



FPA

DIGITAL 360

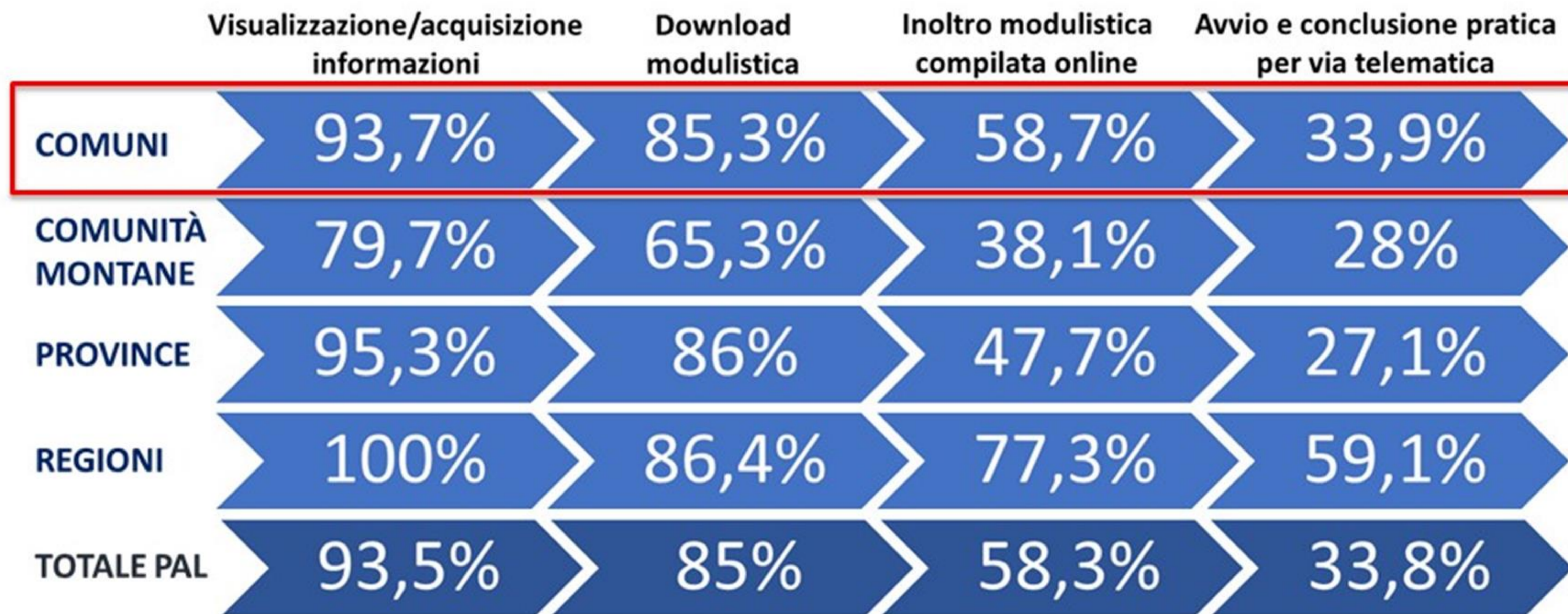
**Diffusione dei servizi online
negli enti locali
10 maggio 2018**

5. Servizi pubblici digitali	Italia		Gruppo	UE
	Posizione	Punteggio	Punteggio	Punteggio
DESI 2017	21	0,44	0,43	0,55
DESI 2016	17	0,46	0,42	0,51

	Italia				UE
	DESI 2017		DESI 2016		DESI 2017
	Valore	Posizione	Valore	Posizione	Valore
5a1 Utenti dei servizi di governo elettronico % di utenti di internet (scorso anno)	16% 2016	↓ 25	18% 2015	24	34% 2016
5a2 Moduli precompilati Punteggio (da 0 a 100)	33 2016	↓ 19	37 2015	16	49 2016
5a3 Completamento dei servizi online Punteggio (da 0 a 100)	84 2016	↓ 16	85 2015	14	82 2016
5a4 Open data (dati aperti)²⁵ % del punteggio massimo	52% 2016	↑ 19	49% 2015	13	59% 2016

Fonte: DESI Report 2017

DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI ONLINE DELLA PAL



Elaborazione FPA su dati ISTAT

Fonte: *Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella pubblica amministrazione locale* - gennaio 2017



Report 2017
punti di attenzione:

- coniugare digitalizzazione e semplificazione
- promuovere rapporto virtuoso tra servizi online e sportelli fisici
- prestare massima attenzione alla dimensione interna dell'interoperabilità



EU eGovernment Action Plan 2016-2020

*Accelerating the digital
transformation of government*

7 principi di base:

1. digitale per definizione
2. principio «una tantum»
3. inclusività e accessibilità
4. apertura e trasparenza
5. transfrontaliero per definizione
6. interoperabile per definizione
7. fiducia e sicurezza

*Le pubbliche amministrazioni dovrebbero fornire **servizi digitali come opzione preferita**, pur mantenendo aperti altri canali per chi non dispone di una connessione a internet per scelta o per necessità. Inoltre i servizi pubblici dovrebbero essere forniti tramite un **unico punto di contatto** o uno **sportello unico** e attraverso diversi canali*

Per “servizio di accesso polifunzionale” o “sportello polifunzionale” si intende una struttura in grado di fornire informazioni e/o servizi di competenza di uffici diversi.

La polifunzionalità può essere intesa sia come condivisione e diffusione di informazioni, sia come svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi e quindi erogazione congiunta di servizi.

Fonte: **progetto Qualità PA** - PON GAS 2007-2013

Ripensato in chiave digitale:

- **semplificazione e razionalizzazione** dei procedimenti amministrativi
- **punto unico di contatto** per il cittadino
- **doppio binario di erogazione** (sportello fisico - portale online)