



# Repertorio dei servizi pubblici online nell'Unione europea e in altri Paesi



21 marzo 2017



## Sommario

Repertorio dei servizi pubblici online nell'Unione europea .....	1
Premessa .....	4
I portali dei servizi pubblici online dei Paesi Membri dell'UE .....	9
Austria.....	9
Belgio .....	11
Bulgaria .....	12
Cipro .....	13
Croazia .....	14
Danimarca.....	16
Estonia .....	16
Finlandia .....	17
Francia .....	18
Germania .....	19
Grecia.....	20
Irlanda.....	20
Italia .....	21
Lettonia.....	22
Lituania .....	23
Lussemburgo .....	25
Malta.....	26
Paesi Bassi.....	27
Polonia.....	28
Portogallo .....	29
Regno Unito.....	30
Repubblica ceca .....	31
Romania.....	32
Slovacchia .....	33
Slovenia .....	34



Spagna .....	35
Svezia .....	36
Ungheria .....	37
I portali dei servizi pubblici online paesi candidati creati con il contributo dell'UE.....	39
Turchia .....	39
I portali dei servizi pubblici online di Paesi europei non UE.....	40
Norvegia .....	40
Islanda.....	41
Lichtenstein .....	42
Svizzera .....	43
I portali dei servizi pubblici online di alcuni Paesi Terzi .....	44
Australia.....	44
Canada .....	45
Nuova Zelanda.....	45
Singapore.....	46



## Premessa

Il presente repertorio contiene una descrizione dei principali portali on-line dei servizi pubblici europei e di alcuni Paesi extra-europei che sono comunque indicati come buone prassi nel settore dei servizi pubblici digitali.

Il 3 marzo 2017 La Commissione europea ha pubblicato i risultati dell'indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) del 2017, uno strumento che illustra la prestazione dei 28 Stati membri in una varietà di settori che vanno dalla connettività e le competenze digitali alla digitalizzazione delle imprese e dei servizi pubblici.

Da questo indice si evince che l'UE registra dei progressi in questo settore, ma il divario tra i paesi all'avanguardia nel digitale e i paesi che registrano le prestazioni meno soddisfacenti è ancora troppo ampio. Sono necessari sforzi e investimenti aggiuntivi per sfruttare al meglio il mercato unico digitale.

Il Rapporto presenta una serie di capitoli trasversali che mettono a confronto i Paesi dell'Unione sulla base di 30 indicatori, raggruppati in 5 dimensioni:

- connettività;
- competenze digitali;
- uso di internet;
- integrazione della tecnologia digitale da parte delle imprese;
- servizi pubblici digitali;

nonché di una serie di rapporti nazionali con i dati specifici dei singoli paesi.



Nel complesso l'UE ha compiuto progressi e migliorato la sua prestazione digitale di tre punti percentuali rispetto all'anno scorso), ma i progressi potrebbero essere più rapidi e la situazione varia da uno Stato membro all'altro

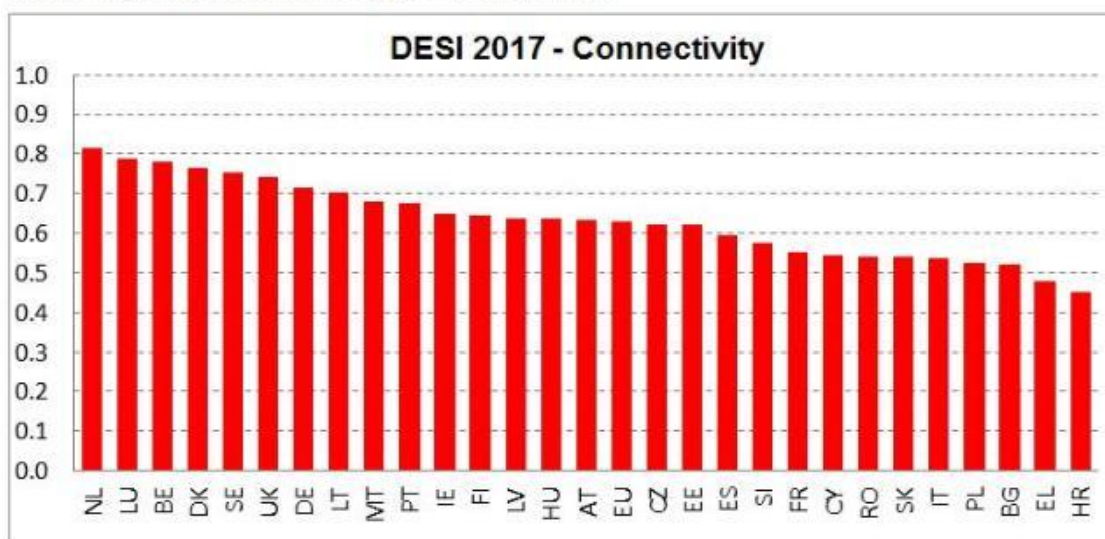


(il divario digitale tra il primo e l'ultimo classificato è 37 punti percentuali, rispetto a 36 p.p. nel 2014). Danimarca, Finlandia, Svezia e Paesi Bassi rimangono in testa alla classifica del DESI di quest'anno, seguiti da Lussemburgo, Belgio, Regno Unito, Irlanda, Estonia e Austria. I 3 paesi più digitalizzati dell'UE sono anche in testa alla classifica mondiale, superando la Corea del Sud, il Giappone e gli Stati Uniti. La Slovacchia e la Slovenia sono i paesi dell'UE che hanno registrato i maggiori progressi. Nonostante alcuni miglioramenti, vari Stati membri, tra cui Polonia, Croazia, Italia, Grecia, Bulgaria e Romania, sono ancora in ritardo in termini di sviluppo digitale rispetto alla media dell'Unione.

Dall'indice della digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2017 emerge che:

- la **connettività** è migliorata, ma è ancora insufficiente per far fronte al fabbisogno futuro. Il 76% delle famiglie europee ha accesso alla banda larga ad alta velocità (almeno 30 Mbit/s) e in alcuni Stati membri una percentuale significativa di tali famiglie ha già accesso a reti che offrono una velocità di 100 Mbit/s o più. Oltre il 25% delle famiglie ha sottoscritto un abbonamento alla banda larga veloce. Gli abbonamenti ai dati mobili sono in aumento, passando da 58 abbonati ogni 100 abitanti nel 2013 a 84 nel 2016. I servizi mobili 4G coprono l'84% della popolazione dell'UE. Tuttavia, questi progressi non sono sufficienti per affrontare le crescenti esigenze future di rapidità, qualità e affidabilità dei collegamenti;

**2017 DESI performance per dimension**



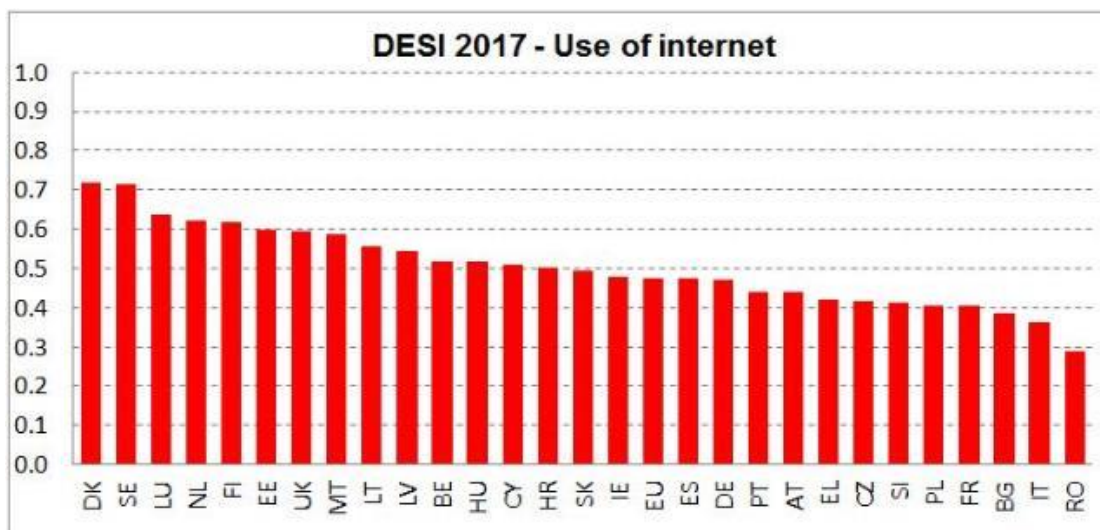
- l'UE può contare **su un numero maggiore di esperti digitali** rispetto al passato, ma permangono divari di competenze. L'UE vanta un maggior



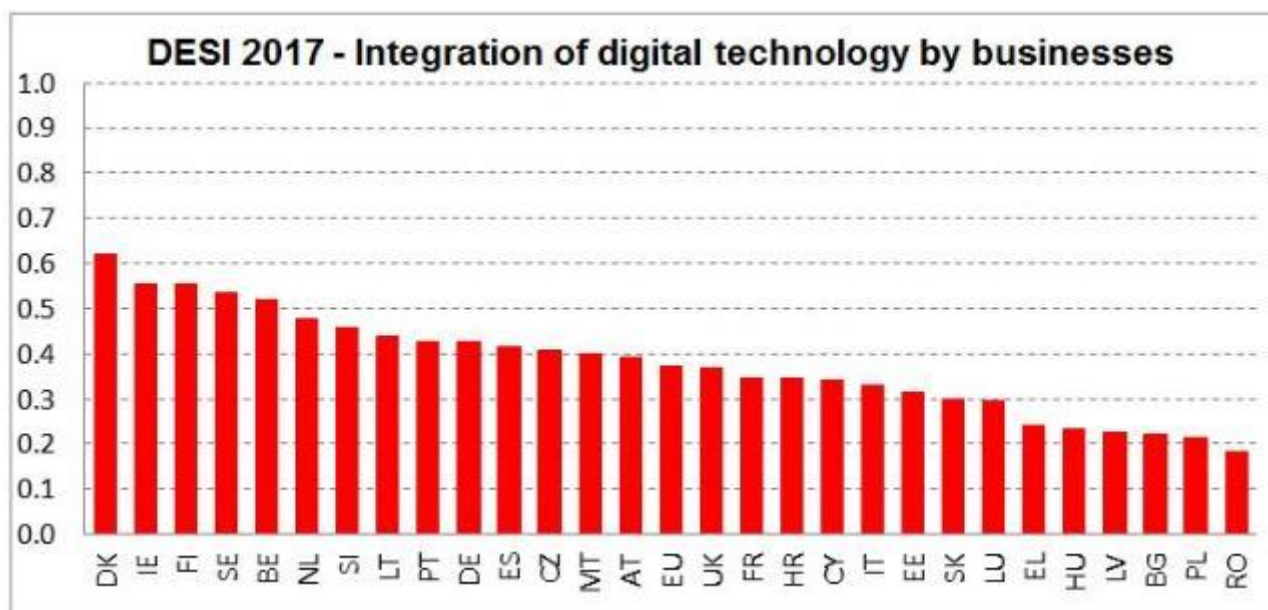
numero di laureati in discipline scientifiche, tecnologiche, in ingegneria e in matematica rispetto agli anni precedenti (19 laureati per 1000 giovani sui 20 anni). Più specialisti trovano un impiego nelle TIC rispetto al passato (3,5% nel 2015 rispetto al 3,2% nel 2012). Quasi la metà dei cittadini europei (44%) continua a non possedere competenze digitali di base, che consenta loro, ad esempio, di utilizzare la posta elettronica o strumenti di editing o di installare nuovi dispositivi;



