



# Benchmarking dell'e-government della PA Locale

Servizi interattivi, innovazione digitale, social PA

Il presente rapporto è stato realizzato da ERVET per la Regione Emilia-Romagna  
in base al Piano Annuale delle attività 2018, scheda progetto C11/2018

Responsabile del progetto: Rita Trombini

Coordinamento di progetto: Silvia Ringolfi

Gruppo di lavoro: Valeria Dusmet, Silvia Ringolfi

Referente regionale: Barbara Santi – Coordinamento ADER

**Tematiche  
Generali .....4**

**Contesto di  
riferimento .....5**

**Metodologia Servizi  
interattivi..... 7**

**Metodologia Indice di  
Interattività.....47**

**Metodologia Indice  
Utilizzo servizi..... 57**

**Metodologia Innova-  
zione digitale.....70**

**Metodologia Indice  
social.....79**

**Servizi interattivi.....7**

Aree tematiche .....10

Focus sui servizi comunali .....12

Piattaforme di erogazione .....13

Forme di autenticazione .....40

**Indice di interattività  
dei servizi comunali .....47**

Confronto fra enti .....49

Buone pratiche .....51

Aree tematiche in pillole .....52

**Utilizzo dei servizi  
interattivi nel 2017 .....57**

Dati sui singoli servizi .....59

Indice di utilizzo .....67

Utilizzo servizi sovracomunali.....68

**Innovazione digitale .....70**

**Wifi** – rete regionale .....71

Comuni senza wifi pubblici.....72

**Biblioteche** – punti di diffusione  
della conoscenza digitale .....73

**APP** .....76

**OPEN DATA** .....78

**Social PA .....79**

Presenza sui social .....81

Indice di social networking.....83

**Facebook** .....85

Account generali e settoriali.....86

Qualità account generali .....88

Best practice .....92

**Twitter** .....95

**Youtube** .....99

## Servizi interattivi

- Offerta di servizi interattivi
- Piattaforme di erogazione
- Forme di autenticazione
- Indice di interattività dei servizi comunali
- Utilizzo dei servizi on line da parte dei cittadini e delle imprese

## Innovazione digitale

- Wifi pubblico
- App «regionali» e «locali»
- Biblioteche come luoghi di diffusione della conoscenza digitale
- Open data

## Social PA

- Indice di social networking
- Facebook
- Twitter
- Youtube

| Classe dimensionale      | Descrizione                 | 2017       | 2018       |
|--------------------------|-----------------------------|------------|------------|
| Comuni Micro             | fino a 3.000 abitanti       | 82         | 82         |
| Comuni Piccoli           | da 3.000 a 5.000 abitanti   | 56         | 56         |
| Comuni Medi              | da 5.000 a 15.000 abitanti  | 136        | 135        |
| Comuni Medio-Grandi      | da 15.000 a 50.000 abitanti | 44         | 45         |
| Comuni Grandi            | sopra 50.000 abitanti       | 13         | 13         |
| <b>Comuni Totali (*)</b> |                             | <b>331</b> | <b>331</b> |

| Caratteristiche territoriali | 2018 |
|------------------------------|------|
| Montagna                     | 119  |
| Pianura                      | 202  |


(\*) Il 1° gennaio 2018 dalla fusione di Caminata, Nibbiano e Pecorara (PC) è nato il Comune di Alta Val Tidone. I dati del 2017 sono stati ricalcolati per garantire la comparazione fra le due annualità considerate.

Il numero effettivo dei Comuni nel 2017 era 333.

| Classe dimensionale            | Descrizione                 | 2017             | 2018             |
|--------------------------------|-----------------------------|------------------|------------------|
| Comuni Micro                   | fino a 3.000 abitanti       | 141.724          | 140.691          |
| Comuni Piccoli                 | da 3.000 a 5.000 abitanti   | 223.282          | 222.336          |
| Comuni Medi                    | da 5.000 a 15.000 abitanti  | 1.191.761        | 1.177.503        |
| Comuni Medio-Grandi            | da 15.000 a 50.000 abitanti | 1.001.685        | 1.017.992        |
| Comuni Grandi                  | sopra 50.000 abitanti       | 1.898.866        | 1.903.090        |
| <b>Popolazione complessiva</b> |                             | <b>4.457.318</b> | <b>4.461.612</b> |

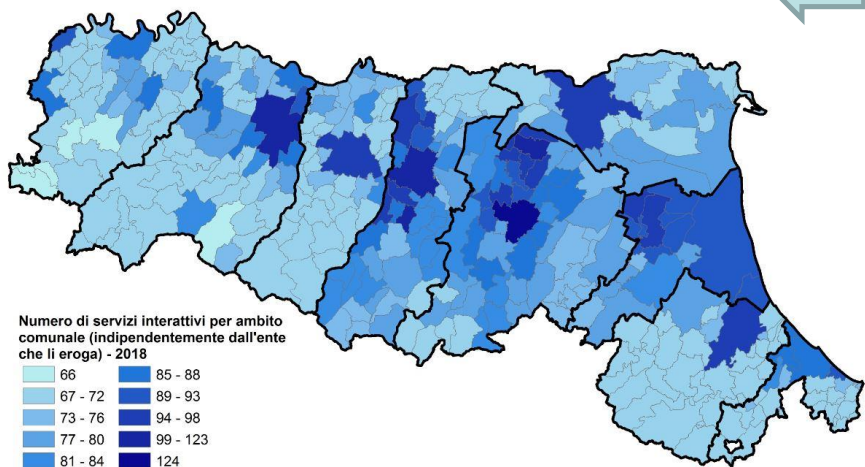
| Caratteristiche territoriali | 2017      | 2018      |
|------------------------------|-----------|-----------|
| Montagna                     | 462.515   | 461.777   |
| Pianura                      | 3.994.803 | 3.999.835 |

## Metodologia di rilevazione dell'offerta di servizi interattivi

- Si considera interattivo un servizio che consente almeno la richiesta on line (level 3 di interazione secondo il modello eEurope), o il pagamento on line 
- Rilevazione di ogni servizio interattivo offerto con erogazione tramite piattaforme nei siti istituzionali di Comuni, Province, Regione, ASL, TPL, Camera di Commercio, ARPA, altri enti, ecc.
- La rilevazione è fatta per «soggetti destinatari» (cioè i cittadini e le imprese) per territorio comunale e non per soggetto erogante: se la piattaforma è presente nel sito della Regione Emilia-Romagna o di un ente nazionale, oppure se il servizio è erogato nel sito dell'Unione o della Provincia, il servizio si considera attivo on line per tutti i Comuni di riferimento.
- La rilevazione è avvenuta tra maggio e agosto 2018. Per i servizi di competenza regionale si è proceduto in collaborazione con il Servizio regionale Coordinamento politiche di accesso ai servizi digitali per imprese e cittadini e di altri servizi regionali nell'ambito delle attività predisposte per la Cabina di Regia Digitale della Regione

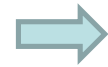
|         |  |
|---------|--|
| LEVEL 1 | Sono fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (es. finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (es. sedi, orari di sportello).  |
| LEVEL 2 | Oltre alle informazioni, sono resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali (es. modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione).                  |
| LEVEL 3 | L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse (es. il modulo può essere compilato e inviato on line) e viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione.   |
| LEVEL 4 | L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse fornendo i dati necessari ed eseguire la transazione corrispondente interamente on line, incluso l'eventuale pagamento dei costi previsti.  |
| LEVEL 5 | L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse riceve informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.), che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (c.d. pro-attività). |
| NONE    | Servizio erogato offline, per il quale non esiste nemmeno una pagina web informativa.  |

## Una prima quantificazione

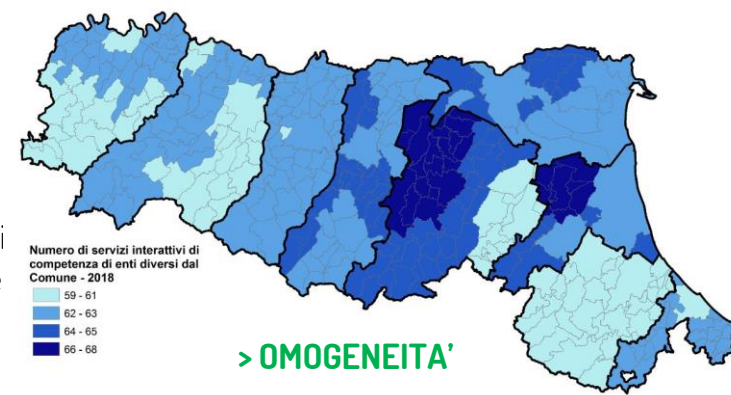
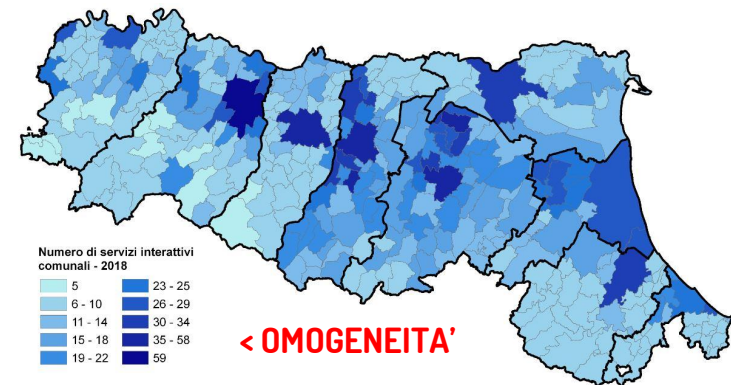


Numero servizi interattivi diversi: **215**

**125** sono di competenza **COMUNALE**



**90** sono di competenza di altri enti locali, Regione compresa



I cittadini del Comune di **Bologna** usufruiscono del numero maggiore di servizi (124), di cui 58 di competenza comunale. Il Comune di **Parma** ha il primato (59) nel numero di servizi interattivi comunali erogati. **Mezzani e Sant'Agata sul Santerno sono i comuni con meno di 5.000 abitanti** ad avere il numero maggiore di servizi comunali interattivi erogati (25) grazie soprattutto alle Unioni a cui appartengono



## Andamento del numero di servizi interattivi rispetto all'anno precedente

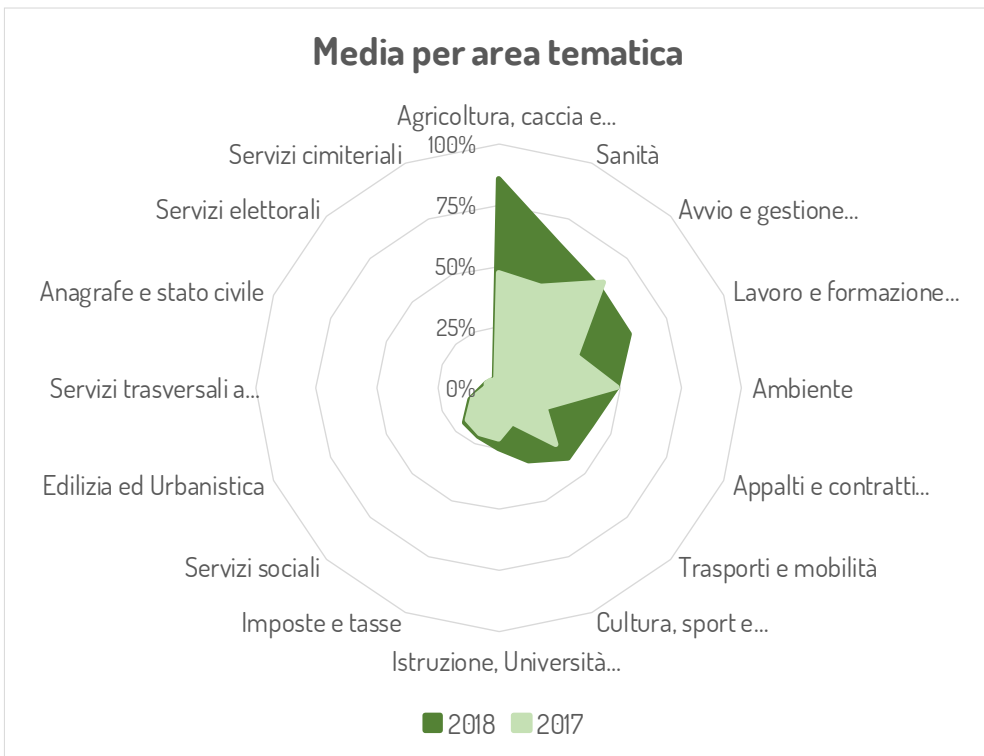
| Competenza istituzionale prevalente | 2017       | 2018       | Andamento   |
|-------------------------------------|------------|------------|-------------|
| ACER                                | 1          | 1          | =           |
| ASL                                 | 15         | 15         | =           |
| ASP                                 | 0          | 1          | >           |
| CIIAA                               | 2          | 3          | >           |
| <b>Comune</b>                       | <b>120</b> | <b>125</b> | <b>&gt;</b> |
| Gestori TPL                         | 3          | 4          | >           |
| Provincia                           | 12         | 13         | >           |
| <b>Regione</b>                      | <b>31</b>  | <b>46</b>  | <b>&gt;</b> |
| Unione                              | 4          | 7          | >           |
| <b>Totale</b>                       | <b>188</b> | <b>215</b> | <b>&gt;</b> |

Continua ad aumentare, come rilevato anche negli anni precedenti, il numero dei servizi interattivi diversi messi a disposizione dalla PA locale in Emilia-Romagna.

L'aumento maggiore si rileva per i servizi di competenza dei **Comuni (+ 5)** e della **Regione (+ 15** rispetto all'anno precedente).

L'aumento in termini percentuali è del **14%** rispetto al 2017.

## Approfondimento per area tematica



Rispetto all'anno precedente si assiste ad un netto miglioramento della media delle aree tematiche dove sono frequenti servizi di competenza regionale (agricoltura e ambiente) e della sanità.

Le aree tematiche a cui afferiscono soprattutto servizi comunali registrano aumenti di minore entità.

Il dato si spiega anche con l'aumento del numero di servizi interattivi, che non sempre hanno una copertura integrale del territorio.

