

I servizi pubblici tra innovazione di processo e Agenda Digitale

7 ottobre 2020

INDICE delle due lezioni

- Mercoledì 23 settembre 2020: L'Agenda Digitale
- Mercoledì 7 ottobre 2020: I Servizi on-line

INDICE della lezione di oggi

- I servizi online
- L'indice DESI e i dati sull'utilizzo dei servizi online
- La Dichiarazione di Tallinn
- AGID e la progettazione e realizzazione dei Servizi online

I servizi online

Cosa sono?

Soluzioni che permettono l'accesso diretto a servizi e informazioni attraverso l'utilizzo di Internet

Livelli di interattività

Livelli di interattività dei servizi online:

Livello	Obiettivo
Livello 1	Informazione
Livello 2	Interazione a una via
Livello 3	Interazione a due vie
Livello 4	Transazione
Livello 5	Personalizzazione

The Digital Economy and Society Index (DESI)

DESI

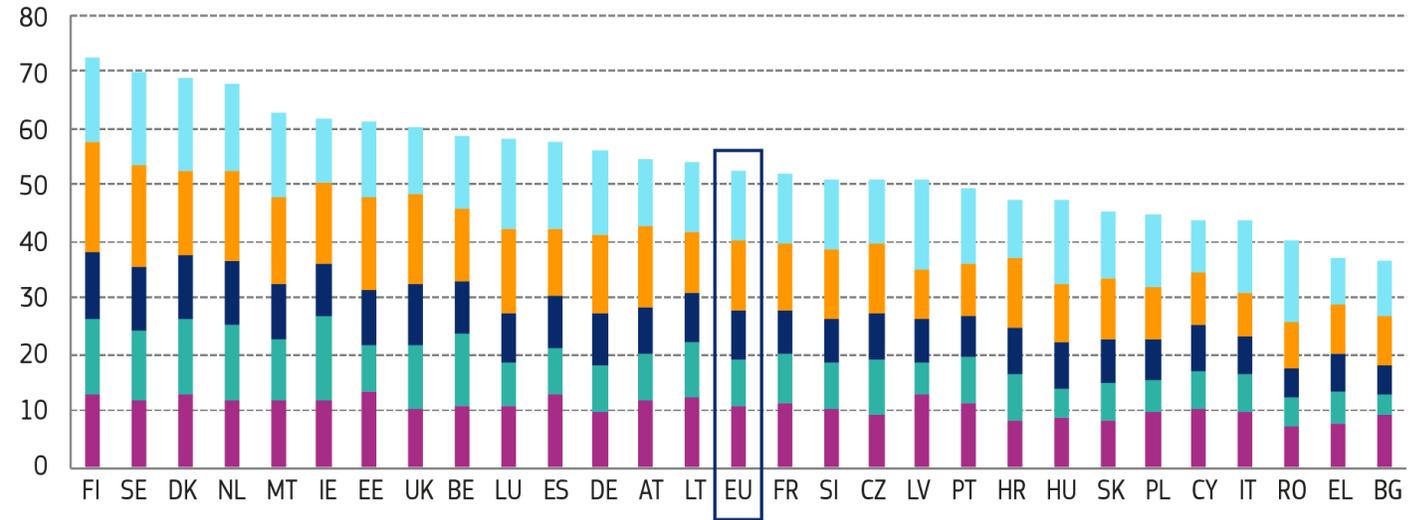

CONNECTIVITY


HUMAN CAPITAL


USE OF INTERNET
SERVICES


INTEGRATION OF
DIGITAL TECHNOLOGY

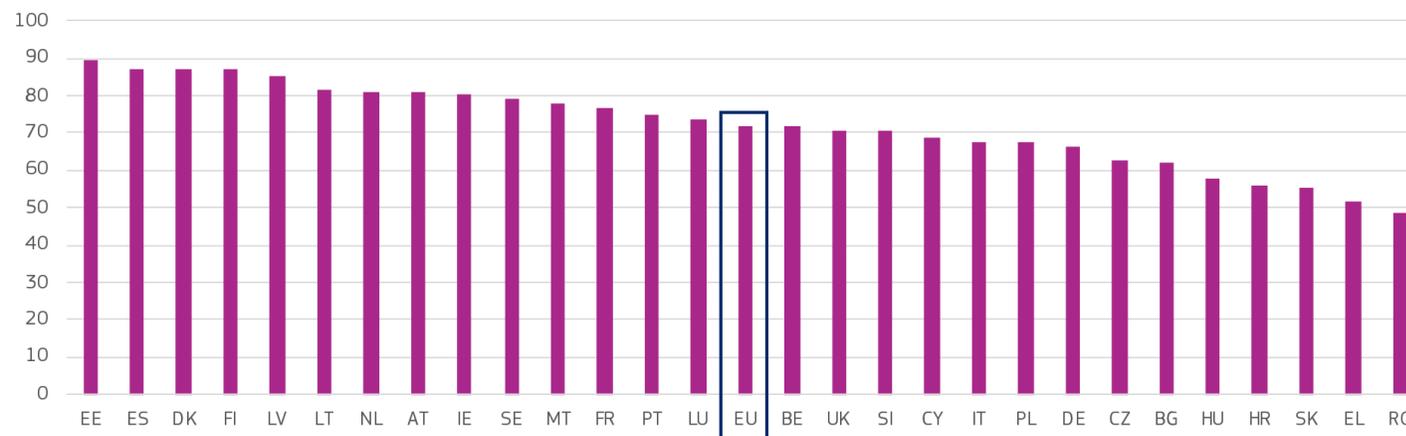

DIGITAL PUBLIC
SERVICES



Digital Public Services

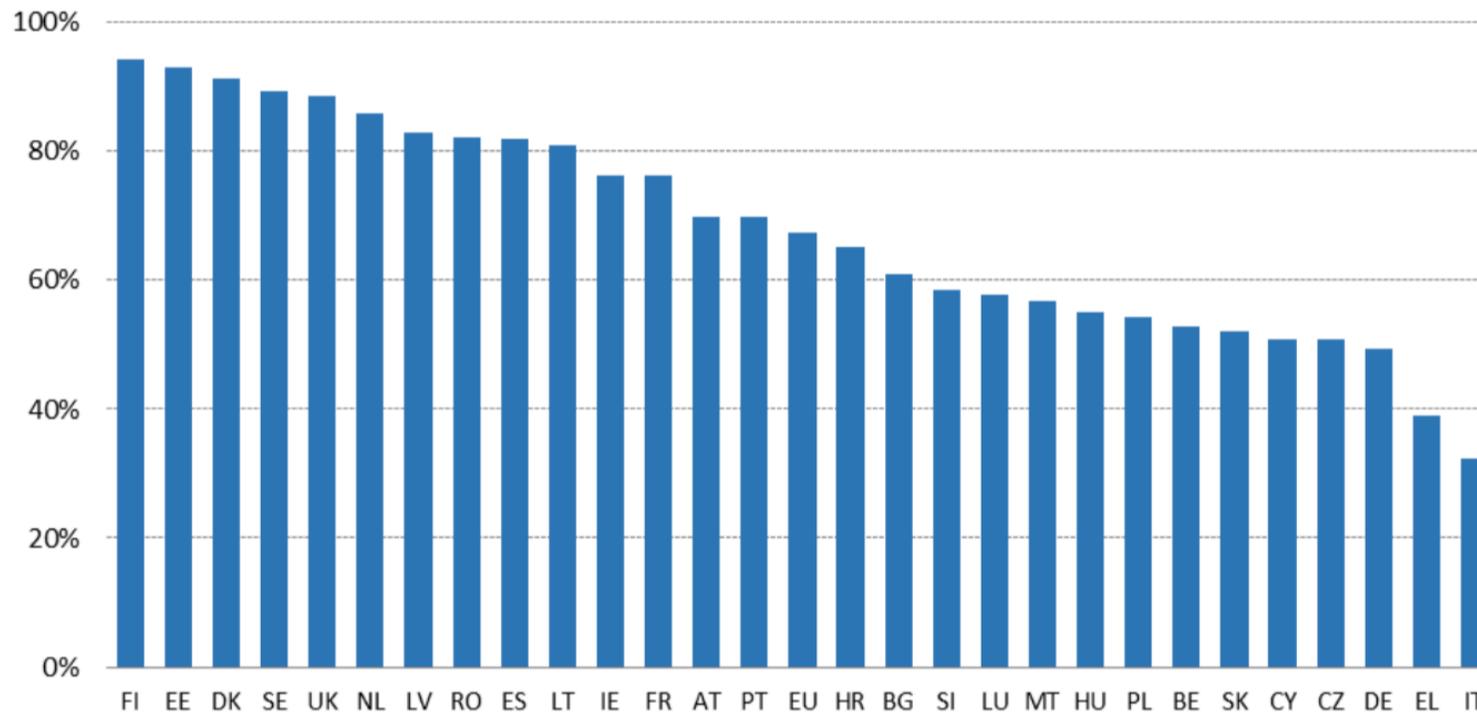


DIGITAL PUBLIC SERVICES



e-Government users

Figure 3 e-Government users submitting filled forms to public authorities over the Internet in the last 12 months (% of all internet users needing to submit forms to public authorities), 2019

