

## Rapporto di benchmarking dell'e-government della PA locale 2019





Il presente documento è stato realizzato da ART-ER s.cons.p.a. in base al Piano Annuale delle attività 2019, scheda progetto C11

Responsabile di progetto: **Rita Trombini**

Gruppo di lavoro: **Silvia Ringolfi, Cristina D'Aguanno, Valeria Dusmet**

Referente regionale di progetto: **Barbara Santi**

**Regione Emilia-Romagna – Coordinamento Agenda Digitale Emilia-Romagna**

## Contesto di riferimento

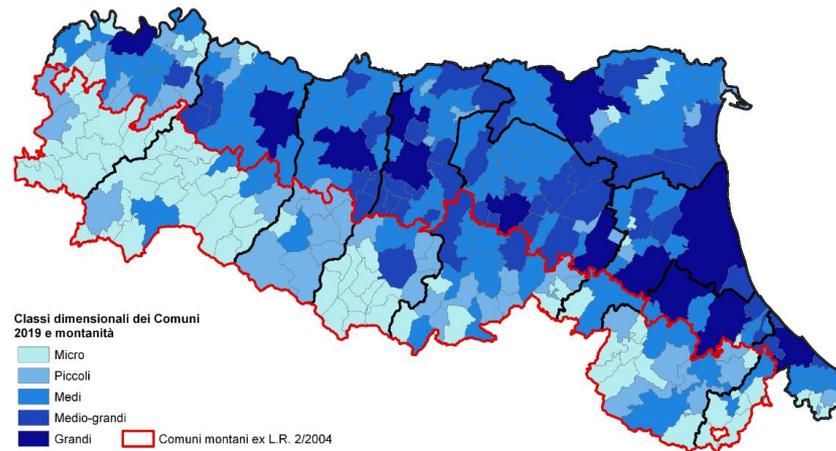


## 328 comuni nel 2019

3 nati da fusione rispetto al 2018, quando erano complessivamente 331: Sorbolo Mezzani (omonimi comuni), Riva del Po (Berra e Ro), Tresignana (Tresigallo e Formignana).

## 119 comuni montani (ex L.R. 2/2004), 209 comuni di pianura

**Classi dimensionali** dei comuni diverse e articolate, con prevalenza di comuni da 5.000 a 15.000 abitanti (la distribuzione per classi è uguale a quella del 2018)



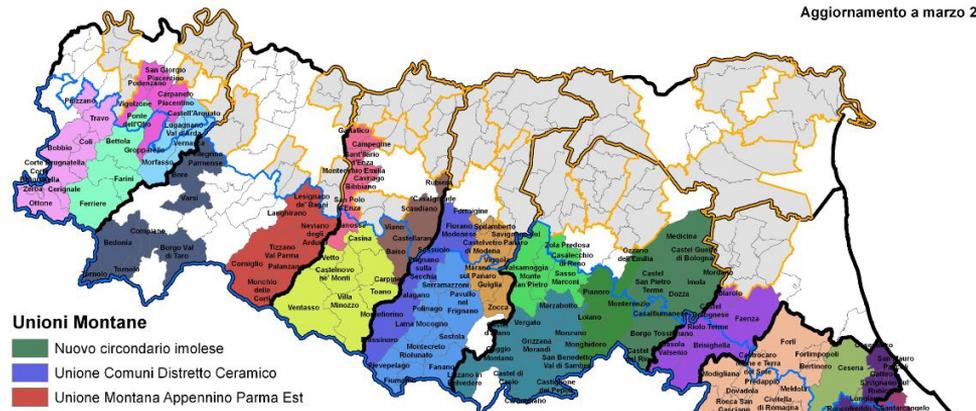
Classi dimensionali dei Comuni 2019 e montanità

- Micro
- Piccoli
- Medi
- Medio-grandi
- Grandi
- Comuni montani ex L.R. 2/2004

	Popolazione al 1° gennaio 2019	% sul totale regionale
Comuni micro	136.965	3%
Comuni piccoli	206.067	5%
Comuni medi	1.197.727	27%
Comuni medio-grandi	1.020.259	23%
Comuni grandi	1.910.467	43%
ER	4.471.485	100%
Montagna	461.382	10%
Pianura	4.010.103	90%

	2019
Comuni micro (fino a 3.000 ab)	81
Comuni piccoli (da 3.000 a 5.000 ab)	52
Comuni medi (da 5.000 a 15.000 ab)	137
Comuni medio-grandi (da 15.000 a 49.999 ab.)	45
Comuni grandi (50.000 ab e oltre)	13

**43 Unioni di Comuni**, che comprendono **275 comuni** emiliano-romagnoli (a marzo 2019).  
**53 Comuni singoli** (non solo capoluoghi o maggiori di 50.000 ab.)

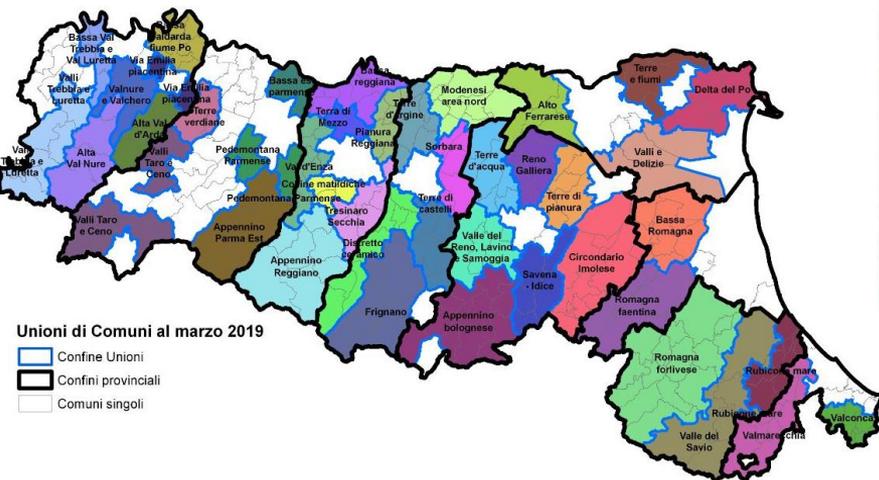


### Unioni Montane

- Nuovo circondario imolese
- Unione Comuni Distretto Ceramic
- Unione Montana Appennino Parma Est
- Unione Montana Valli Trebbia e Luretta
- Unione Montana dei comuni dell'Appennino Reggiano
- Unione Rubicone mare
- Unione Savena - Idice
- Unione Terre di Castelli
- Unione Tresinaro Secchia
- Unione Valnure e Valchero
- Unione dei Comuni Alta Val Nure
- Unione dei Comuni Valle del Reno, Lavino e Samoggia
- Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese
- Unione dei Comuni della Romagna Forlivese

- Unione Val d'Enza
- Unione dei Comuni del Frignano
- Unione dei comuni Valle del Savio
- Unione dei comuni delle valli del taro e del cen
- Unione dei comuni montani alta val d'arda
- Unione della Romagna Faentina
- Unione di Comuni Valmarecchia
- Confini provinciali
- Comuni montani ex L.R. 2/2004
- Unioni non montane
- Comuni singoli

**21 Unioni montane**



### Unioni di Comuni al marzo 2019

- Confine Unioni
- Confini provinciali
- Comuni singoli

**Grado di utilizzo e di offerta di 10 servizi interattivi a cittadini e imprese**



## Servizi interattivi a cittadini e imprese: una selezione

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1. Richiesta certificati anagrafici | 6. SCIA edilizia residenziale            |
| 2. Iscrizione all'asilo nido        | 7. SUAP on line                          |
| 3. Pagamento retta nido             | 8. Pagamento contravvenzioni comunali    |
| 4. Iscrizione alla mensa scolastica | 9. Pagamento contravvenzioni provinciali |
| 5. Pagamento mensa scolastica       | 10. Rinnovo abbonamento dell'autobus     |

## Piattaforme on line di presentazione / pagamento - 2019

- Piattaforme regionali, autonome e nazionali di erogazione dei servizi interattivi selezionati

## Utilizzo dei servizi interattivi nel 2018

- % on line sul totale gestito dagli enti (PIATTAFORMA; piattaforma + PEC; piattaforma + home banking)
- Indice di utilizzo

## Difficoltà nella raccolta dei dati di uso

## **Piattaforme di erogazione dei servizi interattivi – 2019 (vedi sezione precedente)**

- Con rilevazione nei siti istituzionali dei comuni o delle Unioni in caso di delega della funzione (realizzata nei mesi di giugno-luglio 2019), delle province e dei gestori TPL
- **328 comuni emiliano-romagnoli esistenti nel 2019, 9 province, 4 gestori**