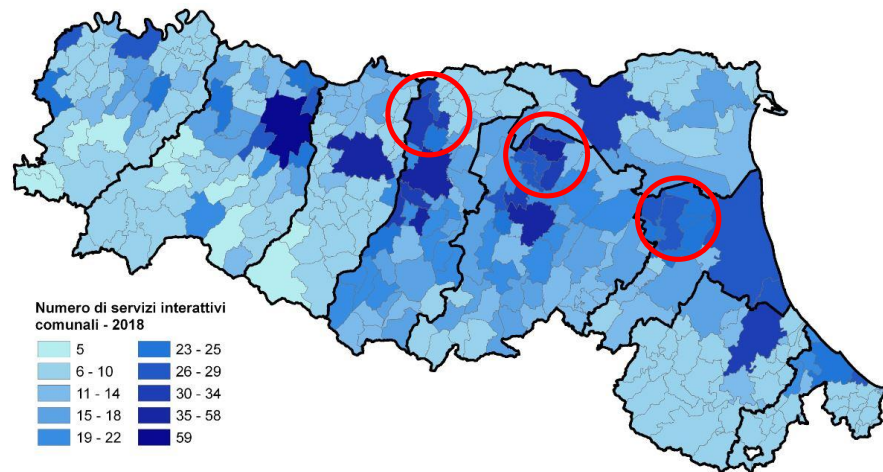
## Approfondimento per area tematica: numero servizi

| Area tematica                            | 2017 | 2018 | Andamento | scostamento pp media<br>2017-2018 |
|--|------|------|-----------|-----------------------------------|
| Agricoltura, caccia e pesca              | 12   | 21   | >         | 38%                               |
| Sanità                                   | 12   | 14   | >         | 19%                               |
| Avvio e gestione attività di impresa     | 9    | 10   | >         | -3%                               |
| Lavoro e formazione professionale        | 9    | 11   | >         | 23%                               |
| Ambiente                                 | 20   | 21   | >         | 0%                                |
| Appalti e contratti con la Pa            | 3    | 5    | >         | 20%                               |
| Trasporti e mobilità                     | 15   | 16   | >         | 7%                                |
| Cultura, sport e tempo libero            | 4    | 6    | >         | 17%                               |
| Istruzione e diritto allo studio         | 14   | 13   | <         | 4%                                |
| Imposte e tasse                          | 14   | 14   | =         | 1%                                |
| Servizi sociali                          | 11   | 13   | >         | 1%                                |
| Edilizia ed Urbanistica                  | 24   | 26   | >         | 1%                                |
| Servizi trasversali a più aree tematiche | 14   | 17   | >         | 2%                                |
| Anagrafe e stato civile                  | 16   | 16   | =         | 0%                                |
| Servizi elettorali                       | 6    | 6    | =         | -1%                               |
| Servizi cimiteriali                      | 5    | 6    | >         | 1%                                |

Il numero di servizi interattivi rilevati per area tematica è quasi sempre in aumento, a fronte però di una copertura spesso disomogenea del territorio regionale.

Ciò è evidente per le aree tematiche a cui afferiscono per lo più servizi di competenza comunale, come nel caso dei servizi elettorali (chiusura della piattaforma people provinciale per alcuni comuni del ferrarese) e dei servizi alle imprese (specifici che non afferiscono al SUAP), che infatti registrano variazioni in negativo.

## Focus sui servizi interattivi comunali




Fra i primi Comuni per numerosità di servizi interattivi comunali erogati vi sono anche due **Comuni non Capoluogo: Maranello (MO) e San Pietro in Casale (BO)**

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| Parma                       | 59        |
| Bologna                     | 58        |
| Modena                      | 42        |
| <b>Maranello</b>            | <b>38</b> |
| Reggio nell'Emilia          | 36        |
| <b>San Pietro in Casale</b> | <b>36</b> |

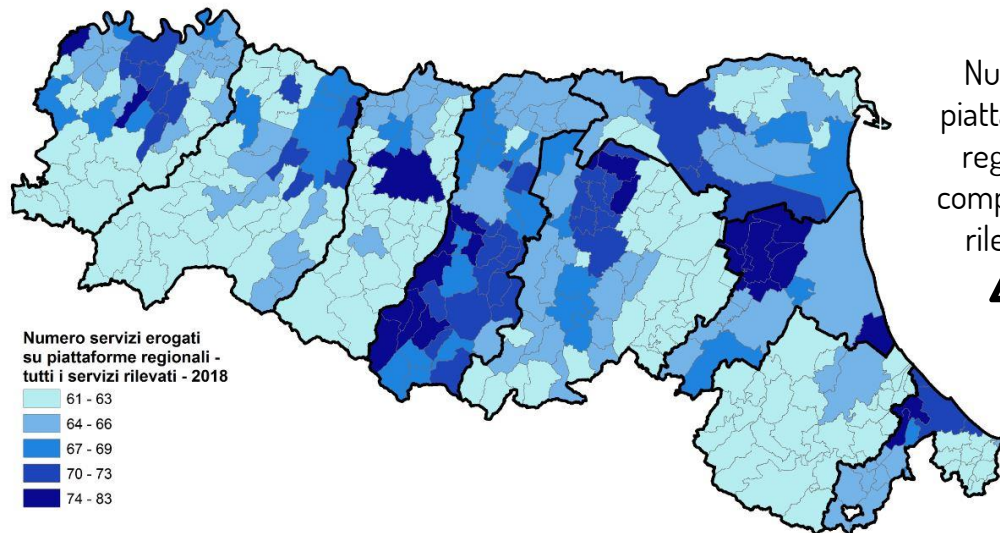
### Numero medio servizi interattivi COMUNALI

|                     | 2017 | 2018 | andamento |
|---------------------|------|------|-----------|
| Comuni micro        | 8,5  | 9,1  | 0,6       |
| Comuni piccoli      | 10,1 | 10,5 | 0,5       |
| Comuni medi         | 12,7 | 14,2 | 1,6       |
| Comuni medio-grandi | 16,0 | 18,0 | 2,0       |
| Comuni grandi       | 28,8 | 32,7 | 3,8       |
| Montagna            | 9,7  | 10,5 | 0,8       |
| Pianura             | 13,7 | 15,3 | 1,6       |

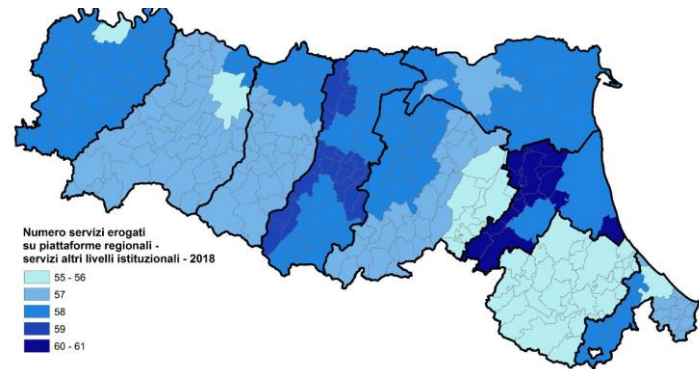
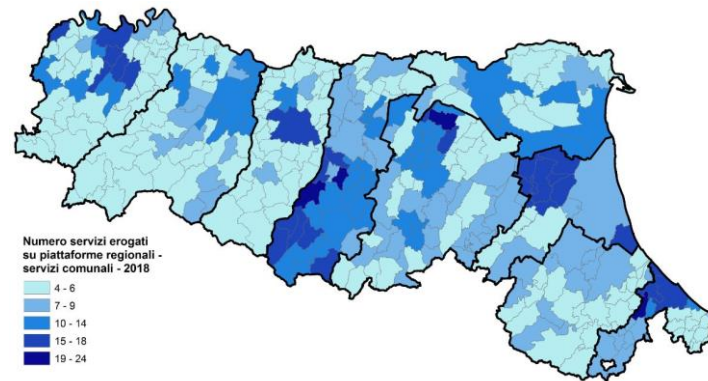
La dimensione demografica e le condizioni territoriali continuano ad influenzare il grado di sviluppo dell'offerta di servizi interattivi comunali; complessivamente, però, il gap fra comuni di montagna e pianura è minore rispetto al gap fra comuni piccoli e comuni grandi. Risulta confermata la **dimensione demografica come fattore maggiormente frenante.**

Per i comuni di minore dimensione, è decisivo il beneficio derivante dall'appartenenza ad Unioni ed all'omogeneizzazione dei sistemi informativi 

## Le piattaforme di erogazione dei servizi – PIATTAFORME REGIONALI

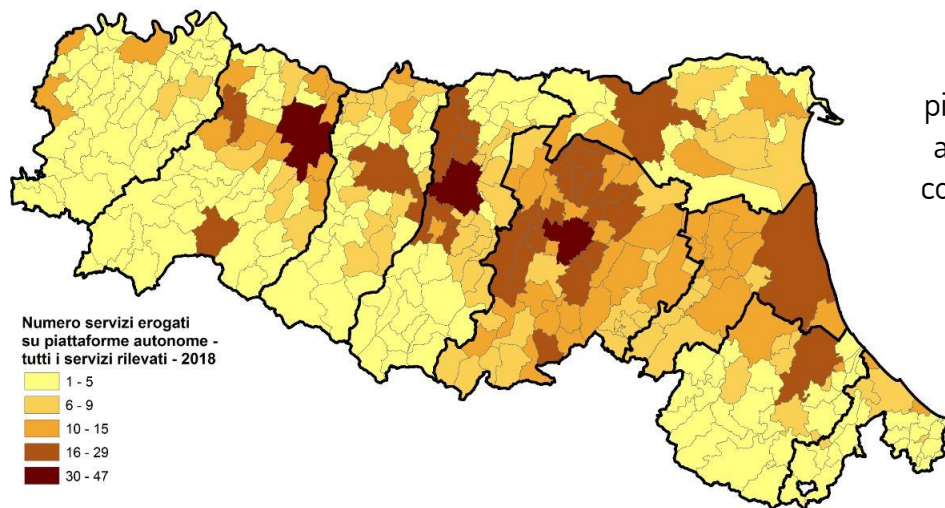


Numero piattaforme regionali complessive rilevate:  
**46**

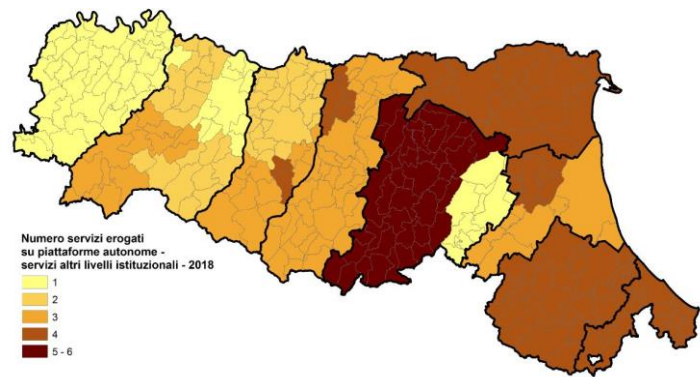
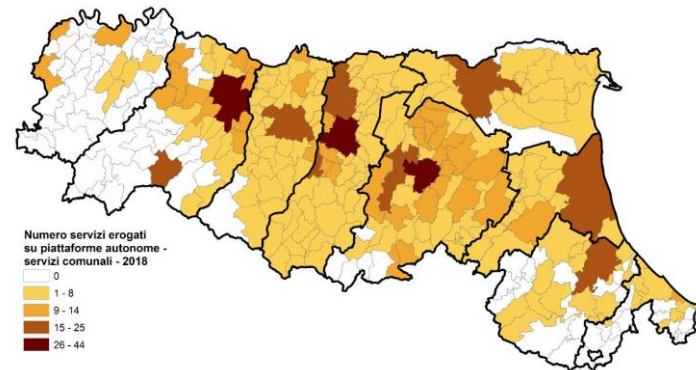


La netta maggioranza dei servizi interattivi è erogata su piattaforme **regionali**, ossia piattaforme realizzate dalla Regione Emilia-Romagna o da proprie società *in house* o altre strutture strumentali. Esse sono utilizzate soprattutto per l'erogazione di servizi di livelli istituzionali diversi da quelli comunali (Regione, ASL, ecc.) ma in larga parte, soprattutto per i comuni di minore dimensione e di montagna, anche per servizi comunali.

## Le piattaforme di erogazione dei servizi – PIATTAFORME AUTONOME

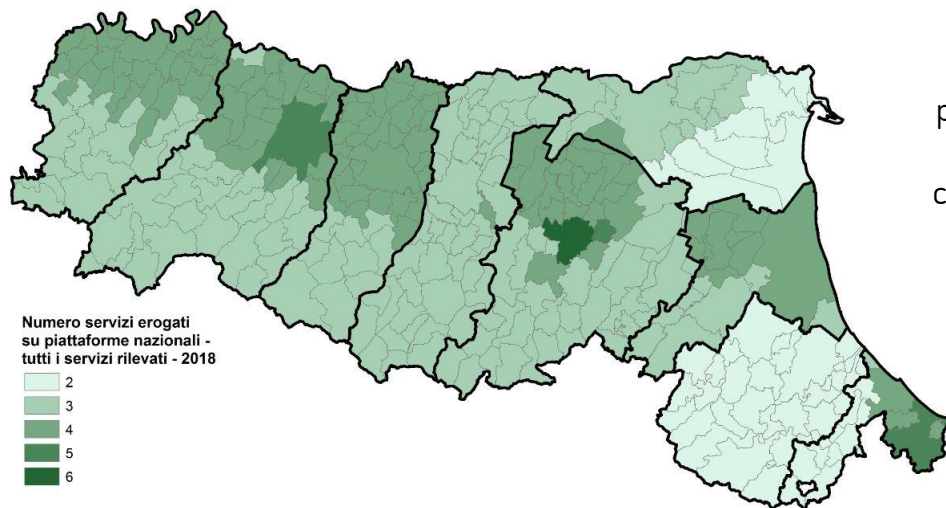


Numero piattaforme autonome complessive rilevate:  
**143**

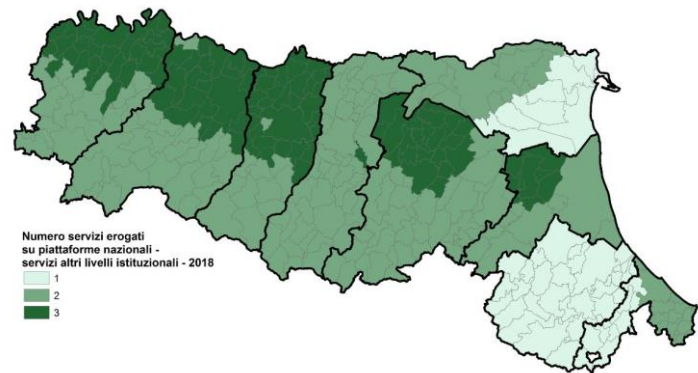
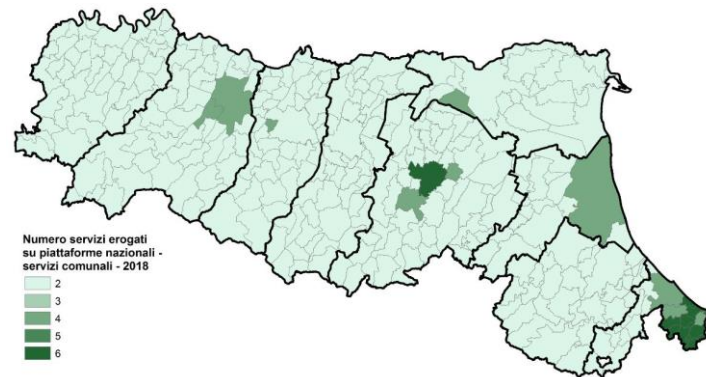


Una quota significativa di servizi interattivi è erogata su piattaforme **autonome**, ossia piattaforme realizzate dagli enti, oppure «comprate» sul mercato. Esse sono utilizzate soprattutto dai Comuni di maggiore dimensione e per servizi di propria competenza. Le piattaforme autonome sono utilizzate – fra gli altri enti – soprattutto dalle ASL. Buona parte del territorio regionale più «lontano» (Piacenza, Parma, Forlì-Cesena e Rimini) non ha servizi interattivi erogati su piattaforme autonome.

