

Benchmarking dell'Innovazione Digitale della PA emiliano-romagnola 2020

« La politica delle città passerà dal governo dei dati »

Prof. Francesco Ubertini, Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Bologna, 20 aprile 2021, Assemblea Aperta coi dipendenti di ART-ER

Il presente documento è stato realizzato da ART-ER s.cons.p.a.
in base al PAR 2020, scheda progetto C3

Responsabile di progetto: Rita Trombini

Gruppo di lavoro: Silvia Ringolfi (coordinamento di progetto), Valeria Dusmet

Referente regionale di progetto: Barbara Santi

Regione Emilia-Romagna,

Coordinamento Agenda Digitale Emilia-Romagna



Il report di **benchmarking dell'Innovazione Digitale della PA locale emiliano-romagnola 2020** si compone di parti autonome dedicate ai seguenti argomenti:

- Offerta di servizi interattivi e Indice di interattività dei servizi comunali
- Grado di utilizzo di 10 servizi interattivi a cittadini e imprese
- Elementi di innovazione per la crescita digitale
- Social PA
- Competenze digitali

Ogni parte è corredata dalla metodologia utilizzata e dalla tempistica di rilevazione dei dati e di analisi.

La scelta di sezioni autonome è funzionale alla diffusione dei dati sia in formato integrale, che specifico delle singole sezioni.

I report degli anni precedenti sono disponibili nel sito <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/dati-e-pubblicazioni/pubblicazioni>

ContestoPag. 5

Offerta di Servizi interattivi e Indice di Interattività dei servizi comunali.....Pag. 8

Grado di utilizzo di 10 servizi interattivi a cittadini e imprese.....Pag. 84

Elementi di innovazione per la crescita digitale.....Pag. 112

Social PA.....Pag. 123

Competenze digitaliPag. 146

Servizi interattivi:

- Offerta da parte della PA locale
- Piattaforme di erogazione
- Forme di autenticazione
- Sanità on line
- **Indice di interattività dei servizi comunali**

Social PA:

- Presenza nei social
- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Instagram
- **Indice di social networking**

Grado di utilizzo di 10 servizi interattivi a cittadini e imprese:

- % uso on line dei servizi oggetto di indagine
- Serie storica utilizzo
- Criticità nella raccolta dei dati di uso
- Dati sull'offerta dei servizi oggetto di approfondimento
- **Indice di utilizzo**

Competenze digitali

- Alfabetizzazione e facilitazione digitale
 - del Progetto pane e Internet
 - Iniziative autonome del territorio
- Persone formate con corsi FSE con almeno un modulo digitale

Elementi di innovazione per la crescita digitale:

- APP locali
- Open data
- Spazi di lavoro condivisi
- **Indice delle biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale**

Numeri e carte

- Serie storiche
- Cartografia
- Confronti con annualità precedenti su dati comparabili



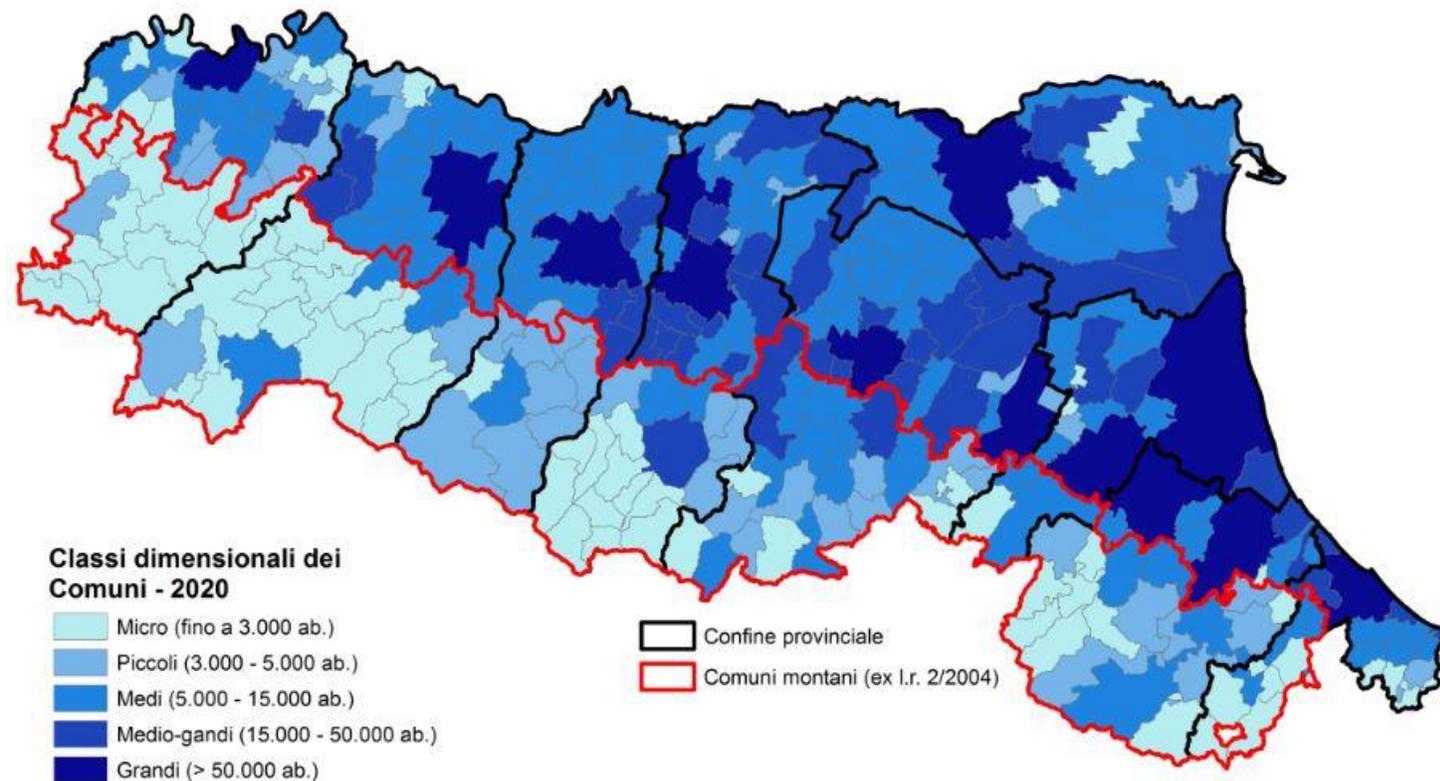
CONTESTO DI RIFERIMENTO

QUALCHE DATO DI CONTESTO

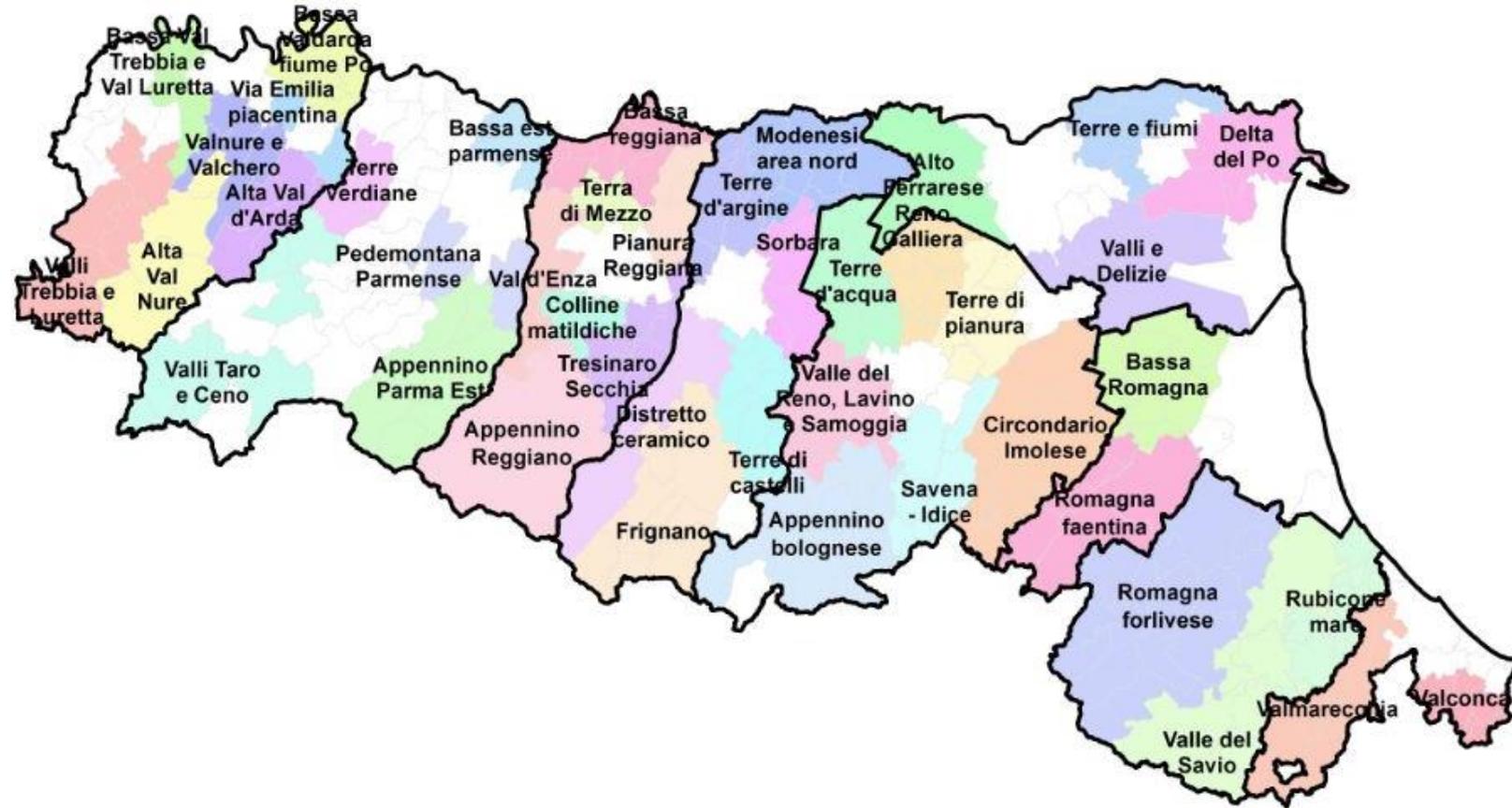
- **328 Comuni** (come nel 2019), di cui **119 montani** (classificazione regionale in base alla L.R. 2/2004 e ss.mm.ii).
- **Classi dimensionali diversificate**, anche rispetto all'anno precedente

	2019	2020
Comuni micro (fino a 3.000 ab.)	81	82
Comuni piccoli (da 3.000 a 5.000 ab.)	52	51
Comuni medi (da 5.000 a 15.000 ab.)	137	138
Comuni medio-grandi (da 15.000 a 49.999 ab.)	45	44
Comuni grandi (50.000 ab e oltre)	13	13

	Pop. al 1° gennaio 2020	% sul totale regionale
Comuni micro	139.083	3%
Comuni piccoli	202.552	5%
Comuni medi	1.213.290	27%
Comuni medio-grandi	1.006.092	22%
Comuni grandi	1.913.275	43%
ER	4.474.292	100%
Montagna	460.263	10%
Pianura	4.014.029	90%



- **43 unioni di Comuni**, di cui 3 solo costituite e non avviate (come da classificazione Programma di Riordino Territoriale 2020) (Alto Ferrarese, Delta del Po, Terre Verdiane)
- **275 comuni fanno parte delle Unioni**, mentre **53 sono comuni singoli** (fra questi anche Comuni di piccole dimensioni)



OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI E INDICE DI INTERATTIVITA' DEI SERVIZI COMUNALI

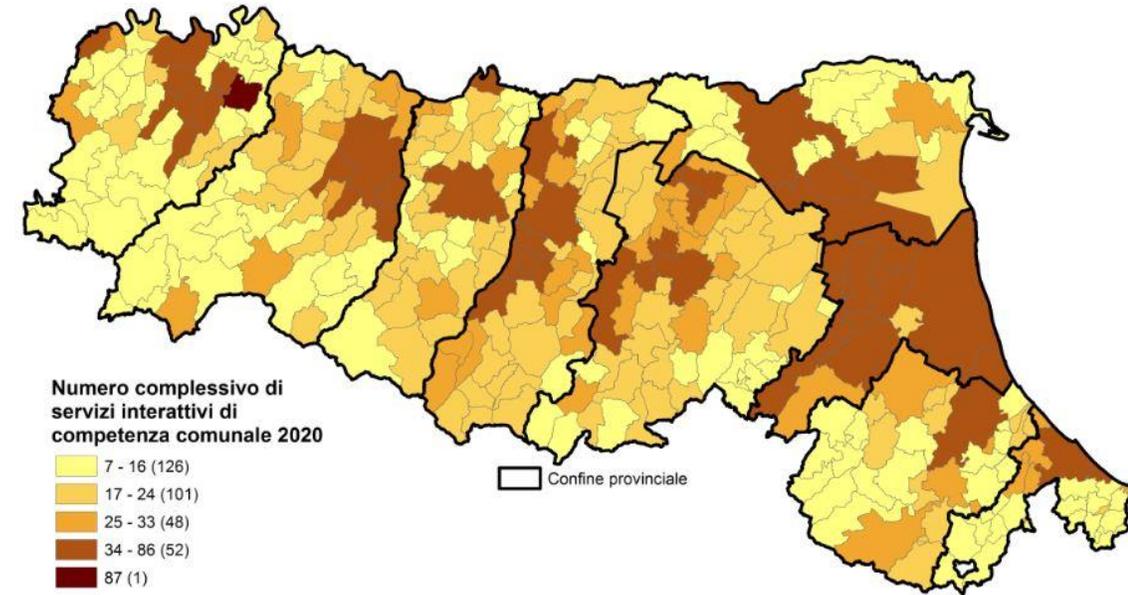
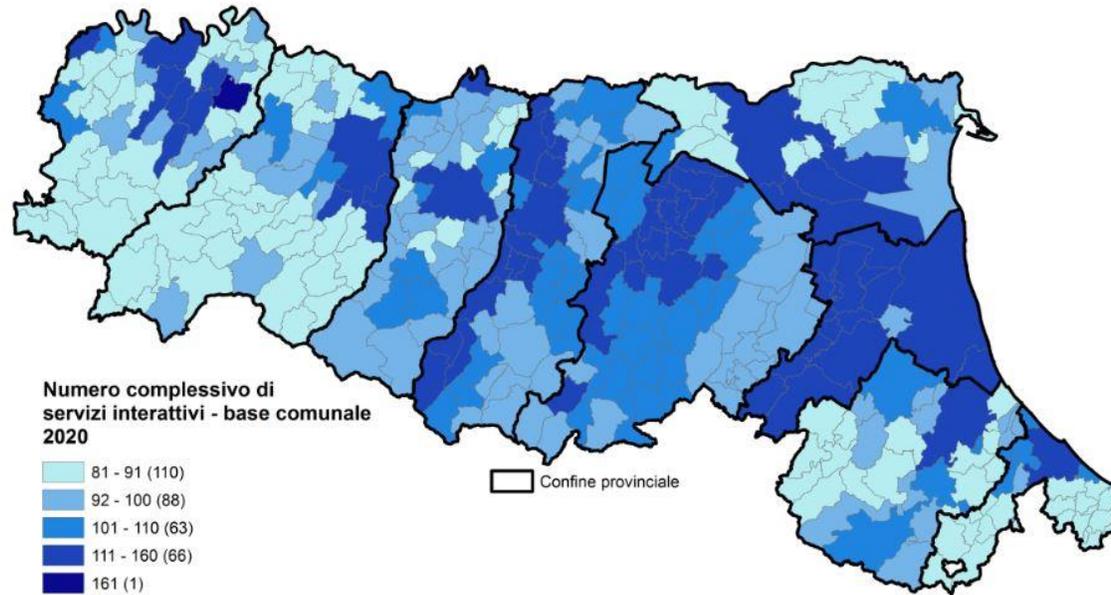
Erogazione servizi interattivi

- si considera interattivo un servizio che consente almeno l'avvio del procedimento o la richiesta di un servizio on line, fino al suo completamento, oppure il pagamento on line
- 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.
- i dati sono stati rilevati nei siti istituzionali di Comuni, Unioni, Città Metropolitana e Province, Regione, ASL, ARPA, ASP, gestori TPL, Camere di commercio, ecc. nel periodo: maggio-agosto 2020
- i dati raccolti sono stati oggetto di validazione da parte degli Enti Locali nell'ambito delle Comunità Tematiche Regione – Lepida, nel mese di settembre 2020.
- diversamente dagli anni precedenti si sono considerate tutte le piattaforme di erogazione, di qualsiasi tipologia, anche se afferenti ai medesimi servizi interattivi.
- **Alcuni dati del 2019 sono stati ricalcolati sulla base delle scelte metodologiche operate nel 2020 per renderli comparabili**

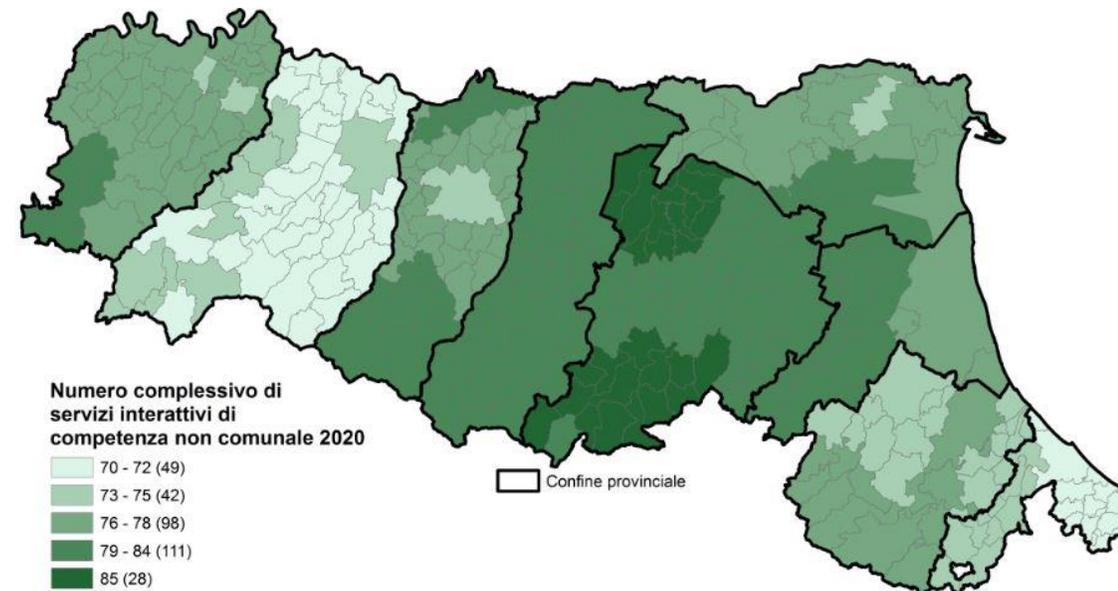
Tipologia piattaforme rilevate:

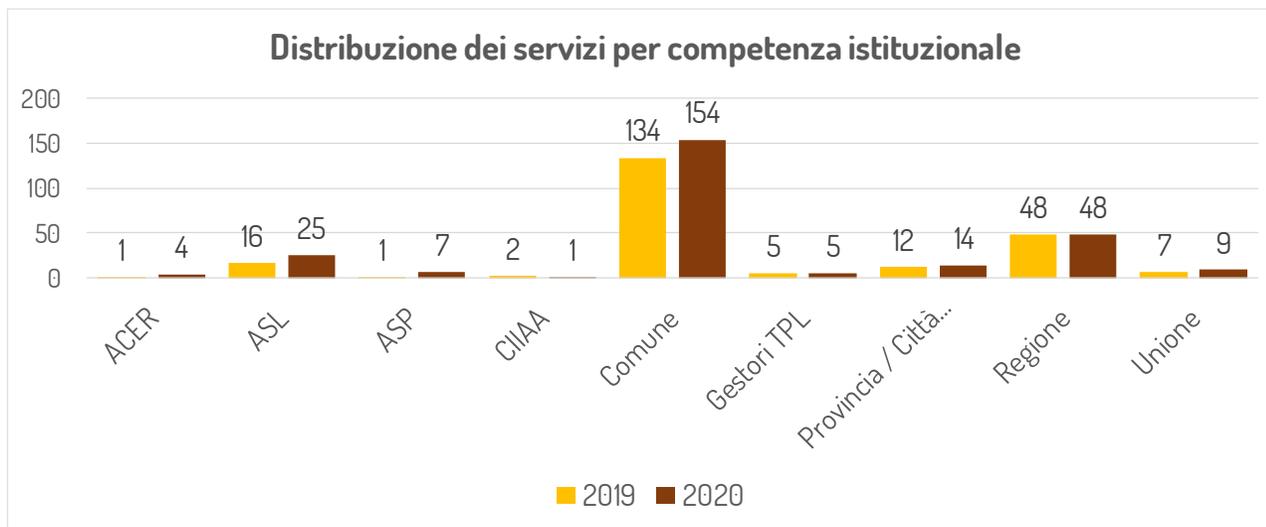
- **piattaforme regionali:** piattaforme realizzate dalla Regione Emilia-Romagna o da proprie società *in house* o altre strutture strumentali.
- **piattaforme autonome:** piattaforme realizzate dagli enti, oppure «comprate» sul mercato
- **piattaforme nazionali,** ossia piattaforme messe a disposizione da enti pubblici e soggetti privati di rilievo nazionale
- **più tipologie di piattaforme:** sono rilevate tutte le piattaforme (anche per medesimi servizi on line) messe a disposizione dagli enti locali

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – QUALI E QUANTI



- **267 servizi interattivi**, di diversa competenza (+41 rispetto al 2019)
- **154 servizi** di competenza **comunale** (+20)
- **113 servizi** di competenza **non comunale** (+21)
- I cittadini e le imprese del Comune di **Fiorenzuola D'Arda (PC)** hanno a disposizione **161 servizi interattivi**, di cui **87 di competenza comunale**, grazie soprattutto alla piattaforma «Sportello Telematico Polifunzionale» - GLOBO s.r.l. - https://www.comune.fiorenzuola.pc.it/page%3Ac_d611%3Asportello.telematico
- Seguono Bologna (156, 72) e Parma (144, 71)

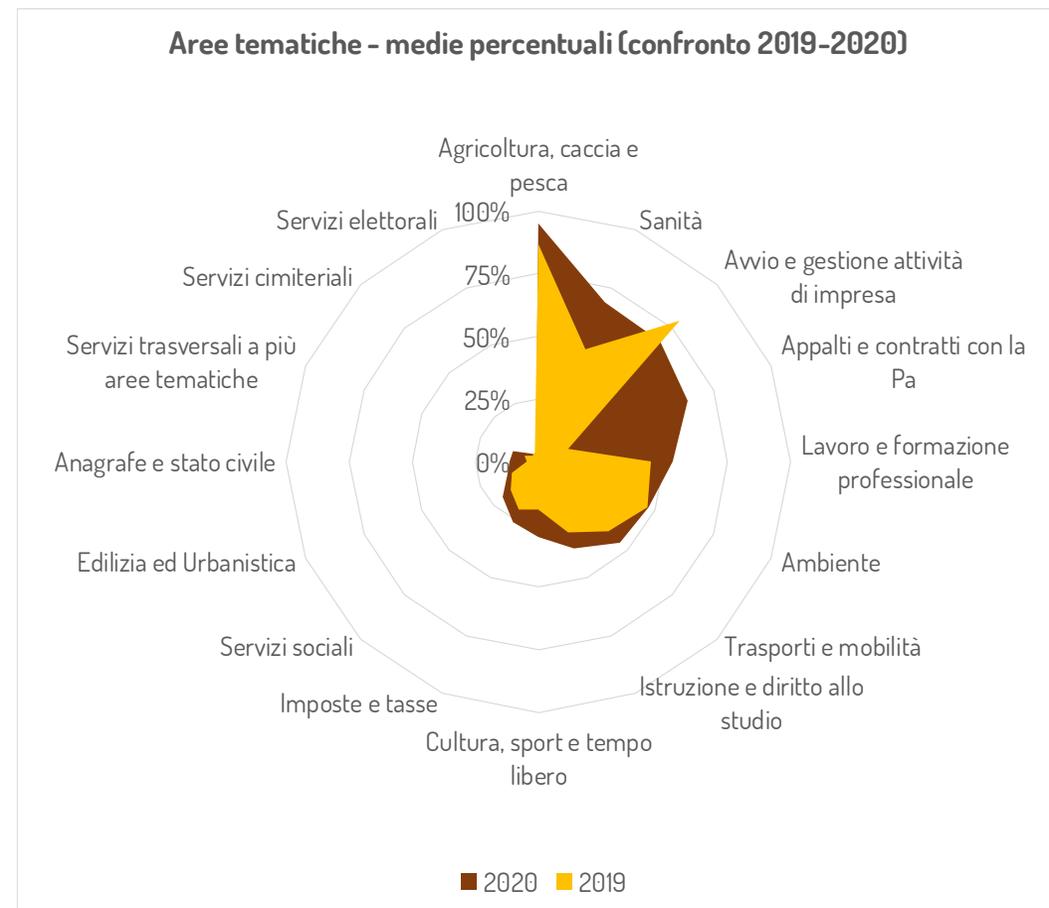




Rispetto al 2019, **aumentano i servizi interattivi di competenza comunale e di altri enti quali ACER** (azienda casa Emilia-Romagna, sezioni provinciali), **ASL e ASP** (aziende pubbliche di servizi alla persona).

Diminuiscono i servizi delle Camere di Commercio; mentre i servizi regionali rimangono numericamente invariati (ma cambiano: il risultato è frutto della media fra servizi dismessi e servizi attivati)

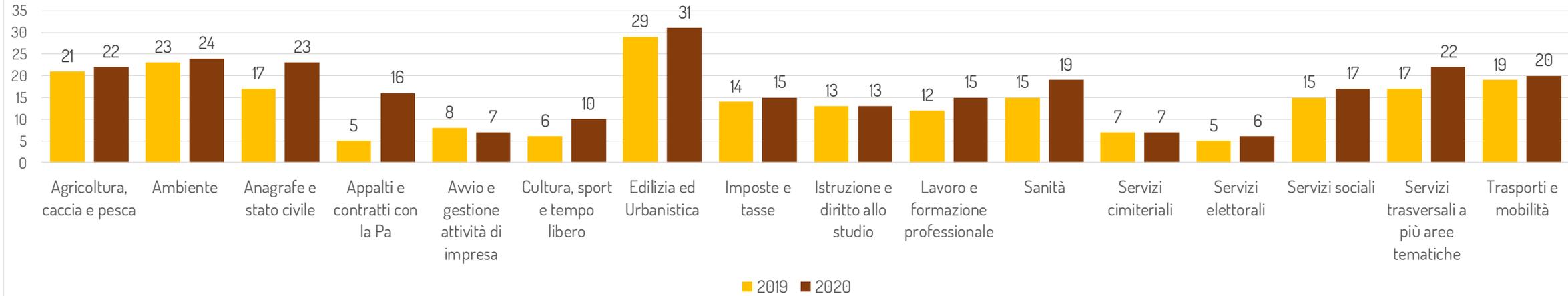
Nota bene: Si considerano di Unione i servizi specifici di competenza di questa tipologia di enti e non gli eventuali servizi delegati dai comuni alle unioni (ciò renderebbe il dato non confrontabile, dal momento che non tutti i comuni sono in Unione e non tutte le Unioni svolgono le medesime funzioni)



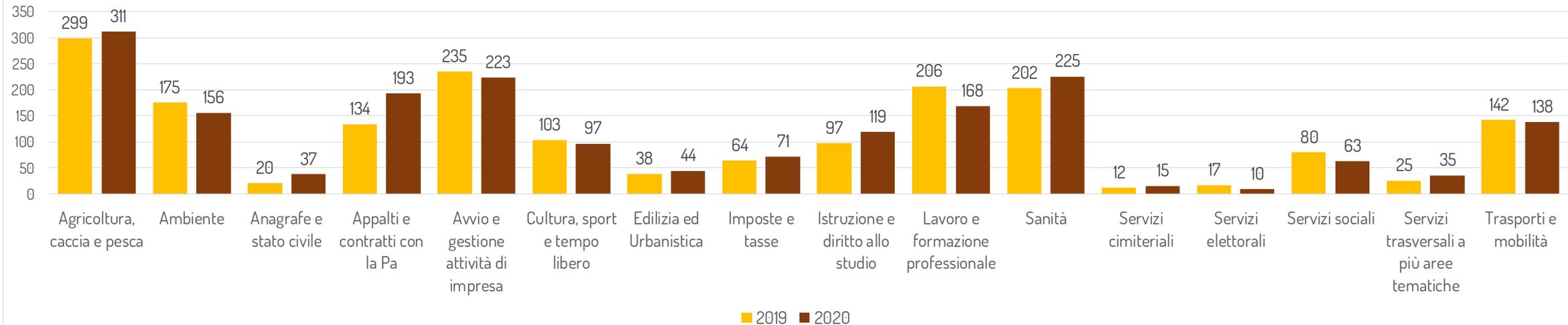
- **Appalti e contratti con la PA: la copertura aumenta di 51 pp**, assestandosi al **64%** nel 2020;
- **La copertura maggiore si rileva per Agricoltura, caccia e pesca (95%)**
- **Avvio e gestione attività di impresa diminuisce di 12 pp** (a causa soprattutto del venir meno delle piattaforme per presentazione domande ai bandi regionali)

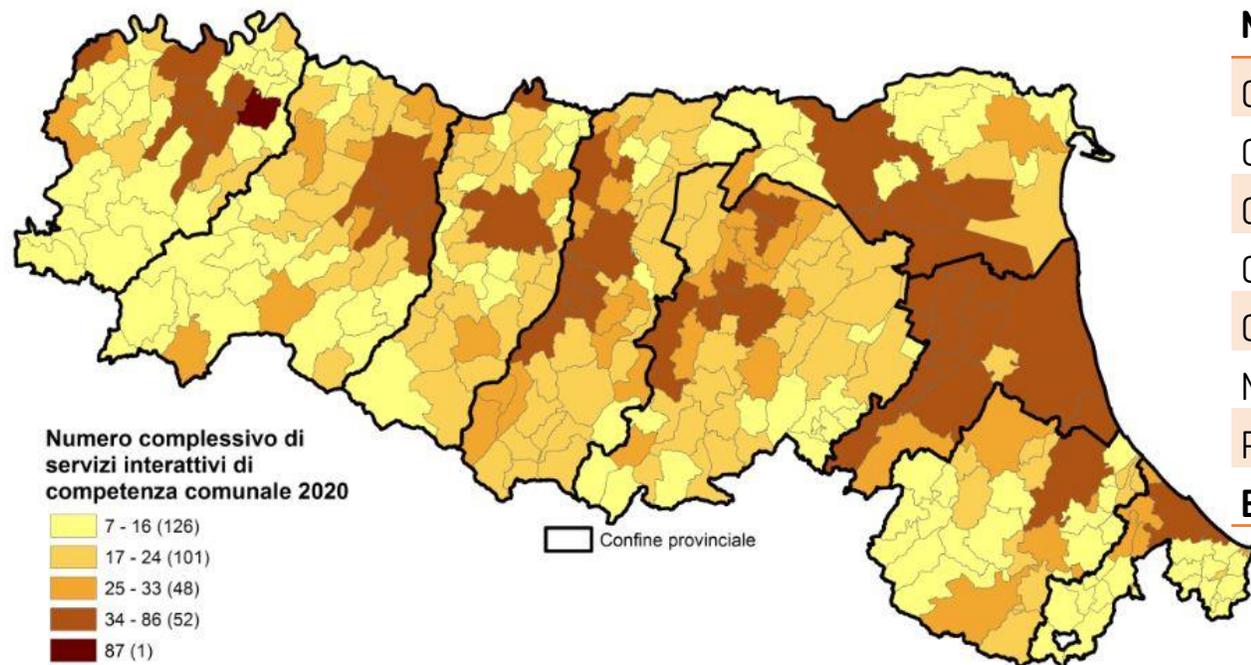
OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – CONFRONTO ANNUALE

Distribuzione dei servizi interattivi per area tematica - numero servizi



Distribuzione dei servizi interattivi per area tematica - media comuni con servizi interattivi



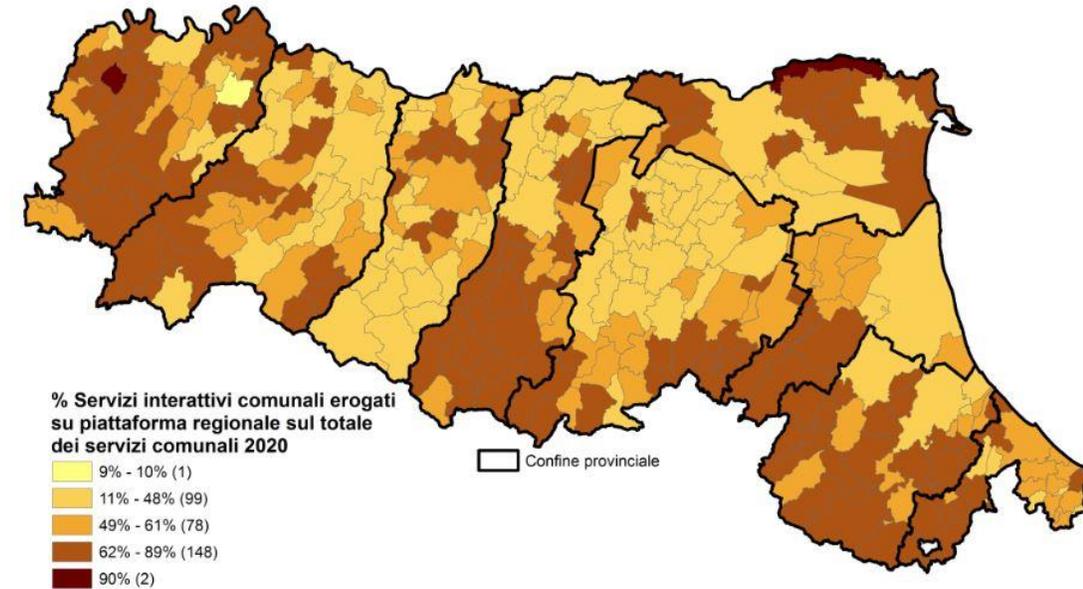
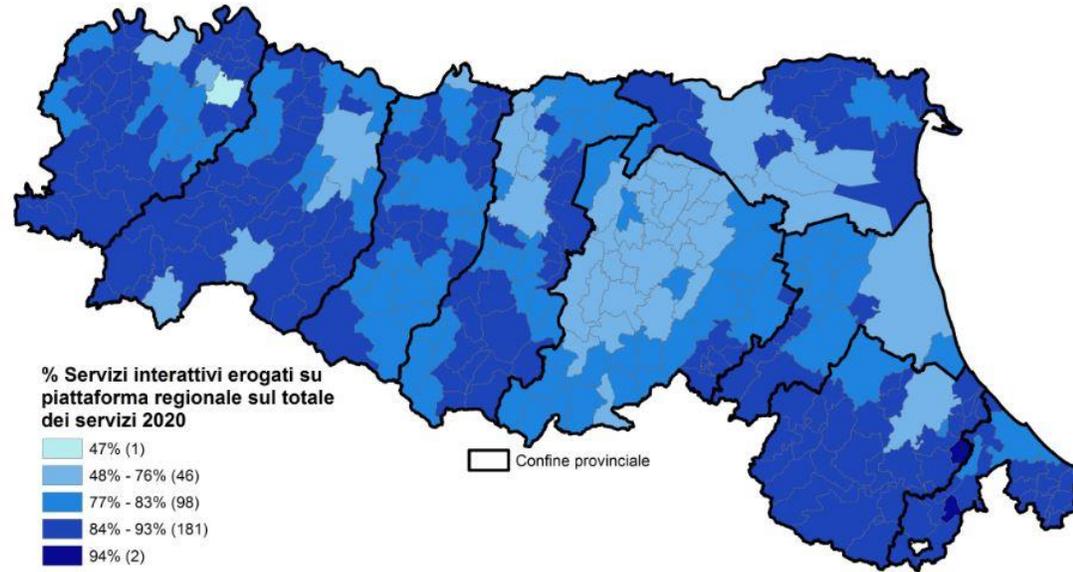


Numero di servizi interattivi comunali	2020
Fiorenzuola d'Arda	87
Bologna	72
Parma	71
Modena	59
Maranello	49

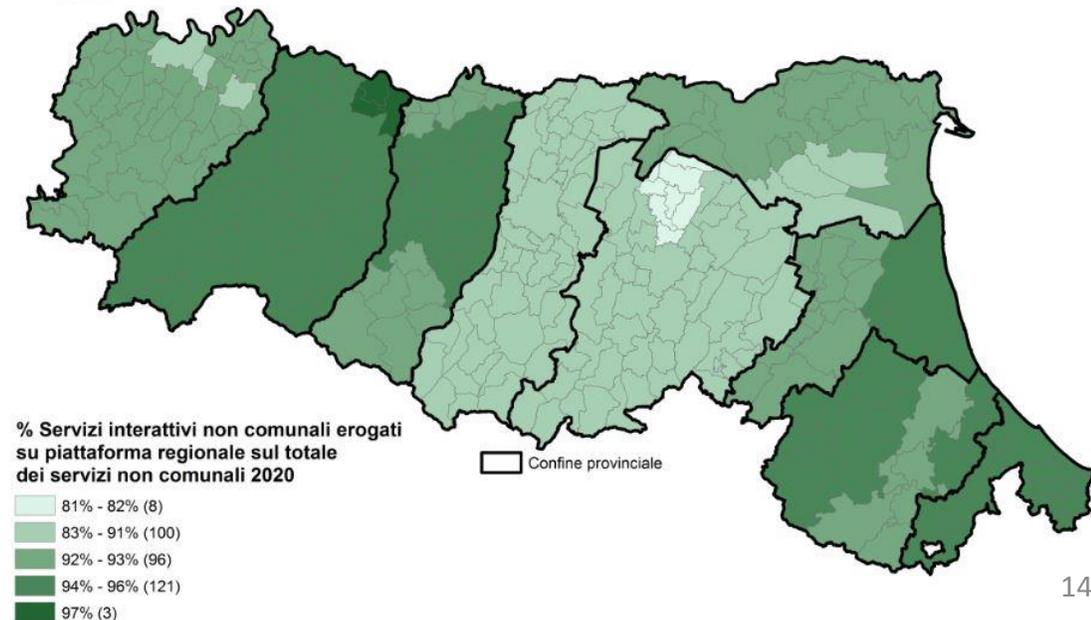
Numero medio di servizi	2019	2020	Diff.
Comuni micro (fino a 3.000 ab)	9,5	16,1	6,7
Comuni piccoli (da 3.000 a 5.000 ab)	11,2	17,6	6,4
Comuni medi (da 5.000 a 15.000 ab)	15,1	22,7	7,6
Comuni medio-grandi (da 15.000 a 49.999 ab.)	20,3	28,7	8,4
Comuni grandi (50.000 ab e oltre)	33,5	44,5	11,1
Montagna	11,3	18,1	6,8
Pianura	16,3	24,1	7,8
ER	14,5	21,9	7,4

- Continua ad allargarsi il divario fra comuni di minore dimensione e quelli più grandi, che evidenziano anche la quota di crescita maggiore del valore medio dei servizi erogati
- Per i comuni di minore dimensione risulta essere importante l'appartenenza alle Unioni di Comuni ed all'omogeneizzazione dei sistemi informativi
- Fra i primi cinque Comuni per numerosità di servizi interattivi di competenza comunale, **spiccano Fiorenzuola d'Arda (PC) e Maranello (MO), che non sono comuni capoluogo**

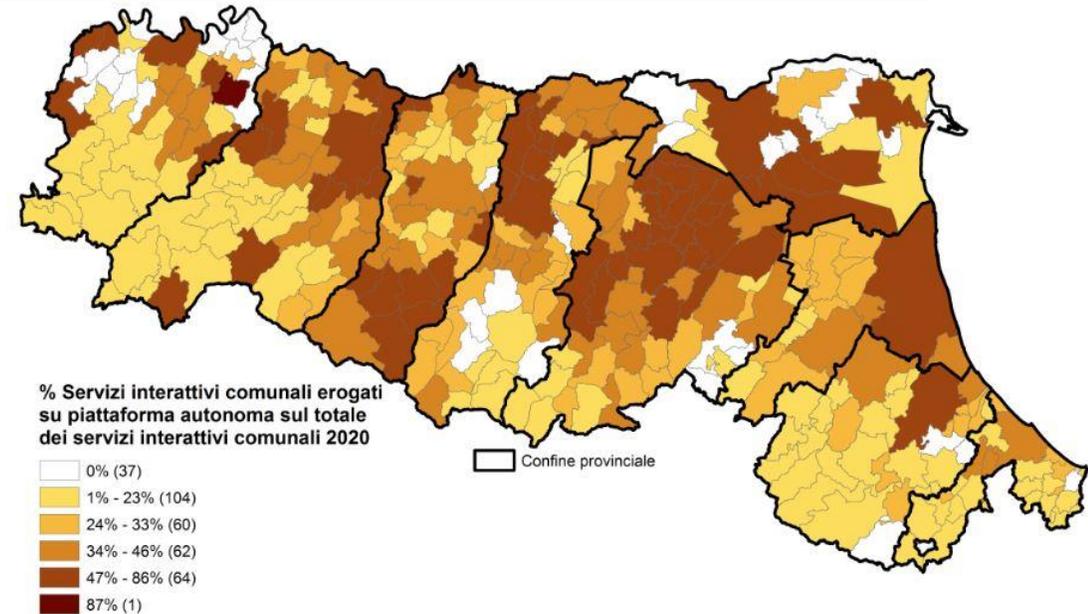
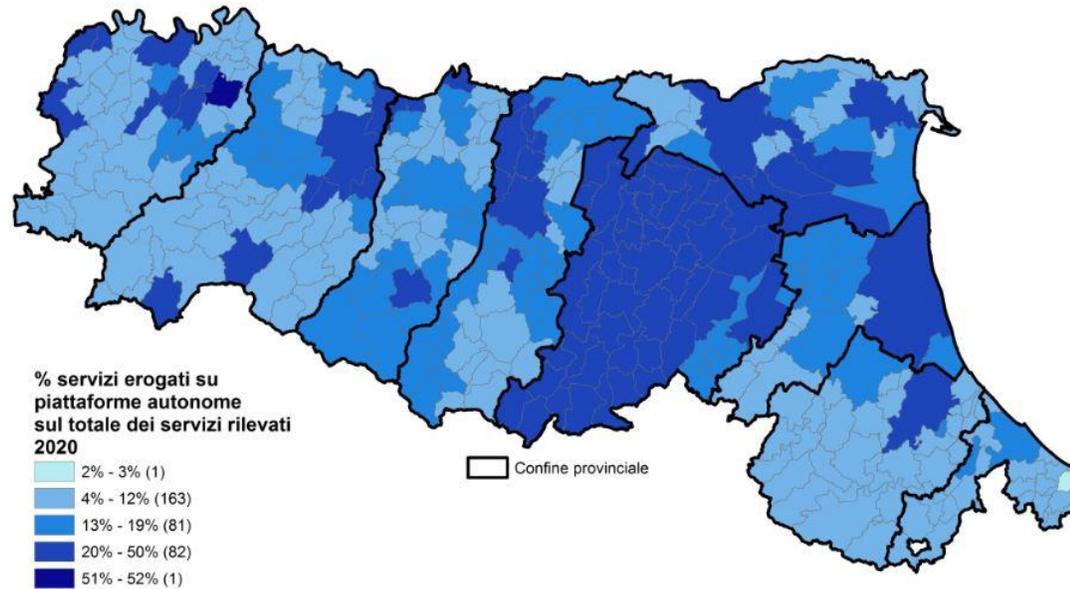
PIATTAFORME REGIONALI



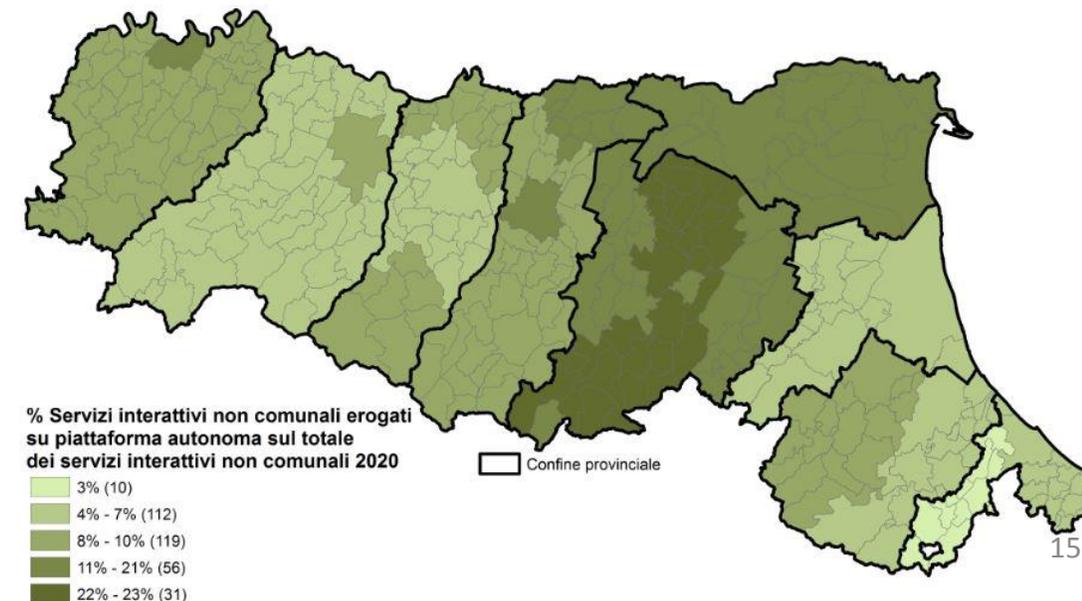
- Le **piattaforme regionali**, ossia piattaforme realizzate dalla Regione Emilia-Romagna o da proprie società in house o altre strutture strumentali, **rilevate nel 2020 sono 53, + 3 rispetto 2019**
- Come anche negli anni passati, la netta maggioranza dei servizi interattivi è erogata su piattaforme regionali: **l'81% di tutti i servizi è erogato su piattaforme regionali**
- Esse sono utilizzate prevalentemente 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 di competenza comunale.
- Agazzano (PC) e Riva del Po (FE) hanno almeno il 90% dei propri servizi erogati su questo tipo di piattaforma.



PIATTAFORME AUTONOME

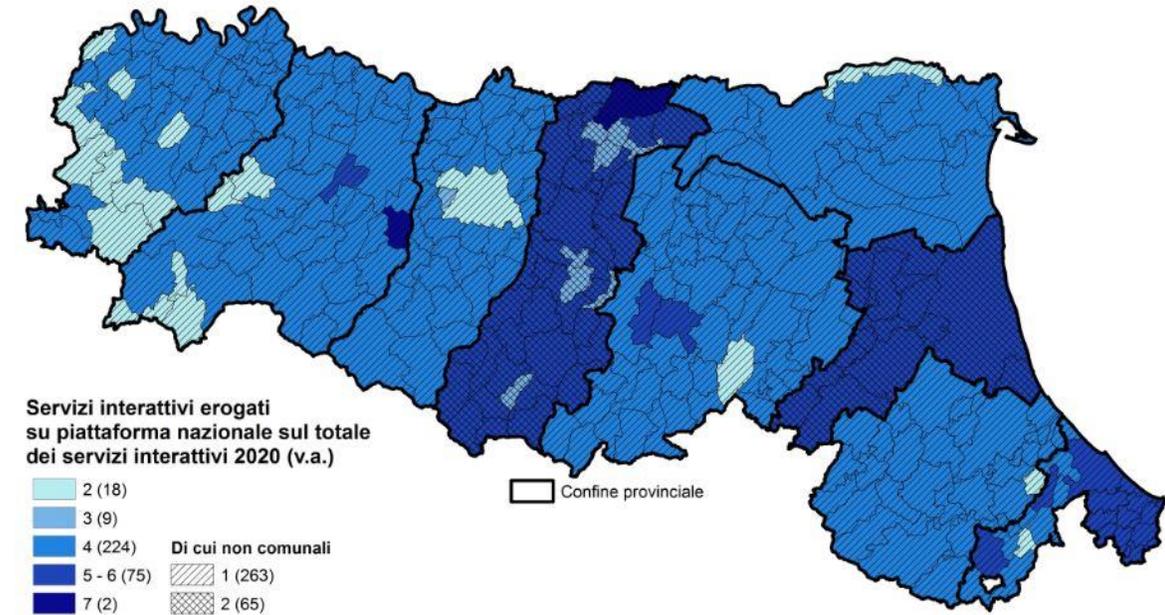


- Le **piattaforme autonome**, ossia piattaforme realizzate dagli enti, oppure «comprate» sul mercato, **rilevate nel 2020 sono 184, + 28 rispetto 2019**
- Una quota significativa di servizi interattivi è erogata su questo tipo di piattaforme. Esse sono utilizzate soprattutto dai Comuni di maggiore dimensione e di pianura, per servizi di propria competenza.
- **Fiorenzuola D'Arda ha l'87%** dei propri servizi interattivi erogati con questo tipo di piattaforma
- Per gli enti diversi dal Comune, solo al massimo poco meno di $\frac{1}{4}$ dei servizi sono erogati su questo tipo di piattaforme.



PIATTAFORME NAZIONALI

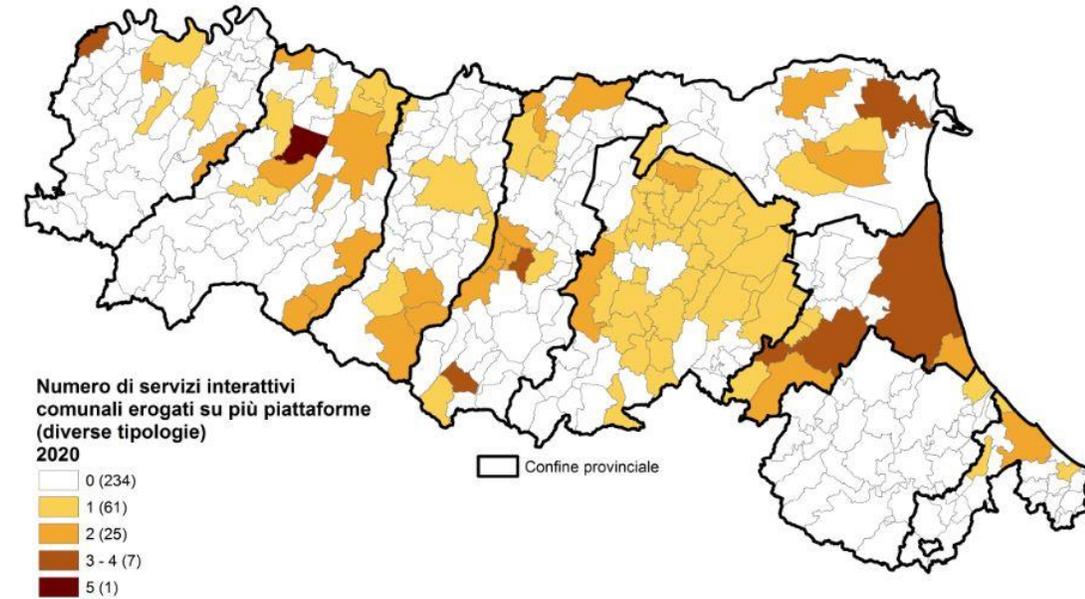
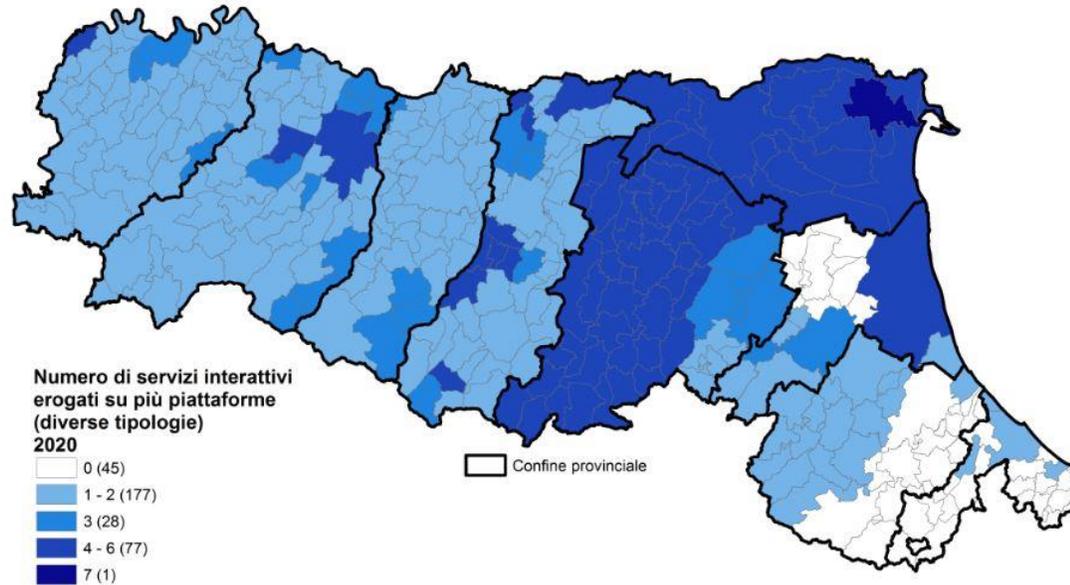
- Le **piattaforme nazionali** (piattaforme messe a disposizione da enti pubblici e soggetti privati di rilievo nazionale) **sono 6, come nel 2019**
- Esse sono utilizzate per l'erogazione di servizi soprattutto di competenza comunale, fa cui spicca, in modo significativo, la **piattaforma ANPR** che consente ai cittadini dei comuni già subentrati di consultare direttamente i propri dati anagrafici e produrre autocertificazioni precompilate
- Rimane comunque esigua la quota di servizi erogati su questo tipo di piattaforma, rappresentati da pagamenti (come ad esempio Poste Italiane per pagamento imposte e altre tariffe), prenotazione della Carta di Identità elettronica (Ministero dell'Interno) e SUAP (Impresa in un giorno di Unioncamere), per 14 comuni del riminese.