## **Utilizzo dei servizi on line nel 2018**

- Inviando il questionario di raccolta dati ai referenti locali dei servizi interattivi rilevati 2018 via mail, con successivi solleciti telefonici e via mail, anche di Regione (complessivamente da aprile a luglio 2019)
- 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
- Con la collaborazione di Lepida (accesso al cruscotto Payer)

## **358 diversi referenti locali contattati per rilevare l'utilizzo dei servizi on line di:**

- **209 comuni,**
- **32 Unioni,**
- **2 ASP ed 1 Azienda Servizi (unione)**
- **7 province,**
- **4 gestori TPL**
- **5 strutture associative SUAP**

## 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 2018.

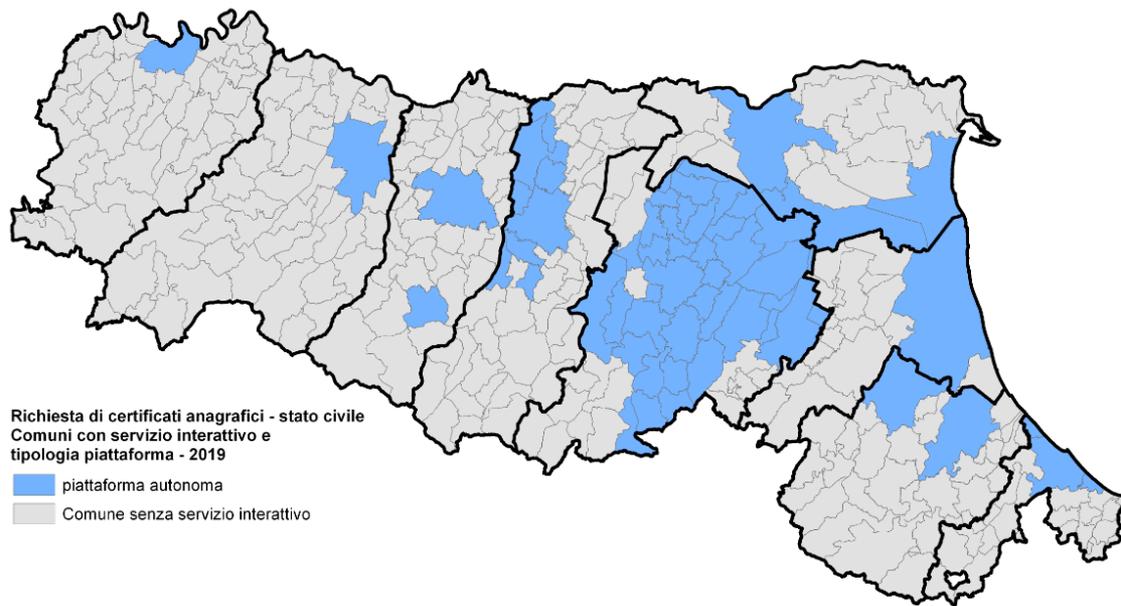
Per **tasso di risposta** per servizio si intende il numero di enti che hanno fornito dati sul totale degli enti contattati. Si considera «**dato disponibile**» quando è fornito sia il dato della piattaforma che il dato del totale complessivo gestito dall'ente

**Confronto omogeneo.** Si considerano comparabili:

- I dati forniti per entrambi gli anni (2017-2018);
- I dati relativi ai servizi attivati nel 2018
- I dati dei servizi attivati nel 2017 ma disattivati nel 2018

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

**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. Pagamento contravvenzioni provinciali e Rinnovo abbonamento dell'autobus, essendo di competenza non comunale, non rientrano nel calcolo della formazione dell'indice di utilizzo.



**60 comuni con servizio  
interattivo nel 2019  
+ 17 rispetto al 2018**

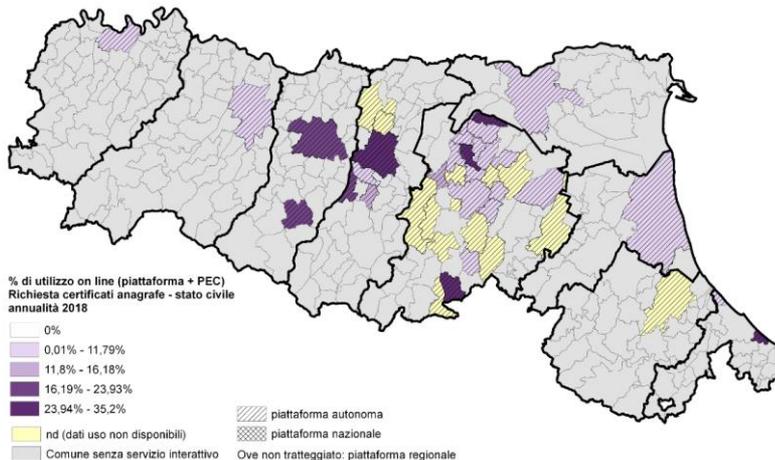
## Tutte piattaforme autonome

Nome piattaforma	Comuni
J-City.gov (maggioli)	43
cityportal	4
certificationline	3
accedo	2
cner burò (people)	2
bo people	1
comuneonline-cesena	1
hypersicPortal	1
openapps - demografici	1
Servizi on line Comune di Parma	1
soluzionipa	1

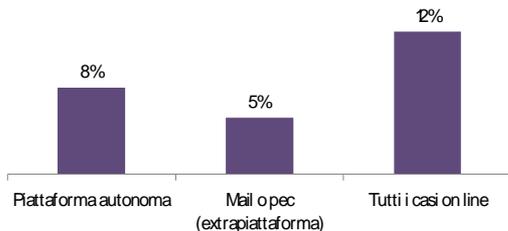
# RICHIESTA DI CERTIFICATI – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **12%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Modena**, che si assesta al **35%**, in aumento di **13 pp** rispetto all'anno precedente.

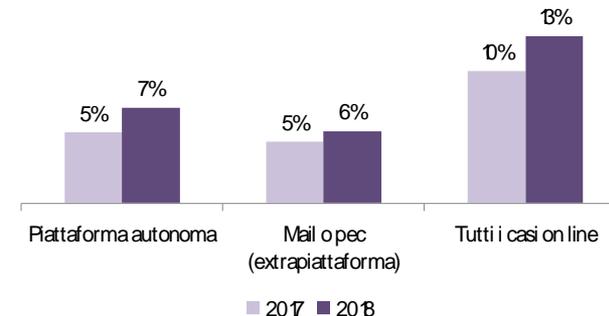


**Richiesta certificati (anagrafe/ stato civile) - 2018**

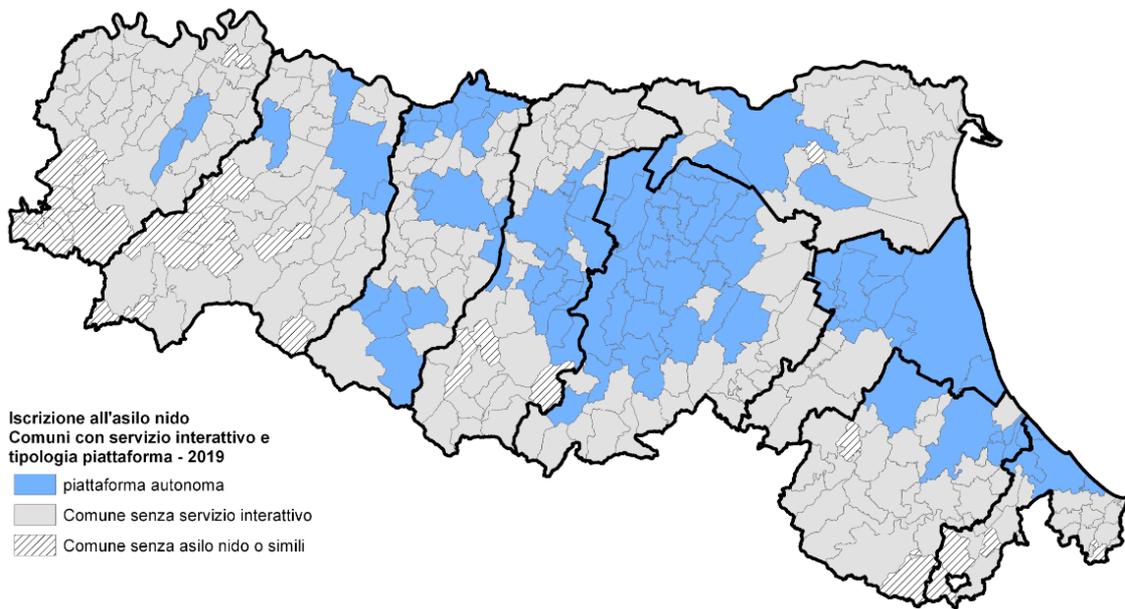


La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 3 punti percentuali**, a fronte di un aumento del numero di certificati, sia totali, che richiesti con modalità telematiche in valore assoluto. Tale aumento si deve **per lo più alle richieste via piattaforma (+2 pp rispetto al 2017)**.

