



Monitoraggio attuazione Piano triennale ICT comune di Palermo - versione 2019

24 set 2019

INDICE

1	Premessa	3
2	Sezioni del questionario	5
3	A - Gestione del Cambiamento: contiene la richiesta di informazioni relative all'organizzazione interna dell'ICT dell'Ente	7
4	B - Infrastrutture fisiche (Data Center, Cloud e Connettività) - Sottosezione Connettività	9
5	C - Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Mappatura dei servizi e degli applicativi	11
6	D - Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Percezione del Cloud	13
7	E - Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Programma di abilitazione al Cloud	15
8	F - Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Mappatura competenze del team ICT	17
9	G - Infrastrutture immateriali - Piattaforme abilitanti	19
10	H - Infrastrutture immateriali - Open data, basi dati di interesse nazionale	21
11	I - Infrastrutture immateriali - Riutilizzo del software	23
12	J - Offerta di servizi online	25
13	K - Mobile Government	29
14	L - Formazione dei dipendenti	31
15	M - Servizi di Assistenza	33
16	Privacy	35

[versione_settembre_2019]

CAPITOLO 1

Premessa

Il presente documento rappresenta il monitoraggio sullo stato di attuazione del nel .

La struttura del modello di monitoraggio è stato definito dalla **Corte dei Conti, Sezione delle autonomie** ed è disponibile in formato e al link .

Nota: L'esposizione online dei dati compilati dallo staff "" del comune di Palermo rappresenta in primo luogo un'azione di trasparenza amministrativa, e in secondo luogo vuole avere l'obiettivo di permettere il da parte di altre istituzioni pubbliche che negli ultimi anni sono interessati al monitoraggio della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione italiana (enti come: Agenzia per l'Italia Digitale, Politecnico di Milano, Istat, e altri).

Sezioni del questionario

- A-** Gestione del Cambiamento: contiene la richiesta di informazioni relative all'organizzazione interna dell'ICT dell'Ente;
- B-** Infrastrutture fisiche - Connettività: contiene la richiesta di informazioni relative alle utenze attive e alla tipologia di connessione alla rete Internet;
- C-** Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Mappatura dei servizi e degli applicativi: contiene la richiesta di informazioni relative al patrimonio applicativo dell'Ente;
- D-** Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Percezione del Cloud: contiene la richiesta di informazioni relative alla valutazione dei servizi di Cloud Computing;
- E-** Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Programma di abilitazione al Cloud: contiene la richiesta di informazioni e valutazioni relative all'eventuale utilizzo dei servizi Cloud;
- F-** Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Mappatura competenze del Team ICT: contiene la richiesta di informazioni relative al livello di competenza del Team ICT;
- G-** Infrastrutture immateriali - Piattaforme abilitanti: contiene informazioni relative all'accesso ai servizi tramite SPID, al rilascio di documenti di identità, al subentro in ANPR, all'utilizzo di servizi per le PA;
- H-** Infrastrutture immateriali - Open data, basi dati di interesse nazionale: contiene informazioni relative all'utilizzo di basi di dati di interesse nazionale e al rilascio di open data;
- I-** Infrastrutture immateriali - Riutilizzo del Software: contiene informazioni relative all'utilizzo e allo sviluppo di programmi informatici;
- J-** Offerta di servizi online: contiene informazioni relative ai servizi online resi disponibili dall'Ente;
- K-** Mobile Government: contiene informazioni relative ai punti di accesso wifi, alle applicazioni per smartphone e tablet, ai servizi di monitoraggio;
- L-** Formazione dei dipendenti: contiene informazioni relative alla formazione acquisita dai dipendenti in merito all'ICT, ai processi di eGovernment e allo svolgimento delle funzioni ad essi collegate;
- M-** Servizi di assistenza: contiene informazioni relative all'organizzazione e all'erogazione di servizi di assistenza, hardware e software, forniti dall'Ente.

A - Gestione del Cambiamento: contiene la richiesta di informazioni relative all'organizzazione interna dell'ICT dell'Ente

