

---

## Istruzioni per la compilazione del questionario

### Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni – Anno 2022

---

#### Cosa contiene il questionario

Il questionario si propone di acquisire informazioni sulla diffusione e sul grado di utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni pubbliche.

È suddiviso in sei sezioni riguardanti:

- A. le informazioni strutturali e organizzative dell'Amministrazione (personale, gestione funzioni relative alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione – ICT);
- B. le dotazioni tecnologiche e l'utilizzo di reti e connessioni;
- C. l'informatizzazione delle attività;
- D. l'utilizzo di servizi telematici per l'acquisto di beni e servizi e la realizzazione di opere;
- E. gli open data, il riuso del software e l'utilizzo di basi dati di interesse nazionale;
- F. il livello di disponibilità dei servizi offerti sul sito web, il livello di monitoraggio dell'esperienza dell'utenza (cittadini, imprese, altri enti), l'introduzione di innovazioni tecnologiche avanzate e un giudizio sui fattori che hanno inciso sul processo di trasformazione digitale dell'Amministrazione.

Le risposte contribuiranno a completare il quadro delle informazioni disponibili sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni pubbliche e consentiranno lo sviluppo di un sistema informativo statistico in armonia con quanto definito dall'Italia e dall'Unione Europea in merito alle *statistiche sulla società dell'informazione* (Agenda digitale europea e italiana).

#### Chi partecipa alla rilevazione

La rilevazione riguarda le Regioni e Province autonome, le Province e le Città Metropolitane, i Comuni, le Comunità Montane e, solo per alcune Regioni, anche le Unioni di Comuni.

Secondo quanto indicato nel Programma Statistico Nazionale (cod. IST-02082), è prevista la partecipazione delle Regioni e Province autonome o dell'Istat in qualità di organi intermedi di rilevazione, incaricati della gestione della rilevazione presso le amministrazioni pubbliche nel proprio territorio di competenza. Le amministrazioni pubbliche locali coinvolte nella rilevazione dovranno fare riferimento all'ufficio incaricato per l'assistenza alla compilazione, come indicato nel menu *Contatti* del sito web dell'indagine (referenti per regione).

#### **Attenzione!**

**Si suggerisce di individuare all'interno dell'Amministrazione un referente che segua la rilevazione in tutte le fasi e coordini la raccolta delle informazioni dai settori che rispondono ai diversi quesiti del questionario sulla base delle specifiche competenze.**

## Sezione A – Informazioni strutturali e organizzative dell'ente

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2022, salvo diversa indicazione.

### a.1)

Per **personale effettivo in servizio al 31/12/2022** si intende il personale a tempo indeterminato o determinato impegnato di fatto all'interno dell'Amministrazione. Deve essere incluso il personale comandato, distaccato, fuori ruolo, in convenzione proveniente da altre amministrazioni ma deve essere escluso il personale dell'Amministrazione comandato, distaccato, fuori ruolo, in convenzione presso altre amministrazioni. Inoltre, devono essere esclusi gli addetti con contratto di lavoro atipico (lavoratori interinali, lavoratori con contratto di formazione e lavoro, addetti ai lavori socialmente utili), gli addetti con contratto di collaborazione professionale e il personale del comparto della scuola.

### a.2)

Indicare se, nell'ambito della struttura organizzativa dell'Amministrazione o in forma associata con altre amministrazioni locali, è stato nominato un **Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD)**. Il RTD è l'ufficio dirigenziale generale cui è affidata la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati a realizzare un'amministrazione digitale e aperta, e servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità. A questo ufficio sono attribuiti i compiti previsti dall'art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), adottato con d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, modificato da ultimo con i decreti legislativi n. 179 del 2016 e n. 217 del 2017.

#### a.2.1)

Le amministrazioni che hanno dichiarato di avere un Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) devono indicare a quale direttore hanno attribuito la funzione, scegliendo tra: direttore dell'area dei sistemi informativi; direttore dell'area personale/organizzazione; direttore dell'area bilancio/amministrazione; segretario comunale (solo se l'Amministrazione rispondente è un comune); altro da specificare.

### a.3)

Indicare se sono stati formalmente istituiti (con un atto organizzativo dell'amministrazione) uno o più uffici o servizi di informatica (o altra denominazione utilizzata nell'organigramma per le unità organizzative interne). L'**ufficio o servizio di informatica** può essere istituito come unità organizzativa interna autonoma con competenze di gestione dell'informatica per l'Amministrazione nel complesso o una sua partizione organizzativa (es. all'interno di un dipartimento, direzione, settore o altro) oppure in forma associata con altre amministrazioni locali mediante la formalizzazione di gestioni associate come quelle previste dal decreto legislativo 267/2000 (Unioni di comuni, Comunità Montane, Consorzi, Convenzioni, Accordi di programma, Associazioni di Comuni).