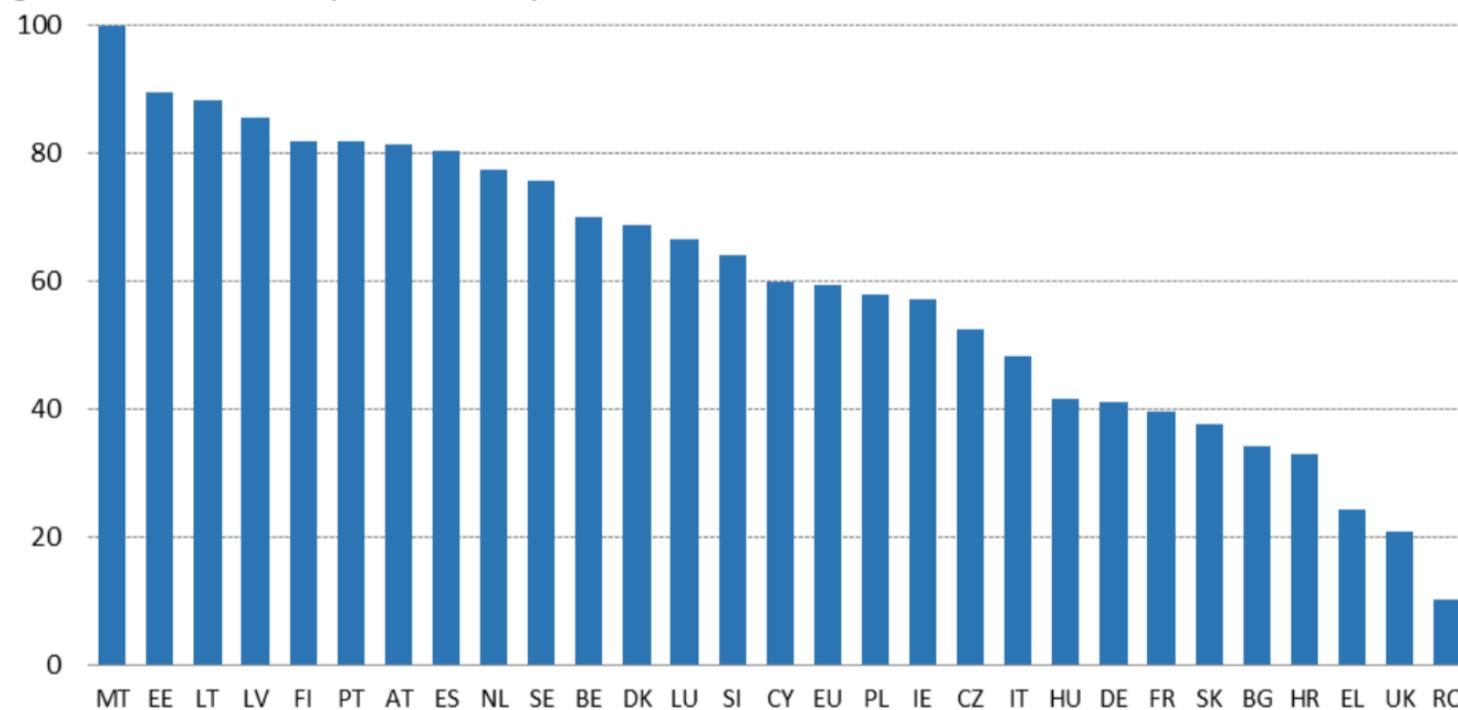


Source: Eurostat, Community survey on ICT usage in Households and by Individuals.



