



Benchmarking dell'e-government della PA Locale

Utilizzo dei Servizi interattivi nel 2017

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

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) - METODOLOGIA

Servizi oggetto di rilevazione

1. Richiesta certificati anagrafici
 2. Iscrizione al nido
 3. Pagamento retta nido
 4. Iscrizione alla mensa scolastica
 5. Pagamento mensa scolastica
 6. SCIA edilizia residenziale
 7. SUAP on line
 8. Pagamento contravvenzioni comunali
 9. *Pagamento contravvenzioni provinciali (*)*
 10. *Rinnovo abbonamento dell'autobus (*)*
- (*) essendo di competenza non comunale non rientrano nel calcolo della formazione dell'indice di utilizzo

Dati raccolti

1. Numero di domande / pagamenti su piattaforma
2. Numero di domande / pagamenti su altri canali on line (mail, pec home banking)
3. Numero di domande / pagamenti totali (qualsiasi canale)

Periodo di riferimento: Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017.

Per tasso di risposta per servizio si intende il numero di enti che hanno fornito dati utili sul totale degli enti contattati.

Confronto omogeneo. Si considerano comparabili:

- I dati forniti per entrambi gli anni (2016-2017);
- I dati relativi ai servizi attivati nel 2017
- I dati dei servizi attivati nel 2016 ma disattivati nel 2017

Non si considerano comparabili i casi di non disponibilità del dato perché non consentono un'effettiva misurazione della consistenza

Come

- Contattando i referenti locali dei servizi interattivi
- In collaborazione con altri servizi regionali per le contravvenzioni comunali e con la Città Metropolitana di Bologna per i certificati anagrafici per i Comuni con piattaforma People

Indice di utilizzo: è calcolato come **media di utilizzo dei servizi interattivi di competenza comunale effettivamente raggiunta dai comuni ponderata in base al rapporto fra servizi effettivamente attivati e con dati utili e quelli potenzialmente attivabili nei comuni su al massimo 8 possibili servizi interattivi**, e tenendo conto della mancanza del servizio fisico (nido). La valutazione dell'uso è basata sulla disponibilità del dato utile formato dal rapporto fra il numero di domande/transazioni on line sul totale delle domande/transazioni effettuate con qualsiasi canale. Pertanto, un Comune potrebbe avere attivato il servizio interattivo, ma se non fornisce o non è in grado di fornire il dato utile, ciò influisce comunque sul risultato finale dell'indice perché viene trattato al pari di un servizio interattivo non attivato.

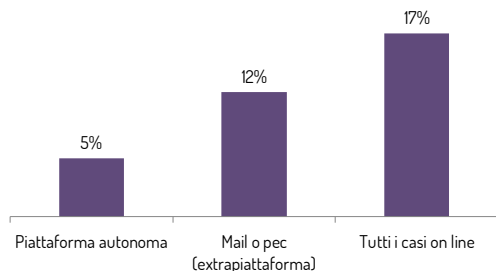
Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – DATI SUI TASSI DI RISPOSTA

Servizio	Annualità 2017			Annualità 2016		
	Comuni con servizio interattivo	Comuni che forniscono i dati	Tasso di risposta	Comuni con servizio interattivo	Comuni che forniscono i dati	Tasso di risposta
Certificati	38	22	58%	35	29	83%
Nido-iscrizione	72	48	67%	59	58	98%
Nido-pagamento	50	16	32%	37	31	84%
Mensa-iscrizione	80	47	59%	63	58	92%
Mensa-pagamento	84	36	43%	64	52	81%
Scia edilizia	39	13	33%	12	10	83%
SUAP	333	174	54%	333	279	82%
Multe	161	160	99%	137	137	100%

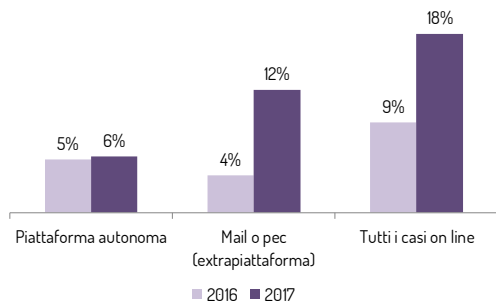
Le rappresentazioni cartografiche sono attualizzate ai 331 Comuni esistenti nel 2018

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – RICHIESTA CERTIFICATI ANAGRAFICI