## Le piattaforme di erogazione dei servizi – PIATTAFORME NAZIONALI



Numero piattaforme nazionali complessive rilevate:  
**7**



Una quota molto esigua di servizi interattivi di competenza locale è erogata su piattaforme **nazionali**, ossia piattaforme messe a disposizione da enti pubblici e soggetti privati di rilievo nazionale, come ad esempio Poste Italiane (pagamento imposte e altre tariffe), Ministero dell'Interno per la prenotazione della Carta di Identità elettronica e Unioncamere (Impresa in un giorno per SUAP), per alcuni comuni del riminese. Tra gli altri enti che erogano servizi interattivi con piattaforme nazionali vi sono anche le Camere di Commercio.

## Le piattaforme di erogazione e le forme di autenticazione – QUALI E QUANTE IN EMILIA-ROMAGNA?

Da qualche anno la rilevazione comprende anche l'identificazione della **piattaforma specifica di erogazione del servizio interattivo e della relativa forma di autenticazione.**

L'obiettivo è comprendere, per quanto possibile,

- quali e quante piattaforme sono utilizzate dai comuni / enti locali emiliano-romagnoli per garantire l'erogazione dei servizi interattivi, soprattutto per servizi dello stesso tipo e quali e quante sono le forme di autenticazione previste / possibili per l'erogazione di questi servizi
- se vi sono forme di «riuso» possibile di piattaforme e di «semplificazione» e/o riduzione dei sistemi di autenticazione per i cittadini, fermo restando il cammino di attuazione di SPID (sistema pubblico di identità digitale) e del suo livello di diffusione in Emilia-Romagna
- qual è il livello di diffusione di FEDERA e i possibili margini di sviluppo dell'adozione di forme di autenticazione generalizzate
- qual è il livello di diffusione di SPID nell'ambito della relativa politica nazionale



## Le piattaforme di erogazione e le forme di autenticazione – QUALI E QUANTE IN EMILIA-ROMAGNA?

|  | Valore                      |   | Numero   |                       |        |                                |     |                       |     |                        |    |                    |    |
|--|-----------------------------|---|--|-----------------------|--------|--------------------------------|-----|-----------------------|-----|------------------------|----|--------------------|----|
| Numero di piattaforme di erogazione di servizi interattivi diverse complessivamente rilevate   | 196                         | → | <table border="1"> <tr> <td>Piattaforme regionali</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>Piattaforme autonome</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>Piattaforme nazionali</td> <td>7</td> </tr> </table>   | Piattaforme regionali | 46     | Piattaforme autonome           | 143 | Piattaforme nazionali | 7   |                        |    |                    |    |
| Piattaforme regionali  | 46                          |   |  |                       |        |                                |     |                       |     |                        |    |                    |    |
| Piattaforme autonome   | 143                         |   |  |                       |        |                                |     |                       |     |                        |    |                    |    |
| Piattaforme nazionali  | 7                           |   |  |                       |        |                                |     |                       |     |                        |    |                    |    |
| Numero forme di autenticazione specifiche (FEDERA, SPID, SPECIFICO DELLA PIATTAFORMA, SMART CARD, SOCIAL NETWORK + ACCESSO LIBERO)   | 6<br>(5 + accesso libero)   |   | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Numero</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numero servizi totali rilevati</td> <td>215</td> </tr> <tr> <td>Servizi comunali</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>Servizi regionali (ER)</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>Servizi altri enti</td> <td>44</td> </tr> </tbody> </table> |                       | Numero | Numero servizi totali rilevati | 215 | Servizi comunali      | 125 | Servizi regionali (ER) | 46 | Servizi altri enti | 44 |
|  | Numero                      |   |  |                       |        |                                |     |                       |     |                        |    |                    |    |
| Numero servizi totali rilevati   | 215                         |   |  |                       |        |                                |     |                       |     |                        |    |                    |    |
| Servizi comunali   | 125                         |   |  |                       |        |                                |     |                       |     |                        |    |                    |    |
| Servizi regionali (ER)   | 46                          |   |  |                       |        |                                |     |                       |     |                        |    |                    |    |
| Servizi altri enti   | 44                          |   |  |                       |        |                                |     |                       |     |                        |    |                    |    |
| Numero di forme di autenticazione diverse sia unitarie che in combinazione o in alternativa fra loro   | 20<br>(19 + accesso libero) |   |  |                       |        |                                |     |                       |     |                        |    |                    |    |
| Numero complessivo dei dati rilevati: tutti i servizi rilevati per tutti i comuni dove è presente il servizio, inteso come territorio di erogazione («universo di misurazione») indipendentemente dalla competenza istituzionale | 25.303                      |   | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Media servizi per piattaforma:</b><br/> <math>215/196 = 1,09</math></p> <p>Ogni servizio ha tendenzialmente una sua piattaforma, salvo qualche eccezione</p> </div>   |                       |        |                                |     |                       |     |                        |    |                    |    |

## Le piattaforme di erogazione – DIFFUSIONE

| Nome                          | Tipologia | Totale rilevato | % sull'universo di misurazione | Numero servizi erogati sulla piattaforma |
|-------------------------------|-----------|-----------------|--------------------------------|--|
| Lepida - payer (pagopa)       | Regionale | 4.633           | 18%                            | 61                                       |
| cup2000 - FSE                 | Regionale | 1.324           | 5%                             | 4  |
| regione - lavoro per te       | Regionale | 993             | 4%                             | 3  |
| ervet - CRITER                | Regionale | 877             | 3%                             | 3  |
| cup2000 - CUPWEB prenotazione | Regionale | 662             | 3%                             | 2  |
| ervet - SACE                  | Regionale | 662             | 3%                             | 2  |
| regione - TESEO               | Regionale | 662             | 3%                             | 2  |

La piattaforma a maggiore diffusione nel territorio dell'Emilia-Romagna è Payer, che consente il pagamento on line di vari servizi, sia di competenza comunale che di altri enti. **222 Comuni** hanno almeno un servizio di pagamento di competenza comunale pagabile on line attraverso questa piattaforma.

Le altre piattaforme più diffuse sono sempre **regionali** ma dedicate a **specifici ambiti di intervento**: sanità, lavoro, energia, terzo settore.

## Le piattaforme di erogazione – quadro generale per area tematica

|  | Numero piattaforme diverse | Numero servizi | Media Comuni |
|--|----------------------------|----------------|--------------|
| Agricoltura, caccia e pesca              | 21                         | 21             | 297          |
| Ambiente                                 | 13                         | 21             | 261          |
| Anagrafe e stato civile                  | 35                         | 16             | 9            |
| Appalti e contratti                      | 8                          | 5              | 84           |
| Avvio e gestione attività di impresa     | 14                         | 10             | 138          |
| Cultura, sport e tempo libero            | 9                          | 6              | 69           |
| Edilizia ed Urbanistica                  | 42                         | 26             | 26           |
| Imposte e tasse                          | 17                         | 14             | 51           |
| Istruzione e diritto allo studio         | 32                         | 13             | 35           |
| Lavoro e formazione professionale        | 13                         | 11             | 191          |
| Sanità                                   | 10                         | 14             | 296          |
| Servizi cimiteriali                      | 9                          | 6              | 8            |
| Servizi elettorali                       | 5                          | 6              | 16           |
| Servizi sociali                          | 14                         | 13             | 60           |
| Servizi trasversali a più aree tematiche | 8                          | 17             | 46           |
| Trasporti e mobilità                     | 21                         | 16             | 107          |

## Le piattaforme di erogazione – quadro generale per area tematica

Per comprendere il maggiore o minore grado di diffusione delle piattaforme per area tematica, nonché il grado di omogeneità territoriale, le aree tematiche sono state analizzate dal punto di vista della **diffusione territoriale** e della **diffusione funzionale** e rappresentate rispetto alla mediana regionale delle due dimensioni.

### DIFFUSIONE TERRITORIALE

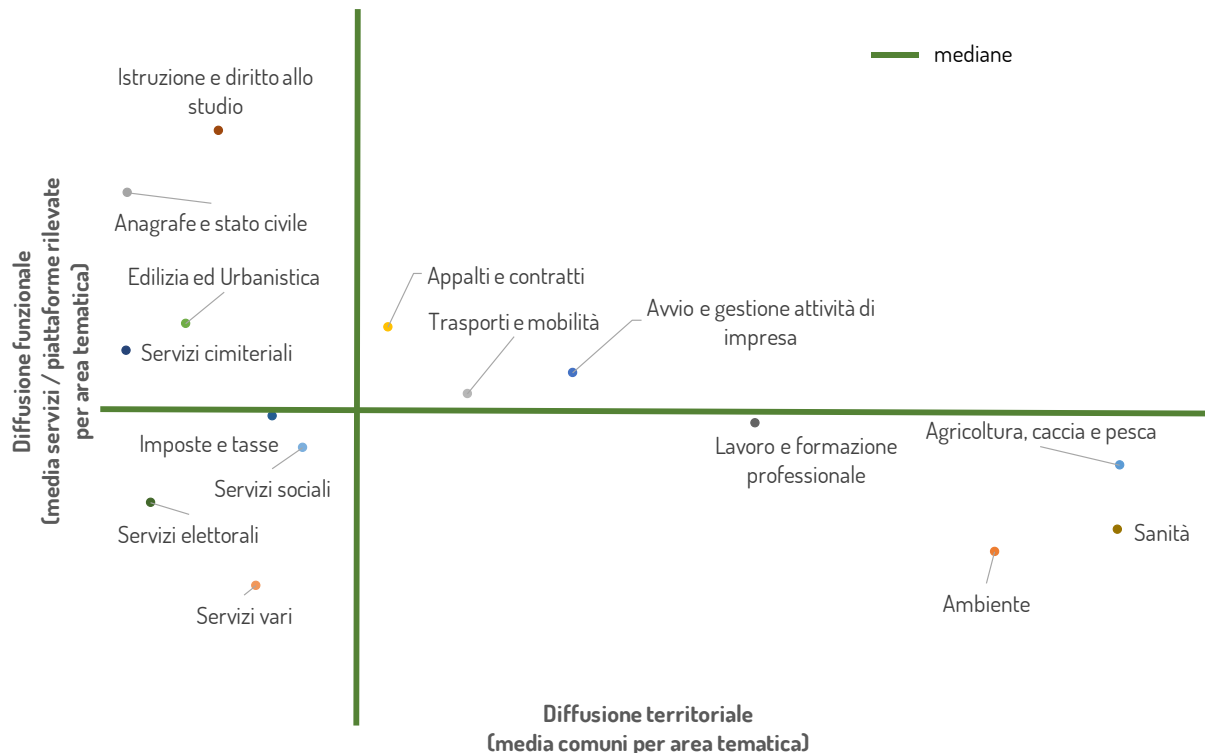
misura la media dei comuni con servizi interattivi (per ogni area tematica),

### DIFFUSIONE FUNZIONALE

misura la media del rapporto fra numero di piattaforme e numero di servizi erogati per area tematica.

## Le piattaforme di erogazione – quadro generale per area tematica

Posizionamento per area tematica  
(numero servizi, piattaforme, comuni con servizio interattivo)



Le **aree tematiche con servizi di competenza prevalentemente comunale** si collocano nella parte sinistra, caratterizzata da ridotta diffusione territoriale. Al loro interno, si distinguono le aree tematiche con servizi tendenzialmente erogabili tramite piattaforme unitarie (ad esempio servizi di iscrizione scolastica/ istruzione; servizi anagrafici, ecc.), che si collocano nella parte superiore (numero medio di servizi per piattaforma più elevato) da quelle ove le piattaforme sono realizzate per l'erogazione di servizi specifici (sociali, elettorali, ecc.).

Le **aree tematiche con servizi di competenza sovracomunale** si collocano inevitabilmente nella parte destra, ma sono per lo più concentrate attorno alla mediana della diffusione funzionale (tendono ad avere un rapporto 1:1 fra piattaforma e servizio specifico).

