

## Manuale di e-Government





## Manuale di e-Government

Questo manuale è a cura della Fondazione Mondo Digitale,  
con la supervisione del prof. **Alfonso Molina**

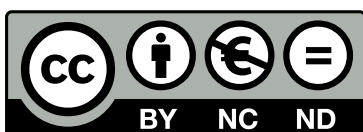
Progetto grafico a cura di **Sara Pierantozzi**.

**Fondazione Mondo Digitale**  
info@mondodigitale.org

978-1-291-00491-5

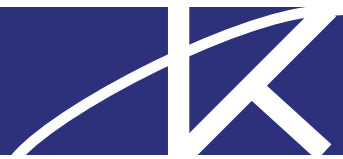
Questo volume è parte integrante del kit didattico ideato dalla  
Fondazione Mondo Digitale.

L'intero kit è composto da 7 volumi: Linee guida per docenti, Linee guida per tutor, Linee guida per nonni, Guida pratica all'uso del PC, Manuale di e-Gov, Manuale e-Med, Tecnologia semplice.



Quest'opera è stata rilasciata con licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 3.0 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/it/> o spedisci una lettera a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.





# Indice

## **Introduzione**

Cos'è l'e-Government 7

## **Parte I**

Identificazione del cittadino 17

## **Parte II**

Comunicazione con il cittadino 23

## **Parte III**

Servizi al cittadino 31

## **Parte IV**

Verifica della qualità 49

## **Parte V**

Termini Chiave 53



## Introduzione: Cos'è l'e-Government

L'e-Government (in italiano: governo elettronico) è un insieme di servizi che le varie istituzioni (ad esempio: i Ministeri, le Regioni, i Comuni) mettono a disposizione dei cittadini attraverso Internet e le altre reti tecnologiche.

Dal momento che Internet è diventato uno dei canali di comunicazione più diffusi, ogni Governo (non solo quello italiano ma anche tutti gli altri Governi in Europa e nel mondo) ha oggi bisogno di comunicare con i propri cittadini anche attraverso Internet.

Internet è però un mezzo di comunicazione particolare, al tempo stesso più potente e più complesso dei mezzi di comunicazione tradizionali ai quali tutti siamo abituati (giornali, televisioni, lettere ecc.).

Per questo, i Governi hanno dovuto creare dei modi di comunicazione nuovi, specifici per Internet, attraverso i quali si possono fornire informazioni, dare spiegazioni e, in alcuni casi, svolgere pratiche come in ufficio reale (ad esempio avere certificati, pagare le tasse).

La definizione di governo elettronico elaborata dal Consiglio d'Europa comprende l'uso delle tecnologie informatiche in 3 aree di interesse pubblico:

1. la comunicazione tra l'autorità pubblica e la società civile,
2. il funzionamento delle autorità pubbliche ad ogni livello del processo democratico (democrazia elettronica),
3. la fornitura di servizi pubblici (servizi pubblici elettronici).

Nel riquadro accanto potete leggere la definizione di e-Government data dal Consiglio d'Europa<sup>1</sup>.

Quanto detto finora si riferisce in particolare ai punti 1 e 3 (del punto 2 si parlerà più avanti).

<sup>1</sup> Il Consiglio d'Europa è un'importante istituzione centrale europea che si occupa di questioni generali come i diritti dei cittadini, la formazione, la comunicazione ecc. La definizione originale è disponibile al sito [www.coe.int](http://www.coe.int).

L'uso di tecnologie per erogare servizi al cittadino non si limita naturalmente solo ad Internet. Tecnologie innovative ma ormai di uso comune come le card elettroniche, i cellulari e terminali elettronici (ricevitorie e bancomat ad esempio), permettono oggi di usufruire di servizi interattivi e funzionali anche ai cittadini che non possiedono un proprio computer.

Ma perché è importante conoscere e saper usare l'e-Government?

A questa domanda si possono dare molte risposte.

Una ragione, di carattere più generale, è che Internet, e tutto quello che attraverso Internet “viaggia”, rappresenta ormai una parte importante della vita di ogni persona. Restarne fuori – cioè non sapere cosa c'è dentro questo enorme contenitore – costituisce oggi un fattore di emarginazione sociale, analogo ad esempio alla non conoscenza di una lingua straniera (soprattutto l'inglese).

Per questo, con un'espressione non a caso inglese, si parla di “e-Exclusion”, cioè di esclusione elettronica, per indicare la situazione di esclusione o emarginazione sociale causata dalla non conoscenza e/o non utilizzo del canale di comunicazione elettronica per eccellenza, cioè Internet.

Una ragione più pratica legata al tipo di servizi che l'e-Government offre, è la possibilità di migliorare notevolmente la qualità della propria vita.

Attraverso Internet possiamo evitare di andare in un ufficio soltanto per scoprire quando è aperto, possiamo evitare lunghe file allo sportello soltanto per prendere dei moduli, possiamo addirittura evitare di andare in un ufficio per sbrigare una pratica, facendola direttamente da casa nostra, servendoci soltanto del nostro computer e di una buona connessione.

Risparmiare tempo significa spesso risparmiare soldi (anche solo quelli dell'autobus), stress e fatica.

Ma attenzione: non vi stiamo suggerendo di vivere isolati a casa vostra comunicando a distanza con il mondo attraverso uno schermo!

Sfruttare l'e-Government significa ottimizzare il proprio tempo riservandolo ad altre cose (non virtuali!) che possono essere molto più interessanti e importanti: una passeggiata in un bel parco, una partita a carte con gli amici o una mostra il cui biglietto... lo avete comprato via Internet sul sito del vostro Comune.



L'e-Government è fatto quindi di una serie di attività e servizi diversi, che possono risultare complicati per chi, diversamente dai più giovani, non ha tanta dimestichezza con le tecnologie informatiche. Spesso, inoltre, le persone sono sospettose nei confronti di questo nuovo tipo di servizi perché non si fidano delle informazioni che ricevono e, soprattutto, di quelle che devono dare (dati personali come nome, indirizzo, codice fiscale, numero della carta di credito ecc.).

In realtà i sistemi di comunicazione basati sulla rete Internet sono oggi molto sicuri e permettono di fare tante cose senza correre alcun rischio. Bisogna però conoscerli bene e sapere come applicare le migliori strategie di protezione dei dati, in modo da navigare sicuri e ottenere soltanto il meglio da questo mare di opportunità che è Internet e, al suo interno, il governo elettronico.

Prima di addentrarci nella conoscenza dell'e-Government e dei servizi che ci offre, è bene precisare ancora un paio di cose importanti.

Innanzitutto, è importante sapere che il governo elettronico può riguardare tutte le istituzioni a tutti i livelli: non soltanto dunque le istituzioni centrali (ad esempio il Consiglio dei Ministri e i Ministeri) ma anche quelle periferiche e locali (Regioni, Province e Comuni). Riguarda inoltre anche gli Enti pubblici come quelli previdenziali (INAIL, INPS), le Agenzie delle Entrate, le Camere di Commercio ecc.

In questo senso, l'unico limite è quello dell'effettiva realizzazione del livello elettronico di governo, cioè se quella data istituzione ha realizzato o meno servizi di questo tipo e in che misura. Le politiche comunitarie e i piani dei Governi locali (compreso il nostro) mirano però ad una sempre migliore pianificazione dei servizi di e-Government in modo da estendere nel più breve tempo possibile i benefici di tali servizi a tutti i cittadini.

In secondo luogo, è importante sottolineare che il Governo elettronico vuole essere anche un ulteriore passo verso una maggiore partecipazione del cittadino alla vita democratica del paese. Questo non vuol dire arrivare ad avere sistemi di voto elettronico ma dare al cittadino strumenti per poter seguire, monitorare e, dove serve, valutare le iniziative e la qualità del servizio pubblico offerto dalle amministrazioni nazionali e locali.

L'e-Government deve essere un sistema per semplificare e migliorare la vita del cittadino in ogni suo ambito.

## Il quadro di riferimento europeo



Il settore dell'e-Government sta assumendo un rilievo sempre più grande sia a livello nazionale che a livello sovra-nazionale, nel nostro caso a livello europeo.

Le ragioni di questa importanza sono almeno 3:

1. come già detto nel paragrafo precedente, si tratta di adeguare la comunicazione istituzionale al nuovo canale costituito da Internet, che offre tante nuove possibilità per una comunicazione immediata ed efficace con il cittadino;
2. le potenzialità offerte da Internet possono essere estremamente importanti per promuovere la nascita e lo sviluppo di un rapporto di fiducia tra istituzioni e società; ciò è tanto più importante nel momento in cui si registra in molte parti del mondo una diminuzione del livello di fiducia e partecipazione dei cittadini alla vita pubblica (questa ragione è direttamente collegata con il concetto di democrazia elettronica di cui parla la definizione proposta dal Consiglio d'Europa);
3. c'è inoltre una ragione di tipo economico: nel momento in cui le risorse pubbliche sono sempre più scarse, l'e-Government consente di ottenere un notevole risparmio attraverso il processo di dematerializzazione del rapporto tra governo e cittadini. L'espressione de-materializzazione fa riferimento al fatto che, ad esempio, se una pratica burocratica si svolge totalmente on line (e viene quindi de-materializzata perché non ha più consistenza fisica) non si consuma più carta, né inchiostro

né energia elettrica per la stampa. Inoltre, gli uffici sono meno congestionati e possono concentrarsi su questioni più complesse, con ulteriore risparmio di costo del personale. Dal punto di vista del singolo cittadino, sbrigare pratiche on line consente di risparmiare tempo e denaro – un risparmio importante soprattutto considerati gli standard non elevati di stipendi e pensioni in Italia.

In questo senso, l'Unione Europea ha fissato un obiettivo preciso: ridurre le spese amministrative del 25% per rafforzare la competitività entro il 2012 e promuovere i servizi di e-Government in modo tale che il 50% dei cittadini e l'80% delle imprese europee li utilizzino abitualmente entro il 2015<sup>2</sup>.

Per tutti questi motivi i governi, a tutti i livelli, stanno da tempo promuovendo la diffusione dell'e-Government, sia attraverso leggi e regolamenti sia attraverso speciali programmi di finanziamento.

L'Unione Europea considera infatti l'e-Government come una reale priorità per tutti gli stati membri.

Già nel 2000 la Commissione Europea<sup>3</sup> considerava le tecnologie digitali, Internet e il computer, un mezzo privilegiato per raggiungere una società innovativa e realmente inclusiva<sup>4</sup>; nel 2006 ha promosso un programma speciale chiamato *Piano d'Azione per l'e-Government 2010: accelerare l'e-Government in Europa a beneficio di tutti*. Nel 2010 questo piano è stato aggiornato al *Piano d'Azione per l'e-Government 2011-2015*, in cui si fissano gli obiettivi per dotare i cittadini e le imprese europee di nuovi servizi di e-Government aperti, flessibili e collaborativi che rientrano nei programmi strategici per avere una società europea migliore entro il 2020<sup>5</sup>.



<sup>2</sup> Obiettivi della Digital Agenda 2011-2015

<sup>3</sup> La Commissione Europea è un'altra istituzione importante dell'Unione Europea. È infatti l'organo esecutivo dell'Unione Europea: propone le leggi ed è responsabile dell'attuazione delle decisioni degli organi legislativi.

<sup>4</sup> Il 23 e 24 marzo 2000 il Consiglio Europeo di Lisbona presentò la nuova strategia per l'Unione tesa a far diventare l'Europa una società basata sulla conoscenza soprattutto grazie ad un uso sempre più consapevole delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

<sup>5</sup> La strategia Europa 2020 punta a rilanciare l'economia dell'UE nel prossimo decennio. In un mondo che cambia l'UE si propone di diventare un'economia intelligente, sostenibile e solidale. Queste tre priorità che si rafforzano a vicenda intendono aiutare l'UE e gli Stati membri a conseguire elevati livelli di occupazione, produttività e coesione sociale.