### a.4)

Indicare tra il personale effettivo dell'Amministrazione al 31/12/2022 (quesito a.1) quanti svolgevano, in maniera prevalente o esclusiva, attività a livello professionale relative all'informatica e, in generale, alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Non considerare i lavoratori con contratto di lavoro atipico (lavoratori interinali, lavoratori con contratto di formazione e lavoro, addetti ai lavori socialmente utili, co.co.co) e i collaboratori professionali (collaboratori a progetto e il personale di altre amministrazioni che in gestione associata svolge un servizio di informatica).



Il personale che, in maniera prevalente o esclusiva, svolge a livello professionale attività relative all'informatica NON può essere superiore al personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione indicato nel quesito a.1.

#### a.8)

Indicare quali funzioni relative alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) l'Amministrazione svolgeva al 31/12/2022 e, per ciascuna delle funzioni svolte, con quali modalità di gestione. È possibile indicare più di una modalità di gestione per ogni singola funzione tra quelle previste:

**Interna** – Funzione svolta con personale del servizio/ufficio informatica o di altra unità organizzativa interna all'Amministrazione.

**Pubblica, in cooperazione** – Funzione svolta in cooperazione con altre amministrazioni pubbliche (es. gestione associata). Si fa riferimento a qualunque forma di collaborazione formalizzata fra enti pubblici locali, secondo quanto previsto dal Decreto legislativo 267/2000 (Consorzi, Unioni di comuni, Convenzioni, Accordi di programma, altra forma di collaborazione). La cooperazione non implica che l'Amministrazione rispondente debba occuparsi della funzione ICT in tutto o in parte, ma soltanto che vi sia un accordo sullo svolgimento di tale funzione. Si dovrà quindi indicare questa modalità di gestione anche se la funzione è integralmente svolta da un altro ente partecipante all'accordo.

**Pubblica, attraverso altro soggetto** – Funzione svolta tramite altro soggetto pubblico o società partecipata/controllata (ad es. società in-house) al di fuori di accordi di cooperazione. In questo caso l'Amministrazione pubblica locale esternalizza, in maniera parziale o integrale, i servizi informatici a un altro soggetto pubblico (ad es. agenzie regionali e/o provinciali) o una società partecipata/controllata (es. le cosiddette società *in-house* ovvero le società di informatica controllate/partecipate da una amministrazione pubblica locale)

**Privata** – Funzione svolta tramite fornitori privati esterni in campo informatico (detto anche approvvigionamento esterno). In questo caso, l'Amministrazione pubblica locale esternalizza in maniera parziale o integrale i servizi informatici a un'impresa privata esterna alla pubblica amministrazione locale. Si fa riferimento anche ai lavoratori interinali, ai collaboratori professionali quali co.co.co. e ai collaboratori a progetto in campo informatico di cui la pubblica amministrazione locale si avvale.

#### a.9)

Fare riferimento alle attività formative autorizzate dall'Amministrazione e organizzate e/o svolte con personale proprio o mediante il ricorso a soggetti esterni (es. corsi organizzati da altre amministrazioni/enti/società ai quali abbiano partecipato i dipendenti dell'Amministrazione rispondente).

◀ Se il personale effettivo in servizio ha partecipato ad attività formative in materia di ICT, l'Amministrazione risponde ai quesiti a.9.1 e a.9.2; altrimenti, passa al quesito a.10.

#### a.9.1)

Indicare quanti tra il personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione hanno partecipato ad almeno un corso di formazione in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (formazione ICT). Un lavoratore che ha partecipato a più corsi deve essere contato una sola volta.



Il numero dei lavoratori che nel 2022 hanno partecipato ad almeno un corso di formazione ICT NON può essere superiore al personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione indicato nel quesito a.1.

## a.9.2)

**Office automation** – software necessari al lavoro d'ufficio (programmi di videoscrittura, fogli di calcolo con la creazione di grafici, software di presentazione con semplici strumenti, software di grafica vettoriale, gestione di tabelle di dati con semplici funzioni di interrogazione, un sistema di posta elettronica e di trasferimento di file tramite la rete locale).

**Sistemi operativi** – insieme di componenti software, installate su un sistema di elaborazione, che ne garantisce l'operatività di base coordinando/gestendo le risorse hardware di processamento e memorizzazione, le periferiche, le risorse software (processi) e facendo da interfaccia con l'utente.

**European Computer Driving Licence (ECDL)** – Patente europea del computer ovvero un certificato, riconosciuto a livello comunitario, attestante il possesso dell'insieme minimo delle abilità necessarie per poter lavorare col personal computer. Per l'Italia l'ente certificatore è l'AICA, Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico.

**Geographical Information System (GIS)** – sistema informativo geografico computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni e dati geo-referenziati.

**Computer Aided Design (CAD)** – applicazione di progettazione assistita dal computer; indica genericamente programmi software per il disegno tecnico vettoriale in due e/o tre dimensioni.