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – AGRICOLTURA Prime 5 per numerosità di Comuni (compresi i «parimerito»)

| Piattaforma                                     | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale «ricorrenze») | Numero servizi diversi<br>erogati sulla piattaforma |
|---|--|---|
| 1 Lepida - payer (pagopa)                       | 756  | 3   |
| 2 AGREA - SIAG                                  | 331  | 1   |
| 3 AGREA - SOP                                   | 331  | 1   |
| 4 regione - AGRIBIO                             | 331  | 1   |
| 5 regione - Agricoltura_AgriSoccorso            | 331  | 1   |
| 6 regione - AGRICOLTURA_ANAGRAFE                | 331  | 1   |
| 7 regione - Agricoltura_ATC                     | 331  | 1   |
| 8 regione - Agricoltura_Atomizzatori            | 331  | 1   |
| 9 regione - Agricoltura_CertificatiFitosanitari | 331  | 1   |
| 10 regione - AGRICOLTURA_EFFLUENTI              | 331  | 1   |
| 11 regione - Agricoltura_Mandato                | 331  | 1   |
| 12 regione - Agricoltura_OsservFaunistico       | 331  | 1   |
| 13 regione - Agricoltura_UmaWizard              | 331  | 1   |
| 14 regione - Agricoltura_Vitivinicolo           | 331  | 1   |
| 15 regione - AGRICOLTURA_VIVAI                  | 331  | 1   |
| 16 regione - RITIRIDALMERCATO_RitiriEar         | 331  | 1   |
| 17 regione - SIAR_SIPAR                         | 331  | 1   |
| 18 poste - pagamento on line                    | 142  | 1   |
| 19 geoticket                                    | 37   | 1   |
| 20 virtuemart                                   | 8  | 1   |

**21** piattaforme

### Elenco dei servizi

- Dichiarazione di produzione per aziende florovivaistiche
- Domanda di aiuto ad AGREA
- Domanda di aiuto per avversità atmosferiche
- Gestione impegni programmi operativi OCM Ortofrutta
- Iscrizione agli ambiti territoriali di caccia (ATC)
- Iscrizione all'anagrafe delle aziende agricole
- Notifica di operatore biologico
- Notifica sull'utilizzo degli effluenti zootecnici
- Notifiche nel settore vitivinicolo
- Pagamento della licenza di caccia (abilitazione esercizio venatorio)
- Pagamento della licenza di pesca sportiva
- Pagamento di sanzioni per violazioni in agricoltura, attività venatoria o di pesca
- Richiesta controllo e regolazione degli atomizzatori (attrezzature irrogatrici)
- Richiesta del tesserino di caccia
- Richiesta di accreditamento del mandato a rappresentare imprese agricole
- Richiesta di carburante agevolato per utenti macchine agricole (UMA)
- Richiesta di certificati fitosanitari (nulla osta importazione / esportazione)
- Richiesta di indennizzo per danni da fauna selvatica
- Richiesta di interventi finanziati dal PSR regionale
- Richiesta e pagamento del tesserino funghi
- Richiesta ritiri dal mercato per prodotti ortofrutticoli freschi

**Competenza  
prevalente: REGIONE**

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – AMBIENTE

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma               | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale «ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati<br>sulla piattaforma |
|---------------------------|--|--|
| 1 Lepida - payer (pagopa) | 1.110  | 6  |
| 2 ervet - CRITER          | 877  | 3  |
| 3 ervet - SACE            | 662  | 2  |
| 4 regione - IPPC_AIA      | 331  | 1  |
| 5 regione - PMPF          | 331  | 1  |

#### Elenco dei servizi

- Comunicazioni all'anagrafe canina relative ad animali già iscritti
- Iscrizione all'anagrafe canina
- Pagamenti relativi al possesso/rinuncia di animali domestici (anagrafe canina)
- Pagamento Autorizzazione Integrata Ambientale
- Pagamento bollino calore pulito (controllo fumi caldaie)
- Pagamento canoni concessioni demaniali
- Pagamento contributo per Registrazione certificati Attestazione Prestazione Energetica (APE)
- Pagamento di sanzioni per violazioni ambientali
- Prenotazione visita sanitaria suini destinati al consumo familiare
- Registrazione certificati Attestazione Prestazione Energetica (APE)
- Registrazione dei libretti di impianto termico e targatura (catasto impianti termici)
- Registrazione dei rapporti di controllo di efficienza energetica impianti termici
- Richiesta compatibilità paesaggistica (sanatoria)
- Richiesta di accreditamento dei soggetti certificatori per certificazione energetica degli edifici
- Richiesta di autorizzazione abbattimento piante
- Richiesta di autorizzazione al taglio di bosco
- Richiesta di autorizzazione allo scarico in fognatura
- Richiesta di autorizzazione integrata ambientale (AIA)
- Richiesta di autorizzazione paesaggistica
- Richiesta di autorizzazione paesaggistica semplificata
- Richiesta di voltura autorizzazione scarico acque reflue

**Competenza  
prevalente: VARI**

**13** piattaforme

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – ANAGRAFE

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma               | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale «ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati<br>sulla<br>piattaforma |
|---------------------------|--|---|
| 1 cner burò               | 176  | 6   |
| 2 Lepida - payer (pagopa) | 13   | 3   |
| 3 cityportal              | 10   | 4   |
| 4 studio k                | 10   | 2   |
| 5 elixforms               | 7  | 3   |

#### Elenco dei servizi

- Comunicazione di cessione fabbricato
- Creazione di autocertificazioni precompilate
- Dichiarazione cambio di abitazione (cambio di residenza)
- Dichiarazione della convivenza di fatto
- Dichiarazione di volontà di acquisto, riacquisto o espressa rinuncia alla cittadinanza italiana
- Pagamento dei certificati oppure esenzione pagamento esplicita per certificati on line
- Pagamento diritti carta di identità elettronica
- Pagamento tariffa per celebrazione matrimonio civile
- Richiesta della carta di identità (cartacea / elettronica)
- Richiesta di atti/estratti di Stato Civile (nascita, morte, matrimonio, ecc.)
- Richiesta di certificati anagrafe / stato civile
- Richiesta di certificati storici (anagrafe / stato civile)
- Richiesta di costituzione di unione civile
- Richiesta di denuncia di nascita
- Richiesta di pubblicazione di matrimonio
- Visura / accesso ai propri dati anagrafici

35 piattaforme

Competenza  
prevalente: **COMUNE**



## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – APPALTI E CONTRATTI

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma                    | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale<br>«ricorrenze») | Numero<br>servizi diversi<br>erogati sulla<br>piattaforma |
|--------------------------------|---|---|
| 1 regione - Elenco_Merito_PROD | 331   | 1   |
| 2 regione - intercenter        | 331   | 1   |
| 3 elixforms                    | 8   | 1   |

#### Elenco dei servizi

- Accesso all'estratto conto fornitori (di Comuni)
- Iscrizione all'elenco di merito regionale per le imprese edili
- Partecipazione ad aste telematiche e mercato elettronico
- Richiesta di accreditamento fornitori (di Comuni)
- Richiesta di accreditamento fornitori di Unioni di Comuni

Le altre sono presenti per 1  
Comune ed 1 solo servizio

8 piattaforme

Competenza  
prevalente: VARI

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SERVIZI ALLE IMPRESE Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma                             | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale<br>«ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati<br>sulla<br>piattaforma |
|---|---|---|
| 1 regione - SARE                        | 331   | 1   |
| 2 regione - SFINGE 2020 (Fesr2020_PROD) | 331   | 1   |
| 3 regione - Turismo5                    | 331   | 1   |
| 4 Iepida - SUAPER                       | 315   | 1   |
| 5 cert'o                                | 253   | 1   |

### Elenco dei servizi

- Acquisto bollini blu da parte di autofficine autorizzate
- Comunicazione assunzioni/trasformazioni/cessazioni di lavoro
- Comunicazione dei dati relativi alle attività turistiche
- Domanda di finanziamento su POR FESR (fondi comunitari)
- Pagamento dei diritti SUAP (sportello unico attività produttive)
- Pagamento dei servizi camerali (Camera di Commercio)
- Prenotazione cartelli pubblicitari disponibili
- Presentazione on line delle domande SUAP
- Richiesta carnet A.T.A.
- Richiesta del certificato di origine ed altri visti per attività di export

14 piattaforme

Competenza  
prevalente: VARI

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – CULTURA, SPORT

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma                         | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale «ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati<br>sulla<br>piattaforma |
|-------------------------------------|--|---|
| 1 regione - SIB@C                   | 331  | 1   |
| 2 Regione - IBC Sebina OPAC         | 231  | 1   |
| 3 servizi bibliotecari provincia RE | 37   | 1   |
| 4 Lepida - payer (pagopa)           | 14   | 2   |

#### Elenco dei servizi

- Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario
- Pagamento dell'utilizzo di impianti sportivi
- Pagamento di servizi bibliotecari
- Richiesta contributi per iniziative di promozione culturale
- Richiesta di autorizzazione per manifestazione sportiva
- Richiesta di utilizzo di impianti sportivi

9 piattaforme

Competenza  
prevalente: **COMUNE**

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – EDILIZIA/URBANISTICA

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma               | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale «ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati sulla<br>piattaforma |
|---------------------------|--|--|
| 1 ervet - SICO            | 331  | 1  |
| 2 lepida - SIEDER         | 264  | 8  |
| 3 regione - rilfedeur     | 98   | 1  |
| 4 Lepida - payer (pagopa) | 75   | 3  |
| 5 cportal                 | 71   | 16   |

#### Elenco dei servizi

- Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano
- Comunicazione di attività di edilizia libera (CIL) residenziale
- Comunicazione inizio / fine lavori edilizi
- Comunicazione opere temporanee o stagionali
- Deposito di frazionamento catastale
- Notifica SICO - sistema informativo costruzioni (notifica preliminare prevista per i cantieri di costruzioni)
- Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia
- Pagamento dei diritti per pratiche di vincolo idrogeologico
- Pagamento dei diritti per pratiche sismiche
- Presentazione della Segnalazione Certificata di Inizio Attività in materia edilizia (SCIA edilizia residenziale)
- Presentazione delle domande relative alle pratiche sismiche
- Presentazione pratiche relative ai cementi armati
- Richiesta del certificato di conformità edilizia e di agibilità
- Richiesta del certificato di destinazione urbanistica (CDU)
- Richiesta del parere CQAP (commissione qualità architettonica e paesaggio)
- Richiesta del permesso di costruire (PDC) per edilizia residenziale
- Richiesta di autorizzazione per posa insegne pubblicitarie
- Richiesta di procedura abilitativa semplificata per impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili (PAS)
- Richiesta di proroga inizio/fine lavori edilizi
- Richiesta di restituzione / rimborso oneri edilizi
- Richiesta di titoli edilizi in sanatoria
- Richiesta di valutazione preventiva su interventi edilizi
- Richiesta di voltura titoli edilizi
- Richiesta occupazione suolo pubblico su strade comunali (OSAP)
- Richiesta occupazione suolo pubblico su strade provinciali (OSAP)
- Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale

**Competenza  
prevalente: COMUNE**

**42** piattaforme

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – IMPOSTE E TASSE

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma                   | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale «ricorrenze») sulla piattaforma | Numero servizi<br>diversi erogati<br>sulla piattaforma |
|-------------------------------|--|--|
| 1 agenzia delle entrate - F24 | 331  | 1  |
| 2 F24 on line - poste         | 331  | 1  |
| 3 Lepida - payer (pagopa)     | 169  | 8  |
| 4 StayTour                    | 10   | 1  |
| 5 elixforms                   | 4  | 1  |

#### Elenco dei servizi

- Dichiarazione dell'imposta di soggiorno
- Dichiarazione IMU (imposta municipale propria)
- Dichiarazione TARI (tassa rifiuti)
- Pagamento canone di pubblicità su strade provinciali
- Pagamento COSAP (unioni di comuni)
- Pagamento degli accertamenti tributari
- Pagamento dei diritti di affissione
- Pagamento delle concessioni stradali di competenza provinciale
- Pagamento dell'imposta / canone per la pubblicità
- Pagamento dell'imposta di soggiorno
- Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line
- Pagamento IRAP
- Pagamento occupazione suolo pubblico di competenza comunale (varie tipologie)
- Richiesta di rimborso / riduzione / comunicazioni IMU/TASI/TARI

17 piattaforme

**Competenza  
prevalente: COMUNE**

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – ISTRUZIONE

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma               | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale «ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati sulla<br>piattaforma |
|---------------------------|--|--|
| 1 regione - ERGO-SCUOLA   | 331  | 1  |
| 2 Lepida - payer (pagopa) | 215  | 5  |
| 3 sosiahome - softech     | 168  | 8  |
| 4 entranext (pagoPA)      | 118  | 11   |
| 5 ecivis                  | 87   | 10   |

#### Elenco dei servizi

- Domanda di contributi per libri di testo scuole secondarie di I e II grado
- Domanda di riduzione delle rette scolastiche (varie tipologie)
- Iscrizione ai servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto
- Iscrizione al servizio di mensa scolastica
- Iscrizione al servizio di trasporto scolastico
- Iscrizione alla scuola materna
- Iscrizione all'asilo nido
- Pagamento del trasporto scolastico
- Pagamento della retta dell'asilo nido
- Pagamento della retta per la mensa scolastica
- Pagamento delle rette per le scuole materne (3-6 anni)
- Pagamento di servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto
- Richiesta di rinuncia ai servizi scolastici

32 piattaforme

Competenza  
prevalente: **COMUNE**

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – LAVORO/FORMAZIONE

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma               | Numero servizi x Numero Comuni (totale «ricorrenze») | Numero servizi diversi erogati sulla piattaforma |
|---------------------------|--|--|
| 1 regione - lavoro per te | 993  | 3  |
| 2 regione - e-Recruiting  | 331  | 1  |
| 3 regione - orienter      | 331  | 1  |
| 4 regione - SIAPER        | 331  | 1  |
| 5 regione - SIFER         | 331  | 1  |

### Elenco dei servizi

- Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID)
- Domanda di finanziamento su POR FSE (fondi comunitari)
- Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione comunali
- Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione di Unioni
- Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione regionali
- Iscrizione ai corsi per alimentaristi
- Pagamento delle tasse di concorso indetti da Unioni di Comuni
- Presentazione delle candidature dell'offerta formativa e della richiesta di attribuzione/gestione/erogazione dei voucher relativi all'apprendistato professionalizzante
- Pubblicazione delle offerte di lavoro da parte delle imprese
- Ricerca dei corsi di formazione
- Ricerche offerte di lavoro

13 piattaforme

Competenza  
prevalente: REGIONE

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SANITA’

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma                     | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale<br>«ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati<br>sulla<br>piattaforma |
|---------------------------------|---|---|
| 1 cup2000 - FSE                 | 1.324   | 4   |
| 2 cup2000 - CUPWEB prenotazione | 662   | 2   |
| 3 Lepida - payer (pagopa)       | 331   | 1   |
| 4 regione - Isf_rer             | 331   | 1   |
| 5 form on line - giustificativo | 68  | 1   |
| 6 FORM ON LINE ASL              | 68  | 1   |

### Elenco dei servizi

- Accesso alle schede personalizzate di terapia anticoagulante orale
- Cambio o revoca del medico o del pediatra
- Disdetta di prenotazioni di analisi o visite mediche
- Domanda di estensione del congedo di maternità (gravidanza a rischio)
- Fascicolo Sanitario elettronico
- Iscrizione nell'elenco regionale degli informatori scientifici
- Pagamento ticket sanitario
- Prenotazione analisi e visite mediche
- Prenotazione visita per rinnovo patente
- Presentazione del giustificativo per mancata disdetta delle prenotazione di visite mediche
- Presentazione dell'autocertificazione fascia di reddito (prestazioni sanitarie)
- Richiesta della cartella clinica
- Richiesta di esenzione pagamento ticket sanitario
- Ritiro referti via Internet

10 piattaforme

Competenza  
prevalente: ASL



## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SERVIZI CIMITERIALI

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma                         | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale<br>«ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati<br>sulla<br>piattaforma |
|-------------------------------------|---|---|
| 1 Lepida - payer (pagopa)           | 41  | 2   |
| 2 Servizi funebri on line           | 14  | 2   |
| 3 entranext (pagoPA)                | 9   | 2   |
| 4 elixforms                         | 4   | 4   |
| 5 ferrara tua - servizi cimiteriali | 4   | 4   |

### Elenco dei servizi

- Comunicazioni relative a lampade votive già attivate
- Modifiche/ comunicazioni relative a concessioni cimiteriali già rilasciate
- Pagamento dei servizi cimiteriali
- Pagamento del servizio lampade votive
- Richiesta di attivazione di lampade votive
- Richiesta di autorizzazione per operazioni cimiteriali