- I servizi di competenza non comunale sono al massimo 2 (pagamento IRAP di competenza regionale; pagamento a favore delle ACER di Modena e Ravenna)

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

PIU' TIPOLOGIE DI PIATTAFORME (REGIONALI, AUTONOME, NAZIONALI)

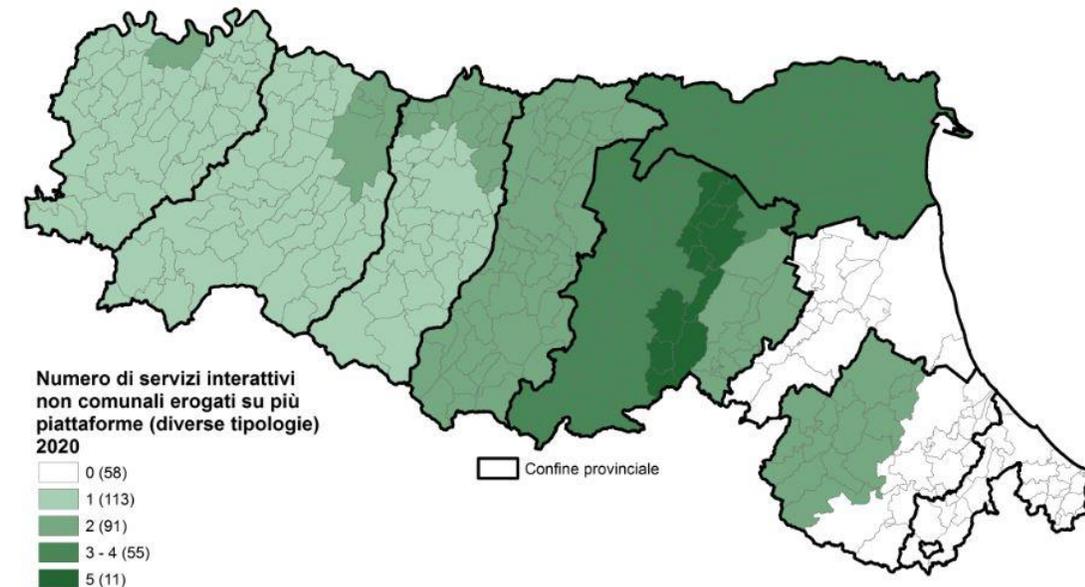


- Come accennato nella metodologia, dato il diffondersi del fenomeno, nel 2020 si è ritenuto opportuno considerare anche i casi di medesimi servizi erogati su più piattaforme, che negli anni scorsi era decisamente più isolato.
- Oltre ad ANPR, già citato, che in alcuni casi si aggiunge a piattaforme autonome già integrate con tale sistema (come quella dei Comuni della Città Metropolitana di Bologna) gli altri casi più frequenti riguardano:
 - i servizi di pagamento on line
 - gli appalti e contratti con la PA e i rapporti coi fornitori (soprattutto ASP e ACER)
 - servizi sanitari (cambio medico; ritiro referti, autocertificazioni)

Clic [qui](#) per scaricare l'elenco di tutti i casi rilevati

https://drive.google.com/file/d/1nF3SPfr60bkI9m7YbL_4EVuU05DPFRMQ/view

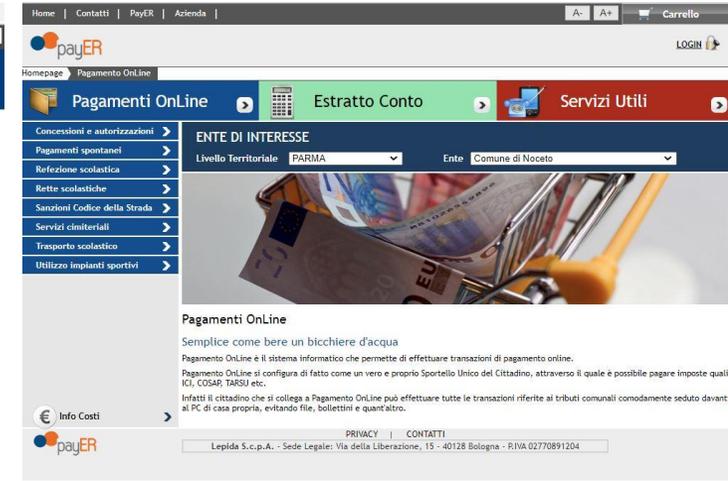
Benchmarking dell'Innovazione Digitale nella PA locale emiliano-romagnola 2020



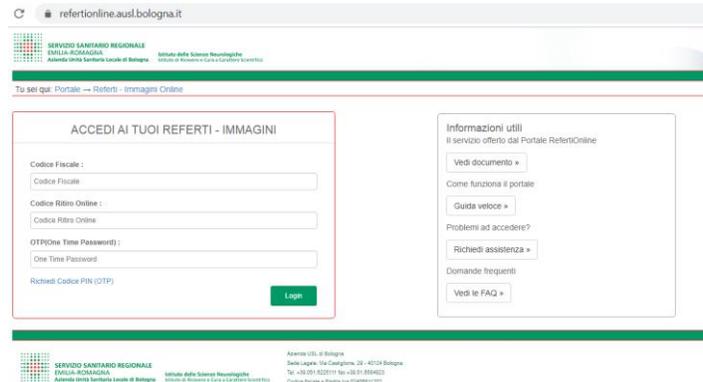
OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

PIU' TIPOLOGIE DI PIATTAFORME (REGIONALI, AUTONOME, NAZIONALI)

- Noceto (PR) ha fino a **5 servizi di pagamento on line di competenza comunale su più piattaforme** (Payer regionale e Entranext autonoma)



- ASL di Bologna ha propri form per la presentazione di domande e servizi che si trovano anche nel Fascicolo Sanitario Elettronico (piattaforma regionale) (ad esempio cambio medico / PLS; accesso ai referti on line, presentazione autocertificazione per reddito)



	2019	2020	differenza
Piattaforme regionali	50	53	3
Piattaforme autonome	156	184	28
Piattaforme nazionali	6	6	0
totale piattaforme rilevate	212	243	31
Media servizi / piattaforme	1,1	1,1	0,0
Numero servizi totali	226	267	41
Servizi comunali	134	154	20
Servizi non comunali	44	65	21
Servizi di competenza regionale	48	48	0
Numero medio disponibilità servizi per cittadini e imprese (*)	83	102	19

- **Aumentano** tutti i valori rilevati rispetto all'anno 2019, **ad eccezione dei servizi di competenza regionale (somma algebrica fra servizi dismessi e servizi attivati)**
- Risultano **invariate** solo le piattaforme nazionali e **soprattutto la media servizi / piattaforme**
- Come lo **scorso anno, ogni servizio ha una sua piattaforma, salvo qualche eccezione**
 2019: $226/212 = 1,1$
 2020: $267/243 = 1,1$

(*) numero totale dei servizi interattivi (ricorrenze rilevate) diviso 328 (numero comuni arrotondato per difetto)

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

Piattaforma	numero ricorrenze	% sul totale rilevato	Numero medio servizi	Numero medio comuni
Lepida - payer (pagopa)	5.162	15%	66	78
Lepida - FSE	2.296	7%	7	328
Intercenter - MERER	1.826	5%	6	304
Regione - lavoro per te	984	3%	3	328
Elixforms	779	2%	49	16

- Tutti i Comuni dell'Emilia-Romagna hanno almeno un pagamento on line su Payer (si va dal minimo di 1 di 83 Comuni al massimo di Bologna che ne ha 14). Nel novero sono compresi anche i servizi di competenza comunale erogati su siti delle Unioni o a queste delegati. La piattaforma è molto diffusa anche per servizi di pagamento di competenza di altri enti (province, ASP, servizi TPL, ecc.).
- Le piattaforme con maggiore diffusione (prime 5) sono tutte le regionali tranne Elixforms che è di tipo autonomo e che consente di presentare istanze on line con personalizzazione dei moduli e possibilità di integrazione con Federa e SPID. Anche la stessa Regione utilizza questa piattaforma per la presentazione di istanze
- Mentre Payer ed Elixforms hanno un numero elevato di servizi essendo qualificabili come «trasversali», le altre tre piattaforme (FSE, MERER e lavoro per te) sono dedicate a specifici ambiti applicativi e quindi hanno un numero limitato di servizi, afferenti alla medesima area tematica (rispettivamente sanità, appalti e contratti con la PA, lavoro e formazione professionale).

Piattaforma	Numero piattaforme	Numero servizi	Media comuni
Agricoltura, caccia e pesca	23	22	298
Ambiente	18	24	208
Anagrafe e stato civile	47	23	20
Appalti e contratti con la Pa	22	16	150
Avvio e gestione attività di impresa	12	9	131
Cultura, sport e tempo libero	12	10	81
Edilizia ed Urbanistica	48	31	29
Imposte e tasse	29	15	37
Istruzione e diritto allo studio	41	13	38
Lavoro e formazione professionale	20	15	126
Sanità	23	19	202
Servizi cimiteriali	14	7	8
Servizi elettorali	9	6	6
Servizi sociali	25	17	43
Servizi trasversali a più aree tematiche	23	22	35
Trasporti e mobilità	35	20	79

Per comprendere il 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 media regionale delle due dimensioni.

DIFFUSIONE TERRITORIALE

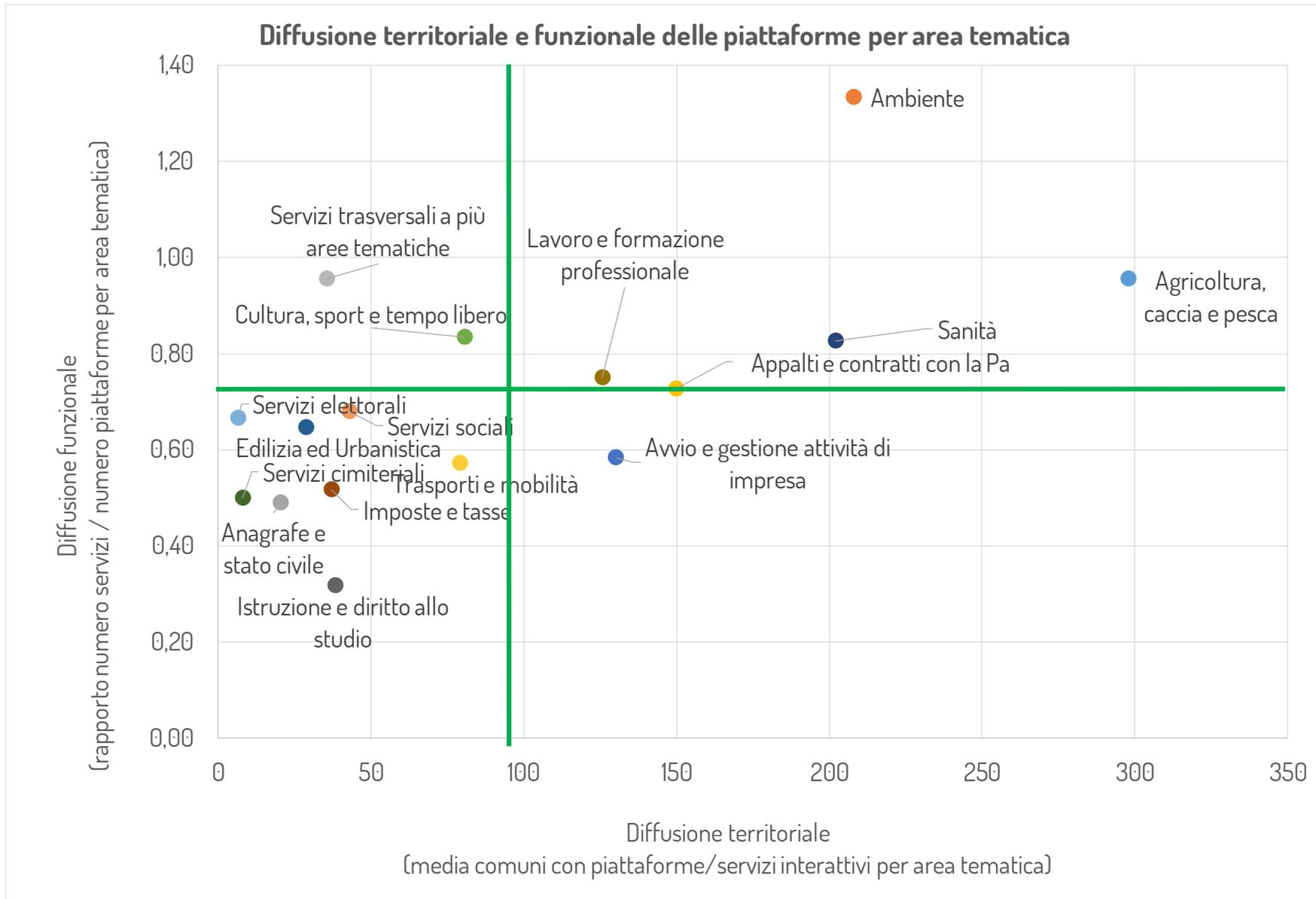
misura la media dei comuni con servizi interattivi (per ogni area tematica),

DIFFUSIONE FUNZIONALE

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



OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE



Le aree tematiche con servizi prevalentemente di competenza comunale si collocano nella parte sinistra, caratterizzata da ridotta diffusione territoriale, dalla presenza di numerose piattaforme a cui corrisponde un numero limitato di servizi interattivi (rapporto inferiore a 1). Servizi trasversali a più aree tematiche e cultura e tempo libero hanno invece un numero limitato di piattaforme a cui corrisponde un numero limitato di servizi (rapporto vicino ad 1).

Le aree tematiche afferenti a servizi di competenza prevalentemente sovra-comunale, quindi a maggiore diffusione territoriale, sono collocate nella parte destra della matrice, ma con maggiore disomogeneità a seconda del numero di servizi e piattaforme disponibili.

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Agricoltura, caccia e pesca
Competenza prevalente	Regione
Numero piattaforme	23
Numero servizi	22
Media Comuni	298

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Dichiarazione di produzione per aziende florovivaistiche (Regione)
2. Domanda di aiuto ad AGREA (Regione)
3. Domanda di aiuto per avversità atmosferiche (Regione)
4. Gestione impegni programmi operativi OCM Ortofrutta (Regione)
5. Iscrizione agli ambiti territoriali di caccia (ATC) (Regione)
6. Iscrizione all'anagrafe delle aziende agricole (Regione)
7. Notifica di operatore biologico (Regione)
8. Notifica sull'utilizzo degli effluenti zootecnici (Regione)
9. Notifiche nel settore vitivinicolo (Regione)
10. Pagamento della licenza di pesca sportiva (Regione)
11. Pagamento di sanzioni per violazioni in materia di caccia e pesca (Provincia / Città Metropolitana)
12. Richiesta controllo e regolazione degli atomizzatori (attrezzature irrogatrici) (Regione)
13. Richiesta del tesserino di caccia (Comune)
14. Richiesta di accreditamento del mandato a rappresentare imprese agricole (Regione)
15. Richiesta di carburante agevolato per utenti macchine agricole (UMA) (Regione)
16. Richiesta di certificati fitosanitari (nulla osta importazione / esportazione) (Regione)
17. Richiesta di indennizzo per danni da fauna selvatica (Regione)
18. Richiesta di interventi finanziati dal PSR regionale (Regione)
19. Richiesta di riconoscimento della qualifica di imprenditore agricolo professionale (Regione)
20. Richiesta e pagamento del tesserino funghi (Comune)
21. Richiesta ritiri dal mercato per prodotti ortofrutticoli freschi (Regione)
22. Segnalazione danni da avversità atmosferiche (Regione)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Lepida - payer (pagopa)	3	175
Regione - tesserini caccia	1	328
Regione - SIAR_SIPAR	1	328
Regione - RITIRIDALMERCATO_RitiriEar	1	328
Regione - questionari	1	328

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Ambiente
Competenza prevalente	Vari
Numero piattaforme	18
Numero servizi	24
Media Comuni	208

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Comunicazioni all'anagrafe canina relative ad animali già iscritti (Comune)
2. Iscrizione all'anagrafe canina (Comune)
3. Pagamenti generici in materia ambientale (ARPAE) (Regione)
4. Pagamenti relativi al possesso/rinuncia di animali domestici (anagrafe canina) (Comune)
5. Pagamenti relativi alle autorizzazioni e altri procedimenti ambientali (comune) (Comune)
6. Pagamento Autorizzazione Integrata Ambientale (Regione)
7. Pagamento bollino calore pulito (controllo fumi caldaie) (Regione)
8. Pagamento canoni concessioni demaniali (Regione)
9. Pagamento contributo per Registrazione certificati Attestazione Prestazione Energetica (APE) (Regione)
10. Prenotazione visita sanitaria suini destinati al consumo familiare (ASL)
11. Registrazione certificati Attestazione Prestazione Energetica (APE) (Regione)
12. Registrazione dei libretti di impianto termico e targatura (catasto impianti termici) (Regione)
13. Registrazione dei rapporti di controllo di efficienza energetica impianti termici (Regione)
14. Richiesta compatibilità paesaggistica (sanatoria) (Comune)
15. Richiesta di accreditamento dei soggetti certificatori per certificazione energetica degli edifici (Regione)
16. Richiesta di autorizzazione abbattimento piante (Comune)
17. Richiesta di autorizzazione al taglio di bosco (Comune)
18. Richiesta di autorizzazione allo scarico in fognatura (Comune)
19. Richiesta di autorizzazione integrata ambientale (AIA) (Regione)
20. Richiesta di autorizzazione paesaggistica (Comune)
21. Richiesta di autorizzazione paesaggistica semplificata (Comune)
22. Richiesta di autorizzazione svolgimento attività rumorosa in deroga (Comune)
23. Richiesta di censimento colonia felina (Comune)
24. Richiesta di voltura autorizzazione scarico acque reflue (Comune)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Lepida - payer (pagopa)	6	274
ART-ER - SACE	2	328
ART-ER - CRITER	2	328
Regione - IPPC_AIA	1	328
Regione - PMPF	1	328

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Anagrafe e Stato Civile
Competenza prevalente	Comune
Numero piattaforme	47
Numero servizi	23
Media Comuni	20

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Attestazione di iscrizione anagrafica per cittadini comunitari (Comune)
2. Comunicazione di cessione fabbricato (Comune)
3. Creazione di autocertificazioni precompilate (Comune)
4. DAT - Disposizioni Anticipate di Trattamento (Comune)
5. Deposito / comunicazioni relative a separazione o divorzio (Comune)
6. Dichiarazione cambio di abitazione (cambio di residenza) (Comune)
7. Dichiarazione di volontà di acquisto, riacquisto o espressa rinuncia alla cittadinanza italiana (Comune)
8. Dichiarazione dimora abituale cittadini extracomunitari (Comune)
9. Dichiarazione ospitalità stranieri (Comune)
10. Pagamento dei certificati oppure esenzione pagamento esplicita per certificati on line (Comune)
11. Pagamento dei diritti di segreteria (demografici) (Comune)
12. Pagamento diritti carta di identità elettronica (Comune)
13. Pagamento diritti separazione o divorzio (Comune)
14. Pagamento tariffa per celebrazione matrimonio civile (Comune)
15. Richiesta assegnazione del numero civico (Comune)
16. Richiesta della carta di identità (cartacea / elettronica) (Comune)
17. Richiesta di atti/estratti di Stato Civile (nascita, morte, matrimonio, ecc.) (Comune)
18. Richiesta di certificati anagrafe / stato civile (Comune)
19. Richiesta di certificati storici (anagrafe / stato civile) (Comune)
20. Richiesta di costituzione di unione civile (Comune)
21. Richiesta di denuncia di nascita (Comune)
22. Richiesta di pubblicazione di matrimonio (Comune)
23. Visura / accesso ai propri dati anagrafici (Comune)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
ANPR	2	302
J-City.gov	4	26
smartANPR (Servizi Locali SpA)	4	5
e-fil (pagopa)	4	5
Lepida - payer (pagopa)	5	4

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Appalti e contratti con la PA
Competenza prevalente	Vari
Numero piattaforme	22
Numero servizi	16
Media Comuni	150

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Accesso all'estratto conto fornitori (di ASL) (ASL)
2. Accesso all'estratto conto fornitori (di ASP) (ASP)
3. Accesso all'estratto conto fornitori (di Comuni) (Comune)
4. Accesso all'estratto conto fornitori (di unioni) (Unione)
5. Compilazione documenti preliminari necessari per il DUVRI - Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (ASL)
6. Iscrizione all'elenco di merito regionale per le imprese edili (Regione)
7. Partecipazione a gare indette da Comuni (Comune)
8. Partecipazione a gare indette da Regione (Regione)
9. Partecipazione a gare indette da ASL (ASL)
10. Partecipazione a gare indette da ACER (ACER)
11. Partecipazione a gare indette da ASP (ASP)
12. Partecipazione a gare indette da Unioni (Unione)
13. Richiesta di accreditamento fornitori (di Comuni) (Comune)
14. Richiesta di accreditamento fornitori di ACER (ACER)
15. Richiesta di accreditamento fornitori di ASP (ASP)
16. Richiesta di accreditamento fornitori di Unioni di Comuni (Unione)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Intercenter - MERER	6	304
intercenter - SATER	4	172
regione - Elenco_Merito_PROD	1	328
portale appalti maggioli	6	11
GPA	1	47

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Avvio e gestione attività di impresa
Competenza prevalente	Vari
Numero piattaforme	12
Numero servizi	7
Media Comuni	131

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Comunicazione assunzioni/trasformazioni/cessazioni di lavoro (Regione)
2. Comunicazione dei dati relativi alle attività turistiche (Regione)
3. Domanda di finanziamento su POR FESR (fondi comunitari) (Regione)
4. Pagamento dei diritti SUAP (sportello unico attività produttive) (Comune)
5. Pagamento dei servizi camerali (Camera di Commercio) (CCIAA)
6. Prenotazione cartelli pubblicitari disponibili / pubblicità fonica (Comune)
7. Presentazione on line delle domande SUAP (Comune)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Regione - SARE	1	328
Regione - Turismo5	1	328
Regione - SFINGE 2020 (Fesr2020_PROD)	1	328
Lepida - accesso unitario	1	314
Pagamenti on line CCIAA	1	187

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Cultura, sport e tempo libero
Competenza prevalente	Comuni
Numero piattaforme	12
Numero servizi	10
Media Comuni	81

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario (Comune)
2. Iscrizione alla biblioteca / servizi bibliotecari (Comune)
3. Pagamento dell'utilizzo di impianti sportivi (Comune)
4. Pagamento di servizi bibliotecari (Comune)
5. Pagamento visite turistiche (Comune)
6. Richiesta contributi per iniziative di promozione culturale (Regione)
7. Richiesta contributi per la salvaguardia e valorizzazione dei dialetti dell'Emilia-Romagna (Regione)
8. Richiesta di autorizzazione per manifestazione sportiva (Comune)
9. Richiesta di autorizzazione per partecipazione a mercati comunali riservati a cittadini (Comune)
10. Richiesta di utilizzo di impianti sportivi (Comune)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
elixforms	4	83
regione - SIB@C	1	328
Regione - IBC Sebina OPAC	1	269
Lepida - payer (pagopa)	3	7
e-fil (pagopa)	2	3

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Edilizia e urbanistica
Competenza prevalente	Comuni
Numero piattaforme	48
Numero servizi	31
Media Comuni	29

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano (Comune)
2. Comunicazione di attività di edilizia libera (CIL) residenziale (Comune)
3. Comunicazione di cambio di destinazione d'uso di immobili (Comune)
4. Comunicazione inizio / fine lavori edilizi (Comune)
5. Comunicazione Inizio lavori asseverata (CILA) (Comune)
6. Comunicazione opere temporanee o stagionali (Comune)
7. Deposito di frazionamento catastale (Comune)
8. Notifica SICO - sistema informativo costruzioni (notifica preliminare prevista per i cantieri di costruzioni) (Comune)
9. Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia (Comune)
10. Pagamento dei diritti per pratiche di vincolo idrogeologico (Comune)
11. Pagamento dei diritti per pratiche sismiche (Comune)
12. Presentazione delle domande relative alle pratiche sismiche (Comune)
13. Presentazione pratiche relative ai cementi armati (Comune)
14. Richiesta Autorizzazione per apertura passo carraio (Comune)
15. Richiesta contributo per abbattimento barriere architettoniche (Comune)
16. Richiesta del certificato di conformità edilizia e di agibilità (Comune)
17. Richiesta del certificato di destinazione urbanistica (CDU) (Comune)
18. Richiesta del certificato di idoneità alloggiativa (Comune)
19. Richiesta del parere CQAP (commissione qualità architettonica e paesaggio) (Comune)
20. Richiesta del permesso di costruire (PDC) per edilizia residenziale (Comune)
21. Richiesta di autorizzazione per posa insegne/impianti pubblicitari (Comune)
22. Richiesta di procedura abilitativa semplificata per impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili (PAS) (Comune)
23. Richiesta di proroga inizio/fine lavori edilizi (Comune)
24. Richiesta di restituzione / rimborso oneri edilizi (Comune)
25. Richiesta di titoli edilizi in sanatoria (Comune)
26. Richiesta di valutazione preventiva su interventi edilizi (Comune)
27. Richiesta di voltura titoli edilizi (Comune)
28. Richiesta occupazione suolo pubblico su strade comunali (OSAP) (Comune)
29. Segnalazione Certificata conformità Edilizia e Agibilità (SCEA) (Comune)
30. Segnalazione Certificata di Inizio Attività in materia edilizia (SCIA edilizia residenziale) (Comune)
31. Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale (Comune)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Lepida - SIEDER	11	39
ART-ER - SICO	1	328
Cportal	22	5
Regione - rilfedeur	1	92
Lepida - payer (pagopa)	3	23

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Imposte e tasse
Competenza prevalente	Comuni
Numero piattaforme	29
Numero servizi	15
Media Comuni	37

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Dichiarazione dell'imposta di soggiorno (Comune)
2. Dichiarazione IMU (imposta municipale propria) (Comune)
3. Dichiarazione TARI (tassa rifiuti) (Comune)
4. Pagamento canone di pubblicità su strade provinciali (Provincia / Città Metropolitana)
5. Pagamento degli accertamenti tributari (Comune)
6. Pagamento dei diritti di affissione (Comune)
7. Pagamento delle concessioni stradali / occupazione suolo pubblico di competenza provinciale (Provincia / Città Metropolitana)
8. Pagamento dell'imposta / canone per la pubblicità (Comune)
9. Pagamento dell'imposta di soggiorno (Comune)
10. Pagamento IRAP (Regione)
11. Pagamento occupazione suolo pubblico (COSAP unioni di comuni) (Unione)
12. Pagamento occupazione suolo pubblico di competenza comunale (varie tipologie) (Comune)
13. Pagamento tributi comunali (IMU e/o TARI) (Comune)
14. Richiesta crediti d'imposta alle attività economiche della montagna (Regione)
15. Richiesta di rimborso / riduzione / comunicazioni tributi comunali (IMU e/o TARI) (Comune)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Agenzia delle entrate - F24	2	165
Agenzia delle entrate (pagopa)	1	328
Lepida - payer (pagopa)	8	24
Regione - SFINGE 2020 (Fesr2020_PROD)	1	100
Entranext (PagoPA)	4	6

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Istruzione e diritto allo studio
Competenza prevalente	Comuni
Numero piattaforme	41
Numero servizi	13
Media Comuni	38

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Domanda di contributi per libri di testo scuole secondarie di I e II grado (Comune)
2. Domanda di riduzione delle rette scolastiche (varie tipologie) (Comune)
3. Iscrizione ai servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto (Comune)
4. Iscrizione al servizio di mensa scolastica (Comune)
5. Iscrizione al servizio di trasporto scolastico (Comune)
6. Iscrizione alla scuola dell'infanzia/materne (3-6 anni) (Comune)
7. Iscrizione all'asilo nido (Comune)
8. Pagamento del trasporto scolastico (Comune)
9. Pagamento della retta dell'asilo nido (Comune)
10. Pagamento della retta per la mensa scolastica (Comune)
11. Pagamento delle rette per le scuole dell'infanzia/materne (3-6 anni) (Comune)
12. Pagamento di servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto (Comune)
13. Richiesta di rinuncia ai servizi scolastici (Comune)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Regione - ERGO-SCUOLA	1	328
Lepida - payer (pagopa)	5	50
Entranext (PagoPA)	12	21
Sosiahome - softech	9	22
e-civis	8	14

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Lavoro e formazione professionale
Competenza prevalente	Vari
Numero piattaforme	20
Numero servizi	15
Media Comuni	126

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID) (Regione)
2. Domanda di finanziamento su POR FSE (fondi comunitari) (Regione)
3. Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione comunali (Comune)
4. Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione delle ASL (ASL)
5. Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione delle Province/Città metropolitana (Provincia / Città Metropolitana)
6. Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione di Unioni (Unione)
7. Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione regionali (Regione)
8. Iscrizione ai corsi per alimentaristi (ASL)
9. Pagamento delle tasse di concorso indetti da ASP (ASP)
10. Pagamento delle tasse di concorso indetti da Comuni (Comune)
11. Pagamento delle tasse di concorso indetti da Province/Città Metropolitana (Provincia / Città Metropolitana)
12. Pagamento delle tasse di concorso indetti da Unioni di Comuni (Unione)
13. Pubblicazione delle offerte di lavoro da parte delle imprese (Regione)
14. Ricerca dei corsi di formazione (Regione)
15. Ricerche offerte di lavoro (Regione)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Regione - lavoro per te	3	328
Regione - orienter	1	328
Regione - SIFER	1	328
Regione - e-Recruiting	1	328
Regione - concorsi gru progetto sole	1	166

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Sanità
Competenza prevalente	ASL
Numero piattaforme	23
Numero servizi	19
Media Comuni	202

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Accesso a documenti sanitari (libretto sanitario, certificato idoneità sportiva, altri) (ASL)
2. Accesso al certificato vaccinale (ASL)
3. Accesso alle schede personalizzate di terapia anticoagulante orale (ASL)
4. Cambio o revoca del medico o del pediatra (ASL)
5. Disdetta di prenotazioni di analisi o visite mediche (ASL)
6. Domanda di estensione del congedo di maternità (gravidenza a rischio) (ASL)
7. Fascicolo Sanitario elettronico (ASL)
8. Iscrizione nell'elenco regionale degli informatori scientifici (Regione)
9. Pagamento ticket sanitario (ASL)
10. Prenotazione analisi e visite mediche (ASL)
11. Prenotazione visita per rinnovo patente (ASL)
12. Presentazione del giustificativo per mancata disdetta delle prenotazioni di visite mediche (ASL)
13. Presentazione dell'autocertificazione fascia di reddito (prestazioni sanitarie) (ASL)
14. Presentazione di progetti di ricerca ai Comitati etici di area vasta (ASL)
15. Presentazione modulo di contestazione di accertamento delle autodichiarazioni ticket (ASL)
16. Richiesta della cartella clinica (ASL)
17. Richiesta di esenzione pagamento ticket sanitario (ASL)
18. Richiesta vaccinazioni obbligatorie per minori connesse ad obbligo scolastico (ASL)
19. Ritiro referti via Internet (ASL)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Lepida – FSE	7	328
Lepida – CUPWEB prenotazione	2	328
Lepida – payer (pagopa)	1	328
Regione – Isf_rer	1	328
Regione – SIRER	1	328

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Servizi cimiteriali
Competenza prevalente	Comune
Numero piattaforme	14
Numero servizi	7
Media Comuni	8

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Comunicazioni relative a lampade votive già attivate (Comune)
2. Dichiarazioni concernenti la cremazione / dispersione delle ceneri (Comune)
3. Modifiche/ comunicazioni relative a concessioni cimiteriali già rilasciate (Comune)
4. Pagamento dei servizi cimiteriali (Comune)
5. Pagamento del servizio lampade votive (Comune)
6. Richiesta di attivazione di lampade votive (Comune)
7. Richiesta di autorizzazione per operazioni cimiteriali (Comune)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Lepida - payer (pagopa)	2	21
Entranext (PagoPA)	2	8
Servizi funebri on line	2	6
e-fil (pagopa)	2	6
cittadino digitale apkappa (pagopa)	2	4

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Servizi elettorali
Competenza prevalente	Comune
Numero piattaforme	9
Numero servizi	6
Media Comuni	6

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Iscrizione all'albo degli scrutatori e/o cancellazione (Comune)
2. Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio e/o cancellazione (Comune)
3. Richiesta annotazione del diritto al voto assistito sulla tessera elettorale (Comune)
4. Richiesta del duplicato della tessera elettorale (Comune)
5. Richiesta di certificati elettorali (Comune)
6. Visura elettorale (Comune)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Elixforms	3	11
Sportello telematico - GLOBO SRL	6	1
Servizi on line Comune di Parma	4	1
Servizi on line cesena	4	1
cner burò (people)	3	1

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Servizi sociali
Competenza prevalente	Comune
Numero piattaforme	25
Numero servizi	17
Media Comuni	43

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Comunicazione / dichiarazione relativa a procedimenti amministrativi connessi agli immobili di edilizia residenziale pubblica o di competenza ACER (ACER)
2. Domanda di ammissione al bando per accesso al canone calmierato (Comune)
3. Domanda di assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (Comune)
4. Riscatto alloggi edilizia residenziale pubblica e servizi connessi (Comune)
5. Domanda di assegnazione degli orti sociali (Comune)
6. Iscrizione all'Albo comunale delle libere forme associative (Comune)
7. Iscrizione nel registro regionale delle Associazioni di promozione sociale (Regione)
8. Iscrizione nel registro regionale delle Organizzazioni di volontariato (Regione)
9. Pagamenti a favore delle ACER (ACER)
10. Pagamenti spontanei alle ASP (ASP)
11. Pagamento affitti (beni immobili comunali) (Comune)
12. Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie) (Comune)
13. Pagamento rette servizi sociali ASP (ASP)
14. Richiesta contributi da parte di associazioni (Comune)
15. Richiesta dell'assegno di maternità (Comune)
16. Richiesta dell'assegno per il nucleo familiare (Comune)
17. Richiesta di prestazione sociale agevolata (Comune)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Regione - TESEO	2	328
Elixforms	6	21
Poste - paga on line (pagopa)	1	65
Lepida - payer (pagopa)	4	14
acerzip scrigno pagofacile (banca popolare di Sondrio)	1	46

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

Area tematica	Trasporti e mobilità
Competenza prevalente	Vari
Numero piattaforme	35
Numero servizi	20
Media Comuni	79

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Acquisto del biglietto dell'autobus (Gestori TPL)
2. Acquisto di un nuovo abbonamento dell'autobus (Gestori TPL)
3. Comunicazione possesso contrassegno invalidi da parte di non residenti (Comune)
4. Comunicazione dati conducente (sanzioni violazioni CDS) (Comune)
5. Invio moduli di contestazione irrogazione sanzioni (mezzi pubblici) (Gestori TPL)
6. Pagamento degli oneri relativi ai trasporti eccezionali (Provincia / Città Metropolitana)
7. Pagamento dei permessi di accesso alla ZTL (zona traffico limitato) (Comune)
8. Pagamento della sosta (parcheggio) (Comune)
9. Pagamento delle contravvenzioni (Comune)
10. Pagamento delle contravvenzioni (elevate da Provincia) (Provincia / Città Metropolitana)
11. Pagamento sanzioni comminate sui mezzi di trasporto pubblico locale (Gestori TPL)
12. Ricarica dell'abbonamento dell'autobus (mensile o annuale) (Gestori TPL)
13. Richiesta autorizzazione per trasporti eccezionali (Provincia / Città Metropolitana)
14. Richiesta del permesso di circolazione in ZTL (zona a traffico limitato) (Comune)
15. Richiesta del permesso di circolazione per disabili (contrassegno) (Comune)
16. Richiesta di servizi relativi agli abbonamenti sosta (Comune)
17. Richiesta di servizi relativi ai permessi di accesso in ZTL (zona traffico limitato) (Comune)
18. Pagamento rilievi / rapporti polizia municipale (Comune)
19. Richiesta rilievi / rapporti polizia municipale (Comune)
20. Richiesta incentivo sull'acquisto di veicoli ecologici di categoria M1 (Regione)

Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Lepida - payer (pagopa)	9	167
Regione - ricarica ITER	1	328
Regione - bollo auto	1	328
Regione - teonline	1	328
Tper - modulo difensivi	1	76

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – PIATTAFORME DI EROGAZIONE

DIFFUSIONE PIATTAFORME PER AREA TEMATICA (PRIME 5)

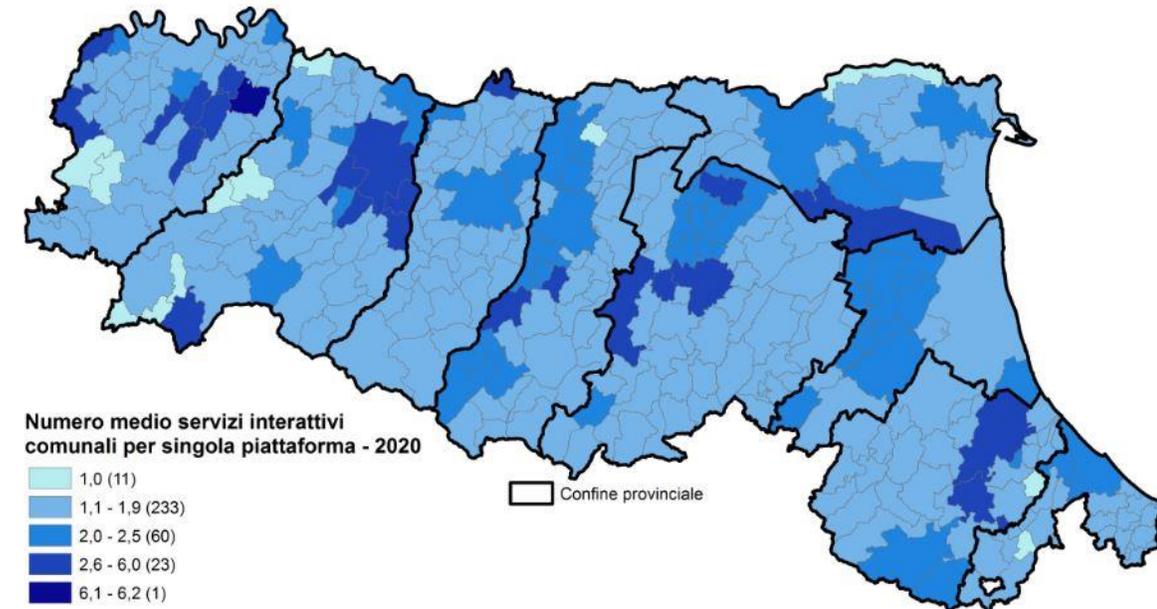
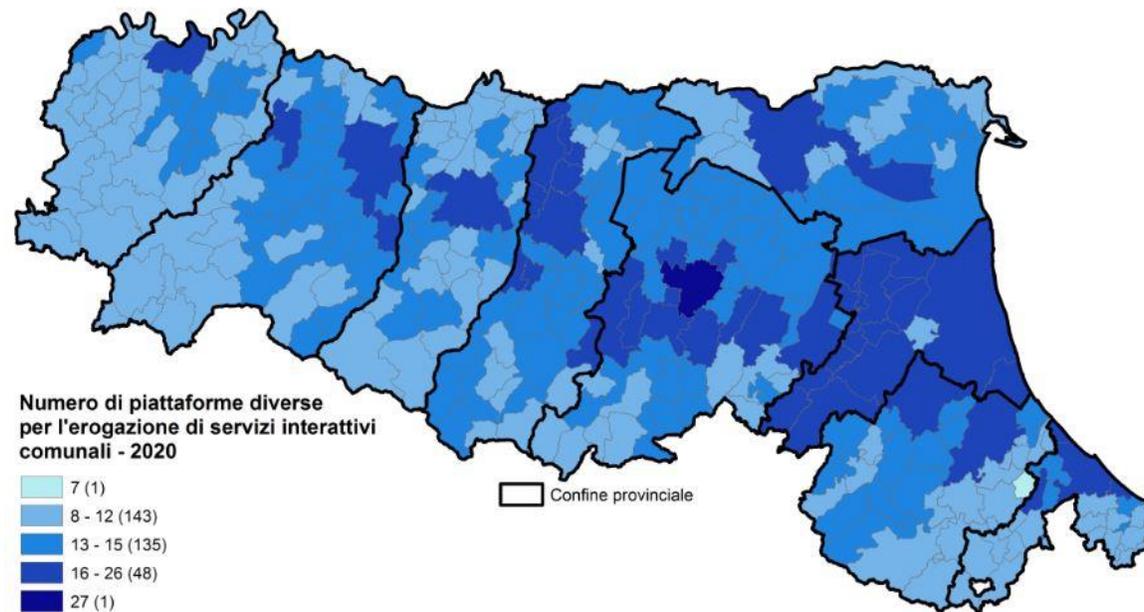
Area tematica	Servizi trasversali a più aree tematiche
Competenza prevalente	Vari
Numero piattaforme	23
Numero servizi	22
Media Comuni	36

SERVIZI DELL'AREA TEMATICA E LIVELLO DI COMPETENZA

1. Pagamenti spontanei ad Unioni di Comuni (Unione)
2. Pagamenti spontanei al Comune (Comune)
3. Pagamenti spontanei alle Province (Provincia / Città Metropolitana)
4. Pagamento accesso e copie di atti amministrativi comunali (Comune)
5. Pagamento accesso e copie di atti amministrativi provinciali (Provincia / Città Metropolitana)
6. Pagamento autorizzazioni e concessioni (Comune)
7. Pagamento contratti (Comune)
8. Pagamento dei diritti di segreteria (Comune)
9. Pagamento dei diritti di segreteria per atti provinciali (Provincia / Città Metropolitana)
10. Pagamento delle sanzioni amministrative diverse da multe per violazioni stradali (Comune)
11. Pagamento diritti di segreteria di Unioni (Unione)
12. Pagamento imposta di bollo su atti provinciali (Provincia / Città Metropolitana)
13. Pagamento oneri di istruttoria per atti provinciali (Provincia / Città Metropolitana)
14. Pagamento utilizzo sale / immobili comunali (Comune)
15. Prenotazione sale o altri immobili comunali (Comune)
16. Richiesta di accesso agli atti o accesso civico di ASP (ASP)
17. Richiesta di accesso agli atti o accesso civico di comuni (Comune)
18. Richiesta di accesso agli atti o accesso civico di Unioni (Unione)
19. Richiesta di accesso agli atti o accesso civico di Province (Provincia / Città Metropolitana)
20. Richiesta patrocinio ad ASL (ASL)
21. Richiesta patrocinio comunale (Comune)
22. Richiesta risarcimento danni (Comune)

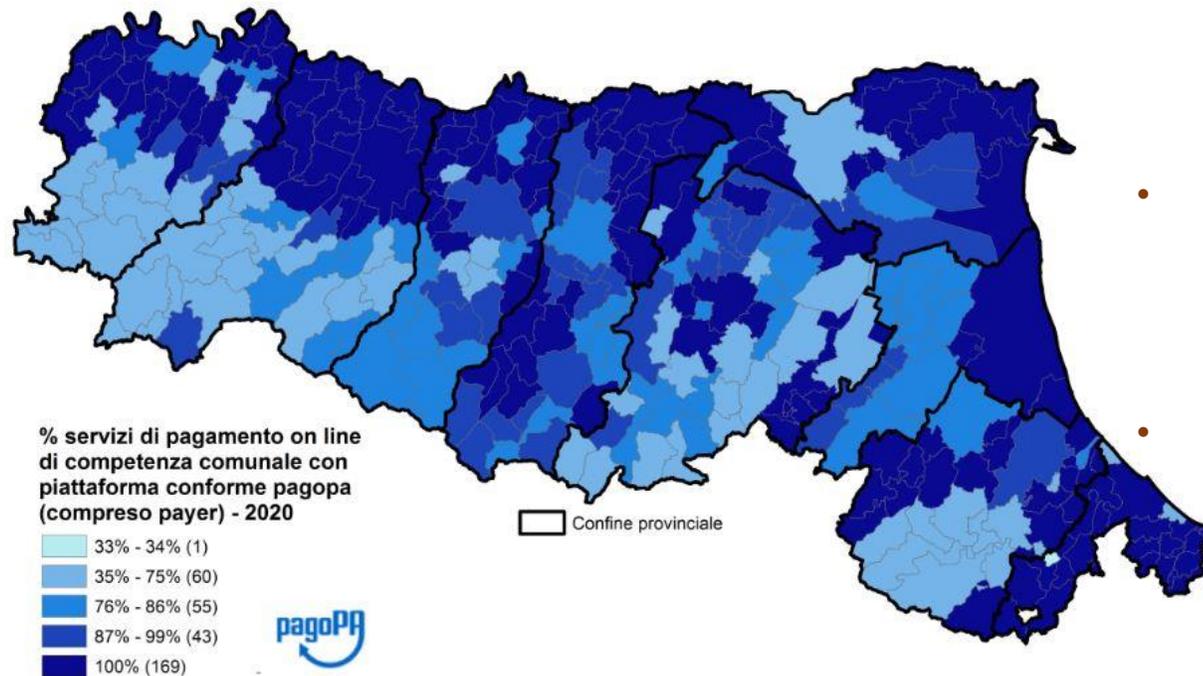
Piattaforma	Numero servizi	Numero medio comuni
Lepida - payer (pagopa)	14	31
Solutionpa.intesasanpaolo (pagopa)	2	55
Patrocinio asl mo	1	47
Form on line - patrocinio	1	45
e-fil (pagopa)	6	5

FOCUS SUI SERVIZI COMUNALI



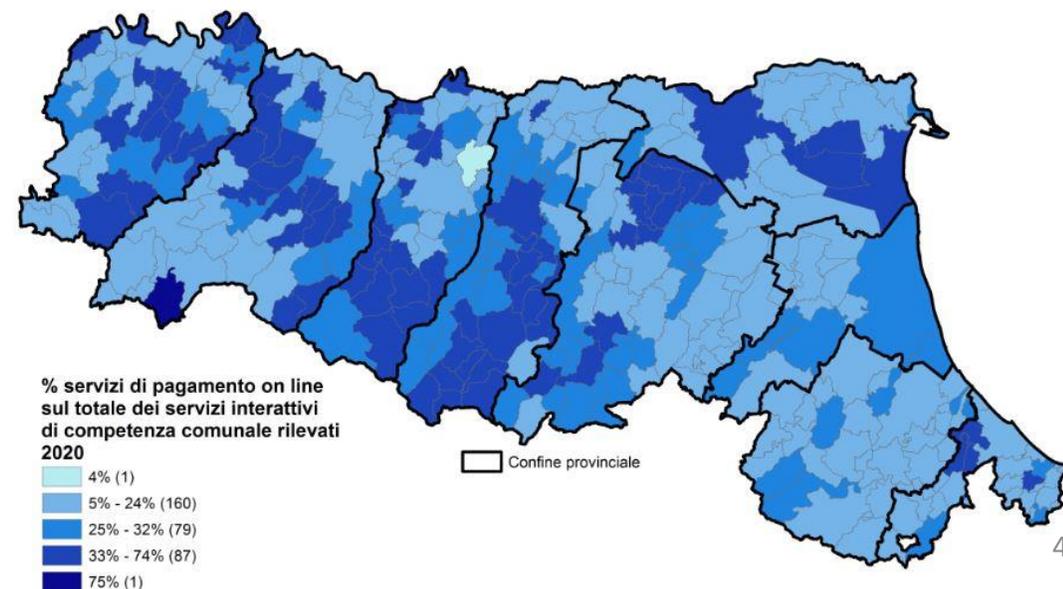
- Ogni comune in Emilia-Romagna ha come minimo 7 piattaforme diverse per l'erogazione dei servizi interattivi (Borghi – FC ha solo queste), fino al massimo di 27 piattaforme, rilevato per il Comune di Bologna.
- Mediamente, su di esse, viene erogato un solo servizio interattivo, fino ad un massimo di 6,2 servizi, rilevato per il Comune di Fiorenzuola d'Arda (PC), che utilizza una piattaforma autonoma dedicata per l'erogazione di molti servizi interattivi diversi (Sportello Telematico già citato). Segue Parma, che aveva il «primato» lo scorso anno.
- La standardizzazione o il «riuso» di piattaforme pare un cammino necessario ma non semplice da percorrere per le diverse caratteristiche dei servizi e dei procedimenti amministrativi a cui afferiscono. Il dato conferma quanto già evidenziato in sede di analisi per area tematica.