Pre-filled forms

Figure 4 Pre-filled forms (Score 0 to 100), 2019

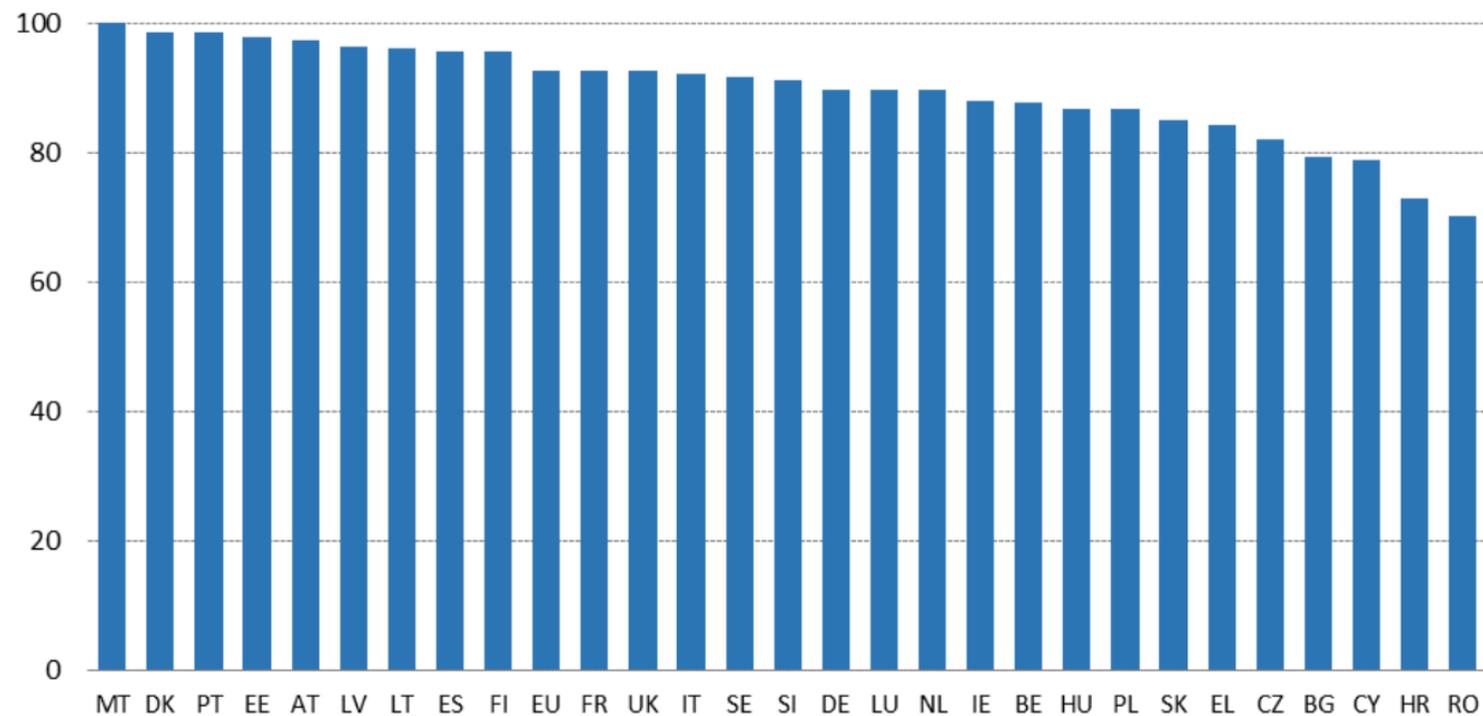


Source: eGovernment Benchmark, Capgemini.



On line service completion

Figure 5 Online service completion (score 0 to 100), 2019

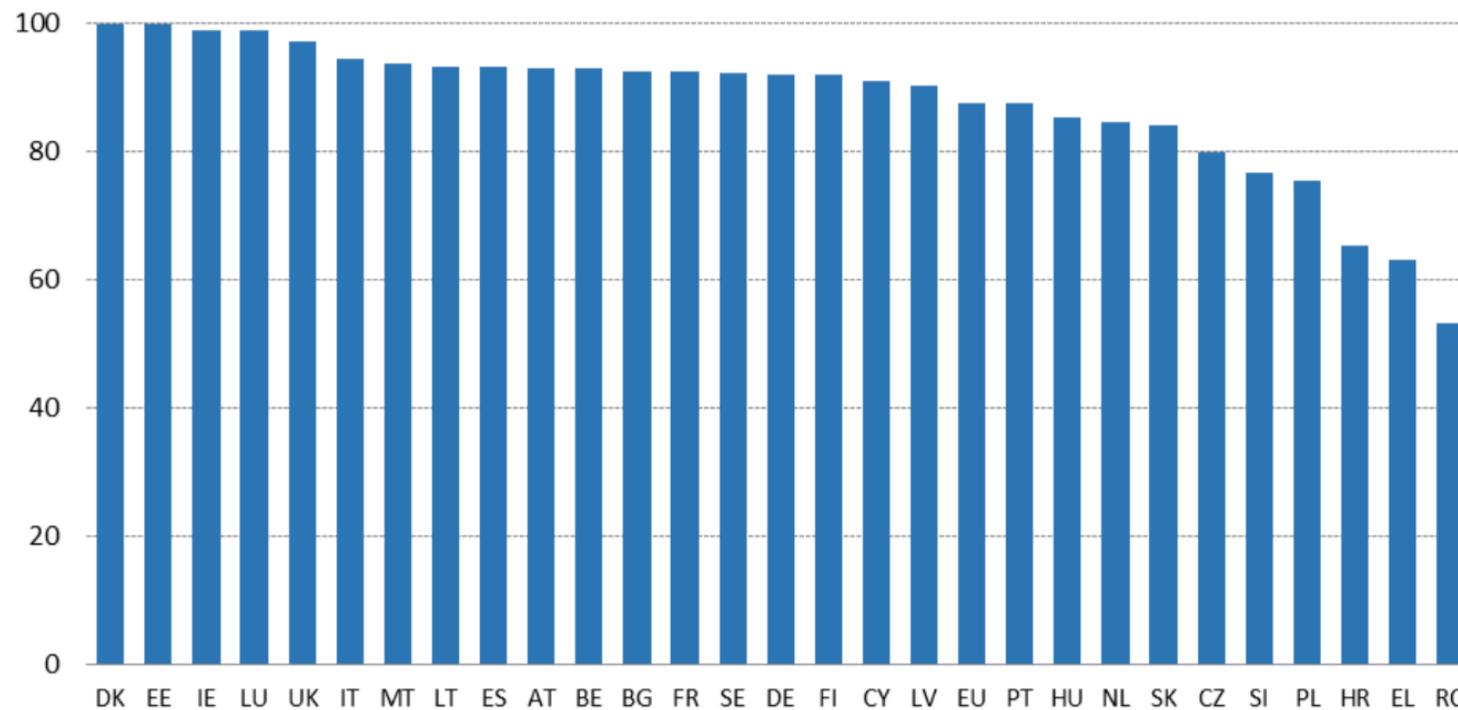


Source: eGovernment Benchmark, Capgemini.