Rif. [http://ec.europa.eu/europe2020/index\\_it.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/index_it.htm)

*Un e-Government efficace implica un processo di riprogettazione di organizzazioni e processo, e il cambio di comportamenti, in modo che i servizi pubblici siano forniti in maniera più efficiente ai cittadini.*

Anche se l'e-Government non può esistere senza le nuove tecnologie, non coincide semplicemente con il loro uso.

L'e-Government è un diverso modo di organizzare i servizi, rendendoli più aderenti alle reali esigenze degli utenti e dunque migliorandone la qualità.

*Nel mercato interno dell'Unione Europea le persone hanno libertà di movimento – sia per motivi di lavoro che per motivi personali – e di conseguenza hanno bisogno di comunicare facilmente con i servizi pubblici anche fuori dal loro Paese di origine.*

Questo passaggio mette in evidenza un ulteriore motivo per cui l'e-Government assume tanta importanza: dato che le persone oggi si spostano molto più che nel passato su tutto il territorio dell'Unione Europea, è necessario un sistema per rendere più agile e accessibile a tutti lo svolgimento di ogni pratica amministrativa, in qualunque Paese ci si trovi.

*L'e-Government riguarda l'uso degli strumenti e dei sistemi reso possibile dalle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) allo scopo di offrire ai cittadini e alle imprese servizi pubblici migliori.*

Viene messo in rilievo il legame tra sviluppo delle nuove tecnologie (computer e Internet) e nascita dell'e-Government.

Secondo questa definizione lo scopo principale dell'e-Government è il poter offrire servizi pubblici migliori.

Testo tratto dalla definizione di e-Government del Piano di Azione 2010

## Il piano italiano



La strategia europea e le indicazioni dei piani di azione sono discussi e applicati da ogni governo sul proprio territorio nazionale, dunque anche l'Italia ha stabilito un proprio piano di riforme per la messa in atto delle pratiche di Governo elettronico. In risposta alle indicazioni comunitarie, il Governo italiano ha stilato il Piano per l'e-Government 2012 che mira a raggiungere una serie di risultati principali già nel corso del 2012 all'interno di un piano più ampio per raggiungere altri importanti obiettivi negli anni a seguire.

Il piano e-Government 2012 può essere letto nel dettaglio all'indirizzo [www.e2012.gov.it](http://www.e2012.gov.it)

Il piano definisce circa **80 progetti** trasversali a molti aspetti della vita delle persone come il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione, i servizi sanitari, la Scuola e l'Università, il sistema giudiziario e la fornitura tecnologia sia per gli apparati statali che per il cittadino e le imprese.

In tutti questi ambiti anche l'Italia si impegna a fornire ai propri cittadini sistemi informatici, infrastrutture e veri e propri servizi digitali.

In sintesi, gli obiettivi principali del piano sono:

**Lotta al digital divide tramite l'accesso alle tecnologie** - L'accesso a un Internet veloce e stabile è prerogativa essenziale per poter usufruire dei migliori servizi digitali, purtroppo in Italia esistono ancora zone, in particolare nelle aree montane, non raggiunte da adsl e Internet veloce.

**Identificazione elettronica** – La creazione di banche dati elettroniche, come

l'anagrafe o il fascicolo sanitario elettronico, integrati con sistemi di riconoscimento elettronico del cittadino come la Carta di Identità o il Passaporto elettronici, consentirà di velocizzare le pratiche burocratiche e il rapido scambio fra gli uffici delle amministrazioni pubbliche come comuni, province, questure o ospedali.

**Digitalizzazione, de-materializzazione e sostenibilità** – Il passaggio al digitale nel contesto dei servizi pubblici permette di evitare alcuni processi che implicano il cattivo uso di risorse limitate come la carta, l'energia e il tempo dei cittadini e dei lavoratori. Fra gli obiettivi del piano vi è infatti quello di una progressiva diminuzione dei consumi di materiali di consumo (come la carta e l'inchiostro), ma anche l'evitare di dover necessariamente recarsi in un ufficio per poter svolgere una pratica burocratica, risparmiando sui costi degli spostamenti dei cittadini.

**Trasparenza, interattività e democrazia** - Fra gli obiettivi del piano vi è anche quello di sfruttare la velocità e l'interattività dei sistemi di comunicazioni per poter monitorare e valutare la qualità dei servizi offerti al cittadino. I siti Internet sono gli spazi pubblici in cui le amministrazioni sono tenute ad informare con tempestività le proprie azioni, i bilanci e le decisioni prese. Attraverso gli strumenti interattivi i cittadini possono dare la propria opinione e valutare la qualità dei servizi ricevuti.

## Tipi e livelli di servizi on line

Come abbiamo avuto già modo di vedere, esistono tanti tipi diversi di servizi di e-Government.

Per poterli usare al meglio, è importante conoscerne le tipologie principali, in modo da essere in grado di valutare rapidamente cosa possiamo aspettarci senza dovere prima esplorare tutto un sito per decidere poi cosa è possibile fare.

Con il piano eGov 2012 la pubblica amministrazione individua nei siti Internet il mezzo primario di comunicazione, il più accessibile e meno oneroso, attraverso cui garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul proprio operato, promuovere nuove relazioni con i cittadini, le imprese e le altre PA, pubblicizzare e consentire l'accesso ai propri servizi.

Si possono in sintesi distinguere due macrotipologie di contenuti dei siti web delle PA:

Siti istituzionali: si pongono come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata, descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti, amministrativi di competenza.

Siti tematici: vengono realizzati, anche in collaborazione tra più amministrazioni, con una specifica finalità quale ad esempio:

- la presentazione di un progetto,
- la presentazione di un evento,
- l'erogazione di un particolare servizio,
- la promozione di una nuova iniziativa di policy,
- la comunicazione mirata a specifici target,
- la focalizzazione di un'area di interesse.

In entrambi i casi sono previsti diversi livelli di interazione con il pubblico che vanno dalla semplice presentazione di informazioni utili fino alla possibilità di eseguire un intero ciclo amministrativo, risolvendo quindi una questione burocratica direttamente on line.

Per chiarire meglio i tipi di interazione che si possono incontrare nei siti della pubblica amministrazione le Linee guida per i siti web delle PA - 2011<sup>6</sup> indicano 5 possibili livelli di interazione.

<sup>6</sup> Linee guida per i siti web delle PA - 2011 è un documento elaborato da un gruppo di lavoro composto da DigitPA, dal Dipartimento per la funzione pubblica (PCM), dal Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica (PCM) e da FormezPA. (29 luglio 2011)

<b>Livello di interazione</b>	<b>Obiettivi primari</b>	<b>Servizi offerti</b>
<b>Livello 1</b>	<i>Informazione</i>	Sono fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (es. finalità, termini di richiesta ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (es. sedi, orari di sportello). Ma non vi è modo di accedere direttamente a servizi interattivi o la possibilità di scaricare moduli e documenti.
<b>Livello 2</b>	<i>Interazione a una via</i>	Oltre alle informazioni, sono resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che però dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali (es. modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione).
<b>Livello 3</b>	<i>Interazione a due vie</i>	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse (es. il modulo può essere compilato e inviato on line). Viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione o conclusione, per le quali è necessario rivolgersi ai canali tradizionali.
<b>Livello 4</b>	<i>Transazione</i>	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse fornendo i dati necessari ed eseguire la transazione corrispondente interamente on line, incluso l'eventuale pagamento dei costi previsti.
<b>Livello 5</b>	<i>Personalizzazione</i>	L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse, riceve informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.), che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (c.d. proattività).



## Identificazione del cittadino

L'accesso ai servizi di e-Government deve essere garantito attraverso l'utilizzo di strumenti di identificazione digitale sicuri, in grado di permettere il riconoscimento della persona e lo scambio di informazioni fra i diversi uffici delle pubbliche amministrazioni, in modo da ridurre i tempi e la spesa per i singoli servizi al cittadino.

Tre sono gli strumenti che si stanno diffondendo su tutto il territorio nazionale dopo anni di sperimentazioni:

- La **“Carta di Identità Elettronica”** (CIE), il documento di identificazione destinato a sostituire la carta d'identità cartacea sul territorio nazionale, contenente un microchip con i dati identificativi del titolare. Attraverso la CIE è possibile accedere ai servizi offerti per via telematica dalle PA.
- La **“Carta Nazionale dei Servizi”** (CNS) - anche nella sua declinazione regionale **“Carta Regionale dei Servizi”** (CRS), vale a dire la carta standard per il riconoscimento degli utenti, attraverso la quale è possibile accedere ai servizi offerti per via telematica dalle PA.
- La **Firma digitale** - lo strumento che garantisce l'autenticità e l'integrità di messaggi e documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici, al pari di quanto svolto dalla firma autografa per i documenti tradizionali.

### Carta di Identità elettronica

La carta d'identità elettronica è uno strumento di identificazione personale che sostituirà pian piano le vecchie carte di identità cartacee. Il documento contiene tutti i dati identificativi e le informazioni ufficiali relative alla persona, i dati sono memorizzati su un microchip e su una banda ottica, oltre a riportarli direttamente scritti sulla stessa card plastificata.

La carta di identità elettronica potrà essere utilizzata come l'attuale carta di identità cartacea, presentandola agli addetti quando ci viene richiesta, ma in più potrà



essere utilizzata anche per il riconoscimento elettronico in modo da certificare la nostra identità anche tramite terminali digitali.

Al momento del rilascio della carta, a tutela della nostra sicurezza, vengono consegnati anche tre codici personali segreti in modo da poter essere sicuri di non veder violata la propria identità e in modo da poter bloccare la carta in caso di furto o smarrimento.

Il **PIN**: è una sequenza di numeri personali, segreti che permette il riconoscimento dell'utente in tutta sicurezza.

Il **PUK**: è il codice per sbloccare il PIN nel caso in cui si sbagli la digitazione per tre volte o si dimentichi il proprio numero.

Il **CIP**: serve per impedire l'uso del PIN ad altri se la carta viene smarrita o rubata in modo da garantire la propria privacy.

Lo sapevi?

Le card elettroniche, come le sim del cellulare, i bancomat, le smart card e anche le future Carte di identità elettroniche, hanno dei codici per poter garantire sicurezza e privacy.

La sperimentazione del documento è stata avviata nel 2000 con un progetto nato da un'iniziativa del Ministero dell'Interno in collaborazione con 156 Comuni. Terminata la fase di sperimentazione, la carta d'identità elettronica sarà operativa per tutti i cittadini.

## Carta Nazionale dei Servizi



La Carta Nazionale dei Servizi (CNS) è una smart card per accedere ai servizi on line della Pubblica Amministrazione su tutto il territorio nazionale.

La CNS non è un documento di riconoscimento a vista come la Carta di Identità elettronica (CIE) perché non contiene la foto del titolare e non richiede particolari caratteristiche e requisiti per il supporto grafico. Grazie comunque al microchip e al software, identici a quelli della CIE, dà accesso agli stessi servizi e consente modalità più flessibili e veloci di produzione e diffusione, anche attraverso canali di distribuzione alternativi rispetto a quelli istituzionali della CIE.

La CNS viene utilizzata per usufruire dei servizi disponibili e per quelli che progressivamente si renderanno disponibili, attraverso il suo inserimento in un lettore di smart card collegato ad un personal computer e tramite la digitazione del codice PIN rilasciato dall'Amministrazione. Alcuni tipi di servizi che si possono usufruire grazie alla CNS sono:

- le funzionalità della firma digitale,
- l'uso dei servizi in rete da parte del titolare attraverso un certificato di autenticazione della carta, che, in combinazione con il PIN utente, consente le funzioni di riconoscimento in rete,
- le funzionalità della carta sanitaria (funzione facoltativa),
- l'autenticazione del cittadino per servizi anagrafici, modulistica, servizi sanitari, pagamenti on line,
- l'uso per funzioni di pagamento tra privati e Pubblica Amministrazione grazie ai protocolli di intesa tra queste ultime, le banche e le Poste Italiane.