- **i cittadini europei vantano sempre maggiori competenze digitali.**
  - il 79% dei cittadini europei si connette a Internet almeno una volta alla settimana, con un aumento di 3 punti percentuali rispetto al 2016;
  - il 78% degli utenti della rete utilizza Internet per giocare o per scaricare musica, film, foto o giochi;
  - il 70% degli internauti europei legge giornali online (64% nel 2013);
  - il 63% utilizza le reti sociali (57% nel 2013);
  - il 66% fa acquisti online (61% nel 2013);
  - il 59% utilizza i servizi bancari online (56% nel 2013);
  - il 39% utilizza Internet per fare telefonate (33% nel 2013);

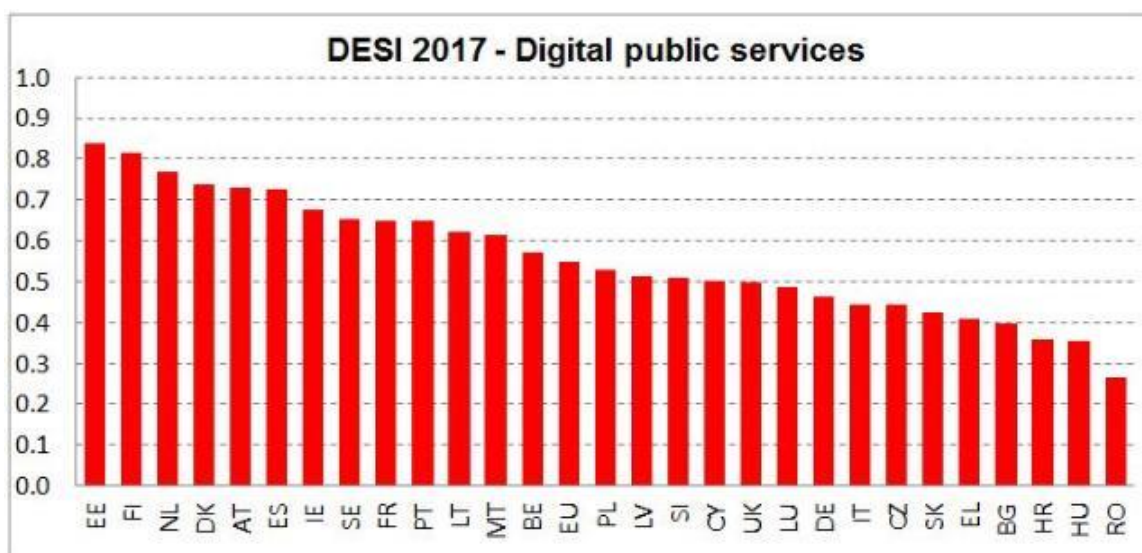


- **le imprese sono più digitali** e il commercio elettronico progredisce se pur lentamente. Nel complesso le imprese europee utilizzano in misura sempre maggiore le tecnologie digitali, come i software professionali per la condivisione elettronica di informazioni (dal 26% nel 2013 al 36% nel 2015) o per l'invio di fatture elettroniche (dal 10% nel 2013 al 18% nel 2016).
- Anche il commercio elettronico da parte delle PMI è aumentato lievemente (dal 14% delle PMI nel 2013 al 17% nel 2016). Tuttavia, meno della metà di tali imprese vende in un altro Stato membro dell'UE.





- gli **europei utilizzano maggiormente i servizi pubblici online**. Il 34% degli utenti di Internet trasmette moduli compilati online alla pubblica amministrazione, invece di consegnarli a mano su carta (in aumento rispetto al 27% del 2013). Online sono disponibili un numero crescente di servizi sempre più sofisticati, ad esempio servizi che consentono ai cittadini di utilizzare internet per notificare alle autorità un cambiamento di residenza, una nascita o altri avvenimenti importanti. Nell'ambito del piano d'azione per l'eGovernment, la Commissione intende istituire uno sportello digitale unico che garantisca un agevole accesso online a informazioni sul mercato unico e avviare un'iniziativa per digitalizzare ulteriormente la governance e il diritto societario nonché aggiornare il quadro europeo di interoperabilità.



Fonte: Rapid





# I portali dei servizi pubblici online dei Paesi Membri dell'UE

## Austria



Con un punteggio di 0.57, l'Austria si posiziona al decimo posto 10th nell'indice DESI del 2017, senza grandi variazioni rispetto all'anno precedente, anche se ha registrato progressi rispetto alla media UE in quasi tutte le dimensioni. Nel settore dei servizi pubblici digitali, dove l'Austria si posiziona particolarmente bene, è tra le migliori 5 in Europa, anche se l'utilizzo dei servizi internet è in qualche modo meno avanzato.

L'Austria ha 8,6 milioni di abitanti e oltre 2100 comuni. L'80% delle famiglie è dotata di un accesso ad Internet, il 70% attraverso connettività a banda larga; il 65% utilizza servizi pubblici on line sui quali la Cancelleria Federale ha sviluppato un unico portale, operativo dal 2001, in cui sono accessibili oltre 350 procedimenti con un linguaggio semplice per i cittadini e con una sostanziale azione di marketing per promuoverne l'utilizzo. Le realtà locali hanno anch'esse una presentazione web dei propri servizi ma sempre pubblicate sulla medesima architettura tecnologica centrale.

Il principio generale su cui si basa la società dell'informazione austriaca è il ONE SHOP STOP (sportello unico), ovvero il cittadino deve poter presentare la sua domanda presso un unico ufficio pubblico identificato senza interagire con altri uffici. Per realizzare questo obiettivo sono stati realizzati grandi banche dati centrali, l'anagrafe dei residenti, del commercio, dei terreni, degli immobili, delle patenti e dei veicoli. Hanno, come già avvenuto in Italia, avviato la fatturazione elettronica. Sono oltre 1300 i set di dati pubblicati liberamente - Open Data mentre sono circa 1500 le APP per l'erogazione di servizi pubblici.

Per quanto riguarda l'anagrafe unica, in Austria il modello di demografia si basa su 5 registri centrali digitali:

1. il *Registro della Popolazione Residente* (in cui è registrata oltre alla residenza principale anche quelle secondarie);
2. il *Registro aggiunto della popolazione* (in cui vengono registrati i domiciliati o gli austriaci residenti all'estero);
3. il *Registro delle cittadinanze* (in cui sono registrati anche i dati del soggiorno degli stranieri)
4. il *Registro dello stato civile* (per la registrazione amministrativa di nati, morti e matrimoni);



5. il *Registro dell'identità digitale*. Ad ogni cittadino viene attribuito alla nascita una sorta di codice fiscale unico cifrato da un algoritmo matematico che viene registrato esclusivamente nella carta d'identità elettronica. Quando i dati personali del cittadino vengono comunicati da un ministero ad un altro, si utilizza il codice unico per identificare il flusso informativo previa una seconda cifratura digitale.

Al registro centrale della popolazione possono accedere gratuitamente le pubbliche amministrazioni, mentre i privati gestori di servizi pubblici hanno tariffe agevolate. I Comuni possono detenere un'anagrafe locale su cui vengono registrate alcune informazioni aggiuntive che non compaiono a livello nazionale come la confessione religiosa nell'ambito delle dichiarazioni fiscali. Non esiste il concetto di divieto di duplicazione delle banche dati. Il Comune è titolare dei dati e decide oltre che registrarli a livello centrale anche a livello periferico, assumendosi l'onere dell'aggiornamento.

Il Registro unico di stato civile informatizzato è stato avviato dopo due anni di implementazione con la diretta collaborazione di esperti di stato civile; il registro unico accoglie i dati relativi alle nascite, decessi, matrimoni, divorzi e adozioni dei cittadini.

Tutto è gestito a livello di dato elettronico e non di documento informatico. Solo nei Comuni possono essere stampati dei documenti cartacei che sono i soli documenti sottoscrivibili dalle parti.

Il portale per servizi online per i cittadini si chiama Help Portal:

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public>

Caratteristica principale è un sistema di prenotazione elettronico, adattato per smart phone. Il sistema ha raggiunto 10 milioni di utenti nel 2013. Il portale è di semplice utilizzo e risponde ai criteri di accessibilità per le persone svantaggiate. Il contenuto disponibile è elencato dalla A alla Z ed è raggruppato in categorie e argomenti principali. Il menu "formulari" contiene un elenco esaustivo di tutti i formulari di tutti gli enti pubblici dalla A alla Z. Molti di questi formulari possono essere scaricati, compilati e inviati alle autorità competenti per posta oppure e-mail. Altri possono essere compilati direttamente on-line. Il sistema è completato da un sistema di app. come l'office finder, Help4Baby e "Culture app". Il sito è disponibile anche in lingua inglese.

Hanno un sistema di ID chiamato BuergerKarte (la carta del cittadino).

L'utilizzo dei servizi online da parte dei cittadini è del 29% rispetto al 22% della media UE. Il portale ha anche un link all'Austrian Electronic Data management System del Ministero dell'Ambiente che consente un sistema di trasmissione delle informazioni relative alle emissioni atmosferiche.

<http://www.umweltbundesamt.at/umwelt/abfall/service/meldung>

La BuergerKarte permette l'accesso ai servizi della Pubblica amministrazione.



## Belgio



Il Belgio ha ottenuto un punteggio dello 0.61 risulta al sesto posto nell'indice DESI del 2017. Risulta al terzo posto nel settore della connettività e al quinto posto nel settore dell'integrazione delle tecnologie digitali per le imprese, mentre il settore dei servizi pubblici digitali sono il punto maggiore di debolezza.

Il Belgio è uno Stato federale dalla struttura molto complessa. Tale struttura è composta da entità denominate "Regioni" e "Comunità". In sintesi, le Regioni sono entità territoriali, simili per molti aspetti alle regioni italiane, o meglio ancora agli Stati americani o ai Länder tedeschi, mentre le Comunità sono entità linguistiche e culturali, legate quindi alla persona e non strettamente al territorio. Lo stato federale belga è composto quindi da tre regioni (Fiandre, Bruxelles Capitale e Vallonia) e da tre comunità linguistiche (francese, nederlandofona e germanofona). Talvolta Regioni e Comunità linguistiche coincidono e si sovrappongono, altre volte no. Per esempio in Belgio, i servizi pubblici per l'impiego sono divisi a loro volta in quattro entità.

I servizi elettronici per i cittadini in Belgio seguono la struttura identificata dalla Commissione europea e dagli Stati Membri identificati nell'iniziativa "la tua Europa".

Il portale belga <http://www.belgium.be/> ha le seguenti sezioni:

- famiglia
- giustizia
- mobilità
- salute
- ambiente
- alloggi
- economia
- tasse
- istruzione
- lavoro
- informazioni sul Belgio.

Ogni settore rinvia a un portale, oppure a delle app di aiuto.