**IoT (Internet of Things) o Internet delle cose** – connessione a Internet di dispositivi o sistemi diversi da computer, smartphone, stampanti, ecc. (es. sensori, sistemi di monitoraggio e di controllo remoto). Qualsiasi dispositivo o sistema connesso a Internet che può essere monitorato o controllato in remoto è considerato un dispositivo IoT. I corsi possono essere relativi, ad esempio, all'apprendimento delle modalità operative dei sensori IoT, delle tipologie di dati raccolti e come vengono resi disponibili, della manutenzione e sostituzione dei sensori, dei protocolli IoT.

**Analisi di big data** – corsi relativi alle tecniche di analisi di grandi set di dati per rivelare tendenze, modelli e associazioni.

**Sicurezza ICT** – strumenti per la protezione della riservatezza, l'integrità e la disponibilità di informazioni e servizi in sistemi informativi e TLC a fronte di eventi dannosi intenzionali (attacchi) e accidentali provenienti dall'interno o dall'esterno dell'organizzazione. Gli strumenti di protezione (contromisure), quali firewall, antivirus, piani di *disaster recovery*, utilizzati per ridurre sia la probabilità di eventi dannosi sia l'entità del danno da essi prodotto.

**Intelligenza Artificiale/Machine learning** – con intelligenza artificiale (AI) si fa riferimento a sistemi o macchine che imitano l'intelligenza umana. Il Machine learning è un sottoinsieme dell'intelligenza artificiale che si occupa di creare sistemi che in base ai dati che utilizzano apprendono o migliorano le performance.



Per ogni tematica indicata in riga occorre indicare il numero di ore di formazione totali erogate nel 2022 e il numero di partecipanti (il lavoratore che ha partecipato a più corsi deve essere contato ogni volta che ha partecipato a ogni corso indicato).

Se un corso ha affrontato più tematiche tra quelle elencate, indicare per ciascuna tematica le ore di formazione effettivamente erogate (se non è possibile, suddividere le ore del corso di formazione in pari misura per ciascuna tematica, arrotondando i valori se necessario). Per esempio, se è stato erogato un corso di formazione di 25 ore in cui sono state affrontate le tematiche Reti e Servizi Internet, il numero di ore di formazione sarà 13 per la tematica delle Reti e 13 per la tematica del Web (25 ore / 2 tematiche = 12,5).

Se un corso ha affrontato più tematiche tra quelle elencate, indicare per ciascuna tematica lo stesso numero di partecipanti. Per esempio, se 10 lavoratori hanno partecipato a un corso in cui sono state affrontate le tematiche Reti e Servizi Internet, il numero di partecipanti da indicare sarà 10 per la tematica delle Reti e 10 per la tematica dei Servizi Internet.

#### **a.10)**

I corsi di formazione sulle tecnologie per l'e-Government hanno l'obiettivo di ridurre il *digital divide* nella pubblica amministrazione, fornendo le competenze necessarie per la comprensione delle implicazioni tecnologiche della normativa e per il dialogo con gli esperti del settore. Lo scopo è contribuire alla diffusione di conoscenze comuni in merito alle potenzialità delle attuali tecnologie e della rete, nello spirito delle norme introdotte dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), delle regole tecniche e linee guida poste in essere da Agid e dalle varie iniziative del Team Digitale.

## Sezione B – Dotazioni tecnologiche ed utilizzo

Le informazioni richieste in tutte le domande di questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2022.

### b.1)

Indicare quali dei seguenti strumenti tecnologici l'Amministrazione utilizzava al 31/12/2022:

**PC Desktop** – stazioni di lavoro fisse di utilizzo individuale, operanti autonomamente, ovvero in emulazione di terminale di altri sistemi, o collegate in rete, incluse le workstation e i *thin client*.

**PC Portatili** – personal computer di ridotte dimensioni che possono essere portati con sé e che possono essere alimentati a batteria.

**Altri dispositivi mobili (tablet, smartphone, netbook, ecc.)** – dispositivi che abbinano le funzionalità di un telefono cellulare a quelle di gestione di dati personali, con la possibilità di installarvi ulteriori applicazioni.

**Lettori di smart card** – dispositivi hardware esterni che permettono, attraverso specifici programmi, di utilizzare le funzionalità offerte dalle carte elettroniche (smart card), ad esempio la Carta d'identità elettronica e la Carta nazionale dei servizi;

**Software e hardware dedicato GIS (Geographical Information System)** – è un sistema informativo geografico computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni e dati geo-referenziati;

**Software e hardware dedicato CAD (Computer Aided Design)** – applicazione di progettazione assistita dal computer, indica genericamente programmi software per il disegno tecnico vettoriale in due e/o tre dimensioni;

**GPS Palmare** – sistema di posizionamento su base satellitare (*Global Positioning System*) inserito su di un computer di ridotte dimensioni, tale da essere portato sul palmo di una mano e con schermo sensibile al tocco (*Touch Screen*);

**Strumenti di video conferenza** – applicativi che permettono a più persone di condividere un unico canale di comunicazione in uno spazio di lavoro virtuale comune, in cui tutti i partecipanti possono condividere testi, immagini, tabelle ed altre informazioni.