Tutte le amministrazioni possono emettere la CNS purché si attengano alle regole di produzione e sicurezza indicate dal decreto interministeriale siglato il 9 dicembre 2004 sulle regole tecniche e di sicurezza per l'emissione e l'utilizzo della CNS. Tra le amministrazioni che hanno aderito al contratto quadro, emettendo CNS per accedere ai propri servizi on line, vi sono il Ministero degli interni, quello degli Affari Esteri, enti come INPS e INAIL e ben 11 Regioni. Alcune regioni ad esempio hanno associato la Carta Nazionale dei Servizi alla Tessera Sanitaria dotando quest'ultima del microchip necessario alla lettura digitale. Un elenco aggiornato delle regioni e delle amministrazioni nazionali che hanno aderito al sistema del CNS è visibile sul sito [www.progettocns.it](http://www.progettocns.it).

La distribuzione della Carta Nazionale dei Servizi procede in parallelo con il piano di rinnovo delle carte di identità. La completa corrispondenza informatica tra CNS e CIE assicurerà la continuità dei servizi al cittadino nel passaggio dalla Carta Nazionale dei Servizi alla Carta di Identità Elettronica.

## La Firma Digitale

La Firma Digitale consente di scambiare in rete documenti con piena validità legale.

La Firma Digitale è il risultato di una procedura informatica (validazione) che garantisce l'autenticità e l'integrità di messaggi e documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici, al pari di quanto svolto dalla firma autografa per i documenti tradizionali.

La differenza tra firma autografa e firma digitale è che la prima è legata alla caratteristica fisica della persona che appone la firma, vale a dire la grafia, mentre la seconda al possesso di uno strumento informatico e di un PIN di abilitazione da parte del firmatario.

La Firma digitale è infatti un insieme di tecniche informatiche e prassi burocratiche che consentono di garantire:

- **autenticità:** con un documento firmato digitalmente si può essere certi dell'identità del sottoscrittore,

- **integrità:** sicurezza che il documento informatico non è stato modificato dopo la sua sottoscrizione,
- **non ripudio:** il documento informatico sottoscritto con firma digitale ha piena validità legale e non può essere ripudiato dal sottoscrittore.

Senza entrare nei particolari tecnici, per possedere e usare una propria firma digitale si deve richiedere un proprio Kit di riconoscimento digitale ad un ente certificatore<sup>7</sup>; tale ente ha il dovere di verificare l'identità del richiedente (persona fisica o azienda) e consegnargli il certificato digitale e il kit per la firma digitale.



Il kit è costituito da una smart card con un lettore di digitale o semplicemente da un token USB ed un software in grado di interagire con il dispositivo per la generazione di firme digitali e per la gestione del dispositivo stesso (es. per il cambio del PIN che ne consente l'uso).

Un token è simile ad una penna USB, tuttavia non serve per immagazzinare documenti, ma è un generatore di codici di sicurezza. Associato ad un software di riconoscimento installato sul computer, il token produce un codice personale che può essere usato solo da chi conosce una determinata password, in questo modo si certifica in modo sicuro l'identità della persona.

Attraverso questo kit è quindi possibile associare ai propri documenti digitali, un codice univoco non modificabile da altri, ciò accerta in modo sicuro e legalmente riconosciuto l'identità del creatore e l'integrità dei contenuti.

<sup>7</sup>L'elenco degli enti certificatori è disponibile sul sito [www.digitpa.gov.it](http://www.digitpa.gov.it)

Esempi tipici dell'utilizzo della firma digitale sono le comunicazioni verso le amministrazioni che richiedono appunto la sottoscrizione di una volontà come: denunce, dichiarazioni di cambi di residenza, di domicilio, richieste di contributi, di esenzioni a pagamenti a causa del reddito o di altre condizioni particolari, ricorsi ecc.

Ma la Firma Digitale può trovare utilità anche nei rapporti fra privati cittadini, qualora sia necessario certificare, anche legalmente, i contenuti di un dato documento ad esempio per la scrittura di contratti, verbali di riunioni, ordini di acquisto, risposte a bandi di gara ecc.

I costi del kit completo variano da certificatore a certificatore; a titolo orientativo è comunque possibile ottenere il kit completo ad un prezzo di circa 80€. Il certificato ha una scadenza, deve essere quindi rinnovato periodicamente.

## Comunicazione con il cittadino

Fra gli obiettivi del piano di digitalizzazione dei servizi un aspetto prioritario è la comunicazione tra amministrazioni pubbliche e cittadino. L'obiettivo è utilizzare gli strumenti informatici per far aumentare l'efficacia del sistema di comunicazione all'interno e all'esterno dell'amministrazione in modo da semplificare le procedure della burocrazia, facilitare l'accesso ai servizi e alle informazioni chiave per cittadini e imprese, ottimizzare il tempo di risposta alle richieste degli utenti e migliorare la qualità dell'offerta dei servizi, anche attraverso la valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini.

Per permettere una più agevole comunicazione diretta tra cittadino e amministrazione e svolgere procedure burocratiche anche complesse è stata introdotta la "posta certificata" che intende sostituire le comunicazioni inviate via posta tradizionale, mantenendo però l'ufficialità delle tradizionali raccomandate postali.

Per agevolare la diffusione delle informazioni utili e la tempestività delle comunicazioni al cittadino sempre maggiore attenzione viene rivolta alla costruzione dei siti delle pubbliche amministrazioni in modo che possano essere strumenti realmente efficaci per avvicinare il cittadino alla *res publica*.

### La PEC

La PostaCertificat@ è un servizio di comunicazione elettronica tra Cittadino e Pubblica Amministrazione.



Il servizio è offerto a titolo gratuito e si rivolge a tutti i cittadini italiani maggiorenni (anche se residenti all'estero) e in alcuni casi anche ai residenti stranieri: insomma a tutte le persone che per motivi vari possano aver diritto a comunicare con gli uffici delle Pubbliche Amministrazioni.

La PostaCertificat@ garantisce un canale preferenziale di comunicazione fra i vari uffici delle Pubbliche Amministrazioni e il cittadino stesso. La PEC non sostituisce invece l'indirizzo e-mail privato poiché tale canale di comunicazione non prevede lo scambio di messaggi tra privati cittadini.

Attraverso la PostaCertificat@ si può dialogare in modalità sicura e certificata con la Pubblica Amministrazione comodamente da Internet senza recarsi presso gli Uffici della Pubblica Amministrazione per:

- richiedere/inviare informazioni alle Pubbliche Amministrazioni,
- inviare istanze/documentazione alle Pubbliche Amministrazioni,
- ricevere documenti, informazioni, comunicazioni dalle Pubbliche Amministrazioni.

Utilizzarne al PostaCertificat@ permette di dare ad un messaggio di posta elettronica la piena validità legale nei casi previsti dalla normativa e permette di certificare il mittente, il destinatario, la data e l'ora di accettazione e consegna del messaggio nonché l'integrità del contenuto trasmesso.

I servizi base forniti in forma gratuita al Cittadino sono:

- la casella di posta elettronica PostaCertificat@, con dimensione di 250 MB, destinata esclusivamente alle comunicazioni tra Pubblica Amministrazione e cittadino e viceversa,
- il servizio opzionale di notifica tramite posta elettronica tradizionale (ad esempio dell'avvenuta ricezione di un messaggio sulla propria casella PostaCertificat@ oppure delle ricevute di accettazione e consegna conseguenti un invio),
- fascicolo elettronico personale del Cittadino: uno spazio per la memorizzazione dei documenti scambiati, con capacità di memorizzazione di 500 MB, attraverso salvataggio operato tramite la casella PostaCertificat@,



- la messa a disposizione del Cittadino di un indirizzario delle Pubbliche Amministrazioni provviste di PostaCertificat@ o posta elettronica certificata preventivamente inserite nell'indice delle Pubbliche Amministrazioni.

In futuro sarà possibile anche richiedere dei servizi avanzati, a pagamento, che consentiranno di integrare la PEC con altri servizi di comunicazione con le amministrazioni come ad esempio:

- servizi di firma digitale,
- servizi di notifica multicanale, cioè di segnalazione, attraverso SMS, IVR e posta cartacea, degli eventi collegati alla casella stessa,
- agenda degli eventi, con l'indicazione delle principali scadenze d'interesse,
- servizio avanzato di fascicolo elettronico personale del Cittadino, con uno spazio di memorizzazione pari a 1 GB,
- servizio di comunicazione FAX verso PostaCertificat@,
- libretto sanitario elettronico,
- servizi di Postaonline fruibili dalla casella PostaCertificat@,
- servizi di stampa, imbustamento e recapito delle comunicazioni effettuate tramite PostaCertificat@ per inoltro cartaceo a terzi.



## Come ottenere la PEC

Per ottenere una propria casella di PostaCertificat@ è possibile fare richiesta sul sito [www.postacertificata.gov.it](http://www.postacertificata.gov.it).

Cliccando sul tasto “Richiedila ora” sotto al banner “Attiva la tua Casella” si accede al modulo per l'inserimento dei dati personali. Vengono richiesti i dati anagrafici presenti su un documento di riconoscimento come la carta di identità o il passaporto, i dati di residenza e di domicilio (nel caso non siano coincidenti).

Per attivare la posta certificata si può inserire anche un indirizzo di posta ordinario per ricevere la conferma di attivazione della posta e in cui far arrivare le notifiche di invio e ricezione di messaggi.



Compilati correttamente tutti i campi è necessario accettare le condizioni contrattuali e cliccare su salva. Dopo di che compare una schermata di riepilogo dei dati inseriti per un ulteriore controllo.



Dopo aver confermato i dati inseriti viene visualizzato l'esito della richiesta che può essere accettata o rifiutata per qualche motivo, come ad esempio aver inserito dati falsi o errati.

Trascorse 24 ore dalla conferma di accettazione della richiesta (ma entro tre mesi massimo), è necessario recarsi presso uno degli Uffici Postali che hanno attivo uno Sportello Amico, in cui verificare la propria identità e terminare il processo di attivazione del proprio indirizzo PEC.

La ricerca dell'Ufficio Postale abilitato più vicino è disponibile sulla home page del sito in alto a destra: è sufficiente inserire il codice di avviamento postale e cliccare avvio. Presso lo Sportello Amico della Poste è necessario fornire il proprio Codice Cliente e la USER-ID ottenute al momento della richiesta di attivazione, un documento d'identità e il proprio codice fiscale.

Una volta attivata (in genere 24/48 ore dopo essersi presentato allo Sportello Amico) si può accedere alla propria casella di posta certificata all'indirizzo [www.postacertificata.gov.it](http://www.postacertificata.gov.it) inserendo il proprio User ID e la propria password.

Una volta entrati, la PEC funziona come qualsiasi altra mail ed è quindi molto facile da usare.

Fra gli strumenti di utilità c'è la rubrica delle PA, un elenco costantemente aggiornato in cui sono già inseriti gli indirizzi mail dei principali uffici pubblici. Usando questa rubrica si evita di cercare gli indirizzi sui rispettivi siti web e si ha la certezza di inviare il messaggio ad un indirizzo corretto.

## I siti delle PA

I siti web sono forse lo strumento principale con cui la PA intende avvicinarsi al cittadino.

A giugno 2010, il 98% degli Enti Regione, Provincia e Comune ha registrato 15.279 nomi nel dominio “.it”, ai quali sono associati 12.099 siti web effettivamente attivi<sup>8</sup>.

Enti	Enti registrati	Siti web .it
Ente Regione	20	347
Ente Provincia (su 110 Enti)	109	632
Ente Comune (su 8094 Enti)	7.923	11120
Totale	8052	12099

Fonte: Istituto di Informatica e Telematica, Consiglio Nazionale delle Ricerche (giugno 2010)

In media, a ogni Comune italiano è associato più di un sito web. All'interno dei siti istituzionali di norma sono facilmente identificabile le sezioni relative a: Ufficio relazioni con il pubblico (URP), Trasparenza, Organigramma, Procedimenti amministrativi, Bandi di gara, Concorsi, Servizi disponibili on line e servizi di futura pubblicazione, Pubblicità legale, Posta Elettronica Certificata (PEC), Logo Publiaccesso.

<sup>8</sup> Rapporto E-gov Italia 2010, Digital Agenda Italia, Dipartimento per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Tecnologica, Roma, 2010.

