

(tratto da DOCUP-3.4.1a2_G2C Regione Marche)

Appendice A – livelli di interazione e servizi di e-government ai cittadini secondo la metafora degli eventi della vita

Nell'appendice A si specifica con maggior dettaglio il significato dei livelli di interazione.

Vengono inoltre elencati i servizi telematici tra cui i singoli progetti comunali dovranno scegliere quelli da attivare in risposta al presente bando.

La prima tabella elenca 500 dei servizi erogati da pubbliche amministrazioni classificati per evento della vita del cittadino, nell'ambito dei quali proporre servizi di livello 1 (informazioni) e 2 (download materiale). Nota bene: non tutti i servizi qui elencati vengono forniti da un'amministrazione comunale, mentre è solo a quest'ultimi che occorre far riferimento.

La seconda tabella elenca i servizi considerati prioritari, nell'ambito dei quali proporre servizi di livello 3 (avvio procedure interne nel back-office a partire dall'accettazione dei dati elettronici ricevuti) e 4 (interamente online).

Livelli di interazione online tra utenti e Pubblica Amministrazione

L'Unione Europea, per confrontare e stimolare l'attività dei paesi membri, ha definito un sistema di monitoraggio dello sviluppo dell'e-government per un gruppo di servizi, basato su alcuni parametri di riferimento di seguito riportati.

Definizione livelli di interazione Unione Europea

Livello 1:	Disponibili online solo informazioni sulle procedure
Livello 2:	Interazione one way (es. download moduli)
Livello 3:	Interazione two way (es. possibilità di avviare online la procedura)
Livello 4:	Esecuzione online dell'intera procedura (incluso pagamento)

Questi livelli rappresentano una utile indicazione per tutte le Amministrazioni che proporranno, in risposta al presente bando, progetti per l'erogazione di servizi on-line, per valutarne la rispondenza in base ai requisiti richiesti.

- **Livello 1: Informativo.** Disponibili online solo le informazioni necessarie per avviare la procedura che porta all'erogazione del servizio. In particolare devono essere presenti online le seguenti informazioni:
 - Descrizione dell'organizzazione e delle attività dell'ente erogante il servizio;
 - Contatti per richiedere ulteriori informazioni (indirizzo email, telefono, indirizzo postale, etc.);
 - Dettagli sulle procedure e modalità di erogazione del servizio;
- **Livello 2: Download modulistica.** Possibile scaricare online i moduli necessari ad avviare la procedura che porta all'erogazione del servizio (interazione one-way). In particolare, deve verificarsi almeno una delle seguenti condizioni:
 - Esistenza di link online per eseguire il download del modulo;
 - Possibilità di stampare online il modulo;
 - Possibilità di ordinare online il modulo (recapitato via posta e rispeditibile dall'utente sempre via posta);
- **Livello 3: Inoltro richiesta.** Possibile avviare online la procedura che porta all'erogazione del servizio (interazione two-way). In particolare, devono verificarsi contemporaneamente le seguenti condizioni:
 - Disponibilità del modulo elettronico che, una volta compilato dall'utente, consente all'ente erogante di avviare la procedura che porta all'erogazione del servizio;
 - Esistenza di una procedura di autenticazione dell'utente. Ad esempio:
 - Nome utente e password
 - Nome utente, password e numero identificativo utente (PIN)
 - Identificazione elettronica
 - Firma digitale
- **Livello 4: Esecuzione transazione, compreso pagamento e consegna.** Possibilità di eseguire online l'intera procedura che porta all'erogazione del servizio online (compreso eventualmente pagamento, notifica e consegna). In particolare devono verificarsi contemporaneamente le seguenti condizioni:
 - Assenza di moduli cartacei di alcun tipo necessari per erogare il servizio;
 - Non necessità di spostamenti fisici da parte dell'utente (che può gestire l'intera procedura dal terminale di accesso online);

Eventi della vita

- Possibilità di gestire online la notifica, il pagamento e la consegna associati all'erogazione del servizio.

