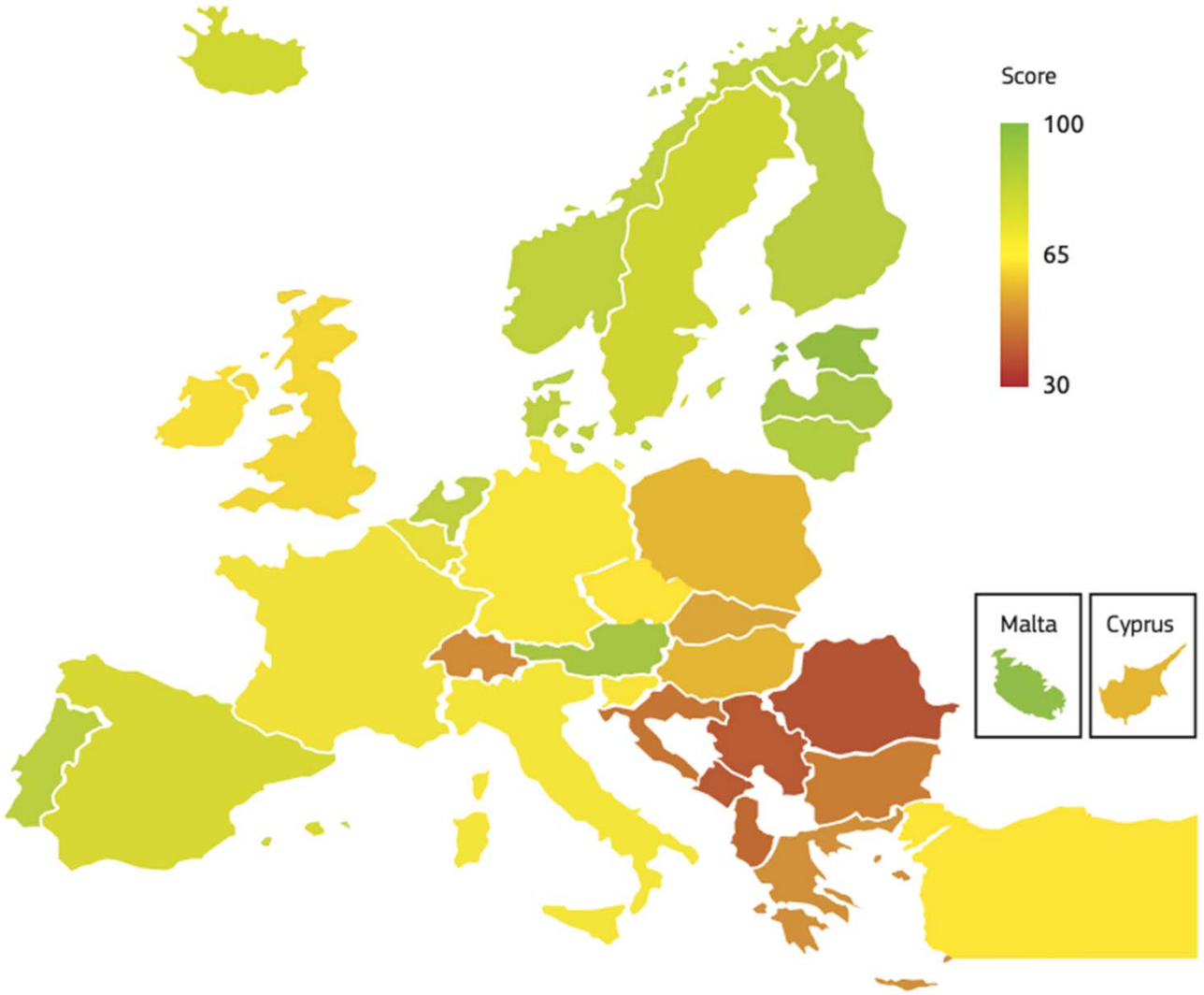


Figure 3.1: Overall eGovernment Benchmark scores (2018 biennial averages)