In queste sezioni il cittadino ha la possibilità di trovare con semplicità le informazioni necessarie a comprendere i servizi erogati dalle amministrazioni, i procedimenti di base e i contatti per avere accesso ad ulteriori informazioni o prestazioni.

La redazione di siti Internet ufficiali efficaci è una prerogativa indispensabile per attuare le riforme previste del piano eGov 2012. Per tale motivo è stato stabilito il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) ovvero una serie di regole che le amministrazioni sono tenute a seguire per gestire al meglio i propri servizi.

In relazione alla progettazione e allo sviluppo di siti web, il CAD ha espresso alcune indicazioni di carattere generale riguardanti i principi e contenuti minimi che il sito di una pubblica amministrazione deve contenere. Fra gli aspetti più importanti vi è la validità dei documenti indipendente dal supporto. Questo vuol dire che anche le copie informatiche dei documenti hanno validità legale. Le PA hanno il dovere di mettere a disposizione on line la modulistica necessaria per completare le procedure burocratiche e riconosce al cittadino la possibilità di creare digitalmente e stampare da casa i propri documenti<sup>9</sup>. Il CAD prevede inoltre specifiche misure per garantire la trasparenza delle attività delle PA. Obbliga infatti che siano pubblicati tutti i bandi di concorso in modo integrale e che vengano aggiornati costantemente i dati e le notizie pubblicati sul proprio sito istituzionale. Nella sezione Trasparenza le PA sono tenute a pubblicare gli organigramma con relativi CV degli incaricati alle funzioni pubbliche ed anche a pubblicare i bilanci delle spese sostenute nel corso delle annualità.

In questo modo i siti web diventano non solo uno strumento informativo ma anche un vero e proprio strumento di monitoraggio e di partecipazione pubblica dei cittadini.




<sup>9</sup> Tale principio si applica a livello generale, ma potrebbe non essere vero per alcuni specifici servizi. Si invita dunque a verificare di volta in volta la validità dei documenti digitali accettati dai singoli uffici.

## Rimanere informati (ovvero Newsletter e Feed RSS)

Molti siti Internet aiutano gli utenti a rimanere informati sulle proprie iniziative e news utilizzando servizi digitali come Newsletter e Feed RSS che consentono di ricevere aggiornamenti e comunicazioni direttamente sulle proprie caselle di posta elettronica o i propri browser senza la necessità di collegarsi ogni volta al sito.

Questo tipo di strumenti permette agli utenti di poter rimanere in contatto con molti siti Internet senza perdere tempo nella navigazione giornaliera del web: è infatti il sito Internet stesso che informa l'utente della pubblicazione di nuovi contenuti interessanti.

Il termine “newsletter” significa “lettera delle notizie”. Si tratta dunque di una specie di giornale dedicato ad un argomento particolare che viene di solito pubblicato elettronicamente a scadenze prefissate (ogni 15 giorni, ogni mese ecc.).



La newsletter è composta solitamente da un elenco limitato di news corredate da un'immagine, una breve descrizione testuale e un link per leggere la notizia per intero.

Le newsletter sono di due tipi principali:

1. il tipo più semplice viene messa a disposizione di tutti gli utenti sul sito di riferimento. Chiunque vuole può aprirla e leggerla.
2. il tipo più avanzato prevede che possano riceverla e quindi leggerla soltanto alcuni utenti registrati. Questi utenti possono leggerla entrando in una sezione riservata (attraverso la procedura di log in sopra descritta) oppure ricevendola come una e-mail normale nella propria casella di posta. Questo secondo tipo di solito è più ricco di contenuti e può essere ulteriormente differenziato a seconda delle sotto-categorie di utenti che la richiedono.

Viene spesso usata come uno strumento di “fidelizzazione” del rapporto tra

istituzione e utente, cioè come segno tangibile di un rapporto speciale di interesse e fiducia reciproco.

Iscriversi alla newsletter di un sito è semplice, spesso basta indicare la propria e-mail per iniziare a riceverla periodicamente. Altre volte la fase di registrazione è più complessa, viene richiesto anche il proprio nome, altri dati anagrafici e gli interessi personali, in modo da ricevere notizie mirate.

C'è anche un altro modo, tecnologicamente più avanzato, di rimanere aggiornati senza controllare continuamente il sito: i Feed RSS.

Si tratta di un sistema automatico per cui, segnalando al sito qual è/quali sono gli argomenti che interessano di più - cioè, in pratica, cliccando sopra un link scelto in un elenco di argomenti possibili (ad esempio: news, bandi, eventi ed iniziative di Cultura, Sport ecc.)- si ricevono informazioni aggiornate soltanto sugli argomenti segnalati.



In gergo si dice che ci si “iscrive” ai Feed. Una volta iscritti si riceverà ogni nuovo articolo pubblicato sul sito o su di una sua specifica sezione direttamente sul proprio lettore di Feed (solitamente lo stesso web browser che si utilizza per la navigazione - Chrome, Internet Explorer, Firefox - ma anche programmi per la ricezione delle e-mail - Outlook, Thunderbird, Apple Mail).

Iscriversi ai Feed RSS è molto semplice: in molti browser è sufficiente cliccare sull'icona arancione per salvare l'indirizzo sul proprio lettore di feed.

Il web feed presenta alcuni vantaggi, se paragonato al ricevere contenuti postati frequentemente tramite posta elettronica:

- Nell'iscrizione ad un flusso, gli utenti non rivelano il loro indirizzo di posta elettronica. In questo modo non si espongono alle minacce tipiche dell'e-mail: lo spam, i virus, il phishing e il furto di identità.
- Se gli utenti vogliono interrompere la ricezione di notizie, non devono inviare richieste del tipo “annulla la sottoscrizione”; basta che rimuovano il feed dal loro aggregatore.

Tratto da <http://it.wikipedia.org/wiki/Feed>

## Servizi al cittadino

Il piano di e-Government prevede la realizzazione e l'implementazione di un numero sempre maggiore di servizi di utilità che possano essere effettuati senza la necessità di frequentare gli uffici delle Pubbliche Amministrazioni nazionali e locali. Non necessariamente questi servizi implicano l'uso di Internet e del proprio computer. Obiettivo di e-Government è infatti quello di moltiplicare la possibilità di accesso ad un unico servizio, lasciando al cittadino la possibilità di scegliere quello più adatto alle proprie esigenze, mantenendo comunque alto il livello di qualità del servizio e il più possibile contenuto il suo costo.

### Le Reti Amiche

“Reti Amiche” è un'iniziativa del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione per ampliare e facilitare l'accesso dei cittadini alla PA e per ridurne i tempi di attesa.

In linea con gli obiettivi del Piano E-GOV 2012 di Governo, il progetto “Reti Amiche” si propone di sfruttare per svolgere servizi amministrativi semplici, come pagare alcuni tipi di tasse o richiedere specifici documenti, alcune reti statali e commerciali esistenti che già utilizzano per le proprie attività servizi telematici.



Le “Reti Amiche” sono reti capillarmente diffuse sul territorio utili per agevolare il rapporto fra il cittadino e la Pubblica Amministrazione e per consentire a fasce marginali della popolazione di usufruire dei vantaggi offerti da Internet e dalle nuove tecnologie dell'informazione.

Il progetto è partito nel 2008 con due reti che erano già pronte al servizio: Poste Italiane e Tabaccai. E negli anni successivi si è sviluppato coinvolgendo altre aziende con i seguenti servizi<sup>10</sup>:

- rinnovo o richiesta del passaporto (presso Poste),
- pagamento riscatto laurea ricongiunzioni e rendite (presso tabaccai, Gruppo Unicredit),
- pagamento contributi colf e badanti (presso tabaccai e Poste),
- pagamenti assicurazione Inail casalinghe per infortuni domestici (presso tabaccai),
- servizi Inps Card (presso tabaccai),
- rilascio permessi di soggiorno (presso Poste),
- servizi informativi della P.A. verso i cittadini (presso Vodafone, Mediaset, UniCredit, Intesa San Paolo, Ferrovie dello Stato, IBM Italia, Finmeccanica, Ised, IBM),
- richiesta di rilascio certificati anagrafici e di stato civile di natura elettronica con procedura on line (presso notariato e IBM).

Le “Reti Amiche” consentono un risparmio per le casse pubbliche, dando la possibilità di chiudere gli uffici pubblici a basso traffico, senza danneggiare i cittadini.

Le “Reti Amiche” (del cittadino) si basano su:

- strutture telematiche in grado, da subito, di decentrare i servizi,
- interlocutori ben delineati in grado di parlare con una sola voce e di garantire il trattamento di dati sensibili (come ad esempio quelli riguardanti i pagamenti e le riscossioni).

<sup>10</sup>L'elenco dei servizi pubblicati è aggiornato al 7 novembre 2011.

Un elenco aggiornato dei servizi e dei partner del progetto Reti Amiche è presente sul sito [www.funzionepubblica.it](http://www.funzionepubblica.it).



## Linea Amica

Linea Amica è un servizio avviato nel corso del 2011 dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione in collaborazione con amministrazioni centrali, Regioni, Province e Comuni che intende avvicinare i cittadini alla pubblica amministrazione, aiutandoli ad individuare le risposte ai dubbi sulle procedure burocratiche e la fruizione dei servizi pubblici.



Il network è composto dagli URP degli uffici pubblici e alcuni centri di eccellenza tecnologica, nonché la partecipazione di enti come INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia delle Entrate, Comune di Roma, Comune di Milano, Centri di Prenotazione Sanitaria del Lazio e dell'Emilia Romagna, molti Ministeri, Regioni ed Enti locali. Il servizio, fornito da 180 operatori con profonda conoscenza della Pubblica Amministrazione, è realizzato attraverso molteplici canali per agevolare il contatto con tutti i cittadini:

- **Telefono** (numero verde 803001 da fisso, 06828881 da cellulare - costo secondo i piani tariffari).
- **Skype** (nome contatto: lineaacap).
- **Web** ([www.lineamica.gov.it](http://www.lineamica.gov.it)), all'interno del quale è attivo anche in servizio di aiuto in linea via chat.

Il servizio di aiuto tramite operatore è attivo nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ma tutte le principali informazioni sono anche pubblicate sul sito web, quindi raggiungibili in ogni occasione tramite Internet.

Il portale fornisce molte informazioni utili per il cittadino.