Richiesta certificati (anagrafe / stato civile) - 2017

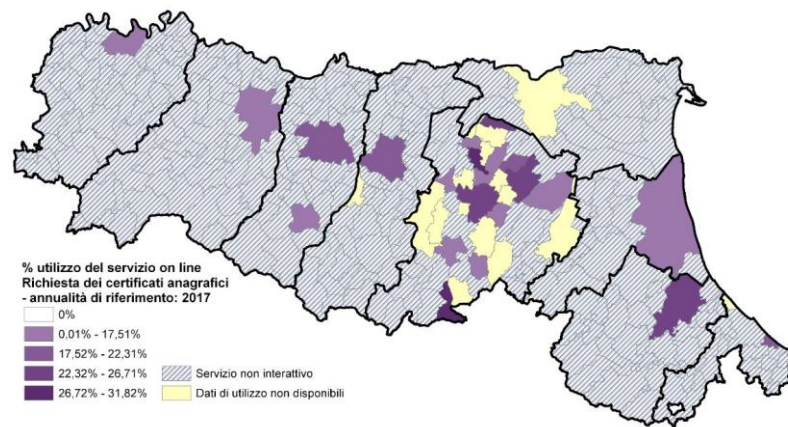


Richiesta certificati (anagrafe / stato civile) - confronto 2016-2017



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **17%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 9 punti percentuali**, a fronte di un aumento generalizzato del numero di certificati, sia totali, che richiesti con modalità telematiche in valore assoluto. Tale aumento però si deve **quasi esclusivamente alle richieste via mail o pec**, mentre il **ricorso alle piattaforme di erogazione** (solo di tipo autonomo), **rimane pressoché identico** a quello dell'anno precedente.

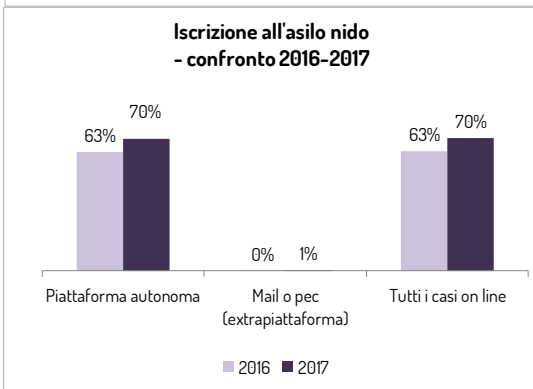
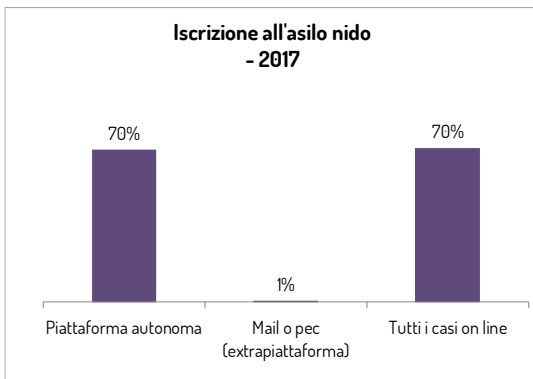
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Argelato (BO)**, che si assesta al 32%. Il dato specifico, però, risulta essere diminuito di 10 punti percentuali rispetto a quanto rilevato nell'anno precedente.



Valori assoluti dei dati comparabili

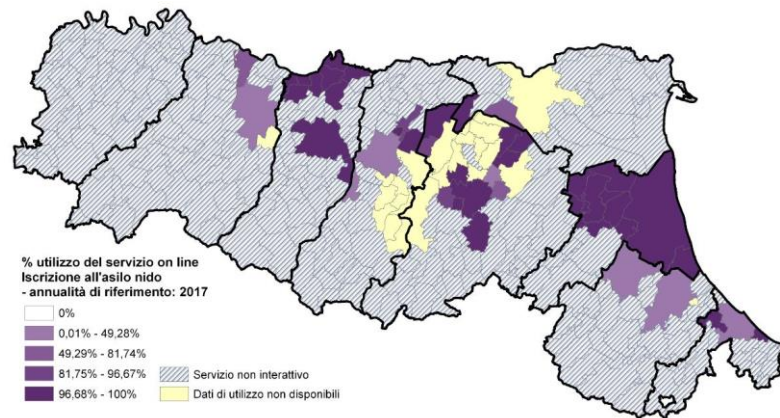
	2016	2017
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	19.249	23.313
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	13.510	51.221
Tutti i casi on line	32.759	74.534
Totale (tutti i canali on e off line)	367.193	420.996

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – ISCRIZIONE ALL'ASILO NIDO



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **70%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 9 punti percentuali**, a fronte di un aumento del ricorso a piattaforme telematiche di invio e una sostanziale parità di iscrizioni totali in valore assoluto. L'aumento è dovuto soprattutto alla scelta di molti Comuni di rendere l'iscrizione on line obbligatoria, spesso predisponendo un **sistema di facilitazione /supporto per i cittadini**. A questi servizi si sono rivolti complessivamente il **22% degli utenti totali in Emilia-Romagna**.