ITALY

EGOVERNMENT STATE OF PLAY 2019

eGovernment performance across policy priorities

		EU28+ average [%, 2017 2018]	Country average (growth since last year) [%, 2017 2018]
User Centricity	**Overall scores**	**84.8**	**91 (+3)**
	Online availability	85.4	91 (+2)
	Usability	89.9	98 (+2)
	Mobile friendliness	68.0	76 (+14)
Transparency	**Overall scores**	**62.3**	**63 (+9)**
	Service delivery	54.5	43 (+7)
	Public organisations	72.3	81 (+8)
	Personal data	60.1	66 (+12)
Citizen Cross Border Mobility	**Overall scores**	**47.5**	**29 (+2)**
	Online availability	58.5	36 (+3)
	Usability	63.8	42 (0)
	eID	5.5	1 (0)
	eDocuments	15.8	15 (+8)
Business Cross Border Mobility	**Overall scores**	**63.0**	**69 (+3)**
	Online availability	72.0	72 (+2)
	Usability	76.5	100 (0)
	eID	26.5	17 (+17)
	eDocuments	45.0	50 (0)
Key Enablers	**Overall scores**	**58.3**	**62 (+6)**
	eID	53.5	49 (+1)
	eDocuments	64.9	68 (-5)
	Authentic sources	55.1	48 (+16)
	Digital post	63.4	81 (+13)

How are services delivered?

The top-level benchmark ***User centricity*** indicates to what extent (information about) a service is provided online, how the online journey is supported and if public websites are mobile friendly.
Online availability: indicates if a service is online. Ranging from offline (0%), only information online (50%), fully online (100%).
Usability: indicates if support, help and (interactive) feedback functionalities are online.
Mobile friendliness: indicates if the website provides a service through a mobile-friendly interface; an interface that is 'adopted' to the mobile device.

The top-level benchmark ***Transparency*** indicates to what extent governments are transparent regarding:
Transparency of public organizations: indicates how transparent governments are about their own responsibilities and performance.
Transparency of service delivery: indicates to what extent governments are transparent as regards the process of service delivery.
Transparency or personal data: indicates to what extent governments are transparent as regards personal data involved.

The top-level benchmarks for ***Citizen and Business Cross-border mobility*** indicates to what extent EU citizens can use online services another country.
Online availability: indicates if a service is online. Ranging from offline (0%), only information online (50%), fully online (100%).
Online usability: indicates if support, help and (interactive) feedback functionalities are online.
eID: indicates if a national eID from country A can be used in country B.
eDocuments: indicates if eDocuments can be transmitted from country A to country B.
The top-level benchmark **Key enablers** indicate the extent to which 4 technical pre-conditions are available online.

These are: electronic Identification (**eID**), electronic documents (**eDocuments**), **Authentic sources**, and **Digital post**. Digital post refers to the possibility that governments communicate electronically-only with citizens or entrepreneurs through personal mailboxes or other digital mail solutions.

NOTE: the method for the eGovernment Benchmark has been updated in 2016 and have comparisons with previous years are excluded to avoid misunderstandings. Please see the Insight report and Background report for deeper insights and historical trends.