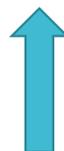


Digital public services for businesses

Figure 7 e-Government services for businesses (Score 0 to 100), 2019

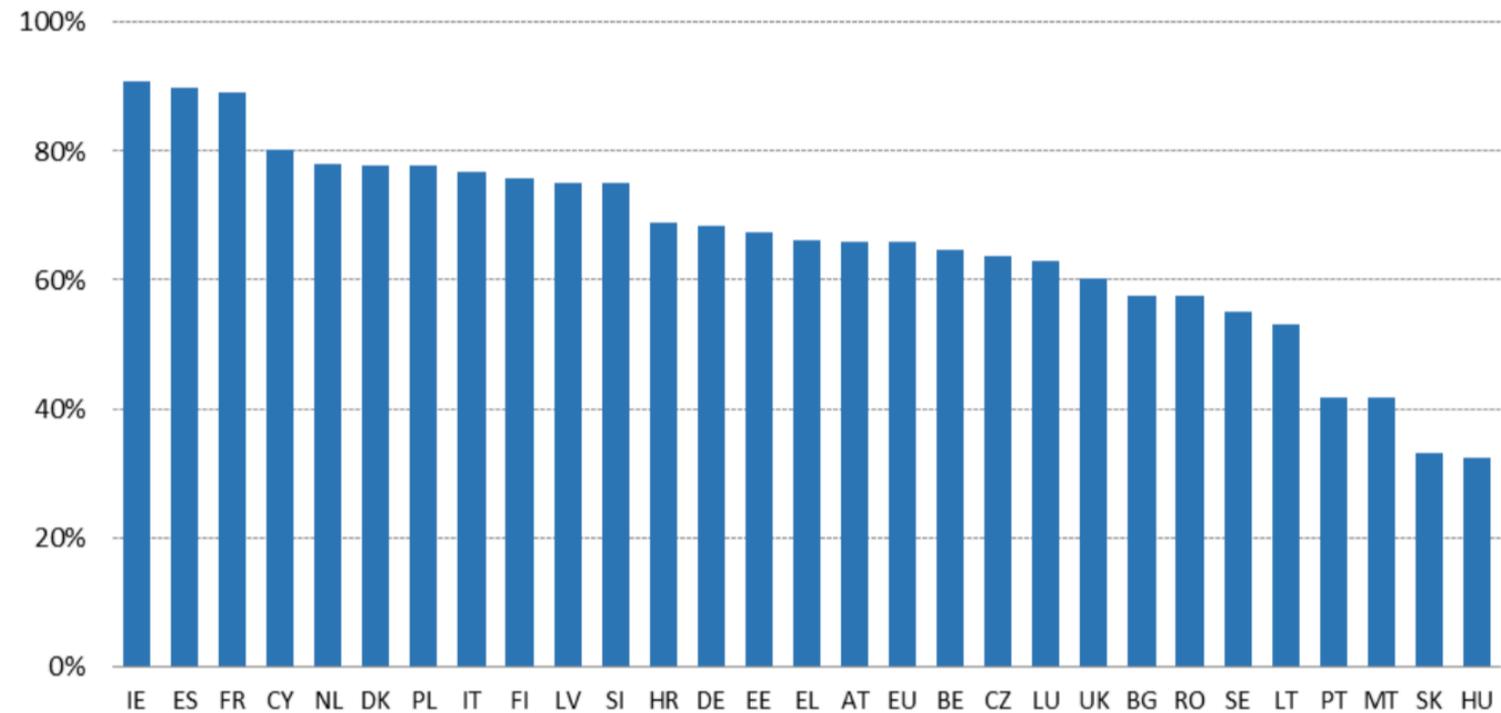


Source: eGovernment Benchmark, Capgemini.



Open Data

Figure 8 Open data (% of the maximum open data score), 2019



Source: European Data Portal.



Come
migliorare?



Tallinn Declaration on eGovernment

Dichiarazione di Tallin

- Cinque principi e Policy action lines
- «... put the end-users – citizens, businesses, public sector employees – truly at the centre of services (**user-centricity**)»

Digital by default

For the principles of **digital-by-default, inclusiveness and accessibility**, we will:

- ensure that European citizens and businesses may interact digitally with public administration, if they choose to do so and whenever feasible and appropriate from a cost-benefit and user-centricity perspective;
- work to ensure the consistent quality of user experience in digital public services as set out in the Annex “User-centricity principles for design and delivery of digital public services” of this declaration;
- work to increase the readiness of European citizens and businesses to interact digitally with the public administrations;

Once Only

For the principle of **once only**, we will work to implement it for key public services, at least as an option for citizens and businesses;

Trustworthiness and security

For the principle of **trustworthiness and security**, we will:

- ensure that information security and privacy needs are taken into consideration when designing public services and public administration information and communication technology (ICT) solutions, following a risk-based approach and using state-of-the-art solutions;
- work to increase the uptake of national eID schemes, including to make them more user-friendly and especially more suitable for mobile platforms, while ensuring their appropriate security levels;;

Openness and transparency

For the principle of **openness and transparency**, we will make it possible for citizens and businesses to better manage (e.g. access, check and inquire about the use of, submit corrections to, authorise (re)use of) their personal data held by public administrations, at least in base registries and/or similar databases where feasible;

Interoperability by default

For the principle of **interoperability by default**, we will work on national interoperability frameworks based on the European Interoperability Framework (EIF), while respecting also the relevant national standards, and adhere to EIF for cross-border digital public services.