A livello comunale, il risultato migliore (**100% di utilizzo on line**) si rileva per **35 Comuni** (o Unioni a cui è stata delegata la funzione).

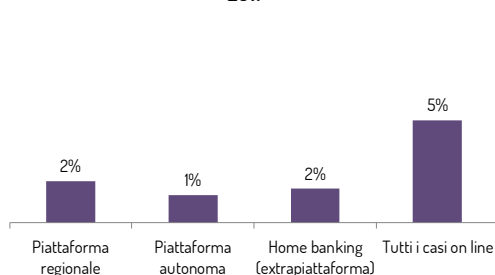


Valori assoluti dei dati comparabili

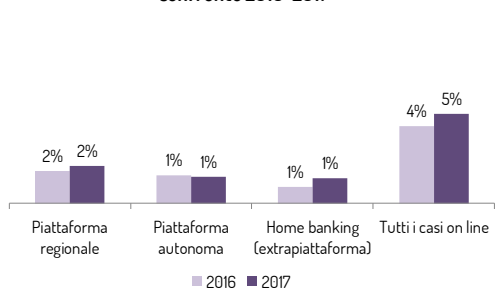
	2016	2017
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	7.464	8.268
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	45	66
Tutti i casi on line	7.509	8.334
Totale (tutti i canali on e off line)	11.856	11.882

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – PAGAMENTO DELLA RETTA DEL NIDO

Pagamento della retta dell'asilo nido
- 2017



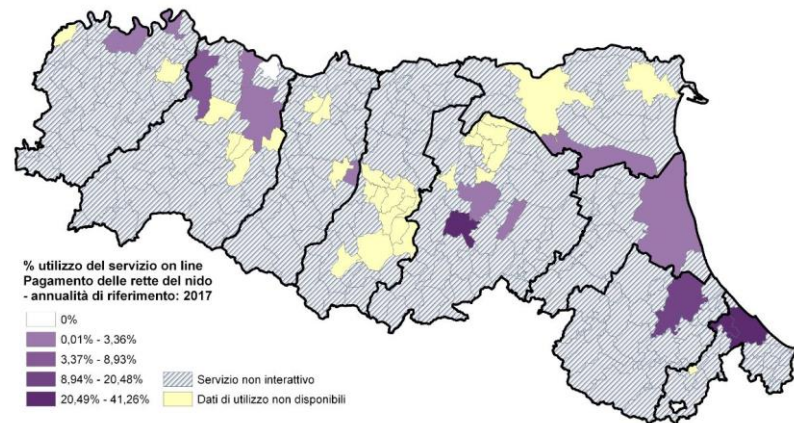
Pagamento della retta dell'asilo nido
- confronto 2016-2017



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **5%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia una **sostanziale staticità** a fronte di un aumento generalizzato del numero di pagamenti, sia totali, che richiesti con modalità telematiche in valore assoluto.

Si rileva comunque un **aumento relativo maggiore** di utilizzo nei Comuni che erogano il servizio interattivo con piattaforme regionali di pagamento (+ circa 200 pagamenti) e con home banking (+ circa 300 pagamenti).

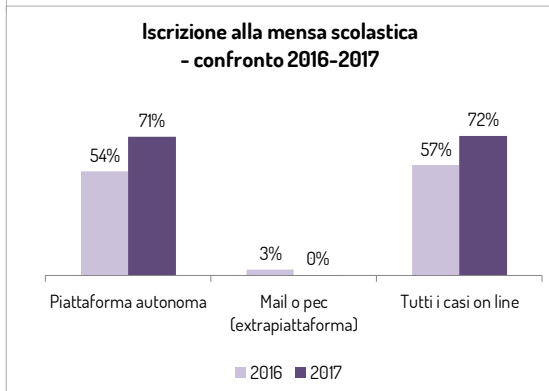
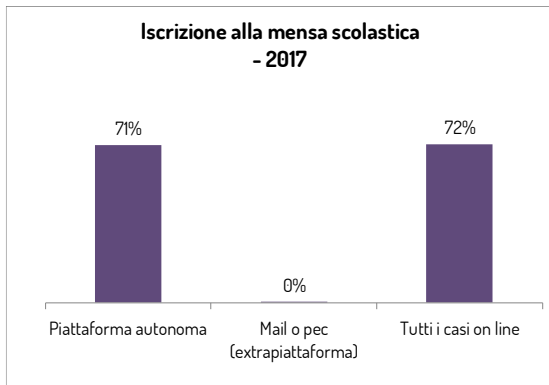
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Sasso Marconi (BO)**, che si assesta al 41%, +6 pp in più rispetto all'anno precedente.



Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	847	1.080
Piattaforma autonoma	728	751
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	419	724
Tutti i casi on line	1.994	2.555
Totale (tutti i canali on e off line)	48.771	53.842

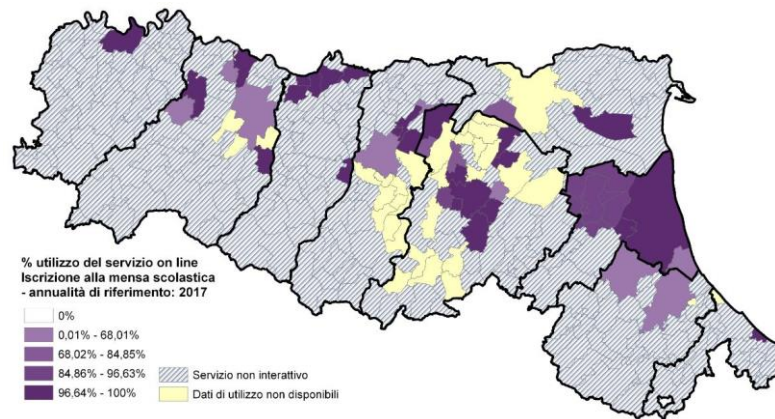
Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – ISCRIZIONE ALLA MENSA SCOLASTICA



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **72%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 15 punti percentuali**, a fronte di un aumento generalizzato del numero di iscrizioni richieste con modalità telematiche e di una sostanziale parità delle iscrizioni totali.

Tale aumento si deve **quasi esclusivamente alle richieste inoltrate via piattaforma, grazie alla scelta di rendere il servizio interattivo obbligatorio**.

A livello comunale, il risultato migliore (**100%**) si rileva per **23 Comuni**, per i motivi sopra esposti.

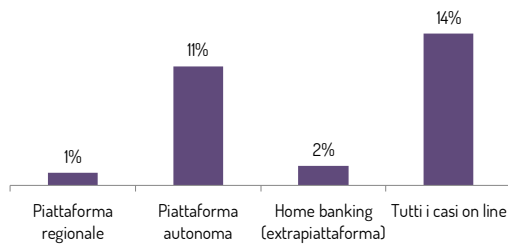


Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	19.597	26.128
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	1.176	161
Tutti i casi on line	20.773	26.289
Totale (tutti i canali on e off line)	36.578	36.584

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – PAGAMENTO DELLA MENSA SCOLASTICA

Pagamento della retta della mensa scolastica - 2017

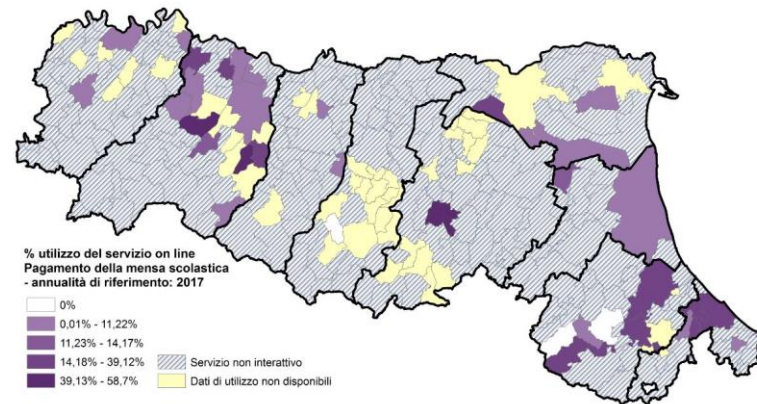
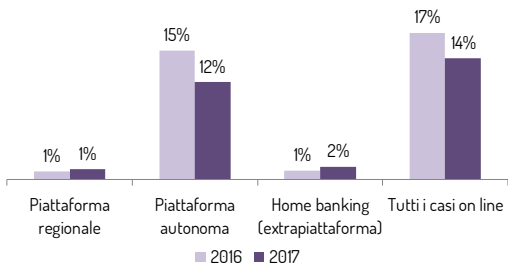


La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **14%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, **evidenzia una diminuzione di 3 punti percentuali**, dovuti ad una sensibile diminuzione dei valori assoluti sia dei pagamenti totali, che dei pagamenti via piattaforma autonoma. I pagamenti via piattaforma regionale e via home banking sono stabili rispetto allo scorso anno.