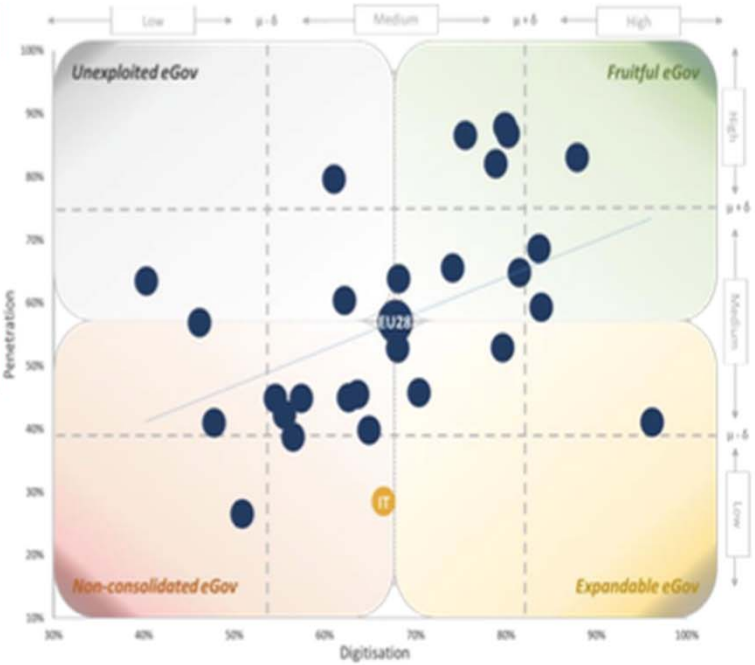
eGovernment Benchlearning analysis

Relative indicators

	User characteristics		Government characteristics		Digital context characteristics	
	Digital Skills	ICT usage	Quality	Openness	Connectivity	Digital in the private sector
EU28	49%	53%	70%	68%	60%	42%
IT	33%	40%	58%	76%	58%	32%

Performance

	Penetration	Digitisation
EU 28	57%	68%
IT	28%	67%



Italy is characterised by a low level of Penetration and a medium-low level of Digitisation. Therefore, Italy is part of the Non-consolidated eGov scenario, a scenario where countries are not fully exploiting ICT opportunities. Italy is characterised by one of the lowest Penetration level in Europe. On the other hand, the Digitisation level is close to the European average.