I servizi al cittadino erogati dalle pubbliche amministrazioni secondo la metafora degli "eventi della vita"

EVENTO	SOTTOEVENTO	SERVIZIO
Essere cittadino	Identità personale	rilascio carta di identità
		moduli di autocertificazione precompilati
		certificato di residenza
		certificato cittadinanza
		certificato esistenza in vita
		stato civile
		copia integrale di registro di stato civile
		stato libero
		stato di famiglia
		richiesta cambio cognome
		dichiarazione sostitutiva di atti notori (espressione di conoscenza)
		registrazione atti notori (espressioni di volontà)
		autenticazione di firma
		autenticazione di fotografie
		copie conformi all'originale
	informazioni servizi civici	
	Consultazioni elettorali	certificato godimento diritti politici
		certificato elettorale
		iscrizione albo scrutatori di seggio
		iscrizione albo presidenti di seggio
		voto elettronico a distanza
	Leva e servizio civile	domanda obiezione di coscienza
		informazioni leva militare
		rinvio servizio militare
	Partecipazione alla vita pubblica	rilascio congedo
		partecipazione a forum di discussione sulla pubblica amministrazione
		consigli e segnalazioni alla PA
	Essere cittadino straniero in Italia	iscrizione all'elenco volontari della protezione civile
		ricongiungimento nucleo familiare
		richiesta cittadinanza italiana
		denuncia di residenza con provenienza dall'estero
		informazioni turistiche a stranieri
		rilascio permesso di soggiorno per extra-comunitari
Avere un figlio		riconoscimento paternità e maternità
	certificato paternità	
	disconoscimento paternità	
	certificato nascita	
	estratto di nascita	
	denuncia di nascita	
	atto di nascita	
	iscrizione al registro anagrafico	
	iscrizione al registro di stato civile	
	sceita del pediatra	
	richiesta tessera sanitaria	
	domanda per assegno di maternità	
richiesta assegno nucleo familiare		
iscrizione all'anagrafe tributaria (rilascio codice fiscale)		

Avere una famiglia	Matrimonio	certificato contestuale per matrimonio (cittadinanza + residenza + stato libero)
		certificato matrimonio
		estratto di matrimonio
		giuramento di matrimonio
		pubblicazione di matrimonio
		richiesta comunione dei beni
	Separazione e divorzio	richiesta separazione dei beni
		richiesta divorzio
		assegnazione casa coniugale
	Adozione	richiesta affidamento familiare
		richiesta adozioni
	Perdere un proprio caro	certificato morte
		estratto di morte
		denuncia di morte
		certificato di vedovanza
		organizzazione servizi funebri
		richiesta pietra sepolcrale
		richiesta riesumazione
		pratiche notarili di successione
		pagamento tasse di successione
	pagamento tasse cimiteriali	
	richiesta cremazione	
Vivere in salute	Assistenza medica	scelta del medico di base
		rimborso ricoveri in strutture non convenzionate con SSN
		richiesta indennità per malattie particolari (es TBC)
		prenotazione visite mediche
		referti visite mediche
		prenotazione analisi cliniche
		risultati analisi cliniche
		iscrizione al sistema sanitario nazionale (SSN)
		rimborso spese paramediche
		Pagamento ticket sanitari
		Richiesta copia cartella clinica
	Assistenza sociale	richiesta assistenza economica anziani, orfani minori, malati di aids, detenuti, adulti in condizioni disagiate
		richiesta assistenza domiciliare anziani, minori, portatori di handicap
		richiesta di telesoccorso e servizi collaterali
		servizio mobilità e trasporto per disabili
		richiesta assistenza convittuale a ragazze madri e minori in difficoltà
		richiesta assistenza residenziale e semiresidenziale (case di riposo, case di cura, centri diurni, laboratori...)
		richiesta accoglienza notturna
		richiesta assistenza alloggiativa (sfratti)
		richiesta assegno malattia
	richiesta indennità di accompagnamento	
	richiesta riconoscimento qualifica di reduce o orfano del lavoro	
	richiesta assegnazione fondi di solidarietà per vittime di usure ed estorsioni	
Abitare	Acquistare casa	registrazione del contratto di acquisto
		partecipazione ad aste giudiziarie (mobiliari ed immobiliari)
		partecipazione ad aste per alienazione di immobili di proprietà di enti pubblici
	Affittare casa (e dare in affitto)	calcolo del contratto di locazione