Sito web per la registrazione ai servizi online:

[http://www.belgium.be/en/news/2012/news\\_news\\_application\\_registering\\_online\\_services](http://www.belgium.be/en/news/2012/news_news_application_registering_online_services)



Disponibile in 4 lingue: inglese, francese, fiammingo e tedesco il contenuto nelle diverse lingue è adattato al tipo di informazione che viene fornita. Quindi il portale non è interamente tradotto nelle 4 lingue.

La sezione principale del portale è collegato a tutti i servizi online pubblici (eServices), alcuni dei quali consentono transazioni on-line complete.

Lanciato nel novembre 2002, in origine era sia il sito istituzionale del governo federale che un portale di eGovernment che fungeva da punto di ingresso singolo e multilingue a informazioni e servizi forniti dal Governo federale a cittadini, imprese e dipendenti pubblici.

Una nuova versione del portale è stata pubblicata nel maggio 2008, a seguito di una revisione dell'intero sistema, volta a semplificare il modo in cui i cittadini e le imprese possono comunicare e interagire con l'Amministrazione. In seguito a questa revisione l'informazione al cittadino è stata visualizzata in un modo più user-friendly. Oltre a questa nuova visualizzazione più user-centric, il portale è stato dotato di un potente motore di ricerca che consente di effettuare ricerche non solo all'interno del portale, ma anche al di fuori di esso. Gli utenti alla ricerca di un eService specifica possono raffinare la loro ricerca per tema, gruppo di riferimento e/o livello di governo coinvolti. Molti di questi servizi elettronici sono garantiti e quindi richiedono autenticazione.

Il processo di aggiornamento è stato tecnicamente gestito dal Dipartimento del governo federale per l'Information and Communication Technology (Fedict).

## Bulgaria



Nel settore dei servizi pubblici digitali la Bulgaria è uno dei Paesi più deboli in Europa. Con un punteggio di 0,37, si colloca ventisettesimo, guadagnando una sola posizione rispetto al 2016, con un lieve miglioramento nell'infrastruttura a banda larga e negli sviluppi degli open data. Gli scarsi progressi compiuti nel settore delle competenze digitali, nella digitalizzazione delle imprese e dei servizi pubblici fungono da freno per un ulteriore sviluppo dell'economia digitale e della società bulgara.

Nel dicembre 2015 si è concluso il progetto di eGovernment del Ministero dei Trasporti, Tecnologie dell'informazione e Comunicazione, nell'ambito del quale è stato sviluppato il sistema di "consegna elettronica" eDelivery, parte di una soluzione end-to-end per la fornitura di servizi di E-gov.

Il portale bulgaro dei servizi online (<http://www.government.bg/>), è stato costruito sul modello la tua Europa. Insieme alla Romania, la Bulgaria ha un basso livello di disponibilità dei servizi on-line. Solo il 15% dei servizi sono disponibili on-line. Il portale prevede una sezione in inglese, ma al momento non è ancora attiva.



La Bulgaria ha fatto qualche progresso, ma i suoi punteggi indicano che il livello di sofisticazione dei servizi pubblici deve migliorare ed è necessario che renda disponibili più servizi on-line. Anche la percentuale di utenti di e-Government che interagiscono con la p.a., che consegnano i formulari pre-compilati è tra i più bassi in Europa.

## Cipro



Con un punteggio di 0.45 Cipro risulta ventiduesima nell'indice DESI 2017, registrando progressi significativi nel settore della connettività. Per quanto riguarda la disponibilità dei servizi pubblici digitali è vicina alla media europea.

Nonostante l'impegno degli utenti internet in una grande varietà di attività on-line, lo scarso livello di competenze digitali funge da freno per un ulteriore sviluppo della società e dell'economia digitale.

Il portale <http://www.cyprus.gov.cy/> si apre con tre sezioni principali:

- contatti;
- servizi online;
- siti web governativi.

I servizi online sono suddivisi in 4 sezioni: cittadini, imprese, residenti all'estero e Governo.

La sezione dedicata ai cittadini è suddivisa nelle seguenti categorie ed ha uno spazio dedicato ai non-residenti:

- persone con disabilità
- istruzione
- gioventù
- veicoli e barche
- certificati e documenti
- terreni e proprietà
- lavoro e occupazione
- famiglia e bambini
- reclami
- sussidi e benefici.

Ha una struttura molto semplice e ogni voce rinvia a documenti esplicativi disponibili in vari formati, pdf, excel, word, etc., oppure ad altri siti web, oppure a servizi online direttamente.

Permette di effettuare i pagamenti on-line con la pubblica amministrazione.



## Croazia



Con un punteggio di 0.43 la Croazia risulta ventiquattresima nell'indice DESI 2017. I cittadini croati sono al di sopra della media UE e le loro competenze digitali stanno progressivamente migliorando. L'utilizzo delle tecnologie digitali da parte delle imprese è vicina alla media comunitaria. Il settore dei servizi pubblici digitali sta lentamente migliorando. La scarsa connettività però funge da freno allo sviluppo di una società ed economia digitali.

La piattaforma "e-Citizens" (<https://vlada.gov.hr/the-e-citizens-system/15215>), è stata lanciata nel 2014 e consiste di un:

- portale nazionale centrale, che rappresenta la parte pubblica del sistema;
- una Personal User Mailbox (che fornisce un accesso diretto ai servizi della pubblica Amministrazione e permette di ricevere messaggi elettronici personali dalla pubblica amministrazione). La Personal User mailbox fornisce anche un accesso diretto ai servizi della pubblica amministrazione e per ricevere i messaggi elettronici dalla p.a.;
- un Sistema di autenticazione e di identificazione nazionale.

La piattaforma ha raggiunto 250.000 cittadini attraverso l'erogazione di ID-s.

I servizi offerti sono i seguenti:

- Panoramica dei farmaci utilizzati negli ultimi 6 mesi - Sistema Sanitario croato
- E-PKK – Tax Card
- e-Registers (nascite, matrimonio) – Ministero della Pubblica Amministrazione
- e-Voters – Ministero della Pubblica Amministrazione
- e-Temporary registration in Voters list (registrazione temporanea nelle liste elettorali) - Ministero della Pubblica Amministrazione
- e-certificates of residence and vehicle ownership, apply for temporary residence online (certificati temporanei elettronici di residenza e possesso di veicoli) - Ministero dell'Interno
- Calcolatore per la valutazione degli importi relativi agli assegni familiari
- e-Journal (giornale elettronico di informazione per i genitori)
- Sole Trader Registration (registrazione online per le attività commerciali – Ministero del Commercio e dell'Artigianato
- Iscrizione ai programmi di studio - Ministero della Scienza, dell'Istruzione e dello Sport



- e-Residence – richiesta online di cambio di residenza (solo per i cittadini croati) – Ministero dell'Interno
- e-Seaman (marinaio elettronico) – Ministero degli affari marittimi e dell'Infrastruttura
- e-Consultations (consultazione elettronica) consente ai cittadini di essere attivamente coinvolti nelle iniziative legali di futura adozione
- Servizio di prenotazione sanitaria – gli utenti hanno la possibilità di visualizzare gli appuntamenti medici e di cancellarli elettronicamente
- e-certificates of enrollment at an university (sistema di certificazione elettronica per le iscrizioni all'università)
- Zagreb utilities billing (fatturazione dei servizi pubblici) – i cittadini possono scegliere se vogliono ricevere solo online le fatture relative ai servizi pubblici

I messaggi elettronici riguardano:

- REGOS – Informazioni sulla documentazione elettronica
- Croatian Pension Fund (Fondo Pensione Croato) – fornisce informazioni sulle variazioni di status
- Assicurazione sanitaria croata - Scadenze di eventuali assicurazioni aggiuntive
- Agenzia per l'Impiego croata - fornisce informazioni sulle possibilità di entrata e uscita dal lavoro
- Ministero dell'Interno – Scadenze di documenti (passaporti, ID personali, permesso per veicoli)
- Ministero della Giustizia – Informazioni dalle bacheche dei tribunali
- Ministero della Pubblica Amministrazione – Informazioni sui seggi elettorali
- Ministero dell'Agricoltura – informazioni sul settore pesca
- Taxes – Notifiche dal sistema fiscale elettronico

Al vertice Globale sull'Open Government Partnership", che si è tenuto il 28 ottobre 2015 a Città del Messico su "Open Government per il miglioramento dei servizi pubblici", il progetto della piattaforma di governo croato "e-citizens" ha vinto il premio come **migliore soluzione attuata in Europa**. Il progetto è stato annunciato come la soluzione migliore in quanto consente ai cittadini croati di comunicare con la p.a. in modo moderno, semplificato e veloce e garantisce la trasparenza del settore pubblico nella fornitura di servizi pubblici.

Con questo progetto alla Croazia è stato riconosciuto di aver raggiunto il livello massimo di attuazione dei servizi pubblici elettronici che tra l'altro rispettano i criteri di apertura, trasparenza e inclusività come fondamento della democrazia moderna del XXI secolo.



## Danimarca



Con un punteggio di 0.71, secondo l'indice DESI 2017 la Danimarca risulta al primo posto in Europa. Rispetto allo scorso anno la Danimarca ha compiuto progressi in tutti i settori, eccetto in quello dei servizi pubblici digitali. I maggiori risultati sono stati ottenuti nell'utilizzo delle tecnologie digitali da parte delle imprese e dei cittadini, risultando ai primi posti non solo a livello europeo ma anche mondiale.

Il portale è un punto focale chiave della strategia nazionale di digitalizzazione 2011-2015, che aveva come obiettivo quello di raggiungere l'80% nella comunicazione digitale con il cittadino nel settore pubblico entro il 2015.

La Danimarca ha due accessi differenti

- Il "citizen portal" per i cittadini: [www.borger.dk](http://www.borger.dk) (una parte del portale è disponibile anche in lingua inglese)
- Il portale per le imprese: <https://indberet.virk.dk/> (in danese)

Il portale per i cittadini è gestito e finanziato dagli enti locali, regionali e nazionali. È strutturato sul modello della "tua Europa".

Inoltre, una singola soluzione di accesso ai servizi elettronici "Sign-On" consente ai cittadini danesi di ricevere e accedere alle informazioni e ai servizi forniti dalle diverse agenzie, senza dover ripetere l'accesso diverse volte. Il portale contiene attualmente più di 600 soluzioni self-service, e ospita più di 1,2 milioni di utenti-sessioni al mese (su una popolazione di 5,5 milioni di persone). L'Agenzia per la digitalizzazione del Ministero delle Finanze, è responsabile del portale per il cittadino.

Circa il 50 per cento di tutti i servizi pubblici danesi sono accessibili on-line e questa percentuale sale all'86% nel caso dei servizi on-line per le imprese.

Attualmente il Governo danese sta pensando di estendere l'utilizzo dei servizi ai segmenti svantaggiati della popolazione (anziani e disabili) che rappresentano il 20% dei cittadini. Ciò significa puntare su servizi più mirati quando si progettano i servizi pubblici, in modo da aumentare il numero di utenti che accedono ai servizi online della p.a.

## Estonia



Con un punteggio di 0.58, secondo l'indice DESI 2017 l'Estonia risulta al nono posto in Europa, ma in prima linea nella fornitura dei servizi pubblici on-line e ha ottenuto risultati superiori alla media comunitaria nel settore delle





competenze digitali, e nell'utilizzo di internet da parte dei cittadini. La sfida maggiore per l'Estonia è la digitalizzazione delle aziende.