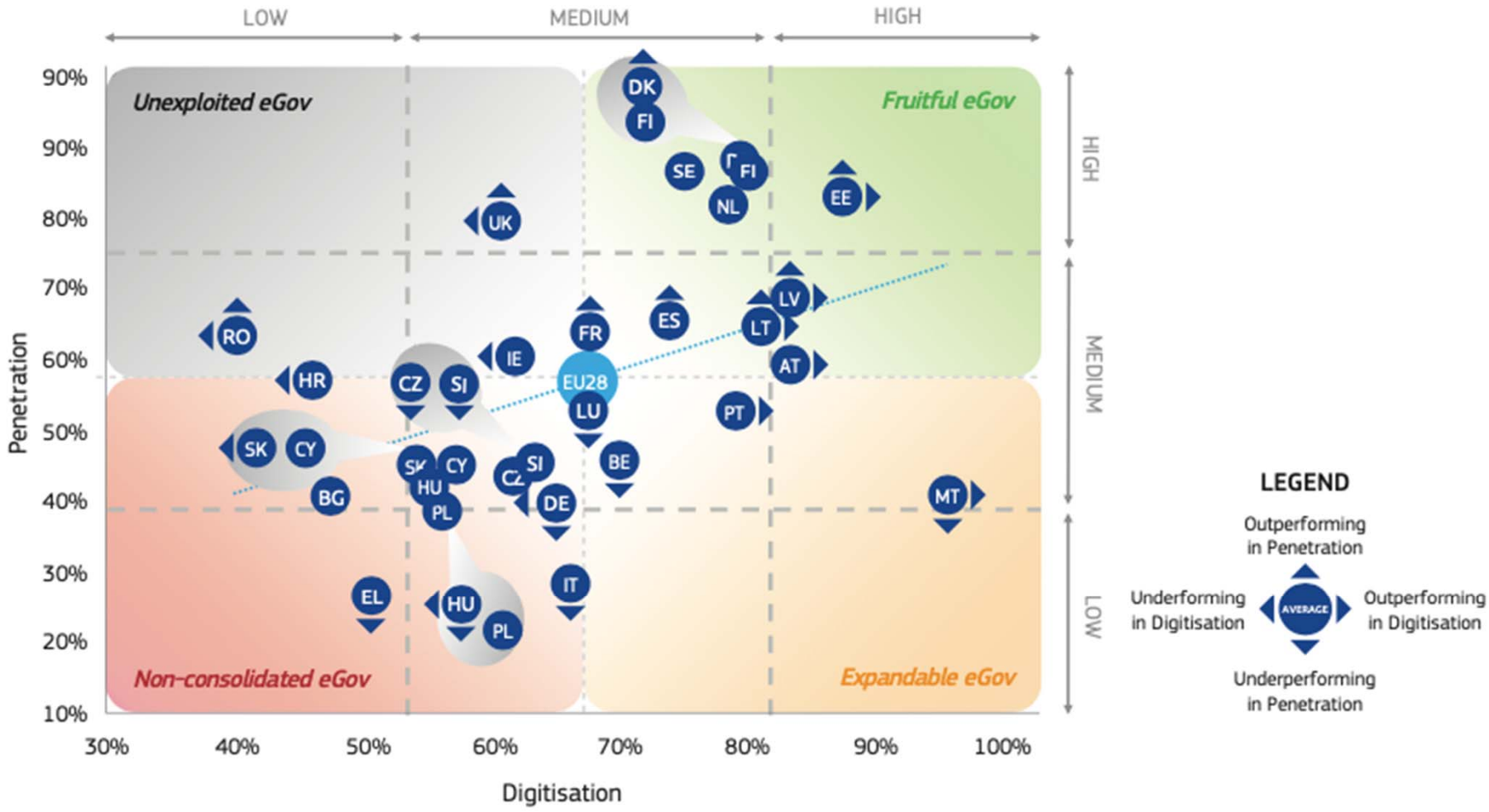


Figure 5.1 Absolute and relative performances

BENCHMARK DELL'EGOVERNMENT

RISULTATI

Le istituzioni del settore pubblico continuano a **incrementare il numero di servizi disponibili online**

I **canali di interazione affidabili** attraverso i quali gli utenti possono comunicare, inviare documenti ufficiali e autenticare le proprie credenziali **non sono ancora pienamente implementati**

Si possono ancora migliorare i **livelli di trasparenza**, in termini di **prestazione dei servizi, responsabilità, performance degli enti pubblici ed elaborazione dei dati personali** da parte degli stessi

Verso una maggiore affidabilità dei servizi pubblici digitali

È necessario semplificare l'esperienza utente

SINGLE DIGITAL GATEWAY

Sportello unico digitale europeo

COS'E' IL SINGLE DIGITAL GATEWAY ?

REGOLAMENTO (UE) 2018/1724

Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il 21.11.2018
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R1724&from=EN

21.11.2018 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 295/1

I

(Atti legislativi)

REGOLAMENTI

REGOLAMENTO (UE) 2018/1724DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 2 ottobre 2018

che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012

(Testo rilevante ai fini del SEE)

Punto di accesso on line per

cittadini che intendono spostarsi all'interno dell'Europa

imprese che desiderano fare affari in un altro Stato Membro

Quali sono gli obiettivi

Si punta ad **uniformare a livello europeo l'accesso ai servizi** attraverso **informazioni di qualità** e canali di **assistenza** effettiva per tutti i cittadini dell'Unione (quindi anche in via transfrontaliera).

In particolare, si punta su **21 servizi individuati nella direttiva** le cui procedure dovranno poter essere **completate interamente on line** in tutti i paese UE **entro 4 anni**.

Si tratta di un'occasione importante anche per **ridisegnare e semplificare** questi servizi coinvolgendo i **Responsabili della Transizione Digitale** degli enti e sviluppando e praticando azioni coordinate di semplificazione/digitalizzazione.

ELEMENTI DEL SINGLE DIGITAL GATEWAY

Nello sportello saranno disponibili

INFORMAZIONI	Informazioni su **diritti, normativa e procedure** sia livello europeo che del singolo Stato Membro
PROCEDURE	Procedure fruibili interamente on line, **accessibili da tutti gli Stati Membri**
SERVIZI DI ASSISTENZA	Gli utenti potranno richiedere **assistenza** nella **fruizione delle informazioni** o delle **procedure on line**

SOGGETTI COINVOLTI

Commissione europea

Governa coordina e monitora l'attuazione del Regolamento

AGID | Agenzia per l'Italia digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento Politiche Europee

Coordina l'attuazione del Regolamento e del progetto per l'Italia

Pubblica Amministrazione

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE E LOCALE

Pubblicano informazioni di qualità sui propri siti web e rendono disponibili alcune procedure interamente on line

SOGGETTI COINVOLTI – REGIONI E PROVINCE AUTONOME

CONFERENZA DELLE REGIONI
E DELLE PROVINCE AUTONOME

La Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, per dare attuazione al Regolamento UE 2018/1724, ha designato un Gruppo di Lavoro (GdL) con il compito di rapportarsi costantemente con il Dipartimento Politiche Europee (DPE) della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Coordinatore nazionale del progetto SDG) e con AgID**.**