9 piattaforme

Competenza  
prevalente: **COMUNE**

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SERVIZI ELETTORALI

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma                       | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale<br>«ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati<br>sulla piattaforma |
|-----------------------------------|---|--|
| 1 cner burò                       | 63  | 3  |
| 2 elixforms                       | 5   | 2  |
| 3 Servizi on line Comune di Parma | 5   | 5  |
| 4 comuneonline-cesena             | 4   | 4  |
| 5 openapps - cruscotto cittadino  | 1   | 1  |

#### Elenco dei servizi

- Iscrizione all'albo degli scrutatori e/o cancellazione
- Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio e/o cancellazione
- Iscrizione nelle liste elettorali di cittadini comunitari per l'elezione degli organi comunali
- Richiesta del duplicato della tessera elettorale
- Richiesta di certificati elettorali
- Visura elettorale

5 piattaforme

Competenza  
prevalente: **COMUNE**

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SERVIZI SOCIALI

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma                  | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale<br>«ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati<br>sulla<br>piattaforma |
|------------------------------|---|---|
| 1 regione - TESEO            | 662   | 2   |
| 2 Lepida - payer (pagopa)    | 63  | 3   |
| 3 elixforms                  | 56  | 2   |
| 4 web.pasemplice.eu (pagoPA) | 24  | 1   |
| 5 Datagraph srl              | 11  | 2   |

#### Elenco dei servizi

- Comunicazione / dichiarazione relativa a procedimenti amministrativi connessi agli immobili di edilizia residenziale pubblica o di competenza ACER
- Domanda di ammissione al bando per accesso al canone calmierato
- Domanda di assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica
- Domanda di assegnazione degli orti sociali
- Iscrizione all'Albo comunale delle libere forme associative
- Iscrizione nel registro regionale delle Associazioni di promozione sociale
- Iscrizione nel registro regionale delle Organizzazioni di volontariato
- Pagamento affitti (beni immobili comunali)
- Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie)
- Pagamento rette servizi sociali ASP (azienda servizi alla persona)
- Richiesta dell'assegno di maternità
- Richiesta dell'assegno per il nucleo familiare
- Richiesta patrocinio comunale

14 piattaforme

Competenza  
prevalente: **COMUNE**

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – TRASPORTI/MOBILITA’ Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma                         | Numero servizi x<br>Numero Comuni<br>(totale<br>«ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati<br>sulla piattaforma | Elenco dei servizi   |
|-------------------------------------|---|--|--|
| 1 Lepida - payer (pagopa)           | 1.465   | 9  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto del biglietto dell'autobus</li> <li>• Acquisto di un nuovo abbonamento dell'autobus</li> <li>• Comunicazione contrassegno H per invalidi (targhe) per non residenti</li> <li>• Pagamento degli oneri relativi ai trasporti eccezionali</li> <li>• Pagamento dei permessi di accesso alla ZTL (zona traffico limitato)</li> <li>• Pagamento della sosta (parcheggio)</li> <li>• Pagamento delle contravvenzioni</li> <li>• Pagamento delle contravvenzioni (elevate da Provincia)</li> <li>• Pagamento sanzioni comminate sui mezzi di trasporto pubblico locale</li> <li>• Ricarica dell'abbonamento dell'autobus (mensile o annuale)</li> <li>• Richiesta autorizzazione per trasporti eccezionali</li> <li>• Richiesta contributi per la sostituzione di veicoli commerciali inquinanti</li> <li>• Richiesta del permesso di circolazione in ZTL (zona a traffico limitato)</li> <li>• Richiesta del permesso di circolazione per invalidi (contrassegno)</li> <li>• Richiesta di servizi relativi agli abbonamenti sosta</li> <li>• Richiesta di servizi relativi ai permessi di accesso in ZTL (zona traffico limitato)</li> </ul> |
| 2 regione - bandoveicolicommerciali | 331   | 2  |  |
| 3 regione - teonline                | 331   | 2  |  |
| 4 Dropticket                        | 73  | 2  |  |
| 5 entranext (pagoPA)                | 9   | 2  |  |

**21** piattaforme

**Competenza  
prevalente: VARI**

## Le piattaforme di erogazione – approfondimento per aree tematiche – SERVIZI VARI

### Prime 5 per numerosità di Comuni

| Piattaforma               | Numero servizi x<br>Numero Comuni (totale<br>«ricorrenze») | Numero servizi<br>diversi erogati<br>sulla<br>piattaforma |
|---------------------------|--|---|
| 1 Lepida - payer (pagopa) | 347  | 14  |
| 2 elixforms               | 10   | 3   |
| 3 entranext (pagoPA)      | 5  | 2   |
| 4 plugandpay (pagoPA)     | 4  | 1   |

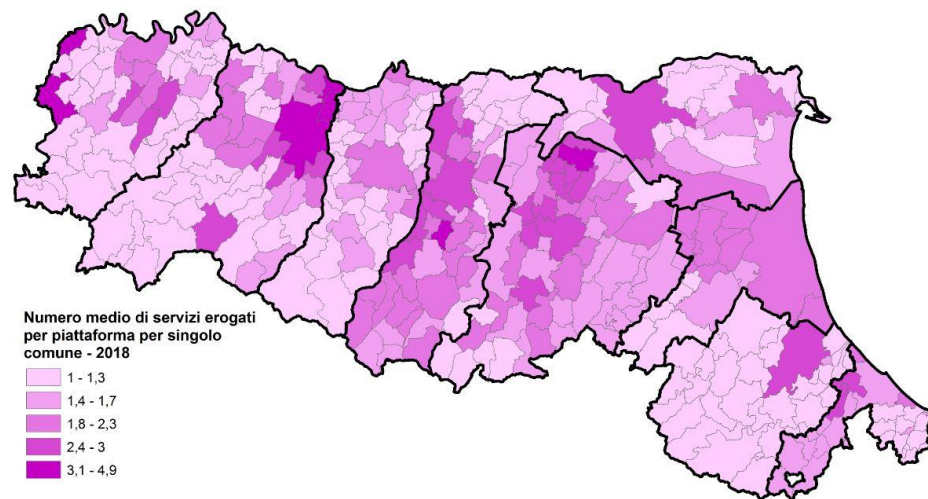
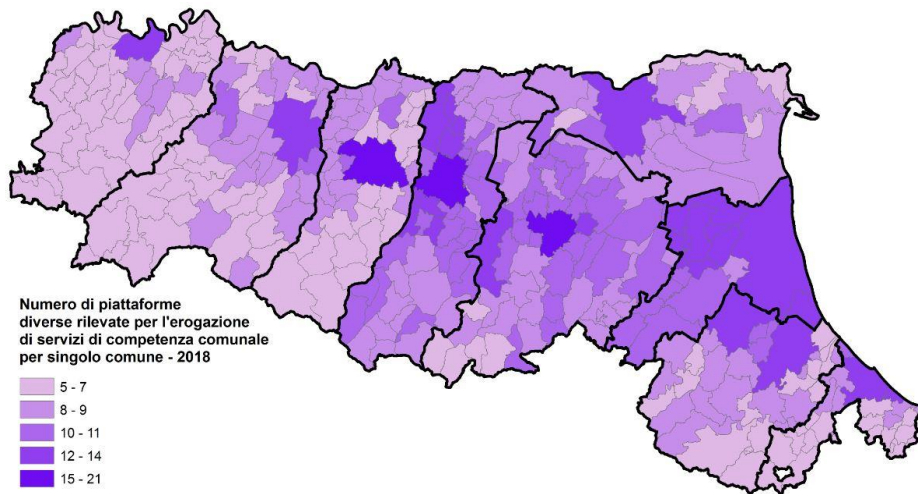
### Elenco dei servizi

- Pagamenti spontanei ad Unioni di Comuni
- Pagamenti spontanei alla PA
- Pagamenti spontanei alle Province
- Pagamento accesso e copie di atti amministrativi comunali
- Pagamento accesso e copie di atti amministrativi provinciali
- Pagamento autorizzazioni e concessioni
- Pagamento contratti
- Pagamento dei diritti di segreteria
- Pagamento dei diritti di segreteria per atti provinciali
- Pagamento delle sanzioni amministrative diverse da multe per violazioni stradali
- Pagamento diritti di segreteria per atti di Unione di Comuni
- Pagamento imposta di bollo su atti provinciali
- Pagamento oneri di istruttoria per atti provinciali
- Pagamento utilizzo sale / immobili comunali
- Prenotazione sale o altri immobili comunali
- Richiesta di accesso agli atti o accesso civico
- Richiesta di accesso agli atti o accesso civico di Unioni

8 piattaforme

**Competenza  
prevalente: VARI**

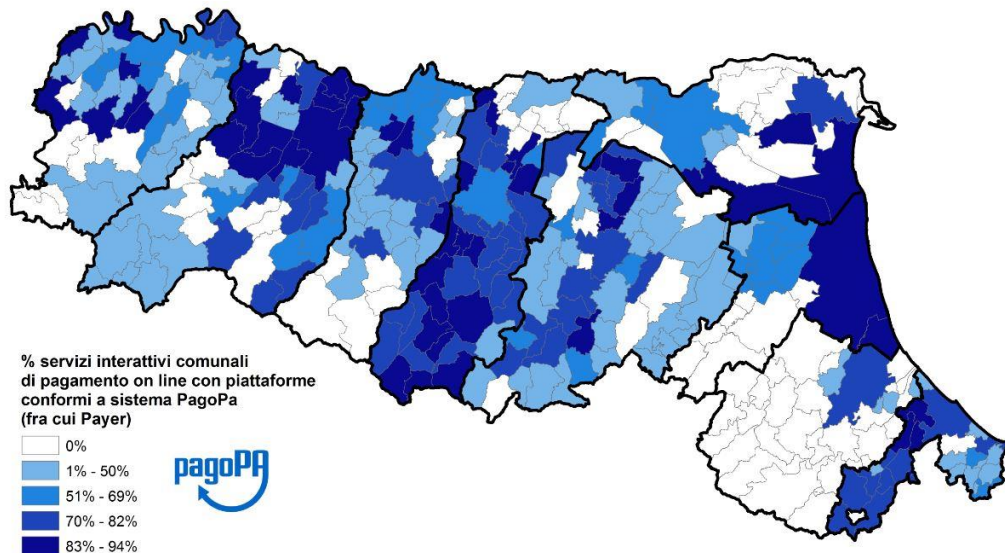
## Le piattaforme di erogazione – focus sui servizi comunali



Ogni comune in Emilia-Romagna ha come minimo **5 piattaforme diverse** per l'erogazione dei propri servizi interattivi, fino al massimo di **21 piattaforme**, rilevato per il Comune di **Bologna**. Mediamente, su di esse, viene **erogato un solo servizio interattivo**, fino ad un massimo di **4,9** servizi, rilevato per il Comune di **Parma**, che utilizza una piattaforma autonoma dedicata per l'erogazione di molti servizi interattivi diversi.

La standardizzazione o il «riuso» di piattaforme **pare un cammino necessario ma non semplice da percorrere** per le diverse caratteristiche dei servizi medesimi e dei procedimenti amministrativi a cui afferiscono. Il dato conferma quanto già evidenziato in sede di analisi per area tematica.

## Le piattaforme di erogazione – conformità a PagoPa



Si è approfondito il ricorso da parte dei comuni **emiliano-romagnoli di sistemi di pagamento on line conformi al sistema pagoPA**. Fra di essi, vi è anche **Payer** di Lepida, oltre a varie altre piattaforme autonome, tra cui si cita per larghezza di diffusione «**Entranext**», il portale del cittadino, realizzata da Next Step Solution.

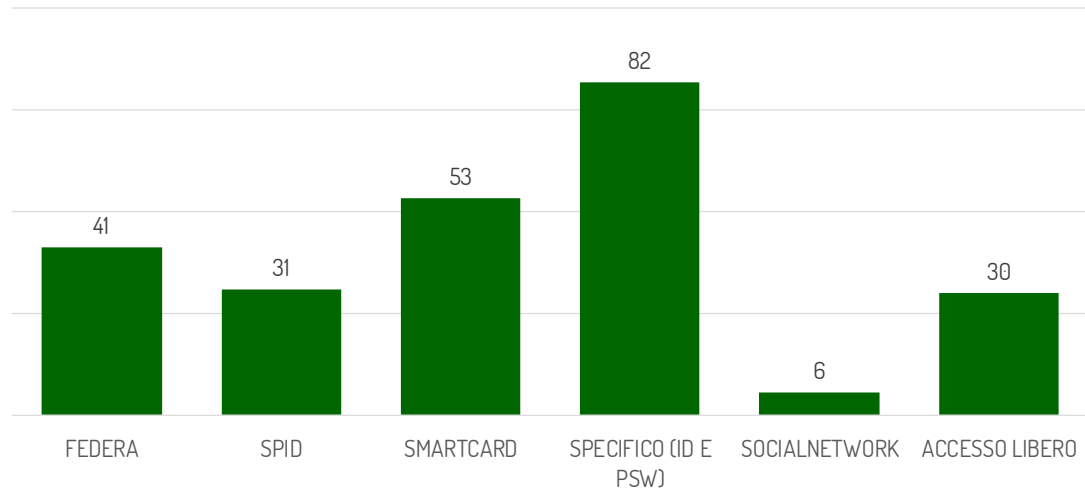
La situazione è **disomogenea nel territorio regionale** e la percentuale di ricorso è decisamente influenzata dal numero di servizi di pagamento on line di servizi comunali effettivamente attivati dai Comuni (se questi sono pochi, la percentuale tende ad essere molto alta o molto bassa a seconda dei casi).

Vi è comunque una buona copertura territoriale, pur evidenziandosi delle aree nelle quali **tale situazione è peggiore**: aree montane, «bassa» modenese e ferrarese, area faentina e forlivese-cesenate.

Il **modenese** è l'area tendenzialmente **più omogenea** da questo specifico punto di vista.