Se al 31/12/2022 l'Amministrazione utilizzava PC Desktop, PC portatili o altri dispositivi mobili come tablet, smartphone o notebook, deve indicarne anche la numerosità e l'età media.

### b.2)

Le **reti locali senza fili (LAN/WAN)** sono le reti che, utilizzando una tecnologia radio (*wireless*), consentono la connessione di un insieme di dispositivi tecnologici (Personal computer, workstation, periferiche, terminali, ecc.) tra loro, generalmente localizzati all'interno di uno stesso edificio o tra locali attigui.

### b.3)

**Intranet** è la rete telematica interna all'Amministrazione, facente uso delle stesse tecnologie che caratterizzano la rete Internet, implementata allo scopo di favorire le comunicazioni all'interno dell'Amministrazione.

◀ L'Amministrazione che dispone di una rete Intranet risponde al quesito b.3.1; le altre passano al quesito b.4.

#### **b.4)**

Indicare se al 31/12/2022 l'Amministrazione disponeva e utilizzava software open source. Per **software open source** si intende un software libero, rilasciato con una licenza che permette a chiunque di utilizzarlo, studiarlo, modificarlo e redistribuirlo. Non va confuso con il software freeware, che è distribuibile gratuitamente, né con il software di pubblico dominio, che non è soggetto ad alcuna licenza d'uso. Un software libero è comunque soggetto a una licenza che non consente di usarlo in maniera indiscriminata. Rispetto al software proprietario, la licenza d'uso del software libero permette però di: eseguire il programma per qualsiasi scopo; accedere alla struttura interna del programma (codice sorgente), studiarla ed eventualmente modificarla; ridistribuirlo in un numero di copie illimitato. Di solito, la licenza d'uso non vieta di vendere software libero e non stabilisce il possibile prezzo di vendita. Il software open source è un software che rispetta alcune convenzioni di distribuzione (per esempio il codice sorgente potrebbe essere disponibile, ma potrebbe esserne vietata la redistribuzione o la modifica e quindi un software distribuito sotto tale licenza non può essere software libero).

◀ L'Amministrazione che utilizza soluzioni open source risponde al quesito b.4.1; le altre passano al quesito b.5.

#### **b.5)**

Indicare se l'Amministrazione si connetteva a Internet tramite fornitore di accesso privato, fornitore di accesso non in-house e/o fornitore di accesso pubblico in-house.

**Fornitore di accesso privato** – fornitore che offre servizi di connessione a Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate.

**Fornitore di accesso pubblico non in house** – fornitore che offre servizi di connessione ad Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate; includere le reti territoriali pubbliche quali: reti regionali, provinciali, intercomunali o community network regionali (reti telematiche implementate e gestite da amministrazioni pubbliche territoriali, che connettono amministrazioni locali con un'estensione territoriale variabile).

**Fornitore di accesso pubblico in house** – società in house (azienda controllata da un qualsiasi ente locale) che offre servizi di connessione a Internet tramite accesso remoto telefonico o linee dedicate; reti territoriali pubbliche quali le reti regionali, provinciali, intercomunali o le community network regionali (reti telematiche implementate e gestite da amministrazioni pubbliche territoriali che connettono amministrazioni locali con un'estensione territoriale variabile).

◀ L'Amministrazione che dispone di una connessione Internet risponde ai quesiti da b.6 a b.11; le altre passano al quesito b.5.1spec e poi al quesito c.1

#### **b.5.1\_spec)**

Tra i motivi della mancanza di connessione a Internet, l'Amministrazione dovrebbe specificare le ragioni dell'assenza di connessione a Internet (fissa o mobile).

#### **b.6)**

Indicare se l'Amministrazione utilizzava una connessione in banda larga (fissa, via radio e/o in fibra ottica) e/o una connessione non in banda larga. Per ciascuna delle connessioni fisse a Internet in banda larga utilizzate dall'Amministrazione, occorre indicare la velocità massima di download prevista contrattualmente dal fornitore di Internet (velocità massima teorica) in termini di Mbit al secondo. La larghezza della banda e la velocità effettiva dipendono da una combinazione di fattori, tra cui le apparecchiature, il software utilizzato, il traffico Internet, quindi può differire dalla velocità di download presente nel contratto.

**Connessione fissa di tipo DSL** (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL, ecc.) – tecnologie DSL (Digital Subscriber Line) progettate per aumentare l'ampiezza di banda della connessione attraverso l'utilizzo di fili telefonici di rame; comprendono le tecnologie HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL; sono incluse anche le infrastrutture CDN e ATM.