Fin dalla home page questo portale ruota attorno a sei esigenze tipiche espresse attraverso termini chiave che permettono di accedere direttamente a servizi specifici:

<b>Termine chiave</b>	<b>Servizi offerti</b>
<b>Chiedo</b> assistenza	<p>Riassume tutti i canali attraverso cui si può chiedere assistenza agli operatori. La pagina presenta il modulo per inviare una richiesta di aiuto scritta indicando l'area tematica, il tipo di richiesta (informazioni generali, problema da risolvere, segnalazione negativa/positiva) e i propri recapiti a cui essere contattato.</p> <p>Sulla stessa pagina però sono presenti anche i link per accedere all'aiuto in linea via chat (un operatore sarà immediatamente disponibile su di una finestra chat che si aprirà sul vostro browser), al numero Skype, e l'indicazione anche dei numeri telefonici 803001 (numero verde, da fisso), 06 828881 (da cellulare, al costo tariffario).</p>
<b>Leggo</b> le risposte	<p>Presenta tutte le aree tematiche su cui è possibile documentarsi tramite il portale, nonché mette in evidenza temi e le domande più frequenti per dare accesso in modo rapido alle principali informazioni cercate dai cittadini.</p> <p>È sufficiente cliccare su di uno dei link proposti per approfondire la propria conoscenza di tematiche come le Politiche Sociali, la Previdenza, la Salute e il benessere.</p>
<b>Conosco</b> i diritti	<p>Il costante evolvere del quadro normativo modifica i diritti dei cittadini, ampliando le possibilità e i canali di interazione con la pubblica amministrazione. Questa sezione del portale riporta un quadro esaustivo e costantemente aggiornato dei nuovi diritti esigibili, nonché dei diritti garantiti a livello europeo a tutti i cittadini dell'Unione europea.</p> <p>Attraverso schede informative navigabili per destinatari e per ambito tematico, video informativi e unità didattiche, puoi conoscere quali sono i tuoi diritti di cittadino italiano ed europeo e come esercitarli e tutelarli.</p>

<p><b>Accedo</b> ai servizi on line</p>	<p>In questa sezione sono riportati i link per approfondire la conoscenza e anche accedere direttamente a servizi diretti di e-Government, sia servizi liberi sia servizi accessibili previa registrazione su uno dei portali delle reti della Pubblica Amministrazione.</p> <p>Tramite questa sezione si può accedere a numerosissimi servizi on line riguardanti: Tasse, Sicurezza, Salute, Giustizia, Istruzione, Cultura, Turismo, Casa, Servizi INAIL, INPDAP, INPS, Lavoro e Imprese.</p>
<p><b>Valuto</b> la PA</p>	<p>Da questa sezione è possibile esprimere un giudizio sui servizi delle pubbliche amministrazioni, segnalare situazioni positive o negative, suggerire soluzioni per il miglioramento dei servizi pubblici e partecipare attivamente al miglioramento della qualità dei servizi al cittadino.</p>
<p><b>Controllo</b> la PA</p>	<p>Questa sezione è dedicata alla trasparenza e permette al cittadino di controllare le spese effettuate dall'apparato della PA.</p> <p>Attraverso questa pagina si ha accesso ad informazioni concernenti l'organizzazione, gli andamenti gestionali, l'utilizzo delle risorse per il perseguimento dei risultati, nonché l'attività di misurazione e valutazione, in modo da avere se non un controllo, almeno una visione diretta di come vengono usati i soldi pubblici.</p>

## Servizi on line senza necessità di registrazione

La sezione “Accedo ai servizi on line” del portale Linea Amica permette di raggiungere numerosi servizi di e-Government. Tali servizi sono spesso erogati attraverso altri portali web di istituzioni e associazioni nazionali e locali.

I servizi si dividono in due macroinsiemi, quelli fruibili senza la necessità di registrarsi e quelli che necessitano di registrazione, ovvero autenticazione con username e password.

I servizi che non necessitano di registrazione sono ben indicati sulle pagine di

Linea Amica e solitamente consentono di raggiungere informazioni utili in modo molto semplice e rapido.

Attraverso i servizi per la “Casa” è ad esempio possibile accedere alla **Banca dati delle quotazioni immobiliari**. In questo caso si è rimandati al sito [www.agenziaterritorio.it](http://www.agenziaterritorio.it) direttamente al motore di ricerca attraverso cui ricercare i costi delle case al metro quadro, comune per comune.

Attraverso il link **Calcolo del bollo in base alla targa del veicolo** presente alla voce “Tasse” si viene rimandati al sito dell’Agenzia delle Entrate ([www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)) direttamente alla pagina per il calcolo del bollo auto. È sufficiente indicare la tipologia del proprio veicolo e la targa per avere immediatamente la scheda con i dati fiscali, la quota e le scadenze per il pagamento del bollo.

Da questa pagina però non è possibile effettuare il pagamento, bisogna cliccare sul link **Paga il bollo** per accedere al sito dell’ACI. Una volta calcolata la quota dovuta è possibile effettuare il pagamento tramite carta di credito se si è residenti in una delle regioni che adottano questo servizio.

Molti altri servizi sono liberamente fruibili nel vasto panorama dei siti istituzionali, dagli adempimenti fiscali sotto la voce “Tasse”, ai servizi per l’impiego alla voce “Lavoro”, per la previdenza sociale (“INAIL”, “INPDAP” e “INPS”), per l’istruzione, la giustizia, la salute e la sicurezza.



Un servizio molto ben curato dedicato agli amanti della cultura e del nostro paese è quello offerto dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali a cui è possibile accedere alla voce “Cultura”.

## I luoghi della cultura

Sul portale [www.beniculturali.it](http://www.beniculturali.it) è possibile ricercare i “luoghi della cultura” ovvero musei, aree archeologiche o naturalistiche, monumenti, palazzi storici e ville che compongono l’impareggiabile patrimonio storico artistico del nostro paese.

Attraverso la mappa delle regioni italiane e il modulo di ricerca presenti sul portale si possono ritrovare i luoghi della cultura indicando il luogo, il nome o la tipologia

di interesse. In pochi istanti si ha così alla portata di mano (o meglio di clic) tutte le informazioni che ci possono interessare.

Supponiamo di aver sentito parlare dei suggestivi resti di Villa Adriana, ma di non ricordarci né dove si trovi, né se la villa sia aperta al pubblico.

Possiamo scrivere “Villa Adriana” nel modulo di ricerca.



Inoltre, cliccando sul nome della villa si accede ad ulteriori informazioni, la descrizione del sito e dei servizi per il pubblico, le informazioni sul prezzo del biglietto, il link al sito Internet e i contatti della segreteria; c'è anche la cartina per capire rapidamente dove si trovi la villa sul territorio.

Sicuramente tutte queste informazioni fanno venire la voglia di andare sul posto per godersi dal vivo le bellezze del nostro paese. Bene, cliccando sul link “scopri come arrivare” si apre una pagina in cui potete inserire l'indirizzo di partenza e ricevere in pochi istanti l'itinerario da percorrere per raggiungere Villa Adriana.

## Lazio Roma

### Villa Adriana

Tipologia del luogo: Centro culturale

Località: Tivoli

Indirizzo: Largo Marguerite Yourcenar 1

Telefono: 0774530203 06.39967900 - 0774.382733

## Il portale degli automobilisti

Gli amanti del turismo e del bel paese non possono che essere anche attenti automobilisti, con le pratiche dell'auto sempre ben organizzate ed un'autovettura in regola con le normative sui trasporti e sull'ambiente.

Il bravo automobilista troverà molto utile "Il portale dell'Automobilista" ([www.ilportaledellautomobilista.it](http://www.ilportaledellautomobilista.it)), un'iniziativa del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, in cui trovare informazioni chiare e puntuali relative alle pratiche per la patente e la gestione delle proprie autovetture.

Il portale dell'automobilista presenta servizi on line per i cittadini, gli operatori professionali ed anche le imprese; i servizi sono suddivisi per categorie da un facile menu per immagini presente in home page.

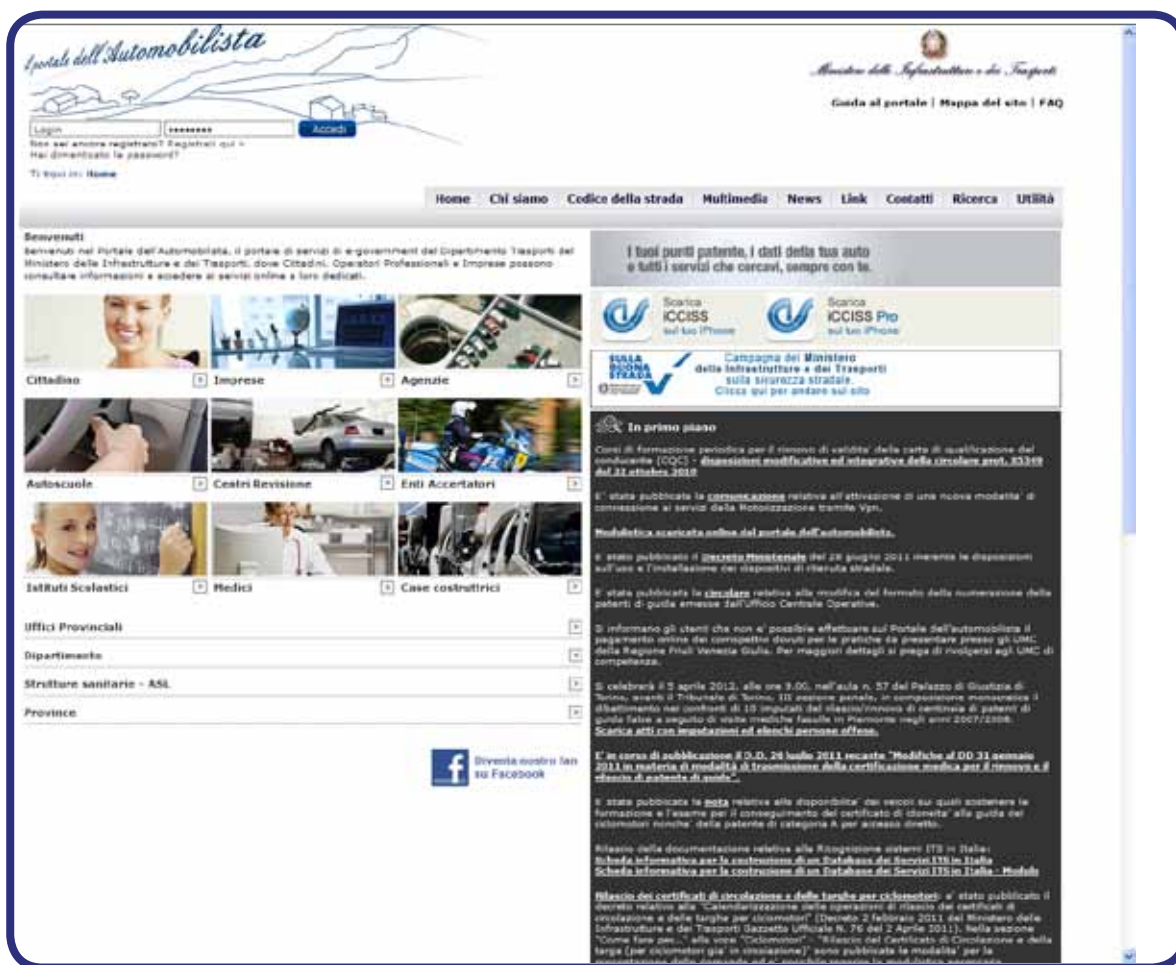
Cliccando su "Cittadino" si possono scaricare moduli per le pratiche automobilistiche, visualizzare il tariffario delle pratiche, ricercare gli uffici della motorizzazione o gli operatori autorizzati più vicini a sé e verificare la classe ambientale della propria autovettura.

Ulteriori informazioni e servizi accessibili senza registrazione sono raggiungibili attraverso la voce "Utilità" nel menu principale del portale.

La sezione "Come fare per..." fornisce informazioni chiare sulle principali pratiche per l'automobilista dalla richiesta della prima patente di guida, ai rinnovi periodici, al riconoscimento internazionale della patente, ma anche immatricolazione, collaudo e revisione per veicoli e ciclomotori.



Il portale dell'Automobilista fornisce anche servizi più avanzati come la compilazione e il pagamento on line delle pratiche auto, la verifica i dati relativi ai propri veicoli, le scadenze per la revisione, la verifica lo stato di lavorazione delle pratiche in corso; tali servizi sono però riservati solo agli utenti registrati.



## Servizi on line con necessità di registrazione

Alcuni servizi on line avanzati necessitano di una procedura di autenticazione. Come per il portale dell'Automobilista anche i portali di agenzie pubbliche importanti come INPS, INPDAP, INAIL e Agenzia delle Entrate erogano particolari servizi digitali esclusivamente a cittadini che effettuano la registrazione sui propri portali.

Registrarsi su di un portale come quello dell'Automobilista è molto semplice. È sufficiente indicare i propri dati (Nome, Cognome, Codice Fiscale, indirizzo e-mail) per ricevere la conferma di registrazione e poter accedere ai servizi e alle informazioni riservate.

Una volta registrati e "loggati", ovvero effettuato l'accesso al portale con il proprio account, si ha la possibilità di accedere a servizi ed informazioni riservate e private.

Un account rappresenta un insieme di strumenti e funzionalità che possono essere usate solo da un utente registrato in modo da aumentare le sue possibilità di interazione con il sito rispetto ad un utente anonimo (ovvero non registrato) che solitamente può usare solo poche funzioni limitate.

Ad ogni account corrisponde un unico utente registrato, riconoscibile con un nome univoco (username) ed un unico codice riservato (password).