FOCUS SUI SERVIZI COMUNALI

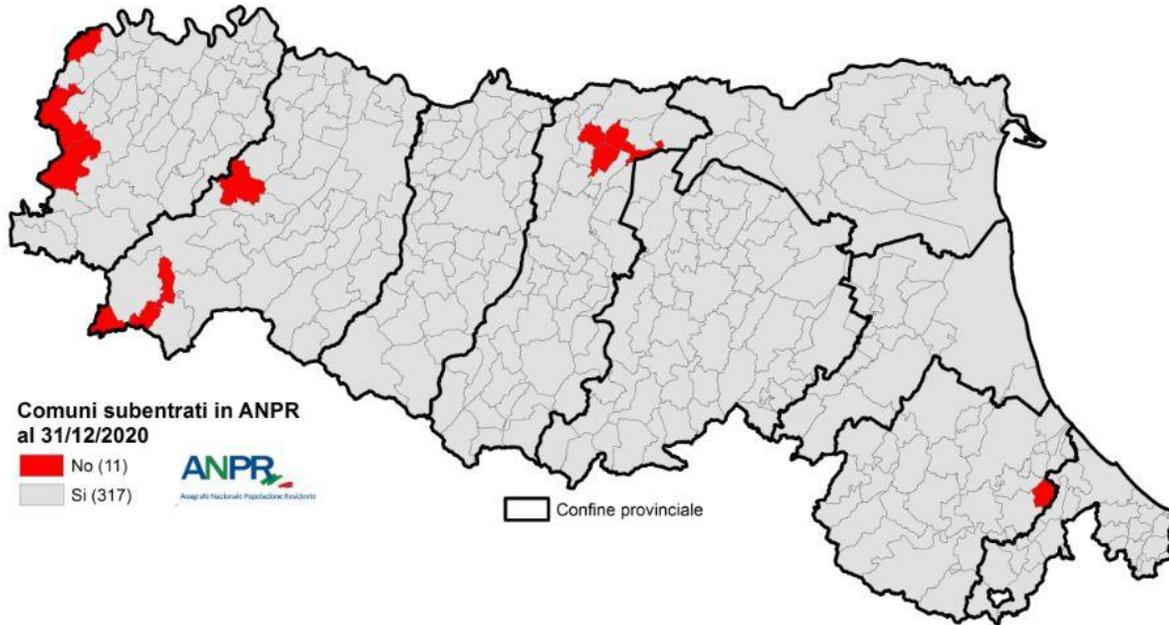


- Talamello (RN) ha solo 1 servizio su 3 dei servizi on line di pagamento su piattaforma conforme pagopa (33%), a fronte di 13 servizi interattivi comunali complessivamente rilevati per il comune
- All'opposto, 169 Comuni hanno il valore massimo, ma fra questi si va da 20 Comuni che hanno un solo servizio di pagamento, a Felino (PR) e Maranello (MO) che ne hanno 21 su poco meno di 50 complessivi.
- $\frac{3}{4}$ dei servizi interattivi comunali di Albareto (PR) sono pagamenti on line (21 su 28, pari al 75%)

- 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, oltre al sito dell'Agenzia delle Entrate.
- La situazione è buona, ma disomogenea nel territorio regionale (a parte la pianura) e la percentuale di ricorso è decisamente influenzata dal numero di servizi di pagamento effettivamente attivati dai Comuni (se questi sono pochi, la percentuale tende ad essere molto alta o molto bassa a seconda dei casi).
- Mediamente **l'86% dei servizi di pagamento on line sono pagopa compliant**

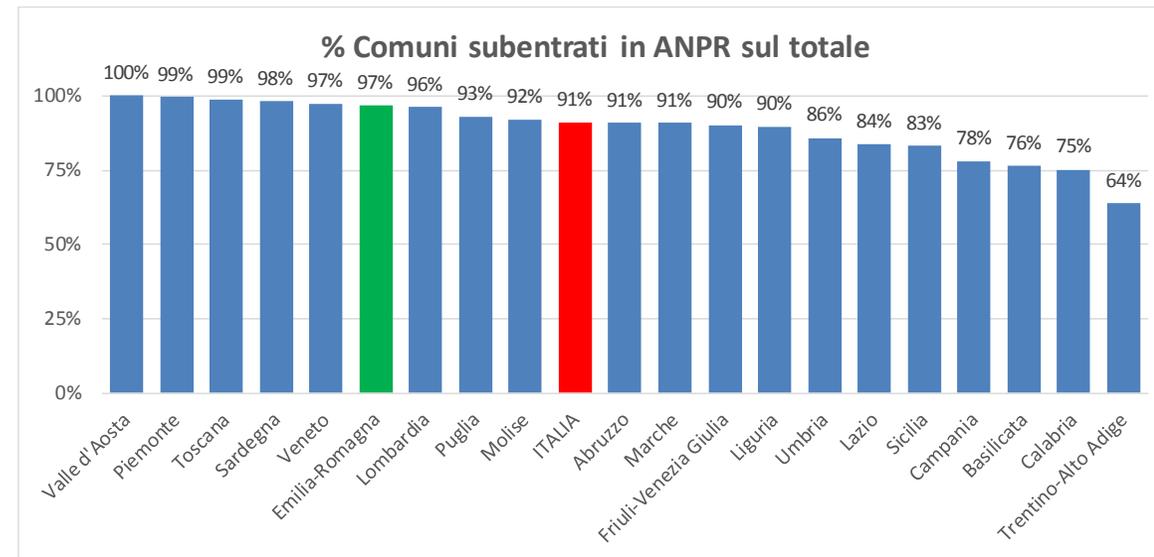


FOCUS SUI SERVIZI COMUNALI

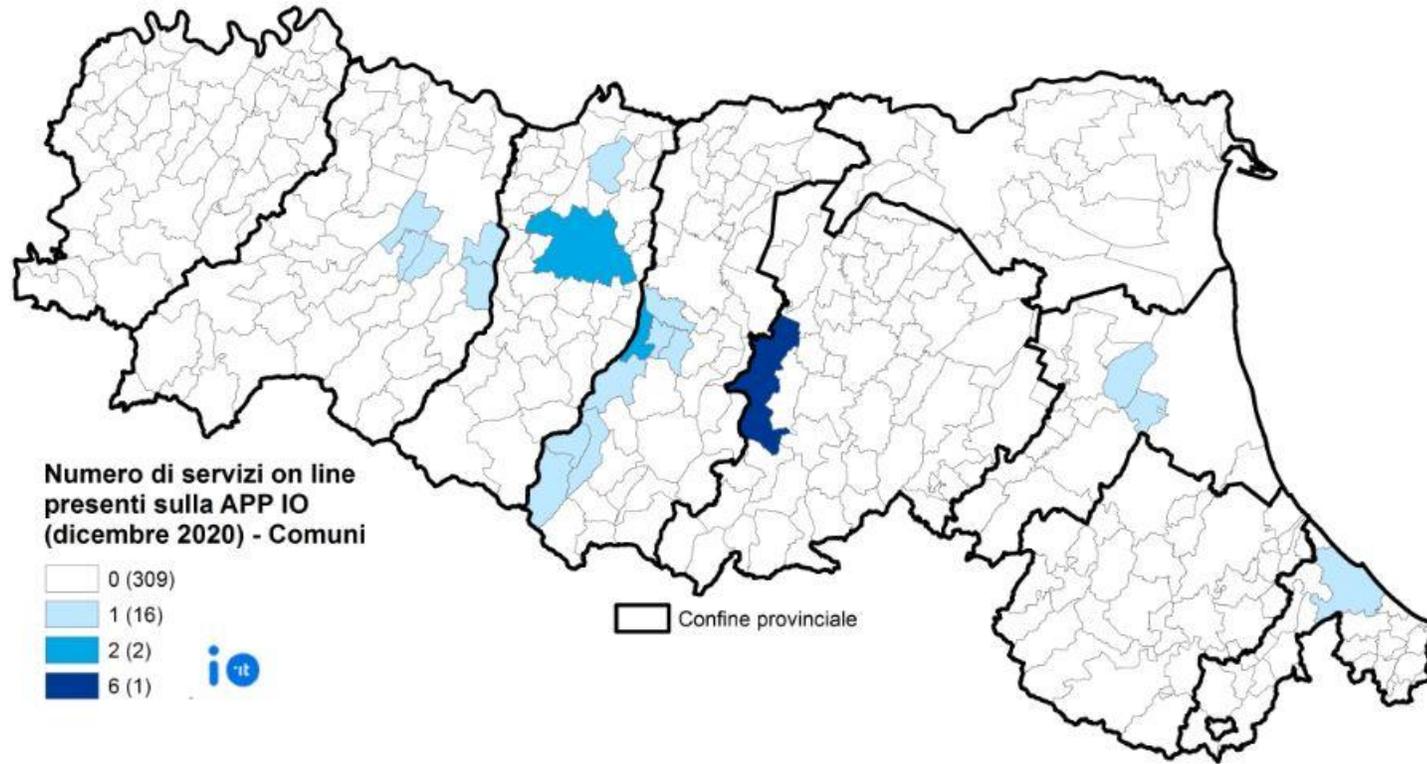


- Il processo di subentro in ANPR (Anagrafe Regionale Popolazione Residente) è oramai giunto quasi a conclusione per i comuni dell'Emilia-Romagna.
- Al **31/12/2020** sono 317 su 328 i **comuni emiliano-romagnoli subentrati, pari al 97% del totale**, mentre 11 non lo sono ancora.

- La media italiana dei comuni subentrati in ANPR si assesta al 91%
- **5 Regioni hanno una percentuale di subentro maggiore rispetto all'Emilia-Romagna (Valle D'Aosta, Piemonte, Toscana, Sardegna e Veneto)**
- L'adesione ad ANPR consente ai cittadini di consultare i propri dati anagrafici e precompilare autocertificazioni ed ai Comuni di rilasciare certificati anche ai non residenti nel territorio del comune.



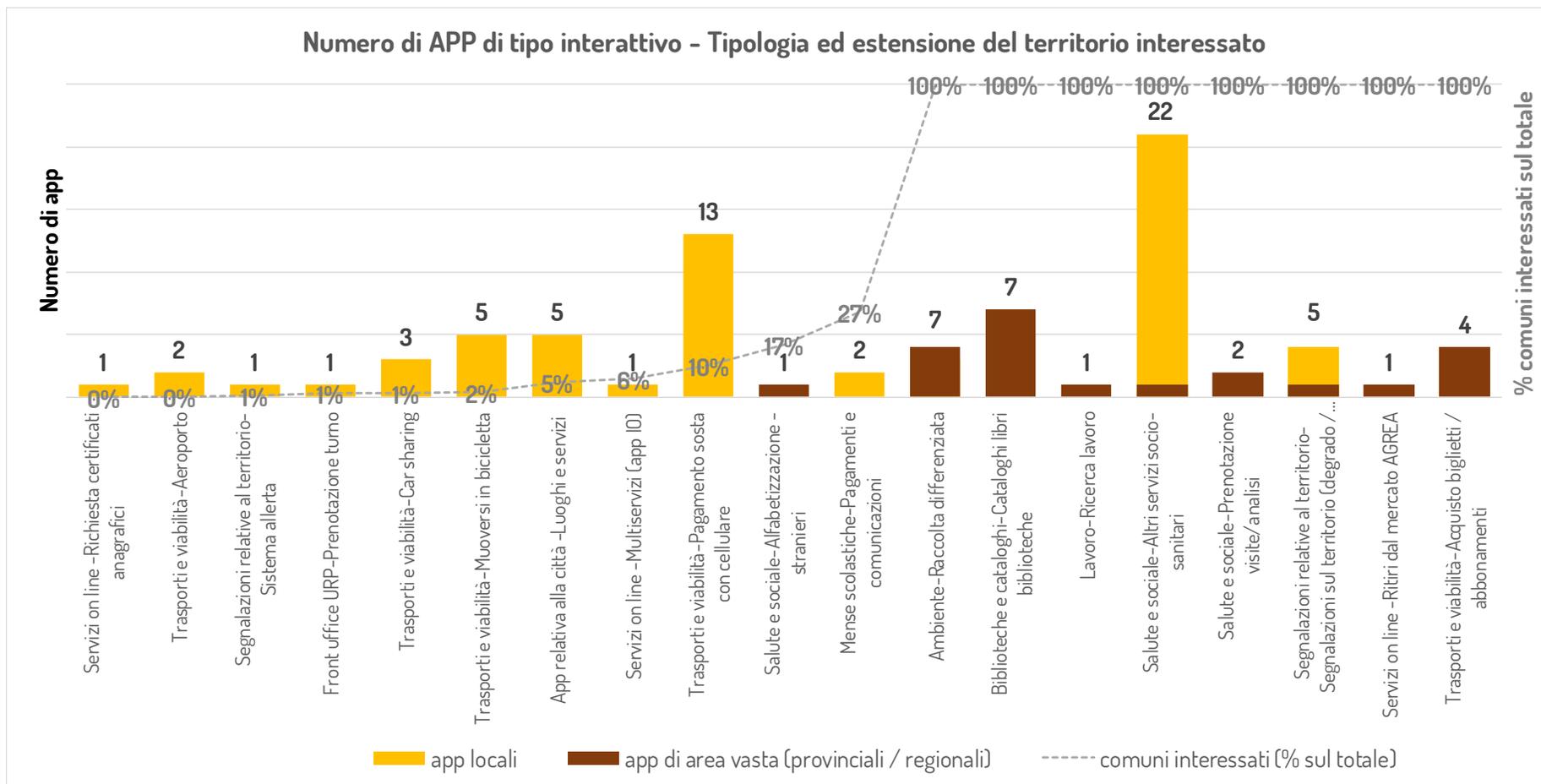
APP IO



- I Comuni presenti al 31/12/2020 con servizi on line **sulla piattaforma IO** sono solo 19 ed hanno nella maggior parte dei casi un solo servizio disponibile.
- Reggio nell'Emilia e Sassuolo (MO) ne hanno 2 mentre Valsamoggia (BO) ne ha fino a 6 (Avvisi per servizi scolastici, Canoni di affitto e locazione, Luce votiva, Pagamenti per servizi scolastici, Sanzioni al codice della strada, Servizio tributi)

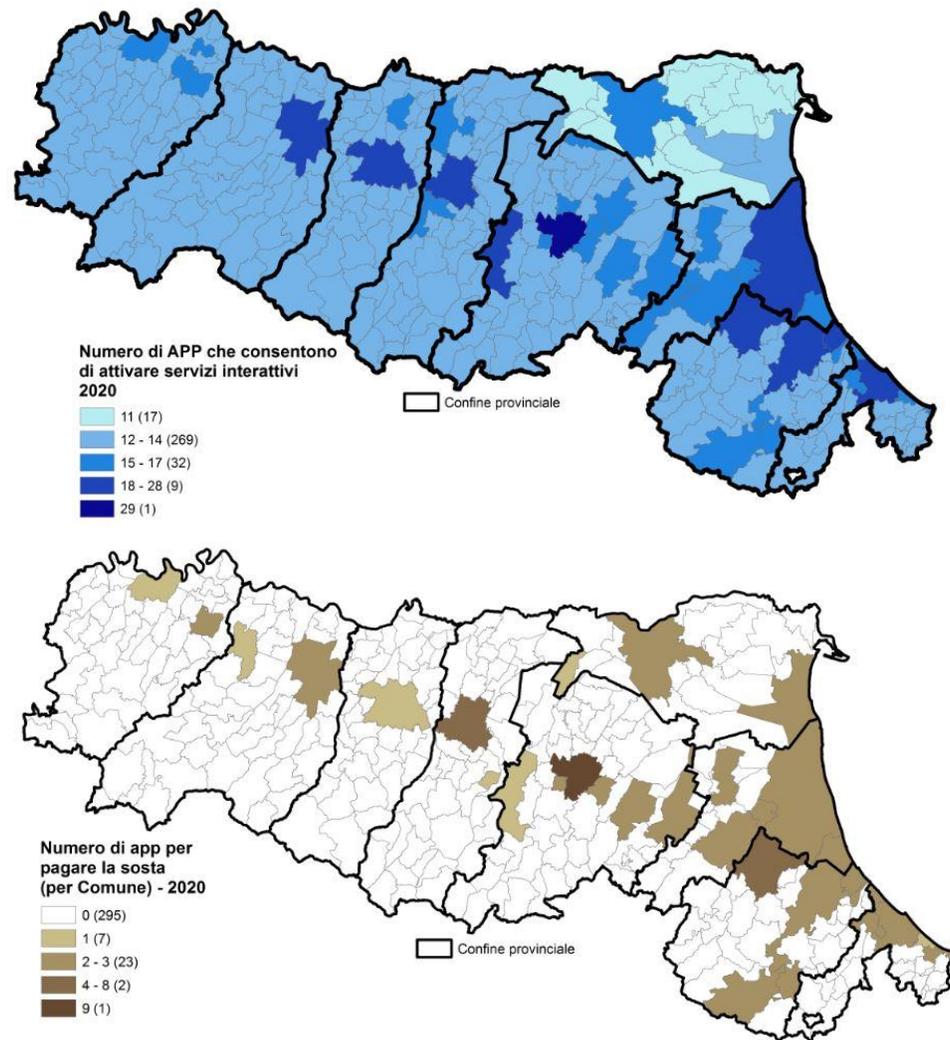
Nel 2021 la rilevazione dei servizi presenti sulla APP IO sarà integrata nella misurazione dell'offerta dei servizi on line

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – SERVIZI ON LINE VIA APP



- Sono state rilevate complessivamente **84** diverse APP che consentono di attivare - richiedere servizi.
- La copertura territoriale di riferimento del servizio è molto diversificata a seconda della materia trattata
- molte APP sono dedicate alla tematica **Salute e sociale / servizi sanitari**, con elevata copertura territoriale.
- In altri casi (ad esempio **pagamento sosta col cellulare**) sono disponibili più APP ma per pochi comuni

Tra le APP interattive quelle che impattano su un numero maggiore di Comuni sono: l'**APP «Ecivis»** che consente il pagamento della mensa scolastica (89 i Comuni interessati pari al 27%); l'**APP «PRESENTE - Italia per stranieri»** attiva in tutta la provincia bolognese (55 Comuni pari al 17%) e le **13 APP** che consentono il **pagamento della sosta col cellulare** (attive in 33 Comuni, pari al 10%)



- Si va un minimo di 17 APP (raccolta differenziata, biblioteche, salute, ricerca lavoro, acquisto biglietti mezzi pubblici) fino al massimo di **29** rilevate per il comune di Bologna
- **Vi è una decisa concentrazione di risultati migliori nei comuni capoluoghi lungo la via Emilia, che sono anche quelli dove vi sono a disposizione anche sezioni opendata disponibili, da cui eventualmente scaricare i dati**
- Sostanzialmente invariato il quadro delle **APP che consentono di pagare la sosta**, che restano **ancora poco diffuse e disponibili nei Comuni capoluogo e parte dei Comuni a maggiore vocazione turistica (costa)**.
- Fra queste si segnala «**ROGER**», l'APP della Regione Emilia-Romagna che consente anche altri servizi per la mobilità. Le altre più diffuse sono MyCicero, Easypark (Sostafacile) e Telepass Pay.

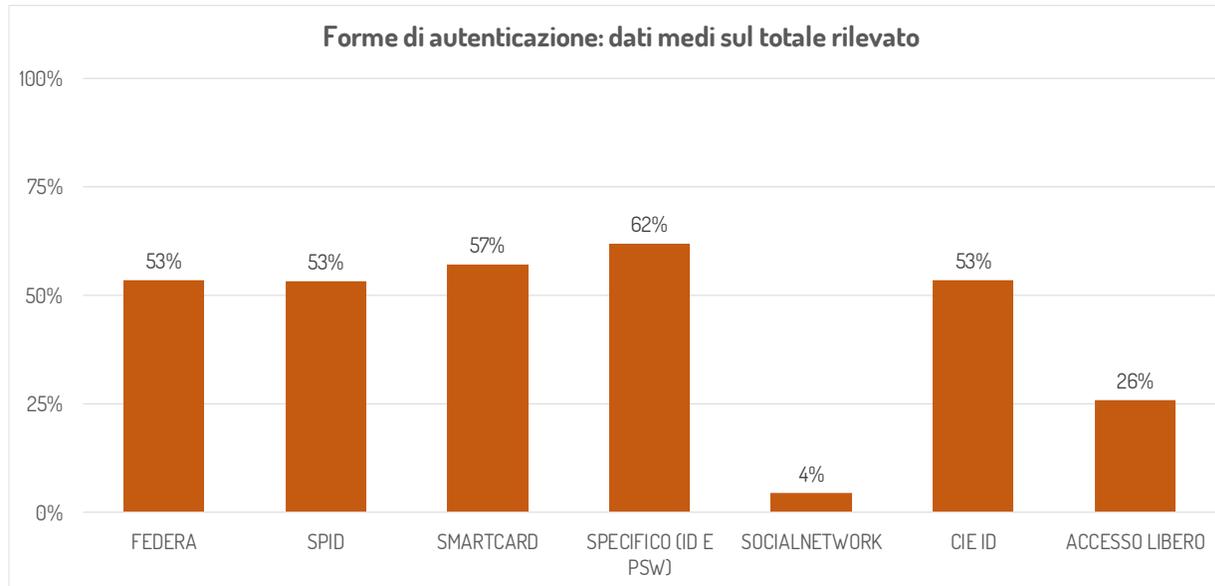
Da qualche anno la rilevazione comprende anche l'identificazione della piattaforma specifica di erogazione del servizio interattivo e della relativa forma di autenticazione. L'obiettivo è comprendere, per quanto possibile,

- quali e quante piattaforme sono utilizzate dagli 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 **(anche considerando la possibilità di passaggio da FEDERA a SPID tramite LEPIDAID)**
- qual è il livello di diffusione di SPID nell'ambito della relativa politica nazionale

LE FORME DI AUTENTICAZIONE IDENTIFICATE NEL 2020:

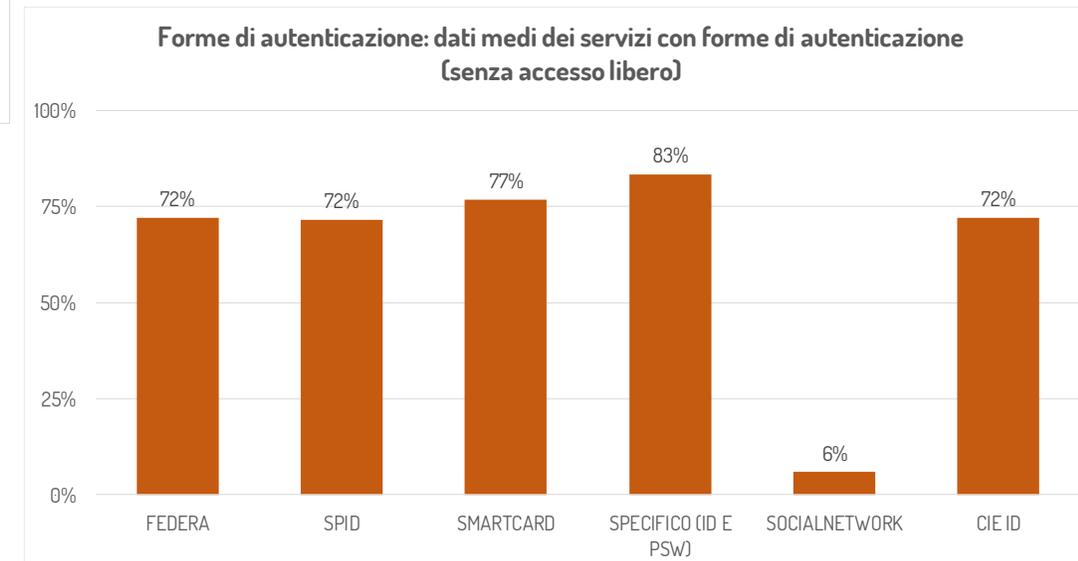
- FEDERA;
- SPID;
- SMARTCARD;
- SPECIFICO (ID E PSW);
- SOCIALNETWORK;
- CIE ID **(nuova rispetto al 2019)**
- ACCESSO LIBERO;

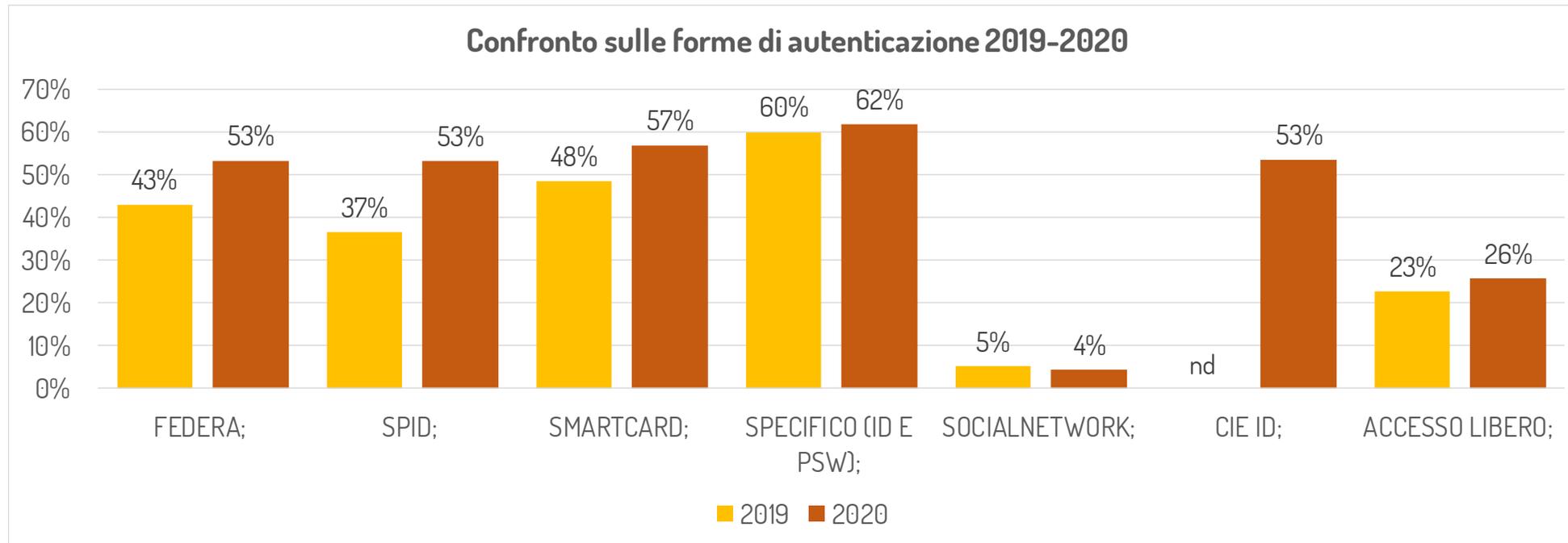
Numero di possibili «combinazioni» fra le diverse modalità: **24** (compreso accesso libero)



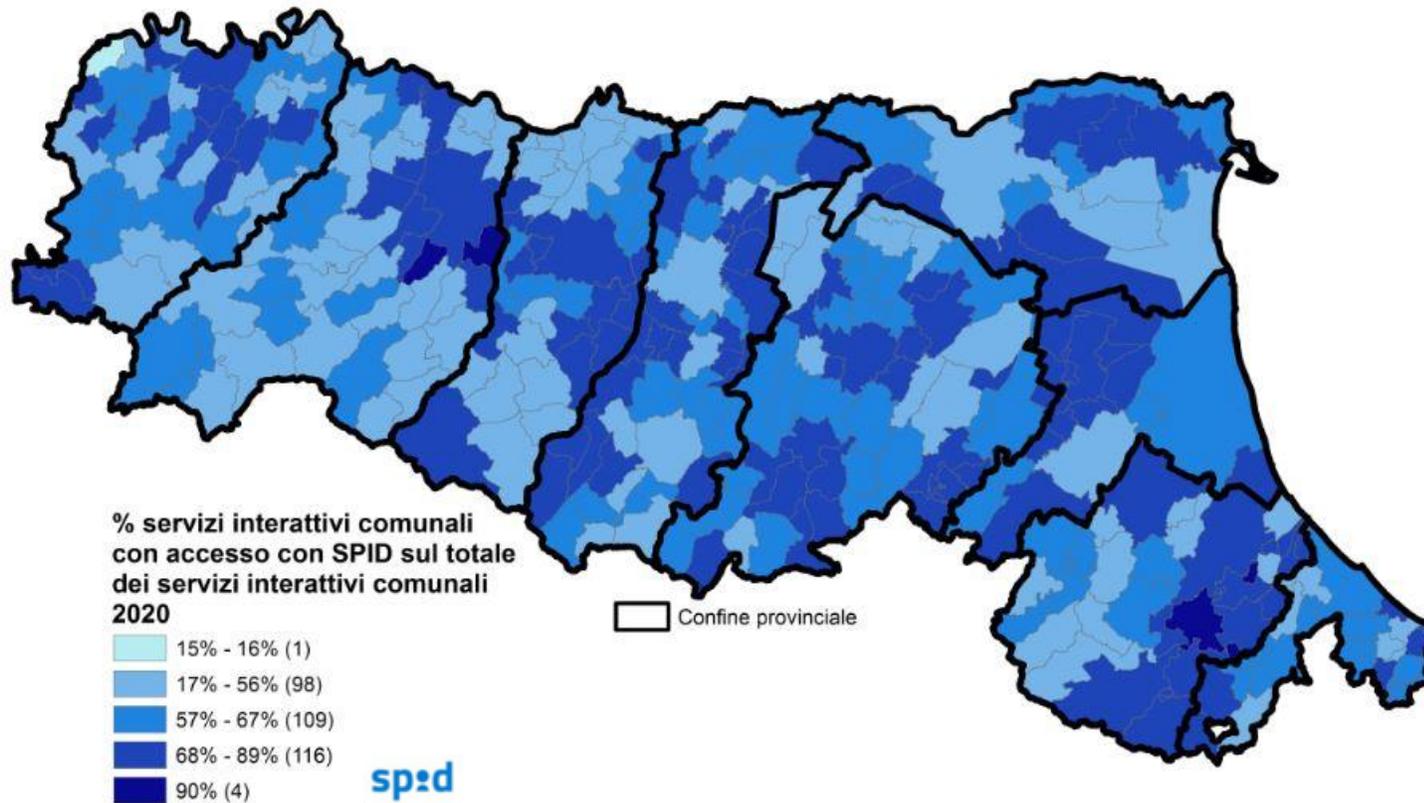
- Le percentuali aumentano considerando solo i servizi interattivi rilevati nel territorio regionale con qualche forma di autenticazione (cioè escludendo dal totale i servizi con SOLO accesso libero).

- Considerando il dato medio semplice rilevato complessivamente, vi è ancora una prevalenza di forme di autenticazione specifiche di ogni piattaforma, mentre forme generalizzate (in primo luogo FEDERA e SPID), sono mediamente meno diffuse, **anche se il GAP si sta sensibilmente colmando**
- Il 53% dei servizi interattivi prevede l'accesso con SPID**





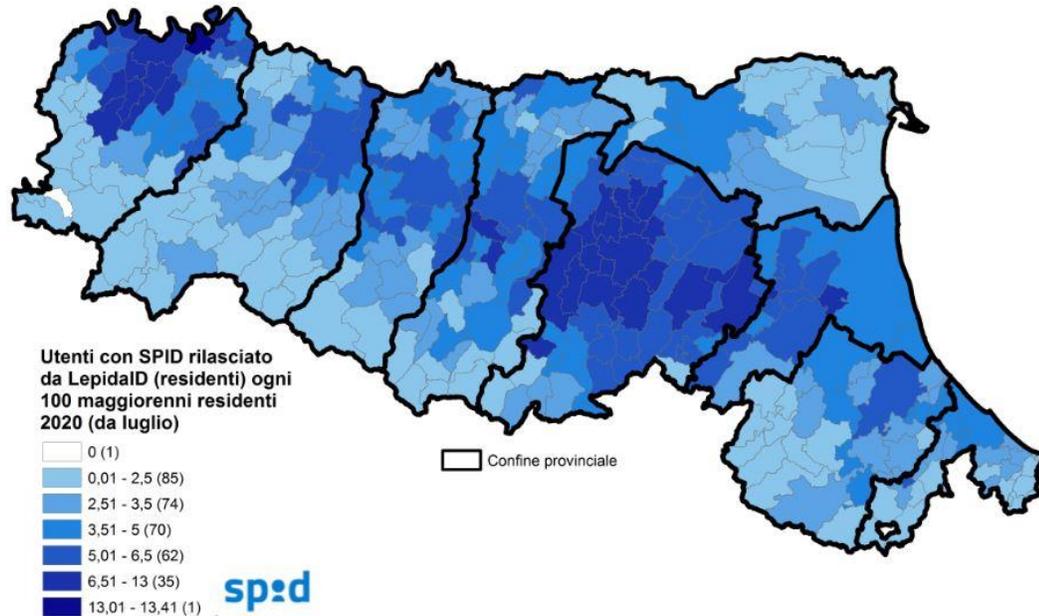
- Il confronto con la situazione rilevata nel 2019 evidenzia un aumento generalizzato di tutte le forme di autenticazione, positivamente in modo più elevato per Federa e Spid (rispettivamente +10pp e +16pp) rispetto a quanto non accada per accesso con credenziali specifiche della piattaforma (che pure aumenta di 2pp).
- L'andamento è ovviamente determinato anche dal significativo aumento di casi di servizi interattivi rilevati.
- **Aumentano anche i servizi con accesso libero, soprattutto collegati a sistemi di pagamento on line.**
- Diminuiscono i casi di accesso tramite social network



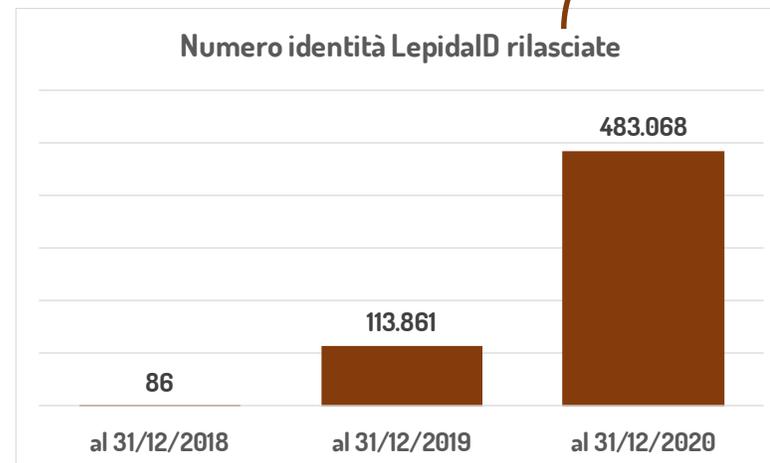
- La % dei servizi con autenticazione con SPID sul totale dei servizi interattivi comunali ha una buona copertura territoriale e per un numero elevato di servizi comunali.
- la percentuale minima è del 15%, rilevata per il Comune di Castel San Giovanni (PC)
- 4 Comuni hanno la percentuale più elevata (90%): Felino (PR), Montechiarugolo (PR), Mercato Saraceno (FC) e Montiano (FC), che però hanno un numero decisamente diverso di servizi (si va dal minimo di 29 di Montiano al massimo di 48 di Felino)
- La situazione è comunque disomogenea nel territorio regionale

La misurazione non è più comparabile con quella degli anni precedenti che considerava anche i servizi con accesso con Federa, visto il progressivo abbandono di tale forma di autenticazione e la necessità di avere servizi interattivi con accesso con solo SPID

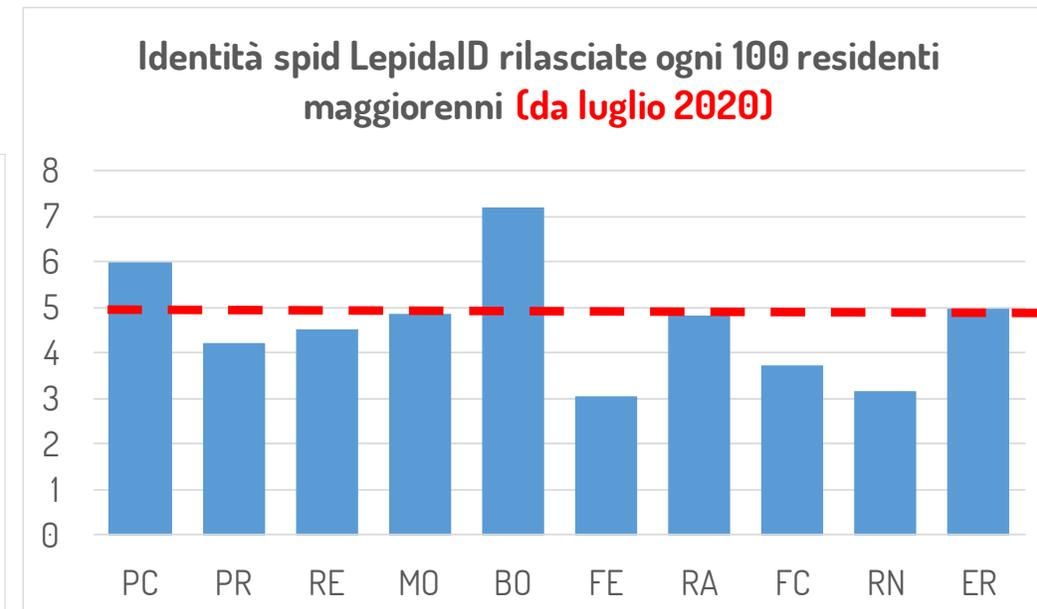
OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – FORME DI AUTENTICAZIONE



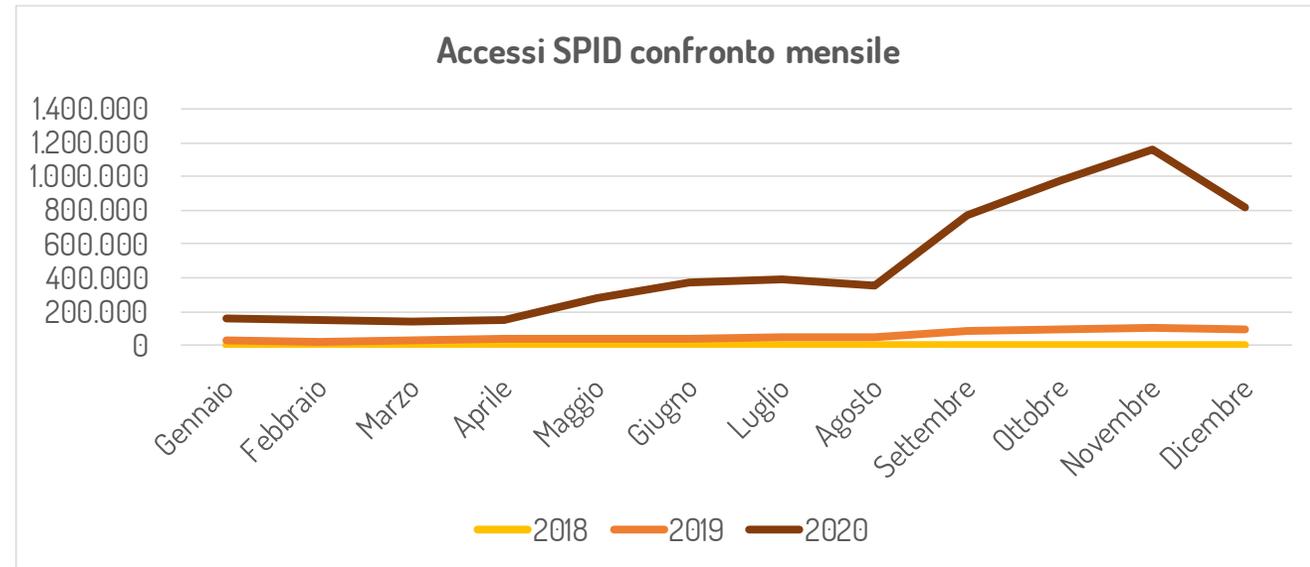
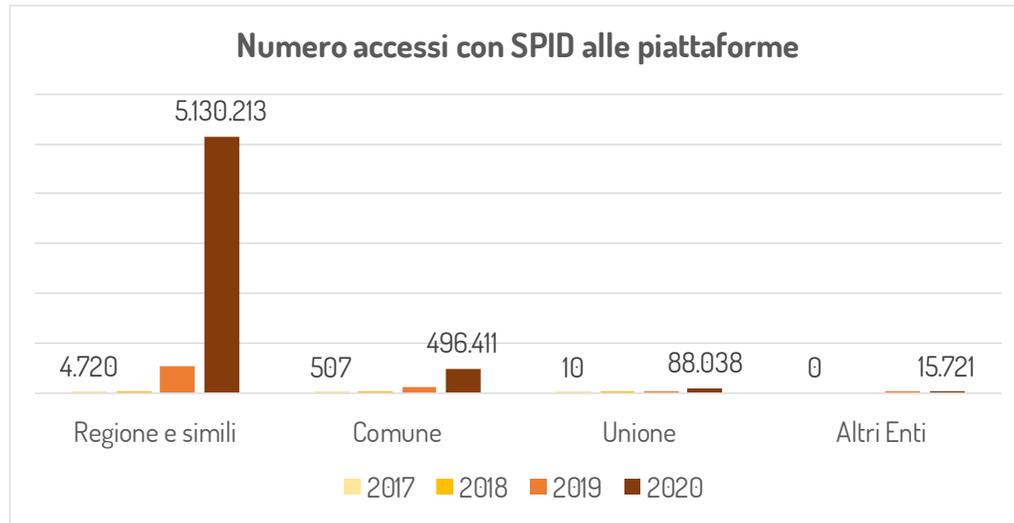
- Il valore più elevato si rileva per **Caorso (13,41)**, che si trova nel piacentino al confine con la Lombardia
- Il comune con 0 identità rilasciate è **Cerignale (PC)**, che ha 121 residenti, prevalentemente anziani (64 persone hanno più di 64 anni).



- Le identità SPID rilasciate da LepidaID ai residenti in Emilia-Romagna, raccolte da luglio 2020 e fino al 31/12/2020, ammontano a **187.967** unità
- Il valore per ogni 100 maggiorenni residenti, a livello regionale, si assesta al **5,0**
- Sia la rappresentazione cartografica che il grafico evidenziano **una concentrazione nelle aree dove si ha avuto il numero di maggiori contagi COVID** nel 2020 (piacentino; bolognese).
- In un anno, le identità SPID rilasciate da LepidaID sono **aumentate del 324% (da 113.800 a 483.000 circa)**

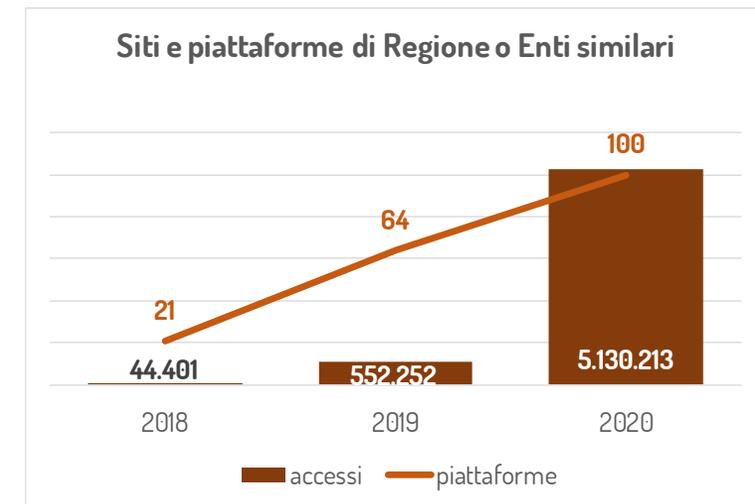


OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – FORME DI AUTENTICAZIONE

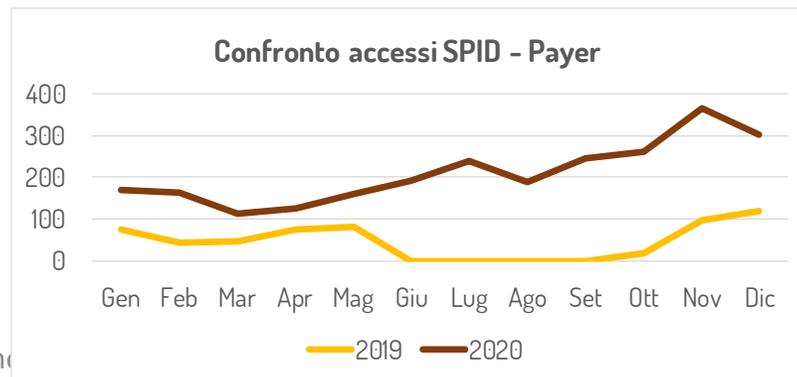
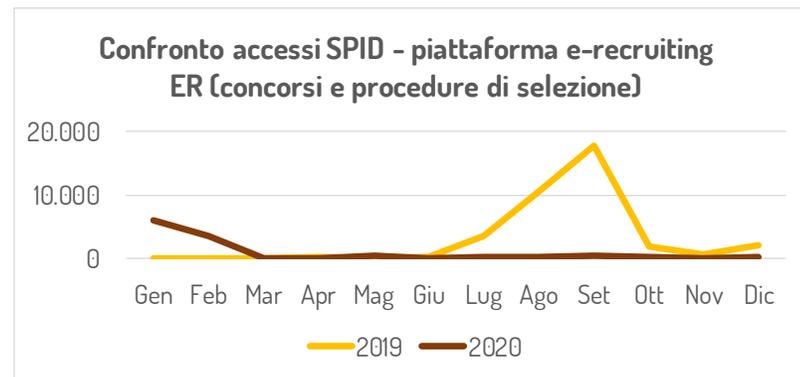
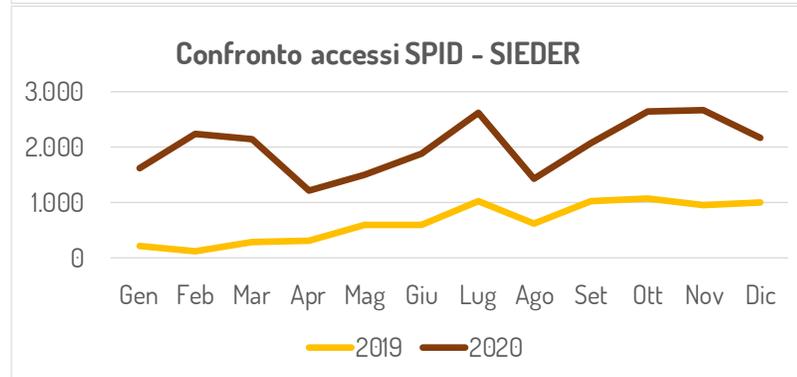
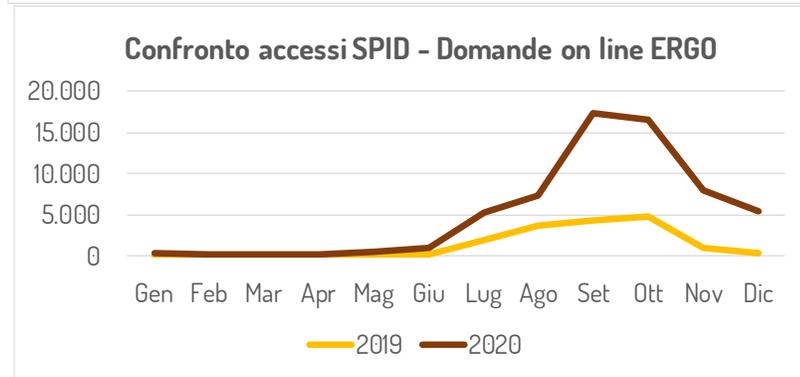
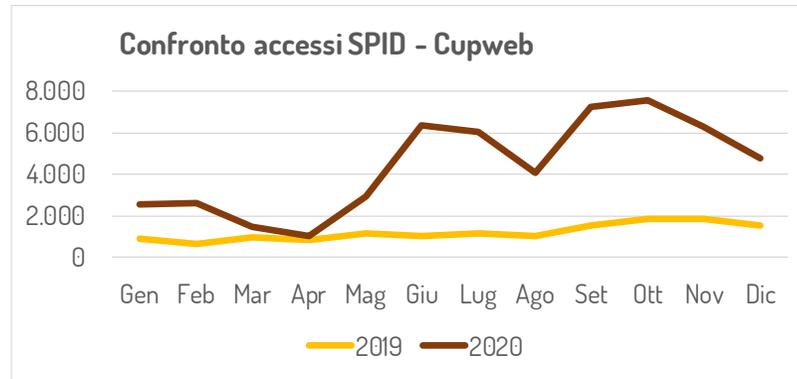
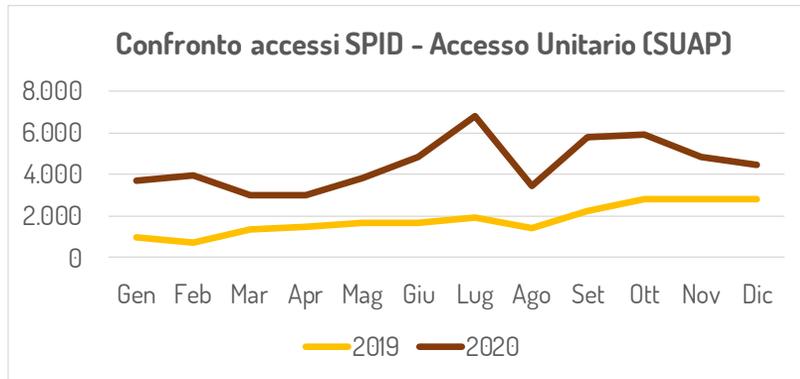


	2019	2020	% sul totale accessi (2020)
Poste	373.682	2.255.398	39%
Infocert	35.102	137.908	2%
TIM	12.911	37.600	1%
Sielte	46.201	142.521	2%
Aruba	48.179	158.857	3%
Namirial	3.316	19.751	0%
Register.it	2.601	11.365	0%
LepidalD	164.369	2.933.438	51%
Ministero INTERNO CIE 3.0	154	34.716	1%
INTESA	235	873	0%
totali	686.750	5.732.427	100%

Nel 2020, rispetto ai due anni precedenti, è decisamente aumentato il numero di accessi con SPID, parallelamente al numero di piattaforme. L'aumento decisamente più consistente si ha nelle piattaforme regionali. Gli accessi con **SPID LepidalD rappresentano il 51% di tutti gli accessi 2020**



OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – FORME DI AUTENTICAZIONE

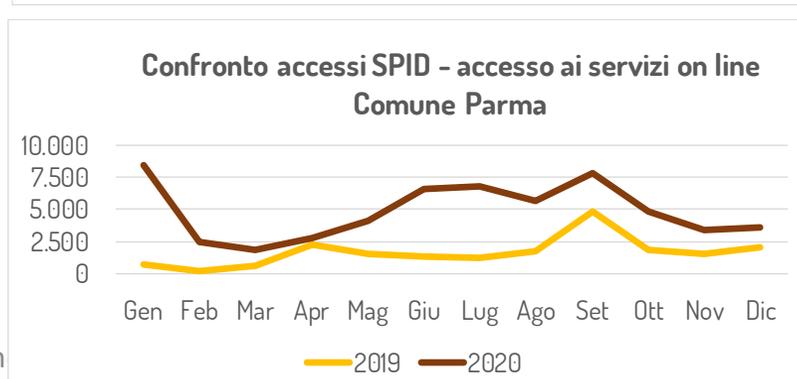
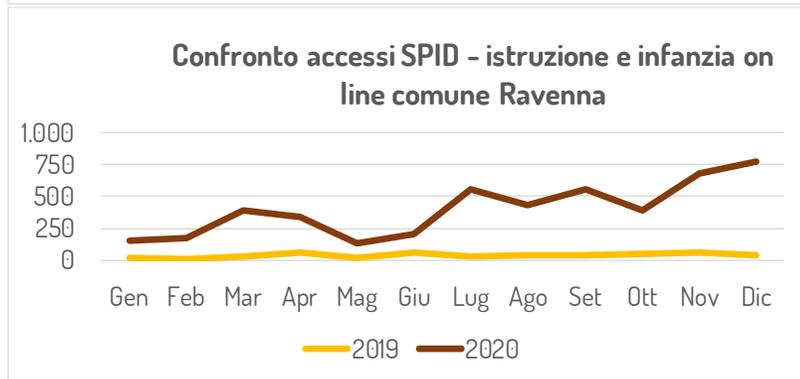
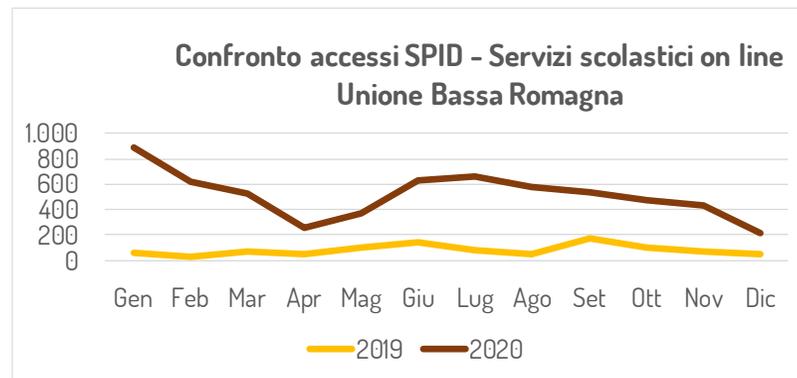
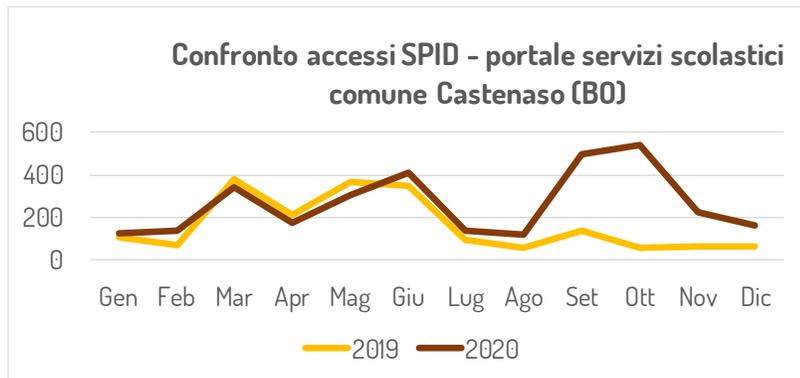
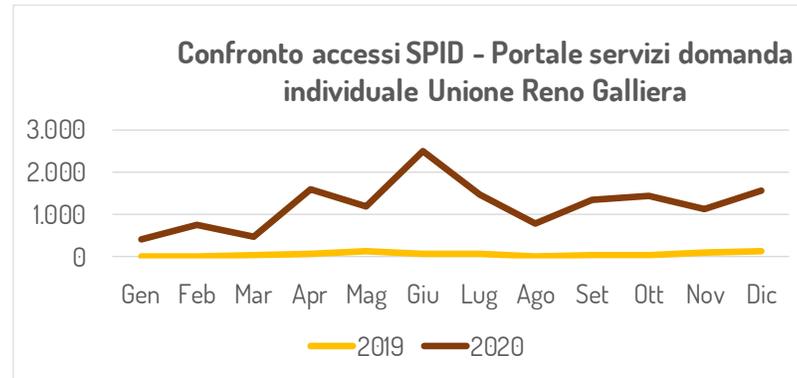
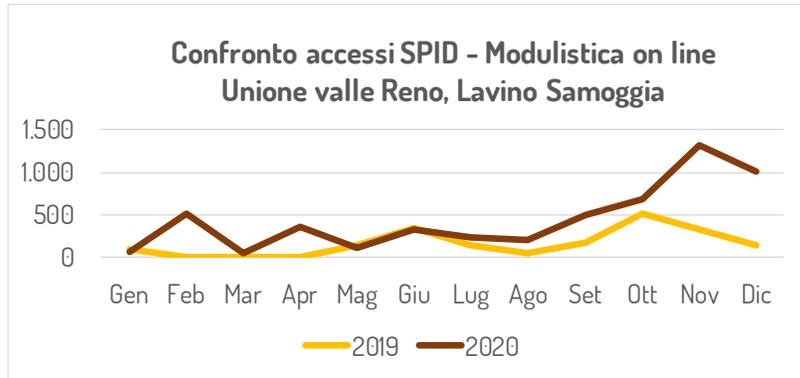


Il confronto sul numero degli accessi SPID a singole piattaforme fra 2019 e 2020 (andamento mensile) **evidenzia un netto aumento (o al contrario una netta diminuzione** a seconda dei casi) **in relazione soprattutto alla pandemia COVID-19** (periodo di lockdown, aperture da maggio 2020, seconda ondata di ottobre, ecc.)