**Richiesta certificati (anagrafe/ stato civile) - confronto 2017-2018**



	2017	2018
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	21.792	33.956
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	19.010	25.514
Tutti i casi on line	40.802	59.470
Totale (tutti i canali on e off line)	397.613	456.803
Casi comparabili: 21		



**97 comuni con servizio  
interattivo nel 2019**

**+ 13 rispetto al 2018**

**26 comuni non hanno il servizio**

## Tutte piattaforme autonome

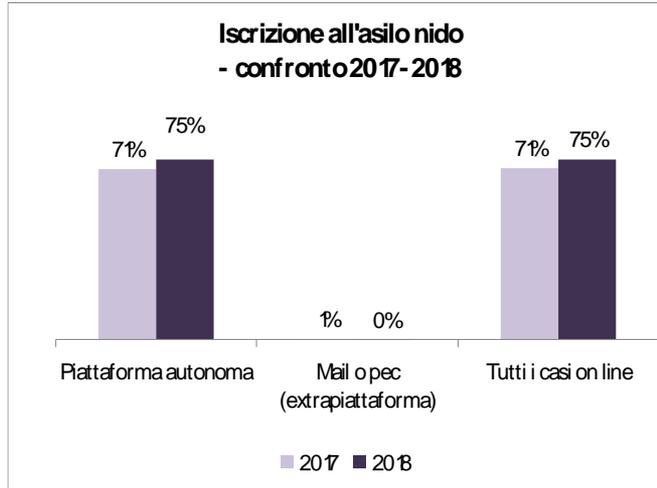
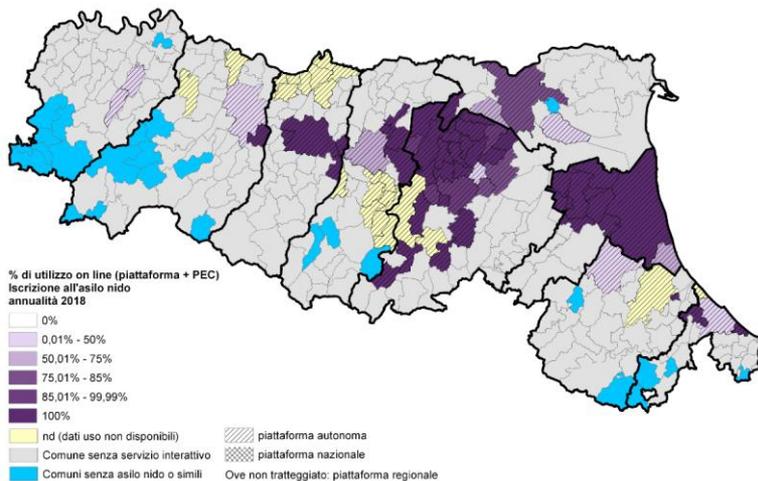
Nome piattaforma	Comuni
sosiahome - softech	41
elixforms	16
e-civis (pagopa)	12
Datagraph	9
entranext (pagoPA)	7
hypersicPortal	4
istanze online	2
didace	1
google docs	1
openapps - infanziaonline	1
scuole on line	1
Servizi on line Comune di Parma	1
soluzionipa	1

# ISCRIZIONE ALL'ASILO NIDO (O SIMILI) – utilizzo 2018

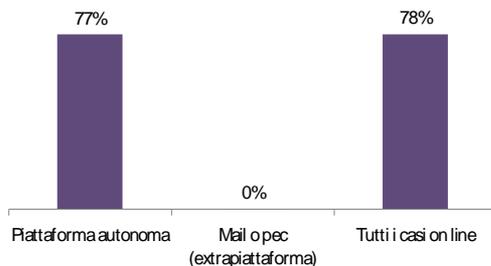
La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **78%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva **45 comuni che hanno reso l'iscrizione on line obbligatoria (100%)**.

Mediamente,  $\frac{1}{4}$  degli utenti si è rivolto alle strutture di supporto (facilitazione genitori).

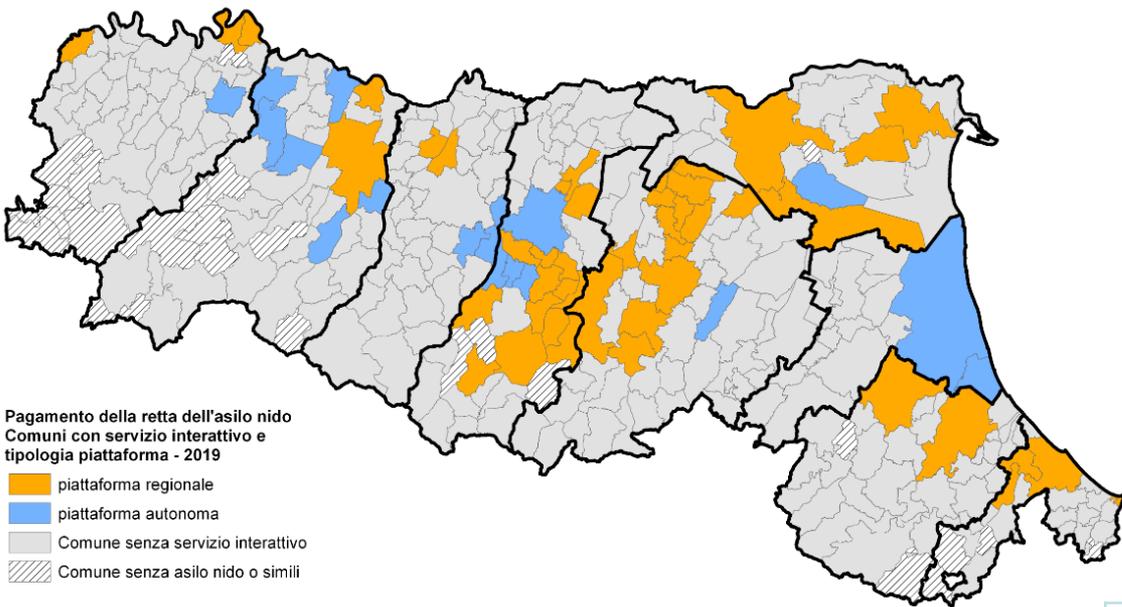


Iscrizione all'asilo nido - 2018



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 4 punti percentuali**, in un contesto di aumento di iscrizioni rispetto all'annualità precedente. Considerata la scelta di rendere obbligatoria l'iscrizione on line, **l'aumento di deve quasi esclusivamente all'uso delle piattaforme**.

	2017	2018
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	7.733	8.339
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	62	23
Tutti i casi on line	7.795	8.362
Totale (tutti i canali on e off line)	10.952	11.177
Casi comparabili: 47		



**64 comuni con servizio  
interattivo nel 2019  
(come nel 2018)**

**26 comuni non hanno il servizio**

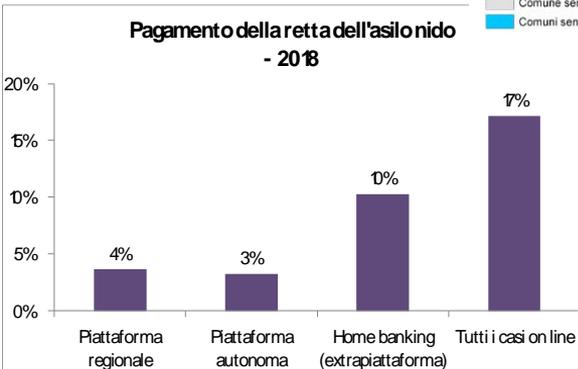
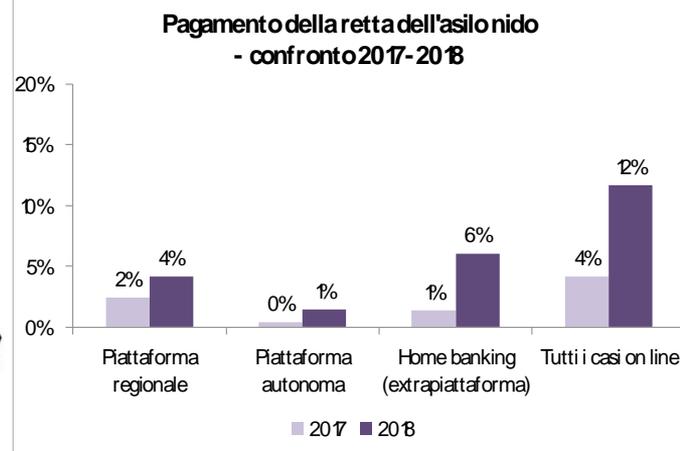
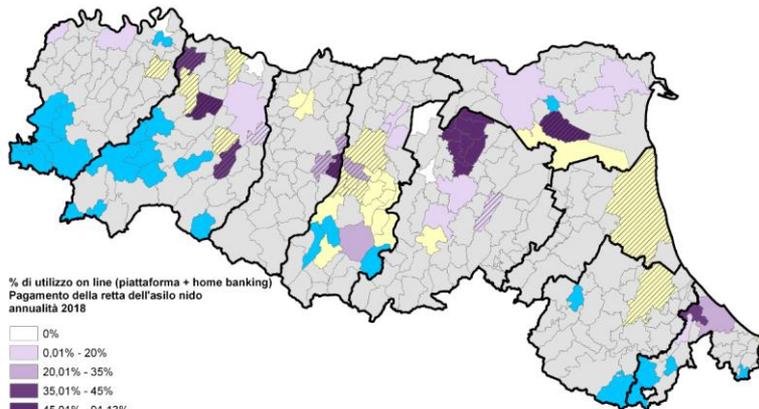
**Sia piattaforme autonome che  
regionali**