**Connessione via radio** (es. *hyperlan*, Satellite) – tecnologie che utilizzano i segnali radio per realizzare una connessione veloce e a banda larga. La rete *Wireless HiperLan* è una tecnologia d'accesso wireless a larga banda con prestazioni simili al Wi-Fi per quanto riguarda la capacità di banda, ma nettamente superiori per quanto riguarda la copertura e la possibilità di realizzare reti capaci di integrare trasmissioni dati, voce e video. Infatti, tale tecnologia consente, a differenza del Wi-Fi, di collegare ad altissima velocità punti geografici molto distanti fra loro. Le reti satellitari sono reti di telecomunicazioni a radiofrequenza per la comunicazione a distanza di informazione attraverso collegamenti radio satellitari tra stazioni ricetrasmittenti a terra e satelliti artificiali in orbita sotto forma di ponti radio satellitari, radiodiffusioni, telediffusioni e sistemi di radiolocalizzazione e navigazione.

**Fibra ottica** – sistema di connessione a Internet a banda ultra larga simmetrica (in cui cioè la velocità di ricezione e di trasmissione dati sono equivalenti), con velocità di collegamento estremamente elevate, che avviene utilizzando appunto cavi in fibra ottica anziché i tradizionali cavi in rame.

**Altra connessione a bassa velocità** (modem tradizionale analogico, ISDN, ecc.) – connessione fissa a Internet non in banda larga, a bassa velocità. Il modem tradizionale (accesso analogico con normale linea telefonica) è un dispositivo che, convertendo il segnale analogico in digitale, connette un personal computer a una linea telefonica convenzionale e permette al PC di collegarsi con altri personal computer o server di rete. L'ISDN (*Integrated Services Digital Network*) è una rete per le comunicazioni di voce e dati in formato digitale attraverso il cavo telefonico tradizionale a una velocità di trasmissione superiore a quella di una linea analogica.

#### **b.8)**

Indicare, tra il personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione, quanti al 31/12/2022 avevano accesso alla rete Internet.



Il numero dei lavoratori che hanno accesso a Internet non può essere superiore al personale effettivo in servizio presso l'Amministrazione indicato nel quesito a.1.

#### **b.10)**

Il **Cloud Computing** consente alle amministrazioni pubbliche di accedere ai propri dati e programmi ospitati su computer remoti, indipendentemente dalla propria posizione creando delle macchine virtuali e facendo sì che alle applicazioni e servizi si possa accedere in modalità web.

◀ L'Amministrazione che utilizza servizi di Cloud Computing risponde ai quesiti b.10.1 e b.10.2; le altre passano al quesito b.11.

#### **b.11)**

Indicare, rispetto alla definizione di un piano di migrazione verso i servizi cloud qualificati da AGID, in quale fase si trovava l'Amministrazione al 31/12/2022.

Dal 1° aprile 2019 i nuovi contratti di acquisizione di servizi cloud di amministrazioni centrali e locali possono essere stipulati solo se i servizi da acquistare risultano presenti nel Catalogo dei servizi cloud qualificati per la PA di Agid. Il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022 dell'Agid prevede obiettivi legati alla migrazione verso i servizi cloud qualificati da AGID per migliorare la qualità dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni locali.



## Sezione C - L'informatizzazione delle attività

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2022, salvo diversa indicazione.

### c.1)

Indicare il livello di informatizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

Indicare l'opzione *nessuna informatizzazione* se l'Amministrazione non utilizza tecnologie informatiche nei processi di lavoro. Indicare l'opzione *attività non svolta* se l'Amministrazione non svolge al suo interno l'attività elencata in riga.

⇒ I Comuni appartenenti a una Unione di Comuni devono far riferimento anche alle attività che sono gestite dall'Unione dei Comuni per proprio conto. L'Unione in questo caso svolge funzioni/servizi per i Comuni che ne fanno parte come fosse un intermediario; ad es. se i servizi anagrafici sono gestiti in "associazione" con altri Comuni questo non vuol dire che un dato Comune non disponga dei servizi anagrafici. Per le attività svolte materialmente tramite l'Unione, si deve quindi indicare il livello di informatizzazione usato dall'Unione.

◀ L'Amministrazione che indica nel quesito c.1 di svolgere attività con qualche livello di informatizzazione deve indicare nel quesito c.1.1 se queste attività sono svolte mediante sistemi che utilizzano informazioni provenienti da altre attività (es. l'attività di gestione del personale può essere svolta con sistemi che integrano informazioni provenienti dalla gestione dei contratti, dalla gestione dei tributi e/o dalla gestione dei pagamenti); le altre passano al quesito c.2.