Le diminuzioni si devono soprattutto al cambio di sistema di pagamento (attivazione buoni pasto) e tariffazione (passaggio a prepagato e borsellino elettronico con ricarica).

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Medesano (PR)**, che si assesta al 59%, con un notevole miglioramento rispetto al 2016 (+ 40pp).

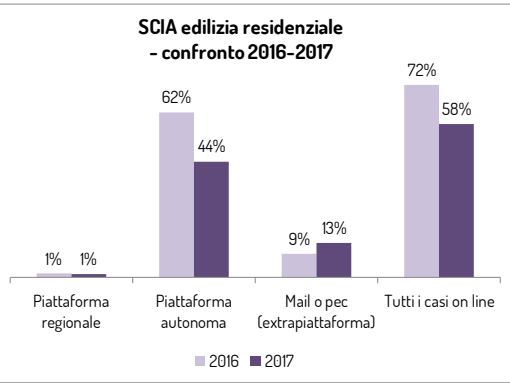
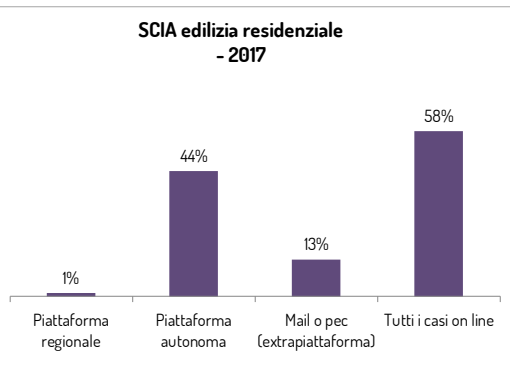
Pagamento della retta della mensa scolastica - confronto 2016-2017



Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	4.040	4.315
Piattaforma autonoma	60.985	39.663
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	4.367	5.392
Tutti i casi on line	69.392	49.370
Totale (tutti i canali on e off line)	397.447	342.583

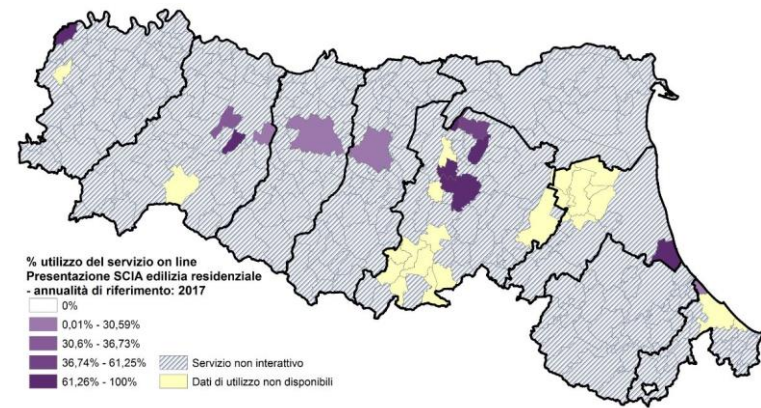
Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – SCIA EDILIZIA RESIDENZIALE



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **58%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia una diminuzione di 14 pp, nonostante l'aumento in valore assoluto del numero di SCIA, sia totali, che inviate telematicamente.

Si osserva un aumento delle SCIA via PEC (+4 pp) ed una significativa riduzione delle domande inviate con piattaforme autonome (mentre quelle con piattaforma regionale sono rimaste stabili).