Nome piattaforme	Comuni	Tipologia
Lepida - payer (pagopa)	46	piattaforma regionale
entranext (pagoPA)	14	piattaforma autonoma
web.pasemplice.eu (pagoPA)	2	piattaforma autonoma
hermes.cedeppservice.net	1	piattaforma autonoma
pastel	1	piattaforma autonoma

# PAGAMENTO DELLA RETTA DEL NIDO – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **17%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **Noceto (91%)**.



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 8 punti percentuali**, in un contesto di aumento dei pagamenti con modalità telematica ma con riduzione dei pagamenti complessivi.

Gli aumenti sono rilevati soprattutto **per HB e piattaforma regionale**.

	2017	2018
Piattaforma regionale	1.079	1.261
Piattaforma autonoma	175	443
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	617	1.837
Tutti i casi on line	1.871	3.542
Totale (tutti i canali on e off line)	45.020	30.353

**Dati rossi forse non esatti**

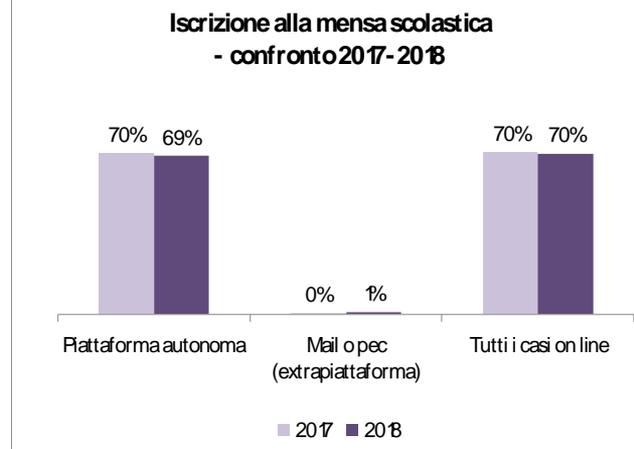
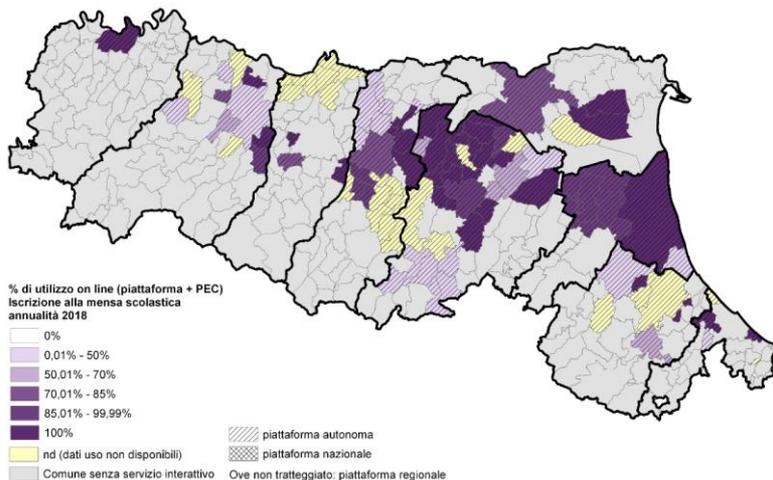


# ISCRIZIONE ALLA MENSA SCOLASTICA – utilizzo 2018

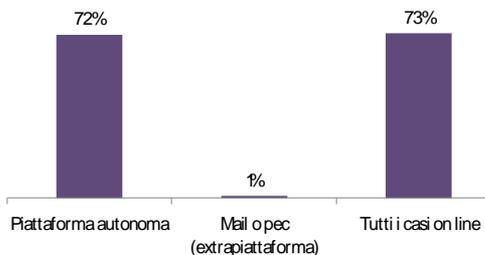
La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **73%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva **36 comuni che hanno reso l'iscrizione on line obbligatoria (100%)**.

In molti Comuni l'iscrizione al servizio avviene solo al primo anno del ciclo di istruzione.



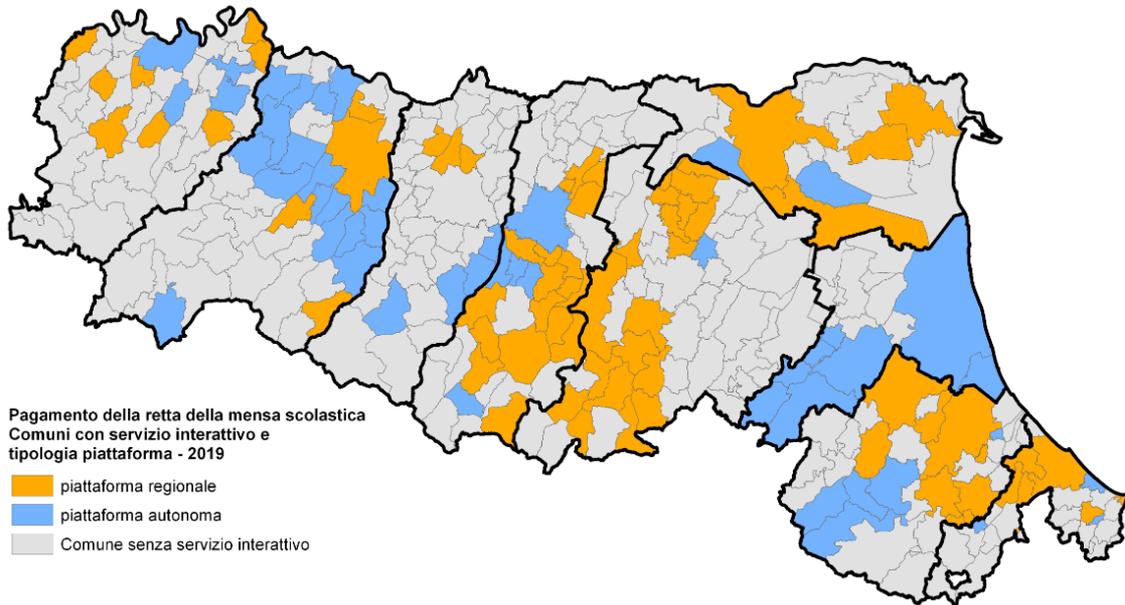
**Iscrizione alla mensa scolastica - 2018**



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, mostra una **sostanziale staticità**, con aumento «parallelo» sia delle domande di iscrizione on line, che di quelle complessive.

Gli invii con piattaforma sono leggermente inferiori a quelli del 2017.

	2017	2018
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	24.133	28.262
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	161	407
Tutti i casi on line	24.294	28.669
Totale (tutti i canali on e off line)	34.507	41.186
Casi comparabili: 57		