Eventi della vita

		richiesta contributo del fondo sociale sul canone di locazione
		registrazione contratti di locazione
		richiesta assegnazione case popolari
		richiesta alloggi di proprietà di enti pubblici
	Cambiare casa	dichiarazione cambio residenza
		storico di variazioni domiciliari
		dichiarazione cambio domicilio
		informazioni stato avanzamento pratiche cambio domicilio/ cambio residenza
	Costruire/ristrutturare casa	certificato di abitabilità e agibilità
		richiesta conformità edilizia
		autorizzazione per allaccio in fogna (da realizzare o in sanatoria)
		certificato regolare esecuzione imbocco in fogna
		allacciamento rete elettrica
		allacciamento rete gas
		allacciamento rete idrica
		autorizzazione scarico acque reflue domestiche
		autorizzazione scarico acque reflue assimilabili a domestiche e industriali
		condono edilizio
		finanziamenti per ristrutturazione
		richiesta contributi abbattimento barriere architettoniche
		attribuzione numero civico
		attribuzione di nomi a vie, piazze...
		certificato OO.UU.PP (descrizione di opere di urbanizzazione primaria)
		richiesta concessione fondi per restauri immobili
	Gestire la casa	pagamento tasse per scarico rifiuti urbani (TARSU)
		pagamento bolletta luce
		pagamento bolletta gas
		pagamento bolletta acqua
		pagamento passo carrabile
		agevolazioni fiscali per aree non metanizzate
		denuncia all'INPS del rapporto di lavoro per i lavoratori domestici (colf)
		richiesta copia di verbali di interventi dei VV. FF., polizia, carabinieri
Studiare		informazioni scolastiche
		certificato plurimo (nascita + residenza + vaccinazione) (per studenti)
		richiesta sussidi scolastici (assegni scolastici)
		richiesta servizi assistenza per l'integrazione scolastica
		partecipazione centri ricreativi circoscrizionali e colonie estive
		finanziamenti agli studi
		consultazioni anagrafi scolastiche
		consultazione Piani di Offerta Formativa
		consulenza all'orientamento scolastico
		consulenza all'orientamento universitario
		consultazione registro di classe (scuole)
		consultazione piani di lavoro e unità didattiche docenti
		comunicazioni scuola-famiglia
		eLearning per studenti in località remote
		domanda programmi di studio all'estero / scambi culturali
		iscrizioni scolastiche