Il proprio account si ottiene con il processo di registrazione.

Log in è l'azione con cui un utente si fa riconoscere su di un sito Internet.

Il log in è una procedura di autenticazione in cui l'utente indica l'username e la password registrati unicamente su quel dato sito internet.

Effettuato il log in correttamente si accede alle funzioni del proprio account e alle informazioni riservate a cui nessun altro ha accesso.

Log out è l'azione con cui ci si disconnette dal sito. Effettuato il log out non si ha più accesso alle informazioni riservate ma solo a quelle pubbliche come qualsiasi altro utente anonimo.

Fra i servizi di utilità più immediata vi è la scheda personale "La mia scheda" in cui sono riassunti tutti i dati relativi ai "Documenti di guida", "Veicoli in possesso", i "Centri di revisione" e i "Medici certificatori" vicini alla propria residenza.

Per quanto riguarda i dati della patente si visualizza la scadenza e il saldo dei punti, e si può anche chiedere un "estratto conto".



Per quanto riguarda i dettagli del veicolo in possesso, oltre alla tipologia del veicolo, alla targa e alla data di immatricolazione, vengono riportati anche informazioni che spesso si tende a dimenticare come la classe di compatibilità ambientale (es Euro 2, EURO 3, EURO 4) e la data di scadenza della revisione, informazioni invece molto importanti per gestire al meglio il proprio mezzo e non incorrere in contravvenzioni.

Il Portale dell'Automobilista è un buon esempio di sito Internet che propone sia servizi pubblici, senza registrazione, sia servizi riservati. Come abbiamo detto questo portale ha un sistema di registrazione semplice e veloce. Nel caso dei portali degli istituti di previdenza sociale come INPS INAIL INPDAP il processo di registrazione è un po' più complicato.

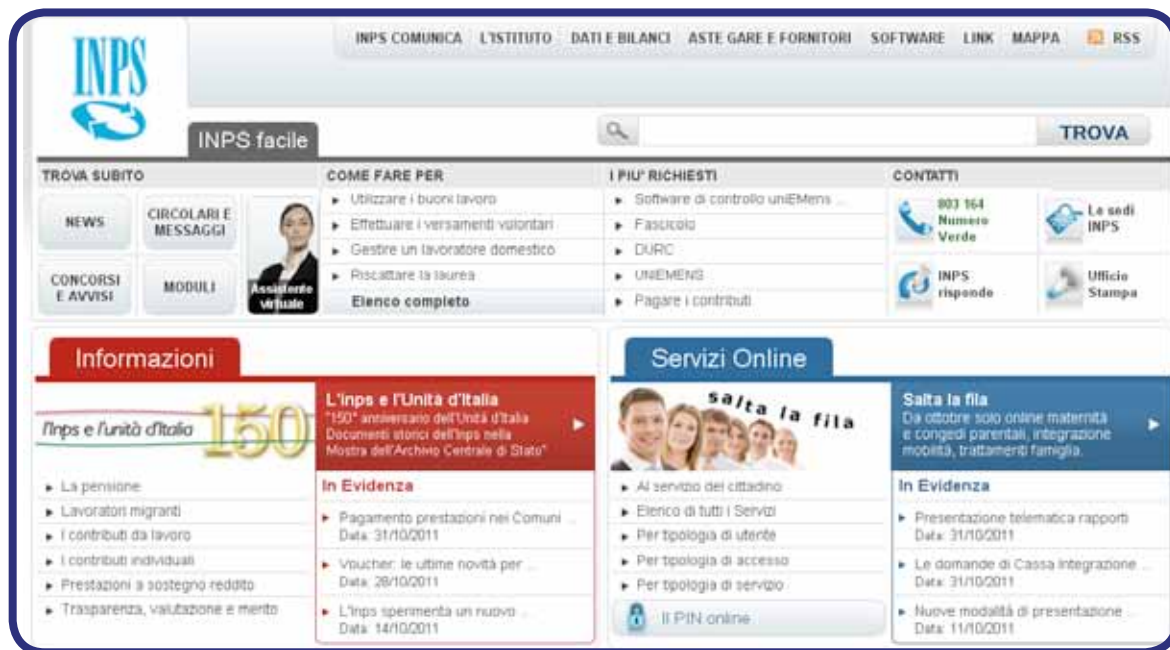
Questo è dovuto al fatto che visti gli argomenti trattati oltre a registrarsi ad un servizio on line è obbligatorio autenticare la propria identità per garantire la sicurezza e la privacy di dati sensibili come quelli previdenziali, fiscali e del lavoro. Vi possono essere diversi modi per avviare le procedure di autenticazione: si può richiedere un username e il codice privato presentandosi presso gli uffici locali oppure tramite call center telefonici o anche tramite Internet. In tutti questi casi però la procedura, per quanto semplice, prevede dei passaggi articolati che richiedono un po' di tempo per essere completati.

Per ottenere un nostro account è infatti necessario presentare i propri dati anagrafici personali, principalmente il codice fiscale. In questo modo si attiva la richiesta di registrazione, si ottiene un account e la prima parte del codice personale. La parte successiva viene invece inviata tramite posta tradizionale al proprio indirizzo di residenza in modo che non vi sia la possibilità per altri di accedere ai servizi al proprio posto.

Le procedure di registrazione specifiche per i servizi **INPS – INAIL**, ma che possono essere prese come esempio anche per gli altri servizi cui è necessaria tale registrazione, sono molto ben spiegate sul sito di INPS ([www.inps.it](http://www.inps.it)) cliccando in home page sul link "Pin On line".

Da queste pagine è possibile richiedere il proprio codice personale indicando il proprio codice fiscale, la residenza, i propri dati anagrafici e quelli di residenza. È poi necessario indicare i recapiti a cui poter essere ricontattati, un numero di

telefono fisso o mobile, una mail personale; può essere utile in questo caso indicare un indirizzo di posta certificata.



Se non vi sono errori o difficoltà, la richiesta viene presa in carico immediatamente, in breve tempo viene inviata la prima parte del pin ad uno dei contatti specificato (mail o cellulare), mentre la seconda parte viene spedita nei giorni successivi all'indirizzo di residenza comunicato (indicativamente il pin arriva un paio di settimane dopo l'invio della richiesta).

Una volta ricevuto anche la seconda parte del codice tramite posta ordinaria è possibile accedere ai servizi tramite il proprio account.

Possiamo vedere un esempio dei servizi riservati agli utenti registrati sul portale dell'INPDAP (www.inpdap.gov.it): nello specchietto a destra sono presentati i "Servizi on line".

La sezione "Pensionati" permette di accedere ai servizi dedicati agli ex dipendenti statali oggi in pensione.



Tramite questa sezione è possibile ad esempio:

- visualizzare la rata mensile di pensione,
- visualizzare e stampare la copia del modello CUD,
- visualizzare e stampare la copia del modello 730 già consegnato a una sede Inpdap.

Per accedere a questi servizi è necessario entrare nell'“Area riservata” inserendo il proprio codice fiscale (che in questo caso funge da username) e la password (cioè il codice personale che ci è stato comunicato).

## Agenzia delle Entrate

Anche l'Agencia delle Entrate si sta dotando di un sempre maggiore numero di servizi on line accessibili agli operatori del settore, alle imprese ed anche, naturalmente, al singolo cittadino.



Il portale [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) mette in evidenza in home page i principali servizi on line erogati tra cui vi sono:

<b>Servizi on line senza registrazione</b>	<b>Servizi on line con registrazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcolo del bollo e controllo dei pagamenti effettuati in base ai KW o ai CV</li> <li>• Calcolo delle rate in seguito a controllo automatizzato e formale delle dichiarazioni</li> <li>• Calcolo degli importi per la tassazione degli atti giudiziari</li> <li>• Controllo delle partite Iva comunitarie</li> <li>• Controllo dei contrassegni telematici</li> <li>• Verifica codice fiscale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cassetto fiscale</li> <li>• Civis (assistenza su comunicazioni di irregolarità e cartelle)</li> <li>• Comunicazioni (mod. AA5/6, fatturazione all'estero, tutoraggio, dati domicilio)</li> <li>• Come inviare o annullare i documenti (dichiarazioni, comunicazioni, ecc.)</li> <li>• Dichiarazioni Unico Pf e Mini web (compilazione e invio)</li> <li>• F24 web (versamenti)</li> <li>• Registrazione contratti di locazione (Siria web, Iris web e Locazioni web)</li> <li>• Ricevute</li> <li>• Rimborsi web</li> <li>• Servizi catastali</li> </ul>

Fra i servizi avanzati con registrazione può essere particolarmente utili il “Cassetto Fiscale” che consente la consultazione delle proprie informazioni fiscali, quali:

- dati anagrafici,
- dati delle dichiarazioni fiscali,
- dati di condono e concordati,
- dati dei rimborsi,
- dati dei versamenti effettuati tramite modello F24 e F23,
- dati patrimoniali (atti del registro).

Tale servizio è accessibile anche ai professionisti abilitati al servizio Entratel (ad

esempio i commercialisti) che possono consultare anche i dati relativi ai clienti, previa presentazione all'Ufficio delle Entrate delle opportune deleghe.

I servizi "Dichiarazioni Unico e Mini web" consentono di compilare e trasmettere direttamente online, senza scaricare alcun software, i modelli "Unico" e "Unico Mini" presentato dalle persone fisiche che ne hanno diritto in modo da rendere sempre più agevoli e veloci questo tipo di pratiche.

Il servizio "F24 web" è invece un servizio gratuito che permette di risparmiare sulle spese di versamento bancarie e postali. L'utilizzo di "F24 Web" è totalmente sicuro perché, dopo l'inserimento del codice Pin da parte degli utenti, i dati viaggiano cifrati e possono essere "letti" soltanto dall'Agenzia delle Entrate. Il pagamento non viene effettuato tramite carta di credito, ma con un "ordine di addebito" a beneficio dell'Agenzia sul conto corrente bancario o postale del contribuente. I termini di versamento sono uguali a quelli previsti per i pagamenti effettuati con i mezzi tradizionali, con il vantaggio che l'addebito effettivo sul conto corrente è eseguito alla data di scadenza del versamento indicata dal contribuente, anche se la richiesta di pagamento viene trasmessa in anticipo. In caso di errore è possibile richiedere l'annullamento dei pagamenti F24 telematici fino al penultimo giorno lavorativo antecedente la data di versamento indicata nell'F24.

Per poter utilizzare tali servizi è necessario abilitarsi ai servizi dell'Agenzia delle Entrate (Fisconline o Entratel) secondo le modalità spiegate alla pagina: <http://telematici.agenziaentrate.gov.it/Main/SAbilitazione.jsp>.

## Servizi on line per la sicurezza

**Polizia e Carabinieri** sono all'avanguardia per quanto riguarda l'uso di Internet per dare informazioni e servizi utili ai cittadini. Tramite i link presenti in Linea Amica si può ad esempio accedere ai seguenti servizi:



- Denunce via web (Polizia di Stato)
- Denuncia vi@ web (Arma dei Carabinieri)
- Stazione CC web (Arma dei Carabinieri)
- Richiesta passaporto on line
- Denuncia di reato telematico (Polizia di Stato)

- Commissariato on line (Polizia di Stato)
- Contravvenzioni On Line (Arma dei Carabinieri)
- Dove siamo (Arma dei Carabinieri)
- Comando CC Tutela Patrimonio Culturale – Galleria Virtuale (Arma dei Carabinieri)
- Banca dati Beni culturali illecitamente sottratti (Arma dei Carabinieri)
- Ricerca banconote contraffatte
- Ricerca veicoli e targhe rubate o smarrite
- Banca dati Oggetti rinvenuti (Arma dei Carabinieri)
- Banca dati Oggetti smarriti (Arma dei Carabinieri)

Fonte [www.lineamica.gov.it/servizi](http://www.lineamica.gov.it/servizi) aggiornata a 16 gennaio 2001

Poliziadistato.it e Carabinieri.it sono siti di riferimento per tutti i cittadini italiani e per gli stranieri in soggiorno nel nostro paese in cui è possibile trovare informazioni e notizie utili per difendersi da un crimine, denunciare misfatti ed anche espletare alcune pratiche burocratiche svolte da Carabinieri e Polizia.