User-Centricity

When interacting with public administrations and using digital public services, citizens and businesses should expect:

- Digital Interaction
- Accessibility, security, availability and usability
- Reduction of the administrative burden
- Digital delivery of public services
- Citizen engagement
- Incentives for digital service use
- Protection of personal data and privacy
- Redress and complaint mechanisms

Piano Triennale PA



Italia: Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2020- 2022

Principi generali:

- **digital & mobile first** (*digitale e mobile come prima opzione*): le pubbliche amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali;
- **digital identity only** (accesso esclusivo mediante identità digitale): le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
- **cloud first** (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- **servizi inclusivi e accessibili**: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- **dati pubblici un bene comune**: il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- **interoperabile by design**: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- **sicurezza e privacy by design**: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- **user-centric, data driven e agile**: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo”.

AGID e la progettazione e realizzazione dei Servizi on-line

AGID

Presidenza del Consiglio dei Ministri

 **AGID** | Agenzia per
l'Italia digitale

[Agenzia](#) ▾ [Piattaforme](#) ▾ [Infrastrutture](#) ▾ [Sicurezza](#) ▾ [Dati](#) ▾ [Design servizi](#) ▾

Piattaforme
Infrastrutture
Sicurezza
Dati
Design Servizi

Piattaforme

Piattaforme

pagoPA

SIOPE

SPID

Firma elettronica qualificata

Registrazione al dominio ".gov.it"

E-Procurement

Posta elettronica certificata

Carta Nazionale dei Servizi

Fatturazione elettronica

Sanità digitale

Anagrafe Nazionale Popolazione Residente

Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi

Conservazione

eIDAS

Piattaforme SPID





Piattaforme SPID

Richiesta di accesso di livello SPID 1 da
Lepida S.c.p.A. - Regione Emilia-Romagna



I seguenti dati stanno per essere inviati al fornitore dei servizi

Indirizzo di posta elettronica

Cognome

Codice fiscale

Nome

Codice identificativo

NON ACCONSENTO

ACCONSENTO

Piattaforme PagoPA



Piattaforme
Dominio
«.gov.it»

Registrazione al dominio ".gov.it"

Con la pubblicazione della Determinazione n.36 del 12 febbraio 2018 le Pubbliche Amministrazioni Centrali sono tenute all'iscrizione al dominio ".gov.it" dei propri siti web.

Infrastrutture

Infrastrutture

Cloud della PA

Razionalizzazione del patrimonio ICT

Continuità operativa

Sistema Pubblico di Connettività

Sicurezza Misure minime di sicurezza ICT



The screenshot shows the top navigation bar of the AGID website. On the left is the AGID logo and the text 'AGID | Agenzia per l'Italia digitale'. On the right, there are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and LinkedIn, with the text 'Seguici su' above them. Below the social media icons is a search bar with the placeholder text 'Cerca nel sito' and a magnifying glass icon. A horizontal menu below the search bar contains the following items: 'Agenzia', 'Piattaforme', 'Infrastrutture', 'Sicurezza', 'Dati', 'Design servizi', and 'Linee guida'. The 'Sicurezza' item is highlighted with a white background and a blue border.

[Home](#) > [Sicurezza](#) > Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni

Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni

Le misure minime di sicurezza ICT emanate dall'AgID, sono un riferimento pratico per valutare e migliorare il livello di sicurezza informatica delle amministrazioni, al fine di contrastare le minacce informatiche più frequenti.

Sicurezza CERT-AgID



CERT-AGID
Computer Emergency Response Team
AGID



AGID Agenzia per
l'Italia Digitale

Seguici su 

cerca nel sito Q

Documentazione ▾
Chi siamo
Contatti
Strumenti
Glossario ▾
Link utili ▾

Trend Malware

Del 06/10/2020

- Ursnif
- AgentTesla
- MassLogger

Notizie Vulnerabilità Malware Data breach

Statistiche Infosec

- 149801 Vulnerabilities
- 971 CWE(s)
- 463 CAPEC(s)
- 1277 MS Patches
- 38451 Malwares
- 711782 IoC in 19 Blocklists

Trend CVE

Del 06/10/2020

- CVE-2019-2234 
- CVE-2020-1472 
- CVE-2019-11356 

riepilogo
02/10/2020

Sintesi riepilogativa delle campagne malevole della settimana 02/10/2020

Questa settimana il CERT-AgID ha riscontrato ed analizzato complessivamente 20 campagne malevole attive nello scenario italiano, mettendo a disposizione dei suoi enti accreditati un totale di 394 indicatori di compromissione (IOC). Riportiamo in seguito il dettaglio delle tipologie illustrate nei grafici: Malware Dridex ha dominato la settimana con una serie di campagne in lingua inglese [...]

.NET deoffuscatore
02/10/2020

Scrivere un deoffuscatore per ripristinare il flusso logico di esecuzione dei metodi .NET offuscati

Capita frequentemente di trovarsi di fronte a codice assembly .NET offuscato, come ad esempio Matiex (404Keylogger) e MassLogger. Gli offuscatori si distinguono tra di loro per le proprietà dell'assembly che vanno ad offuscare: ne sono esempi il nome dei metodi o le stringhe, e per la tecnica usata per implementare l'offuscamento. Un possibile bersaglio dell'offuscatore [...]