Indicare il numero delle unità di personale in servizio, a qualsiasi titolo (comandato, distaccato, ecc.), alla data di compilazione del questionario.
Ai sensi dell'art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), è stato nominato un Responsabile della Transizione al Digitale ?
Il Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) ha competenze specifiche nel settore IT?
Le competenze del Responsabile della Transizione al Digitale (RTD) sono state acquisite mediante: [Titolo di studio coerente con la funzione]
Le competenze del Responsabile della Transizione al Digitale (RTD) sono state acquisite mediante: [Corsi di formazione e aggiornamenti]
Le competenze del Responsabile della Transizione al Digitale (RTD) sono state acquisite mediante: [Esperienza professionale propria]
Le competenze del Responsabile della Transizione al Digitale (RTD) sono state acquisite mediante: [Nessuna delle precedenti]
Nell'ambito della struttura organizzativa dell'Amministrazione, sono istituiti (uno o più) uffici/servizi di informatica o (uno o più) centri di competenza ?
Quante sono le unità organizzative istituite?
Da quante persone è composta ciascuna unità? [Unità N. 1][Persone]
Da quante persone è composta ciascuna unità? [Unità N. 2][Persone]
Da quante persone è composta ciascuna unità? [Unità N. 3][Persone]
Da quante persone è composta ciascuna unità? [Unità N. 4][Persone]
Da quante persone è composta ciascuna unità? [Unità N. 5][Persone]
Da quante persone è composta ciascuna unità? [Unità N. 6][Persone]
Da quante persone è composta ciascuna unità? [Unità N. 7][Persone]
Da quante persone è composta ciascuna unità? [Unità N. 8][Persone]
Da quante persone è composta ciascuna unità? [Unità N. 9][Persone]
Da quante persone è composta ciascuna unità? [Unità N. 10][Persone]
È istituito un ufficio/servizio di informatica o un ufficio di innovazione e infrastrutture digitali, nell'ambito di una gestione associata (art. 17 CAD)?
È stato nominato un Data Protection Officer (DPO) ?
Il Data Protection Officer (DPO) è interno o esterno all'Amministrazione?
Tra il personale in servizio presso l'Amministrazione alla data di compilazione, quanti svolgono, in maniera prevalente o esclusiva, attività di sviluppo software?
Esiste un gruppo di sviluppo software all'interno del team ICT ?
L'Ente si avvale di fornitori esterni per i servizi ICT ?
Esistono linee guida di governance o criteri interni, che vengono applicati per la scelta dei fornitori ?
Qual è il budget annuale di spesa per IT allocato nel bilancio di previsione 2019-2021? [Anno 2019][Stanziamenti (importo in Euro)]
Qual è il budget annuale di spesa per IT allocato nel bilancio di previsione 2019-2021? [Anno 2020][Stanziamenti (importo in Euro)]

Qual è il budget annuale di spesa per IT allocato nel bilancio di previsione 2019-2021? [Anno 2021][Stanziamen
Riportare gli stanziamenti definitivi e gli impegni per IT per gli anni 2016-2018. [Anno 2016][Stanziamen
Riportare gli stanziamenti definitivi e gli impegni per IT per gli anni 2016-2018. [Anno 2016][Impegni
Riportare gli stanziamenti definitivi e gli impegni per IT per gli anni 2016-2018. [Anno 2017][Stanziamen
Riportare gli stanziamenti definitivi e gli impegni per IT per gli anni 2016-2018. [Anno 2017][Impegni
Riportare gli stanziamenti definitivi e gli impegni per IT per gli anni 2016-2018. [Anno 2018][Stanziamen
Riportare gli stanziamenti definitivi e gli impegni per IT per gli anni 2016-2018. [Anno 2018][Impegni

|

Tabella 1 – continu

Indicare, per le 5 principali utenze attive (per tipologia di connessione alla rete Internet utilizzata dall'Amministrazione), la classe ma
Indicare, per le 5 principali utenze attive (per tipologia di connessione alla rete Internet utilizzata dall'Amministrazione), la classe ma
Indicare, per le 5 principali utenze attive (per tipologia di connessione alla rete Internet utilizzata dall'Amministrazione), la classe ma
Indicare, per le 5 principali utenze attive (per tipologia di connessione alla rete Internet utilizzata dall'Amministrazione), la classe ma
Indicare, per le 5 principali utenze attive (per tipologia di connessione alla rete Internet utilizzata dall'Amministrazione), la classe ma
Indicare, per le 5 principali utenze attive (per tipologia di connessione alla rete Internet utilizzata dall'Amministrazione), la classe ma
Indicare, per le 5 principali utenze attive (per tipologia di connessione alla rete Internet utilizzata dall'Amministrazione), la classe ma
Indicare, per le 5 principali utenze attive (per tipologia di connessione alla rete Internet utilizzata dall'Amministrazione), la classe ma
Indicare, per le 5 principali utenze attive (per tipologia di connessione alla rete Internet utilizzata dall'Amministrazione), la classe ma
Indicare, per le 5 principali utenze attive (per tipologia di connessione alla rete Internet utilizzata dall'Amministrazione), la classe ma
Quanto ha impegnato l'Ente, in totale nel 2018, per i contratti di connettività?
Quanto ha impegnato l'Ente, in totale nel 2018, per spese connesse alla connettività (acquisto hardware, cablaggi, ecc.)?

C - Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Mappatura dei servizi e degli applicativi

Esiste un censimento delle infrastrutture ICT dell'Amministrazione?	Sì [Y]
Quando è stato prodotto?	2019 [A1]
Esiste un censimento dei servizi e degli applicativi utilizzati ?	Sì [Y]
Quando è stato prodotto?	2019 [A1]
Quanti servizi IT gestisce approssimativamente l'Amministrazione ?	150
Quanti applicativi sono utilizzati approssimativamente dall'Amministrazione per erogare i servizi IT?	150

I

D - Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Percezione del Cloud

L'Amministrazione è a conoscenza e utilizza servizi di Cloud Computing?
L'Amministrazione è a conoscenza e utilizza il Piano Cloud della PA?
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, sui benefici ottenuti o ottenibili dal Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Riduzione dei costi ICT]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, sui benefici ottenuti o ottenibili dal Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Maggiore agilità operativa]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, sui benefici ottenuti o ottenibili dal Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Maggiore qualità dei servizi]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, sui benefici ottenuti o ottenibili dal Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Maggior facilità nell'adozione e diffusione]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, sui benefici ottenuti o ottenibili dal Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Maggior facilità nella nascita di nuovi servizi]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, sui benefici ottenuti o ottenibili dal Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Maggiore sicurezza]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, sui benefici ottenuti o ottenibili dal Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Maggior facilità nell'approvvigionamento]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, sui benefici ottenuti o ottenibili dal Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Maggiore protezione del dato]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, sui benefici ottenuti o ottenibili dal Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Maggiore facilità nelle procedure di risoluzione]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, sui benefici ottenuti o ottenibili dal Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Minore impegno nell'amministrazione di dati]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, su preoccupazioni relative alla migrazione in Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Alto rischio di Lock-in]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, su preoccupazioni relative alla migrazione in Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Incremento dei costi]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, su preoccupazioni relative alla migrazione in Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Mancanza di competenze]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, su preoccupazioni relative alla migrazione in Cloud?

Tabella 1 – continua dalla pagina precedente

Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Protezione dei dati sensibili]
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, su preoccupazioni relative alla migrazione in Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Lungo percorso di trasformazione delle c
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, su preoccupazioni relative alla migrazione in Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Difficoltà nella gestione della connettività
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, su preoccupazioni relative alla migrazione in Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Incremento dei costi di approvvigionamen
Quanto si è d'accordo, in merito alle seguenti affermazioni, su preoccupazioni relative alla migrazione in Cloud?
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»per niente d'accordo» e 5=»pienamente d'accordo» [Processo di migrazione molto complesso]

E - Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Programma di abilitazione al Cloud

L'Amministrazione ha acquisito servizi di Cloud Computing qualificati nell'ambito del Cloud Marketplace di AgID?
L'Amministrazione ha acquisito altri servizi di Cloud Computing fuori dal Cloud Marketplace di AgID?
L'Amministrazione ha acquisito servizi Cloud dal Contratto Quadro Cloud SPC?
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Servizi per la gestione e
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Servizi per la conservazio
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Servizi di posta elettron
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Servizi di PEC]
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Servizi per la comunica
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Servizi di storage condi
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Strumenti di firma elett
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Strumenti di produttivi
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Strumenti per la gestio
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Strumenti di automazio
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Strumenti di formazion
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Strumenti di Project M
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Applicazioni per la gest
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Applicazioni per la gest
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Applicazioni per la gest
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Applicazioni per la gest
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Software as a Service (SaaS) [Altre applicazioni Clou
Specificare quali altre applicazioni Cloud sono utilizzate.
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Infrastructure as a Service (IaaS) o Platform as a Service
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Infrastructure as a Service (IaaS) o Platform as a Service
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Infrastructure as a Service (IaaS) o Platform as a Service
Quali servizi di Cloud Computing vengono utilizzati dall'Amministrazione? - Infrastructure as a Service (IaaS) o Platform as a Service
Specificare quali altri servizi Cloud di tipo PaaS o IaaS sono utilizzati.
Che impatto ha avuto l'adozione del Cloud Computing sui seguenti risultati? [Riduzione dei costi]
Che impatto ha avuto l'adozione del Cloud Computing sui seguenti risultati? [Semplificazione del supporto tecnico-informatico ne

Che impatto ha avuto l'adozione del Cloud Computing sui seguenti risultati? [Miglioramento dei servizi di sicurezza e privacy]
Che impatto ha avuto l'adozione del Cloud Computing sui seguenti risultati? [Miglioramento dell'accessibilità e usabilità dei servizi]
Che impatto ha avuto l'adozione del Cloud Computing sui seguenti risultati? [Miglioramento del livello di interoperabilità dei servizi]
L'Amministrazione ha effettuato o pianificato la dismissione dei data center e la migrazione verso il Cloud della PA?
Quanto ha impegnato l'Ente, in totale nel 2018, per i servizi di Cloud Computing?