## Le forme di autenticazione

Forme di autenticazione - dati medi complessivamente rilevati



Sono state individuate **5 forme di autenticazione + la forma di accesso libero ai servizi interattivi.**

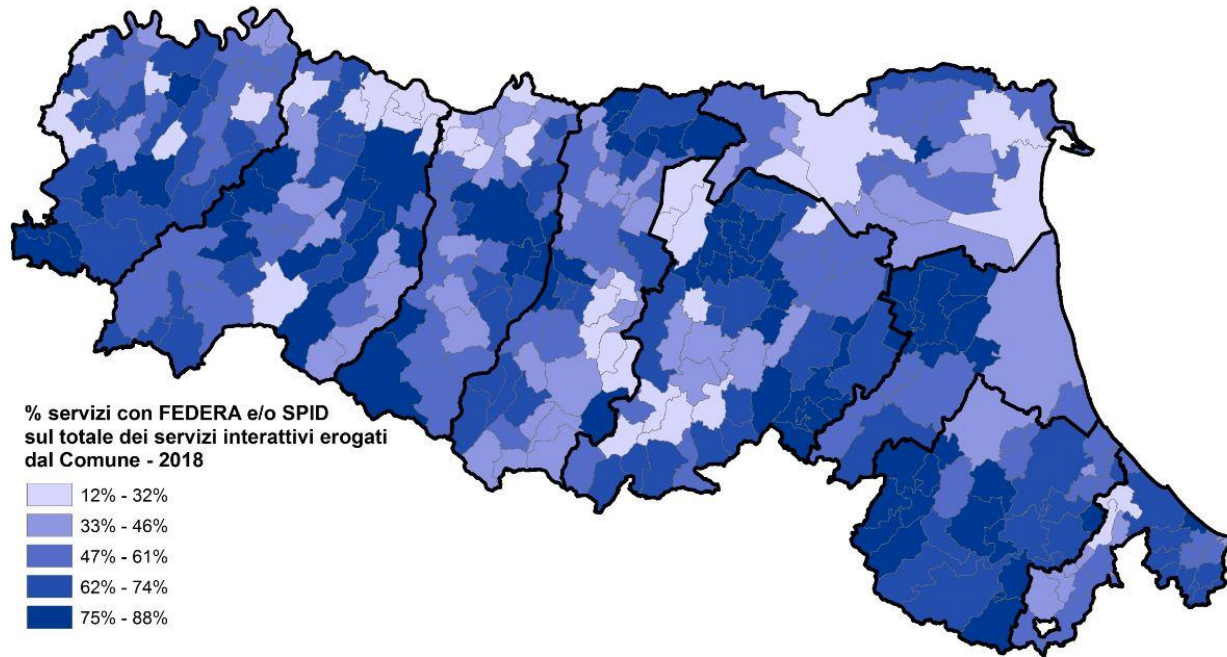
Le diverse «combinazioni» di accesso richiesto dalle piattaforme (più forme necessarie; più forme in alternativa fra loro, unica forma di accesso) producono **20 diverse possibilità (19 + accesso libero).**

Considerando il dato medio semplice complessivamente rilevato, vi è ancora una **netta prevalenza di forme di autenticazione specifiche di ogni piattaforma**, mentre forme generalizzate (in primo luogo **FEDERA e SPID**), sono mediamente meno diffuse.

I servizi interattivi con accesso libero hanno una media simile a quelli con SPID.



## Le forme di autenticazione – servizi comunali: FEDERA E SPID



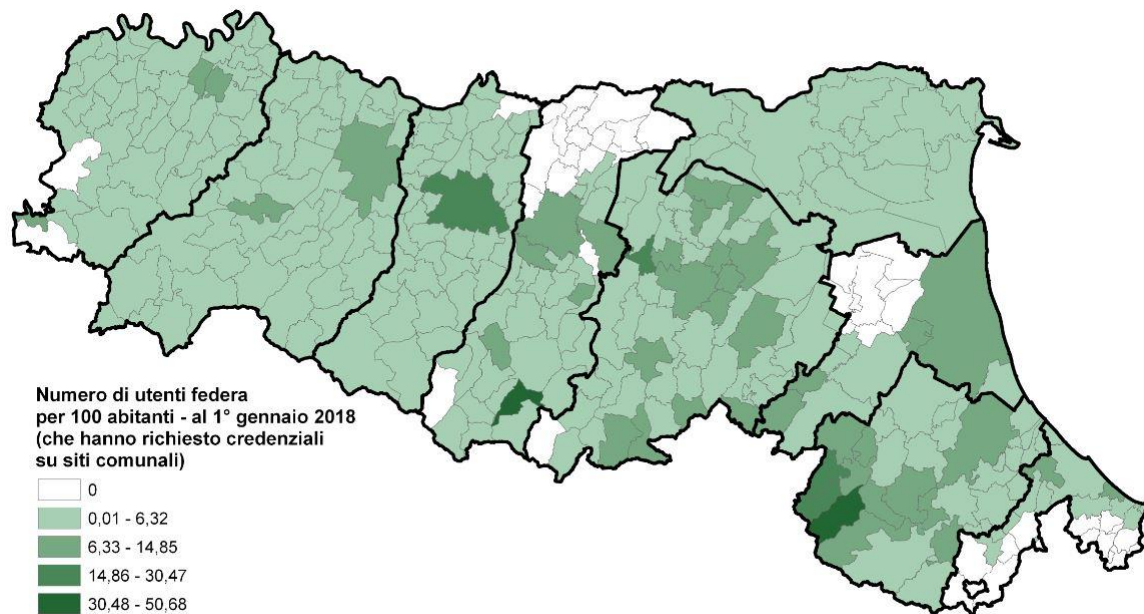
Ci si sofferma ora sui servizi interattivi di competenza comunale, numericamente maggiori.

La misurazione avviene considerando la specifica forma di autenticazione considerata rispetto al totale dei servizi interattivi erogati dal Comune (o dalla Unione su delega degli stessi).

La % dei servizi con autenticazione con FEDERA e SPID ha una buona copertura territoriale e per un numero elevato di servizi comunali effettivamente erogati, considerando che la **percentuale minima è del 12%**.

Il risultato **migliore (88%)** si rileva per il Comune di **Collecchio (PR)** e per 8 dei 9 Comuni aderenti all'**Unione Bassa Romagna** (fa eccezione Lugo).

## Le forme di autenticazione – utenti FEDERA ogni 100 abitanti



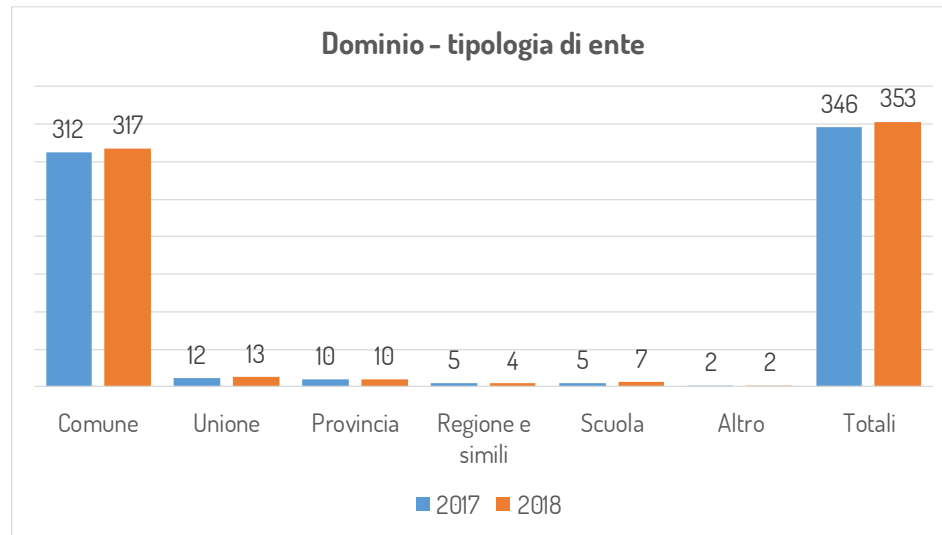
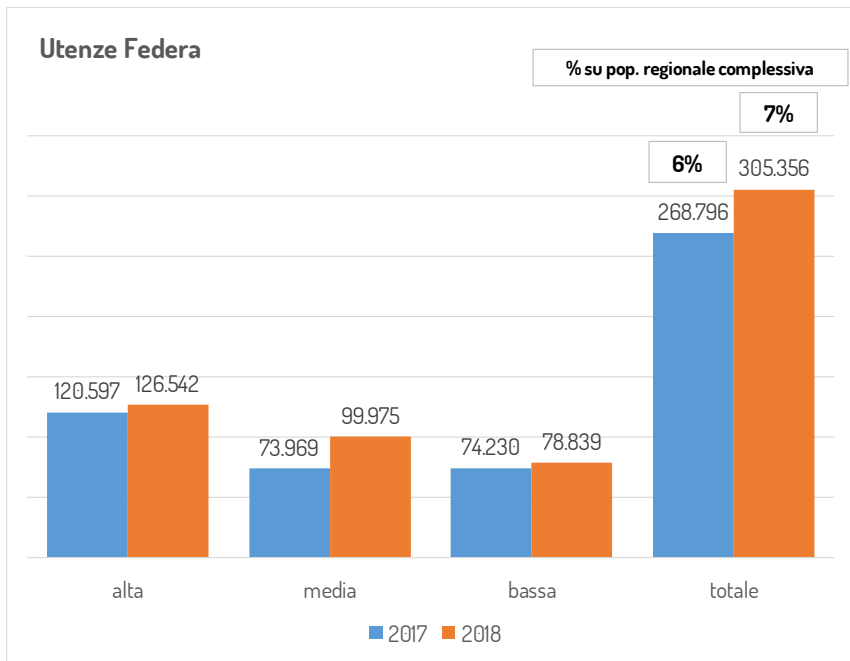
Il numero degli utenti FEDERA ogni 100 abitanti evidenzia una situazione tendenzialmente omogenea, **ancorché di bassa diffusione** sul territorio, ad eccezione di alcuni casi isolati.

Gli utenti complessivi al 1° gennaio 2018 che hanno richiesto la registrazione in domini internet **comunali** (a cui si riferisce la rappresentazione) sono circa **252.000**.

Il valore più elevato (50,68) si rileva per **Sestola (MO)**.

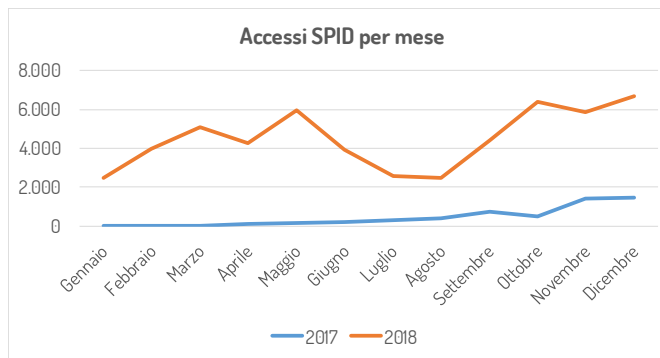
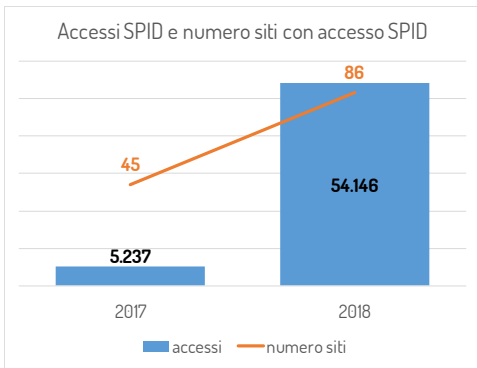
A questi vanno aggiunti poco meno di **53.000** utenti che hanno chiesto la registrazione in domini istituzionali di altri enti, per complessivi **305.356** utenti.

## Le forme di autenticazione – utenti FEDERA – dati generali



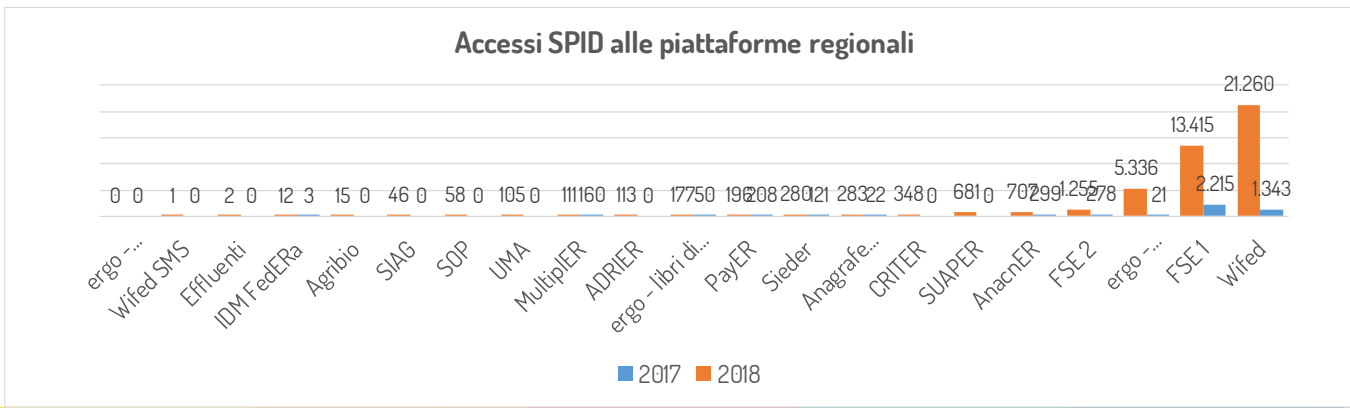
Nel 2018, gli utenti FEDERA complessivi rappresentano il **7% della popolazione regionale, 1 pp** in più rispetto alla stessa data del 2017. I domini dove maggiormente viene richiesta la registrazione sono comunali, ma il **17% degli utenti si registra su domini differenti.**

## Le forme di autenticazione – accessi con SPID



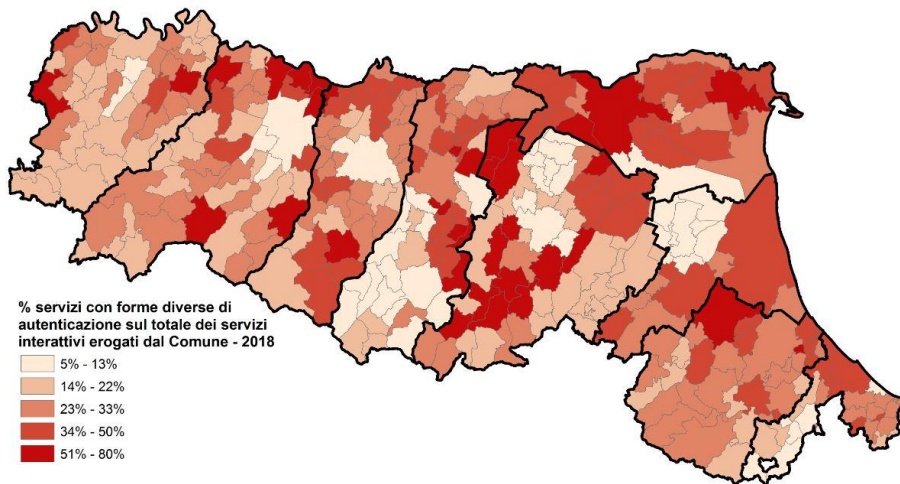
Gli accessi con SPID sono decisamente aumentati fra 2017 e 2018, sia in termini di utenti che di servizi abilitati all'accesso a SPID.