**118 comuni con servizio  
 interattivo nel 2019  
 + 17 rispetto al 2018**

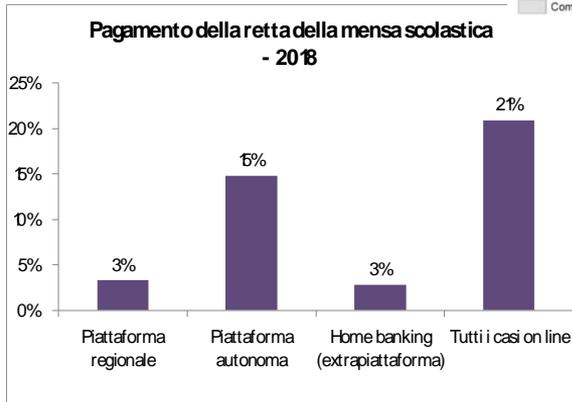
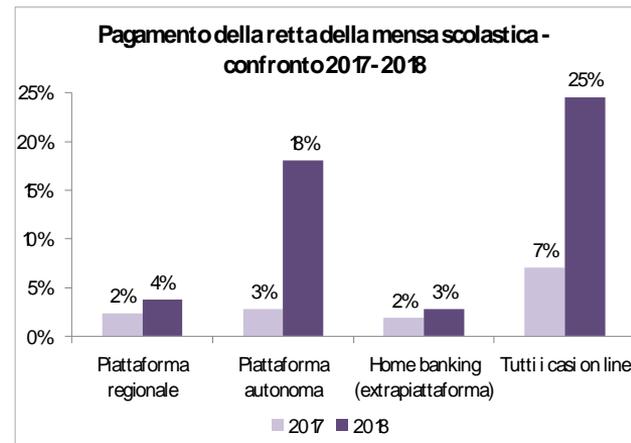
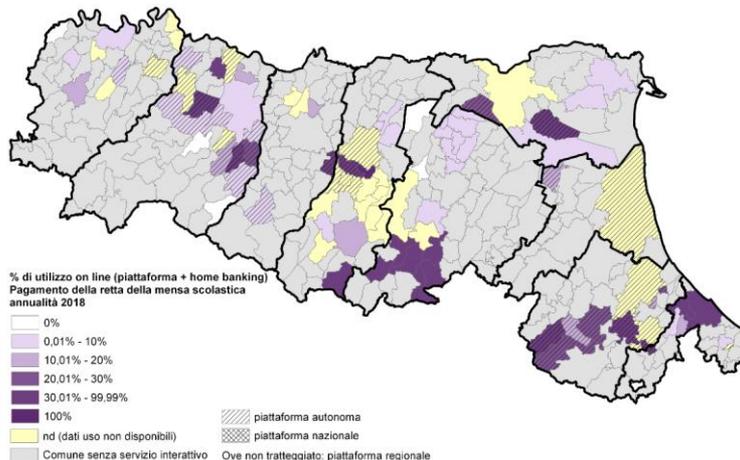
## Sia piattaforme autonome che regionali

Nome piattaforme	Comuni	Tipologia
Lepida - payer (pagopa)	69	piattaforma regionale
entranext (pagoPA)	23	piattaforma autonoma
e-civis (pagopa)	13	piattaforma autonoma
hermes.cedeppservice.net	3	piattaforma autonoma
eticasoluzioni - portale dei genitori	2	piattaforma autonoma
pastel	2	piattaforma autonoma
cpay2 web app (pagopa)	1	piattaforma autonoma
e-fil (pagopa)	1	piattaforma autonoma
euroservizi (pagopa)	1	piattaforma autonoma
SCHOOLCARD - Sidera Software S.r.l.	1	piattaforma autonoma
schoolesuite	1	piattaforma autonoma
web.pasemplice.eu (pagoPA)	1	piattaforma autonoma

# PAGAMENTO DELLA RETTA DELLA MENSA – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **21%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **Castelnuovo Rangone (100%)**.



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 18 punti percentuali**, in un contesto di aumento «parallelo» sia dei pagamenti con modalità telematiche, che complessivi.

Gli aumenti sono rilevati soprattutto **per la piattaforma autonoma**.

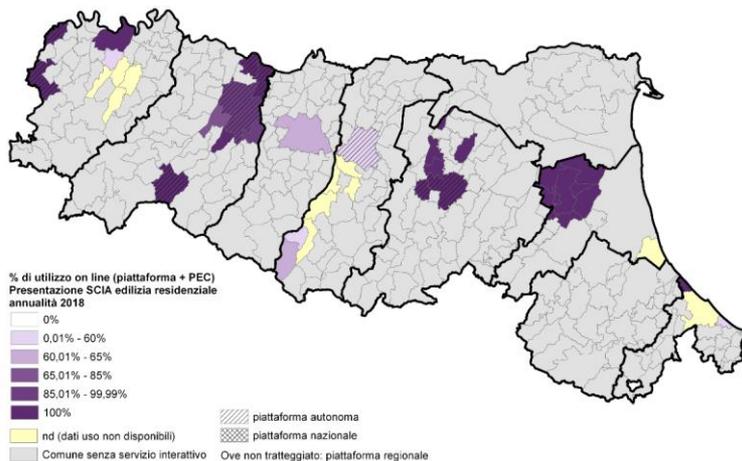
	2017	2018
Piattaforma regionale	4.315	6.904
Piattaforma autonoma	5.040	33.410
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	3.392	5.090
Tutti i casi on line	12.747	45.404
Totale (tutti i canali on e off line)	181.392	185.032
Casi comparabili: 38		

**Dati rossi forse non esatti**

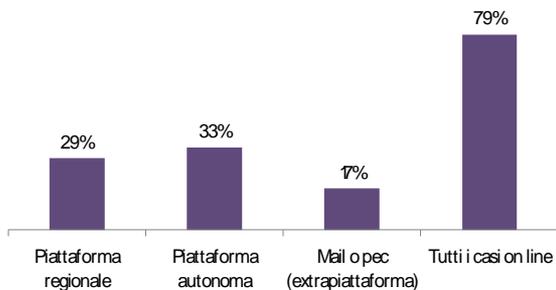


La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 all'**79%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **23 Comuni (100%)**. In molti di questi casi i comuni hanno reso obbligatorio l'uso della piattaforma o della PEC.

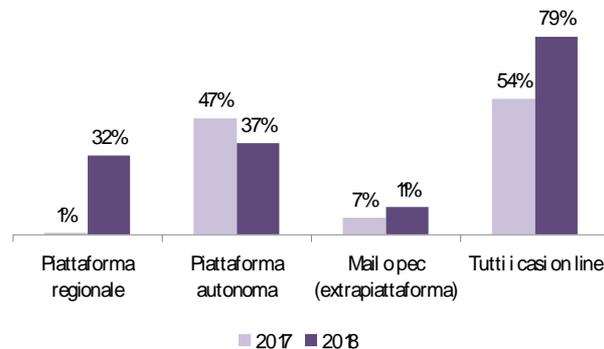


**SCIA edilizia residenziale - 2018**



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 25 punti percentuali**, dovuti soprattutto **all'aumento dell'uso della piattaforma regionale SIEDER**, in un contesto di aumento sia delle domande inviate con modalità telematiche, che complessive.

**SCIA edilizia residenziale - confronto 2017-2018**



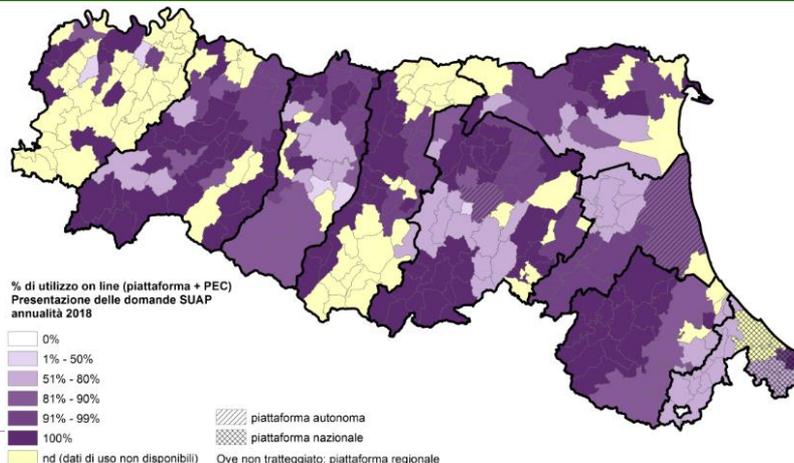
	2017	2018
Piattaforma regionale	41	2.725
Piattaforma autonoma	2.315	3.149
Piattaforma nazionale	0	0
PEC (extrapiattaforma)	339	941
Tutti i casi on line	2.695	6.815
Totale (tutti i canali on e off line)	4.951	8.575
Casi comparabili: 19		



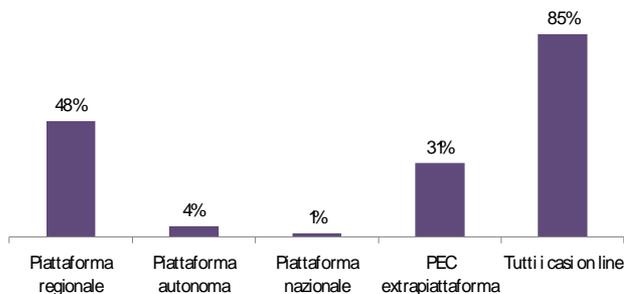
# PRESENTAZIONE DOMANDE SUAP – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 all'**85%**.