La quota di utenti di eGovernment si aggira intorno all'80%, i moduli compilati sono superiori alla media UE (32%); questo è anche facilitato dalla possibilità di completare on-line quasi tutti i passaggi per un servizio richiesto. L'Estonia è anche fortemente impegnata nella realizzazione dell' "once-only principle", cioè nel riutilizzo di informazioni precedenti per ridurre l'onere per i cittadini attraverso formulari pre-compilati. In questo settore risulta in Europa il paese che ha prodotto i migliori risultati.

Eesti.ee Gateway to eEstonia è il portale dei servizi pubblici estone. (disponibile anche in lingua inglese) <https://www.eesti.ee/eng/services>

Il portale è diviso in sezioni differenti:

- cittadini
- imprese
- dipendenti pubblici
- servizi dalla A alla Z

che rendono in questo modo più semplice la ricerca dell'informazione.

La maggioranza dei servizi pubblici è accessibile attraverso il portale (17 su 24).

Il governo estone ha introdotto una vasta gamma di servizi elettronici, cui si accede attraverso la carta d'identità elettronica (e-ID). Questa carta consente l'autenticazione elettronica, e serve come firma digitale per consentire agli estoni di firmare contratti, votare, presentare le dichiarazioni fiscali, acquistare biglietti per il trasporto pubblico, e verificare elettronicamente i progressi dei loro figli a scuola.

Questo approccio user-centric si riflette nella popolarità degli servizi elettronici: il 95% delle dichiarazioni fiscali nel 2013 sono state inviate elettronicamente.

## Finlandia



Con un punteggio di 0.68, secondo l'indice DESI 2017 la Finlandia risulta al secondo posto in Europa. Ha un ottimo punteggio in quattro sui cinque settori valutati, con un punto di forza nelle competenze digitali dove è in testa rispetto agli altri Paesi europei. I servizi pubblici digitali sono l'altro punto di forza. La Finlandia ha una delle più alte percentuali di utenti di eGovernment e degli utenti dei servizi di sanità elettronica.

I servizi pubblici efficienti on-line consentono una forte riduzione della spesa pubblica, nonché generano un forte guadagno in termini di efficienza per le



imprese, i cittadini e la pubblica amministrazione stessa. La fornitura di tali servizi è una priorità del Governo finlandese.

Nonostante la Finlandia risulti già essere tra i migliori esempi in Europa di e-government, è riuscita a migliorare ulteriormente il suo punteggio in modo significativo e continua a mostrare un elevato livello di sofisticazione nell'erogazione di servizi pubblici online. In particolare, la Finlandia ha raddoppiato, rispetto alla media UE, l'uso di formulari pre-compilati, nonostante il già elevato punto di partenza. Il continuo aumento della quota di utenti di eGovernment mostra anche la capacità di raggiungere sempre più ampie percentuali di popolazione. Questo aumento tre volte maggiore dell'aumento nell'uso di Internet, è la dimostrazione della capacità di attirare utenti Internet che precedentemente non utilizzavano servizi di eGovernment.

Il portale per i servizi pubblici per il cittadino: <http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/>, nella parte dedicata ai servizi elettronici, contiene una descrizione chiara ed efficace dell'iter delle richieste on-line effettuate dal cittadino.

Il portale è disponibile anche in lingua inglese.

Contiene anche una sezione dedicata ai my e-services, che permette di salvare i formulari e la modulistica di proprio interesse.

Il portale prevede una sezione per il cittadino e una parte riservata ai funzionari della pubblica amministrazione. I servizi sono selezionabili per argomento, in maniera simile al portale la tua Europa.

## Francia



Con un punteggio di 0.51, secondo l'indice DESI 2017 la Francia risulta al nono posto in Europa. E' al nono posto in Europa anche per le competenze digitali e per l'e-Government, ma è al di sotto della media comunitaria nel settore dell'integrazione delle tecnologie digitali da parte delle aziende, della connettività e dell'utilizzo di internet da parte degli utenti.

Nel settore dei Servizi pubblici Digitali la Francia ha ottenuto buoni risultati e si colloca in questo settore tra i top performer nella UE: il 48% degli utenti Internet interagiscono on-line con le autorità pubbliche tramite l'invio di formulari compilati (settimo posto, media UE: 32%). Tuttavia qualche debolezza può essere osservata in termini di formulari pre-compilati con un punteggio di 27 (20° posto, media UE: 49).



Il portale francese Service public France <https://www.service-public.fr/> offre moltissimi servizi on-line (16 servizi sui 24 disponibili).

Il portale si apre con la visualizzazione dei servizi più utilizzati dai cittadini.

E' tra i primi 10 portali in Europa. A partire dall'aprile 2010, il portale è stato arricchito di un servizio che consente agli utenti di cambiare le informazioni relative ai cambi di indirizzo a 12 enti contemporaneamente.

## Germania



Con un punteggio di 0.56, secondo l'indice DESI 2017 la Germania risulta all'undicesimo posto in Europa, ma leader nell'assegnazione delle frequenze. Risulta al di sopra della media comunitaria per numero di utenti internet, e le competenze digitali stanno dando buoni risultati. I cittadini e le aziende tedesche stanno avvicinandosi velocemente alle opportunità offerte dall'e-Government. I tedeschi sono però restii a passare alla banda larga ultra veloce. Nel settore dei Servizi Pubblici Digitali la Germania non sta dando buoni risultati. Il Paese ha bisogno di migliorare la fornitura di servizi pubblici on-line.

'Bund.de' [http://www.bund.de/Content/DE/Home/homepage\\_node.html](http://www.bund.de/Content/DE/Home/homepage_node.html) è il portale dei servizi pubblici, che consente l'accesso ai servizi degli enti locali e dell'amministrazione federale. Tra i vari servizi offerti il portale fornisce l'accesso all'"Online Form Centre" che permette agli utenti di trovare i formulari anche senza la consapevolezza dell'ente emanante. La gestione del "centro per la modulistica" si basa su un server per la modulistica che è uno delle componenti infrastrutturali principali che è stata sviluppata nell'ambito dell'iniziativa 'BundOnline 2005'.

La struttura di Governo complessa della Germania, non consente un alto livello di standardizzazione dei servizi. Il portale è disponibile anche in lingua inglese, ma le informazioni in lingua inglese sono differenti da quelle offerte in lingua tedesca e si rivolgono a stranieri che vivono o viaggiano in Germania.

Il Sistema è dotato di un Sistema di posta elettronica "De-Mail" che mira a facilitare lo scambio in sicurezza di documenti elettronici tra cittadini, imprese e enti pubblici via internet. Il numero di telefono per i servizi pubblici "Public Service Number (D115)": consente ai cittadini di accedere alla pubblica Amministrazione e ottenere informazioni sui servizi pubblici.



## Grecia



Con un punteggio di 0.38, secondo l'indice DESI 2017 la Grecia risulta al ventiseiesimo posto in Europa. La Grecia non ha fatto grandi progressi rispetto agli altri Stati Membri dell'Unione europea. Risultati positivi sono stati raggiunti nell'utilizzo attivo di internet per chiamate video e per i contenuti online. Comunque gli scarsi risultati raggiunti nel settore delle competenze digitali fungono da freno al futuro sviluppo dell'economia digitale e della società.

Anche nel settore dei servizi pubblici digitali la Grecia risulta essere in ritardo ed è tra le peggiori nel settore dei formulari compilati.

Il Ministero per la riforma amministrativa e la governance elettronica, diffonde a tutti i Centri di Servizi per i cittadini "Citizen's Service Centres (KEP)" (<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep>) una newsletter che fornisce indicazioni sul modo in cui gli 81 servizi per i cittadini possono essere fruiti elettronicamente attraverso il portale nazionale HERMES. Hermes (<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices>), è completato da un numero di telefono 1564 e da un sistema di applicazione telefonica "Telephone Application System (1502)" attraverso il quale i cittadini possono richiedere fino a 100 certificati differenti.

## Irlanda



Con un punteggio di 0.59, secondo l'indice DESI 2017 l'Irlanda risulta all'ottavo posto in Europa.

L'Irlanda si posiziona molto bene nel settore dell'integrazione dei servizi digitali da parte delle imprese, principalmente perché molte aziende hanno optato per l'e-commerce. Gli utenti di internet si avvantaggiano delle infrastrutture ad alta velocità e fanno anche buon uso dei servizi pubblici on-line. La più grande sfida per l'Irlanda è quella di dotare più della metà della popolazione con almeno le competenze digitali base.

Mentre l'uso attivo dei servizi di eGovernment è al di sopra della media UE (32%), la fornitura di formulari pre-compilati e l'utilizzo dei servizi on-line sono relativamente bassi (35 su 100), e in questo settore l'Irlanda si classifica diciassettesima su 28 paesi. Il 30 giugno 2011, è stata lanciata la nuova piattaforma per i servizi pubblici online del Governo irlandese (Gov.ie), che



fornisce un accesso integrato e centralizzato a circa 300 servizi pubblici e siti web. Il Portale rinvia a 3 differenti tipi di servizi:

- Online Services (servizi online)
- Government Websites (siti web istituzionali)
- Citizens Information (informazioni per il Cittadino)

Sito web: <http://www.gov.ie/>

## Italia



Con un punteggio di 0.42, secondo l'indice DESI 2017 l'Italia risulta al venticinquesimo posto in Europa. Si avvicina alla media dei Paesi comunitari per utilizzo di tecnologie digitali e per la disponibilità di servizi digitali on-line. Rispetto allo scorso anno, ha registrato progressi nel settore della connettività. Comunque gli scarsi risultati nelle competenze digitali rischiano di ostacolare lo sviluppo ulteriore dell'economia e società digitali.

L'uso dell'e-Government è ancora il principale ostacolo che trascina l'Italia in questa posizione. La disponibilità di servizi pubblici on-line ha registrato progressi ma è necessario migliorare il riutilizzo delle informazioni tra le amministrazioni per rendere più facile la vita per i cittadini.

L'Italia deve fare ulteriori sforzi per migliorare la fornitura di servizi di eGovernment (con il completamento del servizio on-line che va da 78 a 85). Infatti l'uso dei servizi di eGovernment resta il tallone d'Achille e registra punteggio basso nel settore dei Servizi pubblici digitali. Le cause di questa bassa percentuale sono dovute alle scarse competenze digitali, e le autorità pubbliche italiane potrebbero fare di meglio per migliorare l'usabilità dei loro servizi on-line. Infatti, solo nel 37% dei casi, le informazioni già in possesso dei servizi pubblici viene riutilizzato per moduli precompilati.

Il portale nazionale Linea Amica (<http://www.lineaamica.gov.it/>) offre al cittadino un punto di contatto con la Pubblica Amministrazione costituendo al tempo stesso un valido strumento di supporto e una base di conoscenza indispensabile. Il portale – garantisce:

- un alto livello di usabilità che consente una semplice navigazione all'interno del portale e un rapido reperimento delle informazioni ricercate.;
- accessibilità sia lato struttura che lato contenuti nel rispetto della Legge 4/2004.