Per agevolare i cittadini nella ricerca delle informazioni utili, il portale [www.carabinieri.it](http://www.carabinieri.it) presenta una “Stazione CC web” con due operatori virtuali che aiutano il cittadino ad utilizzare al meglio i servizi dell’Arma come la ricerca della caserma più vicina, la denuncia on line di furto o smarrimento la ricerca di oggetti smarriti e la richiesta di informazioni all’ufficio relazioni con il pubblico.

Da questa postazione virtuale si può accedere ad esempio alle banche dati che consentono la ricerca di opere d’arte rubate; gli oggetti smarriti e quelli rinvenuti; i latitanti; i bambini scomparsi; le banconote false; i veicoli, le targhe ed i documenti.



Sul portale della Polizia di Stato ([www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)) fra gli altri servizi utili ed informativi, viene messo in primo piano il servizio di "Passaporto on line". Il servizio consente al cittadino di richiedere un appuntamento per il rilascio del passaporto comodamente da casa: dopo aver effettuato la registrazione è possibile prenotare un appuntamento presso la Questura o il Commissariato della provincia di residenza o domicilio.



Quando i cittadini italiani sono all'estero o stanno per recarsi all'estero, possono essere molto utili i portali **Viaggiare Sicuri** e **Dove siamo nel mondo**, due servizi telematici gestiti dal ministero degli Affari Esteri e dall'Unità di Crisi.

Il portale [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) mette a disposizione del cittadino informazioni di carattere generale sui paesi esteri, sottolineando in particolare le notizie relative alla situazione di sicurezza in modo da sconsigliare di mettersi in viaggio per determinate mete e informare adeguatamente sulle misure da adottare per proteggere la propria incolumità in situazioni di rischio.



Dovesiamonelmundo.it permette ai viaggiatori di registrarsi e indicare la propria destinazione, i propri dati di contatto e quelli dei propri familiari in modo da essere rintracciati nel caso di emergenza (catastrofe naturale, incidente, attentato ecc.) e quindi soccorsi tempestivamente.

Quello di "Dove siamo nel mondo" è un servizio gratuito e sicuro: i dati lasciati dai viaggiatori vengono conservati solo fino a due giorni dopo la data indicativa di fine del viaggio ed usati solo in caso di necessità oggettiva.





## Verifica della qualità

Il piano di e-Government propone al cittadino di ottenere vantaggi, in termini di risparmio di tempo, denaro e fatica, dalla pluralità dei canali di erogazioni dei servizi pubblici, ma non solo, propone anche di essere sempre più coinvolti nella gestione delle cose pubbliche, se non direttamente almeno controllando le spese e dando giudizi rispetto ai servizi ricevuti.

Il portale Linea Amica e i siti della pubblica amministrazione sono tenuti a seguire il principio della trasparenza pubblicando informazioni sempre aggiornate sulle attività svolte, sulle leggi nazionali e locali adottate, sulle decisioni prese e anche sui bilanci delle spese effettuate.

Il progetto “Mettiamoci la Faccia” è invece un’iniziativa per rilevare in maniera sistematica la soddisfazione di cittadini e utenti per i servizi pubblici erogati agli sportelli o attraverso altri canali (web e telefono).

### Mettiamoci la Faccia

Mettiamoci la faccia è un’iniziativa pilota promossa direttamente dal Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione, in partnership con quasi mille amministrazioni statali, locali, enti previdenziali e assistenziali e imprese di servizi sparsi in modo capillare su tutto il territorio nazionale.



L'idea dell'iniziativa è molto semplice: tramite moduli interattivi on line o tramite gli uffici di relazioni con il pubblico, i cittadini hanno la possibilità di dare un giudizio ai servizi pubblici ricevuti indicando una delle tre *emoticons* proposte dal progetto.

Con la faccina Verde sorridente si indica un giudizio positivo, con la faccina Gialla neutra un giudizio né positivo né negativo. La faccina Rossa triste indica invece un giudizio negativo.

In quest'ultimo caso ci viene chiesto anche di indicare per quale motivo diamo un giudizio negativo potendo scegliere fra quattro risposte principali:

- Tempo di attesa
- Necessità di tornare
- Professionalità dell'impiegato/a
- Risposta negativa

La rilevazione della *customer satisfaction* (ovvero la rivelazione della soddisfazione del cliente, in questo caso del cittadino) attraverso le *emoticon* è uno strumento semplice ma efficace per evidenziare casi positivi o disservizi nella pubblica amministrazione.

È possibile dare il proprio voto ad un servizio attraverso diversi canali:

**Sportello:** in questo caso è richiesto l'uso di terminali *touchscreen* che dovrebbero essere presenti nell'ufficio stesso. Ogni dispositivo può rilevare il giudizio per il singolo sportello o per più sportelli.

**Telefono:** possono essere valutati i servizi resi mediante *call-center*. La raccolta del giudizio può essere affidata ad un operatore o avvenire mediante la tastiera del telefono.

**Web:** sono valutabili i servizi on line. Al termine del servizio si apre una maschera che consente all'utente di esprimere la propria valutazione.

I dati raccolti attraverso la rilevazione confluiscono in report periodici che le amministrazioni utilizzano:

- per la gestione del servizio e l'individuazione di azioni di miglioramento
- per la divulgazione esterna e per la rendicontazione dei risultati ai destinatari dei servizi e agli *stakeholder* (con pubblicazione almeno mensile)

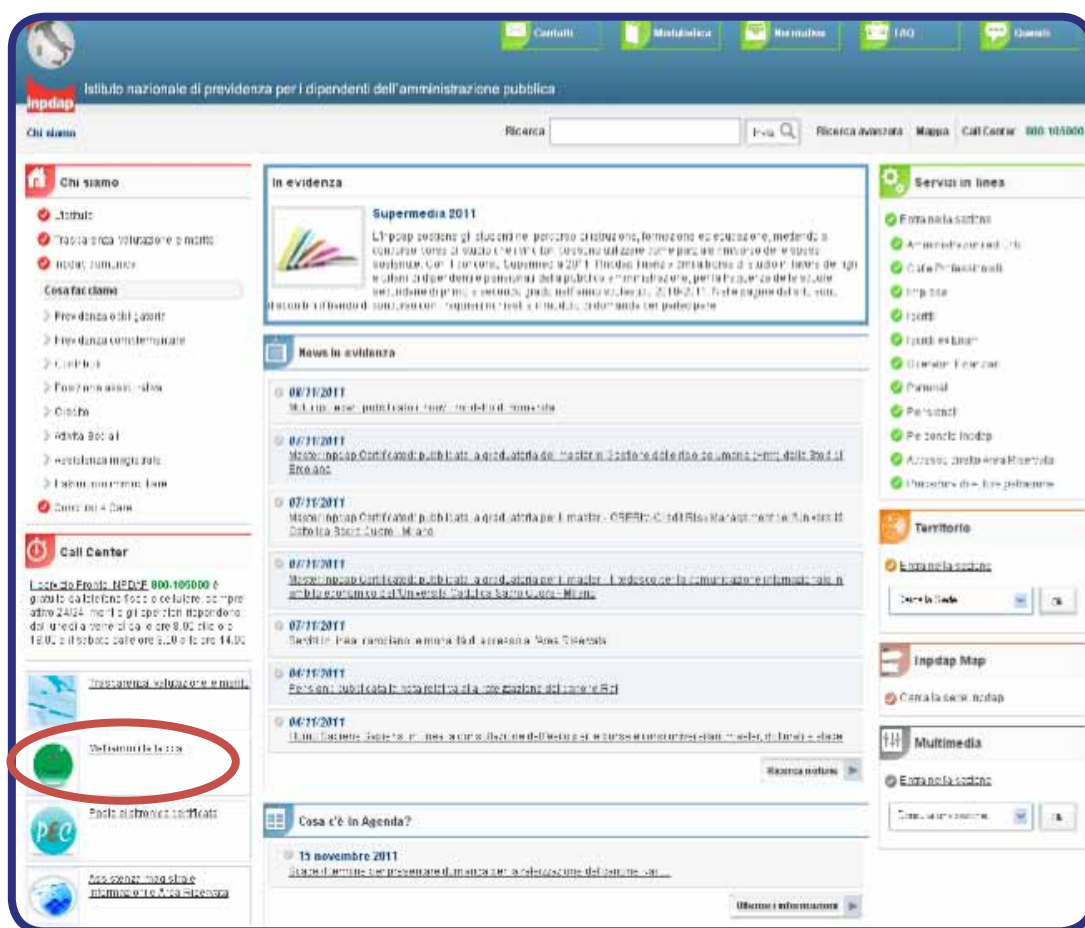
sul proprio sito web)

- a fini di valutazione complessiva della sperimentazione, per la comunicazione al Ministero in forma aggregata.

Oltre ad avere la possibilità di dare un giudizio personale è possibile anche vedere la valutazione media degli enti pubblici e dei servizi da loro erogati.

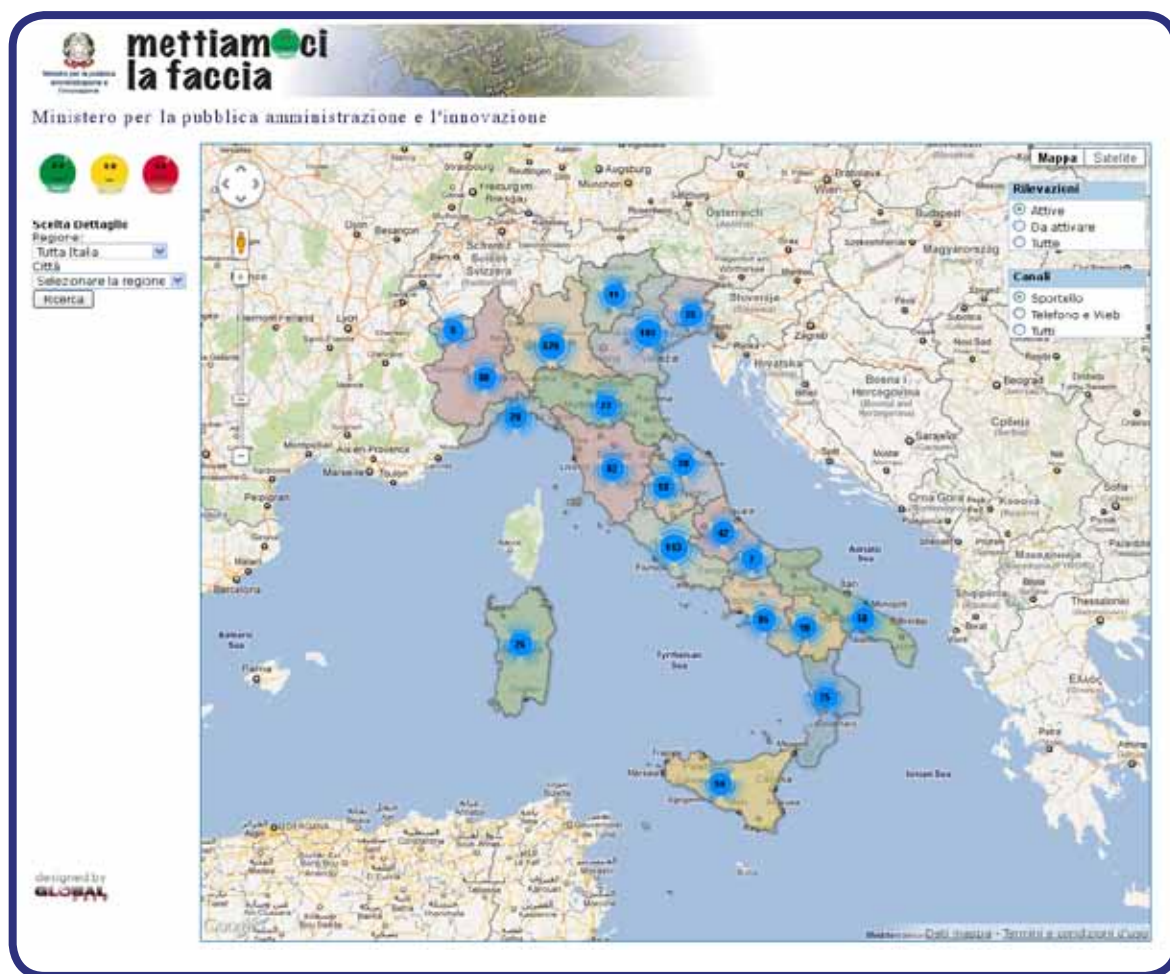
Molti portali presentano una sezione dedicata ai report di “Mettiamoci la faccia”.