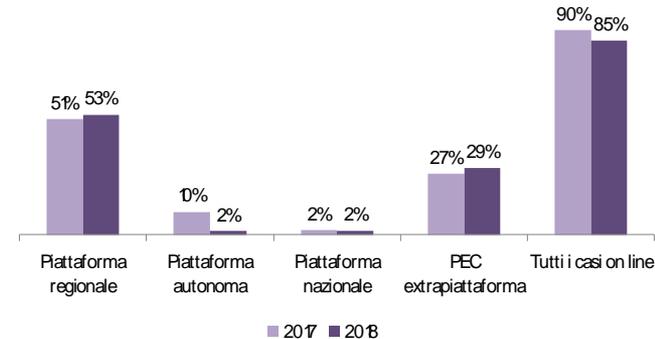
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **90 Comuni (100%)** seppur aventi carichi complessivi molto diversi fra loro.



**Domande SUAP  
- 2018**

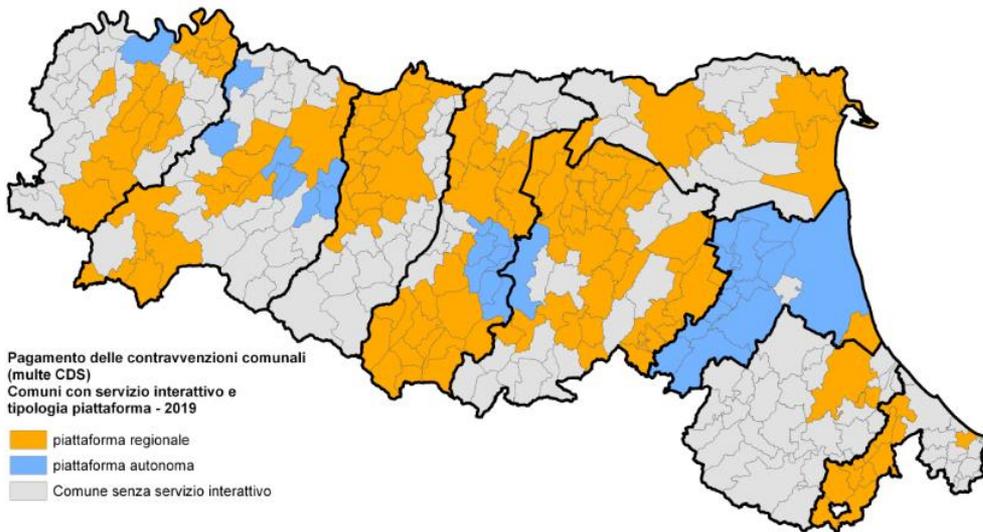


**Domande SUAP  
- confronto 2017-2018**



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **calo di 5 punti percentuali**, dovuti al passaggio di piattaforma del Comune di Bologna (gli invii sono avvenuti via PEC, che infatti risulta aumentata) in un **contesto di diminuzione complessiva** di tutte le domande (nel 2017 scadenza Bolkenstein).

	2017	2018
Piattaforma regionale	49.895	48.015
Piattaforma autonoma	9.940	1.429
Piattaforma nazionale	2.033	1.511
PEC extrapiattaforma	26.445	26.832
Tutti i casi on line	88.312	77.787
Totale (tutti i canali on e off line)	98.519	91.342
Casi comparabili: 150		



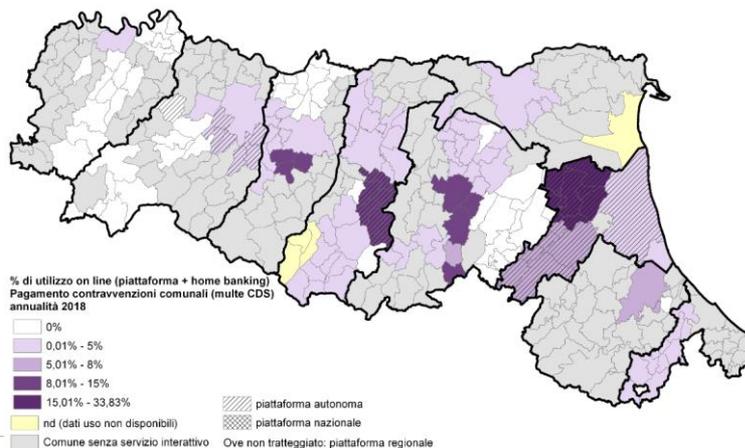
**177 comuni con servizio interattivo nel 2019**  
**+ 13 rispetto al 2018**

**Sia piattaforme autonome che regionali**

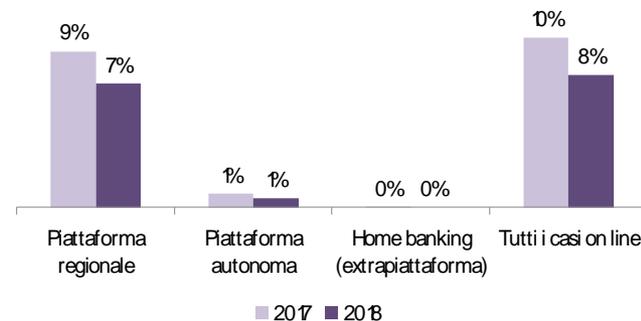
Nome piattaforme	Comuni	Tipologia
Lepida - payer (pagopa)	143	piattaforma regionale
entranext (pagoPA)	9	piattaforma autonoma
pagamento sanzioni Unione bassa romagna	9	piattaforma autonoma
pagamento sanzioni Unione terre di castelli	8	piattaforma autonoma
RTI ABACO S.p.A. e INPUT srl realizzato da www.brav.it	6	piattaforma autonoma
euroservizi (pagopa)	1	piattaforma autonoma
sapidata	1	piattaforma autonoma

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 all'8%.

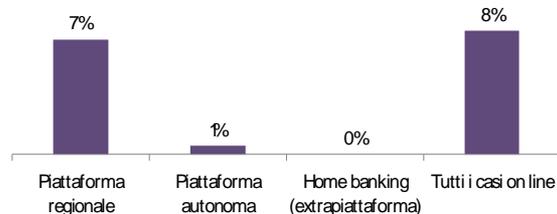
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per i **Comuni dell'Unione della Bassa Romagna (34%)**.



Pagamento delle contravvenzioni comunali - confronto 2017-2018



Pagamento contravvenzioni comunali - 2018



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **calo di 2 punti percentuali**, in un **contesto di diminuzione complessiva** delle contravvenzioni pagate sia con mezzi telematici che complessive. Il trend in calo è confermato anche a livello regionale (dati dell'Osservatorio Regionale per l'Educazione alla Sicurezza Stradale\*)

	2017	2018
Piattaforma regionale	116.086	90.037
Piattaforma autonoma	9.838	6.604
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	200	nd
Tutti i casi on line	126.124	96.641
Totale (tutti i canali on e off line)	1.252.495	1.226.241
Casi comparabili: 162		

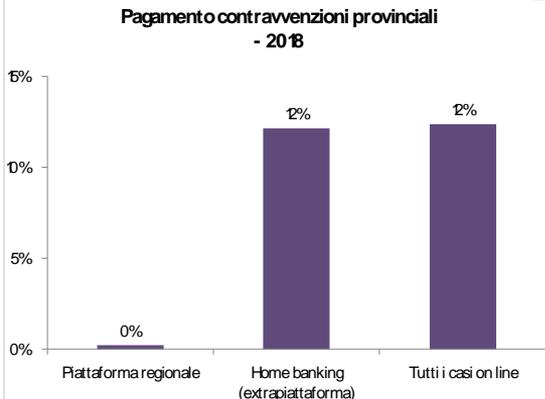
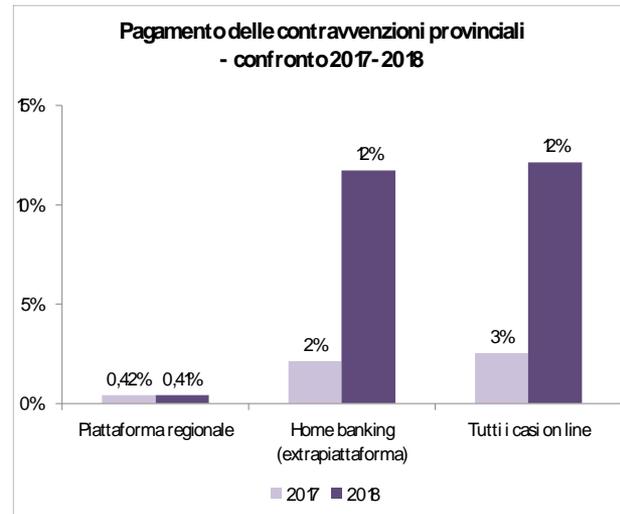
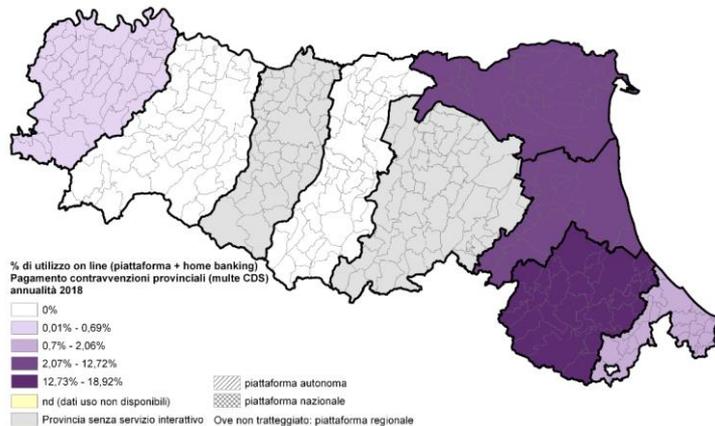
(\*) <https://www.ilrestodelcarlino.it/bologna/cronaca/multe-automobilisti-1.4744174>



# PAGAMENTO DELLE MULTE PROVINCIALI – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **12%**. Il risultato migliore si rileva per la **Provincia di Forlì-Cesena (19%)**.