Tra le varie sezioni:

- Chiedo ad un esperto, per contattare il contact center di Linea Amica;
- Cerco le risposte, per navigare tra le Domande e Risposte dei cittadini;
- Accedo ai servizi, per accedere ai nuovi servizi online della Pubblica Amministrazione;
- Sono cittadino, per essere informati sui nuovi diritti digitali;
- Indirizzi della PA, l'elenco degli indirizzi del portale integrato della PA;
- Mappe della PA, per visualizzare su una mappa, gli indirizzi degli uffici;
- Dati e applicazioni, link al portale dei dati aperti e della app per smartphone della PA;
- Diteci come: sezione dedicata alla partecipazione attiva dei cittadini
- Video guida al portale

Il portale ha tra i link il collegamento a Italia.gov.it, il motore dell'amministrazione digitale e ai canali social: Facebook, Twitter, LinkedIn, Google Plus e YouTube. Linea Amica sarà sostituito dal portale Italia LOGIN, in fase di realizzazione. L'obiettivo del futuro progetto Italia Login è quello di creare un'identità digitale per ciascun cittadino e una "casa" on line, dove poter trovare i servizi e le informazioni di cui i cittadini hanno bisogno. Grazie a un'esperienza di navigazione facilitata e all'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale in grado di creare contenuti personalizzati, Italia Login racchiuderà al suo interno servizi e informazioni destinati a tutte le tipologie di cittadini.

Non un portale ma un hub per l'accesso semplificato ai servizi pubblici digitali che – sulla base degli standard, delle linee guida e delle infrastrutture immateriali messe a disposizione da AgID – si propone di rendere più semplice e appagante il rapporto tra cittadini e burocrazia.

## Lettonia



Con un punteggio di 0.47, secondo l'indice DESI 2017 la Lettonia risulta al diciannovesimo posto in Europa. I recenti progressi sono dovuti all'aumento della percentuale di abbonamenti alla banda larga veloce e al miglioramento dei servizi pubblici. Sempre più lettoni sono on-line e utilizzano servizi di e-Government, anche se ancora metà della popolazione ha scarse competenze digitali. Sempre più cittadini fanno shopping on-line, mentre le aziende sfruttano le tecnologie in maniera limitata.



Il portale di eGovernment (<http://www.eparvalde.lv>) fornisce in generale informazioni ai cittadini, mentre il portale per l'accesso ai servizi online della pubblica Amministrazione (<https://www.latvija.lv/>) è suddiviso in tre sezioni:

- cittadini;
- imprese;
- servizi elettronici.

E' disponibile in tre lingue: lettone, inglese e russo. Le informazioni in inglese sembrano essere simili a quelle nella lingua locale. La struttura iniziale del portale è simile a Your Europe, ma poi si accede alle singole sezioni attraverso una serie di menu a tendina che rinviano ad ulteriori pagine informative.

Nel febbraio 2013, Il gabinetto dei Ministri ha approvato il concetto del miglioramento del sistema del servizio pubblico, il cui obiettivo principale è quello di rendere disponibili sempre più servizi pubblici che siano "friendly" sia per le persone che per le imprese.

Sono previste 3 importanti azioni per il raggiungimento di questo obiettivo:

- creazione di un unico quadro regolamentare;
- rendere elettronici tutti i servizi pubblici
- creazione di una rete unica di servizi per i consumatori.

## Lituania



Con un punteggio di 0.55, secondo l'indice DESI 2017 la Lituania risulta al tredicesimo posto in Europa. I risultati raggiunti dalla Lituania risultano essere superiori alla media comunitaria in tutti i settori, eccetto per il capitale umano, dove i progressi registrati sono stati limitati. La Lituania continua a dare buoni risultati nel settore della connettività, ma sta procedendo più lentamente rispetto alla media comunitaria. Il Paese ha riportato risultati importanti nel settore dell'integrazione delle tecnologie digitali e dei servizi pubblici digitali.

Particolari successi sono stati conseguiti nel settore dei formulari precompilati e nella possibilità di effettuare completamente on-line l'intero ciclo dei procedimenti amministrativi. In questi due settori si posiziona al di sopra della media comunitaria.

Anche la percentuale di utenti internet che scambiano dati attraverso formulari precompilati è al di sopra della media comunitaria. Al contrario però, il settore degli open data resta indietro.

Lanciato nel 2004 e ristrutturato nel 2008, il portale dei servizi pubblici "eGovernment Gateway" mira ad essere uno sportello unico dell'informazione e dei servizi pubblici per i cittadini e per le imprese. Include link all'informazione



e ai servizi pubblici reindirizzando i cittadini sui siti web delle autorità competenti. Altri servizi offerti sono il servizio di identificazione elettronica personale, l'accesso centralizzato ai servizi pubblici elettronici, il pagamento online dei servizi richiesti, e la possibilità di rintracciare le differenti fasi del processo on-line del servizio pubblico richiesto.

Il portale offre 22 servizi per i cittadini e 19 per le imprese.

Il portale dei servizi pubblici E-Government Gateway (<https://www.epaslaugos.lt/portal/>)

è suddiviso nelle seguenti sezioni:

- cittadini
- imprese
- settore pubblico
- firma elettronica

Al suo interno appaiono ancora due categorie

- Servizi chiave per la vita
- Categorie di servizi

La categoria "Servizi chiave per la vita " include le seguenti sezioni:

- nascita di un figlio
- ricerca e perdita di lavoro
- iscriversi all'università oppure ad una scuola professionale
- richiedere la patente
- avviare un'azienda agricola
- avviare un'impresa

La categoria "servizi" include:

- protezione dei dati
- servizi per il settore pubblico
- energia
- tasse
- commercio e produzione
- comunicazione





## Lussemburgo



Con un punteggio di 0.61, secondo l'indice DESI 2017 il Lussemburgo risulta al quinto posto in Europa.

E' uno dei Paesi trainanti per connettività, competenze digitali e utilizzo di internet, mentre risultano essere ancora deboli i settori dell'integrazione delle tecnologie digitali da parte delle aziende e dei servizi pubblici digitali. Il Lussemburgo ha un potenziale enorme per migliorare la propria offerta di servizi pubblici on-line in quanto gli utenti di internet normalmente non sono attivi nello scambiare on-line documenti con la pubblica amministrazione. Il paese deve anche migliorare la disponibilità degli open data.

Il portale dei Servizi pubblici del Lussemburgo ([www.fonction-publique.public.lu](http://www.fonction-publique.public.lu)) è compatibile con smartphone e tablets.

Contiene le seguenti sezioni:

- struttura organizzativa
- modernizzazione dello Stato
- offerte di lavoro
- formazione
- statuto dei funzionari dello Stato
- stipendi e pensioni
- servizi per i funzionari dello stato
- carriera

La sezione relativa alle offerte di lavoro prevede le seguenti sezioni:

- esami-concorsi
- reclutamento dei funzionari statali
- reclutamento per i funzionari interni
- reclutamento decentralizzato
- creazione del proprio dossier lavorativo



## Malta



Con un punteggio di 0.55, secondo l'indice DESI 2017 il Lussemburgo risulta al dodicesimo posto in Europa. Ha raggiunto risultati superiori alla media comunitaria nel settore della connessione a banda larga, dell'utilizzo di internet da parte dei cittadini, dell'utilizzo delle tecnologie digitali da parte delle imprese e della fornitura dei servizi pubblici digitali. E' uno dei paesi leader in Europa nella banda larga ad alta velocità e nella qualità dei servizi di e-Government. La maggiore sfida per il Paese è l'aumento delle competenze digitali della sua popolazione.

Malta si trova bel al di sopra della media europea per quanto riguarda il livello di sofisticazione dei servizi pubblici on-line e nella possibilità di completare on-line il ciclo completo di un servizio.

Il portale Gov.mt (<http://www.gov.mt/en/Pages/gov.mt%20homepage.aspx>) comprende le seguenti sezioni:

- governo
- servizi e informazioni
- eventi di vita quotidiana
- comunità
- informazioni su Malta

Una parte del portale è poi dedicata alle consultazioni online e alle ultime notizie relative ai servizi pubblici online.

La sezione link è divisa in due blocchi:

- Ministeri
- Link veloci

Il portale è molto lineare e di facile consultazione.



## Paesi Bassi



Con un punteggio di 0.67, secondo l'indice DESI 2017 l'Olanda risulta al quarto posto in Europa, anche per i servizi pubblici online. Ha anche un punteggio molto alto nel settore della connettività, ed i cittadini olandesi sono utenti attivi di internet ed hanno le giuste competenze per farlo. La digitalizzazione dei servizi è tra le più avanzate in Europa.

Già da un paio di anni il Paese si è distinto per il livello dei servizi online offerti ai cittadini e alle imprese. La disponibilità di scaricare moduli precompilati online è considerevolmente al di sopra della media comunitaria, così come lo è la possibilità di completare interamente online l'intero processo di interazione con la pubblica amministrazione. Anche relativamente agli Open data l'Olanda ha dato ottimi risultati. La riduzione negli utenti di eGovernment rispetto all'anno precedente è molto probabilmente dovuta ad una migliorata automazione dei servizi ad alto livello e quindi ad una minore necessità, da parte degli utenti, di inviare formulari online.

Overheid.nl è il portale del Governo istituzionale pubblicato per la prima volta nel 1999, che funge da unico canale di ingresso a tutte le informazioni relative agli enti pubblici. Il portale fornisce informazioni sui servizi per i cittadini e per le imprese che possono essere consultate per tema, località o argomento. Contiene link che rinviano alla legislazione nazionale, alle pubblicazioni ufficiali, alla legislazione regionale e locale e alle consultazioni pubbliche.

Overheid.nl offre anche l'accesso ad ambienti personalizzati come

- 'Ondernemersplein': il portale per le imprese e
- 'Mijnoverheid.nl': la piattaforma per i cittadini.

**Ondernemersplein** è il punto di accesso per le imprese e fornisce informazioni su legislazione, sussidi e permessi. L'informazione copre tutti i livelli di governo. E' disponibile attraverso diversi canali (siti web, email, telefono e chat) e si rivolge ai temi e bisogni del mondo imprenditoriale. Il Ministero degli Affari Economici gestisce un business forum (<http://www.answersforbusiness.nl/>), attraverso il quale gli imprenditori possono discutere di argomenti di loro diretto interesse;

**Mijnoverheid.nl** è il portale per il cittadino attraverso il quale gli utenti possono accedere alle informazioni personalizzate e ai messaggi digitali del Governo, dopo la registrazione attraverso DigiD. Nel novembre 2015, sono stati attivati 2 milioni di account (disponibile solo in lingua olandese)

Mijnoverheid.nl offre le seguenti funzioni:



- accesso ai registri, possibilità di visualizzare i propri dati personali, così come registrati dal Governo, dati relativi alla propria famiglia, lavoro, remunerazioni, pensione, proprietà e veicoli. Attraverso un link è possibile accedere all'ente responsabile dei dati personali (personal records base register - BRP)
- possibilità di ricevere i messaggi dai diversi enti pubblici attraverso un servizio di email sicuro. Il Dipartimento per le tasse è uno dei fornitori chiave di questo servizio
- possibilità di seguire l'iter di una pratica con un ente pubblico.