A fianco alcuni esempi...

(segue nella pagina successiva)

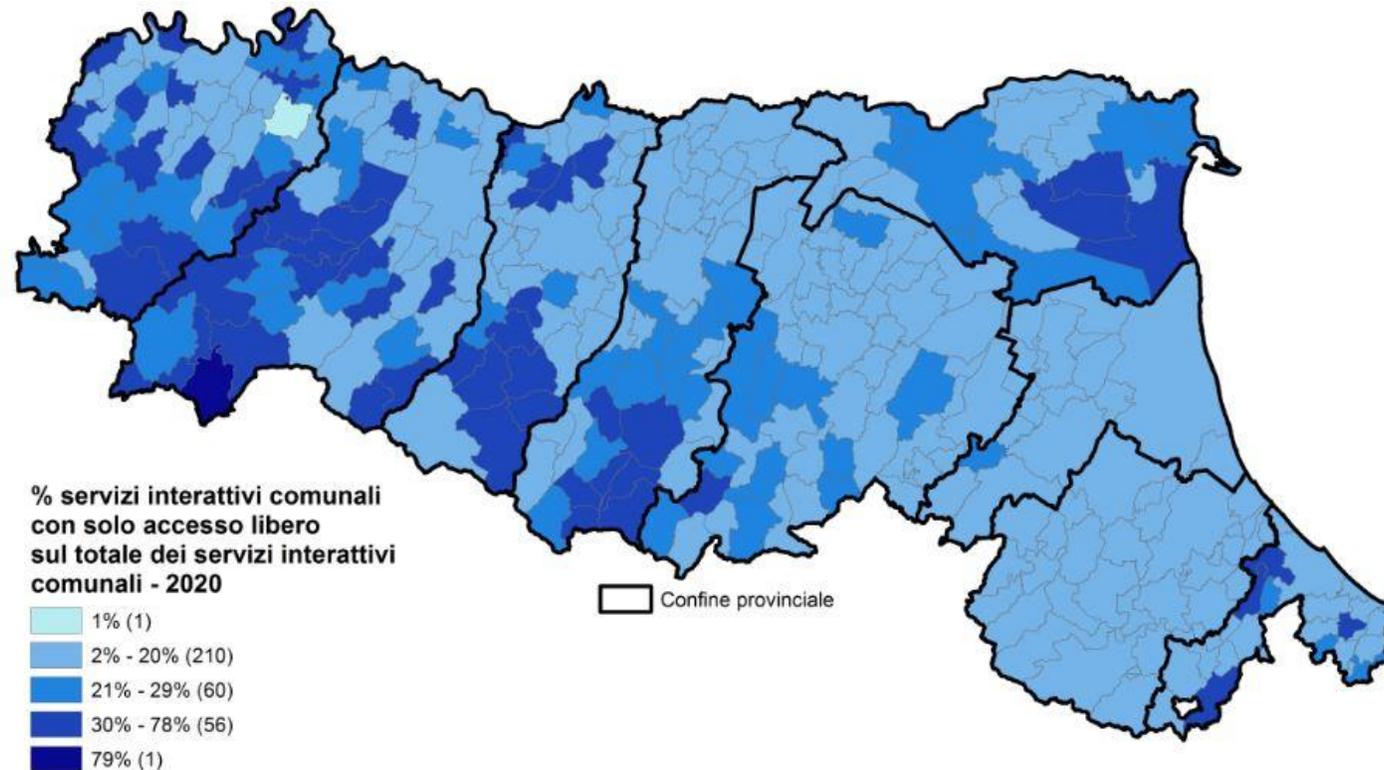
OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – FORME DI AUTENTICAZIONE



Il confronto sul numero degli accessi SPID a singole piattaforme fra 2019 e 2020 (andamento mensile) **evidenzia un netto aumento (o al contrario una netta diminuzione** a seconda dei casi) **in relazione soprattutto alla pandemia COVID-19** (periodo di lockdown, aperture da maggio 2020, seconda ondata di ottobre, ecc.)

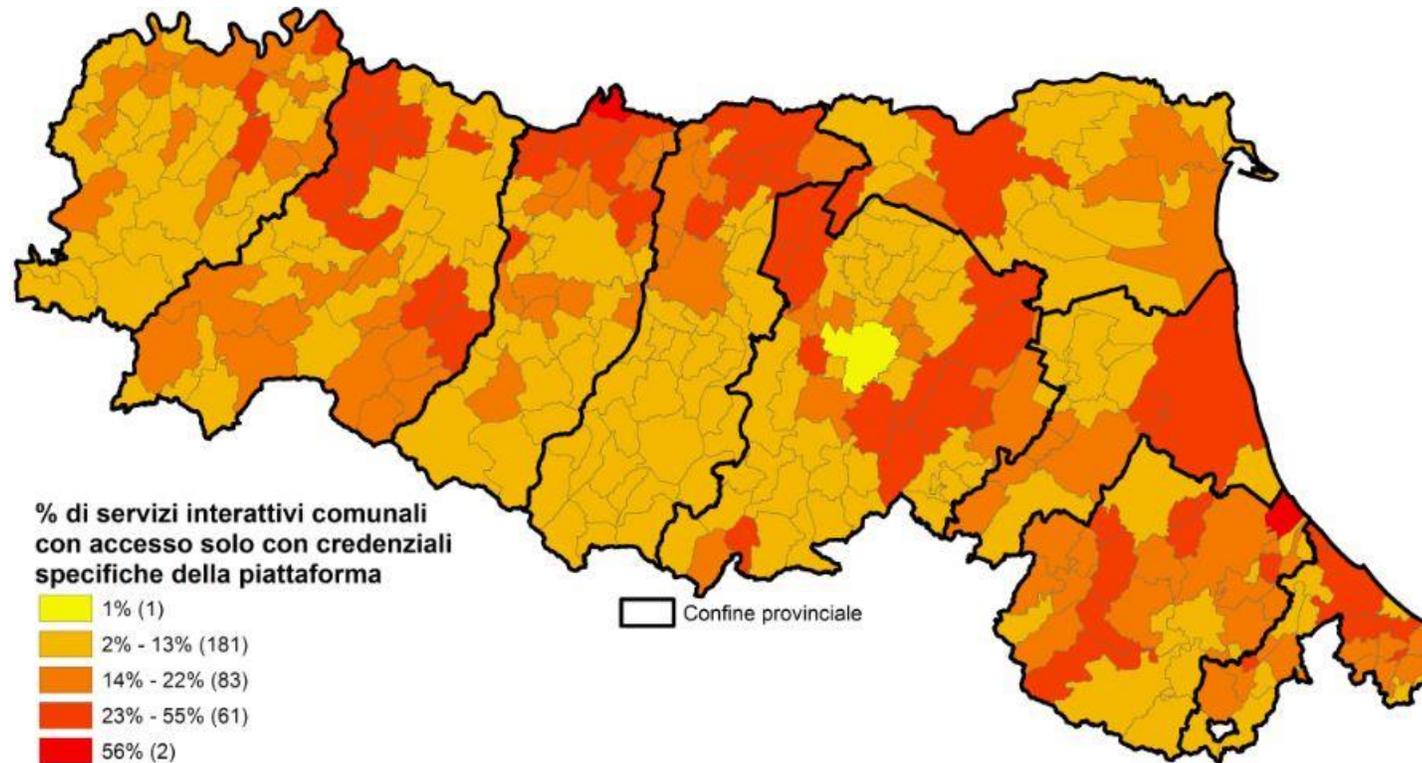
A fianco alcuni esempi...

(segue dalla pagina precedente)



- L'accesso libero vede come valore massimo quello del Comune di Albareto (79%) perché la maggior parte dei servizi interattivi di questo Comune sono servizi di pagamento on line (22 su 28 complessivi), che di solito non hanno forme di autenticazione.
- Il valore minimo si riscontra per Fiorenzuola d'Arda (PC) che all'opposto ha una piattaforma che offre un numero molto elevato di servizi interattivi con accesso con SPID e pochi servizi di pagamento (14 su 87 complessivi)

- Sono vari anche i servizi con solo accesso libero da parte di altri enti: dal cambio medico / presentazioni autodichiarazioni di alcune ASL, alla segnalazione danni per avversità atmosferiche di Regione.
- **Si precisa che sono considerati ad accesso libero anche i servizi nei quali l'accesso prevede la disponibilità di codici/numeri/elementi a disposizione dell'utente in quanto inviati dall'amministrazione di riferimento (ad esempio numero verbale nel caso di pagamento contravvenzioni)**



- La forma maggiormente critica di accesso riservato (specifiche credenziali per specifiche piattaforme) è ancora fortemente radicata nel territorio regionale fra i servizi interattivi comunali (e non solo)
- Il minimo di Bologna (1%) fa da contraltare al massimo di Luzzara (RE) e Cesenatico (FC), con 56%
- Tale quota massima si è comunque decisamente ridotta rispetto al 2019, dove si arrivava anche fino al 75% dei servizi (Comune di Busseto)
- Solo 5 Comuni nel 2020 (erano 24 nel 2019) hanno almeno la metà dei propri servizi interattivi con solo questa forma di autenticazione

La persistente diffusione di questa tipologia di autenticazione in forma esclusiva si riscontra anche per servizi interattivi anche di altri enti, Regione compresa (alcuni servizi agricoltura, terzo settore, energia, ecc.)

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – FORME DI AUTENTICAZIONE

Elenco delle piattaforme regionali con accesso con SPECIFICO ID E PSW o SOCIAL NETWORK (AL MOMENTO DELLA RILEVAZIONE da maggio a luglio 2020)

	Ente	prov	nome servizio	area tematica	Url servizio	specifica piattaforma	SPECIFICO (ID E PSW)	SOCIAL NETWORK	CIE ID	competenza istituzionale	note
1	Regione Emilia-Romagna / enti delegati	-	Notifica SICO - sistema informativo costruzioni	Edilizia ed Urbanistica	http://www.progettosico.it/ui_sico/home01.aspx	ART-ER - SICO	x			Comune	
2	città Metropolitana di Bologna	BO	Pagamento degli oneri relativi ai trasporti eccezionali	Trasporti e mobilità	http://teonline.regione.emilia-romagna.it/WAMswf40/Default.aspx	Lepida - payer (pagopa)	x			Provincia / Città Metropolitana	2020: PAYER integrato in TEONLINE (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma)
3	Comune di Bertinoro	FC	Pagamento del trasporto scolastico	Istruzione e diritto allo studio	http://www.comune.bertinoro.fc.it/servizi/notizie/notizie_fase02.aspx?ID=9461	Lepida - payer (pagopa)	x			Comune	2020: PAYER integrato in SOSIA (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma)
4	Comune di Ferrara	FE	Pagamento del trasporto scolastico	Istruzione e diritto allo studio	http://www.comune.fe.it/index.phtml?id=3632	Lepida - payer (pagopa)	x			Comune	2020: PAYER integrato in SOSIA (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma)
5	Comune di Forlimpopoli	FC	Pagamento del trasporto scolastico	Istruzione e diritto allo studio	http://www.comune.forlimpopoli.fc.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=16379&idCat=17165&ID=17341&TipoElemento=categoria	Lepida - payer (pagopa)	x			Comune	2020: PAYER integrato in SOSIA (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma)
6	Comune di Predappio	FC	Pagamento del trasporto scolastico	Istruzione e diritto allo studio	http://www.comune.predappio.fc.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=19293&idArea=19294&idCat=19294&ID=19294&TipoElemento=area	Lepida - payer (pagopa)	x			Comune	2020: PAYER integrato in SOSIA (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma)
7	Comune di Sant'Agata Bolognese	BO	Pagamento del trasporto scolastico	Istruzione e diritto allo studio	http://www.comune.santagatabolognese.bo.it/servizi-scolastici	Lepida - payer (pagopa)	x			Comune	2020: PAYER integrato in SOSIA (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma)
8	Comune di Castel di Casio	BO	Pagamento del trasporto scolastico	Istruzione e diritto allo studio	https://casteldicasio.ecivis.it/ECivisWEB/index.jsp?p=2	Lepida - payer (pagopa)	x			Comune	2020: PAYER integrato in ECIVIS (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma)
9	Comune di Castelvetro Piacentino	PC	Pagamento del trasporto scolastico	Istruzione e diritto allo studio	https://castelvetropiacentino.ecivis.it/ECivisWEB/	Lepida - payer (pagopa)	x			Comune	2020: PAYER integrato in ECIVIS (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma)
10	Regione Emilia-Romagna / enti delegati	-	Pagamento contributo per Registrazione certificati Attestazione Prestazione Energetica (APE)	Ambiente	https://energia.regione.emilia-romagna.it/certificazione-energetica	Lepida - payer (pagopa)	x			Regione	2020: PAYER integrato in SACE (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma)

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – FORME DI AUTENTICAZIONE

Ente	prov	nome servizio	area tematica	Url servizio	specifica piattaforma	SPECIFICO (ID E PSW)	SOCIAL NETWORK	CIE ID	competenza istituzionale	note
11 Comune di Bologna	BO	Pagamento dei permessi di accesso alla ZTL (zona traffico limitato)	Trasporti e mobilità	https://solweb.tper.it/web/store/urban-mobility-services/ztl-multiuse-tickets.aspx	Lepida - payer (pagopa)	x			Comune	2020: PAYER integrato nella piattaforma TPER specifica
12 Comune di Morciano di Romagna	RN	Pagamento della retta per la mensa scolastica	Istruzione e diritto allo studio	https://www.comune.morcianodiromagna.rn.it/atti-pubblici/mensa-scuole-materne-ed-elementari-iscrizioni-conto-elettronico-e-buoni-pasto/	Lepida - payer (pagopa)	x			Comune	2020: PAYER integrato in ECIVIS (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma)
13 Comune di Rimini	RN	Pagamento del trasporto scolastico	Istruzione e diritto allo studio	https://www.comune.rimini.it/comune-e-citta/comune/scuola-servizi-educativi/rette-scolastiche/pagamento-rette-scolastiche	Lepida - payer (pagopa)	x			Comune	2020: PAYER integrato in SOSIA (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma) - solo trasporto
14 Comune di Torrile	PR	Pagamento della retta per la mensa scolastica	Istruzione e diritto allo studio	https://www.comune.torrile.pr.it/notizie/attivazione-ricariche-line-utenti-servizio-mensa-scolastica	Lepida - payer (pagopa)	x			Comune	2020: PAYER integrato in ECIVIS (ci si arriva solo entrando in specifica piattaforma)
15 ASL Bologna	BO	Richiesta della cartella clinica	Sanità	https://prontocartella.bo.it/prontocartella/	lepida - prontocartella	x			ASL	
16 Regione Emilia-Romagna / enti delegati	-	Richiesta controllo e regolazione degli atomizzatori (attrezzature irrogatrici)	Agricoltura, caccia e pesca	http://agricoltura.regione.emilia-romagna.it/produzioni-agroalimentari/temi/agroambiente/controllo-e-regolazione-irrogatrici	regione - Agricoltura_Atomizzatori	x			Regione	
17 Regione Emilia-Romagna / enti delegati	-	Richiesta di certificati fitosanitari (nulla osta importazione / esportazione)	Agricoltura, caccia e pesca	http://agricoltura.regione.emilia-romagna.it/fitosanitario/doc/Autorizzazioni/rilascio-nulla-osta/certificati-on-line/certificati-fitosanitari	regione - Agricoltura_CertificatiFitosanitari	x			Regione	
18 Regione Emilia-Romagna / enti delegati	-	Richiesta di accreditamento del mandato a rappresentare imprese agricole	Agricoltura, caccia e pesca	http://agricoltura.regione.emilia-romagna.it/servizi-online/come-fare-per/accesso-al-sistema-informativo-agricolo-regionale-mandato	regione - Agricoltura_Mandato	x			Regione	
19 Regione Emilia-Romagna / enti delegati	-	Richiesta di indennizzo per danni da fauna selvatica	Agricoltura, caccia e pesca	http://agricoltura.regione.emilia-romagna.it/servizi-online/come-fare-per/gestione-domande-indennizzo-danni-e-prevenzione-osservatorio-faunistico-venatorio	regione - Agricoltura_OsservFaunistico	x			Regione	
20 ASL di Modena	MO	Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione delle ASL	Lavoro e formazione professionale	http://www.ausl.mo.it/concorsi-e-avvisi	regione - concorsi gru progetto sole	x			ASL	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – FORME DI AUTENTICAZIONE

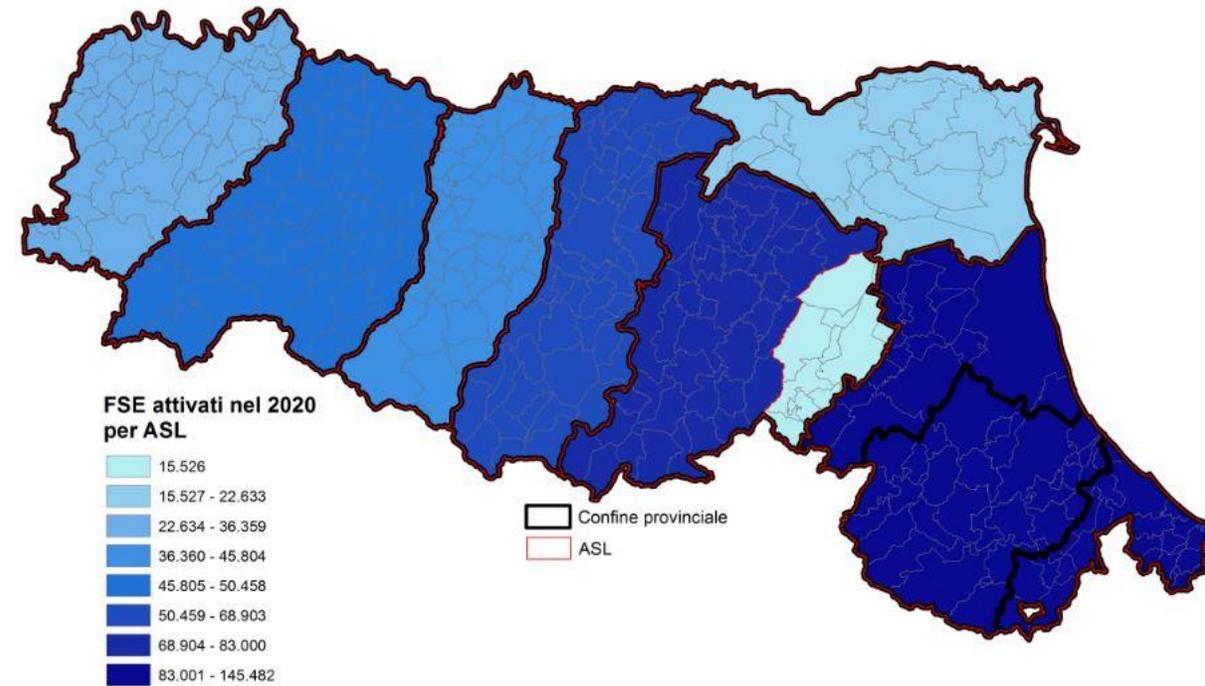
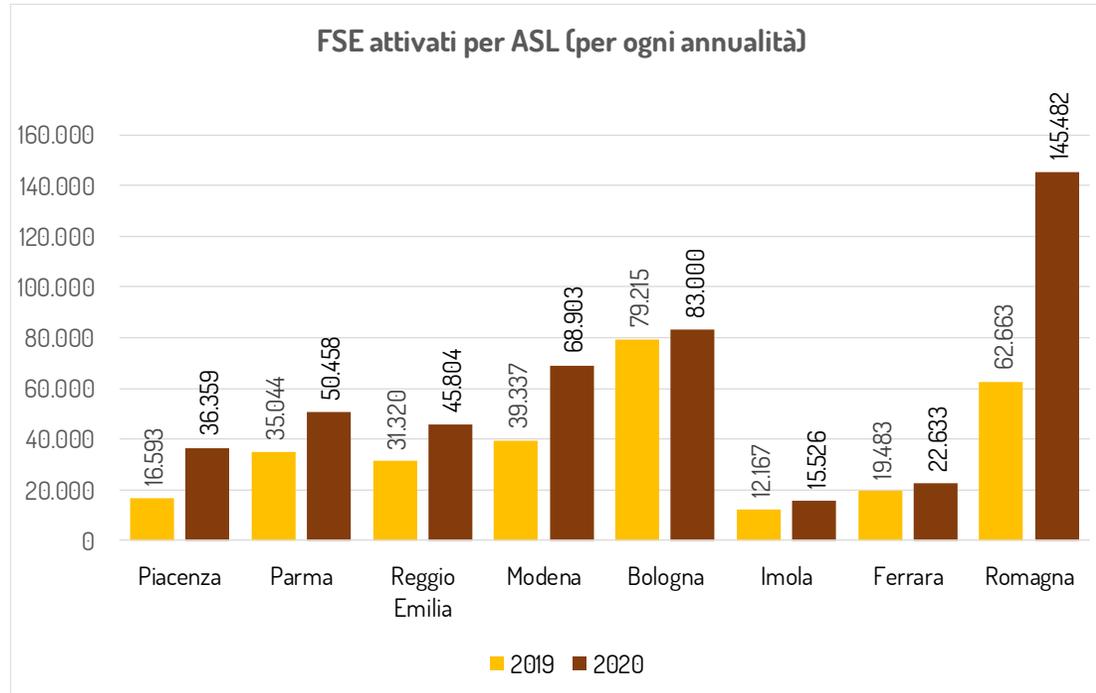
	Ente	prov	nome servizio	area tematica	Url servizio	specifica piattaforma	SPECIFICO (ID E PSW)	SOCIA LNET ID WORK	CIE ID	competenza istituzionale	note
21	ASL di Piacenza	PC	Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione delle ASL	Lavoro e formazione professionale	http://www.ausl.pc.it/bandi_gare_concorsi/assunzioni_collaborazioni.asp	regione - concorsi gru progetto sole	x			ASL	
22	ASL Romagna	-	Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione delle ASL	Lavoro e formazione professionale	https://amministrazionetrasparente.auslromagna.it/pubblicita-legale/selezioni-del-personale/concorsi-selezioni-romagna	regione - concorsi gru progetto sole	x			ASL	
23	Polo bibliotecario Reggio Emilia	RE	Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	Cultura, sport e tempo libero	http://biblioteche.provincia.re.it	Regione - IBC Sebina OPAC	x			Comune	
24	Polo bibliotecario Piacenza	PC	Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	Cultura, sport e tempo libero	http://opac.biblioteche.piacenza.it	Regione - IBC Sebina OPAC	x			Comune	
25	Polo bibliotecario Parma	PR	Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	Cultura, sport e tempo libero	https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/Opac.do	Regione - IBC Sebina OPAC	x			Comune	
26	Polo bibliotecario Romagna	RA	Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	Cultura, sport e tempo libero	https://scoprirete.bibliotecheromagna.it/SebinaOpac/.do	Regione - IBC Sebina OPAC	x			Comune	
27	Regione Emilia-Romagna / enti delegati	-	Iscrizione nell'elenco regionale degli informatori scientifici	Sanità	http://salute.regione.emilia-romagna.it/farmaci/informatori-scientifici	regione - Isf_rer	x			Regione	
28	Comune di Ostellato	FE	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://pl.unionevalliedelizie.fe.it/5/18/comunicazione/fare-una-segnalazione	regione - rilfedeur		x		Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network
29	Comune di Bertinoro	FC	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://rilfedeur.provincia.fc.it/rilfedeurWebUCRF/client/ucrf.html?idEnte=1	regione - rilfedeur		x		Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network
30	Comune di Copparo	FE	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://rilfedeur.provincia.fe.it/rilfedeurWeb/cittadino/terreefiumi.html	regione - rilfedeur		x		Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – FORME DI AUTENTICAZIONE

	Ente	prov	nome servizio	area tematica	Url servizio	specifica piattaforma	SPECIFI SOCIALN CO (ID E ETWORK PSW)	CIE ID	competenza istituzionale	note	
31	Comune di Correggio	RE	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://rilfedeur.provincia.re.it/rilfedeurWeb/client/unionePianuraReggiana.html?idEnte=1#	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network	
32	Comune di Bagnolo in Piano	RE	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://rilfedeur.provincia.re.it/rilfedeurWeb/client/unioneTerradiMezzo.html?idEnte=5	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network	
33	Comune di Baiso	RE	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://rilfedeur.provincia.re.it/rilfedeurWeb/client/unioneTresinaroSecchia.html?idEnte=4	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network	
34	Comune di Argenta	FE	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://www.comune.argenta.fe.it/6/190/servizi-online/rilfedeur	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network	
35	Comune di Cesena	FC	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://www.comune.cesena.fc.it/segnalazioni	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network	
36	Comune di Fiorano Modenese	MO	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://www.comune.fiorano-modenese.mo.it/servizi-online/rilfedeur	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network	
37	Comune di Modena	MO	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://www.comune.modena.it/segna-la-mo	regione - rilfedeur		x	x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network
38	Comune di Poggio Torriana	RN	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://www.comune.poggiotorriana.rn.it/servizi-online/invia-una-segnalazione	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network	
39	Comune di Portomaggiore	FE	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://www.comune.portomaggiore.fe.it/5/85/servizi-online/segnalazioni-con-rilfedeur	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network	
40	Comune di Santarcangelo di Romagna	RN	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://www.comune.santarcangelo.rn.it/servizi-online/segnalazioni-e-reclami	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network	

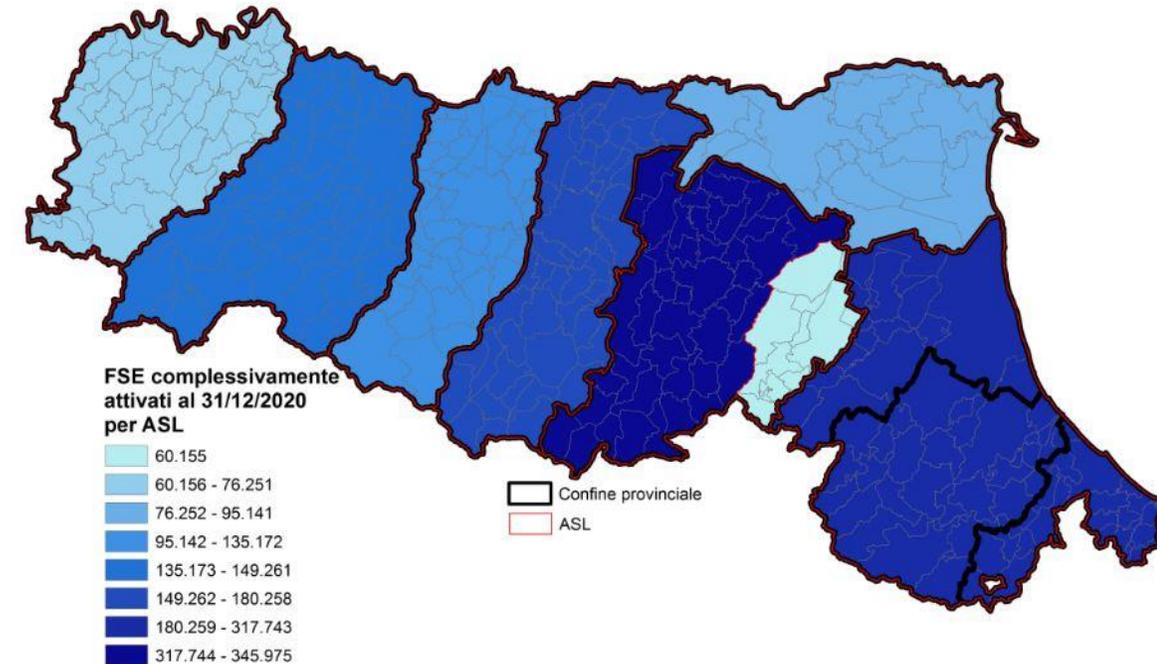
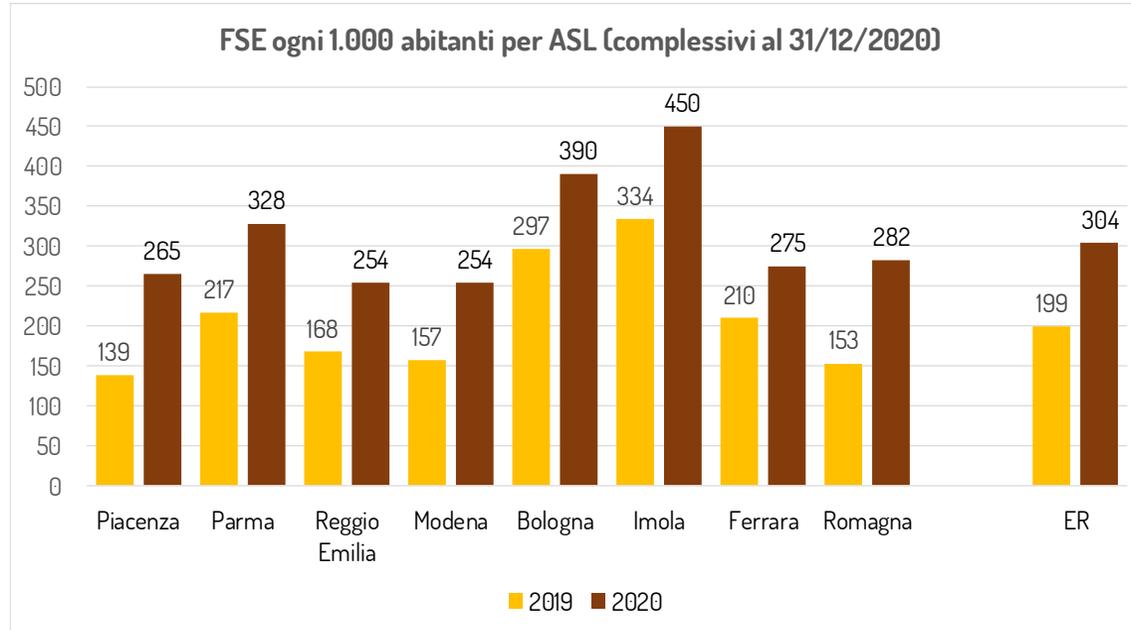
OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – FORME DI AUTENTICAZIONE

	Ente	prov	nome servizio	area tematica	Url servizio	specifica piattaforma	SPECIFIC O (ID E PSW)	SOCIALNE CIE ID WORK	competenza istituzionale	note
41	Comune di Gatteo	FC	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://www.comunegatteo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=19678&idCat=19789&ID=20070&TipoElemento=Categoria	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network
42	Comune di Alfonsine	RA	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	http://www.labassaromagna.it/Guida-ai-Servizi/Reclami-Segnalazioni-e-Suggerimenti/Segnala-TE!-on-line	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network
43	Comune di Casola Valsenio	RA	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale	Edilizia ed Urbanistica	https://rilfedeur.provincia.ra.it/rilfedeurWeb/cittadino/provinciaRA.html?idEnte=2	regione - rilfedeur		x	Comune	2020: in vari casi, l'accesso alla piattaforma RILFEDEUR (specifici indirizzi) con FEDERA/SPID non funziona, risultando attivabile solo l'accesso con Social network
44	Regione Emilia-Romagna / enti delegati	-	Domanda di finanziamento su POR FSE (fondi comunitari)	Lavoro e formazione professionale	https://sifer.regione.emilia-romagna.it/WebLogin/index.php	regione - SIFER	x		Regione	
45	Regione Emilia-Romagna / enti delegati	-	Iscrizione nel registro regionale delle Associazioni di promozione sociale	Servizi sociali	http://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/banche-dati/banche-dati/iscrizioni-on-line-registri-terzo-settore/registri-terzo-settore	regione - TESEO	x		Regione	
46	Regione Emilia-Romagna / enti delegati	-	Comunicazione dei dati relativi alle attività turistiche	Avvio e gestione attività di impresa	http://statistica.regione.emilia-romagna.it/documentazione/rilevazioni/turismo	regione - Turismo5	x		Regione	



- gli FSE attivati complessivamente in Emilia-Romagna nel 2020 sono stati **468.165 (+ 172.343 rispetto al 2019)**
- l'ASL Romagna ha attivato **145.482 FSE (valore più elevato) e con incremento maggiore**

Elaborazione Coordinamento ADER su dati Regione Emilia-Romagna - Servizio Strutture, Tecnologie e Sistemi informativi Direzione Generale Cura della Persona, Salute e Welfare



- Sin dall'inizio della sua implementazione, al 31/10/2020 sono stati attivati **1.359.956 FSE**, pari a **304 FSE ogni 1.000 abitanti** (nel 2019 erano 199)
- L'incremento maggiore si registra a **Piacenza (+91%, da 139 a 265)**
- **ASL BOLOGNA** ha il maggior numero di FSE attivati (**345.975**)

Elaborazione Coordinamento ADER su dati Regione Emilia-Romagna - Servizio Strutture, Tecnologie e Sistemi informativi Direzione Generale Cura della Persona, Salute e Welfare

- L'indice di interattività dei servizi comunali misura quali attività «standard» di competenza comunale sono state rese disponibili on line per cittadini e imprese ed è stato ideato per definire un universo misurabile dello sviluppo dei servizi interattivi comunali
- Sono stati identificati 140 procedimenti amministrativi di competenza comunale con destinatari cittadini e imprese e per ognuno di questi è stata valutata la potenziale applicabilità di due fasi on line che definiscono la completezza del procedimento (si/no):
 - 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.
- Dal momento che per alcuni l'applicabilità on line non è possibile, sono state identificate complessivamente 209 fasi potenzialmente attivabili on line.
- Per ogni Comune e per ogni fase è stata verificata l'effettiva attivazione del relativo servizio interattivo 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 rapporto fra la somma delle fasi interattive effettive e la somma delle fasi potenziali.**
- 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%)**
- I dati sono quelli di offerta dei servizi interattivi, ma sono variamente analizzati e valutati per l'indice
- **Alcuni dati del 2019 sono stati ricalcolati sulla base del quadro dei procedimenti e delle fasi adottata nel 2020 (le modifiche riguardano alcuni procedimenti in particolare per l'area Istruzione e diritto a studio, ma con incidenza anche sull'indice rispetto a quanto pubblicato nel report pubblicato nel 2019)**

- Tutti i procedimenti amministrativi hanno come universo di riferimento 328 comuni, tranne quelli di cui alla tabella seguente, dove il servizio considerato non è disponibile per tutti, ma solo per il numero di comuni indicato. Conseguentemente, anche la popolazione di riferimento sarà quella dei comuni con servizio fisico

Procedimento amministrativo	Area tematica	Servizio considerato	Comuni con servizio
Iscrizione alla biblioteca e/o ai suoi servizi	Cultura, sport e tempo libero	Biblioteca o punto di lettura comunale	304
Prestito bibliotecario	Cultura, sport e tempo libero	Biblioteca o punto di lettura comunale	304
Imposta di soggiorno	Imposte e tasse	Imposta di soggiorno istituita	43
Iscrizione / graduatorie scuole d'infanzia (3-6 anni)	Istruzione e diritto allo studio	Scuola infanzia (3-6 anni) pubblica o convenzionata	300
Iscrizione ai nidi d'infanzia e/o servizi similari (spazio bimbi, ecc.)	Istruzione e diritto allo studio	Asilo nido o servizio similare	303
Invio comunicazioni di modifica informazioni relative ai permessi ZTL / richieste permessi sosta in area ZTL	Trasporti e mobilità	ZTL istituita (anche per parte dell'anno)	156
Permesso di accesso nella zona traffico limitato (ZTL)	Trasporti e mobilità	ZTL istituita (anche per parte dell'anno)	156

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

AMBIENTE

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Accertamento della compatibilità paesaggistica (sanatoria)	si	si	Richiesta compatibilità paesaggistica (sanatoria)	Pagamenti relativi alle autorizzazioni e altri procedimenti ambientali (comune)	13	8	3%	13%
Autorizzazione agli scarichi idrici di competenza comunale - residenziale	si	si	Richiesta di autorizzazione allo scarico in fognatura	Pagamenti relativi alle autorizzazioni e altri procedimenti ambientali (comune)	4	8	2%	
Autorizzazione al taglio di bosco	si	no	Richiesta di autorizzazione al taglio di bosco		328		100%	
Autorizzazione paesaggistica	si	si	Richiesta di autorizzazione paesaggistica	Pagamenti relativi alle autorizzazioni e altri procedimenti ambientali (comune)	15	8	4%	
Autorizzazione paesaggistica semplificata	si	si	Richiesta di autorizzazione paesaggistica semplificata	Pagamenti relativi alle autorizzazioni e altri procedimenti ambientali (comune)	16	8	4%	
Comunicazioni all'anagrafe canina relative ad animali già iscritti	si	si	Comunicazioni all'anagrafe canina relative ad animali già iscritti	Pagamenti relativi al possesso/rinuncia di animali domestici (anagrafe canina)	4	9	2%	
Denuncia colonie feline	si	no	Richiesta di censimento colonia felina		2		1%	
Domanda di abbattimento alberi	si	no	Richiesta di autorizzazione abbattimento piante		6		2%	
Iscrizione all'Anagrafe canina	si	si	Iscrizione all'anagrafe canina	Pagamenti relativi al possesso/rinuncia di animali domestici (anagrafe canina)	3	9	2%	
Richiesta del tesserino di caccia	si	si	Richiesta del tesserino di caccia		328	0	50%	
Richiesta di autorizzazione svolgimento attività rumorosa in deroga	si	si	Richiesta di autorizzazione svolgimento attività rumorosa in deroga	Pagamenti relativi alle autorizzazioni e altri procedimenti ambientali (comune)	2	8	2%	
Richiesta e pagamento tesserino funghi	si	si	Richiesta e pagamento del tesserino funghi	Richiesta e pagamento del tesserino funghi	106	106	32%	
Voltura di autorizzazione allo scarico	si	si	Richiesta di voltura autorizzazione scarico acque reflue	Pagamenti relativi alle autorizzazioni e altri procedimenti ambientali (comune)	5	8	2%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

ANAGRAFE E STATO CIVILE

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Autocertificazioni precompilate	si	no	Creazione di autocertificazioni precompilate		301		92%	9%
Cambio di residenza (immigrazione da altro comune; variazione indirizzo all'interno del comune; emigrazione in altro comune)	si	si	Dichiarazione cambio di abitazione (cambio di residenza)	Pagamento dei diritti di segreteria (demografici)	13	10	4%	
Certificazioni anagrafiche e di stato civile	si	si	Richiesta di certificati anagrafe / stato civile	Pagamento dei certificati oppure esenzione pagamento esplicita per certificati on line	68	51	18%	
Comunicazione di Cessione fabbricato	si	no	Comunicazione di cessione fabbricato		3		1%	
DAT - Disposizioni Anticipate di Trattamento	si	no	DAT - Disposizioni Anticipate di Trattamento		2		1%	
Denuncia di morte	si	si		Pagamento dei diritti di segreteria (demografici)	0	10	2%	
Denuncia di nascita	si	si	Richiesta di denuncia di nascita	Pagamento dei diritti di segreteria (demografici)	2	10	2%	
Dichiarazione di convivenza di fatto	si	si		Pagamento dei diritti di segreteria (demografici)	0	10	2%	
Dichiarazione di ospitalità di cittadini extracomunitari	si	no	Dichiarazione ospitalità stranieri		2		1%	
Pubblicazioni di matrimonio	si	si	Richiesta di pubblicazione di matrimonio	Pagamento dei diritti di segreteria (demografici)	5	10	2%	
Richiesta certificati di idoneità dell'alloggio per cittadini stranieri	si	no	Richiesta del certificato di idoneità alloggiativa		1		0%	
Richiesta copia integrale / estratti di atto di stato civile	si	no	Richiesta di atti/estratti di Stato Civile (nascita, morte, matrimonio, ecc.)		12		4%	
Richiesta della carta identità (elettronica / cartacea)	si	si	Richiesta della carta di identità (cartacea / elettronica)	Pagamento diritti carta di identità elettronica	31	15	7%	
Richiesta di matrimonio civile	si	si		Pagamento tariffa per celebrazione matrimonio civile	0	3	0%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

ANAGRAFE E STATO CIVILE (CONTINUA)

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Richiesta per il riconoscimento, l'acquisto o il riacquisto della cittadinanza italiana	si	no	Dichiarazione di volontà di acquisto, riacquisto o espressa rinuncia alla cittadinanza italiana		4		1%	9%
Richieste accesso ai dati anagrafici	si	no	Visura / accesso ai propri dati anagrafici		302		92%	
Rilascio attestazioni di soggiorno permanente cittadini UE	si	si	Attestazione di iscrizione anagrafica per cittadini comunitari	Pagamento dei diritti di segreteria (demografici)	1	10	2%	
Rilascio certificati storici	si	si	Richiesta di certificati storici (anagrafe / stato civile)	Pagamento dei certificati oppure esenzione pagamento esplicita per certificati on line	11	51	9%	
Rinnovo dichiarazione dimora abituale a seguito del rinnovo del permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari	si	no	Dichiarazione dimora abituale cittadini extracomunitari		1		0%	
Separazione e divorzio in Comune	si	si	Deposito / comunicazioni relative a separazione o divorzio	Pagamento diritti separazione o divorzio	3	12	2%	
Unioni civili	si	si	Richiesta di costituzione di unione civile	Pagamento dei diritti di segreteria (demografici)	3	10	2%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Autorizzazione per gare sportive, ciclistiche, podistiche, ecc.	si	no	Richiesta di autorizzazione per manifestazione sportiva		4		1%	14%
Iscrizione alla biblioteca e/o ai suoi servizi	si	si	Iscrizione alla biblioteca / servizi bibliotecari	Pagamento di servizi bibliotecari	1	9	2%	
Prestito bibliotecario	si	no	Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario		269		88%	
Richiesta Concessione - assegnazione palestre / piscine / altri impianti sportivi (uso occasionale - manifestazioni temporanee)	si	si	Richiesta di utilizzo di impianti sportivi	Pagamento dell'utilizzo di impianti sportivi	4	18	3%	
Richiesta di autorizzazione per partecipazione a mercati comunali riservati a cittadini	si	no	Richiesta di autorizzazione per partecipazione a mercati comunali riservati a cittadini		2		1%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

EDILIZIA E URBANISTICA

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Attribuzione numero civico	si	si	Richiesta assegnazione del numero civico	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	7	90	15%	17%
Autorizzazione / comunicazioni vincolo idrogeologico	si	si		Pagamento dei diritti per pratiche di vincolo idrogeologico	0	14	2%	
Autorizzazioni e procedimenti zone sismiche	si	si	Presentazione delle domande relative alle pratiche sismiche	Pagamento dei diritti per pratiche sismiche	59	49	16%	
Certificato di conformità edilizia e agibilità	si	si	Richiesta del certificato di conformità edilizia e di agibilità	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	55	90	22%	
Certificato di destinazione urbanistica (CDU)	si	si	Richiesta del certificato di destinazione urbanistica (CDU)	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	8	90	15%	
CILA (comunicazione inizio lavori asseverata)	si	si	Comunicazione Inizio lavori asseverata (CILA)	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	59	90	23%	
Comunicazione apertura cantieri (notifica SICO)	si	no	Notifica SICO – sistema informativo costruzioni (notifica preliminare prevista per i cantieri di costruzioni)		328		100%	
Comunicazione cambio destinazione d'uso di immobili	si	no	Comunicazione di cambio di destinazione d'uso di immobili		1		0%	
Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano	si	no	Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano		4		1%	
Comunicazione inizio/fine lavori	si	no	Comunicazione inizio / fine lavori edilizi		57		17%	
Comunicazione opere temporanee o stagionali	si	no	Comunicazione opere temporanee o stagionali		5		2%	
Comunicazione per interventi di attività edilizia libera	si	no	Comunicazione di attività di edilizia libera (CIL) residenziale		53		16%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

EDILIZIA E URBANISTICA (CONTINUA)

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Deposito e visto su frazionamenti catastali	si	no	Deposito di frazionamento catastale		8		2%	17%
Domande relative a costruzioni in cemento armato	si	si	Presentazione pratiche relative ai cementi armati	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	4	90	14%	
Parere CQAP	si	no	Richiesta del parere CQAP (commissione qualità architettonica e paesaggio)		2		1%	
Permesso di costruire	si	si	Richiesta del permesso di costruire (PDC) per edilizia residenziale	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	60	90	23%	
Procedura abilitativa semplificata per installazione impianti fotovoltaici	si	si	Richiesta di procedura abilitativa semplificata per impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili (PAS)	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	9	90	15%	
Proroga termine inizio/fine lavori	si	si	Richiesta di proroga inizio/fine lavori edilizi	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	13	90	16%	
Richiesta Assegnazione matricole ascensori, montacarichi e piattaforme e messa in esercizio	si	no			0		0%	
Richiesta occupazione suolo pubblico (OSAP)	si	si	Richiesta occupazione suolo pubblico su strade comunali (OSAP)	Pagamento occupazione suolo pubblico di competenza comunale (varie tipologie)	11	46	9%	
Richiesta passo carraio	si	si	Richiesta Autorizzazione per apertura passo carraio	Pagamento occupazione suolo pubblico di competenza comunale (varie tipologie)	5	46	8%	
Richiesta Restituzione oneri edilizi già pagati per interventi edilizi poi non realizzati	si	no	Richiesta di restituzione / rimborso oneri edilizi		2		1%	
SCIA – segnalazione certificata di inizio attività (edilizia)	si	si	Segnalazione Certificata di Inizio Attività in materia edilizia (SCIA edilizia residenziale)	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	60	90	23%	
Segnalazione Certificata conformità Edilizia e Agibilità (SCEA)	si	no	Segnalazione Certificata conformità Edilizia e Agibilità (SCEA)		60		1%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

EDILIZIA E URBANISTICA (CONTINUA)

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Segnalazione di fenomeni di degrado ambientale o urbano	si	no	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale		195		59%	17%
Titoli edilizi in sanatoria	si	si	Richiesta di titoli edilizi in sanatoria	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	50	90	21%	
Valutazioni preventive	si	si	Richiesta di valutazione preventiva su interventi edilizi	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	49	90	21%	
Volture titoli abilitativi edilizi	si	si	Richiesta di voltura titoli edilizi	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	55	90	22%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

IMPOSTE E TASSE

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Accertamento imposte e tasse / composizione con il contribuente / riscossione	si	si		Pagamento degli accertamenti tributari	0	3	0%	19%
Diritto interpello in materia tributaria	si	no			0		0%	
Imposta di pubblicità	si	si	Richiesta di autorizzazione per posa insegne/impianti pubblicitari	Pagamento dell'imposta / canone per la pubblicità	5	24	4%	
Imposta di soggiorno	si	si	Dichiarazione dell'imposta di soggiorno	Pagamento dell'imposta di soggiorno	31	12	50%	
IMU	si	si	Dichiarazione IMU (imposta municipale propria)	Pagamento tributi comunali (IMU e/o TARI)	6	328	51%	
Istanze di rimborso - riduzione - esonero IMU / TARI	si	no	Richiesta di rimborso / riduzione / comunicazioni tributi comunali (IMU e/o TARI)		17		5%	
Prenotazione cartelli pubblicitari / diritti di affissione	si	si	Prenotazione cartelli pubblicitari disponibili / pubblicità fonica	Pagamento dei diritti di affissione	3	13	2%	
TARI	si	si	Dichiarazione TARI (tassa rifiuti)	Pagamento tributi comunali (IMU e/o TARI)	6	328	51%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

ISTRUZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Ammissione/Iscrizione centri estivi	si	si	Iscrizione ai servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto	Pagamento di servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto	130	100	35%	37%
Contributi per libri di testo	si	no	Domanda di contributi per libri di testo scuole secondarie di I e II grado		328		100%	
Iscrizione / graduatorie scuole d'infanzia (3-6 anni)	si	si	Iscrizione alla scuola dell'infanzia/materne (3-6 anni)	Pagamento delle rette per le scuole dell'infanzia/materne (3-6 anni)	42	30	12%	
Iscrizione ai nidi d'infanzia e/o servizi similari (spazio bimbi, ecc.)	si	si	Iscrizione all'asilo nido	Pagamento della retta dell'asilo nido	115	80	32%	
Iscrizione al servizio di mensa scolastica (refezione)	si	si	Iscrizione al servizio di mensa scolastica	Pagamento della retta per la mensa scolastica	167	162	50%	
Iscrizione al servizio di pre/post scuola (entrata anticipata o uscita posticipata)	si	si	Iscrizione ai servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto	Pagamento di servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto	130	100	35%	
Iscrizione al servizio di trasporto scolastico	si	si	Iscrizione al servizio di trasporto scolastico	Pagamento del trasporto scolastico	151	149	46%	
Richiesta esenzione / riduzione / contributi rette scolastiche o delle scuole infanzia (0-6)	si	no	Domanda di riduzione delle rette scolastiche (varie tipologie)		76		23%	
Rinuncia / ritiro ai servizi scolastici	si	no	Richiesta di rinuncia ai servizi scolastici		17		5%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

SERVIZI CIMITERIALI

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Autorizzazione alla cremazione	si	si	Dichiarazioni concernenti la cremazione / dispersione delle ceneri	Pagamento dei servizi cimiteriali	2	60	9%	8%
Autorizzazioni per operazioni cimiteriali delle imprese funebri (tumulazione; estumulazione; esumazione; ecc.)	si	si	Richiesta di autorizzazione per operazioni cimiteriali	Pagamento dei servizi cimiteriali	12	60	11%	
Concessioni cimiteriali (loculi e cellette) e/o relative modifiche	si	si	Modifiche/ comunicazioni relative a concessioni cimiteriali già rilasciate	Pagamento dei servizi cimiteriali	2	60	9%	
Gestione lampade votive già attivate (guasti, voltture, ecc.)	si	no	Comunicazioni relative a lampade votive già attivate		9		3%	
Richiesta servizio lampade votive	si	si	Richiesta di attivazione di lampade votive	Pagamento del servizio lampade votive	3	19	3%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

SERVIZI ELETTORALI

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Accesso agli archivi elettorali per visura propri dati	si	no	Visura elettorale		5		2%	2%
Albo degli scrutatori - Iscrizione/cancellazione	si	no	Iscrizione all'albo degli scrutatori e/o cancellazione		19		6%	
Albo dei presidenti di seggio elettorale - Iscrizione/cancellazione	si	no	Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio e/o cancellazione		18		5%	
Iscrizione nelle liste elettorali di cittadini comunitari per elezione organi comunali	si	no			0		0%	
Richiesta annotazione del diritto al voto assistito sulla tessera elettorale	si	no	Richiesta annotazione del diritto al voto assistito sulla tessera elettorale		1		0%	
Richiesta di certificati elettorali	si	no	Richiesta di certificati elettorali		2		1%	
Richiesta duplicato della Tessera elettorale	si	no	Richiesta del duplicato della tessera elettorale		12		4%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

SERVIZI SOCIALI

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Accesso ai contributi del fondo per l'integrazione dei canoni in locazione	si	no			0		0%	2%
Ammissione al servizio di pasti a domicilio	si	no			0		0%	
Ammissione di anziani o minori in strutture protette o centri diurni	si	si		Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie)	0	42	6%	
Assegnazione alloggi ERP	si	si	Domanda di assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica	Pagamento affitti (beni immobili comunali)	42	20	9%	
Assegnazione alloggi in locazione a canone calmierato	si	no	Domanda di ammissione al bando per accesso al canone calmierato		13		4%	
Assegno di cura - disabili / anziani / soggetti non autosufficienti	si	no			0		0%	
Assegno di maternità	si	no	Richiesta dell'assegno di maternità		12		4%	
Assegno nucleo familiare	si	no	Richiesta dell'assegno per il nucleo familiare		17		5%	
Autorizzazione per tombole e pesche di beneficenza (comunicazione)	si	no			0		0%	
Concessione contributi e sussidi economici (in generale)	si	no	Richiesta di prestazione sociale agevolata		1		0%	
Concessione contributi per rientro definitivo di emigranti italiani in Italia	si	no			0		0%	
Concessione contributi per rimpatrio salme (verso Paesi di origine / ritorno in Italia)	si	no			0		0%	
Contributi alle famiglie affidatarie di minori	si	no			0		0%	
Contributi per abbattimento barriere architettoniche	si	no	Richiesta contributo per abbattimento barriere architettoniche		1		0%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