Nel corso del 2018, l'uso è stato molto differenziato, a fronte di una sostanziale uniformità rilevata nel 2017.

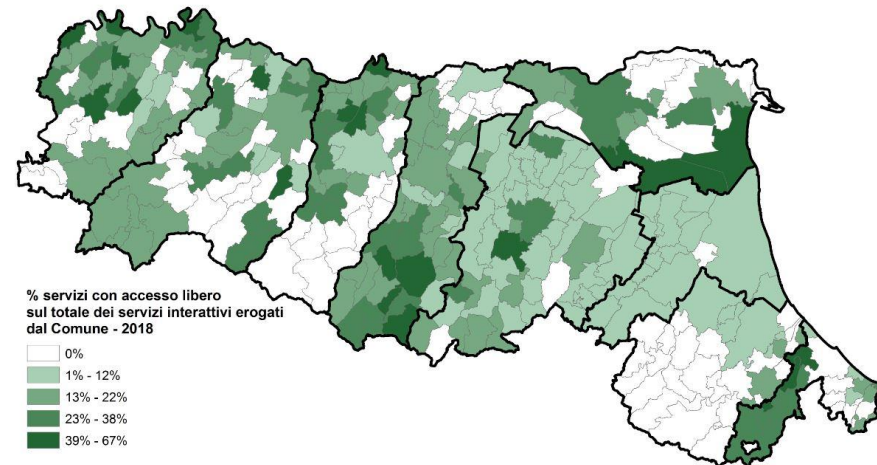


Le piattaforme regionali con i maggiori accessi con SPID sono ergo scuola (richiesta contributi / borse di studio studenti scuole superiori), FSE (fascicolo sanitario elettronico) e WIFED per l'accesso alla rete Wifi regionale.

## Le forme di autenticazione – altre forme ed accesso libero



Le altre forme di autenticazione diverse da FEDERA e SPID (senza considerare l'accesso libero) coprono una percentuale minore di servizi interattivi (valore minimo: 5%). Il valore più elevato (80%) si rileva **per Zola Predosa** (BO).



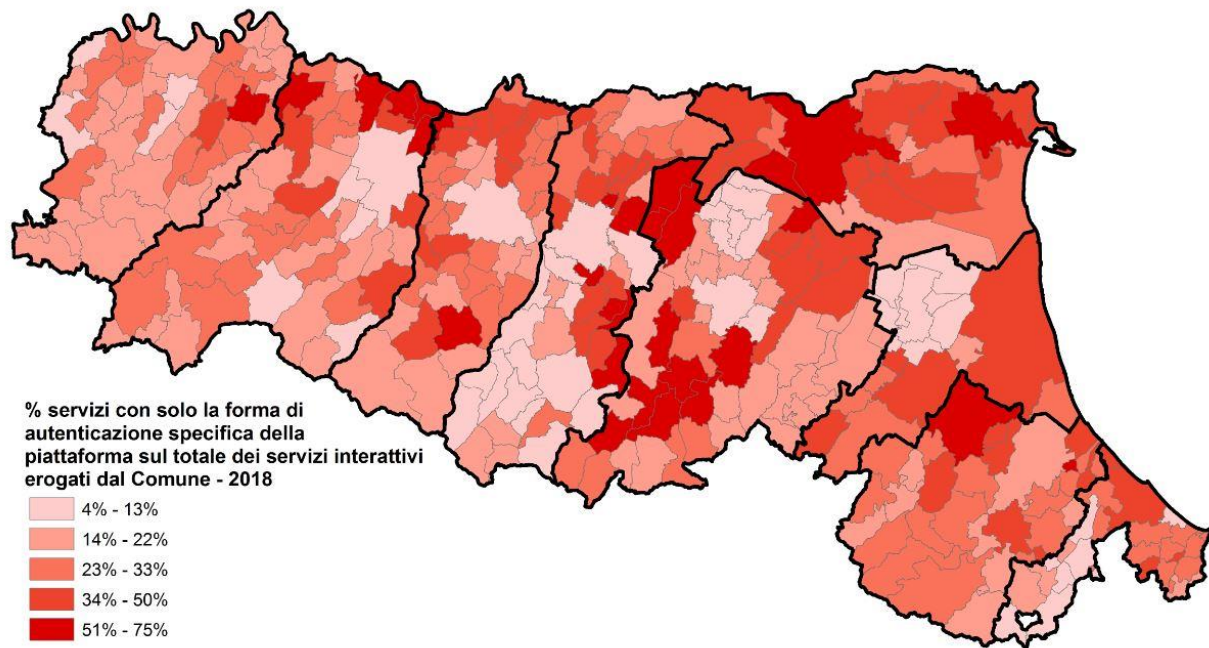
L'accesso libero vede come valore massimo quello del Comune riminese di **Poggio Torriana** (67%) perché la maggior parte dei servizi interattivi di questo Comune (in parte erogati dall'Unione Valmarecchia) sono servizi di pagamento on line (15 su 21 complessivi).

## Le forme di autenticazione – forma di autenticazione specifica della piattaforma

Ci si sofferma ora sulla forma più «critica» ossia la forma di autenticazione solo specifica della piattaforma puntualmente considerata. La criticità deriva dal fatto che per accedere ai vari servizi sulle diverse piattaforme occorre di volta in volta ottenere le credenziali, che con FEDERA e SPID si intende superare.

Si è considerata la gamma dei servizi interattivi dove la forma di autenticazione specifica della piattaforma è **l'unica modalità ammessa per l'accesso** (non anche quelle dove questa forma è alternativa ad altre).

**Per 30 Comuni in Emilia-Romagna almeno la metà dei servizi interattivi erogati hanno SOLO questa forma di autenticazione, che arriva fino al 75% per il Comune di Busseto (PR).**



## Indice di interattività dei servizi comunali - METODOLOGIA

- L'indice di interattività dei servizi comunali è stato creato per:
  - definire l'universo massimo possibile dello sviluppo dei servizi interattivi comunali
  - fornire uno strumento ai Comuni per la redazione obbligatoria del piano di informatizzazione, che prevede la piena informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, fino al completamento dell'istanza (alcuni Comuni negli anni passati hanno utilizzato la base dati open data regionale sui servizi interattivi)
- Sono stati quindi identificati **140 procedimenti amministrativi di competenza comunale** che rappresentano tutte le attività amministrative comunali standard e per ognuno di questi è stata definita l'applicabilità potenziale di due fasi on line che garantiscono la completezza del procedimento in tutte le sue fasi:
  - Richiesta on line di attivazione del procedimento: presentazione on line della domanda/richiesta
  - Pagamento on line: possibilità di pagare gli oneri connessi alla procedura, le tariffe dei servizi, ecc. a seconda dei diversi procedimenti.

Sono state così identificate complessivamente **208 fasi potenzialmente attivabili on line**.

- Per ogni fase attivabile on line è stata verificata la presenza di un corrispondente servizio interattivo disponibile per i cittadini e le imprese del Comune ed è stato calcolato il rapporto fra fase attivabile potenziale / fase interattiva effettiva su ogni procedimento: il risultato può essere 0% (nulla on line), 50% (solo una delle due fasi on line), 100% (tutto on line). **L'indice di interattività del comune è il valore della somma delle fasi interattive sulle fasi potenziali totali.**
- L'indice a livello regionale è calcolato sia in riferimento ai Comuni, sia in riferimento alla popolazione che può usufruire del servizio interattivo
- I procedimenti amministrativi comunali sono raggruppati in 11 **aree tematiche** per identificare immediatamente quali sono le **aree più deboli (<5%)** e quelle con un indice di interattività **già più avanzato (>15%)**
- A seguito di modifiche normative relative al riordino territoriale, è stata modificata la gamma dei procedimenti comunali considerati e quindi il dato non risulta comparabile con quello dell'anno precedente

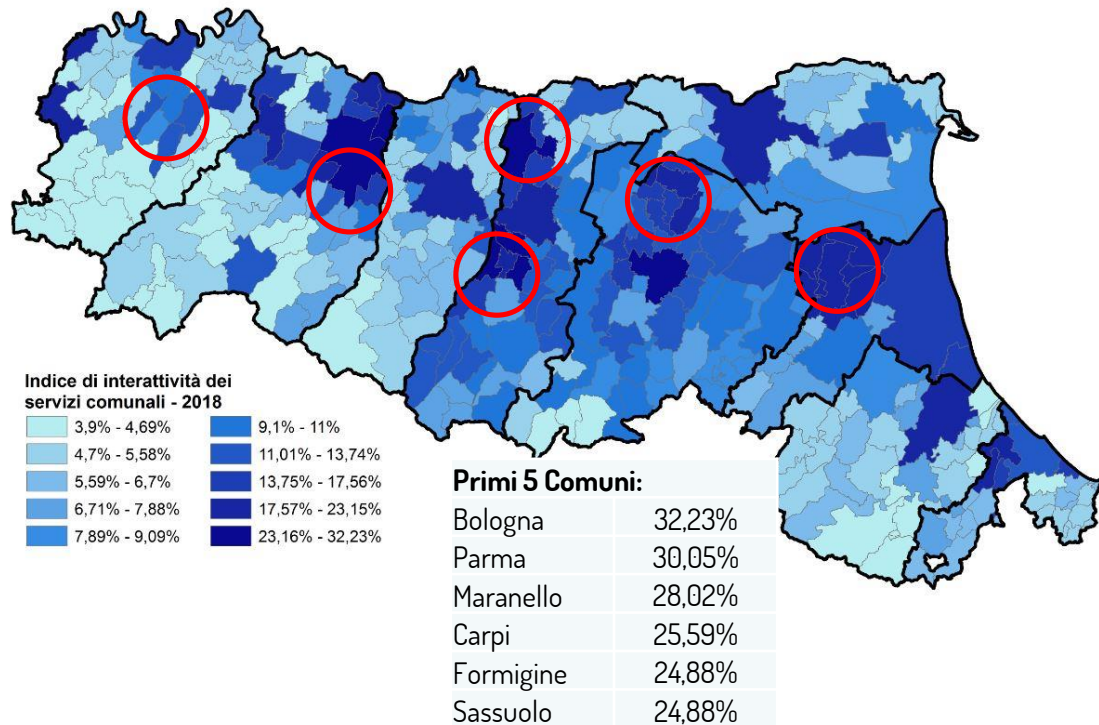
## Indice di interattività dei servizi comunali

**Bologna** ha quasi raggiunto il livello di **1/3 del cammino** per arrivare alla piena interattività dei servizi comunali (32%), seguito da Parma e Maranello.

Nei primi 5 risultati si trovano soprattutto Comuni non capoluogo (anche se di dimensioni significative, maggiori di 50.000 abitanti), per lo più aderenti ad **Unioni di Comuni** che, fra l'altro, hanno avviato o concluso il percorso di adozione dell'Agenda Digitale Locale (Terre d'Argine; Distretto Ceramicco).

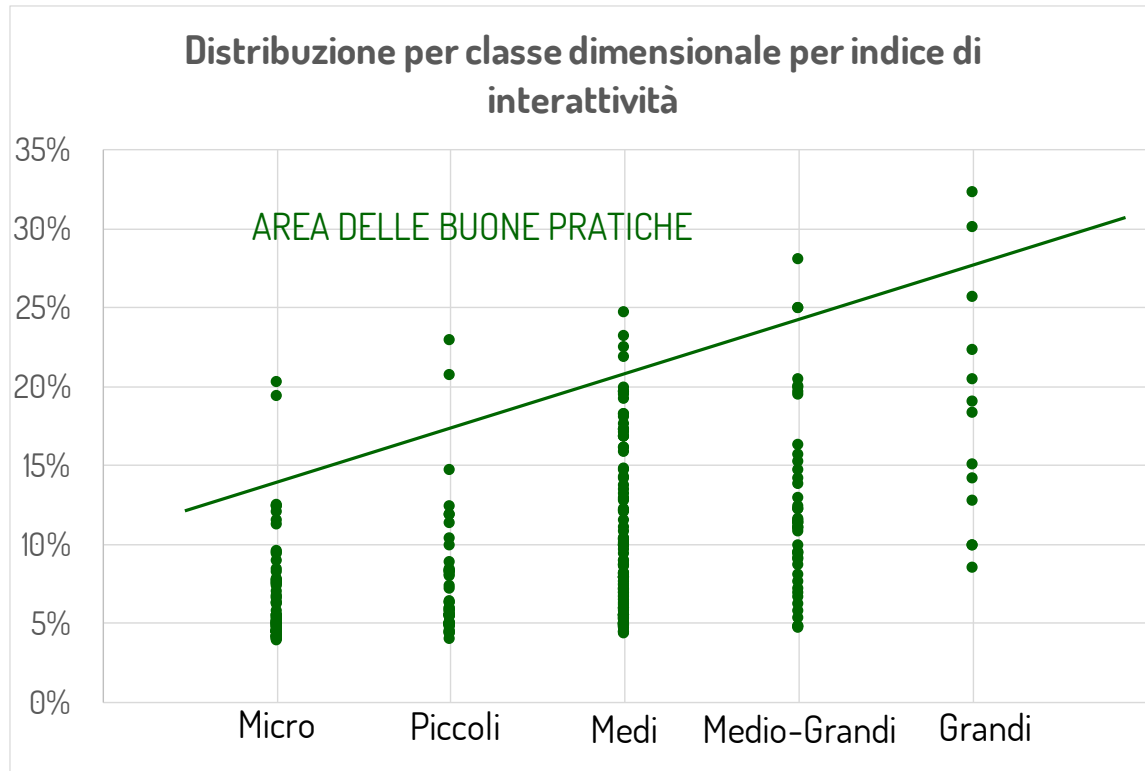
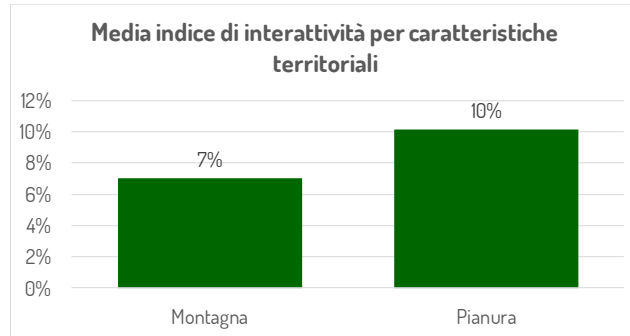
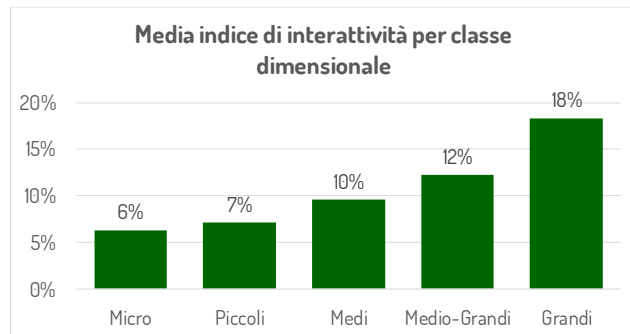
Sono evidenti:

- La **polarizzazione** dei risultati migliori attorno ai **capoluoghi**
- il maggiore sviluppo dei territori di **pianura**
- l'**omogeneità** territoriale nei Comuni aderenti alle **Unioni**
- Una **situazione più coesa** nelle province di **MO, BO e RA** e più diversificata nel resto del territorio





## Indice di interattività dei servizi comunali – confronto fra tipologie di enti



## Indice di interattività dei servizi comunali – confronto fra tipologie di enti

### Ci sono comuni piccoli che hanno risultati migliori dei comuni grandi....

- La classe dimensionale continua a rappresentare un elemento significativo per il risultato finale ottenuto dai Comuni. Le caratteristiche territoriali incidono negativamente per la montagna ma il gap è minore rispetto ai comuni con dato medio migliore
- Fra i comuni di minore dimensione vi è maggiore omogeneità, ma tendente a valori bassi; nei comuni di maggiore dimensione aumenta la disomogeneità ma con risultati migliori
- Però anche fra Comuni della stessa classe dimensionali è evidente il divario: quindi non si tratta solo di dimensione, ma anche di propensione dei Comuni all'innovazione e, spesso, al coinvolgimento e supporto efficace delle **Unioni di Comuni**
- Alcuni Comuni anche molto piccoli hanno un indice superiore al peggiore dei Comuni grandi e medio-grandi (ed anche del migliore dei comuni medio-grandi...): **questi Comuni possono essere considerati delle buone pratiche.**

### Le Piattaforme regionali e nazionali aiutano!

Il valore minimo rilevato di **3,9%** si deve alla presenza di piattaforme **regionali** messe a disposizione di tutti i Comuni (Aste telematiche e mercato elettronico; Notifica SICO – sistema informativo costruzioni (notifica preliminare prevista per i cantieri di costruzioni); Presentazione telematica delle pratiche SUAP; Richiesta dell'autorizzazione al taglio di bosco), che garantiscono l'erogazione di almeno una fase on line in tutti i comuni emiliano-romagnoli e di piattaforme **nazionali** (Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line). A queste si aggiunge la piattaforma Payer, a cui aderiscono, per almeno un servizio di pagamento di competenza comunale, 222 Comuni.

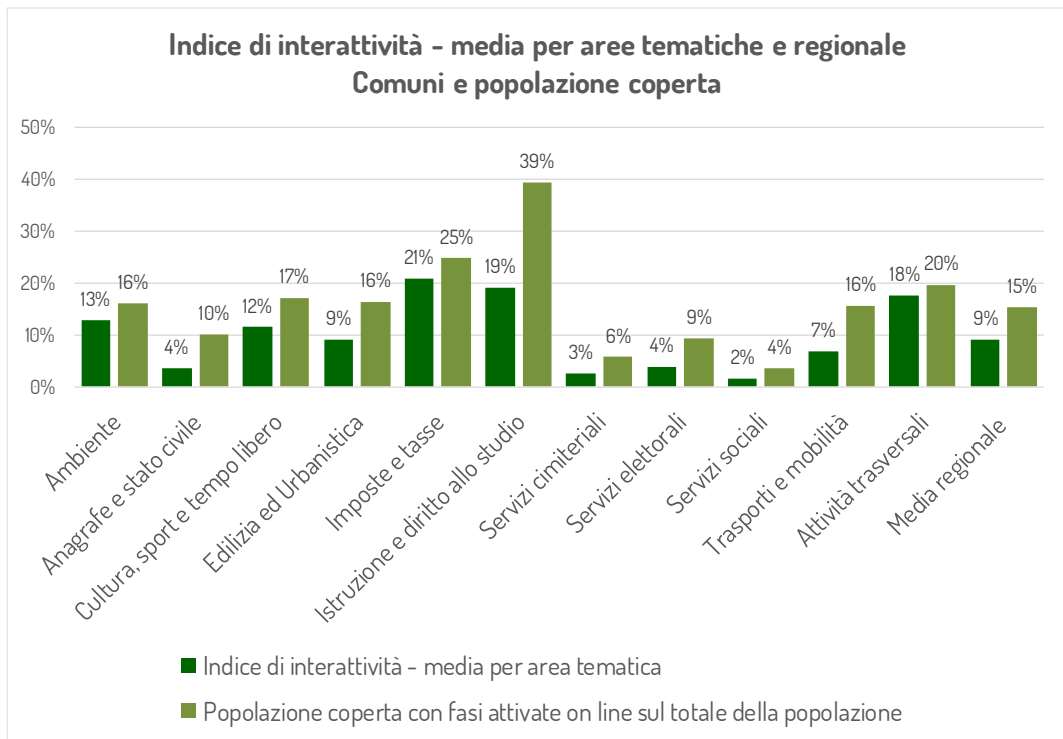
|              | Valore dell'Indice peggiore | Valore dell'indice migliore |
|--------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Micro        | 4%                          | 20%                         |
| Piccoli      | 4%                          | 23%                         |
| Medi         | 4%                          | 25%                         |
| Medio-Grandi | 5%                          | 28%                         |
| Grandi       | 8%                          | 32%                         |

## Indice di interattività dei servizi comunali – le buone pratiche e le loro caratteristiche

| <b>Comuni fino a 3.000 ab. (Micro)</b>   | <b>Comuni da 3.000 a 5.000 ab. (Piccoli)</b>  | <b>Comuni da 5.000 a 15.000 ab. (Medi)</b>   | <b>Comuni da 15.000 a 50.000 ab. (medio-Grandi)</b>  | <b>Comuni &gt; 50.000 ab. (Grandi)</b>   |
|--|---|--|--|--|
| <b><i>Sant'Agata sul Santerno e Bagnara di Romagna (RA)</i></b>  | <b><i>Mezzani (PR) e Alta Val Tidone (PC)</i></b>   | <b><i>Sorbolo (PR) e Castel San Giovanni (PC)</i></b>  | <b><i>Maranello, Formigine e Sassuolo (MO)</i></b>   | <b><i>Bologna e Parma</i></b>  |
| Per entrambi i Comuni, numero significativo di servizi interattivi messi a disposizione dell'Unione a cui entrambi appartengono<br>Adesione a varie piattaforme regionali fra cui anche SIEDER | Per il primo: adesione ad Unione che ha predisposto vari servizi interattivi ed aderito a piattaforme regionali (fra cui SIEDER)<br>Per il secondo: attivazione piattaforma autonoma per EDILIZIA | Per il primo: adesione ad Unione che ha predisposto vari servizi interattivi ed aderito a piattaforme regionali (fra cui SIEDER)<br>Per il secondo sia servizi in Unione ed adesione a piattaforme regionali, che autonome | Sono tre comuni aderenti alla stessa Unione, che ha predisposto alcuni servizi interattivi. Tuttavia sembra predominare l'iniziativa autonoma di questi comuni nell'erogare servizi, dal momento che gli altri Comuni dell'Unione (area montana) non hanno la stessa performance | Comuni capoluogo caratterizzati da un'elevata e consolidata propensione all'erogazione di servizi interattivi, soprattutto con piattaforme di tipo autonomo, pur non escludendosi l'adesione a piattaforme regionali di erogazione |

Primi due comuni con indice di interattività maggiore per ogni classe dimensionale

## Indice di interattività dei servizi comunali: aree tematiche e media regionale



### Arete più deboli:

- **Servizi sociali: 2%**
- **Servizi cimiteriali: 3%**
- **Anagrafe e stato civile: 4%**
- **Servizi elettorali: 4%**

### Arete più avanzate:

- **Imposte e tasse: 21%**
- **Istruzione, scuola: 19%**
- **Attività trasversali: 18%**

MEDIA  
 EMILIA-  
 ROMAGNA  
**9%**

MEDIA  
 POP ER  
**15%**

I dati relativi alla copertura della popolazione evidenziano risultati migliori perché i servizi interattivi inerenti a procedimenti «completi» sono prerogativa soprattutto dei Comuni grandi dove risiedono più persone

## Indice di interattività dei servizi comunali: dinamiche in pillole sulle varie aree tematiche

### Ambiente

Comprende **10** procedimenti e tutti rilevano l'attivazione di servizi interattivi, seppur con copertura territoriale molto diversificata. Autorizzazione al taglio di bosco ed il pagamento della tassa per l'esercizio venatorio, essendo erogati con piattaforma regionale, sono disponibili per tutto il territorio; gli altri servizi arrivano al massimo a 31 Comuni con servizio interattivo (pagamento oneri nell'ambito dell'edilizia per l'autorizzazione paesaggistica).

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **13%**.

### Anagrafe e stato civile

Comprende **22** procedimenti, ma solo per **14** si rileva l'attivazione di servizi interattivi. L'accesso ai propri dati anagrafici e la creazione di autocertificazioni precompilate sono attivati per **65** comuni e rappresentano il risultato migliore, grazie soprattutto alla piattaforma people, prima sviluppata da Lepida e poi passata alla gestione delle amministrazioni provinciali per i propri Comuni che l'hanno attivata. **43** Comuni prevedono la possibilità di richiedere certificati on line (generalmente con timbro digitale), mentre **38** consentono di pagare gli stessi o i relativi oneri.

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **4%**.

### Cultura, sport e tempo libero

Comprende **6** procedimenti, ma solo per **4** sono state rilevati dei servizi interattivi. Ha una buona copertura territoriale solo il servizio di consultazione catalogo bibliotecario e richiesta on line del prestito dei libri, possibile in **269** Comuni. Il servizio è erogato per lo più tramite la piattaforma regionale SEBINA-OPAC IBC. In **13** Comuni si offre la possibilità di pagare l'utilizzo degli impianti sportivi, quasi sempre grazie alla piattaforma Payer.

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **12%**.

## Indice di interattività dei servizi comunali: dinamiche in pillole sulle varie aree tematiche

### Edilizia e Urbanistica

Comprende **27** procedimenti, ma solo per **23** si è rilevata l'attivazione di servizi interattivi, con copertura territoriale molto diversificata. Il procedimento di Notifica SICO per la sicurezza nei cantieri ha la **copertura completa del territorio**, grazie alla piattaforma ERVET realizzata per la Regione. Inoltre, in **181** Comuni è possibile segnalare fenomeni di degrado urbano, variamente distribuiti fra l'erogazione con piattaforma regionale Rilfedeur e piattaforme autonome (come ad esempio «comuni-chiamo»). La piattaforma SIEDER ha una copertura territoriale ancora ridotta e si affianca alla piattaforma autonoma c-portal.

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **9%**.

### Imposte e tasse

Comprende **10** procedimenti, ma solo per **9** si rileva l'attivazione di servizi interattivi. Grazie alla piattaforma nazionale di pagamento delle imposte comunale di **Poste Italiane**, molti dei servizi interattivi attivati hanno una copertura totale del territorio. Grazie soprattutto alla piattaforma Payer per **16** comuni è possibile pagare on line l'imposta di pubblicità, mentre per **17** comuni è possibile trasmettere la dichiarazione di imposta di soggiorno (attivata in ER da 42 Comuni nel 2018), tramite piattaforme autonome.

Il tasso di copertura dell'area tematica è uno dei più alti e si assesta al **21%**.

### Istruzione e diritto allo studio

Comprende **9** procedimenti, di cui **8** rilevano l'attivazione di servizi interattivi (non si hanno casi solo per richiesta contributi diritto allo studio per scuole primarie). Si tratta dell'area tematica dove si rileva un costante aumento dei Comuni con servizio interattivo, anche se non esistono piattaforme regionali di iscrizione ai servizi scolastici, ma solo di pagamento delle rette (ci si riferisce a Payer). Il servizio a maggiore diffusione e completezza è quello di **iscrizione alla mensa scolastica**, per il quale **112** comuni offrono la possibilità di iscrizione al servizio e **102** il pagamento della relativa retta. Seguono rispettivamente iscrizione al trasporto scolastico e iscrizione al nido (o servizio simile). Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **19%**.

## Indice di interattività dei servizi comunali: dinamiche in pillole sulle varie aree tematiche

### Servizi cimiteriali

Comprende **5** procedimenti, di cui 4 con servizi interattivi attivati. La copertura del territorio è tuttavia molto esigua, dal momento che il risultato migliore è rappresentato dai **36** comuni che consentono il pagamento on line dei servizi cimiteriali e di **18** Comuni quello delle lampade votive (nella maggior parte con piattaforma Payer).

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **3%**.

### Servizi elettorali

Comprende **6** procedimenti, tutti con almeno un Comune che ha attivato un servizio interattivo. I «numeri» di copertura sono però molto esigui e si è assistito anche alla chiusura di alcuni casi (nel ferrarese con dismissione da parte dei comuni della piattaforma people).  
I procedimenti con maggiore diffusione sono quelli di iscrizione all'Albo Scrutatori e Presidenti di Seggio, con rispettivamente **34** e **35** comuni con servizio interattivo attivato (nella maggior parte dei casi, con erogazione tramite piattaforma People – CNERBURò).

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **4%**.

### Servizi sociali

Comprende **26** procedimenti, di cui però solo **9** rilevano l'attivazione di servizi interattivi.  
La fase a maggiore diffusione è quella relativa al pagamento dei servizi sociali (varie tipologie), grazie soprattutto alla piattaforma Payer, con **47** comuni che lo consentono.  
Gli altri servizi interattivi sono offerti in meno di 10 Comuni.

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **2%**.

## Indice di interattività dei servizi comunali: dinamiche in pillole sulle varie aree tematiche

### Trasporti e mobilità

Comprende **9** procedimenti, di cui **7** rilevano l'attivazione di servizi interattivi.

Degno di rilievo è solo il pagamento delle contravvenzioni per violazioni del codice della strada elevate dalle polizie municipali, offerto in **164** Comuni.

Gli altrui servizi on line sono offerti da meno di 10 Comuni.

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **7%**.

### Attività trasversali

Comprende **10** procedimenti, non afferibili specificamente ad altre aree tematiche e molto diversi fra loro, di cui **9** rilevano l'attivazione di servizi interattivi.

I procedimenti a maggiore copertura sono partecipazione ad aste e mercato elettronico (piattaforma regionale INTERCENT-ER), per tutto il territorio regionale, la presentazione delle domande SUAP (piattaforma SUAPER, piattaforma nazionale impresa in un giorno e altre piattaforme autonome), con totale copertura del territorio, ma parziale possibilità di effettuare il pagamento on line dei relativi oneri (solo 34 comuni) e pagamenti spontanei alla PA (in larga parte tramite la piattaforma Payer).

Il tasso di copertura dell'area tematica si assesta al **18%**.