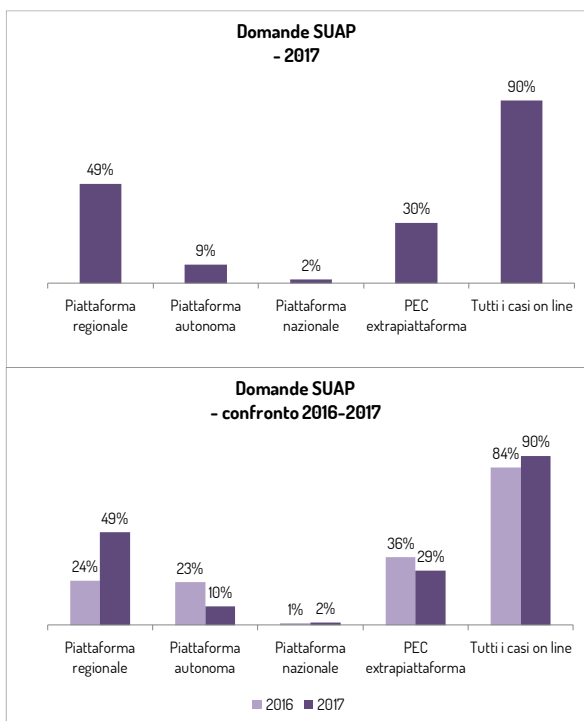
A livello comunale, il risultato migliore (**100% di utilizzo on line**) si rileva per **5 Comuni** (Castel San Giovanni, Bentivoglio, Bologna, Calderara di Reno, Cervia), 3 dei quali erogano i servizi con SIEDER e 2 con piattaforma autonoma.



Valori assoluti dei dati comparabili

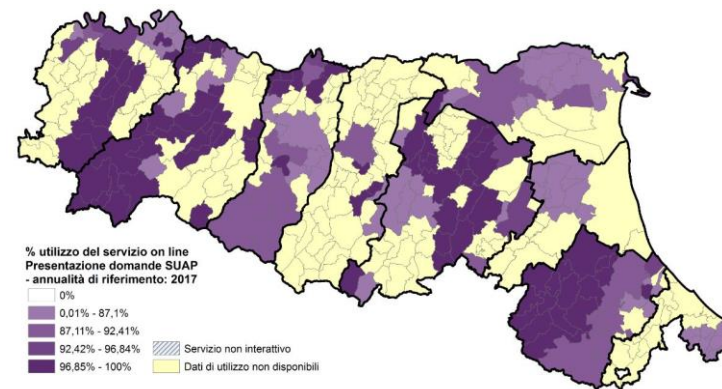
	2016	2017
Piattaforma regionale	46	59
Piattaforma autonoma	1.985	2.315
Piattaforma nazionale	0	0
Pec (extrapiattaforma)	281	686
Tutti i casi on line	2.312	3.060
Totale (tutti i canali on e off line)	3.200	5.316

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – SUAP



La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **90%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 6 punti percentuali**, a fronte di un aumento generalizzato di domande, sia totali che inviate con modalità telematiche. L'aumento è molto significativo per **l'utilizzo della nuova piattaforma regionale SUAPER di Lepida (+25 pp)** a cui sono passati vari enti che nel 2016 avevano piattaforme di tipo autonomo, ora dismesse, a scapito anche dell'invio con PEC extrapiattaforma.

A livello comunale, il risultato migliore (100% di utilizzo on line) si rileva per **73 Comuni**, anche se il carico di domande trattate è molto diverso fra loro (si va dalle 4 di Vezzano sul Crostolo alle 10.643 di Bologna).



Valori assoluti dei dati comparabili

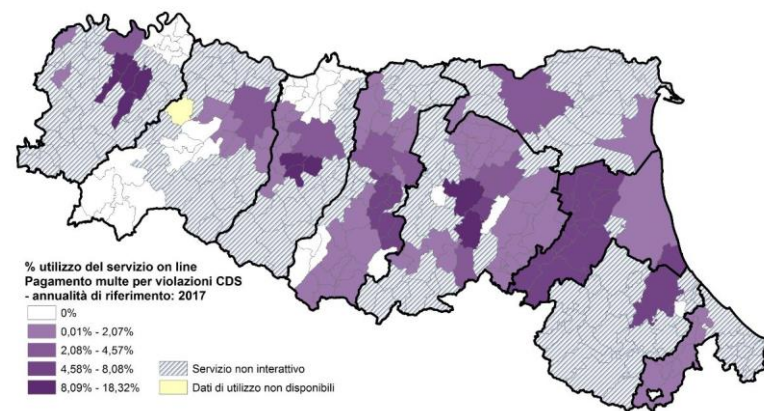
	2016	2017
Piattaforma regionale	18.583	48.870
Piattaforma autonoma	17.805	9.994
Piattaforma nazionale	920	1.518
Pec (extrapiattaforma)	28.268	28.586
Tutti i casi on line	65.576	88.968
Totale (tutti i canali on e off line)	78.362	98.986

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – PAGAMENTO DELLE CONTRAVVENZIONI

La percentuale di utilizzo del servizio si assesta nel 2017 al **10%**. La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 3 punti percentuali**, a fronte di un aumento delle contravvenzioni pagate on line e di una diminuzione delle contravvenzioni complessivamente pagate con qualsiasi canale.