SERVIZI SOCIALI

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Contributi per indigenti (pannolini, buoni latte, buoni spesa, contributi straordinari, special card) - Esenzione ticket per indigenti	si	no			0		0%	2%
Contributi regionali per portatori di handicap ex L.R. 29/1997 - adattamento domestico oppure dei veicoli	si	no			0		0%	
Riscatto alloggi edilizia residenziale pubblica e servizi connessi	si	no	Riscatto alloggi edilizia residenziale pubblica e servizi connessi		1		0%	
Orti sociali (assegnazione / rinuncia / revoca)	si	no	Domanda di assegnazione degli orti sociali		4		1%	
Provvidenze economiche invalidi civili	si	no			0		0%	
Richiesta accesso a Trasporto sociale / disabili	si	no			0		0%	
Richiesta di ammissione al servizio di Assistenza Domiciliare	si	si			0	0	0%	
Richiesta di Mobilità comunale alloggi ERP (cambio alloggio)	si	no			0		0%	
Richiesta tariffe sociali (cd bonus acqua, gas, energia elettrica)	si	no			0		0%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

TRASPORTI E MOBILITA'

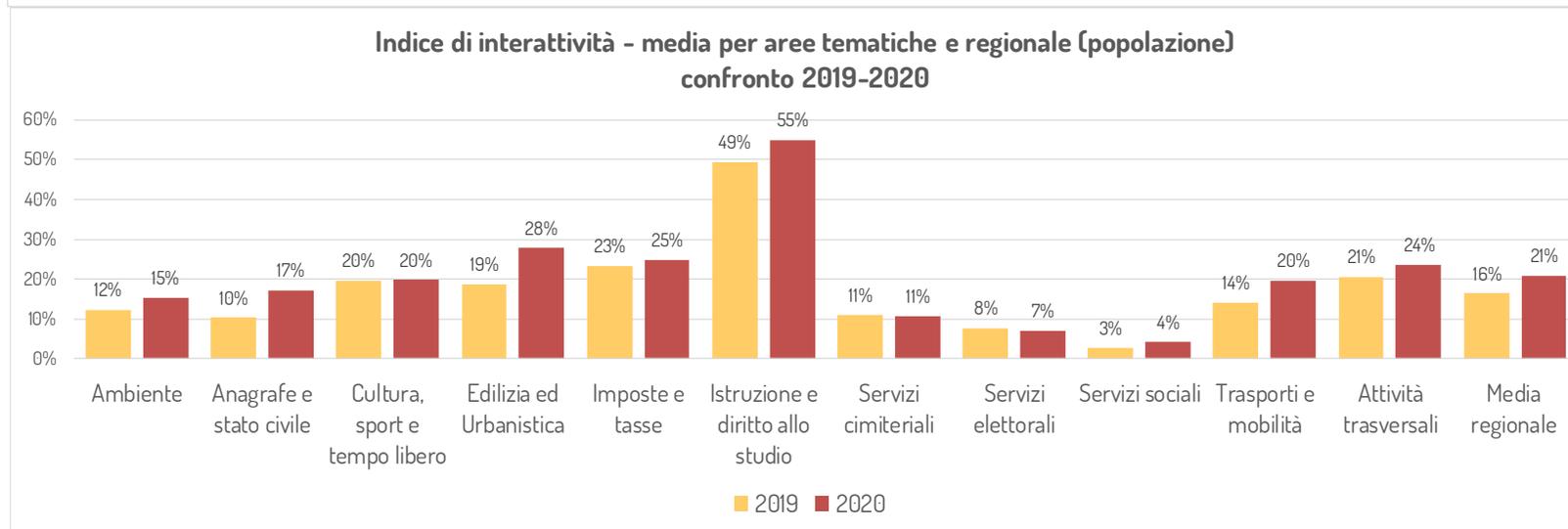
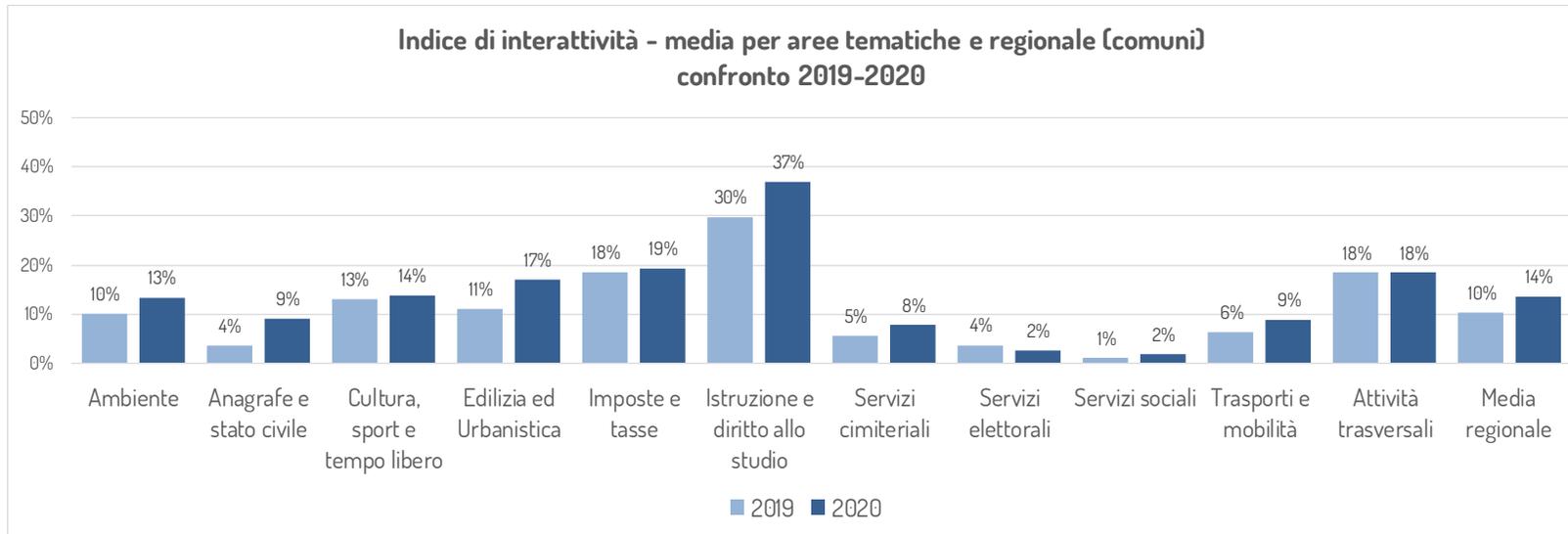
PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Comunicazione possesso contrassegno invalidi da parte di non residenti	si	no	Comunicazione possesso contrassegno invalidi da parte di non residenti		1		0%	9%
Gestione contravvenzioni a CDS (codice della strada)	si	si	Comunicazione dati conducente (sanzioni violazioni CDS)	Pagamento delle contravvenzioni	2	184	28%	
Gestione dei servizi relativi alla sosta	si	si	Richiesta di servizi relativi agli abbonamenti sosta	Pagamento della sosta (parcheggio)	4	12	2%	
Invio comunicazioni di modifica informazioni relative ai permessi ZTL / richieste permessi sosta in area ZTL	si	no	Richiesta di servizi relativi ai permessi di accesso in ZTL (zona traffico limitato)		4		3%	
Permesso di accesso nella zona traffico limitato (ZTL)	si	si	Richiesta del permesso di circolazione in ZTL (zona a traffico limitato)	Pagamento dei permessi di accesso alla ZTL (zona traffico limitato)	10	11	7%	
Permesso di circolazione per invalidi (contrassegno)	si	no	Richiesta del permesso di circolazione per disabili (contrassegno)		7		2%	
Richiesta abbonamenti agevolati per mezzi di trasporto	si	no			0		0%	
Richiesta rapporti alla polizia municipale (incidenti / atti, ecc.)	si	si	Richiesta rilievi / rapporti polizia municipale	Pagamento rilievi / rapporti polizia municipale	64	2	10%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

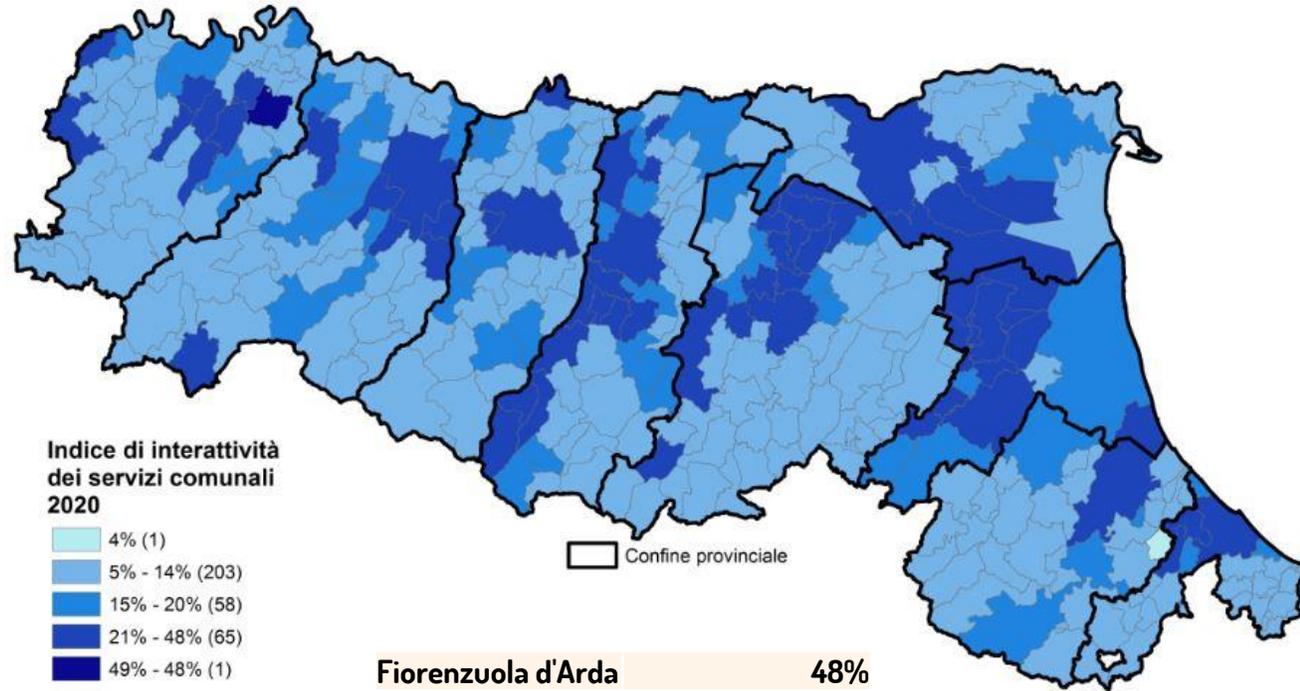
ATTIVITA' TRASVERSALI A PIU' AREE TEMATICHE

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE	Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE	Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA	Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO	Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA	Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO	% singolo procedimento (comuni sul totale)	% area tematica (media % singolo procedimento)
Accreditamento fornitori (Albo fornitori comunale)	si	si	Richiesta di accreditamento fornitori (di Comuni)	Accesso all'estratto conto fornitori (di Comuni)	182	3	28%	18%
Attività di riscossione generica da parte dei Comuni	no	si		Pagamenti spontanei al Comune		68	21%	
Concessione in uso spazi comunali	si	si	Prenotazione sale o altri immobili comunali	Pagamento utilizzo sale / immobili comunali	9	34	7%	
Gestione diritti di segreteria	no	si		Pagamento dei diritti di segreteria		15	5%	
Gestione Sanzioni diverse da CDS	no	si		Pagamento delle sanzioni amministrative diverse da multe per violazioni stradali		48	15%	
Iscrizione nell'Albo comunale delle Associazioni di promozione sociale e altre libere forme associative	si	no	Iscrizione all'Albo comunale delle libere forme associative		5		2%	
Presentazione pratiche SUAP	si	si	Presentazione on line delle domande SUAP	Pagamento dei diritti SUAP (sportello unico attività produttive)	328	58	59%	
Procedure di acquisto di beni e servizi (contratti pubblici)	si	si	Partecipazione a gare indette da Comuni	Pagamento contratti	328	12	52%	
Richiesta di accesso agli atti	si	si	Richiesta di accesso agli atti o accesso civico di comuni	Pagamento accesso e copie di atti amministrativi comunali	11	12	4%	
Richiesta di partecipazione a Concorso pubblico	si	si	Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione comunali	Pagamento delle tasse di concorso indetti da Comuni	7	5	2%	
Richiesta Patrocinio	si	no	Richiesta patrocinio comunale		7		2%	
Richieste contributi da parte di associazioni senza fini di lucro (sociali, culturali, sportive, ecc.)	si	no	Richiesta contributi da parte di associazioni		2		1%	
Riscossione di oneri e diritti di autorizzazioni e concessioni (senza specifiche attribuzioni)	no	si		Pagamento autorizzazioni e concessioni		12	4%	

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'



- L'indice regionale di interattività aumenta di **4 punti percentuali**, passando **dal 10% del 2019 al 14% del 2020**.
- Considerando **la popolazione**, l'indice regionale passa dal 16% del 2019 **al 21% del 2020 (+5pp)**
- Le aree tematiche che aumentano maggiormente sono **istruzione e diritto allo studio** e **Ambiente**, grazie a servizi per i quali esistono piattaforme a diffusione regionale e all'aumento dei servizi interattivi disponibili
- Le aree tematiche **ancora deboli sono Servizi sociali e servizi elettorali (2% di media)**; le aree **più avanzate Istruzione e diritto allo studio e Imposte e tasse**

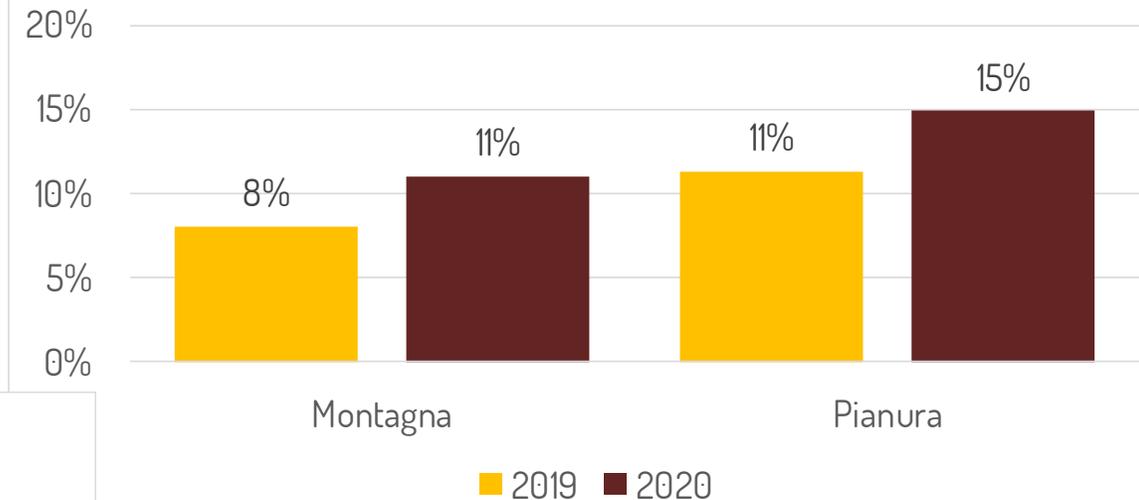


Fiorenzuola d'Arda	48%
Bologna	45%
Parma	35%
Maranello	34%
Felino	34%
Modena	32%
Luzzara	32%
Argenta	30%
Valsamoggia	30%
Vigolzone	30%

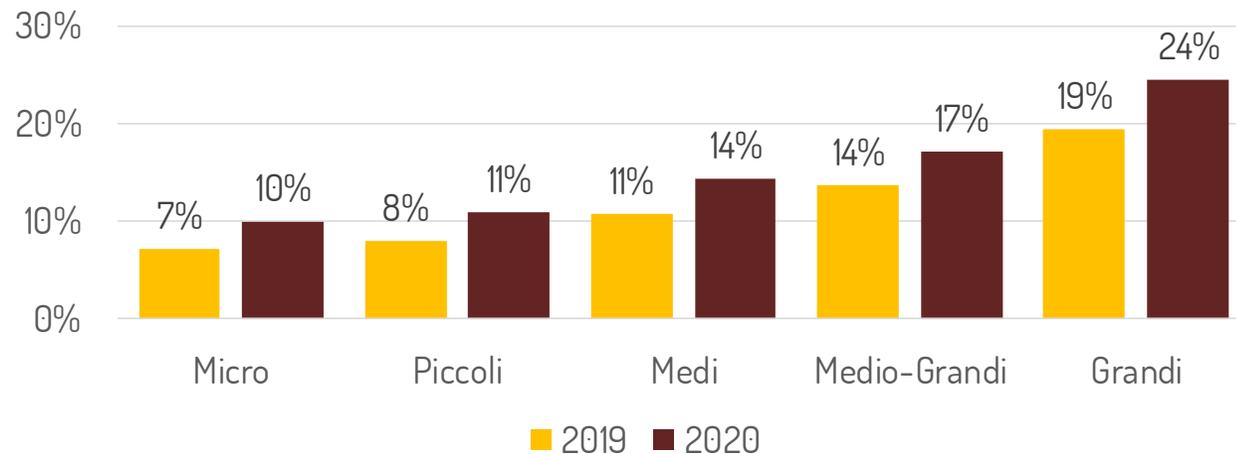
- Nel 2020, 10 comuni hanno raggiunto almeno il 30% di indice di interattività, mentre nel 2019 erano solo 2
- Fiorenzuola d'Arda raggiunge il 48% (valore più elevato), seguito da Bologna (45%) e Parma (35%)
- Fra i primi 10 comuni vi sono anche realtà di medie o piccole dimensioni come Felino (PR), Luzzara (RE) e Vigolzone (PC)
- Permane una certa disomogeneità territoriale, con contrazione degli indici più alti nelle zone di pianura e attorno ai capoluoghi
- È confermato l'effetto positivo rappresentato dalla coesione territoriale offerta dall'appartenenza alle unioni di comuni (evidente per aree provinciali di Ravenna, Modena, Ferrara e Bologna)
- Solo un comune ha l'indice minimo rilevato (4%) mentre nel 2019 erano 16

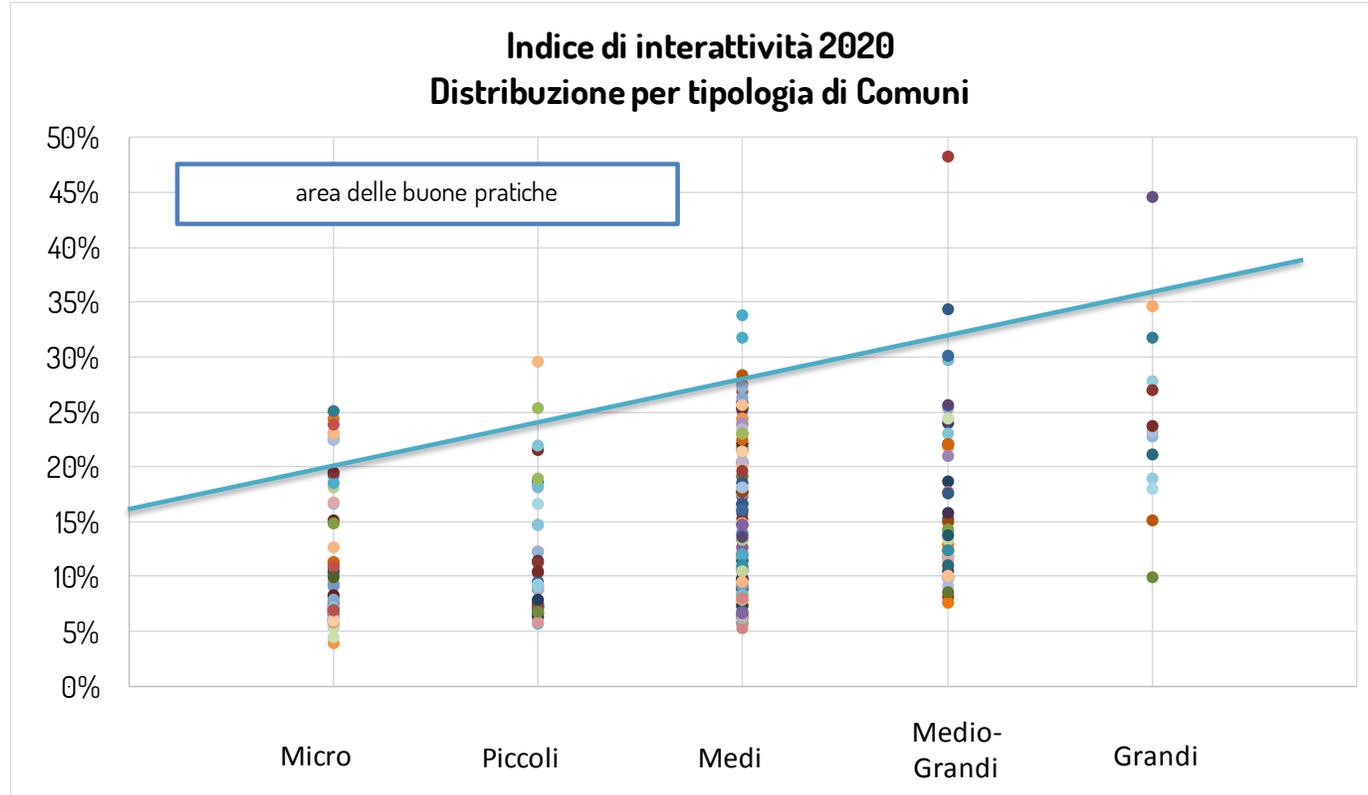
- Si rilevano aumenti per tutte le classi dimensionali dei comuni, attorno a 3 punti percentuali, ad eccezione dei comuni grandi, che aumentano di 5 punti percentuali
- Un andamento simile si rileva anche per le caratteristiche territoriali: i comuni di montagna aumentano di circa 3 punti; quelli di pianura di 4 punti percentuali

Media indice di interattività per caratteristiche territoriali



Media indice di interattività per classe dimensionale





2019	Indice del Comune Peggior	Indice del Comune Migliore
Micro	4%	21%
Piccoli	4%	21%
Medi	4%	25%
Medio-Grandi	5%	29%
Grandi	10%	32%
Tutti i Comuni	4%	32%
2020	Indice del Comune Peggior	Indice del Comune Migliore
Micro	4%	25%
Piccoli	6%	30%
Medi	5%	34%
Medio-Grandi	8%	48%
Grandi	10%	45%
Tutti i Comuni	4%	48%

Alcuni Comuni anche molto piccoli hanno un indice superiore al peggiore dei Comuni grandi e medio-grandi: questi Comuni possono essere considerati delle **buone pratiche**, che hanno saputo sfruttare bene sia le piattaforme regionali sia l'appartenenza alle Unioni di Comuni, oltre che ad iniziative autonome

E' confermato quanto già rilevato nel 2019 e cioè che anche fra Comuni della stessa classe dimensionale 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.

OFFERTA DI SERVIZI INTERATTIVI – INDICE DI INTERATTIVITA'

MICRO (fino a 3.000 ab.)

Albareto	25%
Gropparello	24%
Sant'Agata sul Santerno	24%
Palagano	23%
Bagnara di Romagna	23%
Frassinoro	23%

MONTAGNA (L.R. 2/2004)

Valsamoggia (*)	30%
Prignano sulla Secchia	25%
Albareto	25%
Gropparello	24%
Palagano	23%
Frassinoro	23%
Poggio Torriana (*)	23%
Montefiorino	22%
Alta Val Tidone (*)	22%
Gaggio Montano	22%

PICCOLI (da 3.000 a 5.0000 ab)

Vigolzone	30%
Prignano sulla Secchia	25%
Gaggio Montano	22%
San Possidonio	21%
Solarolo	19%
Carpineti	19%

MEDIO-GRANDI (da 15.000 a 50.000 ab)

Fiorenzuola d'Arda	48%
Maranello	34%
Argenta	30%
Valsamoggia	30%
Cervia	26%
Fiorano Modenese	25%

(*) Parzialmente montani secondo la classificazione regionale disponibile in <http://territorio.regione.emilia-romagna.it/montagna/programma-per-la-montagna/definizione-dei-comuni-montani/i-comuni-montani-una-definizione>

MEDI (da 5.000 a 15.000 ab)

Felino	34%
Luzzara	32%
San Pietro in Casale	28%
Montechiarugolo	28%
Calderara di Reno	27%
Castel San Giovanni	27%
San Giorgio Piacentino	26%
Carpaneto Piacentino	26%
Ostellato	26%

GRANDI (> 50.000 ab)

Bologna	45%
Parma	35%
Modena	32%
Carpi	28%
Rimini	27%

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI (annualità 2019 e confronto con 2018)

SERVIZI A CITTADINI E IMPRESE OGGETTO DI MISURAZIONE

Servizi comunali (indice di utilizzo)

1. Richiesta certificati anagrafici
2. Iscrizione all'asilo 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

Servizi non comunali (non rientrano nella misurazione dell'indice)

1. Pagamento contravvenzioni provinciali
2. Rinnovo abbonamento dell'autobus

COSA SI MISURA

- % on line sul totale gestito dagli enti (PIATTAFORMA; piattaforma + PEC; piattaforma + home banking a seconda dei servizi oggetto di misurazione)
- **Indice di utilizzo dei servizi di competenza comunale**

COSA SI ILLUSTRRA NELLA SEZIONE

- Modalità di erogazione del servizio nel 2019 (offerta) e grado di utilizzo del servizio secondo le diverse modalità disponibili (piattaforma regionale, piattaforma autonoma, piattaforma nazionale, mail/PEC/home banking; utilizzo on line complessivo) – cenni alla situazione 2020
- Confronto sull'utilizzo 2019 rispetto all'anno precedente (2018)
- **I dati di offerta 2019 sono stati in alcuni casi corretti a seguito delle indicazioni ricevute dai referenti locali contattati**

RACCOLTA DEI DATI

- Inviando il questionario di raccolta dati ai referenti locali dei servizi interattivi rilevati 2019 via mail, con successivi contatti telefonici e via mail, anche di Regione (settembre-dicembre 2020)
- 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 e j-CITYGOV
- Con la collaborazione di Lepida (accesso al cruscotto Payer e dati su istanze piattaforma SIEDER)

IMPATTO COVID

La rilevazione che inizia normalmente dal mese di Marzo, è stata rinviata a settembre 2020 a seguito della Pandemia COVID-19

Dati raccolti

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

Tasso di risposta: 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 (2018-2019);
- I dati relativi ai servizi attivati nel 2019
- I dati dei servizi attivati nel 2018 ma disattivati nel 2019

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.

NUMERI DELLA RACCOLTA

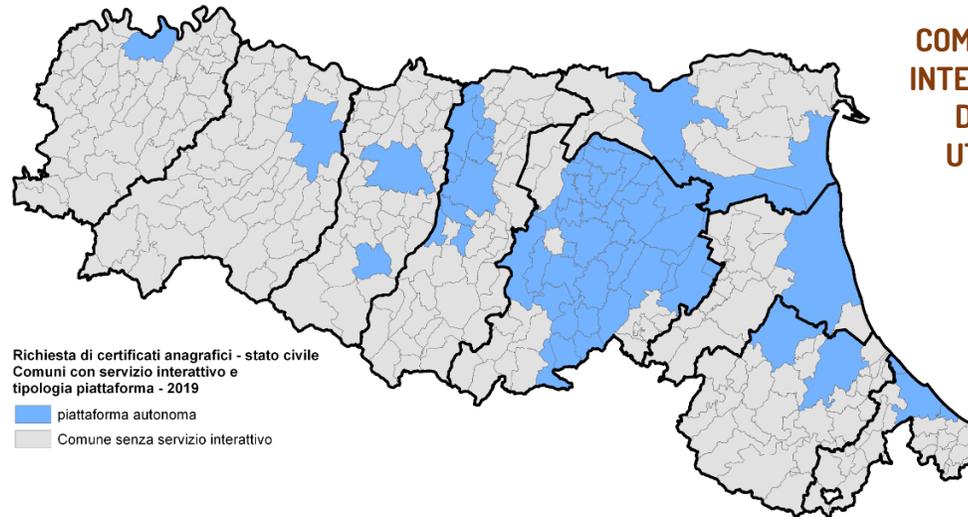
387 diversi referenti locali appartenenti a

- 220 Comuni
- 26 Unioni di comuni
- 8 province
- 4 gestori TPL
- 2 ASP e 1 Azienda Servizi
- 6 forme di aggregazione (servizi associati)

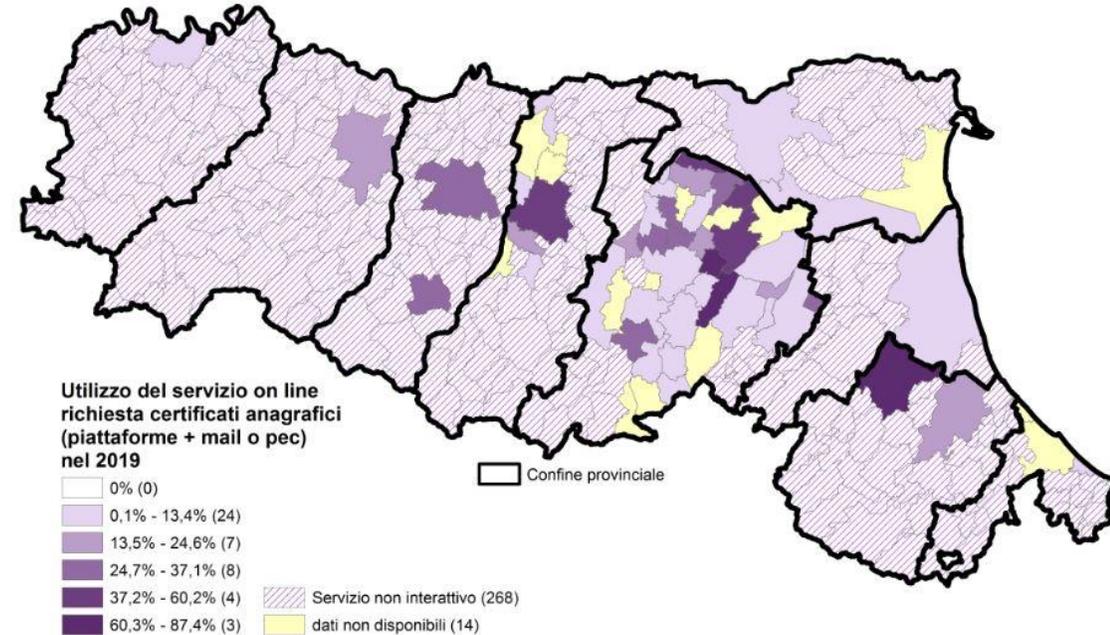
PERIODO DI RIFERIMENTO DEI DATI RACCOLTI

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019

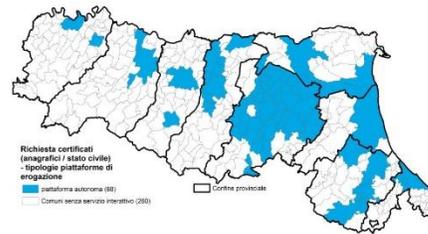
UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – RICHIESTA CERTIFICATI ANAGRAFICI



COMUNI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE UTILIZZO: 60/328



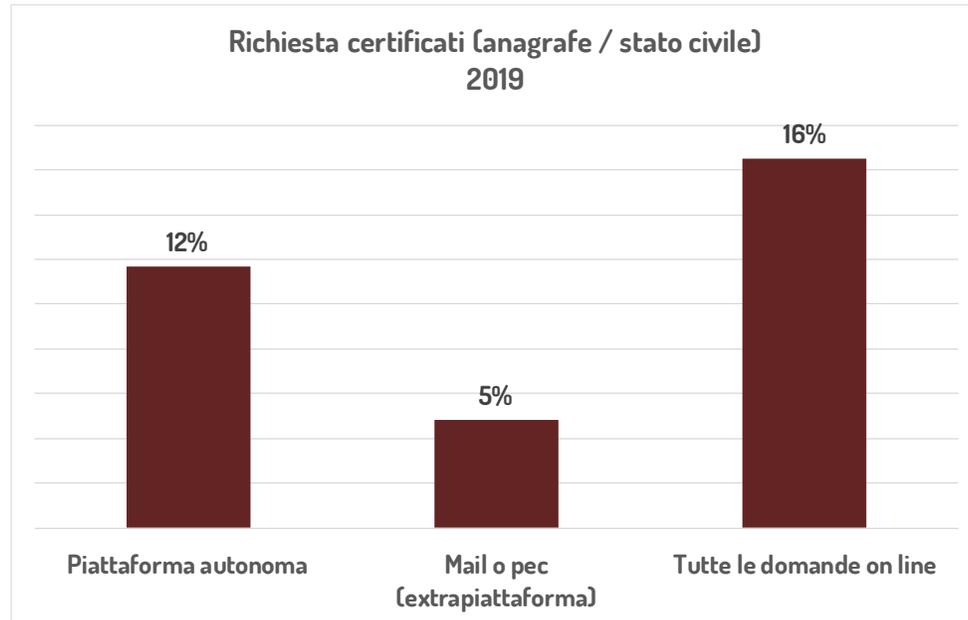
Nome piattaforma	Comuni
J-City.gov (maggioli)	43
cityportal	4
certificationline	3
accedo	2
cner burò (people)	2
bo people	1
comuneonline-cesena	1
hypersicPortal	1
openapps - demografici	1
Servizi on line Comune di Parma	1
soluzionipa	1



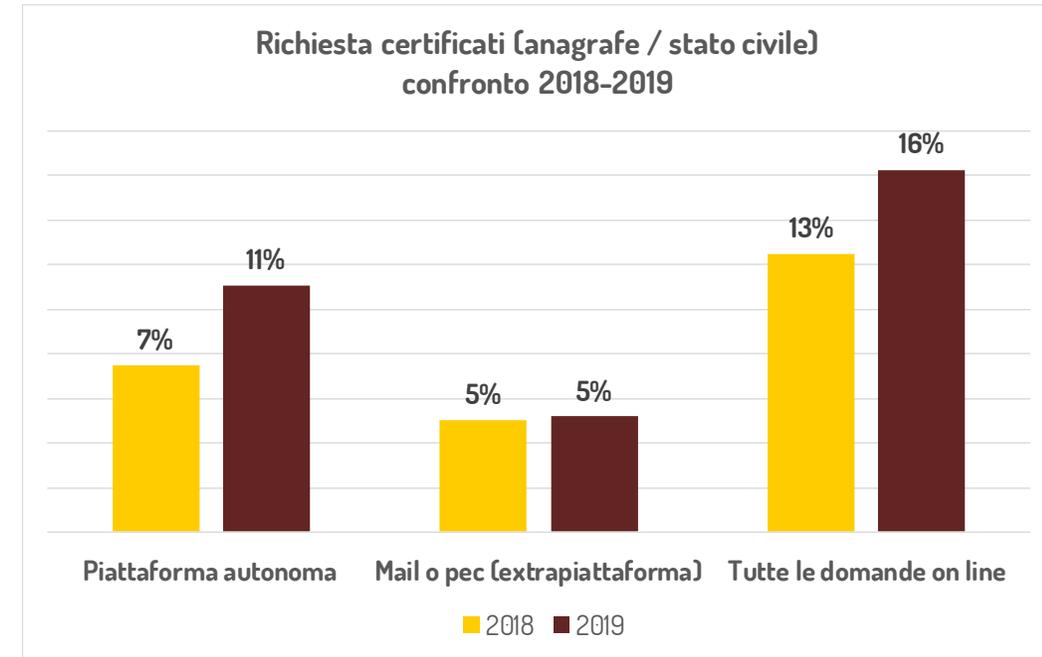
- Nel 2020 i comuni con servizio interattivo salgono a **68 (+8)**
- In entrambi gli anni sono erogati sempre tramite piattaforme autonome

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Castenaso (BO)**, che si assesta **all'87%**. Viene segnalata dal responsabile del servizio una forte sensibilizzazione dell'utenza verso l'utilizzo di sistemi on line (piattaforme, mail, PEC): «Sull'uso dei canali mail/pec Le posso confermare che facciamo, sia tramite i miei collaboratori sia in misura minore con le pagine informative del nostro sito, un invito massivo ai singoli utenti ad usare la pec del comune che è correlata in modo diretto con il sistema di protocollazione o anche, dove troviamo più obiezioni, un invito ad usare la mail semplice che però ci consente ugualmente un notevole risparmio di passaggi nell'acquistare i documenti in formato digitale»

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – RICHIESTA CERTIFICATI ANAGRAFICI



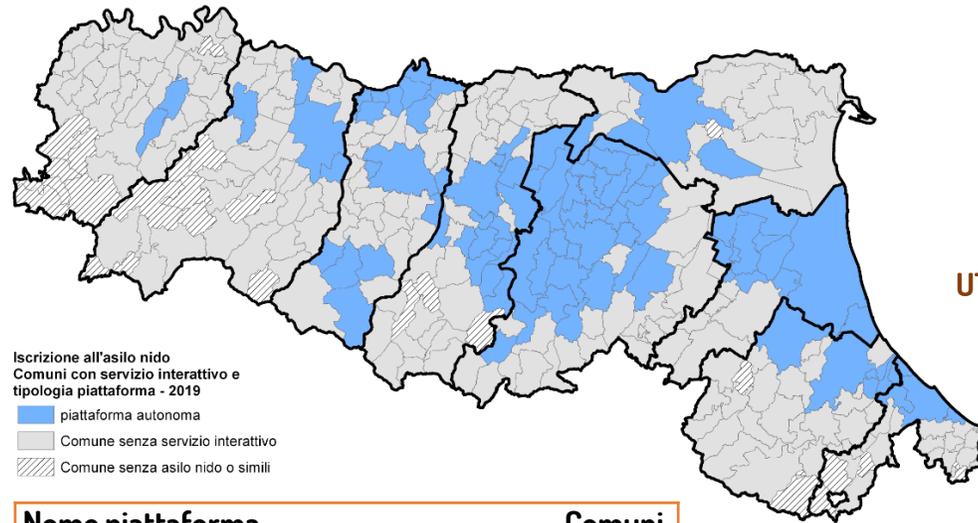
La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 al **16%**, con netta prevalenza dell'uso delle piattaforme (12%).



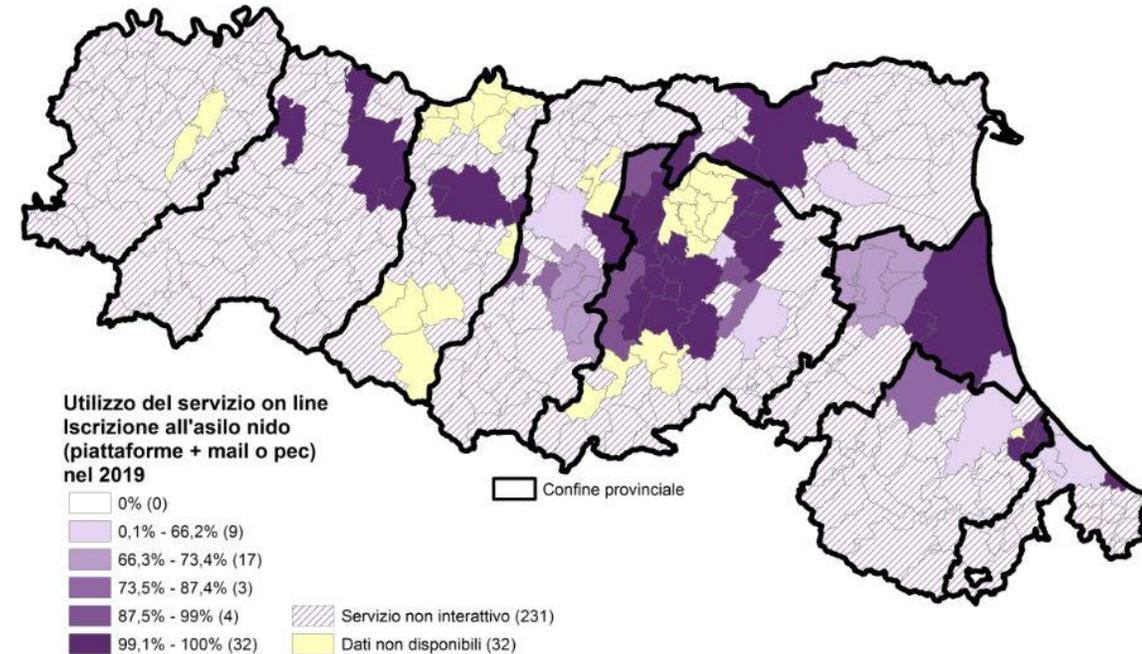
La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 3 punti percentuali**, a fronte di un aumento del numero di certificati, sia totali, che richiesti con modalità telematiche in valore assoluto. Tale aumento si deve **per lo più alle richieste via piattaforma (+4 pp** rispetto al 2018), mentre le richieste via mail o pec sono stabili

	2018	2019
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	38.065	63.903
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	25.600	29.886
Tutti i casi on line	63.665	93.789
Totale (tutti i canali on e off line)	509.316	576.931
Casi comparabili: 38		

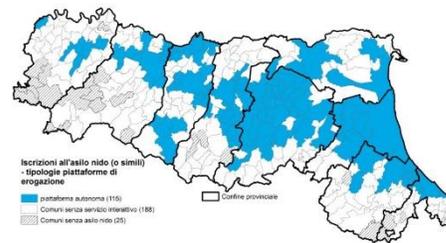
UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – ISCRIZIONI AL NIDO



COMUNI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE UTILIZZO: 97 / 302



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

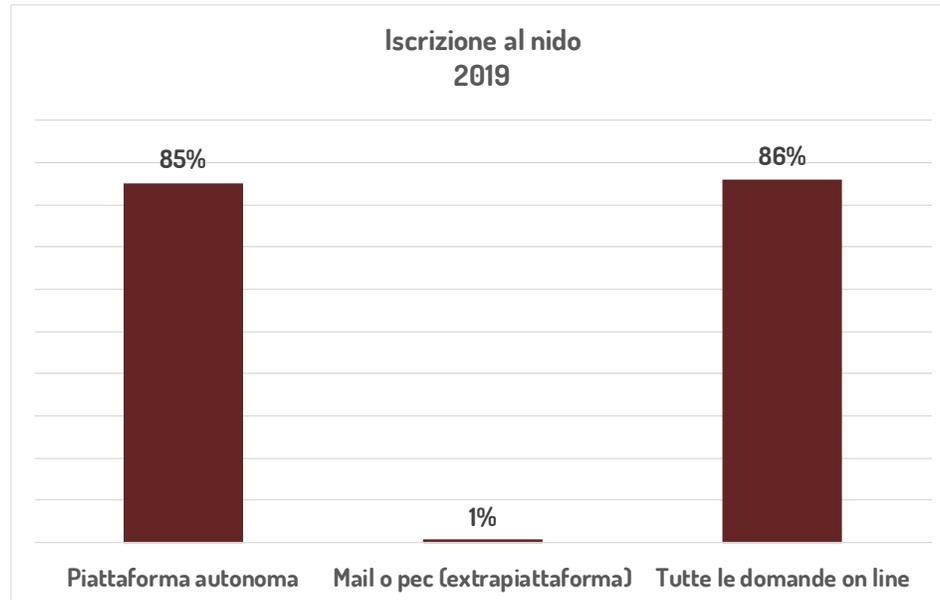


- nel 2020 salgono a 115 (+18)
- In entrambi gli anni sono erogati sempre tramite piattaforme autonome
- Scendono i comuni senza servizio fisico (da 26 nel 2019 a 25 nel 2020)

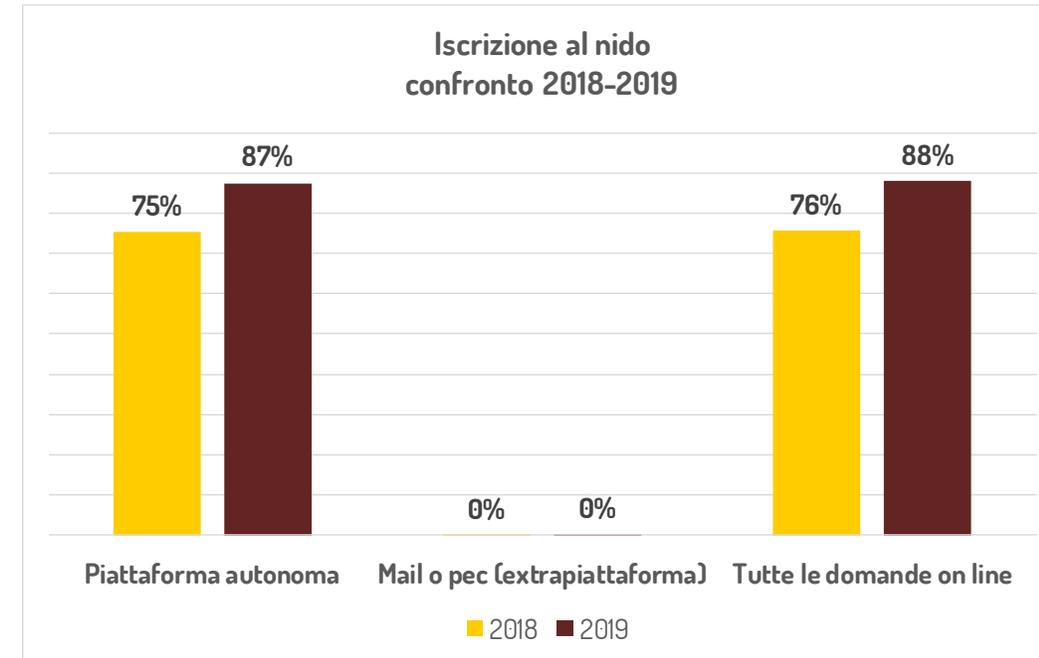
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **32 comuni che hanno reso l'iscrizione on line obbligatoria (100%)**. Nel 2018 erano 45, ma 17 non hanno fornito il dato relativo all'annualità 2019, fa cui i comuni del modenese colpiti dall'alluvione di dicembre 2020.