F - Infrastrutture fisiche - «Cloud e Data Center» - Mappatura competenze del team ICT

Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Metodologia agile]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Automatizzazione processi di rilascio]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Virtualizzazione]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Scalabilità dei sistemi in Cloud]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Conoscenza dei fornitori Cloud]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Sicurezza nel Cloud]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Infrastruttura codificata]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Sistemi operativi]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Gestione e analisi dei log di sistema]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Piattaforme di Containerizzazione]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Orchestrazione di servizi]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Linguaggi di scripting]	3
Indicare il livello di conoscenza delle seguenti competenze, con un valore da 1 a 5, dove 1=»nessuna conoscenza» e 5=»esperto». [Migrazione di dati]	3

G - Infrastrutture immateriali - Piattaforme abilitanti

L'Amministrazione consente l'accesso al suo portale e/o ai servizi tramite SPID ?	Sì [Y]
L'accesso con SPID è preferenziale rispetto ad altri sistemi (pers. ID o altre credenziali)?	No [N]
L'Amministrazione rilascia Carta d'identità elettronica (CIE)?	No [N]
L'Amministrazione rilascia ancora Carte d'identità cartacee?	Sì [Y]
L'Amministrazione è subentrata in Anagrafe Nazionale Popolazione Residente (ANPR), art. 62, D.Lgs. n. 82/2005 (CAD)?	No [N]
Indicare la fase attuale.	Pre-subentro [A4]
Indicare la possibile data di subentro.	set-19
L'Amministrazione consente il pagamento dei propri servizi e tributi attraverso la piattaforma di pagamenti della Pubblica Amministrazione pagoPA (art. 5, D.Lgs. n. 82/2005)?	Sì [Y]
Indicare la data di integrazione del primo servizio.	ago-16
Indicare quali dei seguenti servizi sono stati integrati in pagoPA. [Multe]	Sì [Y]
Indicare quali dei seguenti servizi sono stati integrati in pagoPA. [TARI]	Sì [Y]
Indicare quali dei seguenti servizi sono stati integrati in pagoPA. [Tasse Scolastiche]	
Indicare quali dei seguenti servizi sono stati integrati in pagoPA. [SUAP]	
Indicare quali dei seguenti servizi sono stati integrati in pagoPA. [Altro]	
L'Amministrazione usa NoiPA ?	No [N]

H - Infrastrutture immateriali - Open data, basi dati di interesse nazionale

È stata definita una chiara «Data governance» interna, con l'individuazione di ruoli e relative responsabilità, integrando le sue fasi sia
Nel definire la «Data governance» e delineare gruppi interni, l'Ente ha seguito le linee guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio
Indicare se, al suo interno, l'Amministrazione ha un gruppo di analisti e data scientist , che si occupa di analizzare i dati prodotti dall'Ente
L'Amministrazione rende disponibili Open Data , ovvero dati in formato aperto con licenza che ne consente il massimo riutilizzo, anche per fini commerciali
Gli Open Data pubblicati riguardano solamente quelli previsti dal D.Lgs n. 33/2013 in tema di trasparenza?
Specificare quali altri tipi di dati vengono pubblicati .
L'Amministrazione correda i dataset con i relativi metadati , consentendo maggiore comprensione e riuso dei dati stessi?
Indicare se i dati vengono esposti in conformità al profilo di metadattazione DCAT-AP_IT , necessario per descrivere i dati secondo lo standard europeo
Indicare come vengono resi disponibili gli Open Data . [Portale/sito web della stessa Amministrazione rispondente]
Indicare come vengono resi disponibili gli Open Data. [Portale/sito web della Regione/Provincia Autonoma]
Indicare come vengono resi disponibili gli Open Data. [I metadati dei dataset pubblicati sono reperibili su dati.gov.it]
Nei dataset pubblicati, è indicato il metadato contenente l' informazione sulla licenza di utilizzo (che consente di capire in che modo i dati possono essere riutilizzati)?
Gli utenti possono ottenere i dati in modalità bulk (in maniera massiva)?
È possibile interrogare i dataset pubblicati tramite API (Application Programming Interface)?
Nel caso vengano pubblicati Linked Open Data , è possibile interrogarli tramite un Open Data SPARQL endpoint?
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [PDF]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [ODF (Open Document Format)]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [Akoma Ntoso]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [XML]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [CSV]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [JSON]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [JSON-LD]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [GeoJSON]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [Shapefile]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [KML]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [GML]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [GeoPackage]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [RDF-Notation3 (N3)]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [RDF-Turtle]

Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [RDF-N-Triples]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [RDF/XML]
Indicare i formati in cui vengono resi disponibili gli Open Data (formato dei dati e dei documenti). [Altro]
Indicare i tipi di licenza con cui vengono resi disponibili gli Open Data. [CC0]
Indicare i tipi di licenza con cui vengono resi disponibili gli Open Data. [ODC PDDL]
Indicare i tipi di licenza con cui vengono resi disponibili gli Open Data. [CC BY]
Indicare i tipi di licenza con cui vengono resi disponibili gli Open Data. [ODC BY]
Indicare i tipi di licenza con cui vengono resi disponibili gli Open Data. [IODL 2.0]
Indicare i tipi di licenza con cui vengono resi disponibili gli Open Data. [CC BY SA]
Indicare i tipi di licenza con cui vengono resi disponibili gli Open Data. [IODL 1.0]
Indicare i tipi di licenza con cui vengono resi disponibili gli Open Data. [OdBL]
Indicare i tipi di licenza con cui vengono resi disponibili gli Open Data. [Altro]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Cultura]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Turismo, sport e tempo libero]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Istruzione, formazione e diritto allo studio]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Sanità]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Agricoltura, pesca, politiche forestali e alimentari]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Economia, finanze e tributi]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Bilanci e rendiconti]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Ambiente e meteo]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Lavoro e politiche sociali]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Mobilità e trasporti]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Energia]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Giustizia e sicurezza]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Governano e settore pubblico]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Tematiche internazionali]
Indicare, tra i seguenti, a quali ambiti sono riferiti gli Open Data pubblicati. [Scienza e Tecnologia]
Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha utilizzato, per finalità istituzionali, le informazioni provenienti dalle seguenti basi di dati di i
Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha utilizzato, per finalità istituzionali, le informazioni provenienti dalle seguenti basi di dati di i
Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha utilizzato, per finalità istituzionali, le informazioni provenienti dalle seguenti basi di dati di i
Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha utilizzato, per finalità istituzionali, le informazioni provenienti dalle seguenti basi di dati di i
Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha utilizzato, per finalità istituzionali, le informazioni provenienti dalle seguenti basi di dati di i
Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha utilizzato, per finalità istituzionali, le informazioni provenienti dalle seguenti basi di dati di i
Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha utilizzato, per finalità istituzionali, le informazioni provenienti dalle seguenti basi di dati di i
Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha utilizzato, per finalità istituzionali, le informazioni provenienti dalle seguenti basi di dati di i
Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha utilizzato, per finalità istituzionali, le informazioni provenienti dalle seguenti basi di dati di i
Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha utilizzato, per finalità istituzionali, le informazioni provenienti dalle seguenti basi di dati di i
Indicare se l'Amministrazione alimenta, nei termini stabiliti dalle norme previste in materia, le seguenti banche dati: [SICO (D.Lgs. n. 19)]
Indicare se l'Amministrazione alimenta, nei termini stabiliti dalle norme previste in materia, le seguenti banche dati: [Partecipazioni]
Indicare se l'Amministrazione alimenta, nei termini stabiliti dalle norme previste in materia, le seguenti banche dati: [BDAP (L. n. 19)]
Con riferimento alla gestione del bilancio/rendiconto e all'invio dei dati alla BDAP-Bilanci Armonizzati: [Il sistema informatico del bilancio/rendiconto]
Con riferimento alla gestione del bilancio/rendiconto e all'invio dei dati alla BDAP-Bilanci Armonizzati: [Il sistema informatico per la gestione del bilancio/rendiconto]
Con riferimento alla gestione del bilancio/rendiconto e all'invio dei dati alla BDAP-Bilanci Armonizzati: [Il sistema informatico con il quale si gestisce il bilancio/rendiconto]
Con riferimento alla gestione del bilancio/rendiconto e all'invio dei dati alla BDAP-Bilanci Armonizzati: [L'Ente detiene un sistema informatico per la gestione del bilancio/rendiconto]
Con riferimento alla gestione del bilancio/rendiconto e all'invio dei dati alla BDAP-Bilanci Armonizzati: [È stata pianificata dall'Ente la realizzazione di un sistema informatico per la gestione del bilancio/rendiconto]
Con riferimento alla gestione del bilancio/rendiconto e all'invio dei dati alla BDAP-Bilanci Armonizzati: [Il software per la trasformazione del bilancio/rendiconto]
Indicare denominazione e codice fiscale delle società esterne che fornisce il sistema informatico per la redazione del bilancio/rendiconto
Indicare denominazione e codice fiscale delle società esterne che fornisce il sistema informatico per la redazione del bilancio/rendiconto
Indicare il numero di richieste di accesso pubblico (FOIA) ricevute nell'ultimo anno (2018).