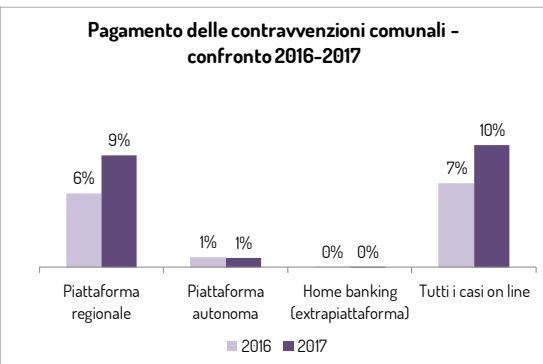
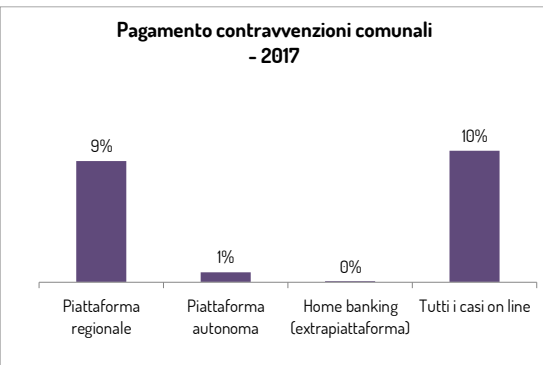
Tale andamento si deve all'aumento dei pagamenti avvenuti su piattaforme regionali, mentre i pagamenti su piattaforme autonome e home banking sono rimasti pressoché invariati rispetto all'anno precedente.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Bologna**, che si assesta al 18%, come nel 2016.

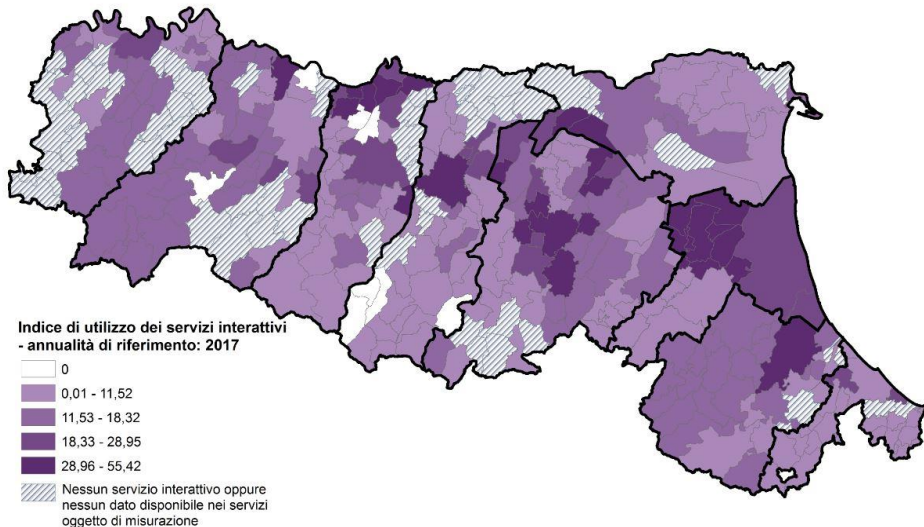


Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	91.860	116.099
Piattaforma autonoma	12.596	9.838
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	72	200
Tutti i casi on line	104.528	126.137
Totale (tutti i canali on e off line)	1.579.055	1.310.760



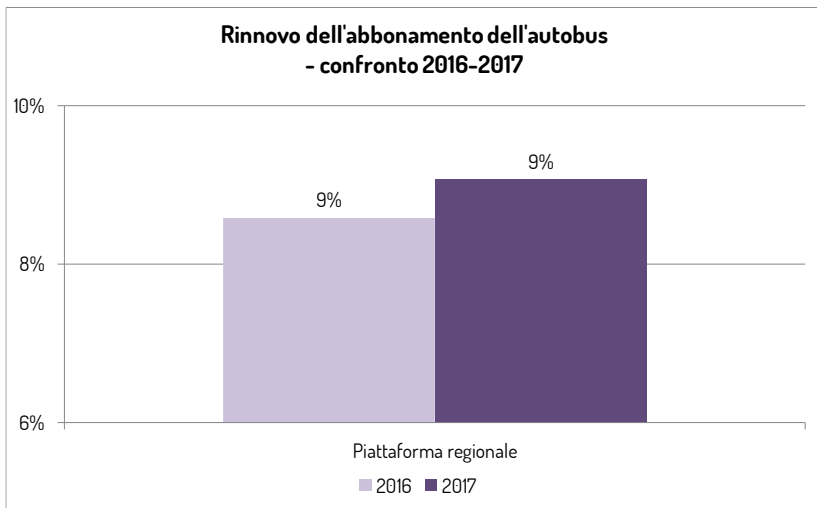
Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – INDICE DI UTILIZZO