Il portale INPDAP ad esempio mostra un piccolo banner con i logo dell’iniziativa in basso a sinistra.



Attraverso questa pagina è possibile accedere alla scheda di valutazione come quella che pubblichiamo di seguito; in cui sono riassunti i giudizi degli utenti che hanno avuto modo di usufruire dei servizi INPDAP.

In questo caso il giudizio è stato recepito tramite il call center, in generale si può evidenziare un giudizio buono, anche se la gran parte delle valutazioni negative riguardano i tempi di attesa.



Un altro strumento utile per valutare gli uffici pubblici è attraverso la mappa accessibile all'indirizzo [www.mettiamocilafaccia.it/mappe/](http://www.mettiamocilafaccia.it/mappe/).

Attraverso una rapida navigazione interattiva, si può scorrere la mappa alla ricerca di uffici pubblici, poste ed enti sparsi su tutto il territorio nazionale. Per ogni ente che aderisce all'iniziativa è possibile visualizzare la scheda di riepilogo dei giudizi degli utenti.

## Termini Chiave

L'innovazione sociale può essere una materia complessa che coinvolge molti ambiti della società dallo sviluppo di politiche sociali inclusive all'utilizzo di nuove tecnologie; spesso può essere difficile conoscere tutti gli aspetti che possono riguardare le politiche di innovazione della pubblica amministrazione anche quando queste sono tese a semplificare la vita dei cittadini nelle loro attività quotidiane. Di seguito ti presentiamo alcuni termini chiave che potrebbero agevolarti nella lettura di questo testo e anche nella comprensione delle notizie che potresti leggere e ascoltare sui quotidiani e telegiornali.

### e-Government

**Amministrazione digitale, governo elettronico, e-gov** sono tutti termini che indicano il sistema di gestione digitalizzata della pubblica amministrazione, che consente di trattare documenti, informazioni e servizi grazie all'uso delle tecnologie (Internet, computer, telefoni, bancomat, smart card ) con lo scopo di ottimizzare il lavoro degli enti e di offrire agli utenti (cittadini ed imprese) sia servizi più rapidi, che nuovi servizi, attraverso - ad esempio - i siti web delle amministrazioni interessate.

### e-Inclusion

L'**Inclusione digitale** è un principio seguito dalle politiche sociali che cerca di sfruttare le moderne tecnologie digitali per evitare l'esclusione dei cittadini dai benefici dei servizi pubblici.

In particolare tali politiche si concentrano sulle fasce della popolazione che hanno un maggior tasso di rischio rispetto all'emarginazione sociale come gli anziani, i disabili e gli immigrati.

## e-Partecipation

Significa **Partecipazione digitale** e indica una politica sociale che allarga le modalità di accesso alla vita pubblica e democratica dei cittadini sfruttando le nuove tecnologie. Significa organizzare sistemi informatici e tecnologici che permettano sempre un maggiore accesso ai processi democratici come il monitoraggio delle attività pubbliche, la valutazione degli apparati e dei servizi, la partecipazione a dibattiti e forum di discussione.

## Digital Divide

Letteralmente significa **Divario Digitale** e indica la differenza in qualità della vita fra chi ha accesso alle tecnologie digitali e ne sa sfruttare tutte le potenzialità e chi non è in grado di usarle o non ha modo di usarle. Il Digital Divide può riguardare semplicemente il possesso di una determinata tecnologia (si suppone che chi possiede un computer possa più facilmente ottenere benefici rispetto a chi non lo possiede); tale Digital Divide viene contrastato con politiche di diffusione delle tecnologie, incentivi all'acquisto e investimenti nelle reti tecnologiche come ADSL o reti mobili (quelle dei cellulari). Un altro tipo di Digital Divide è quello di tipo culturale, che oppone classi sociali giovani ed istruite, ad anziani e persone con un basso livello di istruzione. Questo tipo di Digital Divide può essere risolto solo con l'investimento in cultura e formazione.

La lotta al Digital Divide è la prerogativa per raggiungere buoni livelli di e-Inclusion, e-Partecipation e e-Government.

## Banda Larga

In telecomunicazioni e informatica la **banda larga** si riferisce in generale alla possibilità di trasferire grandi quantità di dati attraverso canali digitali. Un esempio di banda larga è la connessione Internet ADSL. La banda larga consente di inviare dati testuali, come una mail, in pochissimi istanti, ma anche la possibilità di trasmettere audio e video, o documenti di grandi dimensioni. L'efficienza di una banda di trasmissione dei dati è un prerogativa essenziale per ottenere servizi di e-Government realmente efficaci. In assenza di tali strutture invece non è possibile

realizzare servizi interattivi o multimediali, né garantire sicurezza e privacy dei dati trasmessi.

## Privacy

È il termine inglese traducibile con **riservatezza** che viene usato per indicare il diritto di ogni persona *alla riservatezza delle informazioni personali e della propria vita privata*. Nel mondo digitale molti servizi richiedono i dati personali per poter essere attivati, oppure molti spazi sono una vetrina in cui i dati personali possono essere presentati, per questo in Italia, come anche negli altri Paesi, esistono nelle leggi precise per tutelare le persone quando un soggetto, pubblico o privato, utilizza dati personali.

Tali leggi garantiscono che gli enti, o i singoli professionisti non possano usare i nostri dati per scopi diversi da quelli per i quali sono stati comunicati e che non li trasmetteranno ad altre persone o organizzazioni. Per questo ogni volta che effettuiamo una comunicazione di dati personali dobbiamo fornire l'autorizzazione ad utilizzarli, firmando un modulo che fa riferimento alla Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003.

Questo succede anche quando si comunicano i propri dati on line per i servizi di e-Government.

All'atto della registrazione, di solito viene richiesto di selezionare l'opzione "accetto". Questo clic corrisponde ad una firma e significa che siamo consapevoli del fatto che abbiamo comunicato i nostri dati e che chi li ha ricevuti si impegna a rispettare la legge. Questa sorta di patto reciproco significa anche che in qualsiasi momento si può richiedere di conoscere cosa l'ente (o il soggetto che li sta usando) sta facendo con i nostri dati. Se non ci sentiamo dunque sicuri di come stanno usando i nostri dati, possiamo chiedere spiegazioni e, eventualmente, ritirare la nostra autorizzazione.

## Sicurezza

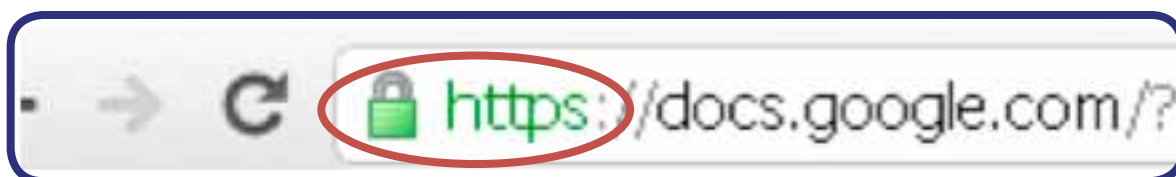
Uno dei motivi principali per cui le persone hanno ancora timore di usare i servizi di e-Government è la paura che i propri dati possano essere usati in modo scorretto. Accertato che i siti istituzionali e i "siti importati" garantiscano il diritto di privacy

e tutelino i nostri dati, il rischio è che questi possano cadere nelle mani di persone disoneste. Sebbene questo rischio possa esistere, può essere evitato seguendo poche, semplici – ma efficaci - precauzioni.

Per prima cosa dobbiamo pensare che i “siti istituzionali” e anche quelli di privati importanti (ad esempio le banche) sono dotati di sistemi di sicurezza molto avanzati, che non permettono ad altri, malintenzionati, di entrare in possesso dei nostri dati, quindi la prima precauzione è quella di servirci di “siti importanti”, e di stare attenti ai siti non istituzionali poco conosciuti.

Inoltre, è buona norma visitare i siti web digitando l’indirizzo Internet nella barra degli indirizzi, e non accedendo da altri link per evitare di venire ridiretti su pagine diverse da quelle attese come nel fenomeno del phishing.

Per essere sicuri di utilizzare un collegamento sicuro nel momento in cui si inviano i propri dati è bene fare attenzione affinché il protocollo di comunicazione sia in modalità di sicurezza https. Tale protocollo si riconosce anche dal lucchetto che appare a sinistra nella barra degli indirizzi nei browser web.



## Phishing

È un termine inglese (si pronuncia *fiscing*) che significa *spillare* (dati) ed è una variante del verbo inglese pescare.

L’immagine della pesca è infatti particolarmente adatta a descrivere il fenomeno: gli utenti che “navigano” nel mare elettronico vengono attratti da un “amo virtuale” (come una falsa mail spedita dalla finta banca) e, rispondendo, abboccano come pesci!

Per evitare gli ami del phishing: NON rispondere alle mail che ci arrivano chiedendoci soldi, dati personali o altro, ma cancellarle immediatamente. Allo stesso modo, NON cliccare su link presenti nella mail o che dalla mail ci mandano in altri siti. Queste mail cercano infatti di farci “abboccare” come pesci all’amo, perché sono spesso fatte in modo da sembrare mail ufficiali di banche oppure di altri enti istituzionali



(Enel, INPS ecc.), ma in realtà sono false. Il loro scopo è solo quello di rubarci dati e soldi. Quindi: **IGNORARE E CANCELLARE IMMEDIATAMENTE MAIL “SOSPETTE”** provenienti da (finte) banche, enti ecc.

La vostra banca oppure gli altri enti non usano infatti questi canali per le comunicazioni ufficiali: vi scrivono a casa.

Nel caso di dubbio contattate telefonicamente gli uffici della banca o dell'ente mittente del messaggio, vi sapranno dire se la comunicazione che vi è arrivata è reale o invece una truffa. Nel caso sia una truffa potete denunciare il fatto alla polizia postale <http://www.commissariatodips.it>

## Smart Card

La smart card – letteralmente: carta intelligente – rappresenta la versione tecnologicamente avanzata dell'operazione di registrazione/log in per i servizi di e-Government più complessi.

E' fatta come una carta di credito e contiene una parte elettronica (microchip) che serve a memorizzare e ad elaborare dati garantendo livelli molto alti di sicurezza. Anche le tessere per la raccolta punti dei supermercati e le carte SIM dei telefonini sono smart card: in generale, dunque, si tratta di memorie che, nelle versioni più potenti, possono anche elaborare i dati, come se fossero piccoli computer. L'e-Government è un ambito di uso specifico delle smart card, che servono come strumento di identificazione e memorizzazione di informazioni personali.

Per questo le smart card possono essere:

- carte di identità elettroniche
- passaporti elettronici
- carte sanitarie elettroniche
- schede elettorali elettroniche
- carte di firma digitale a valore legale ecc.

Funzionano attraverso un lettore (una specie di scatola con una fessura in cui si inserisce la smart card) che il singolo utente può collegare al proprio computer: si inserisce la smart card nel lettore e automaticamente (o a seguito dell'inserimento di un codice aggiuntivo) si entra nell'area riservata per fare l'operazione che interessa. Una volta terminata l'operazione, i dati vengono salvati sulla smart card, diventando disponibili in qualsiasi momento anche attraverso altri lettori (per esempio, se si

tratta di una carta sanitaria, dal farmacista, dal medico curante o alla ASL).  
Le organizzazioni più avanzate nel campo dell' e-Government forniscono dunque agli utenti, a seguito di registrazione, smart card e lettore.