Mediamente, il 27% degli utenti si è rivolto alle strutture di supporto (facilitazione ai genitori), in aumento rispetto al 2018 (25%)

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – ISCRIZIONI AL NIDO



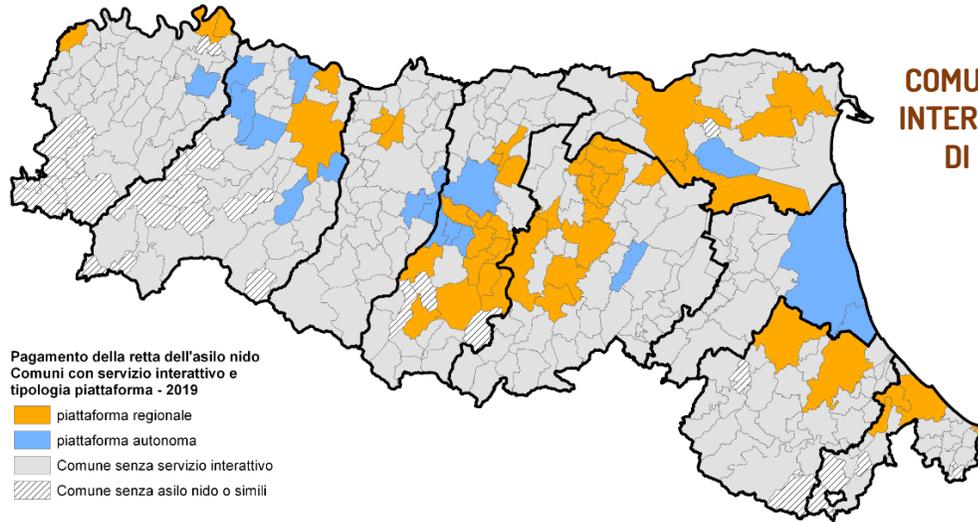
La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 **all'86% con ricorso quasi esclusivo alle piattaforme**



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 12 punti percentuali**, in un contesto peraltro di iscrizioni complessivamente minori rispetto all'annualità precedente. Considerata la scelta di rendere obbligatoria l'iscrizione on line, **l'aumento si deve quasi esclusivamente all'uso delle piattaforme., sia in valore assoluto che in percentuale sul totale**

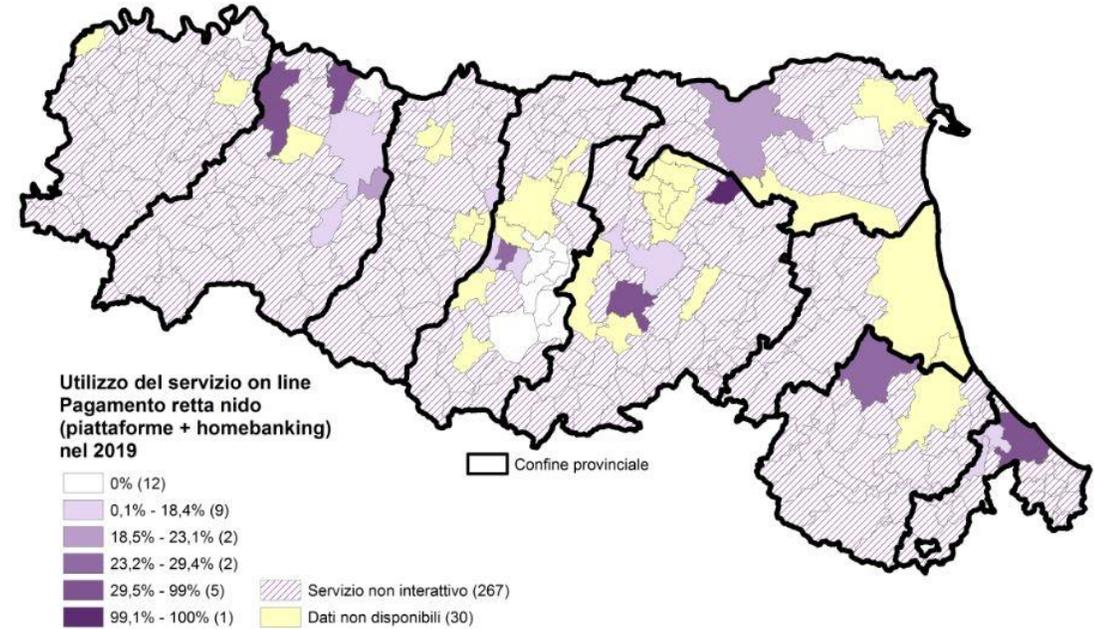
	2018	2019
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	9.098	10.297
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	25	45
Tutti i casi on line	9.123	10.342
Totale (tutti i canali on e off line)	12.066	11.770
Casi comparabili: 51		

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO RETTE NIDO

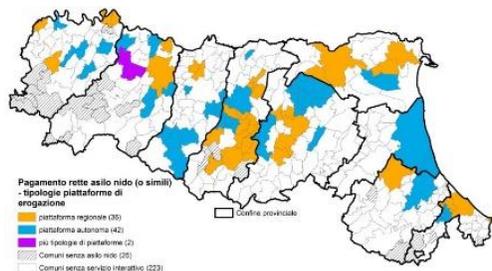


COMUNI CON SERVIZIO
INTERATTIVO OGGETTO
DI MISURAZIONE
UTILIZZO:
61 / 302

Nome piattaforme	Comuni	Tipologia
Lepida - payer (pagopa)	45	piattaforma regionale
entranext (pagoPA)	14	piattaforma autonoma
web.pasemplice.eu (pagoPA)	2	piattaforma autonoma
hermes.cedeppservice.net	1	piattaforma autonoma

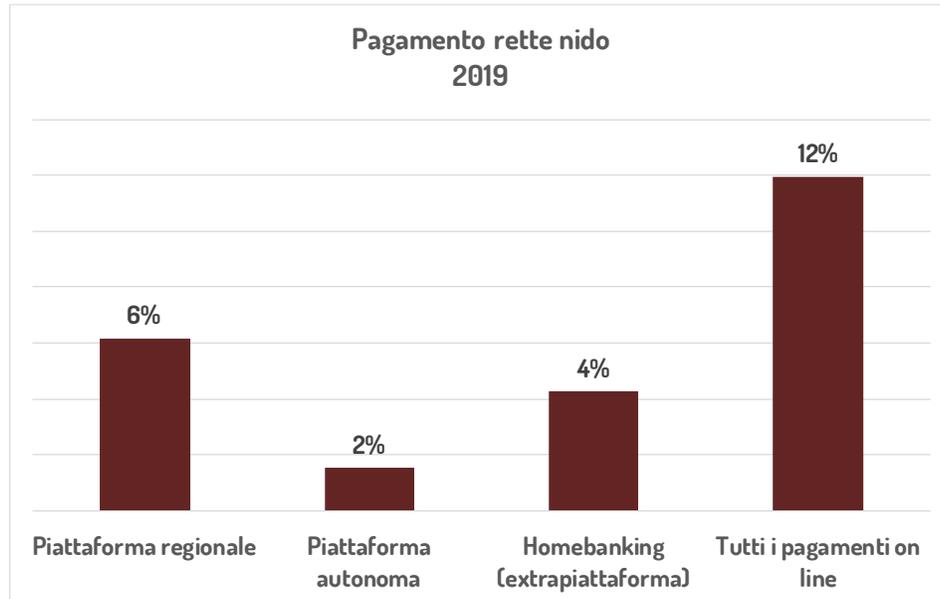


A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **Baricella, Sissa Trecasali e Sasso Marconi**. Tuttavia va segnalato che il dato potrebbe aver considerato tutti i pagamenti con PagoPA e non solo quelli modello 1

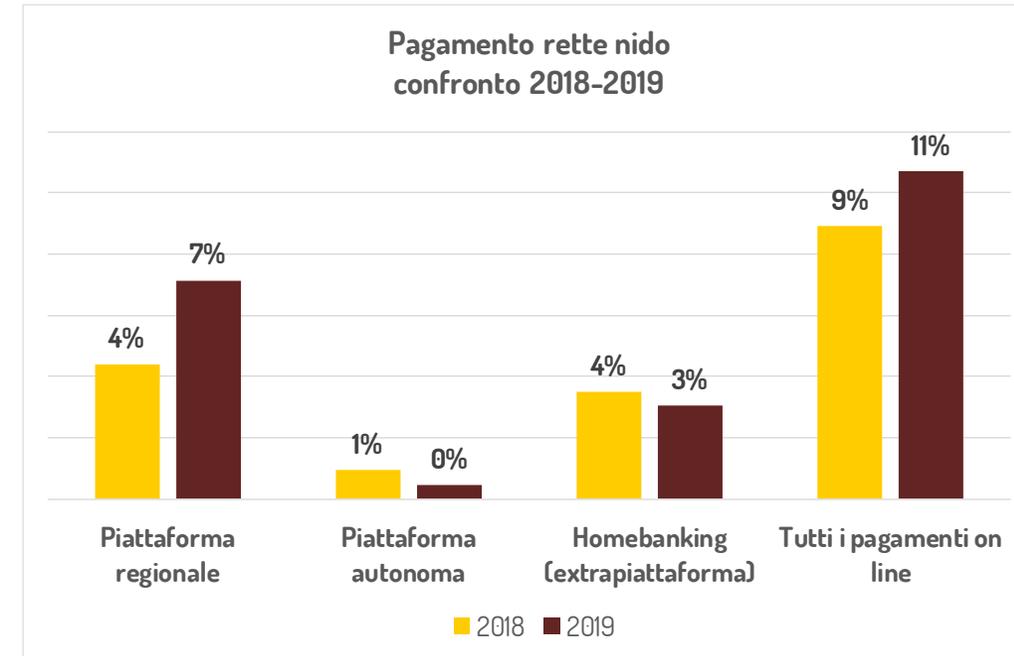


- nel 2020 salgono a 78 (+17)
- l'erogazione anche con più piattaforme di diversa tipologia da parte di uno stesso Comune
- Scendono i comuni senza servizio fisico (da 26 nel 2019 a 25 nel 2020)

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO RETTE NIDO



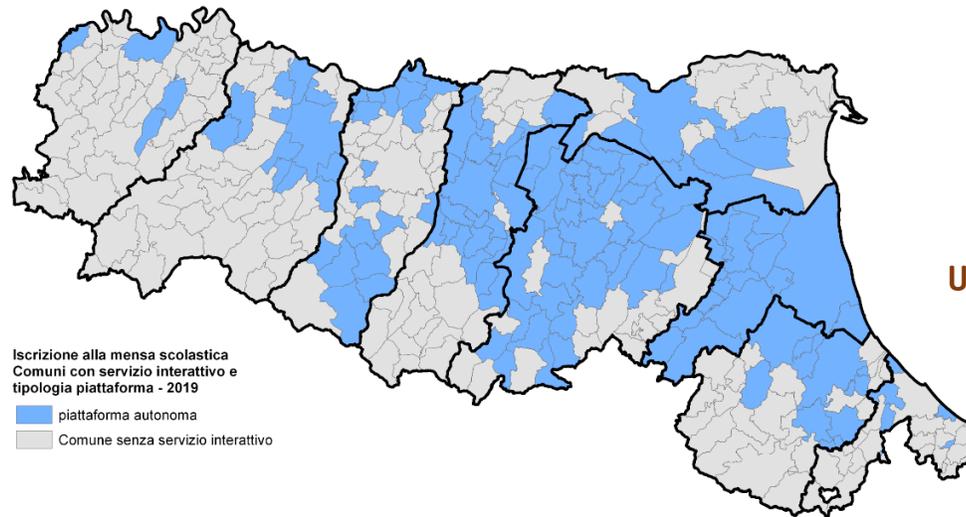
La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 al **12%**. I pagamenti avvengono prevalentemente tramite la piattaforma regionale (Payer)



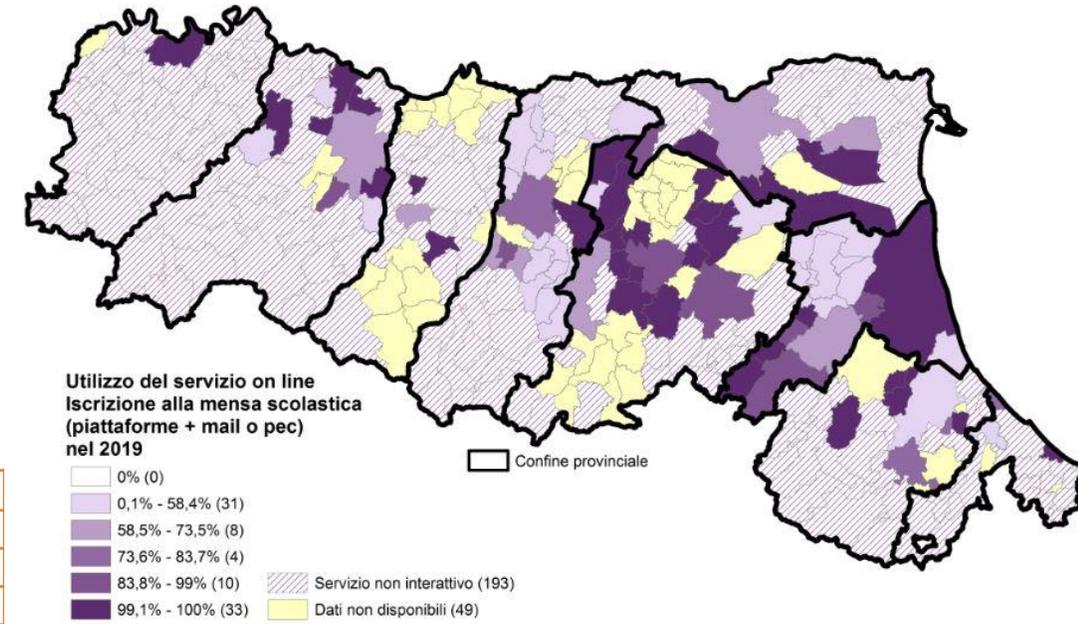
La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento su tutti i pagamenti delle rette del nido on line di 2 punti percentuali**, in un contesto di generale aumento dei pagamenti delle rette, sia complessive che on line. Gli aumenti (+3pp) sono rilevati sulla piattaforma regionale (Payer) mentre le altre forme (piattaforma autonoma e home banking) evidenziano diminuzioni rispetto al 2018

	2018	2019
Piattaforma regionale	1.720	3.839
Piattaforma autonoma	379	252
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	1.373	1.653
Tutti i casi on line	3.472	5.744
Totale (tutti i canali on e off line)	38.953	53.704
Casi comparabili: 20		

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – ISCRIZIONE MENSA SCOLASTICA

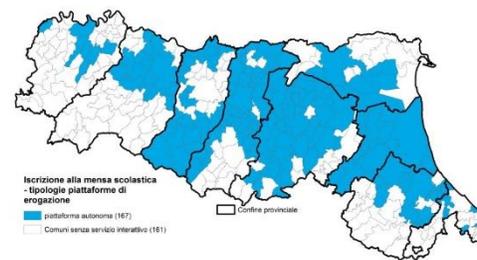


COMUNI CON
SERVIZIO
INTERATTIVO
OGGETTO DI
MISURAZIONE
UTILIZZO: 135/328



Nome piattaforma	Comuni
sosiahome - softech	40
e-civis (pagopa)	29
elixforms	18
entranext (pagoPA)	16
Datagraph	11
hypersicPortal	6
eticasoluzioni - portale dei genitori	2
pastel	2
portale scuole unione valle savio	2
acmeitalia	1
asp urbi - PA Digitale S.p.A. (pagoPA)	1
cityportal	1
didace	1

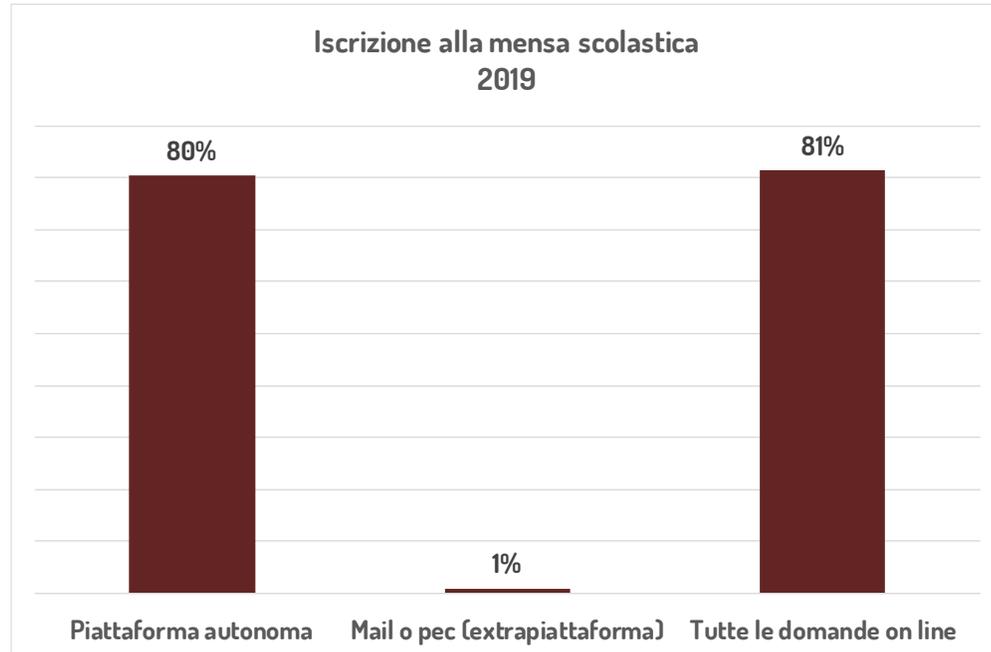
Nome piattaforma (continua)	Comuni
e-meal (ristonova)	1
scuola - comune di san lazzaro di savena	1
scuole on line	1
Servizi on line Comune di Parma	1
soluzionipa	1



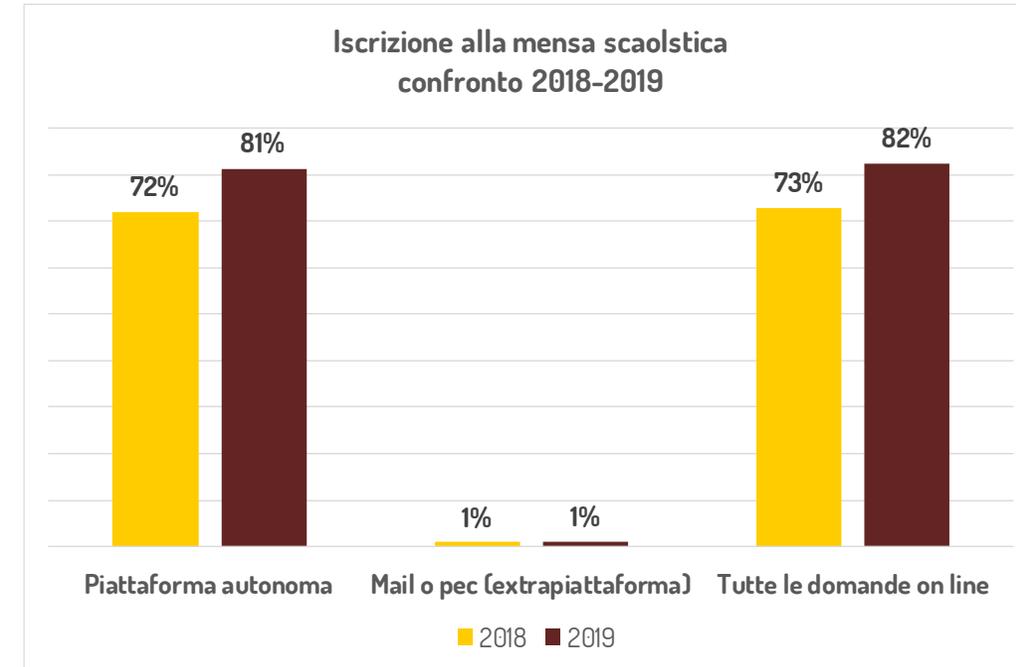
- nel 2020 salgono a 167 (+32)
- In entrambi gli anni l'erogazione avviene solo con piattaforme autonome

A livello comunale, il risultato migliore si rileva **33 comuni che hanno reso l'iscrizione on line obbligatoria (100%)**. Nel 2018 erano 36, ma 15 comuni non forniscono il dato dell'annualità 2019 e 4 non hanno più la totalità delle domande on line. In molti Comuni l'iscrizione al servizio avviene solo al primo anno del ciclo di istruzione (con semplice riconferma per gli anni successivi)

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – ISCRIZIONE MENSA SCOLASTICA



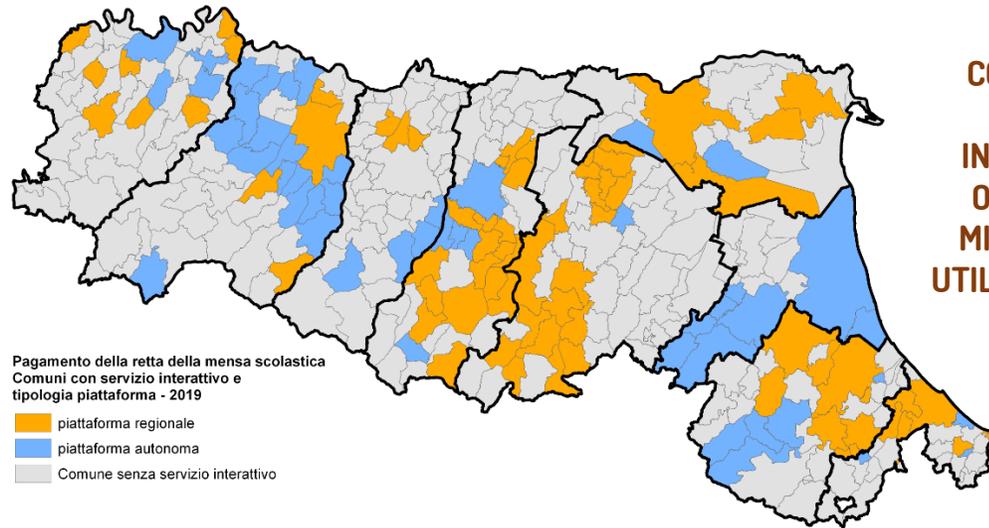
La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 **all'81%, con ricorso quasi esclusivo alle piattaforme**



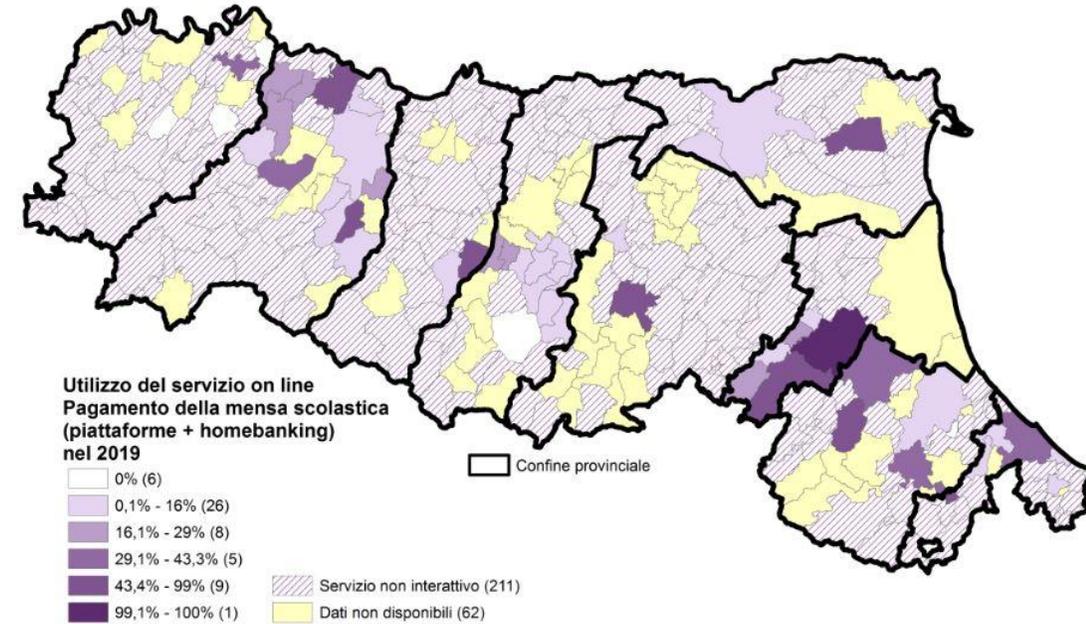
La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, mostra un **aumento di 9 pp**, in un contesto di complessivo aumento delle domande di iscrizione (sia complessive che on line). Grazie alla previsione dell'obbligatorietà dell'iscrizione on line in molti comuni e unioni del territorio regionale, gli aumenti si rilevano solo nell'utilizzo delle piattaforme, mentre l'utilizzo di mail o pec è stabile ed estremamente ridotta.

	2018	2019
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	29.740	34.394
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	382	459
Tutti i casi on line	30.122	34.853
Totale (tutti i canali on e off line)	41.384	42.367
Casi comparabili: 69		

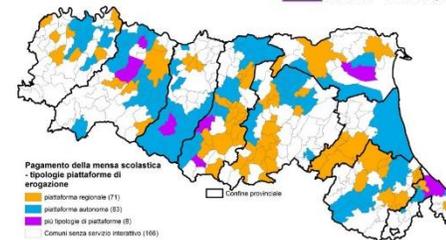
UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO MENSA SCOLASTICA



COMUNI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE UTILIZZO: 117/328



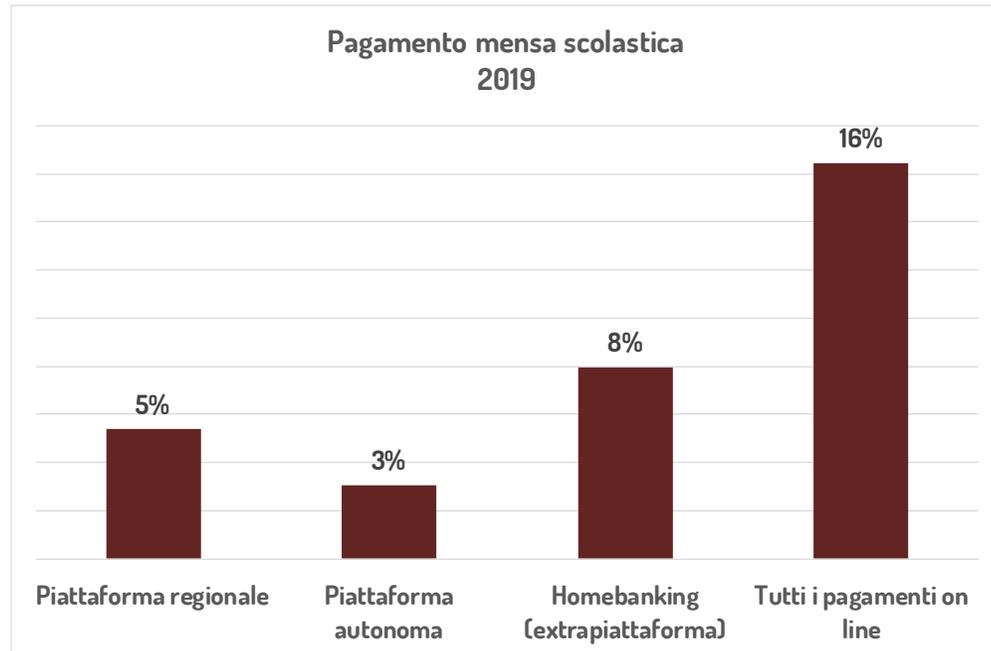
Nome piattaforma	Comuni	Tipologia
Lepida - payer (pagopa)	69	piattaforma regionale
entranext (pagoPA)	23	piattaforma autonoma
e-civis (pagopa)	13	piattaforma autonoma
hermes.cedeppservice.net	3	piattaforma autonoma
eticasoluzioni - portale dei genitori	2	piattaforma autonoma
pastel	1	piattaforma autonoma
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



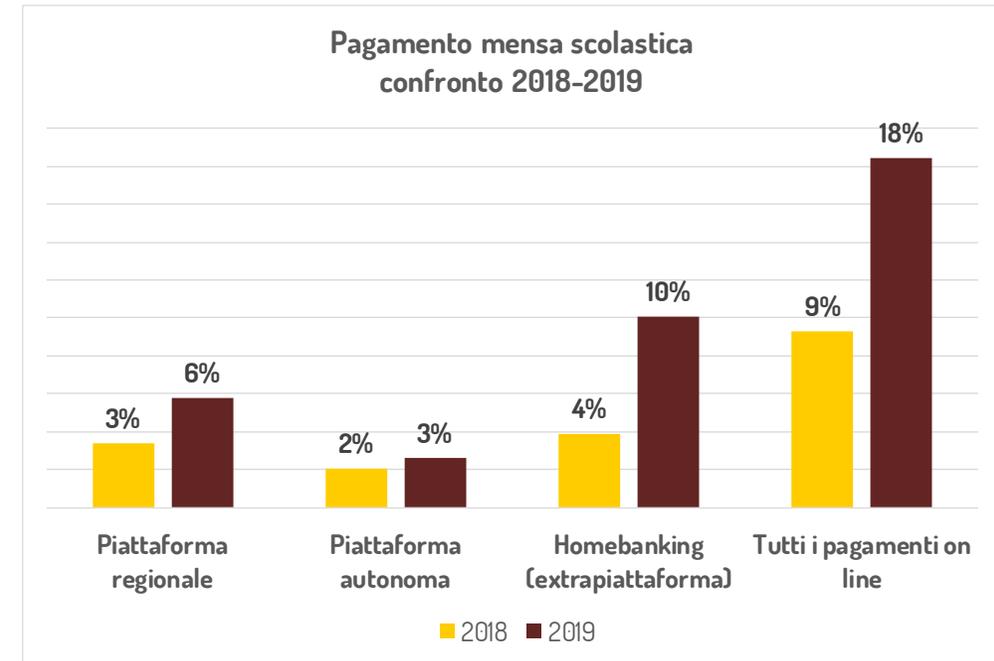
- nel 2020 salgono a 162 (+45)
- l'erogazione è realizzata anche con più piattaforme di diversa tipologia da parte di uno stesso Comune

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **Faenza, Brisighella e Fiscaglia**. Tuttavia va segnalato che il dato potrebbe aver considerato tutti i pagamenti con PagoPA e non solo quelli modello 1

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO MENSA SCOLASTICA



La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 al **16%**. Si manifesta una quota significativa di pagamento via home banking

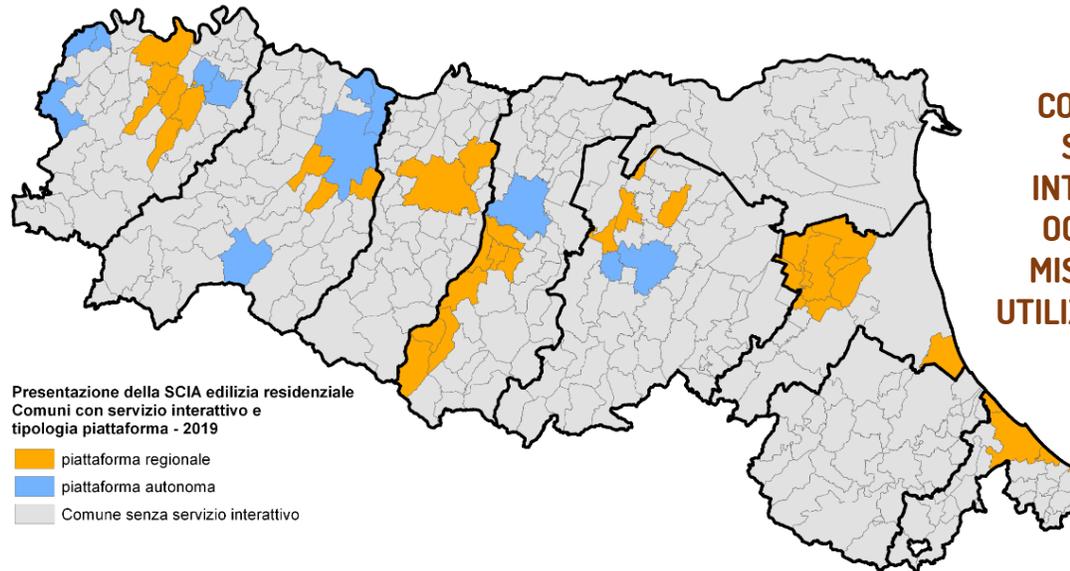


La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 9 punti percentuali**, in un contesto di aumento «parallelo» sia dei pagamenti con modalità telematiche, che complessivi.

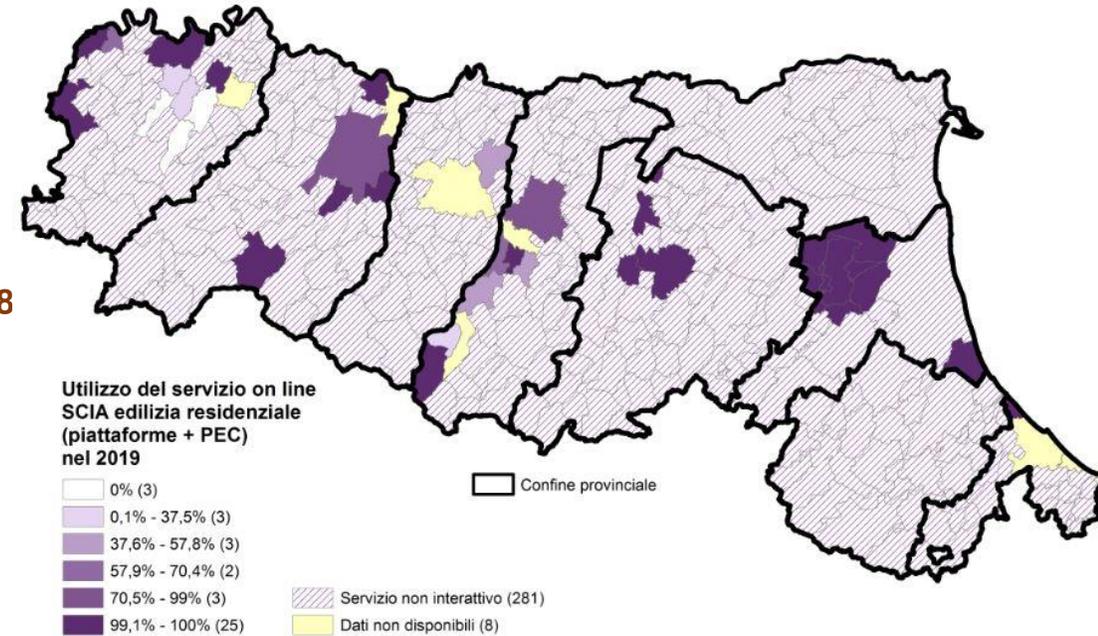
Gli aumenti sono rilevati soprattutto **per home banking (6pp) e piattaforma regionale (payer, +3pp)**. I pagamenti via home banking si affiancano soprattutto alle piattaforme autonome (numero di casi) mentre sono quantitativamente maggiori in alternativa alla piattaforma regionale perché si riferiscono prevalentemente ai comuni capoluoghi (Forlì, Rimini)

	2018	2019
Piattaforma regionale	4.664	11.887
Piattaforma autonoma	2.843	5.401
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	5.395	20.848
Tutti i casi on line	12.902	38.136
Totale (tutti i canali on e off line)	139.062	206.897
Casi comparabili: 39		

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – SCIA EDILIZIA RESIDENZIALE

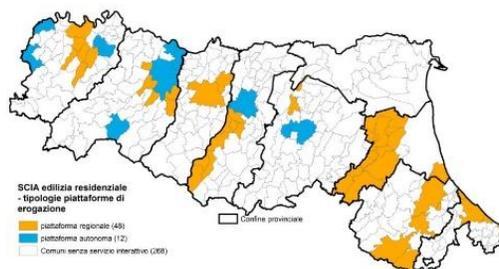


COMUNI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE
UTILIZZO: 47 / 328



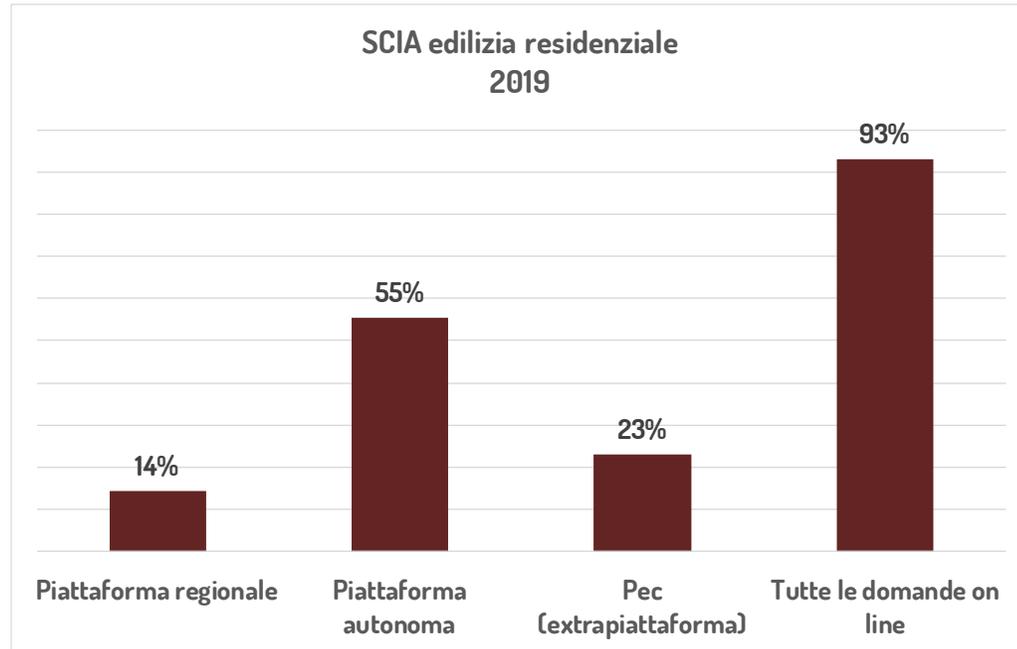
Nome piattaforme	Comuni	Tipologia
lepida - SIEDER	35	piattaforma regionale
cportal	9	piattaforma autonoma
domweb mude modena	1	piattaforma autonoma
scrivania del professionista	1	piattaforma autonoma
suapedilizia comune parma	1	piattaforma autonoma

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **25 Comuni (100%), + 2 rispetto al 2018**. In molti di questi casi i comuni hanno reso obbligatorio l'uso della piattaforma o della PEC.

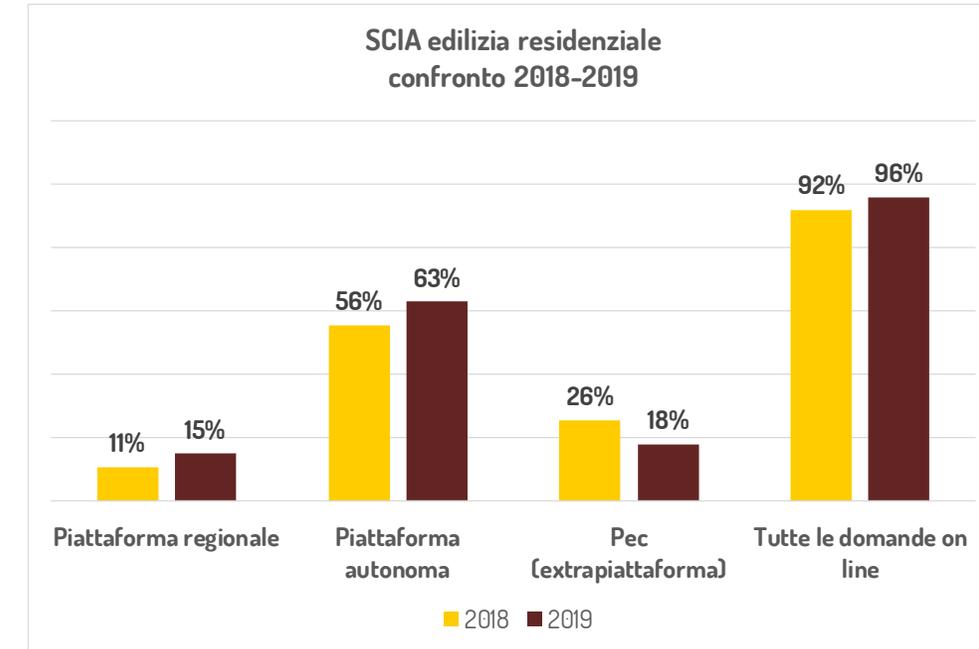


- nel 2020 salgono a 60 (+13)
- aumentano i comuni con erogazione tramite piattaforme regionali (sperimentazione **invio delle domande edilizie con accessunitario** nell'ambito di una previsione di «spegnimento» della piattaforma SIEDER)

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – SCIA EDILIZIA RESIDENZIALE

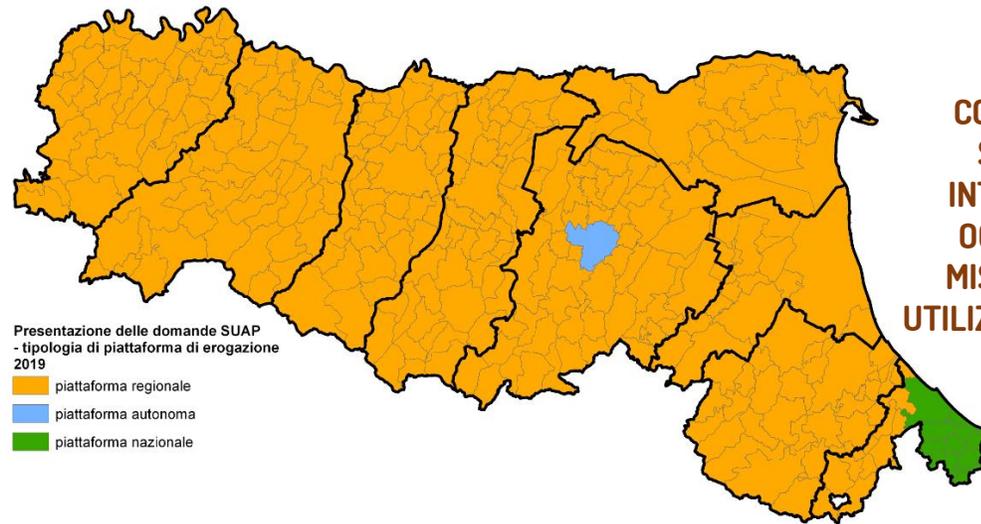


La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 all'**93%**, anche se il numero dei Comuni con servizio interattivo è ancora basso

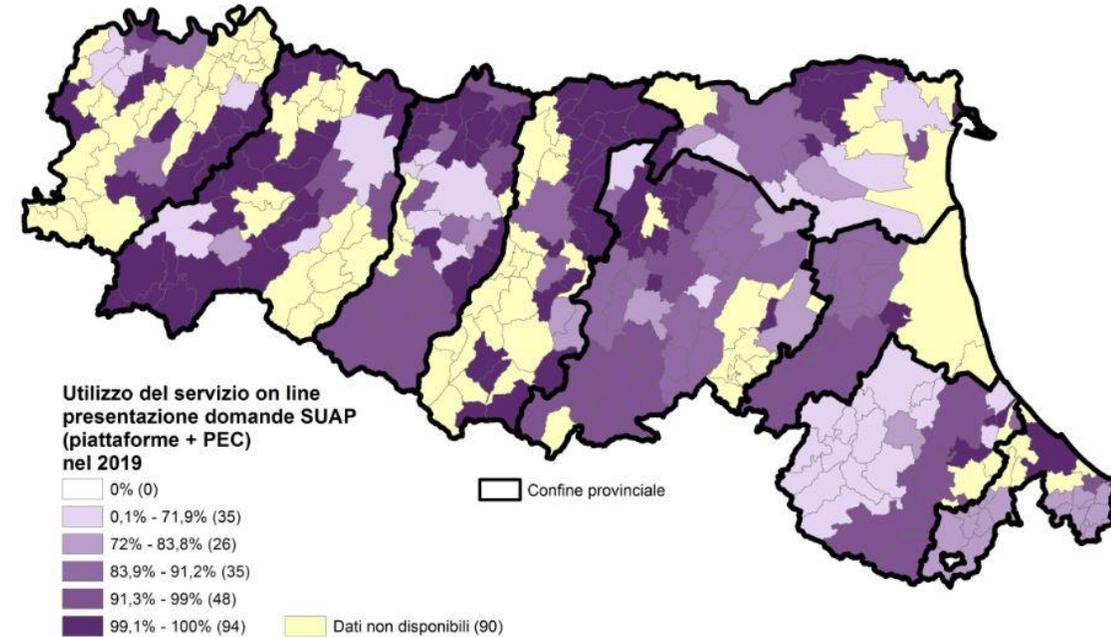


La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 4 punti percentuali**, dovuti soprattutto **all'aumento dell'uso di piattaforme autonome (7pp) ma anche delle piattaforme regionali (+4pp, SIEDER ed accesso unitario)**, in un contesto di aumento sia delle domande inviate con modalità telematiche, che complessive (la sola diminuzione si rileva per l'uso di PEC).

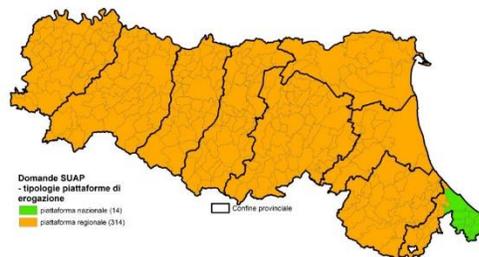
	2018	2019
Piattaforma regionale	656	1.077
Piattaforma autonoma	3.366	4.495
Piattaforma nazionale	0	0
PEC (extrapiattaforma)	1.555	1.289
Tutti i casi on line	5.577	6.861
Totale (tutti i canali on e off line)	6.059	7.142
Casi comparabili: 33		



COMUNI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE
UTILIZZO: 328 / 328



Nome piattaforme	Comuni	Tipologia
lepida – SUAPER (accesso unitario)	313	piattaforma regionale
impresa in un giorno (pagopa)	14	piattaforma nazionale
iperSUAP – SUAPB0	1	piattaforma autonoma

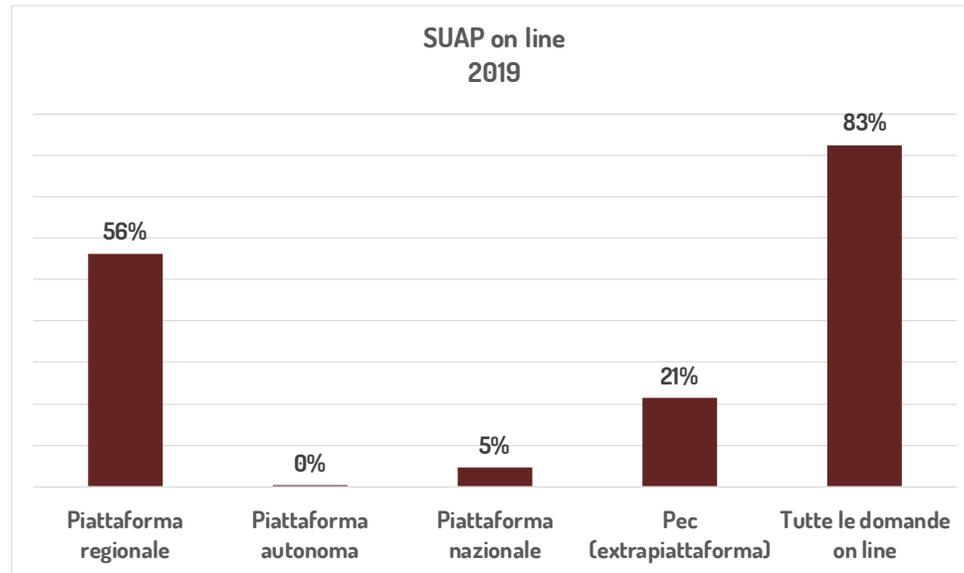


- Nel 2020 non ci sono casi di erogazione tramite piattaforme autonome (Bologna passato ad accesso unitario)
- 314 comuni erogano il servizio con accesso unitario; 14 Comuni con Impresainungiorno (piattaforma nazionale), tutti nel riminese

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **92 Comuni (100%)**, +2 rispetto al 2018, seppur aventi carichi complessivi molto diversi fra loro.

Purtroppo per **90 Comuni** (o relative Unioni) non si hanno a disposizione i dati.

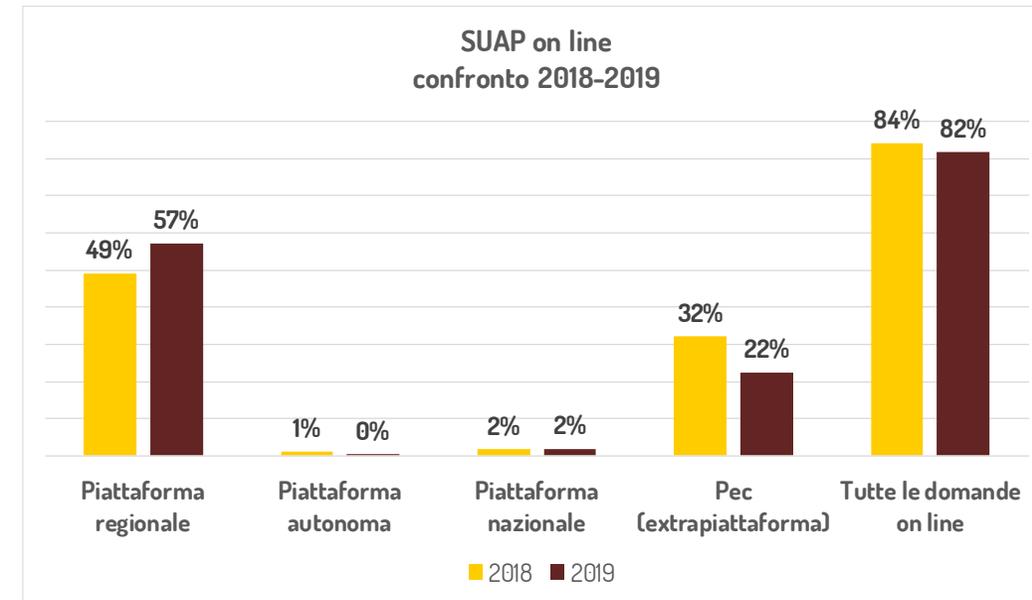
UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PRESENTAZIONE DOMANDE SUAP



La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 all'**83%**, con **prevalenza di utilizzo della piattaforma regionale accesso unitario (grazie anche alla sua larga diffusione)**

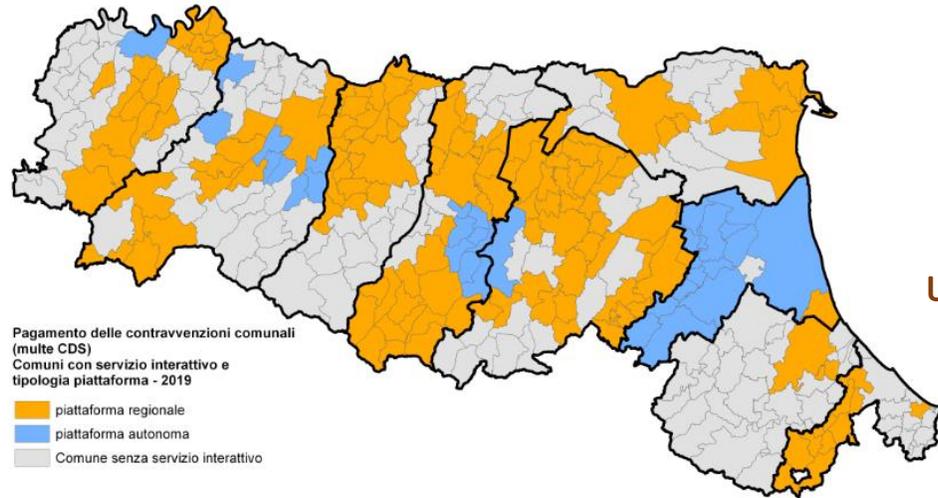
La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **calo di 2 punti percentuali** in un **contesto di diminuzione complessiva** di tutte le domande.

In controtendenza positiva, l'uso della piattaforma regionale **aumenta di 8 pp.** Nonostante la totale copertura territoriale, i dati comparabili sono relativi solo a 201 comuni.



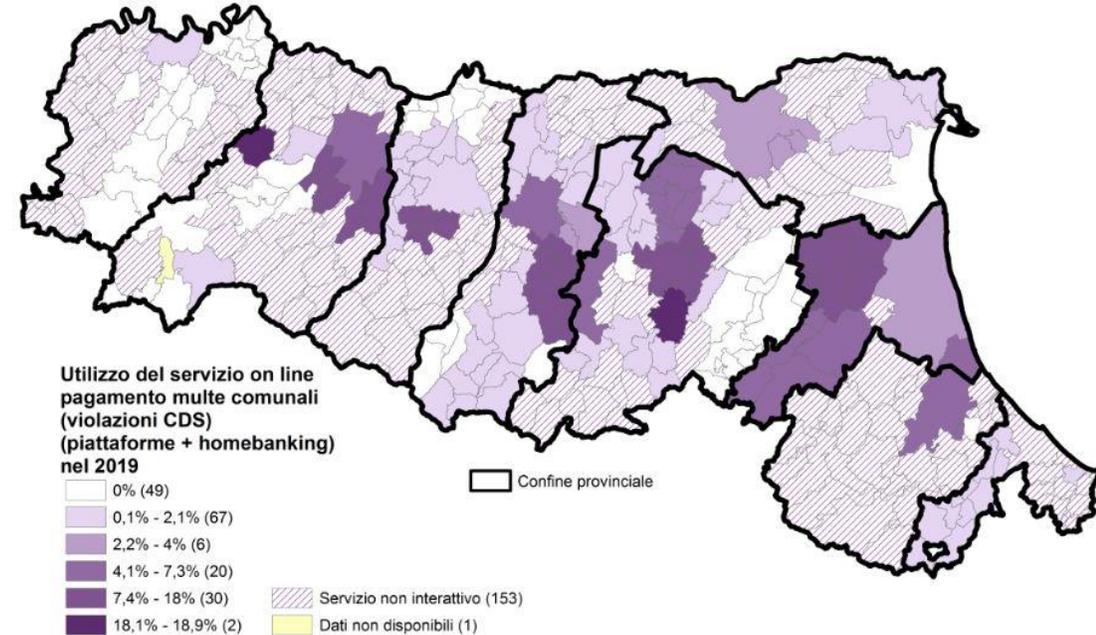
	2018	2019
Piattaforma regionale	59.314	65.559
Piattaforma autonoma	1.429	287
Piattaforma nazionale	2.169	2.170
PEC extrapiattaforma	38.868	25.726
Tutti i casi on line	101.780	93.742
Totale (tutti i canali on e off line)	121.065	114.780
Casi comparabili: 201		

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO MULTE COMUNALI



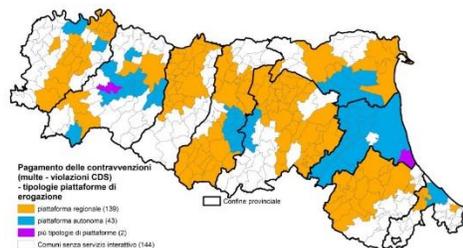
COMUNI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE UTILIZZO: 175 / 328

Nome piattaforme	Comuni	Tipologia
Lepida - payer (pagopa)	142	piattaforma regionale
entranext (pagoPA)	8	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



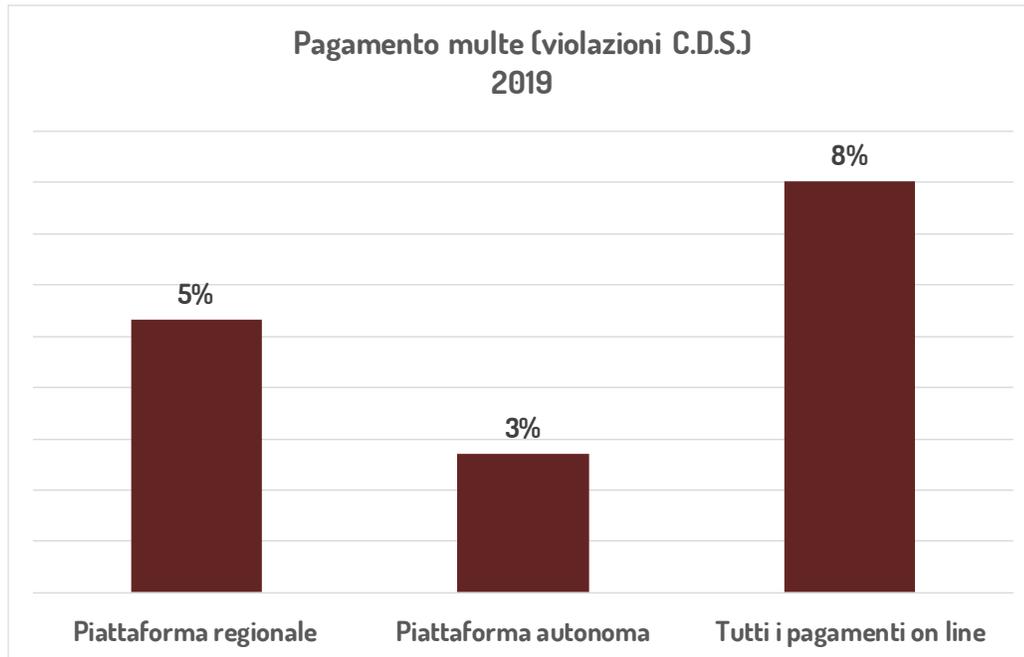
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **il comune di Pianoro (BO), al 19%, + 10 pp rispetto al 2018.**

Grazie alla collaborazione col servizio regionale competente e l'accesso a cruscotto dati Payer, la disponibilità dei dati di utilizzo del servizio on line è praticamente completa (solo per un comune con piattaforma autonoma non si dispone dei dati)

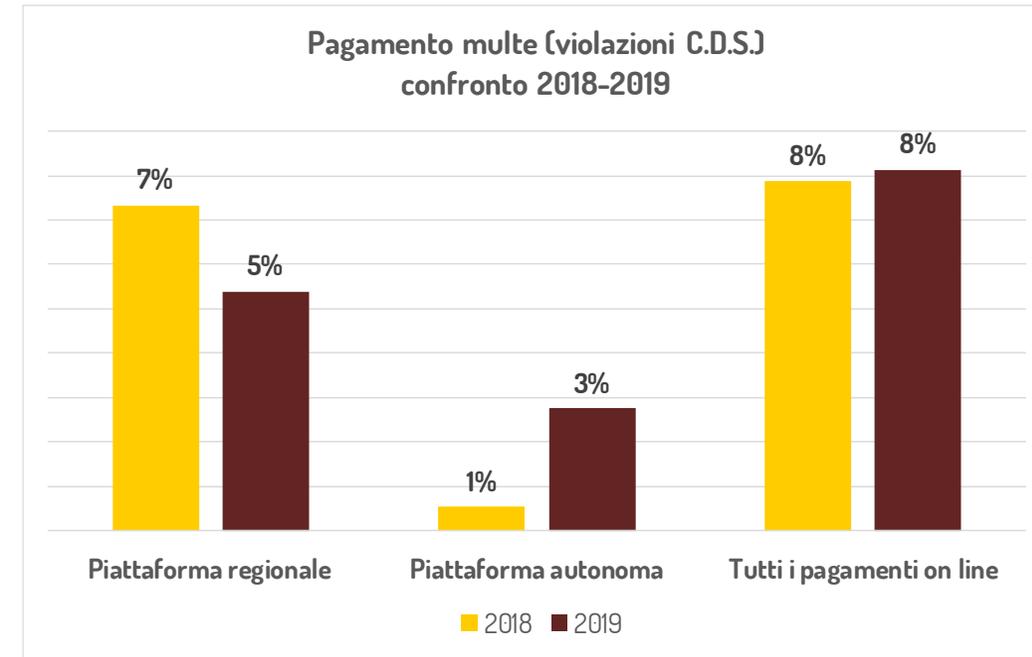


- nel 2020 salgono a 184 (+9)
- l'erogazione è realizzata sia con piattaforme autonome che regionali (come nel 2019), ma anche con più piattaforme di diversa tipologia da parte di uno stesso Comune

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO MULTE COMUNALI



La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 all'**8%**, come nell'anno precedente, con prevalenza di utilizzo della piattaforma regionale

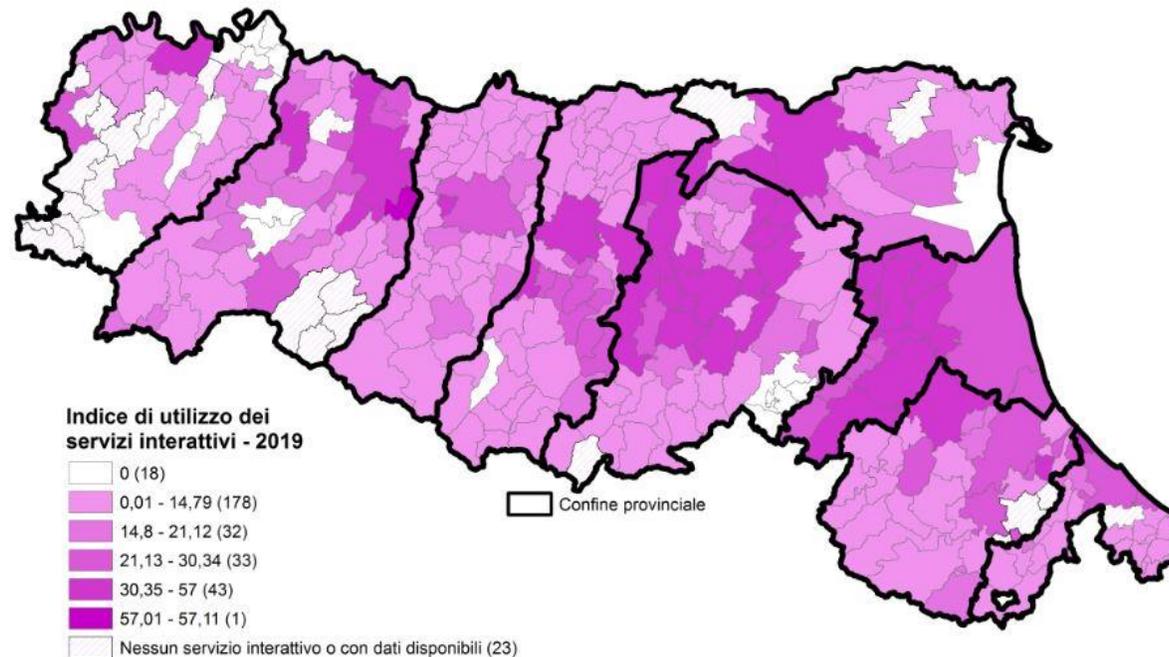


La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia il medesimo livello di utilizzo del servizio on line, in un contesto di deciso aumento delle contravvenzioni pagate in valore assoluto sia complessive, sia on line. Da ciò si può desumere una sorta di «fidelizzazione» verso sistemi di pagamento on line, seppure con ampi margini di miglioramento.