### c.2)

Il processo di **dematerializzazione** ha come obiettivo la "conversione" di un documento cartaceo in un documento informatico (o elettronico), preservandone il relativo valore giuridico e probatorio oltre agli elementi relativi al contesto archivistico di riferimento. La dematerializzazione è associata alla "digitalizzazione" dei processi che comporta una reingegnerizzazione dei procedimenti interni ed esterni all'Amministrazione.

◀ L'Amministrazione che utilizza documenti protocollati digitalizzati che hanno bisogno di apposizione di timbri, firme autografe, sigle a margine, bollinature o altre procedure analogiche risponde al quesito c.2.1; le altre passano al quesito d.1.

## Sezione D- L'utilizzo di servizi telematici per acquisto di beni e servizi e realizzazione di opere

Le informazioni richieste in tutte le domande di questa sezione sono da riferirsi all'anno 2022.

### d.1)

Per **E-Procurement** (*Electronic Procurement*) si intende l'insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative che consentono l'acquisizione di beni e servizi per via telematica, attraverso Internet (DPR n. 101 del 4/04/2002, Decreto legislativo n. 50 del 18/04/2016).

⇒ I Comuni che appartengono a una Unione di Comuni al quesito d.1 devono rispondere 'Sì' anche se è l'Unione dei Comuni a effettuare materialmente gli acquisti. Non interessa infatti chi materialmente effettua l'acquisto ma che l'acquisto di beni/servizi/opere per i Comuni che ne hanno bisogno venga effettuato con modalità elettronica attraverso un sistema di e-procurement. In questi casi, l'Unione dei Comuni diventa soggetto aggregatore/centrale appaltante per i Comuni dell'Unione (seconda colonna della d.1.1).

◀ L'Amministrazione che nel 2022 ha acquistato beni e servizi o realizzato opere pubbliche in modalità e-Procurement risponde al quesito d.1.1; le altre passano al quesito d.2.

### d.1.1)

Indicare quali modalità sono state utilizzate nel 2022 per gli appalti elettronici, specificando anche se sono stati effettuati attraverso Consip o altro soggetto (aggregatore o stazione appaltante); le modalità vengono definite dagli artt. 54, 55, 56, 57, 58 del Decreto legislativo n. 50 del 18/04/2016 "Codice dei contratti pubblici" e sue modifiche):

- a) Accordi quadro gestiti telematicamente (art. 54 del Codice dei contratti pubblici; le Amministrazioni indicano e aggiudicano i singoli appalti specifici, negoziando direttamente con i fornitori condizioni contrattuali personalizzate sulla base delle proprie esigenze).
- b) Sistemi dinamici di acquisizione - SDAPA (art. 55 del Codice dei contratti pubblici; le Amministrazioni pubblicano e aggiudicano gli appalti specifici, a cui possono partecipare i fornitori invitati e ammessi a presentare offerta).
- c) Aste elettroniche (art. 56 del Codice dei contratti pubblici).
- d) Cataloghi elettronici (art. 57 del Codice dei contratti pubblici).
- e) Convenzioni gestite telematicamente.
- f) Procedure svolte attraverso piattaforme telematiche di negoziazione, incluso il mercato elettronico nazionale della PA-MEPA (art. 58 del Codice dei contratti pubblici; il PA-MEPA è un mercato virtuale disponibile su Internet in cui i compratori possono valutare prodotti simili offerti da una pluralità di venditori ed effettuare online l'acquisto dei prodotti selezionati; le Amministrazioni emettono ordini diretti o negoziano prezzi e condizioni di fornitura migliorativi, attraverso richieste di offerta o trattative dirette).

### d.3)

La distinzione fra appalti "sopra soglia" e "sotto soglia" fa riferimento alle procedure di evidenza pubblica da applicare: devono ritenersi sopra soglia gli appalti superiori agli importi fissati dall'articolo 35 del Dlgs. N. 50/2016 e sue modifiche. Tali soglie sono periodicamente rideterminate con provvedimento della Commissione europea, che trova diretta applicazione alla data di entrata in vigore a seguito della pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea. Tali soglie determinano il regime normativo da applicare, ovvero se l'appalto debba essere

gestito con le procedure di tipo nazionale o comunitario. Nel 2022 erano in vigore le seguenti soglie comunitarie [Regolamento delegato UE 11/11/2021 n. 1950-1953](#)):

**1. per gli appalti pubblici di lavori, forniture e servizi**

- euro 5.382.000 per gli appalti pubblici di lavori e per le concessioni Regolamento UE 152/2021);
- euro 140.000 per gli appalti pubblici di forniture, di servizi e per i concorsi pubblici di progettazione aggiudicati dalle amministrazioni aggiudicatrici che sono autorità governative centrali;
- euro 215.000 per gli appalti pubblici di forniture, di servizi e per i concorsi pubblici di progettazione aggiudicati da amministrazioni aggiudicatrici sub-centrali (Regolamento UE 150/2021);
- euro 750.000 per gli appalti di servizi sociali e di altri servizi specifici elencati all'allegato IX.