Il Gruppo di Lavoro, coordinato dalla Commissione Agenda Digitale, è costituito dai rappresentanti delle seguenti Commissioni, direttamente coinvolte nei lavori:

- **Commissione Speciale Agenda Digitale** (per la transizione digitale dei servizi);
- **Commissione Affari istituzionali** (per le azioni di semplificazione);
- **Commissione Attività produttive** (per l'interesse delle imprese rispetto alle attività dello "sportello unico")

CISIS

Il CISIS svolge le **funzioni di coordinamento e di supporto** al GdL della Commissione Speciale Agenda Digitale

Your Europe
European Union

europa.eu/youreurope

EUROPA > Your Europe

Aiuto e consigli per cittadini dell'UE e la loro famiglia

Vivere e viaggiare >

Guida pratica al fare impresa in Europa

Fare impresa >

Your Europe Cittadini

Viaggiare
Lavoro e pensione
Veicoli
Formalità di soggiorno
Istruzione e gioventù
Salute
Famiglia
Consumatori

Your Europe Impresa

Gestire un'impresa
Fiscalità
Vendere nell'UE
Risorse umane
Requisiti dei prodotti
Fondi e finanziamenti
Rapporti con i clienti

TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE SDG

***Nel 2018**: entrata in vigore del Regolamento*

***Entro il* 2020**: pubblicazione delle informazioni on line e disponibilità dei servizi di assistenza nazionali

I cittadini e le imprese che si spostano all'interno dei confini dell'UE potranno già scoprire le regole e i servizi di assistenza degli altri Stati Membri

Entro il 2022: informazioni e servizi per le **autorità locali**

Entro il 2023*: procedure on line, secondo principio *once-only

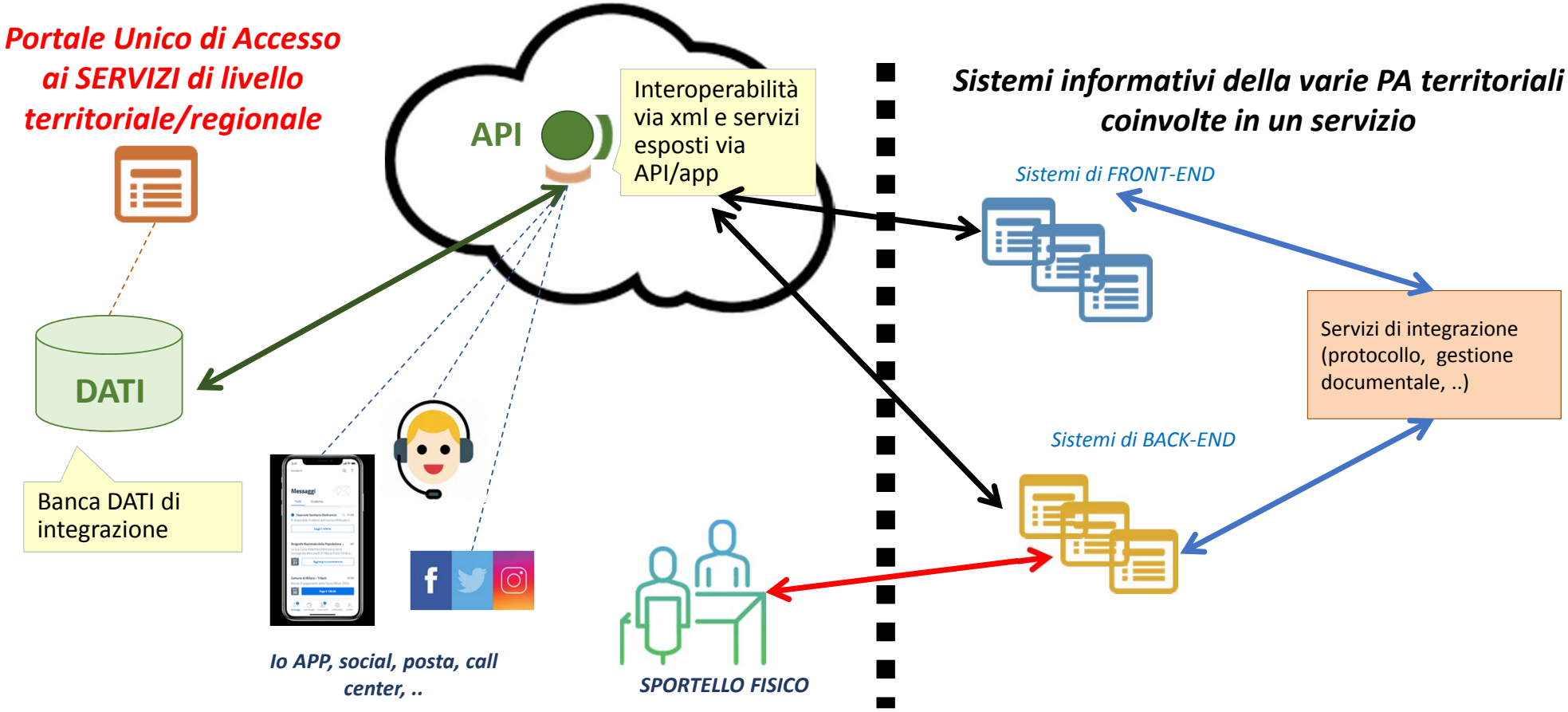
I cittadini saranno in grado di eseguire una serie di procedure in tutti i Paesi membri dell'UE, come la registrazione di un'auto o la richiesta di prestazioni pensionistiche, senza alcuna documentazione cartacea