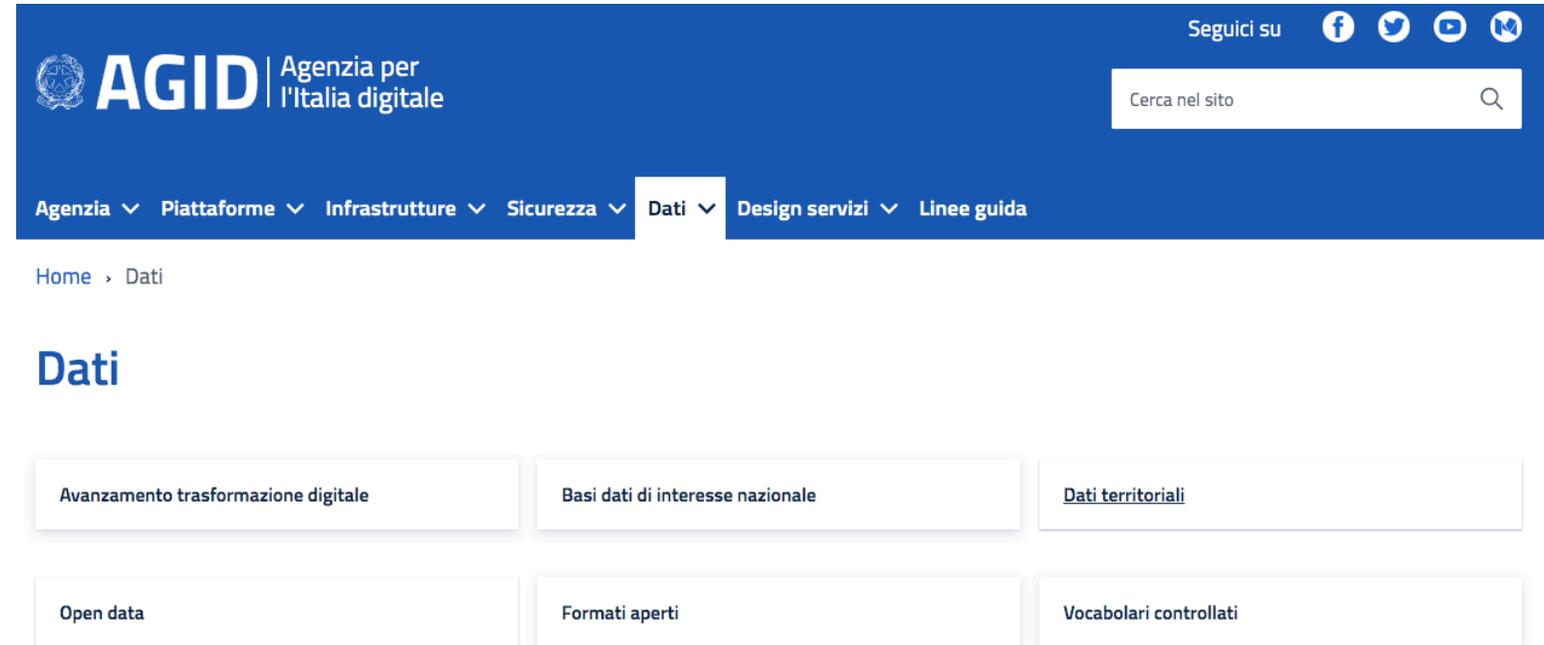
ransomware
30/09/2020

I ransomware e i loro molteplici aspetti

File	AV
gebFcU8P.zip	N/A
fcqsjvHpDL.zip	N/A
rUCCfunGgRj9...	N/A
aSPpNHSV.zip	N/A
svcworkmanager	N/A
svcgard	N/A

I servizi pubblici tra innovazione di processo e Agenda Digitale

Dati



The screenshot shows the AGID website's 'Dati' page. The header is dark blue with the AGID logo and text 'Agenzia per l'Italia digitale'. On the right, there are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and LinkedIn, and a search bar with the text 'Cerca nel sito'. A navigation menu below the header includes 'Agenzia', 'Piattaforme', 'Infrastrutture', 'Sicurezza', 'Dati' (highlighted), 'Design servizi', and 'Linee guida'. Below the navigation, there is a breadcrumb 'Home > Dati' and a large blue heading 'Dati'. The main content area features six white buttons with rounded corners and shadows, arranged in two rows of three. The buttons are: 'Avanzamento trasformazione digitale', 'Basi dati di interesse nazionale', 'Dati territoriali', 'Open data', 'Formati aperti', and 'Vocabolari controllati'.

AGID | Agenzia per l'Italia digitale

Seguici su    

Cerca nel sito

[Agenzia](#) [Piattaforme](#) [Infrastrutture](#) [Sicurezza](#) [Dati](#) [Design servizi](#) [Linee guida](#)