		rilascio certificati scolastici
		rilascio originale titolo di studio
		rilascio attestati di frequenza corsi scolastici
		domanda servizio mense scolastiche
		esenzione pagamento mense scolastiche
		domanda servizio trasporto scolastico
		richiesta buoni libri
		richiesta borse di studio
Lavorare	Formazione professionale	informazioni su corsi di formazione
		domande partecipazione corsi di formazione professionale
		corsi di teleformazione
	Cercare lavoro	rilascio libretto di lavoro
		copie di bandi/atti/gare/concorsi pubblici della pubblica amministrazione
		incontro domanda/offerta di lavoro
	Essere lavoratore dipendente	richiesta liquidazione contributi pro rata
		richiesta assegno malattia
		consultazione dati assicurativi relativi a lavoratori domestici, professionisti parasubordinati e sportivi professionisti
		consultazione stato pratica erogazione premi / rendita per infortunati sul lavoro
		segnalazione incongruenze situazione previdenziale
		rilascio porto d'armi
		richieste di rimborso/compensazione dei versamenti contributivi
		rilascio certificato di carichi penali pendenti (casellario giudiziario)
		riconoscimento titoli professionali conseguiti all'estero
		corsi di tele-formazione su tematiche relative ai beni culturali
		richiesta ispezioni in tema di igiene, sicurezza e rapporti di lavoro
		richiesta ispezioni su società cooperative (no profit...)
		consulenze in tema di igiene, sicurezza e rapporti di lavoro
		rilascio autorizzazione a lavorare all'estero
		rilascio autorizzazione all'astensione anticipata dal lavoro (gravidanza)
		denuncia iscrizione all'INAIL per lavoratori domestici, professionisti parasubordinati e sportivi professionisti
	Essere disoccupati	richiesta di indennità di disoccupazione
		riscossione di indennità di disoccupazione
Percepire la pensione	Pagare i contributi	richiesta di autorizzazione all'INPS da parte dei cittadini per effettuare versamenti volontari
		richiesta di ricostituzione di posizione contributiva (riscatti, ricongiungimenti...)
		consultazione dati contributivi e rischio assicurato
	Andare in pensione	informazioni pensioni
		richiesta pensioni (anzianità, vecchiaia, invalidità, invalidità civile, reversibilità...)
		dichiarazione no pagamento TFR
	Essere pensionati	riscossione pensioni
		richiesta assegni sociali

Eventi della vita

Pagare le tasse	Imposte dirette (sul reddito)	informazioni fiscali
		presentazione dichiarazione dei redditi
		pagamento contributi fiscali/ previdenziali/ assicurativi (modulo F24)
		richiesta accredito rimborso fiscale
		richiesta duplicato codice fiscale
		determinazione ISE ed ISEE (ricometro)
		consulenza fiscale a contribuenti che autocompilano dichiarazione dei redditi
	Imposte dirette (sulla proprietà)	pagamento ICI
		dichiarazione di variazione ICI
		rimborso ICI
Fare/subire una denuncia		assegnazione difensore civico
		ricorsi contro sanzioni per violazione del codice della strada (sequestro veicolo, ritiro patente...)
		consultazione status pratiche giudiziarie penali
		consultazione status pratiche giudiziarie civili
		consultazione atti e verbali della giustizia civile, penale ed amministrativa
		presentazione denunce penali
		presentazione denunce civili (tribunali, giudici di pace)
		denunce in tema di igiene, sicurezza e rapporti di lavoro
		richiesta assegnazione difensore civico
Muoversi con un mezzo di trasporto	Acquistare un mezzo privato	immatricolazione nuovo veicolo
		registrazione proprietà veicoli
		passaggio di proprietà veicoli
		rilascio targa ciclomotori
		richiesta nazionalizzazione autoveicoli
	Avere un mezzo privato	calcolo e pagamento bollo auto
		richiesta passo carrabile
		richiesta risarcimento danni sinistri stradali (cattiva manutenzione, allagamento, segnaletica fatiscente)
		segnalazioni al comune su stato stradale
		richiesta permesso di circolazione
		rilascio parcheggio disabili
		rilascio contrassegno invalidi nazionali
		rilascio permesso transito in zone traffico limitato (ZTL)
		informazioni contravvenzioni
		pagamento contravvenzioni
		restituzione mezzi sottoposti a fermo e sequestro amministrativo
		abbonamenti per pagamento parcheggi
		richiesta di accesso agli atti del comando di polizia municipale