PROGETTUALITA' REGIONALI

Alcuni esempi

ACCESSO AI SERVIZI - LE PROGETTUALITA' REGIONALI

ADOZIONE DI UN APPROCCIO DI SVILUPPO BASATO SU API ED ECOSITEMI DIGITALI



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
spid
USA LA TUA IDENTITÀ DIGITALE PER SFRUTTARE I SERVIZI AL 100%
Benvenuto nel portale dei servizi del Friuli Venezia Giulia
Inserisci il tuo comune per accedere a tutti i servizi online disponibili.
Scegli un comune

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
login
suap in RETE
Verifica il comune di interesse
imposta
Tutte le pratiche per la tua attività produttiva in un unico sportello online
per avviare e gestire un'attività
per costruire la sede e gli impianti
Cerca la tua attività e verifica i requisiti ed i presupposti necessari per aprirla o modificarla
Verifica i requisiti ed i presupposti necessari per costruire o modificare il tuo fabbricato o impianto produttivo
cerca la tua attività o come costruire la sede e gli impianti
NEWS
12/11/2019
Compatibilità urbanistica attività enti del terzo settore
EVENTI
18/11/2019
La digitalizzazione dei servizi: un percorso di consapevolezza sistemica - webinar
CONOSCI GIÀ I SERVIZI DI "SUAP IN RETE"?
Se hai già verificato che il comune di tuo interesse aderisce al portale "SUAP in rete" e sei già a conoscenza dei requisiti e presupposti necessari per aprire o modificare la tua attività, o per costruire o modificare il tuo fabbricato o impianto