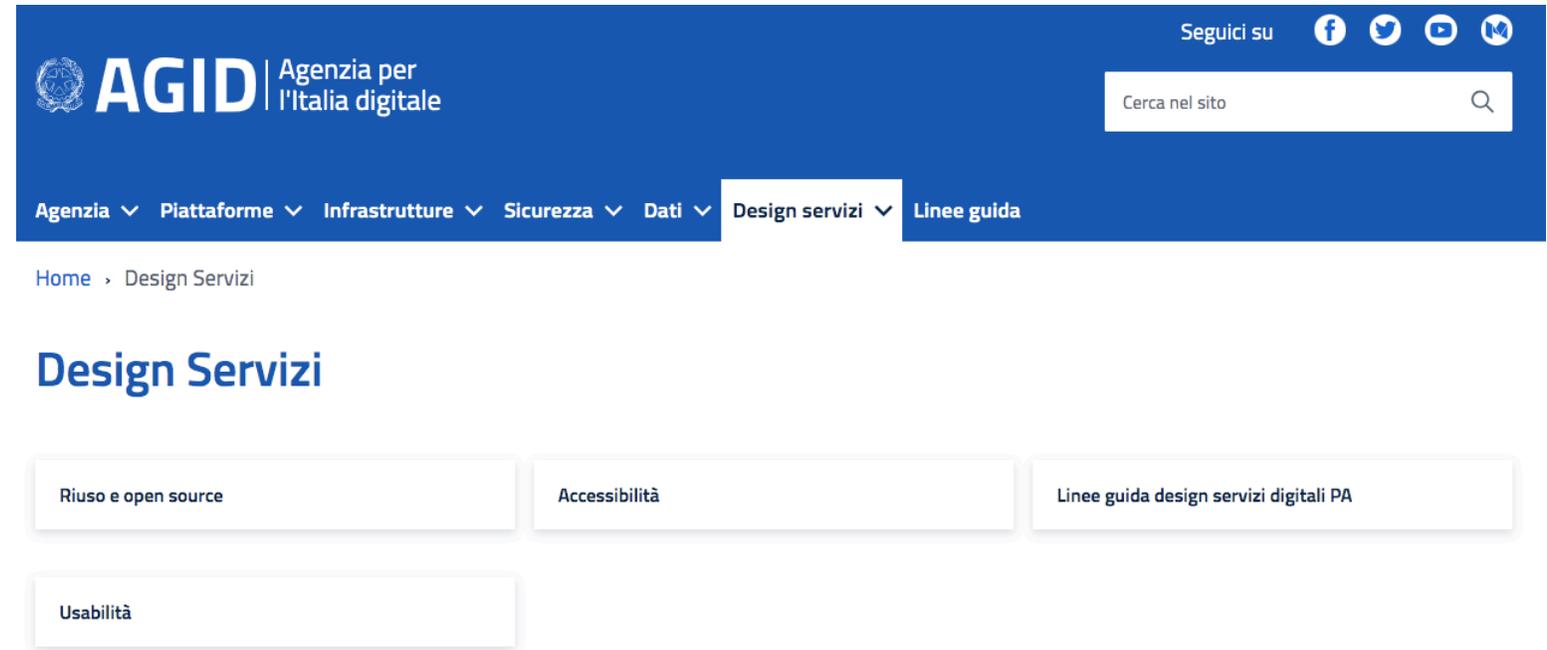
[Home](#) > [Dati](#)

Dati

[Avanzamento trasformazione digitale](#) [Basi dati di interesse nazionale](#) [Dati territoriali](#)

[Open data](#) [Formati aperti](#) [Vocabolari controllati](#)

Design Servizi



The screenshot shows the AGID website interface. At the top, there is a blue navigation bar with the AGID logo and the text 'Agenzia per l'Italia digitale'. To the right of the logo is a search bar with the placeholder text 'Cerca nel sito' and a magnifying glass icon. Further right are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and LinkedIn, with the text 'Seguici su' above them. Below the navigation bar is a horizontal menu with the following items: 'Agenzia', 'Piattaforme', 'Infrastrutture', 'Sicurezza', 'Dati', 'Design servizi', and 'Linee guida'. The 'Design servizi' item is highlighted. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Home > Design Servizi'. The main heading is 'Design Servizi'. Below the heading, there are four white rectangular buttons with rounded corners and a subtle shadow, arranged in two rows. The first row contains 'Riuso e open source', 'Accessibilità', and 'Linee guida design servizi digitali PA'. The second row contains 'Usabilità'.

AGID | Agenzia per l'Italia digitale

Seguici su    

Cerca nel sito 

Agenzia ▾ Piattaforme ▾ Infrastrutture ▾ Sicurezza ▾ Dati ▾ Design servizi ▾ Linee guida

Home > Design Servizi

Design Servizi

Riuso e open source

Accessibilità

Linee guida design servizi digitali PA

Usabilità

Design Servizi

Disegniamo **servizi digitali semplici**
per **risolvere i problemi dei cittadini**
e restituire il **buonumore ;-)**

AGID Conclusioni

Presidenza del Consiglio dei Ministri

 **AGID** | Agenzia per
l'Italia digitale

Agenzia ▾ Piattaforme ▾ Infrastrutture ▾ Sicurezza ▾ Dati ▾ Design servizi ▾

Indicazioni su:

- Integrazione con servizi orizzontali (autenticazione, pagamenti)
- Dominio da utilizzare
- Data center / cloud
- Sicurezza informatica
- Gestione dei dati
- Progettazione dei Servizi

Riferimenti

DESI 2020

- <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>
 - <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-public-services-scoreboard>
 - <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/visualizations>

Tallin Declaration on eGovernment

- <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>

AGID

- <https://www.agid.gov.it/>

Grazie!

Per informazioni:
stefano.gatti@certhidea.it