

Servizi a Cittadini e Imprese

Servizi ai Cittadini

CA01. Oltre allo sportello fisico ed al canale telefonico con quali altri canali digitali il cittadino/utente interagisce con la vostra Amministrazione?(È possibile selezionare più di una risposta)

	Non previsto	Adozione prevista (senza budget allocato)	Adozione prevista entro il 2020 e budget allocato	In fase sperimentale	Piena adozione
Portali					X
SMS					X
Social (incluso WhatsApp)					X
Posta elettronica (compresa PEC)					X
Mobile App					X
Supporto online (es. helpdesk online)					X
Altro	X				

CA01A. PortaliIndicare numero puntuale riferito all'annualità 2018Media numero visitatori unici per meseMedia numero visite al sito per meseMedia numero upload file da utente esterno per meseMedia numero download file per mese

15,000

CA01B. SMSIndicare numero puntuale riferito all'annualità 2018Media numero di sms ricevuti per meseMedia numero di sms inviati per mese

0

CA01C. Social (incluso WhatsApp)Indicare numero puntuale riferito all'annualità 2018

	Facebook	Twitter	Instagram	LinkedIn	Youtube	Whatsapp
Numero di contatti che seguono l'account (follower, contatti, iscritti)	37500	40000	0	0	0	0
Media numero di interazioni (mi piace, retweet, commenti, visualizzazioni, messaggi) per mese	95	120	0	0	0	0

CA01D. Posta elettronica (compresa PEC)Indicare numero puntuale riferito all'annualità 2018Media numero di e-mail ricevute per meseMedia numero di e-mail inviate per mese

1,400

CA01E. Mobile AppIndicare numero puntuale riferito all'annualità 2018Numero di download (installazione) delle appMedia numero utenti attivi al mese

11,300

CA01F. Supporto online (es. helpdesk online)Indicare numero puntuale riferito all'annualità 2018Media numero di ticket/segnalazioni per mese

7,500

CA02. Può indicare i principali servizi attivi ed il grado di interattività?(È possibile selezionare più di una risposta)

	Servizio non presente sul portale	Informazioni	Scaricare modulistica	Bi direzionale - autenticazione online/avvio procedura di erogazione del servizio	Servizio interamente online, incluso pagamento ove previsto	L'ente avvisa il cittadino e invia un modulo precompilato- la pratica è conclusa on line
Servizi relativi a agricoltura, pesca, silvicoltura e prodotti alimentari			X			
Servizi relativi a economia e finanza					X	
Servizi relativi a istruzione, cultura e sport					X	
Servizi relativi a energia					X	
Servizi relativi a ambiente			X			
Servizi relativi a salute			X			
Servizi relativi a tematiche internazionali	X					
Servizi relativi a giustizia, sistema giuridico e sicurezza pubblica	X					
Servizi relativi a regioni e città			X			
Servizi relativi a popolazione e società	X					
Servizi relativi a scienza e tecnologia	X					
Servizi relativi a trasporti	X					
Altro						X

Servizi alle Imprese

CA03. Oltre allo sportello fisico ed al canale telefonico con quali altri canali digitali il cittadino/utente interagisce con la vostra Amministrazione?

	Non previsto	Adozione prevista (senza budget allocato)	Adozione prevista entro il 2020 e budget allocato	In fase sperimentale	Piena adozione
Portali					X
SMS	X				
Social (incluso WhatsApp)	X				
Posta elettronica (compresa PEC)					X
Mobile App	X				
Supporto online (es. helpdesk online)					X
Altro	X				

CA03A. PortaliIndicare numero puntuale riferito all'annualità 2018Media numero visitatori unici per meseMedia numero visite al sito per meseMedia numero upload file da utente esterno per meseMedia numero download file per mese

1,887

CA03D. Posta elettronica (compresa PEC)Indicare numero puntuale riferito all'annualità 2018Media numero di e-mail ricevute per meseMedia numero di e-mail inviate per mese

1,899

CA03F. Supporto online (es. helpdesk online)Indicare numero puntuale riferito all'annualità 2018Media numero di ticket/segnalazioni per mese

270

CA04. Può indicare i principali servizi attivi ed il grado di interattività?(È possibile selezionare più di una risposta)

	Servizio non presente sul portale	Informazioni	Scaricare modulistica	Bi direzionale - autenticazione online/avvio procedura di erogazione del servizio	Servizio interamente online, incluso pagamento ove previsto	L'ente avvisa il cittadino e invia un modulo precompilato- la pratica è conclusa on line
Partecipazione a bandi di gara per approvvigionamento di servizi o beni			X			
Informazione e gestione degli obblighi di monitoraggio e registrazione (registro imprese, REA, IVA, ecc...)						X
Interazione con gli sportelli per l'edilizia SUE (Sportello Unico Edilizia)						X
Interazione con i SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)						X
Informazione e richiesta sovvenzioni per far fronte a calamità naturali			X			
Informazione e richiesta incentivi economici			X			
Gestione contributi previdenziali	X					
Gestione contributi assicurativi	X					
Informazione e gestione tasse e tributi			X			
Fatturazione elettronica	X					

Informazione e gestione dei controlli della PA (sicurezza del lavoro, ambientali, igiene)	X					
Altro	X					

Modalità di accesso e misurazione performance

CA05. Con quale modalità avviene la procedura di identificazione ai servizi erogati?(È possibile selezionare più di una risposta)

	Servizi al cittadino	Servizi alle imprese
SPID	X	X
Carta dei servizi (CNS/Tessera Sanitaria, CRS)		X
Carta d'Identità Elettronica		X
Altro		X

Altro, specificare

	Servizi al cittadino	Servizi alle imprese
User ID e password		X
Uso di certificati digitali		
One Time Password (OTP)		

CA06. Alla luce dei servizi e dei canali di relazione appena indicati, avete adottato o previsto degli indicatori (KPI) per misurare l'efficacia dei servizi erogati ed il miglioramento generato dagli stessi?(È possibile selezionare più di una risposta)

	Servizi al cittadino	Servizi alle imprese
Sì, in modo strutturato ed esteso alla maggior parte dei servizi		
Sì, in modo parziale e non strutturato		X
No, ma li stiamo valutando	X	
No, e non lo stiamo valutando		

CA07. Quali indicatori avete introdotto/previsto per misurare l'efficacia dei servizi erogati ed il miglioramento generato dagli stessi?(È possibile selezionare più di una risposta)

	Servizi al cittadino	Servizi alle imprese
Valutazione del servizio erogato (effettuata dagli utenti finali)		X
Tempistica media per l'evasione delle pratiche (dalla richiesta all'erogazione)		X

Riduzione del tasso di errore nella gestione delle pratiche		X
Riduzione del tasso di evasione di tasse/tributi		
Costo per la gestione di una pratica		
Altro		