**Nota PM provincia RA:** la forma di pagamento su piattaforma on-line, già esistente, è stata dal gennaio di quest'anno meglio pubblicizzata per cui nel 2019 siamo già ad un centinaio di pagamenti in questa forma.



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 9 punti percentuali**, grazie soprattutto all'home banking, in un contesto di diminuzione delle contravvenzioni pagate complessivamente nel 2018 rispetto all'anno precedente.

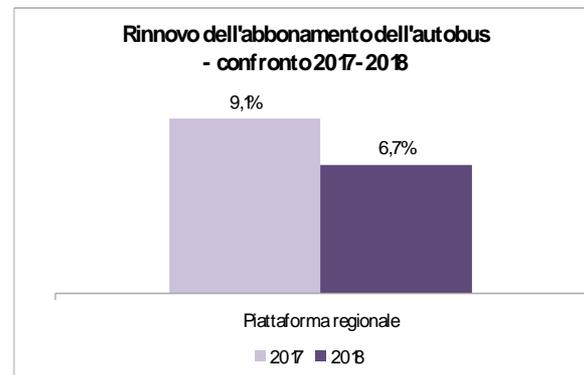
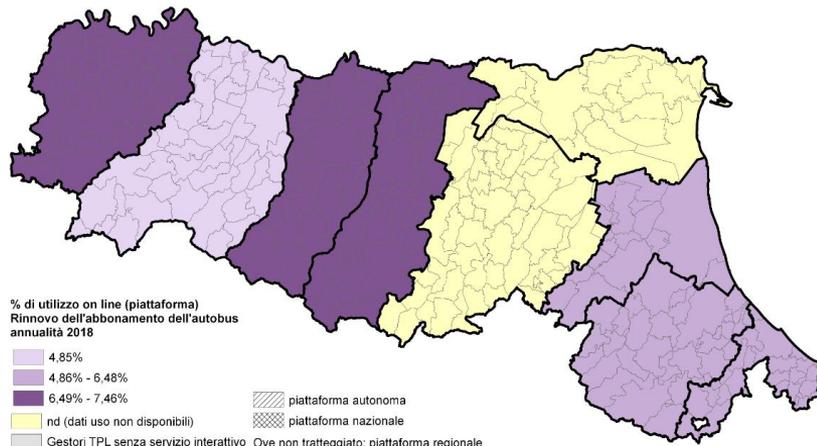
**Nota PM provincia FE:** dai rapporti che teniamo con gli utenti il pagamento con bonifico avviene quasi esclusivamente on line per mezzo del servizio messo a disposizione delle singole banche ai loro clienti

	2017	2018
Piattaforma regionale	130	107
Piattaforma autonoma	0	0
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	649	3.050
Tutti i casi on line	779	3.157
Totale (tutti i canali on e off line)	30.668	26.008
Casi comparabili: 5		

# ABBONAMENTO AUTOBUS (RINNOVO) – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 all'**7%**.

Il risultato più elevato si rileva per **SETA** (PC, RE, MO), al **7,5%**, che evidenzia un aumento degli abbonamenti rinnovati totali, ma una diminuzione di quelli rinnovati on line.

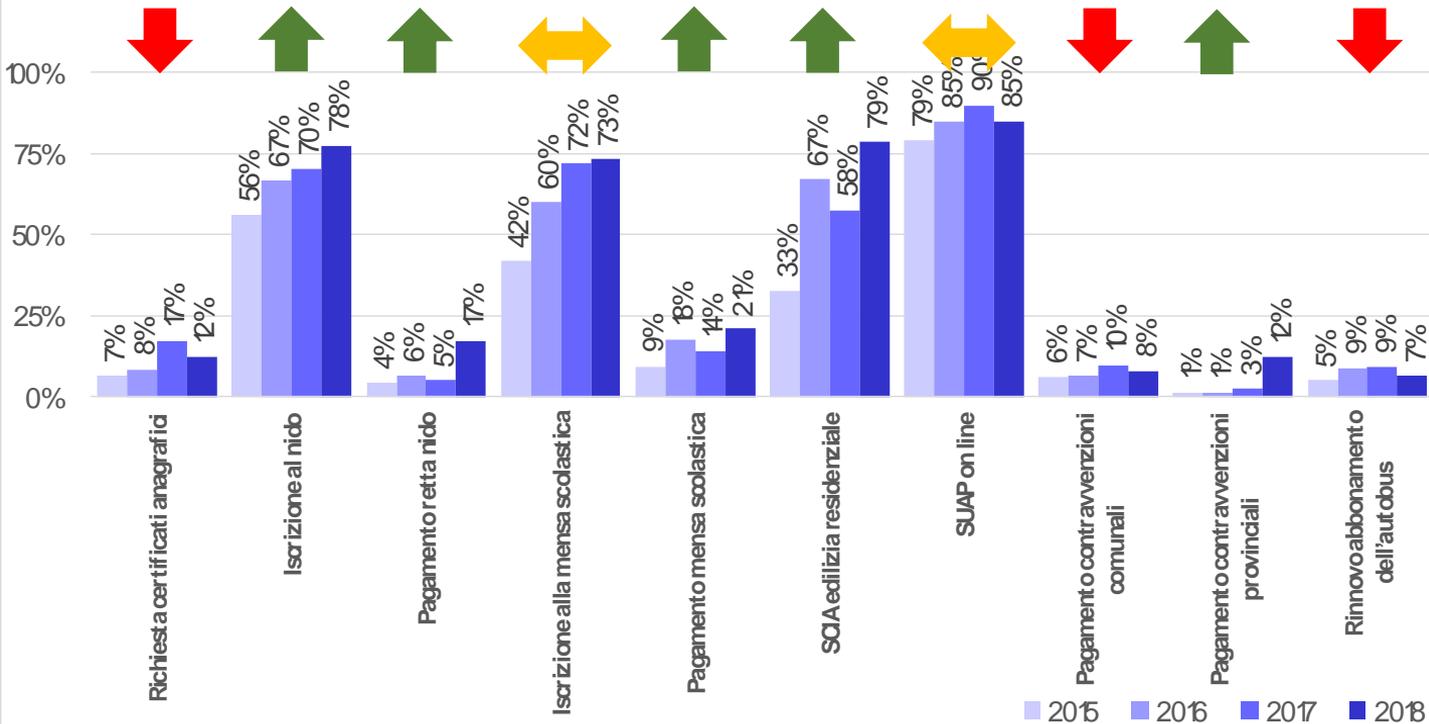


**Come nel 2018, tutti i 4 gestori consentono il pagamento on line del rinnovo dell'abbonamento dell'autobus tramite la piattaforma MIMUOVO, che consente il pagamento con Payer.**