I - Infrastrutture immateriali - Riutilizzo del software

;

Quanti programmi informatici ha in uso l'Ente, alla data di compilazione del presente questionario, per ciascuna delle seguenti categorie individuate dall'art. 68 del CAD? [Software sviluppato per conto della Pubblica Amministrazione]	203
Quanti programmi informatici ha in uso l'Ente, alla data di compilazione del presente questionario, per ciascuna delle seguenti categorie individuate dall'art. 68 del CAD? [Riutilizzo di software o parti di esso sviluppati per conto della Pubblica Amministrazione]	7
Quanti programmi informatici ha in uso l'Ente, alla data di compilazione del presente questionario, per ciascuna delle seguenti categorie individuate dall'art. 68 del CAD? [Software libero o a codice sorgente aperto]	6
Quanti programmi informatici ha in uso l'Ente, alla data di compilazione del presente questionario, per ciascuna delle seguenti categorie individuate dall'art. 68 del CAD? [Software fruibile in modalità Cloud Computing]	3
Quanti programmi informatici ha in uso l'Ente, alla data di compilazione del presente questionario, per ciascuna delle seguenti categorie individuate dall'art. 68 del CAD? [Software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso]	22
Quanti programmi informatici ha in uso l'Ente, alla data di compilazione del presente questionario, per ciascuna delle seguenti categorie individuate dall'art. 68 del CAD? [Software combinazione delle precedenti soluzioni]	0
Quanti programmi informatici ha sviluppato l'Ente, nel corso del 2018 e fino alla data di compilazione del presente questionario, per ciascuna delle seguenti categorie? [Software sviluppato con risorse interne all'Amministrazione]	1
Quanti programmi informatici ha sviluppato l'Ente, nel corso del 2018 e fino alla data di compilazione del presente questionario, per ciascuna delle seguenti categorie? [Software commissionato a società in-house]	11
Quanti programmi informatici ha sviluppato l'Ente, nel corso del 2018 e fino alla data di compilazione del presente questionario, per ciascuna delle seguenti categorie? [Software commissionato a fornitori privati]	0
Quanti dei suddetti programmi informatici l'Ente ha rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta conformemente all'art. 69 del CAD?	0

CAPITOLO 12

J - Offerta di servizi online

Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Certificati anagrafici]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Carta d'identità]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Cambio di indirizzo]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Richiesta della tessera elettorale]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Contrassegno di imballaggio]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Assegno nucleo familiare]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Permessi per costruire]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Visure catastali]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Iscrizione asilo nido]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Servizi di mensa scolastica]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Contributo trasporto scolastico]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Offerte di lavoro]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Contravvenzioni]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Richiesta esenzione]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Richiesta o scelta di scuola]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Permesso di transito]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Rimozione veicoli]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Contravvenzioni]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Tassa per lo smaltimento rifiuti]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Tassa occupazione suolo pubblico]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Imposta comunale addizionale sugli immobili]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Sportello Unico per il cittadino]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Iscrizione a corsi di formazione]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Tassa automobilistica]
Quali tra i seguenti servizi sono erogati online dall'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario? [Nessuno]
L'Amministrazione eroga altri servizi online oltre a quelli elencati alla domanda precedente?
Specificare quali altri servizi sono erogati anche online. [Servizio 1]
Specificare quali altri servizi sono erogati anche online. [Servizio 2]
Specificare quali altri servizi sono erogati anche online. [Servizio 3]