Il Dossier "aziende" è un modo nuovo per collaborare e condividere informazioni tra aziende e governo per la semplificazione amministrativa. Il Dossier consente alle aziende di registrare una sola volta le informazioni sulle operazioni effettuate, che vengono poi trasmesse a tutti gli enti governativi e alle autorità che rilasciano i permessi e le autorizzazioni, quando necessario.

## Polonia



Con un punteggio di 0.43, secondo l'indice DESI 2017 la Polonia risulta al ventitreesimo posto in Europa. Il Paese ha registrato progresso nel settore del capitale umano e dell'utilizzo di internet e della connettività. E migliorata anche nell'utilizzo della banda larga mobile, così come nell'assegnazione dello spettro della banda larga mobile. La sfida maggiore per il Paese è l'adozione delle tecnologie digitali da parte delle imprese e gli sviluppi dei servizi pubblici digitali.

Per quanto riguarda i servizi pubblici digitali, la Polonia sta perdendo posizioni anche nella possibilità di compilazione dei formulari online (dal 68% nel 2014 al 63% nel 2015) così come nella pubblicazione degli Open Data (da 490 nel 2014 a 370 nel 2015).

Nel settembre 2015 è stata lanciata la nuova versione on-line del portale per le imprese, disponibile anche in lingua inglese.

La caratteristica principale è quella di poter attivare direttamente on-line le procedure.

I servizi ai cittadini sono disponibili attraverso Services la piattaforma ePUAP ([www.epuap.gov.pl](http://www.epuap.gov.pl)), disponibile solo in lingua polacca, ed è stato co-finanziato dal FESR e supervisionato dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e la Digitalizzazione. Attraverso EPUAP i cittadini e le imprese possono attivare le procedure amministrative e consente agli uffici amministrativi pubblici di fornire i servizi a costo zero.



La piattaforma consente di adempiere agli obblighi amministrativi senza dover ripetere le operazioni più volte.

## Portogallo



Con un punteggio di 0.53, secondo l'indice DESI 2017 il Portogallo risulta al quindicesimo posto in Europa, e all'ottavo posto per i servizi pubblici online. I servizi online portoghesi sono ben sviluppati e ben utilizzati dalla popolazione. Per quanto riguarda la domanda di servizi il 41% degli utenti portoghesi di internet scambiano informazioni online con la pubblica amministrazione (9 punti di percentuale in più rispetto alla media europea). Per quanto riguarda l'offerta di servizi online il Portogallo risulta essere tra i migliori in Europa per quanto riguarda il livello di sofisticazione dei servizi online.

Alla fine del 2015 il Portogallo ha installato 375 "Citizen Spots" in tutto il Paese di cui hanno usufruito circa un milione di cittadini. Sono gestiti dall'Agenzia per la Modernizzazione amministrativa in partenariato con gli enti locali. Nei "Citizen Spots" i cittadini possono accedere a circa 200 servizi pubblici online, assistiti da funzionari pubblici, o "mediatori", quando richiesto.

Il Governo portoghese è stato tra i più innovativi nell'attuare gli sportelli unici dei servizi pubblici. Nel giugno 2015 è stata lanciata la "Citizen Map" una piattaforma web e un app per Smartphones e Tablets che consente ai cittadini di localizzare gli enti pubblici o agenzie più vicini, dove sono disponibili i servizi pubblici ricercati.

Il Portale per i cittadini (Portal do Cidadão), <https://www.portaldocidadao.pt/> è stato lanciato il 12 marzo 2015 è il punto di contatto pubblico per i servizi online della pa. Offre più di 1000 servizi forniti da circa 160 enti pubblici. Gli utenti possono consultare due tipi di informazioni:

- eventi della vita quotidiana: certificati di nascita e decesso, occupazione;
- informazioni in specifiche aree di interesse: giustizia, salute, fiscalità, salute e istruzione.

Contiene una piattaforma per i pagamenti elettronici collegata ad un'unica rete ATM (unified Automated Teller Machine) molto diffusa in Portogallo. Il portale è in continua fase di sviluppo.

Nel novembre 2011, è stato lanciato il portale per le imprese (Portal da Empresa), uno sportello unico che permette di completare le formalità amministrative on-line. <https://bde.portaldocidadao.pt/evo/landingpage.aspx>

A partire dal giugno 2011, gli utenti possono ottenere informazioni ed utilizzare 1.800 servizi forniti da 392 enti registrati sul portale dei cittadini e 126 registrati sul portale per le imprese.



Gli utenti, su entrambi i portali possono utilizzare i seguenti servizi:

- richiesta online di certificati
- cambio di indirizzo
- servizio di segnalazione disagi sulle strade pubbliche
- come creare un'impresa
- servizio semplificato di informazione per le imprese

Il 'Business Electronic Dossier', permette di conservare traccia delle transazioni effettuate dalle imprese attraverso un servizio di autenticazione con firma elettronica. Il Portale per le imprese fornisce anche informazioni di interesse per la gestione delle attività commerciali, espansione e chiusura di imprese, opportunità.

## Regno Unito



Con un punteggio di 0.60, secondo l'indice DESI 2017 il Regno Unito risulta al settimo posto in Europa, e sedicesimo per i servizi pubblici online. Un punteggio lievemente più basso rispetto a quello ottenuto due anni fa. Il Paese ha registrato importanti progressi nel settore della connettività, nell'utilizzo di internet e degli Open data. Al contrario l'utilizzo del sistema di condivisione elettronico e la fatturazione elettronica risultano ancora molto bassi.

Mentre l'utilizzo attivo dell'eGovernment, è superiore alla media comunitaria, il percorso per completare le procedure interamente online, ed in particolare la sofisticazione del livello dei servizi offerti, può essere ancora migliorata. La disponibilità di formulari precompilati è molto bassa (17 su 100) e in questo settore si posiziona al ventiseiesimo posto su 28. Al contrario, il Regno Unito risulta il migliore per quanto riguarda gli open data.

Il 14 ottobre FOV.UK Verify è andato on-line con 9 servizi differenti.

GOV.UK Verify fornisce la prova di identità interamente digitale, senza dover spedire documenti per posta, chiamare un call center o rivolgersi ad uno sportello informativo. Gli utenti possono completare il processo di verifica della propria identità completamente on-line senza dover spedire o ricevere documentazione per posta.

Questa identità digitale consente agli utenti di modificare informazioni e di inoltrare reclami digitalmente.

'GOV.UK' <https://www.gov.uk/> è il sito web dei servizi pubblici per il cittadino. E' gestito dal Government Digital Service. Il sito è andato in linea a partire dal 2012. Contiene l'accesso, attraverso 3 menu a tendina, ai seguenti servizi:



- Benefici
- Nascita, decessi, matrimoni e custodia
- Imprese e lavoro autonomo
- Infanzia e genitorialità
- Cittadinanza e vivere nel Regno Unito
- Crimine, giustizia e diritto
- Processi legali, corti e polizia
- Disabili
- Guida e trasporti
- Istruzione e apprendimento
- Assunzioni di nuovo personale
- Ambiente e campagna
- Alloggi e servizi locali
- Denaro e tasse
- Passaporti, viaggiare e vivere all'estero
- Visti e immigrazione
- Lavoro, occupazione e pensioni

## Repubblica ceca



Con un punteggio di 0.50, secondo l'indice DESI 2017 la Repubblica ceca risulta al diciottesimo posto in Europa, e ventiquattresima per i servizi pubblici online. Rispetto all'anno precedente il Paese ha registrato progressi nel settore dei servizi Pubblici Digitali ed è stabile invece nel capitale umano, ha però peggiorato il posto in classifica in altri settori. I migliori risultati sono stati ottenuti nel settore dell'integrazione delle tecnologie digitali da parte delle imprese, principalmente perché molte PMI hanno abbracciato l'e-commerce. La sfida maggiore per il Paese è il miglioramento nell'utilizzo dei servizi internet, in particolare per l'e-Government per motivi di svago e sociali.

Ci sono ancora molte carenze da parte dell'offerta di servizi pubblici. L'efficienza della pubblica amministrazione potrebbe essere migliorata fornendo maggiori e migliori servizi digitali.

Il paese ha tra i più bassi livelli di utenti di e-government in Europa con solo il 12% di utenti internet in grado di inviare formulari online alla p.a. nel 2015 (lo scorso anno la percentuale era del 14%), rispetto alla media comunitaria del 32%. Il basso utilizzo di servizi pubblici riflette le carenze nell'offerta di tali servizi. Per esempio in media solo il 70% delle varie fasi di interazione con la pubblica amministrazione può essere effettuata interamente on-line rispetto all'81% della media comunitaria.



Anche il livello di sofisticazione dei servizi è tra i più bassi in Europa. Il Portale del Governo (<http://portal.gov.cz/portal/obcan/>), disponibile in ceco per i cittadini cechi ed in inglese per i cittadini stranieri, ha una struttura molto semplice, fatta di link a schede.

## Romania



Con un punteggio di 0.33, secondo l'indice DESI 2017 la Romania risulta al ventottesimo posto in Europa anche per i servizi pubblici online. I Romeni stanno beneficiando della copertura della banda larga veloce nelle aree urbane. Anche la banda larga mobile si sta affermando velocemente. Comunque il tasso di digitalizzazione dell'economia compreso i servizi pubblici, sono ancora molto bassi. Questi ultimi, in particolare, risultano tra i peggiori in Europa. Servizi pubblici on-line di migliore qualità potrebbero probabilmente migliorare la percentuale di utenti di e-Government (8% degli utenti internet, attualmente la più bassa in Europa).

La Romania ha invece migliorato il proprio punteggio relativamente agli Open data. A partire dal febbraio 2011 più di 500.000 imprese accedono al portale per le imprese (<http://imm.msinf.ro/wps/portal>) che offre 31 applicazioni dedicate divise in tre categorie:

- Business to Business (B2B)
- Government to Business (G2B)
- Government to Government (G2G).

Le informazioni sono disponibili anche in lingua inglese

A partire da agosto 2011, il portale per le imprese è stato incluso nel portale per i servizi pubblici on-line:

<https://edirect.e-guvernare.ro/SitePages/landingpage.aspx>

Il portale è tra l'altro dotato tra l'altro di un:

- sistema di call centre
- portale di servizi web
- sistema di pagamento elettronico.

I cittadini, attraverso il portale possono pagare le tasse, multe, gli importi per il rilascio dei documenti ufficiali, ed altri importi governativi.

Il portale funge da sportello unico per i servizi pubblici locali e consente di inviare la documentazione on-line.

Contiene collegamenti a tutti gli uffici della pubblica amministrazione centrale e locale così come informazioni sulla legislazione relativa all'interazione dei





cittadini con la pubblica amministrazione. Inoltre, un sistema unico di documentazione (Unique Form Service), raccoglie 9 servizi elettronici per le imprese.

I servizi per i cittadini offerti tramite il portale sono:

- imposte
- protezione dei consumatori
- turismo
- lavoro
- edilizia
- famiglia

I servizi disponibili per le imprese sono:

- lavoro
- fiscalità
- trasporti
- avviare un'impresa
- istituzioni pubbliche
- comunicazioni

Esistono ulteriori 4 sezioni che consentono di:

- visualizzare le news
- visualizzare i formulari
- presentare petizioni
- avviare un'impresa.

Le schede sui servizi offerti si presentano come una serie di fogli con formato "tabella".