Gli aumenti si riscontrano nell'utilizzo di piattaforme autonome, mentre l'uso della piattaforma regionale diminuisce.

	2018	2019
Piattaforma regionale	90.037	97.096
Piattaforma autonoma	6.604	49.584
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	nd	nd
Tutti i casi on line	96.641	146.680
Totale (tutti i canali on e off line)	1.228.268	1.803.731

Casi comparabili: 171



Il Comune con l'indice di utilizzo più alto è **Montechiarugolo (PR)**, al **57,11**, seguito da Bologna e Zola Predosa (BO).

La distribuzione dei Comuni in base all'indice di utilizzo vede una concentrazione dei risultati più elevati nelle aree di pianura, attorno ai capoluoghi, ma con interessanti «incursioni» nel territorio montano (ad esempio Berceto con indice 25, grazie a 2 servizi al 100% di uso on line).

Piacentino e Ferrarese rimangono le aree più indietro da questo punto di vista.

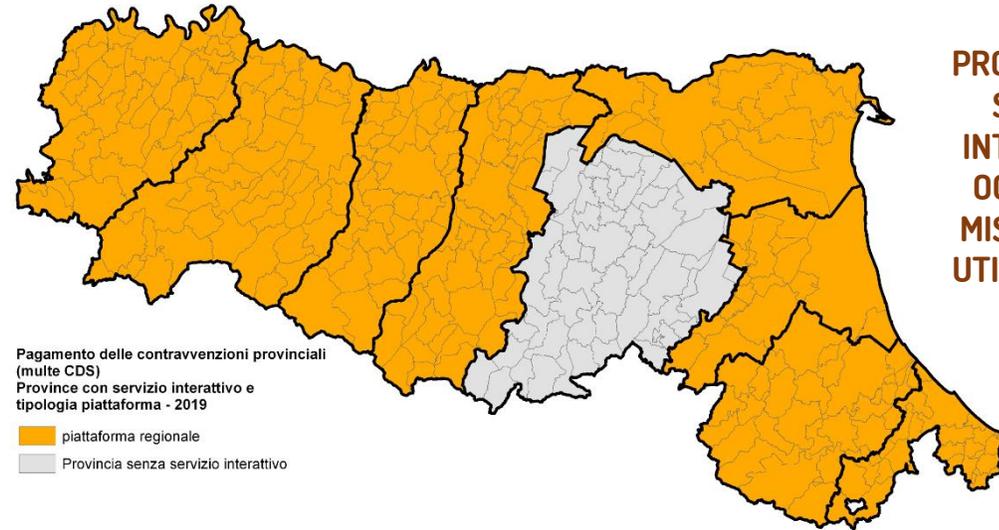
	INDICE DI UTILIZZO 2018	INDICE DI UTILIZZO 2019	→
Comuni micro	11,15	10,83	-0,32
Comuni piccoli	11,35	10,84	-0,51
Comuni medi	19,17	17,62	-1,55
Comuni medio-grandi	23,49	22,07	-1,42
Comuni grandi	26,23	30,82	4,59
INDICE REGIONALE	17,03	16,26	-0,77
comuni con valori	292	305	13

L'indice di utilizzo regionale si assesta a **16,26** in **leggera diminuzione rispetto all'indice rilevato nell'annualità 2018**.

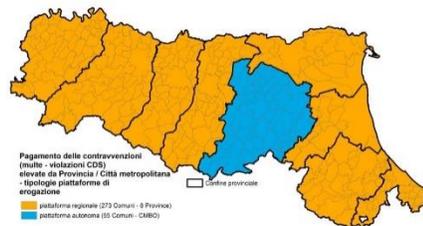
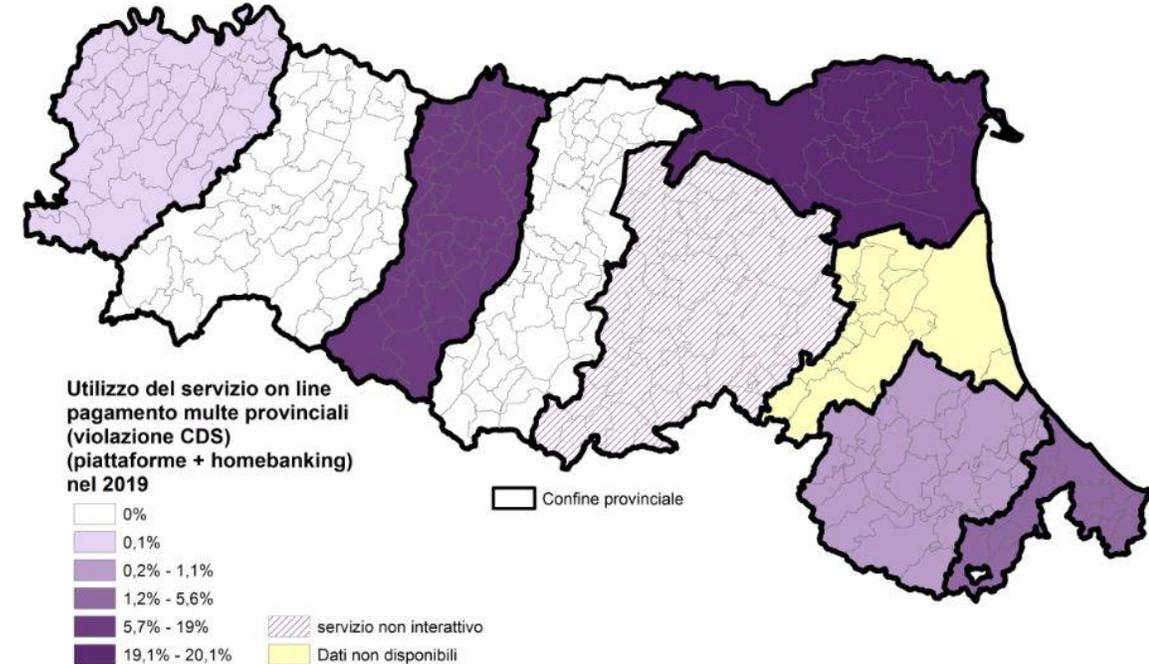
Sono **aumentati di 13 unità i Comuni con indice misurabile** (almeno un dato utile sui servizi rilevati).

Solo l'indice di utilizzo dei **comuni grandi** rileva un aumento **(+4,59)**, che si assesta al **30,82**.

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO MULTE (PROV.)



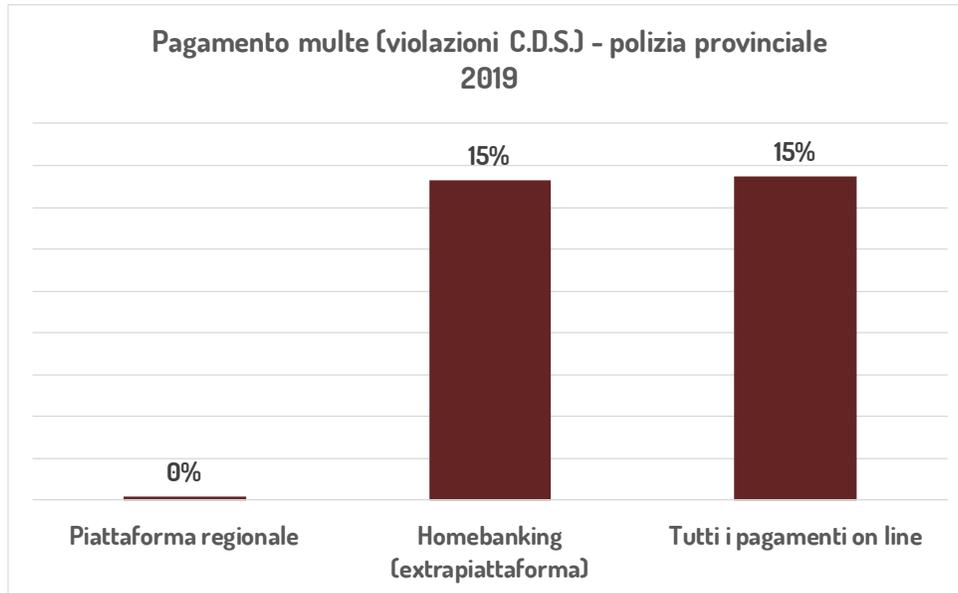
PROVINCE CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE UTILIZZO: 8 / 9



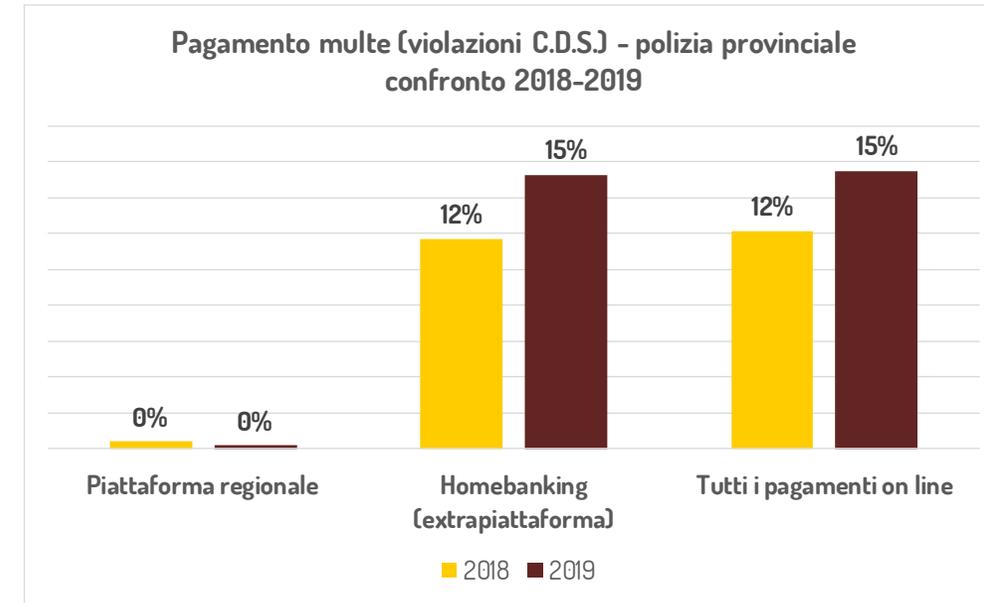
- Nel 2020 tutte le amministrazioni Provinciali e la Città Metropolitana di Bologna consentono di pagare le contravvenzioni elevate dalla polizia provinciale (violazione CDS) on line
- La Città Metropolitana ha attivato una piattaforma autonoma, **mentre le altre province, come nel 2019, utilizzano Payer**

Il risultato migliore si rileva per **la Provincia di Ferrara (20%)**. Il referente del servizio evidenzia che «Per i pagamenti su Payer - PagoPa segnalo che abbiamo frequenti pagamenti per nostri verbali che vengono eseguiti a favore del comune di Ferrara e viceversa. A mio avviso questo avviene perché gli utenti confondono nella scelta iniziale dei menù a tendina la Provincia intesa come riferimento territoriale alla successiva scelta del Comune con la provincia come Ente. Per i pagamenti con bonifico sono stati considerati da home banking in quanto dai riscontri con gli utenti questa è la modalità utilizzata.

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO MULTE (PROV.)

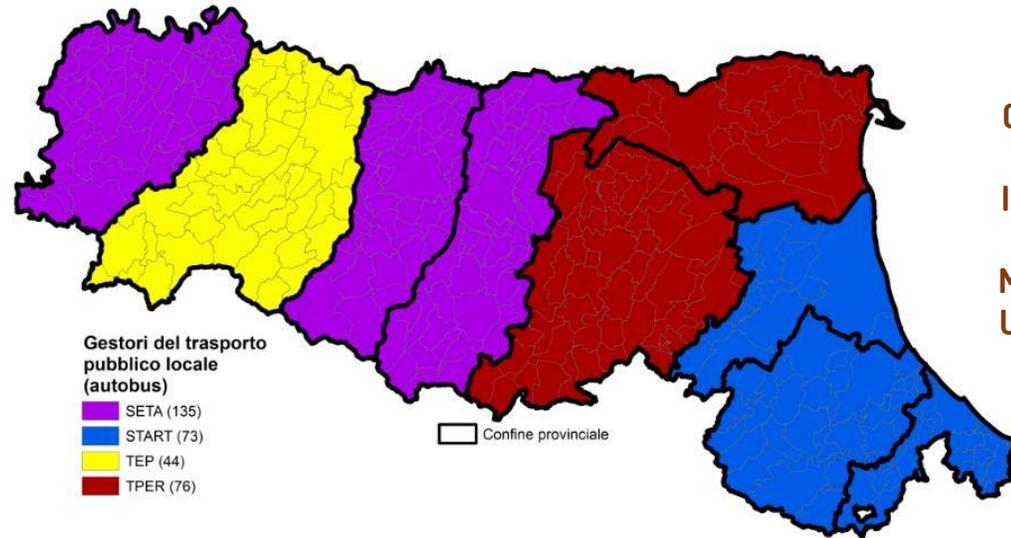


La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 al **15%**, con **decisa prevalenza di pagamenti on line con home banking**

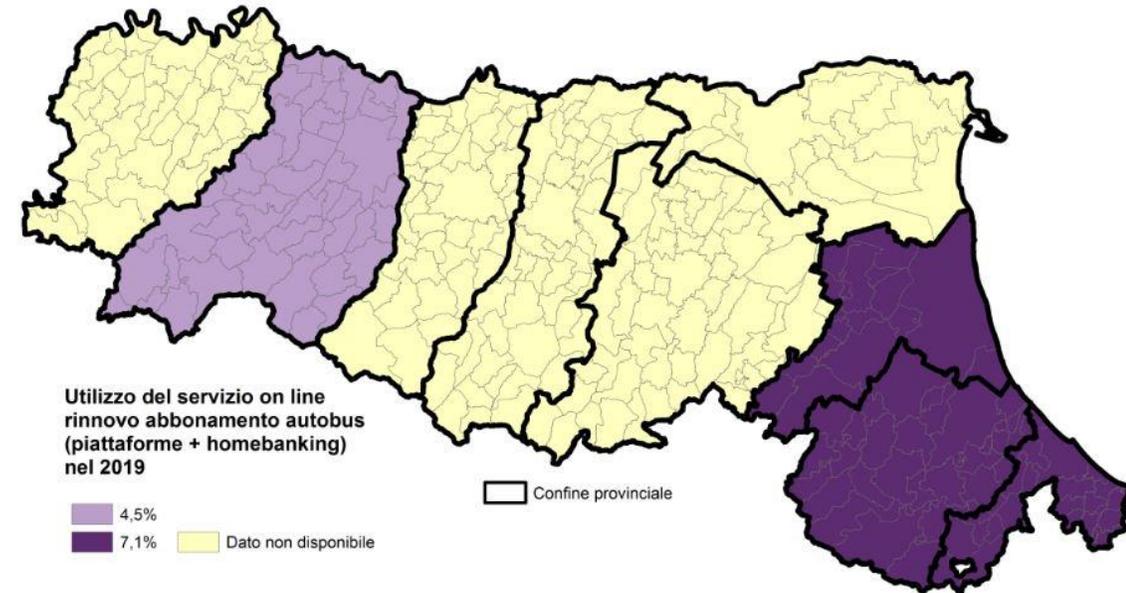


La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un aumento di **3 punti percentuali**, grazie soprattutto all'home banking, in un contesto di diminuzione delle contravvenzioni pagate complessivamente nel 2019 rispetto all'anno precedente e di un aumento di quelle pagate on line.

	2018	2019
Piattaforma regionale	107	48
Piattaforma autonoma	0	0
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	3.050	3.897
Tutti i casi on line	3.157	3.945
Totale (tutti i canali on e off line)	26.037	25.479
Casi comparabili: 7		



GESTORI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE UTILIZZO: 4/4



Per entrambi gli anni, i 4 gestori del Trasporto Pubblico Locale in Emilia-Romagna (SETA, TEP, TPER e START ROMAGNA) consentono di pagare on line il rinnovo dell'abbonamento **dell'autobus tramite la piattaforma regionale MIMUOVO**, la quale a sua volta utilizza **Payer come sistema di pagamento**.

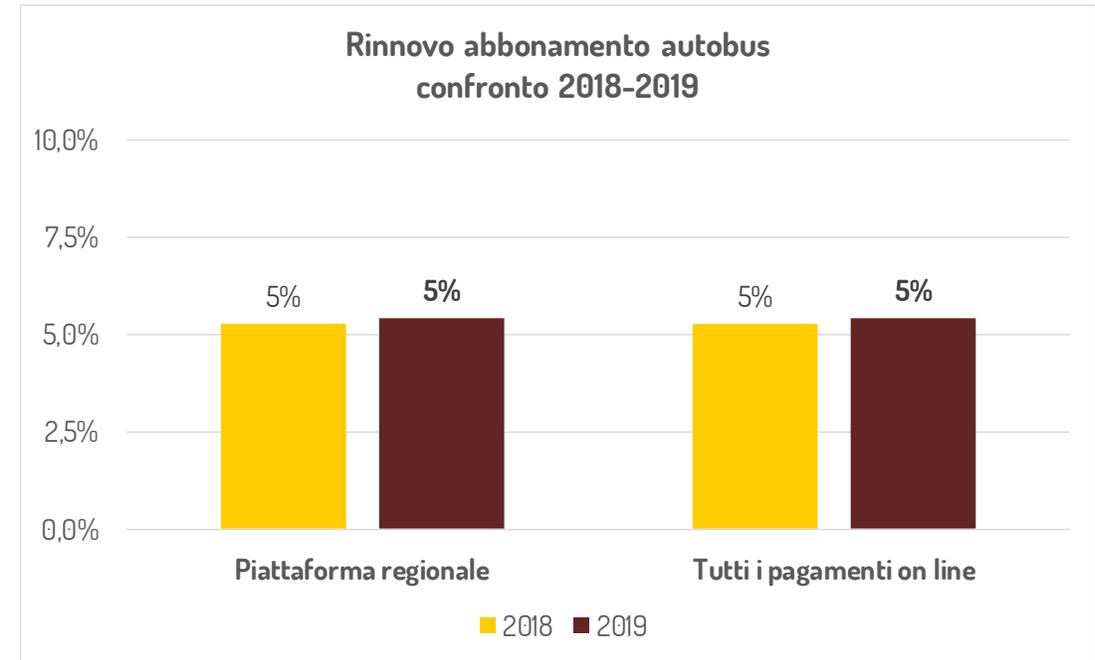
Sulla *governance* del sistema di trasporto pubblico in Emilia-Romagna: <https://mobilita.regione.emilia-romagna.it/link-utili/link-trasporto-pubblico/agenzie-per-la-mobilita-e-aziende-per-il-trasporto-pubblico>

Il risultato più elevato si rileva per **START ROMAGNA** (RA, FC, RN), al **7,1%**. SETA (PC, RE, MO) e TPER (BO, FE) non forniscono i dati di utilizzo.

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 al **5 %**.

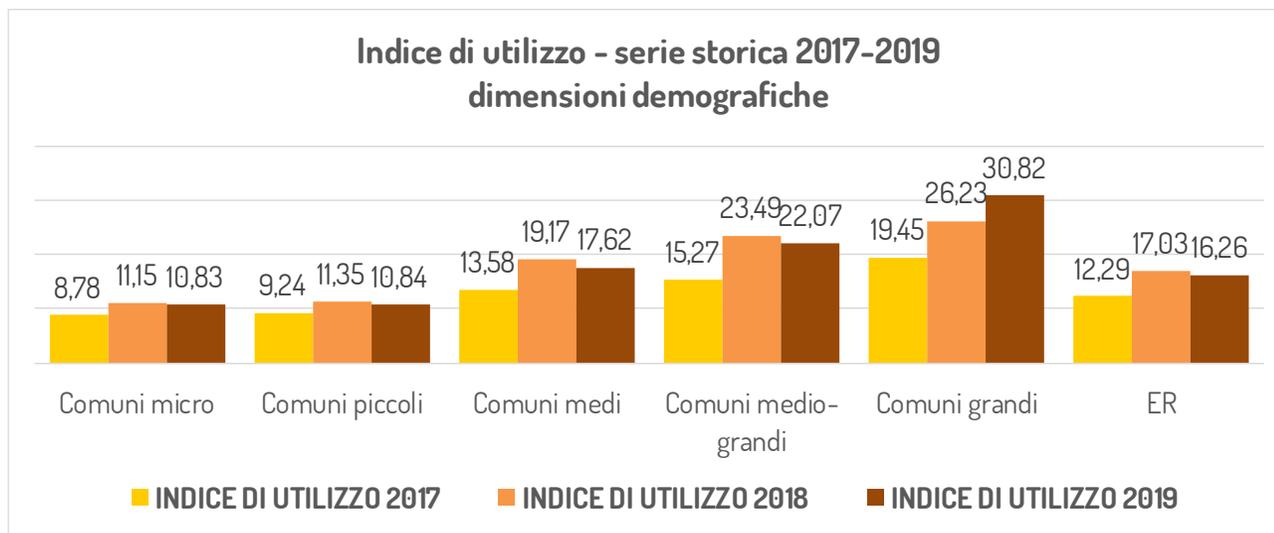
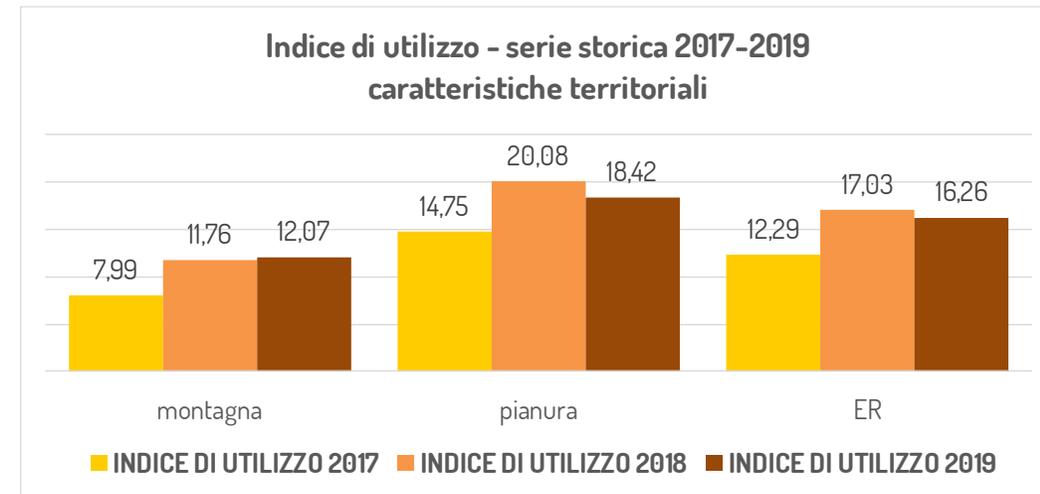
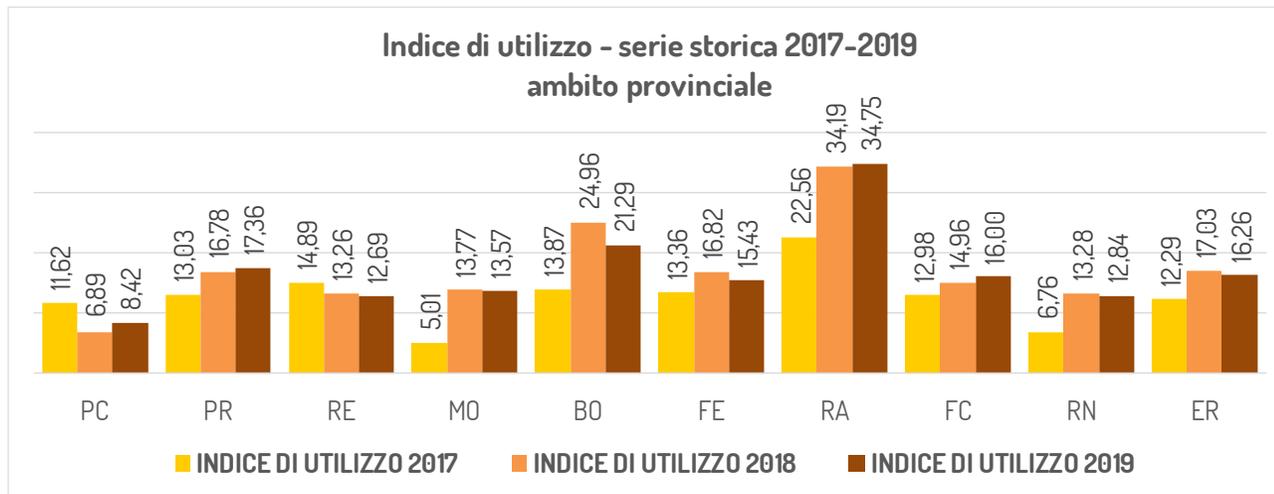
La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia una sostanziale staticità del dato, seppur in un contesto di aumento dei rinnovi effettuati.

Da ciò si desume una **sorta di «fidelizzazione» al canale di pagamento on line**, seppur con ampio margine di miglioramento



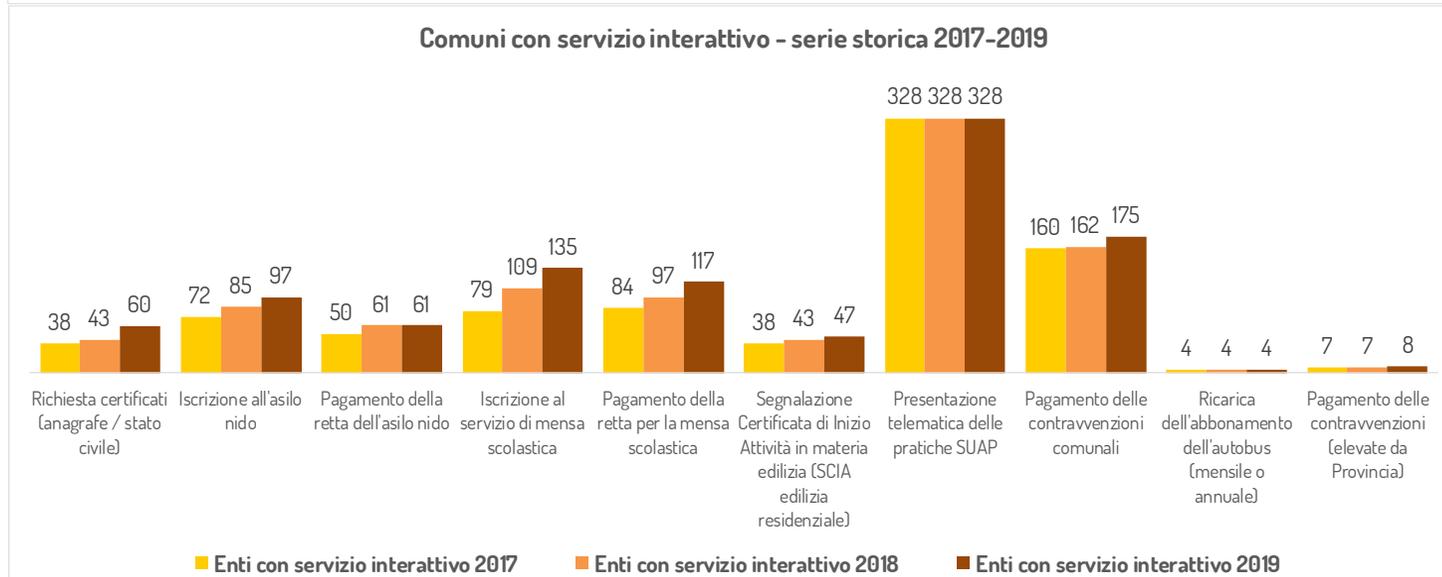
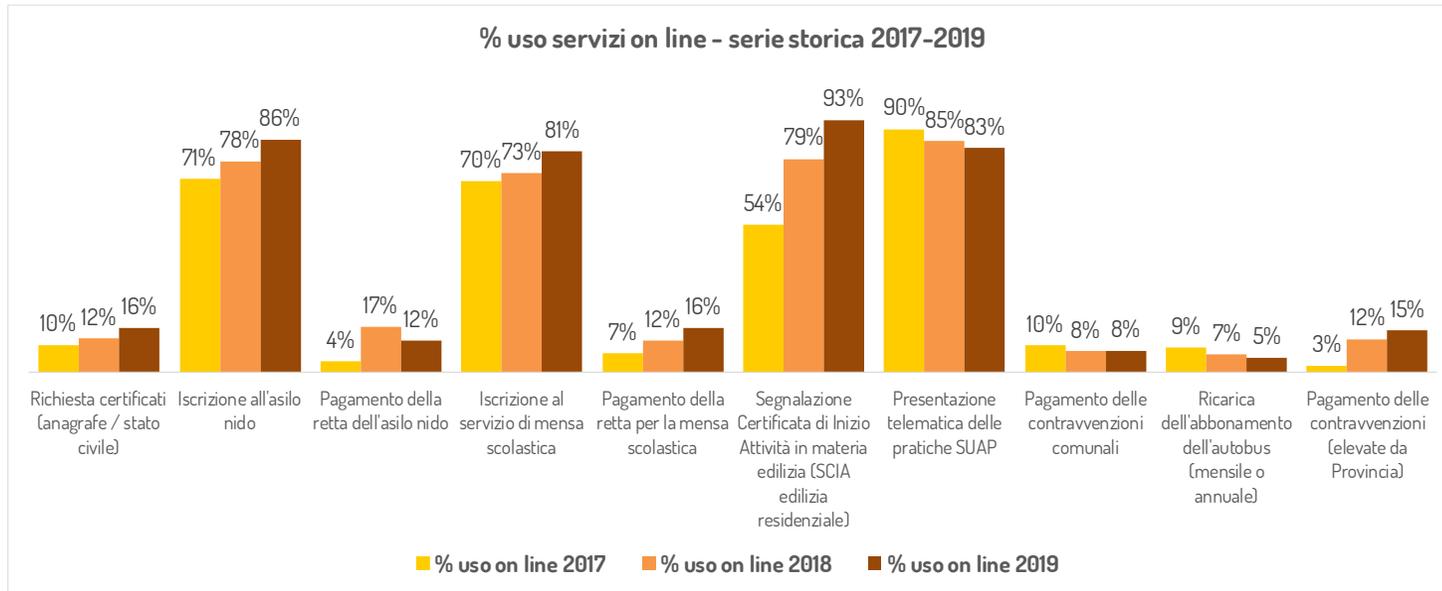
	2018	2019
Piattaforma regionale	8.185	8.905
Piattaforma autonoma	0	0
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	nd	nd
Tutti i casi on line	8.185	8.905
Totale (tutti i canali on e off line)	155.036	164.007
Casi comparabili: 2		

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI - SERIE STORICHE



- L'indice di utilizzo aumenta - a livello provinciale - a Piacenza e Forlì-Cesena, mentre diminuisce sensibilmente a Bologna
- **Mentre l'indice di utilizzo dei servizi nei comuni montani aumenta**, seppur di poco, nei comuni di pianura evidenzia una diminuzione. Il dato si può spiegare considerando che **i servizi interattivi nei comuni montani tendono ad essere stabili; nei comuni di pianura ad aumentare ma con un grado di utilizzo minore rispetto agli altri, determinando un calo complessivo**
- La **dimensione comunale rimane un elemento significativo dell'andamento dell'indice**: si riscontra un **aumento solo per i comuni grandi**, mentre per tutti gli altri vi è una diminuzione che finisce per incidere sul dato complessivo regionale

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – SERIE STORICHE

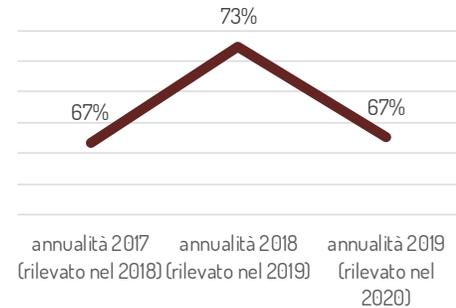


- Fra i servizi monitorati, i servizi di iscrizione ai servizi scolastici mantengono un trend positivo, grazie alle scelte connesse all'obbligatorietà del ricorso a modalità on line
- L'utilizzo on line del servizio di presentazione delle domande SUAP diminuisce. Sul dato potrebbe aver inciso anche la diminuzione dei Comuni di cui si hanno dati utili (43 comuni in meno rispetto a quelli con dati utili nel 2018). Lo stesso si può dire anche per la ricarica dell'abbonamento dell'autobus, seppur il grado di utilizzo sia complessivamente molto più basso (anche a causa dei numerosi canali alternativi al web per effettuare i suddetti pagamenti)
- Richiesta certificati anagrafici e SCIA edilizia vedono un aumento di % di utilizzo delle modalità on line, ma hanno ancora una diffusione molto bassa a livello di offerta fra i comuni emiliano-romagnoli
- Il pagamento delle contravvenzioni comunali non rileva variazioni, delineando una «fidelizzazione» al pagamento con modalità on line che si desumono anche considerando l'aumento parallelo e costante delle contravvenzioni complessivamente pagate

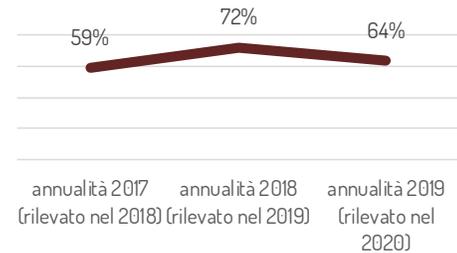
UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – TASSO DI DISPONIBILITA' DEI DATI

SERVIZI SCOLASTICI

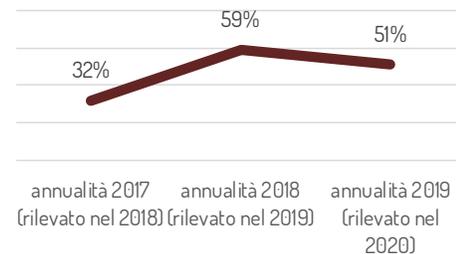
Iscrizione all'asilo nido



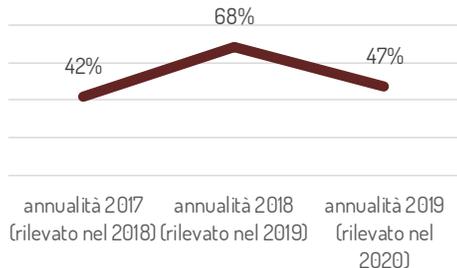
Iscrizione al servizio di mensa scolastica



Pagamento della retta dell'asilo nido

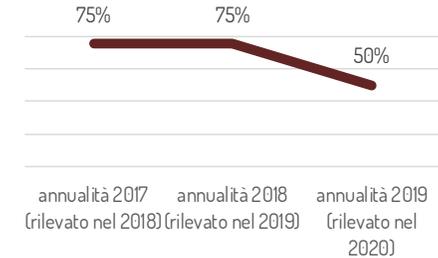


Pagamento della retta per la mensa scolastica

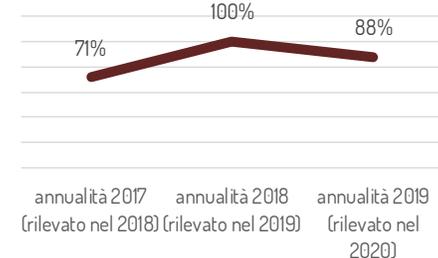


SERVIZI DI AREA VASTA

Ricarica dell'abbonamento dell'autobus (mensile o annuale)

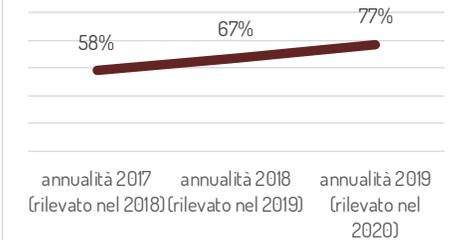


Pagamento contravvenzioni - provinciali

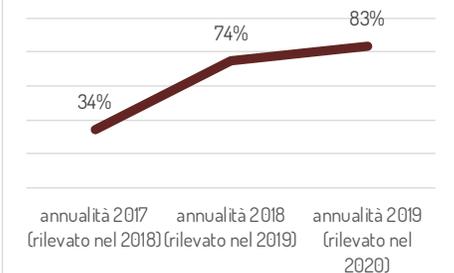


ALTRI SERVIZI COMUNALI

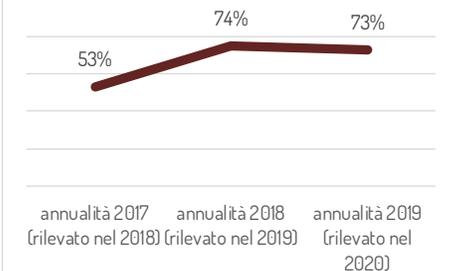
Richiesta certificati (anagrafe / stato civile)



SCIA edilizia residenziale



SUAP on line



- La situazione di pandemia COVID ha comportato l'inizio della rilevazione a settembre 2020 invece che a marzo
- In settembre per i servizi scolastici sono emerse criticità per la concomitanza avvio anno scolastico; parziale rinvio a dicembre per questi servizi, che però erano alle prese con la necessità di affrontare le prime chiusure causa quarantene delle classi
- Conseguenze si sono avute anche per la rilevazione dei servizi relativi al rinnovo dell'abbonamento dell'autobus e il pagamento delle multe provinciali, data la concomitanza con necessità di riorganizzazione servizi di mobilità a seguito di seconda ondata
- Lo smartworking, al contrario, pare non avere inciso: gli altri servizi comunali hanno avuto in alcuni casi dei tassi di disponibilità dei dati migliori di quello del 2018.

CRITICITA' GENERALI

- Sottodimensionamento del personale incaricato, rende difficoltosa la raccolta e la fornitura del dato. La situazione è stata ulteriormente peggiorata dalla pandemia (casi di malattia)
- 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
- Sulla rilevazione dei servizi di pagamento è stata riscontrata da parte dei referenti una difficoltà di definizione dei dati da fornire in parte causata da erronea formulazione della domanda: si è provveduto per quanto possibile alla definizione corretta e si ringraziano gli enti della comprensione dimostrata nella collaborazione
- Mancanza di un sistema interno di conteggio domande (specifiche), in particolare con canali on line alternativi (mail, PEC, home banking a seconda dei casi)
- Molti comuni hanno «sete» di dati, ma tanti altri non percepiscono l'importanza di una misurazione costante (la rilevazione non è obbligatoria e non forniscono i dati nonostante i numerosi solleciti)

CRITICITA' SPECIFICHE

- alcuni comuni del modenese hanno subito l'alluvione e pertanto non hanno potuto fornire i dati

SOLUZIONI

- Il coinvolgimento delle COMTEM gioca un ruolo importante nella sensibilizzazione delle amministrazioni alla fornitura dei dati. Tuttavia alle volte appare più efficace un colloquio diretto e realizzato in attuazione di altri interventi (in particolare percorso adozione agenda digitale locale)
- Sarà realizzato – per i servizi che lo consentono – il pre-caricamento dei dati di utilizzo a disposizione della Regione (pagamenti con Payer, certificati anagrafici, utilizzo SIEDER, utilizzo ACCESSO UNITARIO, che finora erano stati utilizzati solo in caso di integrazione di dati mancanti. Ciò rendere meno gravosa la ricerca dei dati per i casi in cui è possibile)
- Verrà realizzata tramite la predisposizione di semplici excel che potranno già fornire l'esito (misurazione della percentuale) e saranno in grado di evidenziare numeri errati (come nel caso di scrittura del totale nella sezione riguardante le piattaforme)
- È stato attivato un percorso di collaborazione con il servizio regionale attività produttive per la rilevazione del SUAP per evitare la duplicazione della rilevazione (era già così ma si allineano le tipologie di dati richiesti)
- Data l'importanza della misurazione ai tempi del COVID si proverà il recupero anche dei dati dell'annualità 2019 non ancora disponibili
- Si provvederà alla definizione corretta delle domande sui pagamenti (modello 1, pagopa, ecc.). E' stato suggerito di monitorare anche altri canali, ove possibile, come le APP (è in corso la valutazione del metodo, che tuttavia appare fattibile concretamente per la rilevazione annualità 2021 a seguito di apposita rilevazione anche dell'offerta dei relativi servizi)
- È prevedibile un netto calo dei pagamenti dei servizi scolastici e dei rinnovi degli abbonamenti autobus in considerazione della sospensione dei servizi durante il lockdown marzo-maggio 2020



ELEMENTI DI INNOVAZIONE PER LA CRESCITA DIGITALE

L'innovazione digitale delle PA è misurata attraverso la rilevazione **degli «elementi» di innovazione digitale** (biblioteche, app, open data, spazi di coworking, fablab, ecc.), rilevati nei siti web istituzionali dei 328 Comuni dell'Emilia-Romagna ed in altre fonti:

- I dati sulle **biblioteche comunali** sono stati rilevati con tutte le fonti web possibili (siti comunali, siti dei poli provinciali, Facebook, ecc.); quelli sulla presenza del servizio di facilitazione digitale presso le biblioteche sono stati forniti dalla Regione Emilia-Romagna, progetto PEI – Pane e Internet.
- I dati sulle **app** sono stati reperiti nei siti istituzionali dei comuni e degli altri enti della PA locale e con ricerca anche negli app store Apple® e Google Play®
- Le basi dati **opendata** sono state rilevate nei siti dei comuni e delle Unioni, nonché della Regione Emilia-Romagna (<http://dati.emilia-romagna.it/>)
- I dati sugli **spazi di coworking, fablab, incubatori,...** sono stati rilevati con tutte le fonti web possibili (siti comunali, Facebook, il sito di Emilia-Romagna Start up <https://www.emiliaromagnastartup.it/it/spazi>).

I dati sono stati rilevati da settembre a dicembre 2020. I dati sulle biblioteche hanno visto un aggiornamento ad inizio gennaio 2021

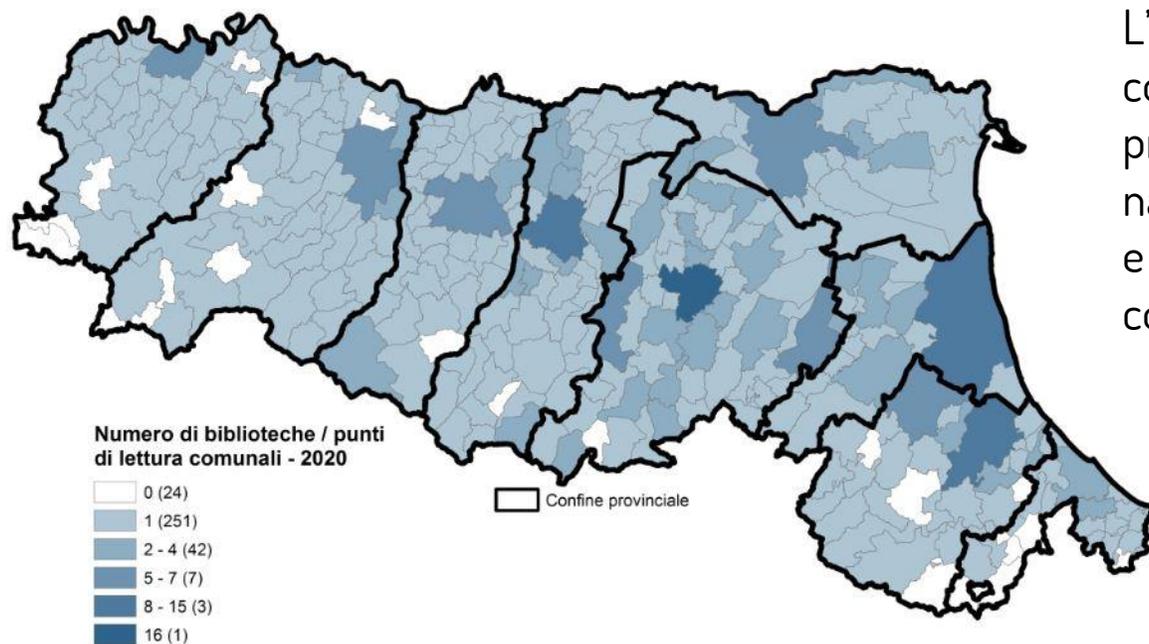
Le **biblioteche comunali pubbliche** da diversi anni sono:

- i punti pubblici più frequentemente **coperti da wi-fi** nei Comuni.
- i luoghi privilegiati ove si tengono i **corsi di alfabetizzazione digitale** (sia PEI che per altre iniziative autonome comunali).
- presso di loro sono stati attivati i servizi di facilitazione digitale (PEI), anche perché spesso dotate di **postazioni fisse per navigare in Internet**.
- sono attivamente **presenti su Facebook**, spesso in maniera esclusiva (non ci sono account generali del Comune).

Queste circostanze ci hanno indotto a considerare e misurare stabilmente le biblioteche quali

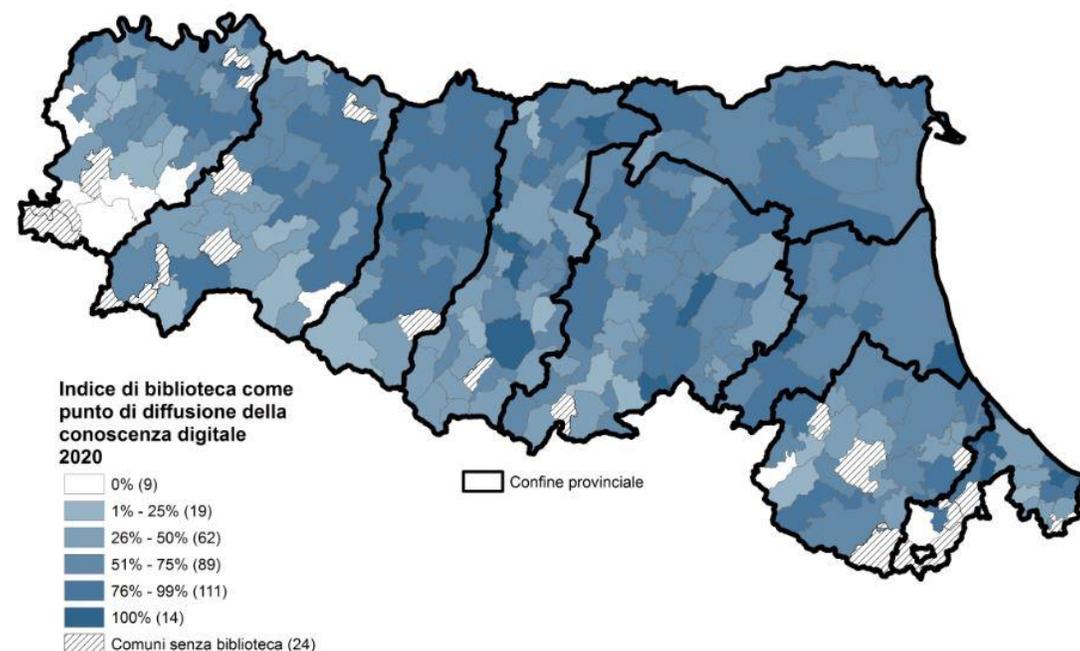
PUNTI DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA DIGITALE

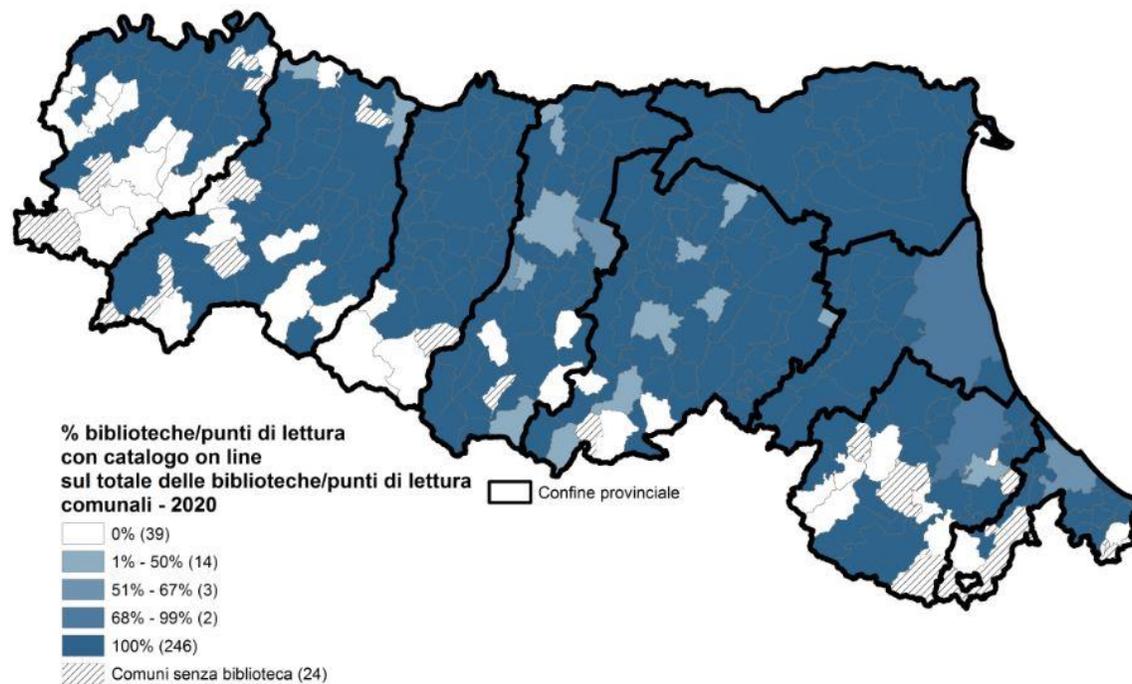
Nel 2020 l'**INDICE** misurato per ogni biblioteca / punto di lettura presente nei Comuni, si è **arricchito di altri due indicatori rilevati per la prima volta** e pertanto esso è dato dalla combinazione di **6 elementi**: disponibilità di postazioni fisse per la navigazione in Internet, copertura wi-fi, presenza account Facebook, attivazione del servizio di facilitazione digitale PEI, servizio di prenotazione e prestito on line, presenza del servizio di catalogo on line.