**2. per i settori speciali**

- euro 5.382.000 per gli appalti di lavori;
- euro 431.000 per gli appalti di forniture, di servizi e per i concorsi pubblici di progettazione;
- euro 1.000.000 per i contratti di servizi, per i servizi sociali e altri servizi specifici elencati all'allegato IX.

◀ L'Amministrazione che nel 2022 ha presentato bandi di gara sopra soglia risponde al quesito d.3.1; le altre passano al quesito e.1.

## Sezione E - Open data e riuso del software

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2022, salvo diversa indicazione.

### e.1)

Gli **Open Data** sono dati pubblici in formato aperto che possono essere liberamente utilizzati da chiunque (articoli 50 e 52 del Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD, adottato con decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e modificato da ultimo con i decreti legislativi n. 179 del 2016 e n. 217 del 2017). Il tema dei dati aperti è uno degli argomenti trattati nel Piano Triennale 2017-2019 per l'informatica nella PA dell'Agid, che dedica all'argomento dei dati pubblici una sezione specifica volta a incentivare un cambio di paradigma nella gestione del patrimonio informativo pubblico e superare la "logica a silos" in favore di una visione sistemica.

◀ L'Amministrazione che rende disponibili Open Data risponde ai quesiti e.1.1, e.1.2 e e.1.3; le altre passano al quesito e.2.

### e.2)

Per riusabilità si intende il grado con cui un modulo o un'altra componente software possa essere usato in più di un programma o software. Su queste premesse si fonda la possibilità che un'applicazione non debba essere necessariamente sviluppata ex-novo, ma impiegando componenti esistenti che vengono assemblati eventualmente dopo modifiche e personalizzazioni. Dal combinato disposto degli articoli 68 e 69 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), il software in riuso è esclusivamente quello rilasciato sotto licenza aperta da una Pubblica Amministrazione. Il quesito si riferisce all'Amministrazione che «riusa» ovvero riceve il software gratuitamente dall'Amministrazione cedente e lo acquisisce sostenendo solo le spese di suo adattamento, ma non quelle di progettazione e realizzazione.

◀ L'Amministrazione che nel 2022 ha fatto ricorso al riuso di software risponde al quesito e.2.1; le altre passano al quesito e.3.

### e.2.1)

L'Amministrazione che nel 2022 ha fatto ricorso al riuso di software applicativo come utilizzatore del software deve indicarne il numero.

### e.3)

Dal combinato disposto degli articoli 68 e 69 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), il software in riuso è esclusivamente quello rilasciato sotto licenza aperta da una pubblica amministrazione. Il quesito si riferisce all'Amministrazione cedente che è quella che ha sostenuto le spese di progettazione e realizzazione del software e lo cede gratuitamente.

◀ L'Amministrazione che nel 2022 ha ceduto software in riuso risponde al quesito e.3.1; le altre passano al quesito e.4.

### e.3.1)

Indicare se l'Amministrazione ha reso disponibile il software ceduto in un repertorio pubblico completo o meno della documentazione.

### e.4)

L'Amministrazione deve indicare se, per finalità istituzionali, utilizza le informazioni provenienti da basi di dati di interesse nazionale. Le **basi di dati di interesse nazionale** sono basi di dati affidabili, omogenee per tipologia e contenuto, rilevanti per lo svolgimento delle funzioni istituzionali delle Pubbliche amministrazioni e per fini di analisi; costituiscono l'ossatura del patrimonio informativo pubblico, da rendere disponibile a tutte le Pubbliche amministrazioni, facilitando lo scambio di dati ed evitando di chiedere più volte la stessa informazione al cittadino o all'impresa (principio *once only*). Il CAD (art. 60, comma 3-bis) individua basi di dati di interesse nazionale e assegna all'AgID la possibilità di ampliare l'elenco. A queste vanno aggiunte anche le basi di dati, disciplinate dal contesto normativo del CAD e dal decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179.

## Sezione F – Offerta di Servizi, monitoraggio e innovazione

Le informazioni richieste in questa sezione sono da riferirsi al 31 dicembre 2022, salvo diversa indicazione.

### f.1)

L'Amministrazione deve indicare il livello massimo di disponibilità on-line per ciascuna servizio erogato:

**Livello 1** – L'utente può visualizzare online le informazioni sul servizio.

**Livello 2** – L'utente può acquisire e scaricare online (download) la modulistica di riferimento.

**Livello 3** – L'utente può inoltrare online la modulistica per richiedere, attivare o disattivare il servizio.

**Livello 4** – L'utente può concludere online l'intero iter relativo al servizio richiesto e, qualora sia previsto per l'attivazione del servizio o l'adempimento di un tributo, effettuare il pagamento online sul sito dell'Amministrazione o altro sito dedicato. Non va considerata la possibilità di effettuare il pagamento online tramite l'Internet banking dell'utente.