Specificare quali altri servizi sono erogati anche online. [Servizio 4]
Specificare quali altri servizi sono erogati anche online. [Servizio 5]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Certificati anagrafici][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Carta d'identità][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Cambio di indirizzo o residenza][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Richiesta della tessera elettorale][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Contrassegno di invalidità][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Assegno nucleo familiare][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Permessi per costruire (SCIA/VIA)][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Visure catastali][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Iscrizione asilo nido][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Servizi di mensa scolastica][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Contributo trasporto scolastico][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Offerte di lavoro][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Contravvenzioni][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Richiesta esenzione ticket][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Richiesta o scelta medico di base][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Permesso di transito per ZTL][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Rimozione veicoli][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Contravvenzioni][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TOSU)][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Tassa occupazione Spazi ed aree pubbliche (TOSAP)][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Iscrizione a corsi di formazione professionale offerta dal Comune][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Albo Pretorio][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Servizi Cimiteriali][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Cassetto Tributi][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Portale imposta di soggiorno][]
Per ognuno dei servizi erogati, indicare quale % di pratiche viene gestita online. [Canile adozioni online][]
L'Amministrazione, alla data di compilazione del questionario, rende disponibili ai cittadini sistemi di prenotazione online di appalti e servizi?
Per quali servizi?
Per quali dei seguenti settori di interesse ci sono servizi fruibili tramite app? [Cultura, turismo e/o sport (eventi, teatro, guide, musei, ecc.)][]
Per quali dei seguenti settori di interesse ci sono servizi fruibili tramite app? [Rifiuti (raccolta differenziata, porta a porta, ritiro rifiuti, ecc.)][]
Per quali dei seguenti settori di interesse ci sono servizi fruibili tramite app? [Mobilità (uso biciclette, veicoli rimossi, parcheggi, trasporti, ecc.)][]
Per quali dei seguenti settori di interesse ci sono servizi fruibili tramite app? [Istituzionale (anagrafe, calendari eventi, uffici, ecc.)][]
Per quali dei seguenti settori di interesse ci sono servizi fruibili tramite app? [Sicurezza (sistema allerta in caso di emergenza meteo, ecc.)][]
Per quali dei seguenti settori di interesse ci sono servizi fruibili tramite app? [Aree free wi-fi][]
Per quali dei seguenti settori di interesse ci sono servizi fruibili tramite app? [Altro][]
Quali strumenti possono essere utilizzati dall'utenza per accedere ai servizi online dell'Amministrazione? [Rilascio di credenziali utente][]
Quali strumenti possono essere utilizzati dall'utenza per accedere ai servizi online dell'Amministrazione? [Carta Nazionale dei Servizi][]
Quali strumenti possono essere utilizzati dall'utenza per accedere ai servizi online dell'Amministrazione? [Carta d'Identità Elettronica][]
Quali strumenti possono essere utilizzati dall'utenza per accedere ai servizi online dell'Amministrazione? [Identità digitale (SPID)][]
Quali strumenti possono essere utilizzati dall'utenza per accedere ai servizi online dell'Amministrazione? [Altro][]
Quali strumenti possono essere utilizzati dall'utenza per pagare i servizi dell'Amministrazione? [pagoPA][]
Quali strumenti possono essere utilizzati dall'utenza per pagare i servizi dell'Amministrazione? [Carta di pagamento][]
Quali strumenti possono essere utilizzati dall'utenza per pagare i servizi dell'Amministrazione? [Bonifico di conto corrente][]
Quali strumenti possono essere utilizzati dall'utenza per pagare i servizi dell'Amministrazione? [Bollettino postale][]
Quali strumenti possono essere utilizzati dall'utenza per pagare i servizi dell'Amministrazione? [Contante][]
Quali strumenti possono essere utilizzati dall'utenza per pagare i servizi dell'Amministrazione? [Altro][]

L'Amministrazione **utilizza applicazioni software CRM** (Customer/Citizen Relationship Management) per gestire le informazioni su

K - Mobile Government

Alla data di compilazione del presente questionario, l'Amministrazione fornisce “punti di accesso” wi-fi gratuiti sul proprio territorio?	Sì [Y]
Indicare il numero di “punti di accesso” wi-fi gratuiti forniti dall'Amministrazione sul proprio territorio, suddivisi tra punti di accesso collocati all'interno di edifici o in spazi all'aperto. [Punti di accesso gratuiti collocati all'interno di edifici]	180
Indicare il numero di “punti di accesso” wi-fi gratuiti forniti dall'Amministrazione sul proprio territorio, suddivisi tra punti di accesso collocati all'interno di edifici o in spazi all'aperto. [Punti di accesso gratuiti in spazi all'aperto]	50
I servizi offerti online dall'Amministrazione sono fruibili anche con interfacce ottimizzate per i dispositivi mobili come smartphone o tablet?	No [N]
L'amministrazione usa strumenti di monitoraggio per conteggiare gli accessi ai siti ed analizzare le modalità di utilizzo più frequenti?	Sì [Y]
L'Amministrazione rende disponibili gratuitamente per l'utenza applicazioni ufficiali (app) per dispositivi mobili quali tablet e/o smartphone, per offrire i propri servizi online?	Sì [Y]
Quante applicazioni (app) per dispositivi mobili l'Amministrazione rende disponibili gratuitamente per l'utenza, alla data di compilazione del presente questionario?	2 = ZTL + Palermo capitale cultura 2018