Regione Umbria

ACCEDI

UmbriaFacile BETA

Portale dell'Accesso Unico ai servizi delle PA dell'Umbria

Seguici su

Home | Servizi | Documenti | Accesso Unico

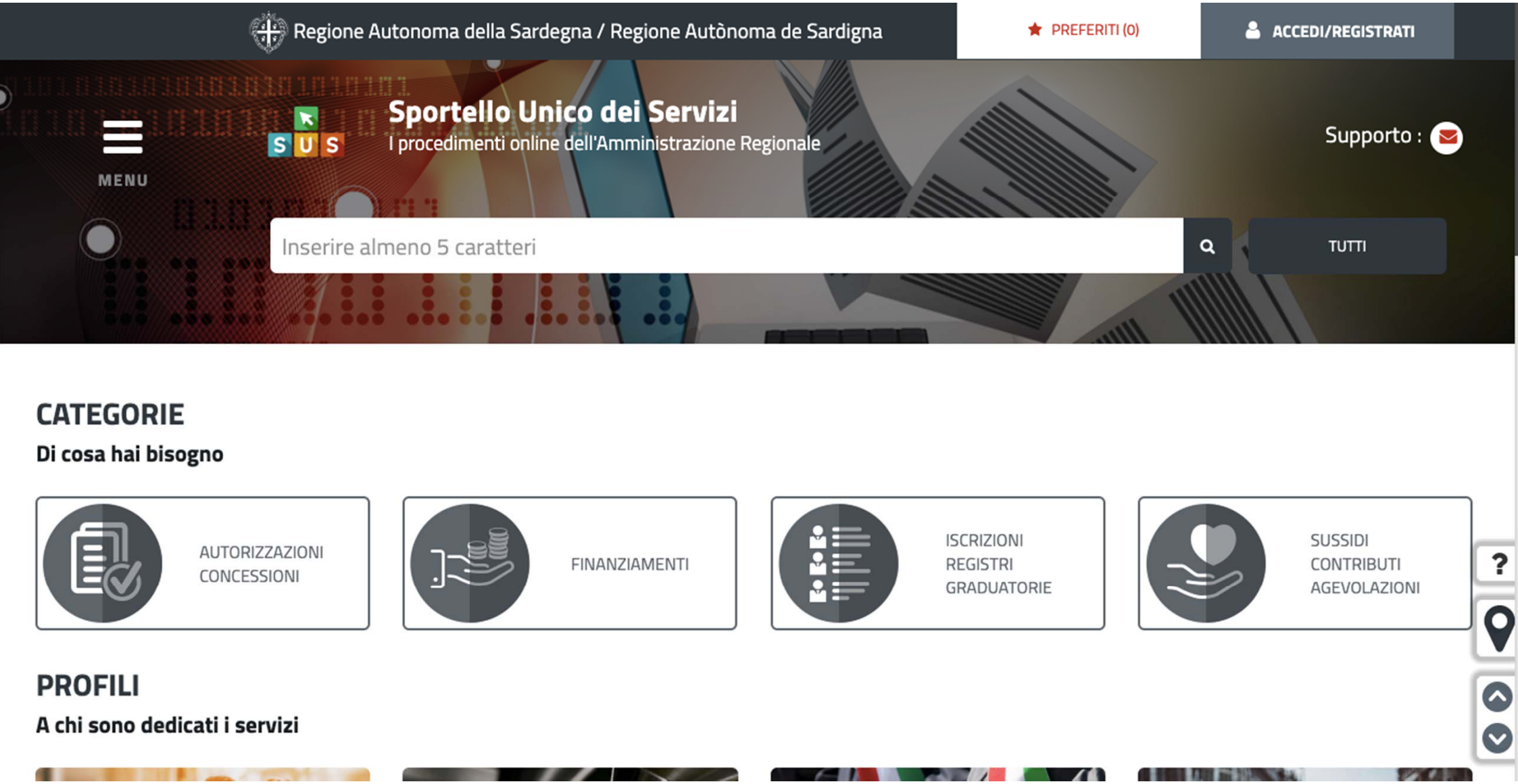
cerca il servizio di tuo interesse.... CERCA