## Slovacchia



Con un punteggio di 0.46, secondo l'indice DESI 2017 la Slovacchia risulta al ventesimo posto in Europa, anche per i servizi pubblici digitali.

Sta registrando dei progressi in tutti i settori, eccetto nel settore della connettività e dell'integrazione delle tecnologie digitali. La banda larga mobile è migliorata notevolmente, insieme al settore dei servizi pubblici digitali, ciò anche grazie all'utilizzo dei fondi strutturali per nuovi progetti innovativi. Relativamente agli indicatori la situazione è peggiorata: solo uno su sei utenti di internet scambiano informazioni con la pubblica amministrazione e inviano



documentazione on-line. Esiste uno scarso livello di offerta e di qualità di servizi pubblici, che ancora una volta risulta essere tra le più basse in Europa. Solo il 16 % degli utenti internet scambiano dati con la p.a. con un punteggio di 19 nell'utilizzo di formulari on-line pre-compilati, molto al di sotto della media comunitaria di 49 punti.

Il portale di Governo (<https://www.slovensko.sk/sk/titulna-stranka>), che si propone come sportello unico per i cittadini ed il Governo, offre alcuni servizi on-line e alcune informazioni sulla struttura di Governo.

Il portale è accessibile in lingua slovacca, la traduzione in inglese riguarda solo la descrizione di cosa è contenuto nel portale.

## Slovenia



Con un punteggio di 0.51, secondo l'indice DESI 2017 la Slovenia risulta al diciassettesimo posto in Europa.

La Slovenia ha registrato progressi significativi nell'integrazione delle tecnologie digitali da parte delle imprese, dove si colloca al di sopra della media comunitaria. Sono migliorate anche il livello di competenze digitali. La connettività risulta però tra le più basse in Europa a causa del lento affermarsi della banda larga mobile e veloce. La disponibilità di servizi pubblici online è migliorata grazie anche agli sforzi nel settore degli open data.

Solo il 24% degli utenti di internet scambiano informazioni con la pubblica amministrazione e restituiscono documentazione compilata on-line rispetto al 29% dello scorso anno (al di sotto della media europea del 32% e si trova al diciannovesimo posto). La disponibilità di formulari pre-compilati resta stabile (punteggio di 43 rispetto al 49 della media europea e in questo settore si trova al quindicesimo posto). Comunque la possibilità di completare l'intero processo on-line (punteggio di 84 contro l'81 della media europea, sedicesimo posto) è leggermente migliorata, risultando addirittura al di sopra della media comunitaria.

La Slovenia resta ancora indietro per quanto riguarda gli Open Data (punteggio di 135 rispetto al punteggio di 265 dello scorso anno), molto al di sotto di 351 dell'ultimo sondaggio).

Il nuovo portale per i cittadini è stato lanciato nel novembre 2015 "Državni portal eUprava" – <http://euprava.gov.si> e si avvale di un'interfaccia utente moderna e di facile consultazione, con un'attenzione per l'accesso delle persone svantaggiate.

Il contenuto, scritto con l'aiuto di copywriter professionisti, si avvale di un linguaggio semplice, facilmente comprensibile da tutti. La maggior parte del contenuto del portale è stato tradotto nelle lingue delle minoranze etniche



(italiano ed ungherese). Contiene anche una sorta di sotto-portale in lingua inglese per gli stranieri che vivono o viaggiano in Slovenia.

Attraverso il portale gli utenti possono accedere a circa 250 servizi.

Contiene le seguenti sezioni

- famiglia, figli, matrimonio
- documenti personali, certificati, cambio residenza
- istruzione, cultura
- lavoro, pensionamento
- assicurazione sociale, salute, decesso
- imposte
- stato e comunità
- viaggi
- immobili e ambiente
- agricoltura, acquacoltura, caccia
- trasporto
- imprenditoria.

## Spagna



Con un punteggio di 0.54, secondo l'indice DESI 2017 la Spagna risulta al quattordicesimo posto in Europa.

Il risultato del Paese nell'utilizzo delle tecnologie digitali da parte delle imprese e la disponibilità dei servizi pubblici on-line sono al di sopra della media comunitaria. Nel settore della connettività sono stati conseguiti ottimi risultati in termini di registrazioni alla banda larga veloce. Rispetto all'anno precedente la Spagna ha registrato molti progressi in tutti i settori, eccetto che nel capitale umano.

I progressi registrati sono dovuti principalmente all'alto numero di utenti attivi di eGovernment, sei punti in più rispetto alla media europea. Ciò si spiega con un'offerta migliore di servizi di eGovernment. Uno dei motivi di questo successo è dovuto anche alla legge sulla fatturazione elettronica, obbligatoria, per tutti i fornitori della pubblica amministrazione centrale, per importi superiori ai 5000 euro a partire dal 15 gennaio 2015. Molte Regioni autonome hanno già aderito al portale di ingresso centrale (FACe face.gob.es) o stanno realizzando sistemi simili. Per quanto riguarda i moduli pre-compilati, la Spagna si posiziona meglio rispetto alla media europea posizionandosi al 9 posto.

Anche nel settore degli Open data la Spagna si colloca tra i Paesi che hanno ottenuto i migliori risultati.



Il portale dei servizi pubblici, [administracion.gob.es](http://administracion.gob.es), ([http://administracion.gob.es/pag\\_Home/index.html](http://administracion.gob.es/pag_Home/index.html)) è disponibile in spagnolo, catalano, basco, galiziano, arnese, inglese.

Contiene le seguenti sezioni:

- informazioni e assistenza
- impiego pubblico, sussidi e premi
- procedure amministrative
- Spagna e amministrazione spagnola
- ultime notizie e partecipazione

Altre sezioni comprendono

- procedure di selezione
- FAQ sulle leggi amministrative
- Appuntamenti per ottenere il passaporto spagnolo

Una sezione è poi dedicata alla partecipazione dei cittadini.

## Svezia



Con un punteggio di 0.67, secondo l'indice DESI 2017 la Svezia risulta al terzo posto in Europa, registrando progressi in tutti i settori. Risulta uno dei paesi con il maggior numero di accessi ad internet da parte dei cittadini. E' tra i paesi più avanzati in Europa e la sfida è quella di aumentare sempre più il livello di sofisticazione dei servizi. Nel settore dei Servizi Pubblici Digitali si colloca al settimo posto, molto al di sopra della media comunitaria. Sia la Svezia che la Danimarca hanno dei portali di eGovernment per i cittadini che desiderano lavorare nei due Paesi. Il portale per i servizi pubblici per il cittadino <https://sweden.se> è stato lanciato nell'ottobre 2014 con l'obiettivo di facilitare le relazioni tra Governo e cittadino, essendo il punto di ingresso principale ai servizi pubblici.

Ha le seguenti sezioni:

- per tutti
- società
- principali fatti del giorno



- natura
- cultura e tradizioni
- imprese

Il portale è in lingua inglese.

## Ungheria



Con un punteggio di 0.46, secondo l'indice DESI 2017 l'Ungheria risulta al ventunesimo posto in Europa. Il Paese ha compiuto buoni progressi nel settore della connettività, grazie all'ampia diffusione della banda larga veloce e del 4G. Nonostante i progressi nel settore digitale, occupa però ancora una posizione bassa rispetto alla media comunitaria. Le sfide principali restano lo scarso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e comunicazione da parte delle imprese e il lento sviluppo dei servizi pubblici digitali on-line, risultando quarto peggior paese in Europa.

Anche se risulta essere tra i peggiori in Europa, ha però dato buoni risultati relativamente al completamento dei vari step delle richieste amministrative online.

Il Portale di Governo, Magyarorszag.hu (Hungary.hu), è stato lanciato nel settembre 2003, ed è sia un portale istituzionale che una piattaforma di servizi. Genera e sintetizza circa 46 siti governativi. Il 1 aprile 2005, il portale è diventato totalmente transazionale con il lancio della "transactional gateway", (Ügyfélkapu).

Questo ingresso consente agli utenti di identificarsi in modo sicuro on-line e quindi accedere ai servizi di eGovernment transazionali attraverso il portale. Dall'inizio del 2007, c'è anche la possibilità di una comunicazione protetta basata su documenti bidirezionale tra le autorità pubbliche e cittadini sul portale del governo attraverso la Porta del client.

I cittadini possono scaricare un'applicazione generale Form Filler dal portale del governo e con il suo aiuto riempire i formulari elettronici di qualsiasi autorità pubblica in modalità offline. Dopo aver compilato online il formulario gli utenti possono andare online e firmare attraverso il "Client Gate".



Attraverso il "Servizio Sicuro di Trasmissione dei documenti", gli utenti possono inviare il modulo all'autorità destinataria in modo sicuro e autentico. Come parte del loro "client gate", i cittadini hanno anche uno spazio di notifica attraverso cui possono ricevere documenti da parte delle autorità pubbliche e memorizzare i documenti ricevuti per un periodo di tempo illimitato. Il sito è in lingua ungherese.



## I portali dei servizi pubblici online paesi candidati creati con il contributo dell'UE

### Turchia



L'e-government gateway (portal) "<https://www.turkiye.gov.tr/>" è il portale turco dei servizi elettronici, nato nell'ambito di un progetto, co-finanziato dall'Unione europea.

Alla sua creazione hanno partecipato 19 paesi e 58 partner. Il progetto ha comportato iniziative pilota nell'e-learning e nelle qualifiche accademiche, nell'e-banking, nei servizi pubblici per le imprese e nel settore della salute elettronica. Il progetto si è concluso nel Novembre 2015.

I servizi offerti dal portale ai cittadini sono:

- servizi informativi
- servizi elettronici
- transazioni finanziarie
- tasti di scelta rapida per accedere ai siti di agenzie e organizzazioni
- informazioni dell'ultima ora e annunci
- messaggi ai cittadini dalle agenzie

Il portale ha una sezione in inglese solo per i cittadini non turchi che non contiene le stesse informazioni del portale in lingua turca.



## I portali dei servizi pubblici online di Paesi europei non UE

### Norvegia



I Norvegesi fanno ampio uso dei Servizi Digitali Pubblici, ben sopra della media UE. La Norvegia sta andando molto bene rispetto alla UE anche nel settore dei formulari pre-compilati e nel settore della fornitura totale del servizio on-line.

Norway.no ([www.norway.no](http://www.norway.no)) è il punto di accesso ai servizi digitali della p.a. in Norvegia. E' sia un portale che un help desk.

I cittadini possono accedere ai servizi pubblici, tramite un motore di ricerca relativa a 8 situazioni di vita.

- morte ed eredità
- sposarsi
- divorziare
- lavorare
- avere figli
- cosa c'è di nuovo in Norvegia
- trasferirsi
- studiare

Sulla home page appare anche una schermata relativa ai servizi più utilizzati. Il portale fornisce anche informazioni sulla Comunicazione digitale tra gli enti pubblici e i cittadini.

Norway.no fornisce informazioni ai cittadini via una mailbox digitale del settore pubblico e tramite il Digital Contact Information Register.

Tutti gli enti pubblici sono obbligati a comunicare via mail ai cittadini tramite un servizio di posta digitale sicuro. I cittadini che non desiderano ricevere la posta digitale possono richiedere di ricevere la posta ordinaria.