Eventi della vita

		richiesta di accesso agli atti riguardo rilevazione incidenti stradali
		richiesta duplicato carta di circolazione
		prenotazione revisione veicoli
		prenotazione revisione ciclomotori
		prenotazione controllo gas di scarico (bollino blu)
	Muoversi con mezzi pubblici	informazioni e prenotazione biglietti mezzi pubblici
		abbonamenti per il trasporto urbano
	Imparare a guidare	rilascio foglio rosa
		rilascio patente guida veicoli
		rinnovo patente guida veicoli
		rilascio patente internazionale guida veicoli
		richiesta duplicato patente guida veicoli (smarrimento, furto, deterioramento...)
		conversione patente guida veicoli da patente militare
		conversione patente guida veicoli da patente estera
Vivere il tempo libero e la cultura	Eventi culturali	concessione contributi/patrocinio per realizzazione attività culturali/sociali/ricreative
		richiesta strutture comunali per realizzazione mostre e spettacoli su richiesta giovani artisti
		prenotazione eventi culturali
		informazioni turistiche per l'estero
	Musei e siti archeologici	informazioni musei, mostre , spettacoli, iniziative culturali
		prenotazione musei e siti archeologici
		visite virtuali a musei e siti archeologici
	Biblioteche e archivi di stato	consultazione cataloghi biblioteche
		prenotazione testi biblioteche per prestito
		consultazione cataloghi archivi di stato
		consultazione documentazione archivi di stato
	Corsi culturali	domanda partecipazione corsi culturali
Fare sport	Utilizzare strutture sportive	iscrizione centri sportivi circoscrizionali
	Seguire corsi sportivi	certificato sana e robusta costituzione
		Certificato svolgimento attività agonistica
	Partecipare a eventi e iniziative sportive	informazioni su manifestazioni e impianti sportivi
	Altre attività sportive	rilascio e rinnovo tesserino di caccia
		richiesta licenza di pesca / variazioni
		domanda permesso raccolta funghi
		domanda permesso raccolta tartufi
		rilascio patente nautica da diporto
		rinnovo patente nautica da diporto
		rilascio brevetto di volo per aerei da turismo
		rinnovo brevetto di volo per aerei da turismo

Andare all'estero	Viaggiare	Iscrizione figli sul passaporto
		informazioni turistiche per l'estero
		consultazione stradario
		consultazione cartografia del territorio
		autorizzazione trasporto animali vivi
		rilascio passaporti
		rinnovo passaporti
	Trasferirsi	iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero)
Vivere l'ambiente	Avere un animale	iscrizione anagrafe canina
		cancellazione anagrafe canina
		domanda autorizzazione trasporto animali vivi
	Altro	autorizzazione abbattimento/potatura piante territorio demaniale

I servizi prioritari dei Comuni per i cittadini

EVENTO DELLA VITA	SERVIZIO
Essere cittadino	Richiesta certificati anagrafici (anche da residenti all'estero)
Vivere in salute	Richiesta assistenza residenziale e semiresidenziale
	Richiesta assistenza economica (anziani, orfani, etc.)
	Richiesta assistenza domiciliare (anziani, minori, portatori handicap)
Abitare o Possedere immobili	Cambio residenza / domicilio
	Visure catastali (terreni ed immobili) e su strumenti urbanistici comunali (PRG, NTA, vincolistica, ...)
	Richiesta contributo fondo sociale su affitto casa
	Richiesta e pagamento passo carrabile
	Richiesta e attribuzione numero civico
	Pratiche edilizie (Concessione e autorizzazione edilizia, certificati di agibilità e abitabilità, etc.)
	Rilascio Certificato Destinazione Urbanistica (CDU)
Studiare	Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse
	Servizi scolastici (mense, trasporti, etc.)
Pagare le tasse	Pagamento ICI
	Dichiarazione di variazione ICI
	Richiesta rimborso ICI
	Pagamento tassa rifiuti (TARSU)
Usare un mezzo di trasporto	Pagamento contravvenzioni
	Rilascio permessi di sosta/transito per zone a traffico limitato (ZTL)
	Abbonamenti per il trasporto urbano
Vivere il tempo libero e la cultura	Prenotazione mostre, musei, teatri, eventi culturali e turistici ricorrenti
	Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi
Fare sport	Iscrizione centri sportivi circoscrizionali