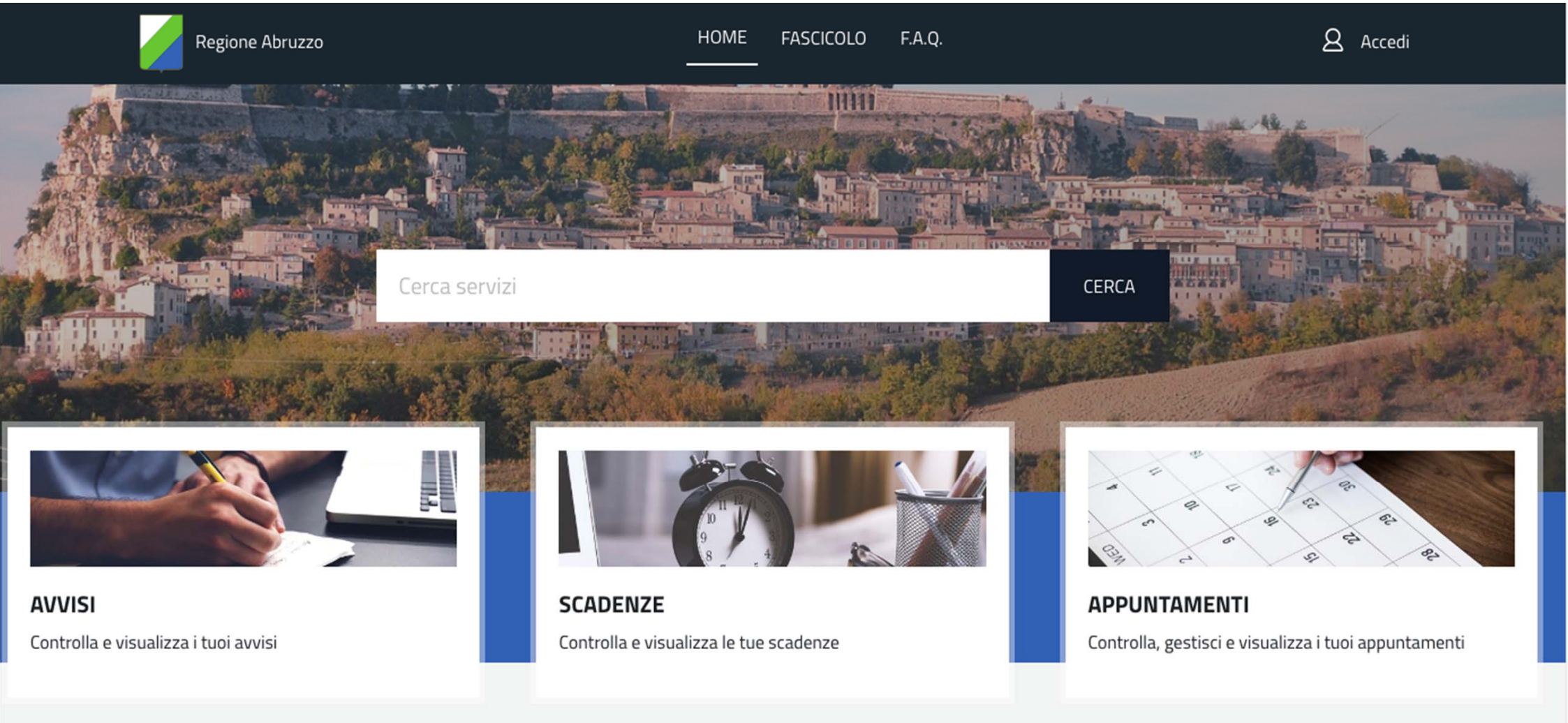
Accesso Unico: semplifichiamo l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione in Umbria

Lo scopo di questo portale è fornire **informazioni e strumenti utili** per conoscere servizi e gestire pratiche. E' in **versione beta** quale strumento condiviso con gli operatori della PA e dei cittadini. **per saperne di più>>**

Costruiamo insieme l'Accesso Unico.

Regione Emilia Romagna
HELP
ACCEDI
accesso unitario
lepida
CUI2000
RegioneEmilia-Romagna
PRATICHE E TRASPARENZA
AGENDA
Compila pratica
Inizia la compilazione guidata.
L'invio finale della pratica è possibile solo previa autenticazione
Seleziona il Comune...
AVVIA COMPILAZIONE
LE TUE PRATICHE
VEDI TUTTE
In questa sezione, previa autenticazione, è possibile visualizzare tutte le proprie pratiche in compilazione e compilate


Regione Autonoma della Sardegna / Regione Autònoma de Sardigna
PREFERITI (0)
ACCEDI/REGISTRATI
MENU
Sportello Unico dei Servizi
I procedimenti online dell'Amministrazione Regionale
Supporto :
Inserire almeno 5 caratteri
TUTTI
CATEGORIE
Di cosa hai bisogno
AUTORIZZAZIONI CONCESSIONI
FINANZIAMENTI
ISCRIZIONI REGISTRI GRADUATORIE
SUSSIDI CONTRIBUTI AGEVOLAZIONI
PROFILI
A chi sono dedicati i servizi


Regione Abruzzo
HOME
FASCICOLO
F.A.Q.
Accedi
Cerca servizi
CERCA
AVVISI
Controlla e visualizza i tuoi avvisi
SCADENZE
Controlla e visualizza le tue scadenze
APPUNTAMENTI
Controlla, gestisci e visualizza i tuoi appuntamenti

Grazie per l'attenzione!

f.godorecci@cisis.it