I cittadini norvegesi possono verificare il proprio livello di conoscenza del settore pubblico norvegese tramite un gioco a quiz.

Affianca il portale Min side (My page), una sorta di sportello unico per i servizi pubblici accessibile a chiunque risieda in Norvegia.





MyPage, permette di visualizzare i dati personali conservati nei registri pubblici, e permette inoltre di attivare online una serie di transazioni pubbliche:

- cambio di residenza o domicilio;
- Richiedere la carta per il pagamento delle tasse;
- rettificare un cambio di indirizzo;
- trovare il nome e il numero di telefono del medico di famiglia;
- cambiare il medico di famiglia;
- ordinare la carte dei servizi sanitari;
- controllare il proprio status lavorativo:

<http://www.nyinorge.no/en/Test/Ny-i-Norge-velg-sprak/New-in-Norway/Public-agencies/Public-services-online/Min-side-My-page/>

## Islanda



L'Islanda si posiziona molto bene rispetto alla media UE. Il punto di forza è il sistema sanitario digitale. Circa il 96% di tutti i medici di famiglia trasferiscono digitalmente le prescrizioni alle farmacie e quasi più di due terzi (68%) usano le reti elettroniche per scambiare dati sanitari con altri professionisti e strutture sanitarie.

Il portale Iceland.is (<https://www.island.is/en>) ha 3 funzioni principali:

- portale di servizio per le informazioni governative ufficiali. Fornisce informazioni sui servizi pubblici.
- Funge da toolbox, per tutti i servizi della pubblica amministrazione quali:
  - autenticazione elettronica centralizzata;
  - consegna elettronica dei documenti (C2G e B2G);
  - distribuzione elettronica di documenti (G2C e G2B);
- permette vari livelli di accesso ai servizi elettronici.

Dal maggio 2011 è stato aggiunto il servizio "My pages", che consente agli utenti di:

- ottenere accessi personalizzati all'informazione contenuti in registri di proprietà degli enti pubblici;
- accedere a documenti che vengono spediti ai cittadini dagli enti pubblici.



Il portale ha le seguenti sezioni:

- Servizi pubblici
- Le mie pagine
- Icekey
- Certificati elettronici
- Nomi islandesi
- Petizioni elettroniche
- Open Data
- Progetti europei
- EUGO (psc.island.is / eu-go.is). Questo è un portale destinato a coloro che desiderano avviare una azienda in Islanda, oppure fornire servizi. (Contiene le informazioni sia in islandese che in inglese)
- Consegna elettronica
- Referendum elettronici dei cittadini
- Servizi di identificazione

Il portale è anche finanziato dal Ministero degli Affari Esteri, per quanto riguarda le informazioni destinate ai cittadini stranieri. In questo caso l'informazione riguarda sia informazioni generali, (su natura, società, attività) che informazioni più specifiche (relative alle opportunità di investimento in Islanda).

Tutti gli enti pubblici collaborano, come se fossero una singola rete, nell'aggiornamento del portale.

## Lichtenstein



Il portale nazionale della pubblica Amministrazione del Liechtenstein (LLV eGovernment Portal: <http://www.llv.li/>) prevede 4 livelli principali di servizio:

- **Pubblicazione** - erogazione di contenuti statici (es. testi, immagini).
- **Interazione** – erogazione di contenuti dinamici (es. Chi contattare), che i cittadini possono utilizzare per le comunicazioni elettroniche.
- **Transazione** – corrispondenza standardizzata tra cittadini e pubblica Amministrazione (es. formulari elettronici) e possibilità di trasmissione elettronica.
- **Integrazione** – illustrazione completa e trattamento dei processi amministrativi.



Il portale permette di accedere anche al registro Elettronico delle Corporazioni (elektronisches Öffentlichkeitsregister), per verificare la conformità delle imprese alla direttiva sui requisiti base per le imprese. E' disponibile in lingua tedesca.

## Svizzera



Il portale delle autorità svizzere online ch.ch (<https://www.ch.ch/it/>) è il punto di accesso ai servizi pubblici del Governo federale, dei cantoni e degli enti locali. È disponibile in francese, tedesco, inglese, italiano e romancio.

Il portale è suddiviso per gruppi di beneficiari, ed ha una interfaccia unica. Oltre a notizie su argomenti chiave, offre anche un repertorio degli enti pubblici amministrativi.

Tutti i Comuni e i cantoni offrono servizi e consentono transazioni, in quanto sono collegati al portale.

La parte alta del portale ha le seguenti sezioni:

- Lavoro
- E-Government Svizzera
- Dogana Svizzera
- Divorzio
- Stranieri in Svizzera
- Gravidanza e nascita
- Trasloco
- Matrimonio
- Licenza di condurre

Nella parte in basso del portale si trovano informazioni su attualità relative a condizioni delle strade, dichiarazioni di imposta, salari etc.



## I portali dei servizi pubblici online di alcuni Paesi Terzi

### Australia



Il portale istituzionale (<http://www.australia.gov.au/>) dei servizi on-line del Governo australiano ha tre sezioni:

- [australia.gov.au](http://australia.gov.au): per trovare tutte le informazioni del governo australiano;
- [business.gov.au](http://business.gov.au): che eroga un concreto aiuto alle imprese, fornendo gli strumenti di cui hanno bisogno per avviare, gestire e far crescere il proprio business
- [my.gov.au](http://my.gov.au): che permette di creare un account myGov per ogni cittadino, in modo da fruire direttamente online di una vasta gamma di servizi del governo australiano, mediante il semplice accesso al proprio profilo personale.

Ogni ente statale e territoriale ha il proprio sito web linkato nel portale che reindirizza i cittadini alle informazioni sui servizi che vengono offerti da ciascun ente: I servizi offerti possono comprendere:

- Polizia
- Scuole statali
- Patenti e registrazione autoveicoli
- Ospedali
- Alloggi

I portali collegati sono i seguenti

- Australian Capital Territory: [act.gov.au](http://act.gov.au)
- New South Wales: [nsw.gov.au](http://nsw.gov.au)
- Northern Territory: [nt.gov.au](http://nt.gov.au)
- Queensland: [qld.gov.au](http://qld.gov.au)
- South Australia: [sa.gov.au](http://sa.gov.au)
- Tasmania: [tas.gov.au](http://tas.gov.au)
- Victoria: [vic.gov.au](http://vic.gov.au)
- Western Australia: [wa.gov.au](http://wa.gov.au)

I portali però non hanno una struttura simile e forniscono informazioni in formato e contenuto differente.



I sei stati e il territorio del nord hanno poi un'ulteriore suddivisione di Governo a livello locale. Gli enti locali si occupano di temi come la raccolta dei rifiuti, strutture ricreative pubbliche e urbanistica.

L'Associazione australiana degli enti locali è la voce a livello nazionale del governo locale, che rappresenta 560 consigli in tutto il paese. Il repertorio nazionale degli enti locali fornisce i link ai siti comunali.

Nonostante la complessità della struttura amministrativa il sito si presenta molto lineare. I siti web degli enti locali non seguono una struttura unica, bensì sono differenti gli uni dagli altri. Il portale è in lingua inglese.

## Canada



Il Portale del governo canadese Canada.ca (<https://www.canada.ca/en.html>), raggruppa i siti web di 1.500 singoli dipartimenti e agenzie di Governo rendendo estremamente facile, per i cittadini canadesi, la ricerca e l'accesso alle informazioni e ai servizi online.

Offre le seguenti sezioni:

- lavoro
- immigrazione
- viaggi
- imprese
- benefici
- salute tasse
- altri servizi

È disponibile in lingua inglese e francese.

## Nuova Zelanda



Il portale neozelandese (<https://www.govt.nz/>) è la guida all'utilizzo dei servizi on-line della pubblica amministrazione.

Contiene le seguenti sezioni:



- immigrazione e visti
- lavoro
- passaporto, cittadinanza e identità
- istruzione
- lasciare la Nuova Zelanda
- famiglia
- trasporti
- alloggi
- comunicare con il Governo
- diritto, crimine e giustizia
- tempo libero e ambiente
- storia, cultura e patrimonio
- salute
- diritti dei consumatori e reclami

Il portale appare molto lineare. Le informazioni si trovano facilmente. Contiene anche una sezione dedicata alle consultazioni pubbliche con i cittadini, ai servizi sanitari per le persone anziane e un repertorio dalla A alla Z di tutti di Dipartimenti e Organizzazioni governative.

## Singapore



**eCitizen** - Your gateway to all Government services (<https://www.ecitizen.gov.sg/Pages/default.aspx>) è il portale dei servizi on-line di Singapore.

Il portale è suddiviso in 4 sezioni:

- Governo (che fornisce informazioni sulle attività di governo)
- Cittadini e residenti (che permette di consultare ed effettuare transazioni con la p.a.)
- Aziende (un portale ricco di informazioni per le aziende, sia da un punto di vista di adempimenti legali che di informazioni relative a possibilità di finanziamento disponibili a Singapore per le aziende.
- Non residenti (sezione dedicata agli stranieri che vogliono recarsi a Singapore per motivi di lavoro, studio oppure per lavoro).

Il portale poi fornisce un'ulteriore suddivisione in:

- Argomenti
- Servizi elettronici



- in evidenza
- Cassetta postale dei cittadini, con servizio di alert per le scadenze con la p.a.
- my info: un Repository di dati personali, per semplificare le transazioni economiche del cittadino
- Ideas: un posto virtuale destinato ai cittadini, dedicato alle di attività di crowdsourcing cioè basato sulla condivisione delle conoscenze per l'ideazione e lo sviluppo di progetti per un Singapore migliore

Il portale appare è di facile consultazione ed è in lingua inglese.



#### Siti web utili:

- Digital Single Market Scoreboard by Country  
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/netherlands#5-digital-public-services>
- National Interoperability Framework Observatory  
[https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og\\_page/egovernment-factsheets](https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets)
- Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI)  
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/desi>
- Profili per Paese  
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/progress-country>
- Principali iniziative della sua strategia per il mercato unico digitale  
[https://ec.europa.eu/commission/commissioners/2014-2019/ansip/blog/digital-europe-assessing-progress-and-looking-ahead\\_en](https://ec.europa.eu/commission/commissioners/2014-2019/ansip/blog/digital-europe-assessing-progress-and-looking-ahead_en)
- Piano di azione per l'e-Government  
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>
- Quadro europeo di interoperabilità  
[https://ec.europa.eu/isa2/home\\_en](https://ec.europa.eu/isa2/home_en)
- Sportello digitale unico  
<https://ec.europa.eu/futurium/en/content/pillar-2-7-single-digital-gateway>
- Scheda informativa sul Mercato Unico Digitale  
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-single-market-making-most-digital-opportunities-europe>

#### Per ulteriori informazioni:

Europe Direct Roma  
Formez PA  
viale Marx, 15 - 00137 Roma  
[europedirect@formez.it](mailto:europedirect@formez.it)  
[www.europa.formez.it](http://www.europa.formez.it)  
@EuropeDirectRM  
Per domande sull'Europa contattare: 06 8288 8714

**Il contenuto di questa pubblicazione non riflette l'opinione ufficiale dell'Unione europea. La responsabilità delle informazioni in essa contenute è esclusivamente del suo autore.**