Fasce dimensionali dei comuni e indice regionale	INDICE DI UTILIZZO	
	2016	2017
Comuni micro	10,42	8,66
Comuni piccoli	11,59	9,15
Comuni medi	16,38	13,74
Comuni medio-grandi	19,46	15,31
Comuni grandi	21,12	19,65
INDICE REGIONALE	14,76	12,32
Comuni con indice misurabile	301	270

L'indice di utilizzo dei servizi interattivi si assesta, a livello regionale, **al 12,32, con una diminuzione rispetto al 2016 di 2,44**. Tale andamento è dovuto alla decisa diminuzione dei comuni con indice misurabile, a sua volta dovuto al ridotto tasso di risposta conseguito per l'annualità 2017. Ciò si evince dal fatto che i valori comparabili hanno al contrario quasi sempre delle percentuali in aumento. La mancata fornitura del dato, producendo un diverso «universo» di riferimento dei dati utilizzabili (soprattutto per il SUAP, alle volte l'unico servizio interattivo attivato nel Comune con magari percentuali molto alte di utilizzo nel 2016) ha prodotto la diminuzione suddetta. Come nell'anno precedente, l'andamento per classi dimensionali vede i risultati migliori nei Comuni grandi. L'indice migliore è quello **del Comune di Bologna (55,42)**.

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – RINNOVO ABBONAMENTO AUTOBUS

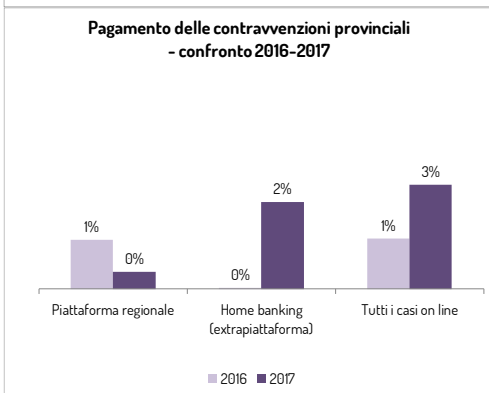
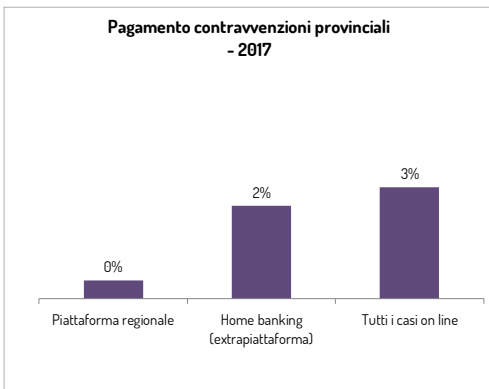


I dati relativi al rinnovo dell'abbonamento dell'autobus, servizio offerto da tutti i gestori di trasporto pubblico locale (SETA, TEP, TPER e START Romagna), sono molto simili a quelli dello scorso anno, sia in termini assoluti che in termini percentuali.

Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	36.095	38.401
Piattaforma autonoma	0	0
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	0	0
Tutti i casi on line	36.095	38.401
Totale (tutti i canali on e off line)	420.491	423.394

Utilizzo dei servizi interattivi (nell'anno 2017) – PAGAMENTO MULTE POLIZIA PROVINCIALE



La percentuale di utilizzo del servizio di pagamento on line delle contravvenzioni per violazione CDS elevate dalla polizia provinciale si assesta al 3% con un timido miglioramento rispetto all'anno precedente, in un contesto di deciso aumento delle sanzioni complessivamente pagate e di un minore aumento delle sanzioni pagate on line. L'aumento del totale produce, in comparazione, una diminuzione percentuale, nonostante in valore assoluto le multe pagate on line siano maggiori.

Valori assoluti dei dati comparabili

	2016	2017
Piattaforma regionale	88	130
Piattaforma autonoma	0	0
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	2	649
Tutti i casi on line	90	779
Totale (tutti i canali on e off line)	7.329	30.668