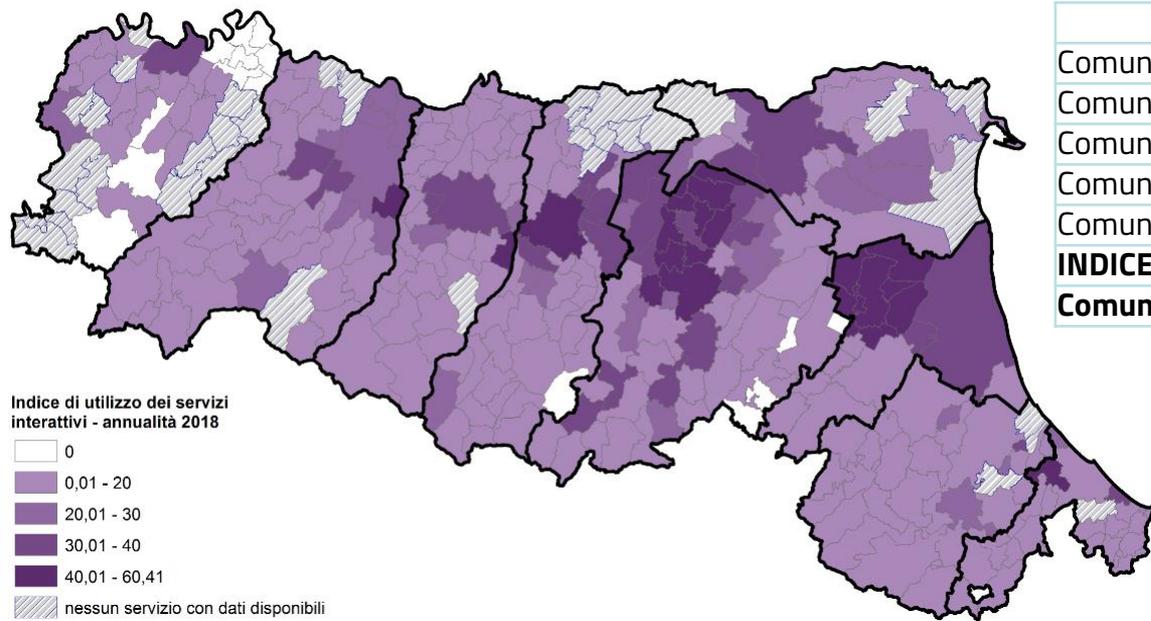
La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **calo di 2 punti percentuali**, in un contesto di aumento degli abbonamenti complessivi rinnovati e di una **diminuzione di quelli rinnovati on line**.

	2017	2018
Piattaforma regionale	38.401	28.699
Piattaforma autonoma	0	0
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	nd	nd
Tutti i casi on line	38.401	28.699
Totale (tutti i canali on e off line)	423.394	429.879
Casi comparabili: 4		

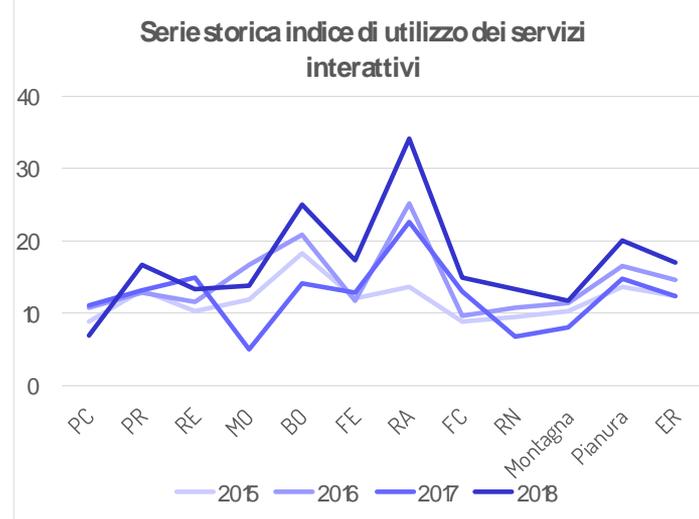
Serie storica - Utilizzo dei servizi interattivi con piattaforma +pec/ home banking  
 (senza modalità specifiche di comparazione fra gli anni considerati\*)



(\*) si sono considerati tutti i dati rilevati negli anni di riferimento, senza operare le valutazioni di stretta comparabilità dei dati come invece fatto nelle precedenti valutazioni



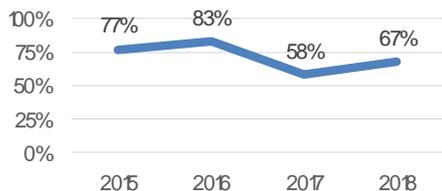
	2017	2018	→
Comuni micro	8,78	11,17	2,39
Comuni piccoli	9,24	11,69	2,45
Comuni medi	13,58	19,31	5,73
Comuni medio-grandi	15,27	23,49	8,22
Comuni grandi	19,45	26,23	6,78
<b>INDICE REGIONALE</b>	<b>12,29</b>	<b>17,04</b>	<b>4,75</b>
<b>Comuni con indice misurabile</b>	<b>270</b>	<b>295</b>	<b>25</b>



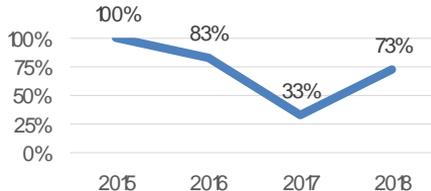
I Comuni con l'indice di utilizzo più alto sono **Pieve di Cento e Bentivoglio (> 60)** entrambi dell'Unione Reno-Galliera.

L'indice di utilizzo regionale si assesta a **17,04**, **+4,75** rispetto a quello del 2017. Sono **aumentati di 25 unità** i **Comuni con indice misurabile** (almeno un dato utile sui servizi rilevati).

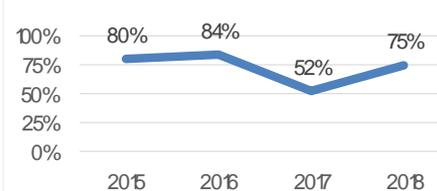
Richiesta certificati (anagrafe/ stato civile)



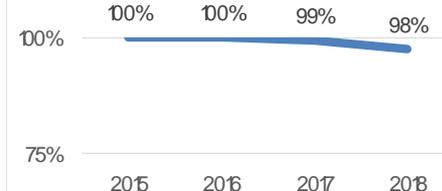
SCIA edilizia residenziale



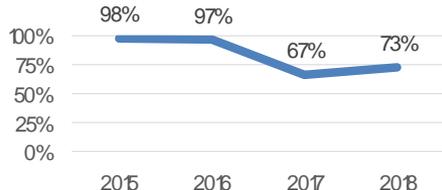
Presentazione domande SUAP



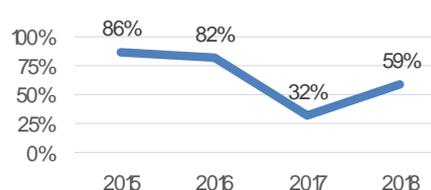
Pagamento delle contravvenzioni comunali



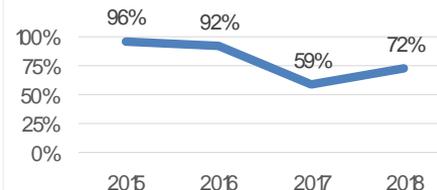
Iscrizione all'asilo nido



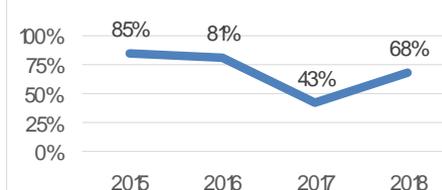
Pagamento retta asilo nido



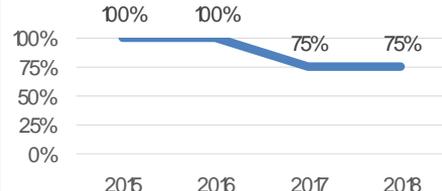
Iscrizione al servizio di mensa scolastica



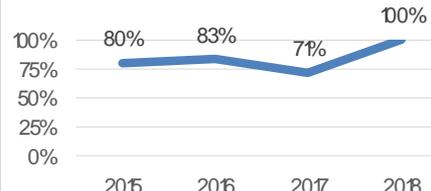
Pagamento retta mensa scolastica



Ricarica abbonamento dell'autobus



Pagamento delle contravvenzioni provinciali



**% enti con dato utile sul totale degli enti con servizio interattivo (contattati)**

Si evidenzia un **aumento generale fra 2017 e 2018 anche grazie al contributo dei partecipanti alle COMTEM**, seppur i margini di miglioramento siano ancora ampi...

- I «numeri» stanno diventando consistenti a causa **(o grazie....)** all'aumento dei comuni con servizi interattivi erogati.
- Sottodimensionamento del personale incaricato, rende difficoltosa la raccolta e la fornitura del dato
- Difficoltà ad individuare subito il referente giusto (siti non aggiornati; anche quelli regionali)
- Diversa organizzazione interna degli uffici, soprattutto per SUAP, che risulta essere la rilevazione più corposa e difficoltosa anche per la specifica realtà da indagare e le differenze organizzative interne agli enti
- pagoPa ed i tre diversi «nodi»: necessità di ulteriore specificazione dei dati effettivamente richiesti (nodo 1: pagamento con piattaforma on line) – faremo precisazione nel questionario del prossimo anno
- Pagamenti con home banking quasi sempre non misurabili; inoltre rischio di «confusione» coi dati del nodo 2 PagoPA (conto tesoreria)
- Mancanza di un sistema interno di conteggio domande (specifiche); il protocollo è unitario soprattutto per le PEC (è di solito una sola per comune e non dedicata a specifici servizi e non si riescono a contare); problema simile per mail semplice «aggravato» da molteplicità di indirizzi a cui arrivano le richieste (alle volte)