L - Formazione dei dipendenti

Nel periodo 2017 - 2019, i dipendenti hanno partecipato ad attività formative in materia di Innovazione, Trasformazione digitale, ICT
Quanti hanno partecipato ad attività formative in materia di ICT (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione)?
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
Di seguito si elencano alcune tematiche che vengono affrontate nei corsi di formazione in materia di Innovazione, Trasformazione dig
A partire dal 2016, il personale in servizio presso l'Amministrazione, alla data di compilazione del presente questionario, ha partecipa
Includere anche la formazione non tecnologica, come quella di carattere giuridico o di altro tipo. [Digitalizzazione dei flussi e dei pr
A partire dal 2016, il personale in servizio presso l'Amministrazione, alla data di compilazione del presente questionario, ha partecipa
Includere anche la formazione non tecnologica, come quella di carattere giuridico o di altro tipo. [Servizi web, multimedia, social m
A partire dal 2016, il personale in servizio presso l'Amministrazione, alla data di compilazione del presente questionario, ha partecipa
Includere anche la formazione non tecnologica, come quella di carattere giuridico o di altro tipo. [Cloud Computing]
A partire dal 2016, il personale in servizio presso l'Amministrazione, alla data di compilazione del presente questionario, ha partecipa
Includere anche la formazione non tecnologica, come quella di carattere giuridico o di altro tipo. [Pagamenti telematici]
A partire dal 2016, il personale in servizio presso l'Amministrazione, alla data di compilazione del presente questionario, ha partecipa
Includere anche la formazione non tecnologica, come quella di carattere giuridico o di altro tipo. [Dati aperti (Open Data)]
A partire dal 2016, il personale in servizio presso l'Amministrazione, alla data di compilazione del presente questionario, ha partecipa
Includere anche la formazione non tecnologica, come quella di carattere giuridico o di altro tipo. [Fatturazione elettronica]

A partire dal 2016, il personale in servizio presso l'Amministrazione, alla data di compilazione del presente questionario, ha partecipato
Includere anche la formazione non tecnologica, come quella di carattere giuridico o di altro tipo. [Identità digitale]
A partire dal 2016, il personale in servizio presso l'Amministrazione, alla data di compilazione del presente questionario, ha partecipato
Includere anche la formazione non tecnologica, come quella di carattere giuridico o di altro tipo. [eProcurement (acquisti elettronici)]
A partire dal 2016, il personale in servizio presso l'Amministrazione, alla data di compilazione del presente questionario, ha partecipato
Includere anche la formazione non tecnologica, come quella di carattere giuridico o di altro tipo. [Privacy, GDPR]
Di seguito si elencano alcune funzioni relative all' ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione). Per quelle svolte dall'Amministrazione
Di seguito si elencano alcune funzioni relative all' ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione). Per quelle svolte dall'Amministrazione
Di seguito si elencano alcune funzioni relative all' ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione). Per quelle svolte dall'Amministrazione
Di seguito si elencano alcune funzioni relative all' ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione). Per quelle svolte dall'Amministrazione
Di seguito si elencano alcune funzioni relative all' ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione). Per quelle svolte dall'Amministrazione
Di seguito si elencano alcune funzioni relative all' ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione). Per quelle svolte dall'Amministrazione
Di seguito si elencano alcune funzioni relative all' ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione). Per quelle svolte dall'Amministrazione
Di seguito si elencano alcune funzioni relative all' ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione). Per quelle svolte dall'Amministrazione
Di seguito si elencano alcune funzioni relative all' ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione). Per quelle svolte dall'Amministrazione
Di seguito si elencano alcune funzioni relative all' ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione). Per quelle svolte dall'Amministrazione
Di seguito si elencano alcune funzioni relative all' ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione). Per quelle svolte dall'Amministrazione

M - Servizi di Assistenza

Nell'ambito della struttura organizzativa dell'Amministrazione sono istituiti uno o più servizi di assistenza (help desk - service desk) hardware e software ?	Sì [Y]
Il servizio di assistenza è composto da personale interno all'Amministrazione o affidato a società esterne ?	Società esterna [A2]
A quanto ammonta nel 2018 la spesa (impegni) per il servizio di assistenza affidato a fornitori esterni?	115000
Quante sono state le richieste di assistenza inoltrate nel 2018?	13709
Qual è il tempo medio di evasione della richiesta?	24
Esiste una rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di assistenza ?	Sì [Y]
Qual è il grado di soddisfazione dell'assistenza ricevuta?	4
Indicare un valore da 1 a 5, dove 1=»pessimo» e 5=»ottimo»	

CAPITOLO 16

Privacy

Open Data e Licenza del presente documento Il presente documento è consultabile e scaricabile in formato aperto (ODT, TXT, RDF) al seguente (clicca su file / scarica come / scegli il formato).

La licenza attribuita al presente documento è di tipo aperto ed è la 3.0 IT.