**Livello 5** – Il servizio non è disponibile sul sito dell'Amministrazione o non è nelle sue competenze.

⇒ I Comuni che appartengono a una Unione di Comuni devono fare riferimento al livello massimo di disponibilità online del sito del Comune (o del link legato al Comune rispondente); es. se nel sito del Comune il servizio è erogato a livello informativo (Livello 1) mentre in quello dell'Unione il servizio è erogato a Livello 4, il Comune rispondente dovrà indicare 1 e non 4.

◀ I Comuni che rendono disponibili online i servizi anagrafici rispondono al quesito f.1.1.

### f.1.1)

Indicare se al 31/12/2022 il Comune rendeva disponibili online i servizi anagrafici elencati, direttamente sul proprio sito, app o tramite link a siti esterni.

◀ L'Amministrazione che rende disponibili alcuni servizi tra quelli indicati nel quesito f.1 a livello 4 risponde al quesito f.1.2; le altre passano al quesito f.2.

### f.1.2)

Indicare per ciascun servizio elencato la classe percentuale di pratiche evase interamente online sul totale di quelle evase per lo stesso servizio (telematicamente e non) dall'Amministrazione. Se l'Amministrazione non raccoglie informazioni sul numero di pratiche evase interamente online, scegliere l'opzione 'Non disponibile'.



Nel caso di valore maggiore di 0 e inferiore a 1% deve essere indicata la classe 1-25%.

◀ L'Amministrazione che rende possibile agli utenti l'indicazione del livello di soddisfazione per i servizi offerti online risponde al quesito f.3.1; le altre passano al quesito f.4.

**f.6)**

La connessione a Internet gratuita negli spazi pubblici (piazze, strade, parchi, giardini, ecc.) avviene attraverso degli *Hot Spot* pubblici che possono essere installati dalle amministrazioni locali sul territorio di propria competenza.

Wi-Fi è l'acronimo di Wireless Fidelity e indica la tecnica e i relativi dispositivi che consentono a terminali di utenza di collegarsi tra loro attraverso una rete locale in maniera wireless (WLAN) basandosi sulle specifiche dello standard IEEE 802.11. La rete locale così ottenuta può essere connessa alla rete Internet tramite un router e usufruire di tutti i servizi di connettività offerti da un Internet Service Provider. Qualunque dispositivo o terminale di utenza (computer, cellulare, palmare, ecc.) può connettersi a reti di questo tipo se integrato con le specifiche tecniche del protocollo Wi-Fi.

◀ L'Amministrazione che NON ha fornito punti di accesso Wi-Fi gratuiti sul proprio territorio passa al quesito f.7.

**f.9)**

Le applicazioni (o app) sono software, sia ludici che di utilità, per dispositivi smartphone, palmari e più recentemente tablet. In generale, sono stati chiamati così anche i software per dispositivi mobili dotati di un proprio Sistema Operativo (indipendentemente dal fatto che si tratti di Apple IOS, Symbian, Android o altro). Le app sono di solito disponibili sui siti dei costruttori dei terminali mobili oppure su appositi repository online. Possono essere sia gratuite sia a pagamento, e permettono di personalizzare al massimo il proprio dispositivo.

◀ L'Amministrazione che NON ha reso disponibili gratuitamente applicazioni passa al quesito f.10.

**f.10)**

Indicare se nel triennio 2020-2022 l'Amministrazione ha monitorato l'utilizzo dei servizi offerti online. L'uso delle nuove tecnologie online consente di monitorare l'utilizzo dei servizi erogati online: si può ad esempio quantificare il numero dei cittadini che hanno richiesto/fruito di un determinato servizio offerto via web oppure il numero dei pagamenti effettuati online per servizi offerti via web.

**f.11)**

Indicare se nel triennio 2020-2022 sono stati realizzati interventi (tecnici, finanziari, normativi, ecc.) per migliorare i servizi offerti online dall'Amministrazione.

◀ L'Amministrazione che NON ha realizzato interventi passa al quesito f.12.

**f.15)**

Indicare se l'Amministrazione ha investito, o ha pianificato di investire nel triennio 2022-2024, nell'adozione di strumenti di Intelligenza Artificiale o di tecniche di analisi di Big Data.

◀ L'Amministrazione che NON ha investito o pianificato investimenti passa alla Sezione G.

## **Sezione G – Notizie sulla compilazione e sul compilatore**

Domande per raccogliere informazioni relative al compilatore.

## **Sezione H – Informazioni conclusive**

Domande per acquisire informazioni sul numero di persone che hanno partecipato alla compilazione, sulle difficoltà incontrate nella compilazione, indicazioni su aspetti del questionario da migliorare e altri suggerimenti.