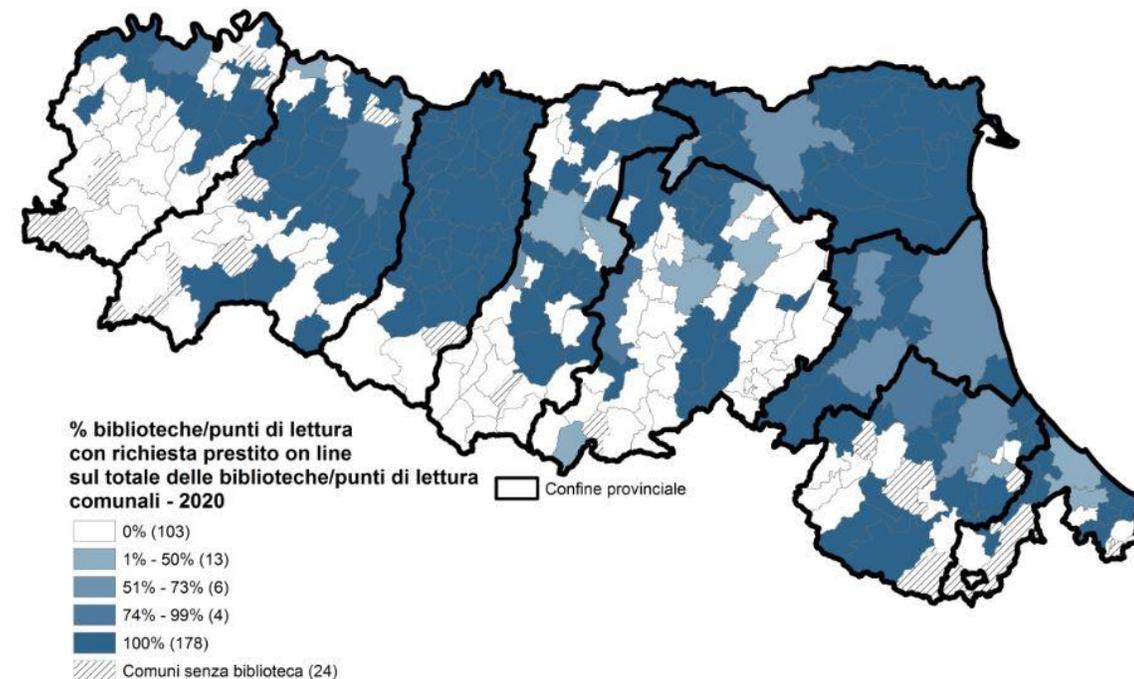
Nel 2020 sono state individuate **442** biblioteche o punti di lettura in Emilia-Romagna. In **24** Comuni non vi è questo tipo di servizio, mentre nella maggior parte dei Comuni (**251**) vi è una sola biblioteca – punto di lettura comunale.

L'indice evidenzia una certa **omogeneità fra le biblioteche**. Le due componenti che influenzano maggiormente l'indice sono la presenza sul catalogo on line e la presenza di postazioni fisse per navigare. **Per 9 Comuni (-4 rispetto al 2019) l'indice è pari a 0%** e pertanto le loro biblioteche non hanno nessuna delle 6 componenti considerate. Per **14 Comuni** l'indice raggiunge il **100%**.



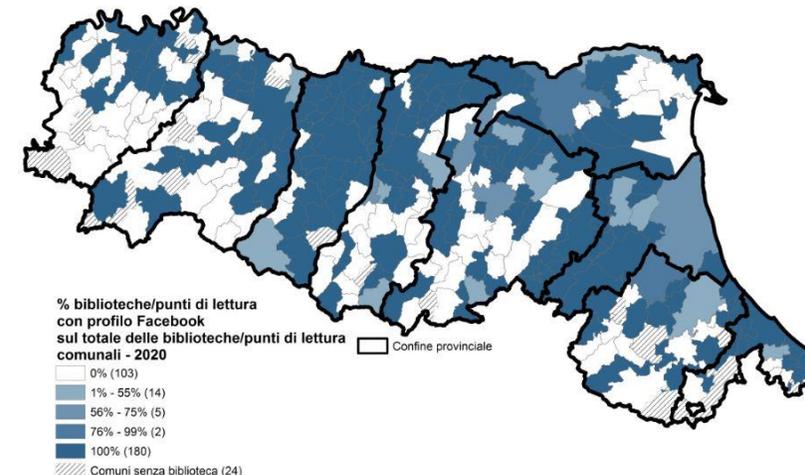
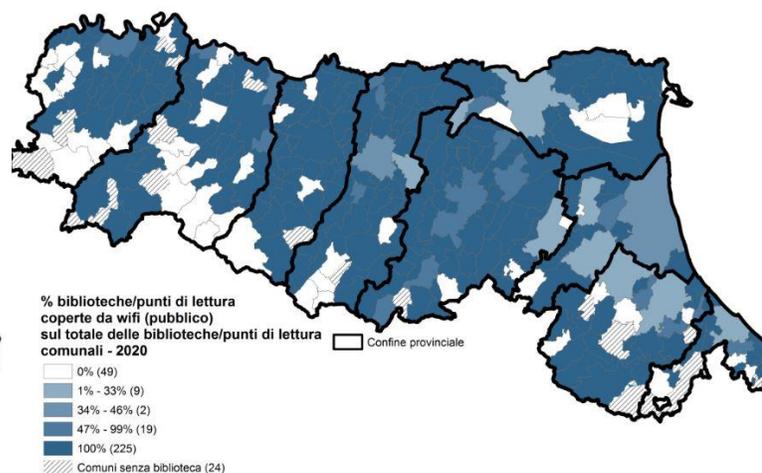
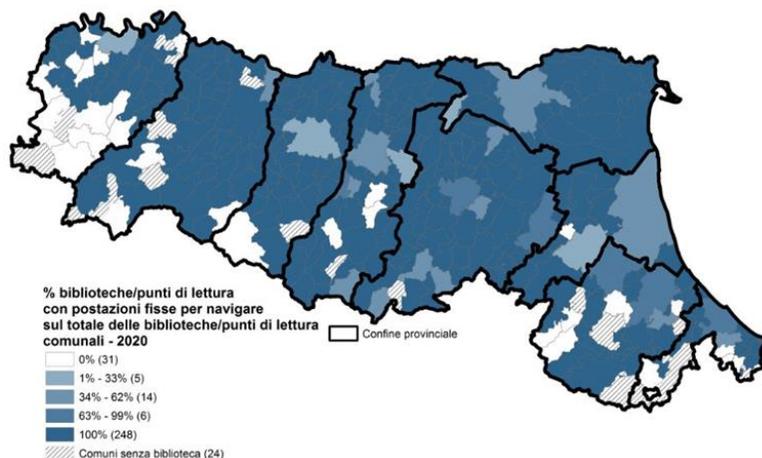


Nel 2020, per l'**84%** delle biblioteche/punti di lettura comunale è disponibile il catalogo on line (erogato nei siti istituzionali dei 7 poli bibliotecari presenti in Emilia-Romagna: provincia di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Bologna, Ferrara e Romagna).



Nel **61%** delle biblioteche/punti di lettura comunale, gli utenti hanno la possibilità di **prenotare on line il prestito del libro o la sua consultazione** (nel caso di risorsa che non può essere concessa in prestito).

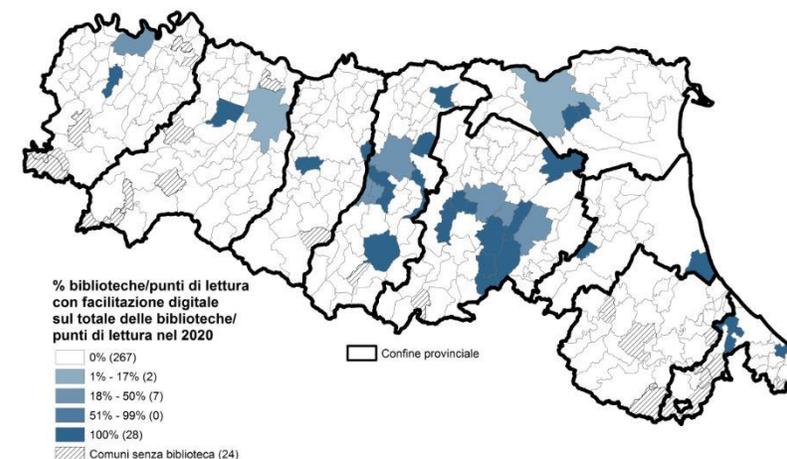
BIBLIOTECHE: PUNTI DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA DIGITALE

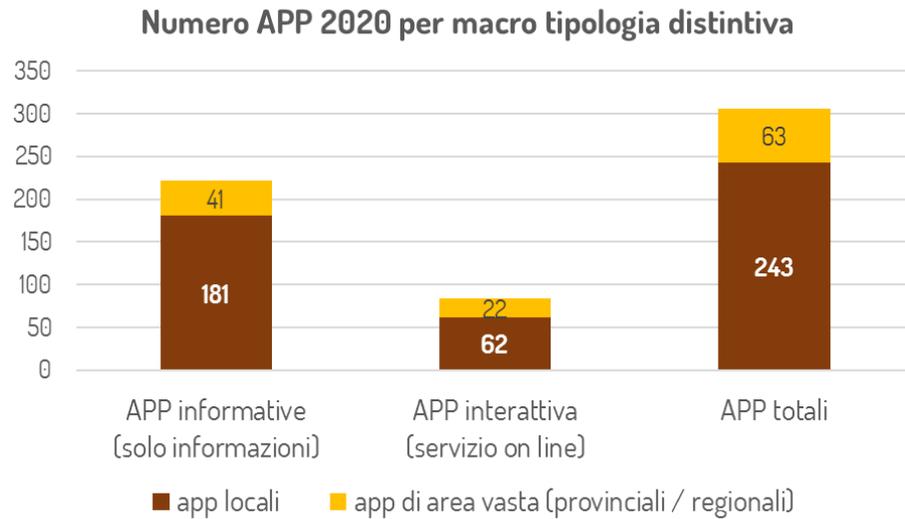


Per i 4 indici, per i quali è possibile un confronto con il 2019, si evidenzia una **crescita sostenuta della presenza delle biblioteche su Facebook**, con l'apertura di oltre 35 nuove pagine avvenuta durante il primo lockdown di marzo e nel secondo di novembre: le biblioteche si sono attrezzate per potere erogare on line i loro servizi e per veicolare tutte le iniziative culturali e di sostegno alla cittadinanza messe in campo con la «Cultura non si ferma».

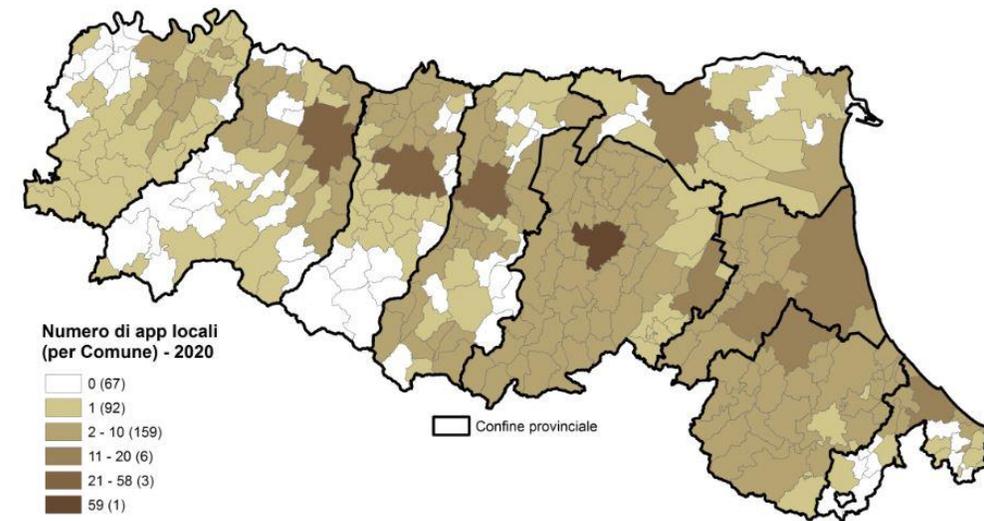
MEDIE REGIONALI
CON PC: 81% [-1pp]
CON WIFI: 71% [+1pp]
CON FACEBOOK: 67% [+8 pp]
CON FACILITAZIONE: 10% [-9pp]

Il dato relativo alla facilitazione 2020 risulta in forte calo a causa delle restrizioni dovute al contenimento del COVID.





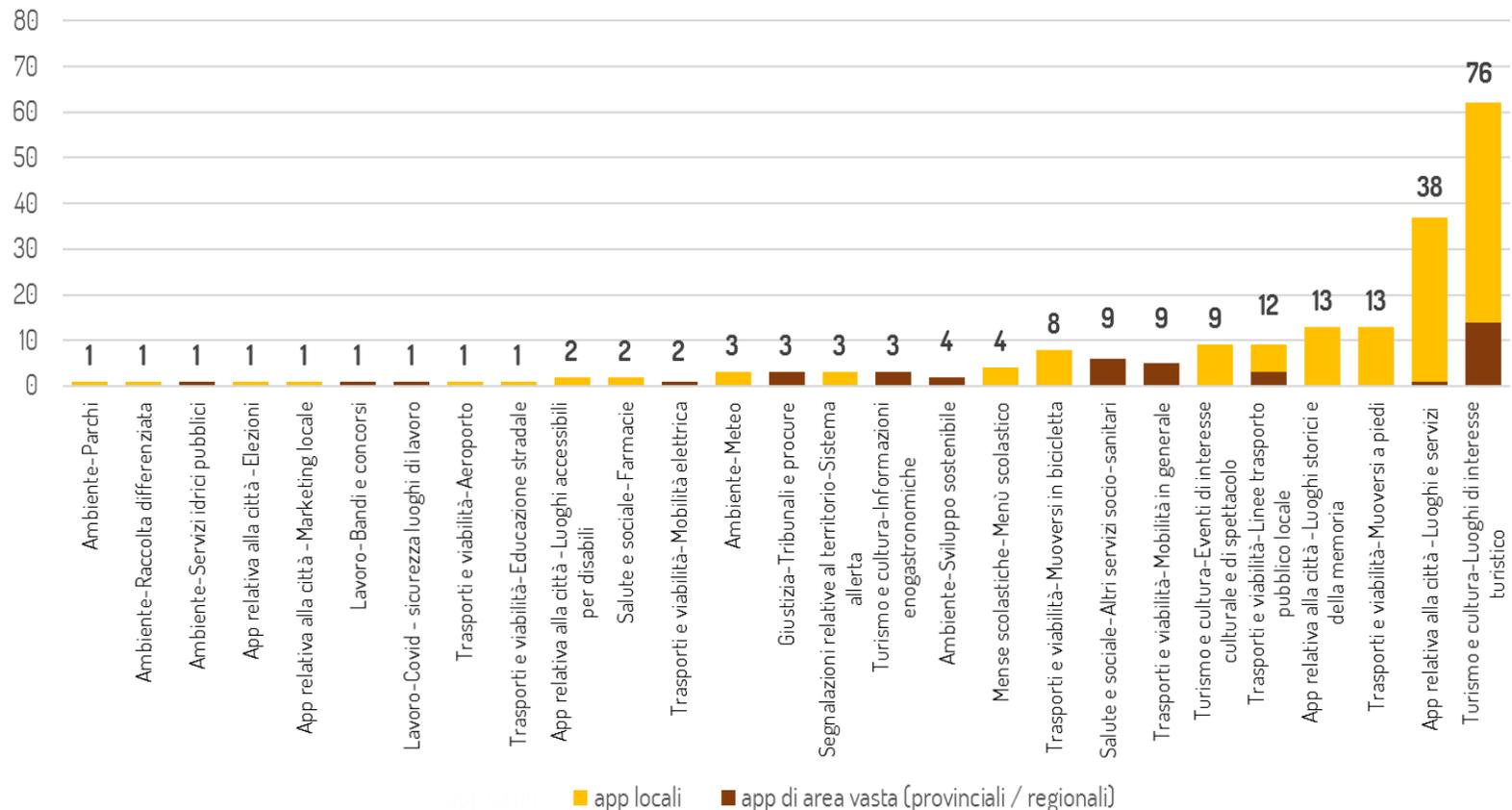
Numero APP complessive: 306
Numero APP locali 243 (relative ad un territorio specifico subprovinciale)
Numero APP di area vasta 63 (provinciali o regionali)



Nel 2020 sono state rilevate complessivamente **306 APP**. Benché non sia possibile fare un confronto diretto con l'anno precedente in quanto il mondo delle APP è soggetto a continue variazioni (molte non sono più disponibili; molte altre sono nuove), **vi è stato un notevole incremento (+20%)** rispetto al dato 2019 ed è stata introdotta una **nuova classificazione** che distingue:

- APP che forniscono solo **informazioni** (tipicamente APP turistiche ma non solo) – di queste si offre un'analisi nelle pagine successive
- APP che consentono una qualche forma di **interazione** (classificabili pertanto come servizi on line). Rientrano in questa seconda categoria le APP di pagamento (sosta e mense scolastiche), la APP multiservizi IO, le APP relative al car e bike sharing e tutte quelle APP che permettono al cittadino di fare una qualche forma di richiesta, prenotazione o di segnalazione alla PA locale. **Questo tipo di APP è stata analizzata nel capitolo sui servizi interattivi**

Numero di APP di tipo informativo - tipologia per territorio interessato



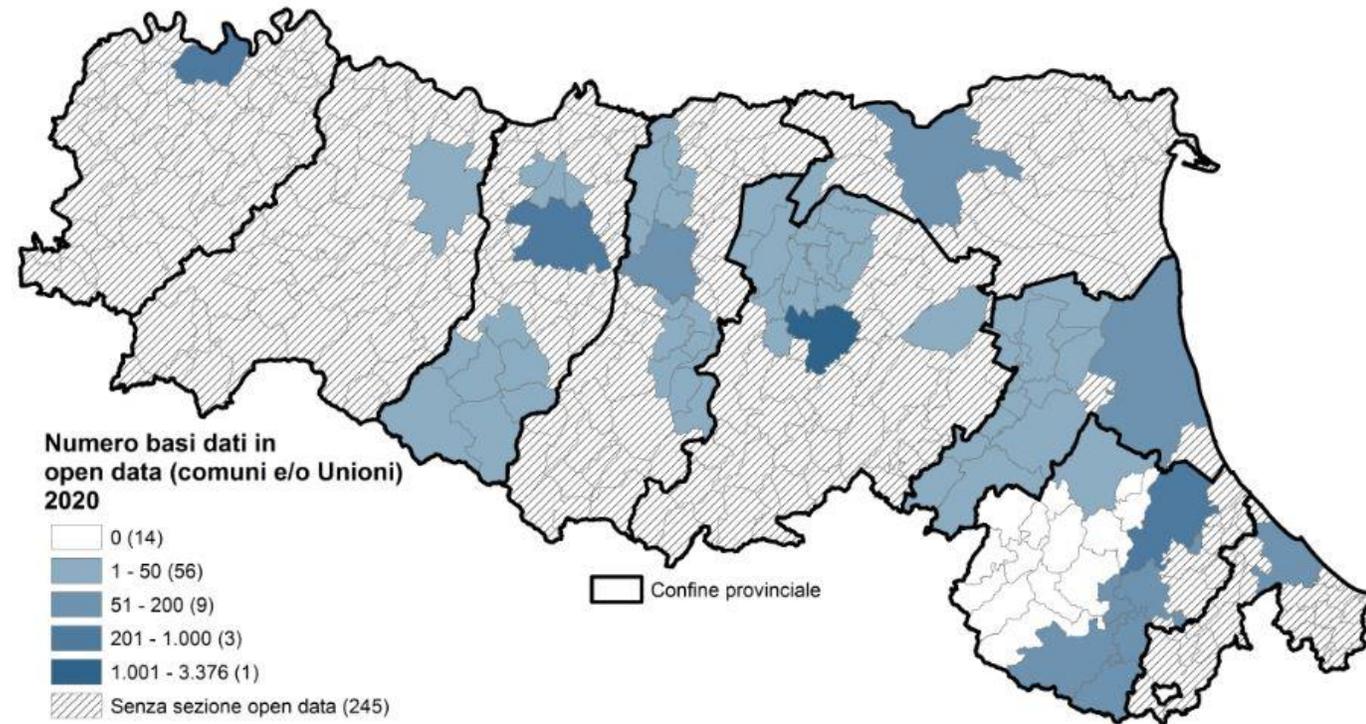
Numero APP informative: 222
Numero APP locali 181 (relative ad un territorio specifico subprovinciale)
Numero APP di area vasta 41 (provinciali o regionali)

Le APP di tipo informativo più diffuse sono quelle **turistiche**, ma anche quelle relative alla **mobilità locale**, che forniscono info su orari ed itinerari cittadini, vi rientrano anche le APP che informano sui menù delle **mense scolastiche**. Si riduce il gap di quella parte del territorio regionale, soprattutto piacentino e parmense, con il forte impulso dato dall'emergenza COVID-19 alla diffusione dell'APP **«Alert System»** in questi territori in particolare, quale strumento di comunicazione ulteriore che la PA locale ha scelto per fronteggiare l'emergenza in atto.

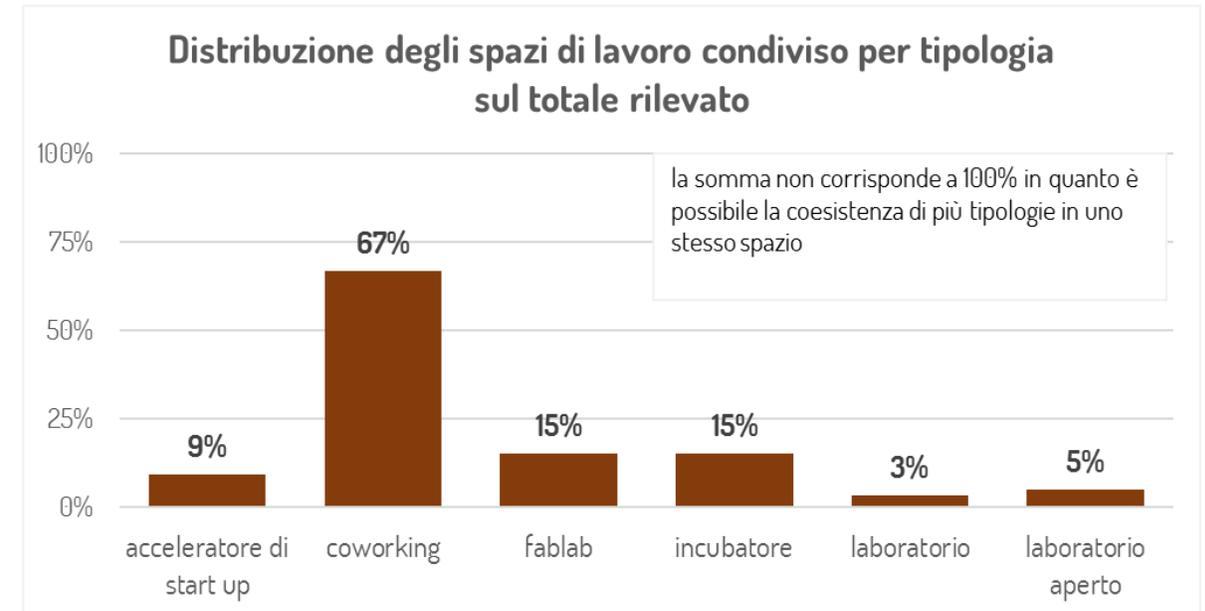
Nel 2020 i Comuni con sezione open data nei propri siti o in quelli delle Unioni a cui appartengono sono **83, + 4** rispetto a quelli rilevati nel 2019.

La numerosità delle basi dati è molto diversificata, andando dallo 0 dei Comuni dell'Unione della Romagna Forlivese che, fatta eccezione per Forlì, hanno attivato la sezione ma non hanno ancora caricato basi dati, a **3.376** che è il numero di base dati del **Comune di Bologna** (dato di settembre 2020).

Le Unioni con sezione open data sono **Bassa Romagna**, Romagna Forlivese, **Valle del Savio**, Romagna Faentina, Terre d'Argine, Appennino Reggiano, **Reno Galliera**, Terra di Mezzo, Terre di Castelli, Terre d'acqua (unica new entry 2020). Nel 2018 erano solo 3 le Unioni con una sezione open data.



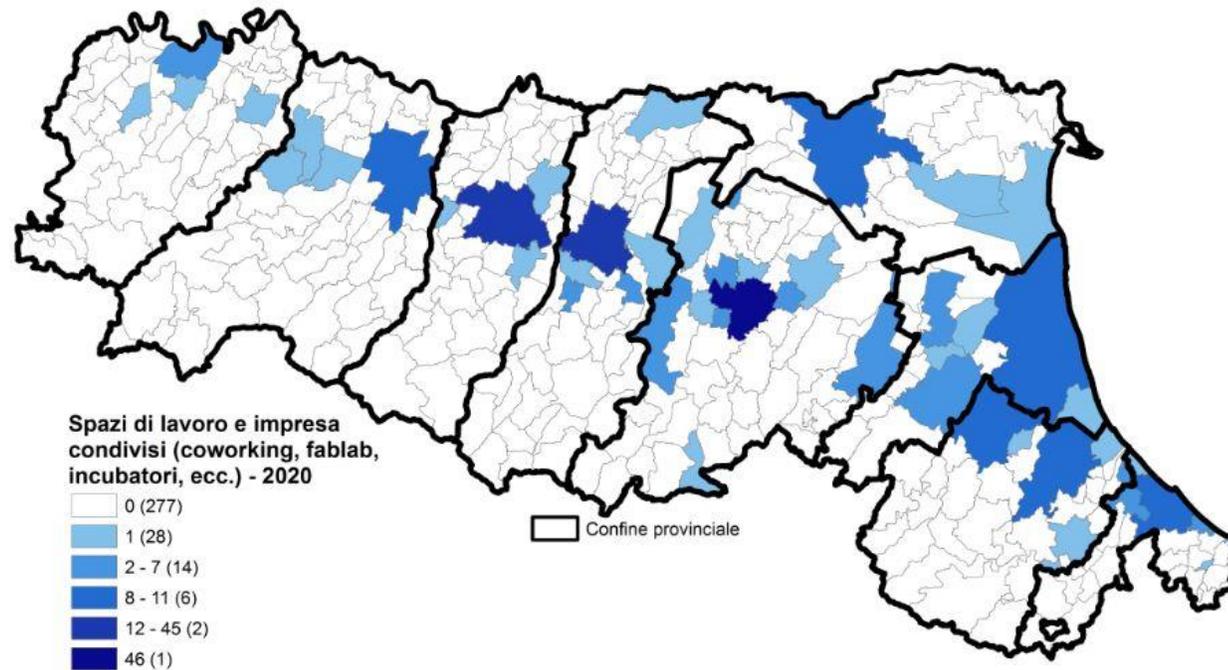
In **arancione** le Unioni che hanno reso disponibili i dati anche nel sito regionale <http://dati.emilia-romagna.it/>



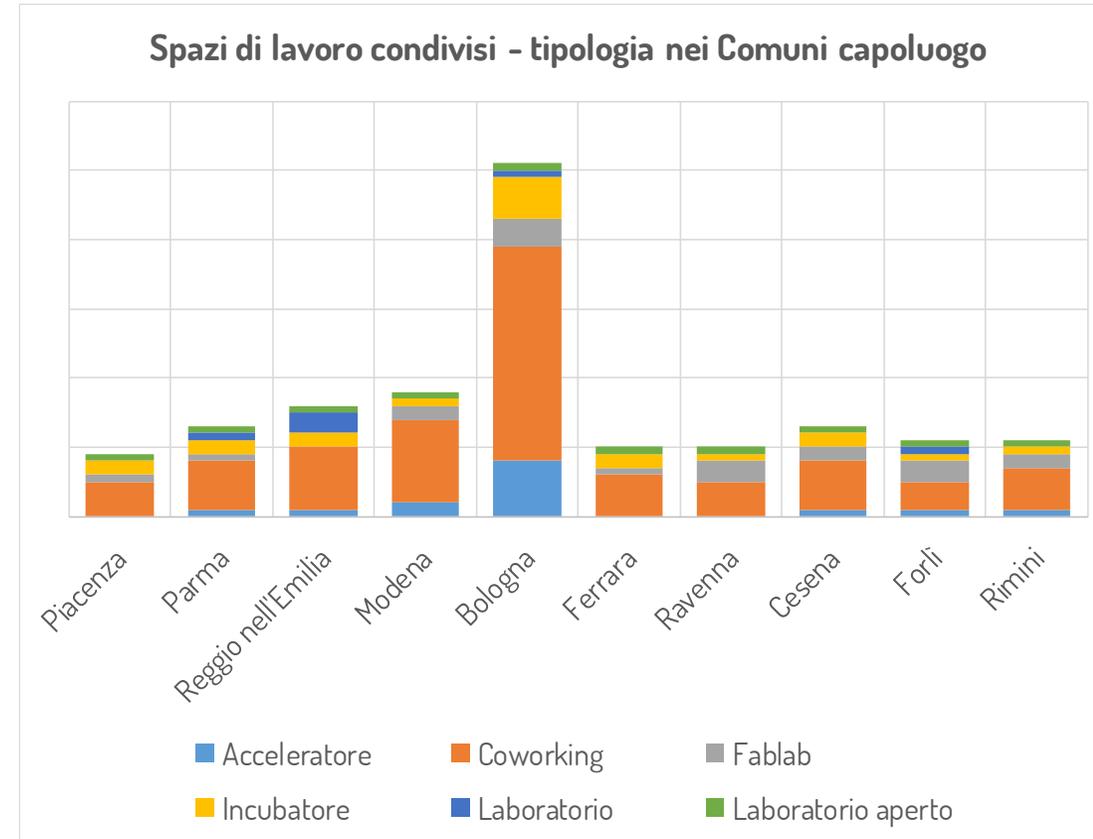
Nel 2020 sono stati rilevati **206 «Spazi di lavoro condivisi»**, definizione molto ampia che comprende: Acceleratori di start-up, Coworking, Fablab, Incubatori, Laboratori e Laboratori aperti (nei 10 Comuni capoluogo).

Tutte queste diverse tipologie di spazi hanno in comune la passione per l'innovazione tecnologica: in essi si lavora, si studia si ricerca, si crea innovazione. **Nel 67% dei casi (pari a 138) si tratta di spazi di coworking** che nel 2020 hanno visto una crescita significativa rispetto al 2019 (+52 nuovi spazi aperti di cui +11 nel solo Comune di Bologna).

Nel 14% dei casi (pari a 28) si tratta di **spazi «polifunzionali»**: in particolare sono sempre i coworking che si affiancano alle altre tipologie (incubatori, laboratori, fablab).



Sono **51** i Comuni che nel 2020 vedono la presenza di almeno uno spazio di lavoro condiviso sul loro territorio. Nella maggior parte dei casi (in **28 Comuni**) vi è un solo spazio presente.



Nei Comuni capoluogo gli spazi presenti sono almeno 6. **Il Comune di Bologna conta il numero maggiore di spazi (46):** 31 di essi sono spazi di coworking. Si segnala anche Imola (BO) che conta 7 spazi (di cui 6 coworking).



SOCIAL PA

- L'indagine sulla presenza della PA locale dell'Emilia-Romagna nei principali Social Network (Facebook, Twitter e Youtube) è condotta per **328** Comuni e **43** Unioni di Comuni. Inoltre, la rilevazione è stata estesa anche alle **442** biblioteche comunali. La rilevazione è stata condotta direttamente sui social.
- Per Facebook sono stati rilevati **Account generali** (relativi a tutte le attività dell'Ente) ed **Account settoriali** (biblioteche, turismo ed eventi culturali), distinguendo gli account attivi dagli account «dormienti», cioè quegli account che non presentano post nei due mesi precedenti la rilevazione. La rilevazione di presenza è stata condotta dal 27 novembre al 4 dicembre 2020.
- Per **Twitter** sono stati rilevati **Account generali** ed **Account settoriali** (turismo ed altri account) ed i seguenti dati: anno di apertura; numero dei *tweet*; numero di *follower*; e la data dell'ultimo *tweet*.
- Per **Youtube** sono stati rilevati i **Canali generalisti** ed i **Canali tematici** (turismo, cultura, consiglio comunale ed altri) e, per ciascuno, i seguenti dati: anno di apertura del canale; numero degli iscritti; numero di visualizzazioni complessive; data dell'ultimo video caricato.
- Per Twitter e Youtube la rilevazione di presenza della PA sui social è stata condotta dal 15 al 18 dicembre 2020 mentre i dati di dettaglio sono stati raccolti attraverso **tecniche automatizzate di data scraping** il 22 e 23 dicembre 2020.
- Per gli **Altri social** (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram, Soundcloud) è stata rilevata, nella home page dei siti web dei Comuni, la presenza delle icone dei noti social network o la segnalazione tra le news dell'attivazione dei servizi Telegram e Whatsapp.

Nota: gli Account FB esplicitamente indicati come intercomunali nella sezione «informazioni» sono stati replicati per tutti i Comuni al fine di avere un quadro esaustivo della copertura effettiva degli Enti. Allo stesso modo, per le biblioteche decentrate, è stata replicata l'informazione di presenza dell'account FB.

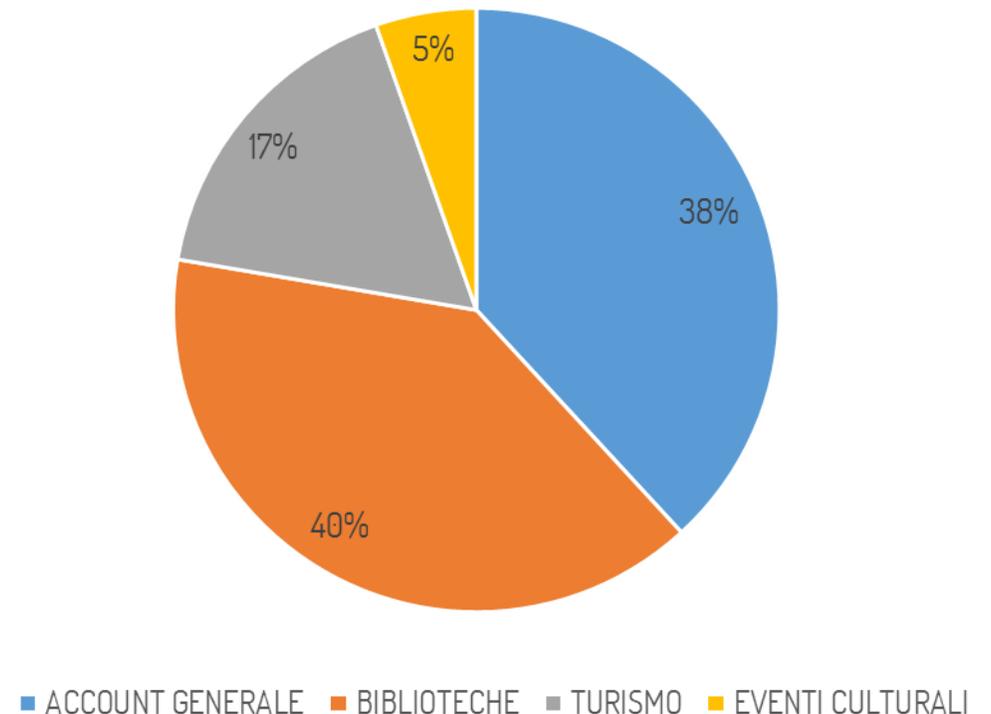
Per gli Account Generali dei Comuni su Facebook si è proceduto ad un approfondimento dei seguenti aspetti:

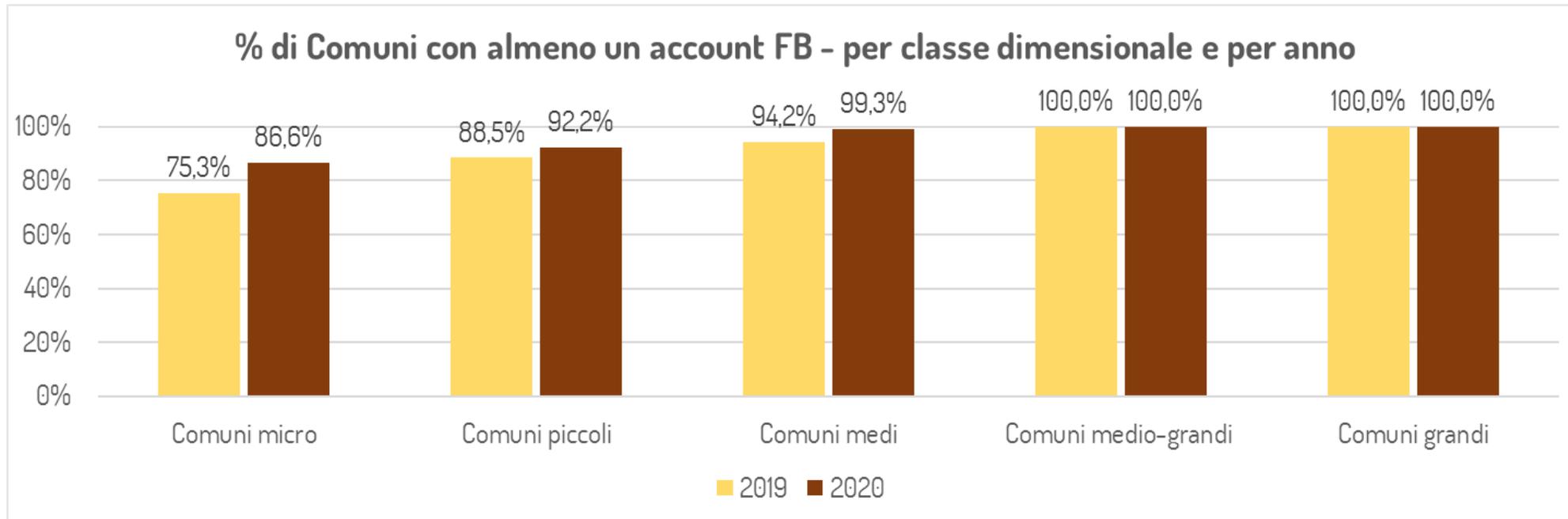
- numero di persone che hanno messo **«mi piace»** e numero di **follower** che seguono la pagina
- presenza o meno di **commenti frequenti di terzi** ai post, nel mese anteriore alla data di rilevazione.
- presenza o meno di **risposte sistematiche e non sporadiche** da parte dell'amministratore della pagina, nel mese anteriore alla data di rilevazione.
- **frequenza di aggiornamento della bacheca** nel mese precedente la rilevazione (mensile: almeno una volta al mese; settimanale: almeno una volta alla settimana; quotidiana: almeno una volta al giorno).
- **identificabilità dell'account** (scarsa: solo indirizzo web; sufficiente: oltre al sito web anche indirizzo fisico dell'ente; buona: quasi tutte le info richieste; ottima: tutte le info richieste).

La rilevazione è stata condotta dal 7 al 14 dicembre 2020.

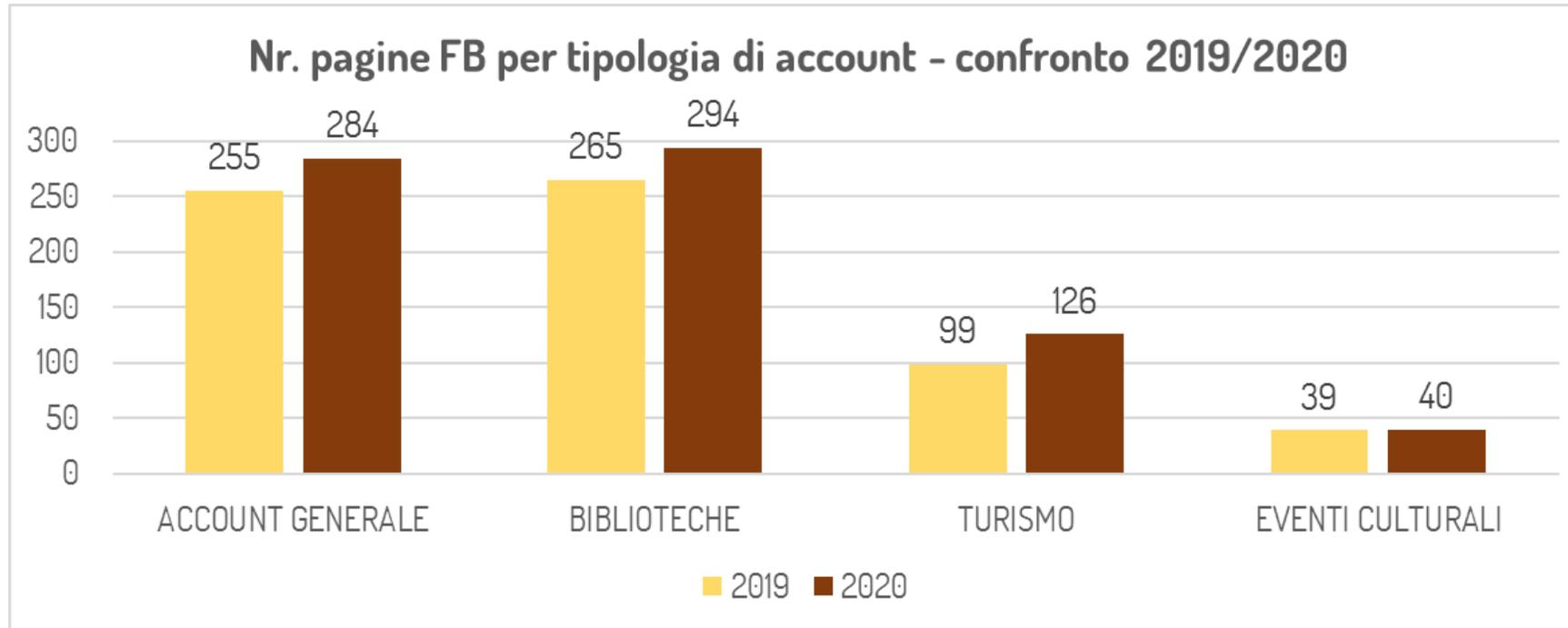
- Nel 2020 sono state rilevate **744** pagine Facebook (+13% rispetto al dato 2019), relative ad account **generali, turismo, eventi culturali e biblioteche comunali**. In gran parte sono pagine gestite dai **Comuni (97%)**, solo 24 account fanno riferimento alle Unioni di Comuni.
- I **Comuni presenti su Facebook con almeno una pagina** sono **312** (pari al 95%) mentre **le Unioni sono 20** (pari al 47%)
- Il **93% delle pagine risulta attiva**, ovvero con almeno un post negli ultimi due mesi antecedenti la rilevazione.
- Data la loro rilevanza come «centri di competenza digitale» è stata condotta un'indagine specifica su tutte le attuali **442 Biblioteche** comunali esistenti sul territorio regionale. Questo ha inciso nella distribuzione percentuale per tipologia di account: infatti con **294 account** le biblioteche rappresentano la **fetta maggiore (40%)**, seguite dagli **Account Generali** con 284 pagine, **Turismo** (126) ed **Eventi culturali** (40).

Presenza su FB per tipologia di account



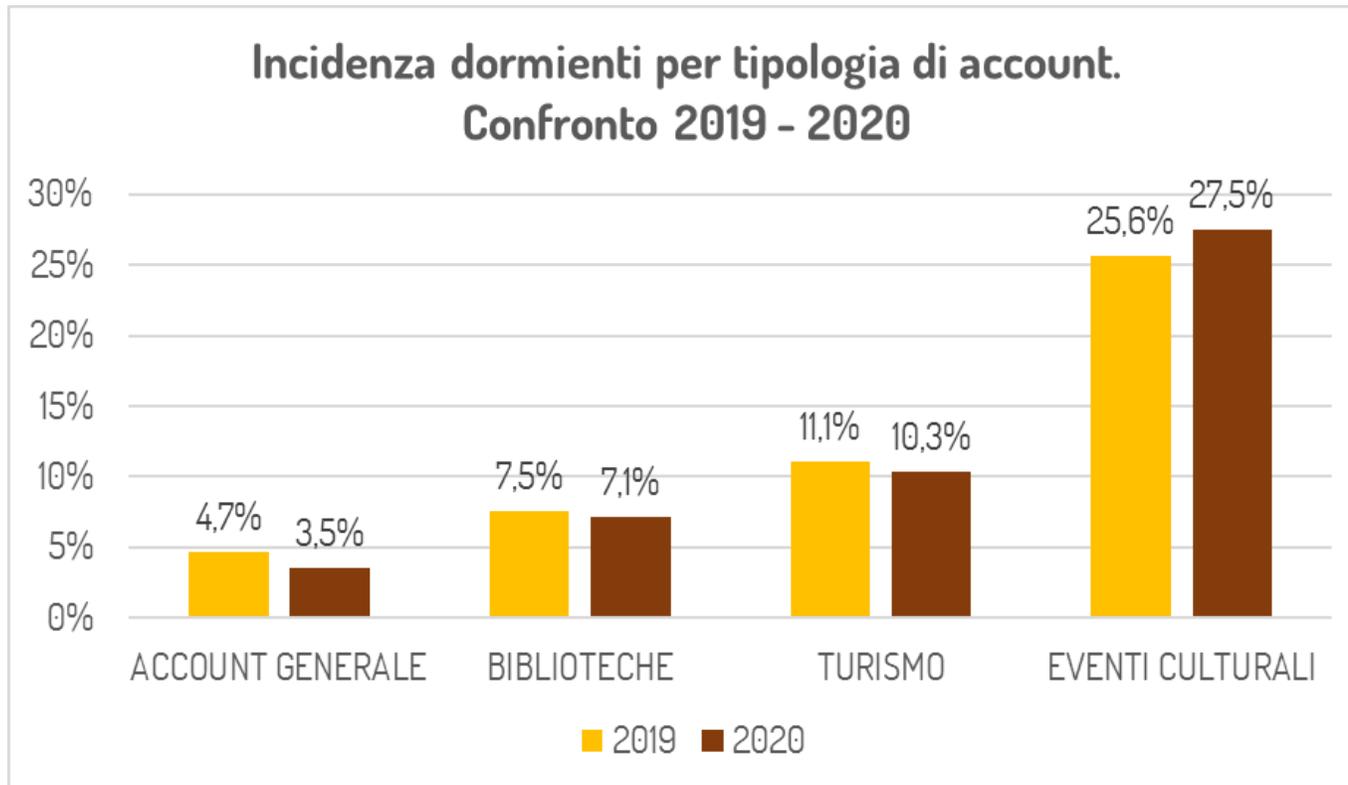


- Si evidenzia un **sostanziale allineamento** del dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni.
- Se tutti i Comuni di maggiori dimensioni sono presenti su Facebook con almeno una pagina già da qualche anno, **nel 2020 anche i Comuni medi** si approssimano a questo risultato con **oltre il 99% di presenza** (+5% rispetto al dato 2019), mentre i **Comuni piccoli hanno ormai raggiunto e superato quota 90%**.
- La **crescita maggiore registrata nel 2020** riguarda però i **Comuni micro** che, con un incremento di **+11%** rispetto al dato 2019, ha superato **l'86% di presenza**.



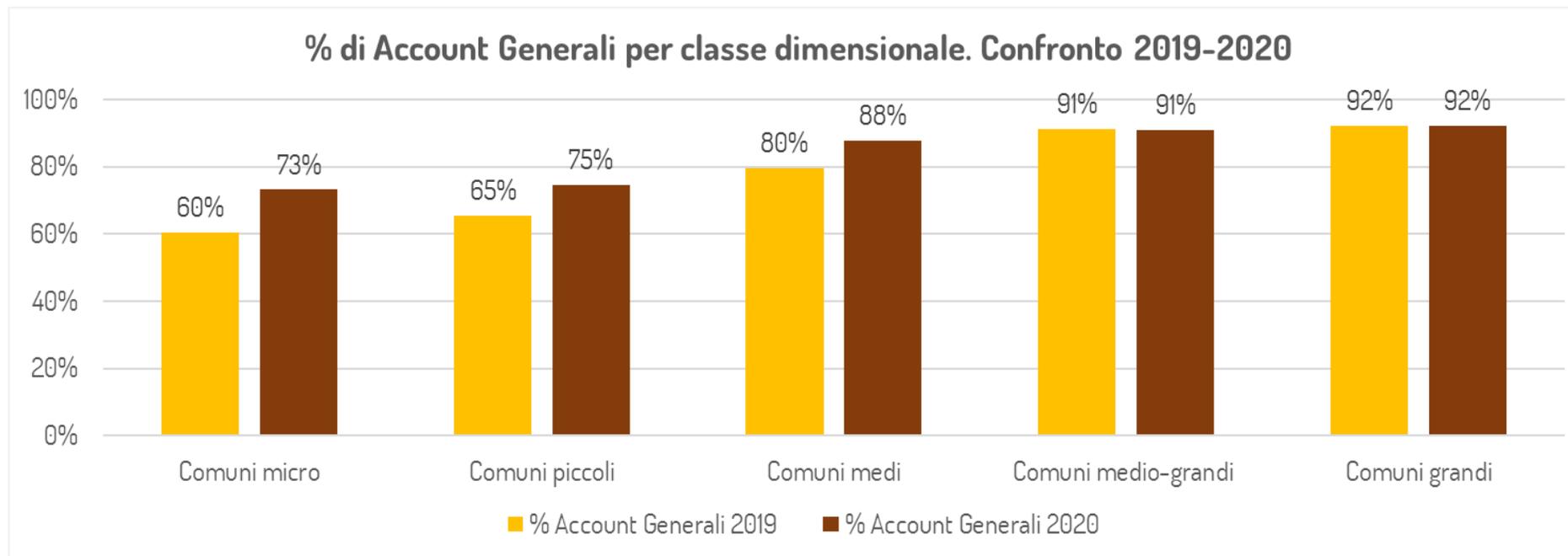
Tutte le tipologie di account rilevate presentano valori in crescita

- Particolarmente significativa la crescita per il **Turismo (+27%)** in parte dovuto alla gestione intercomunale del servizio che ne fa replicare l'informazione per tutti i Comuni.
- Continua la **crescita degli Account Generali (+11%)** che nel 2019 aveva già fatto rilevare una crescita del 12%.
- Rispetto al 2019 crescono anche gli account relativi alle **Biblioteche comunali (+11%)**.
- Rimangono sostanzialmente invariate le pagine sugli **Eventi culturali**.



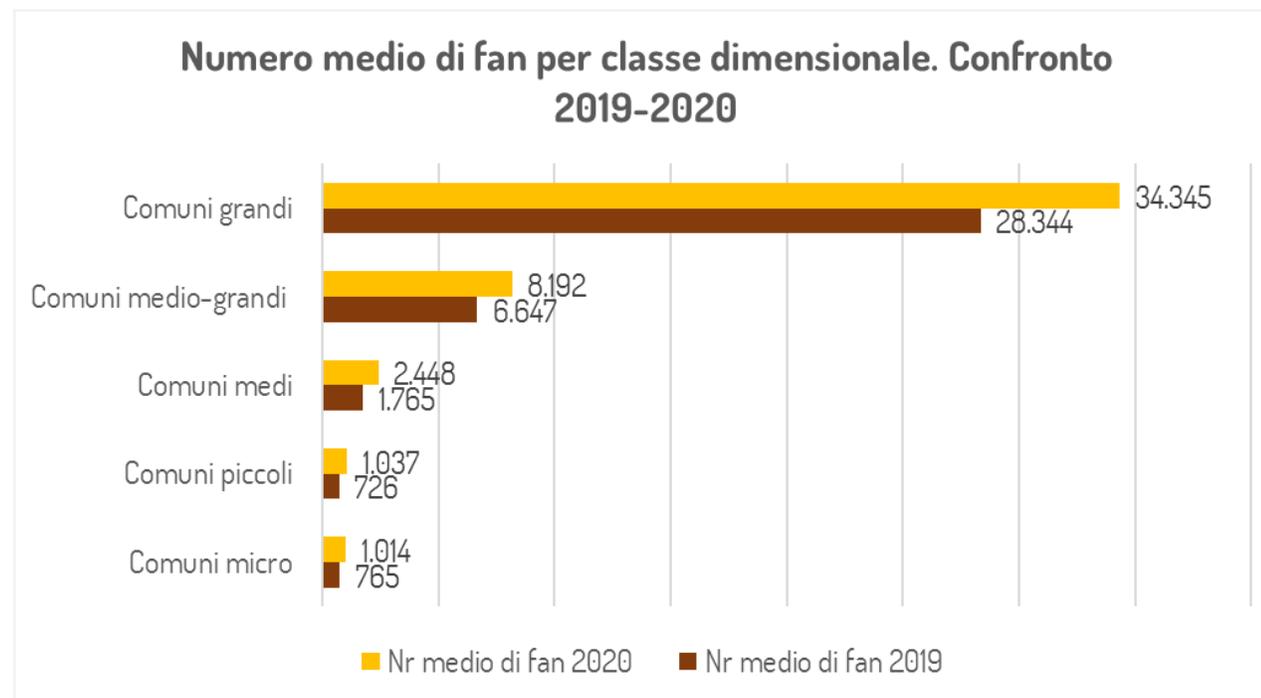
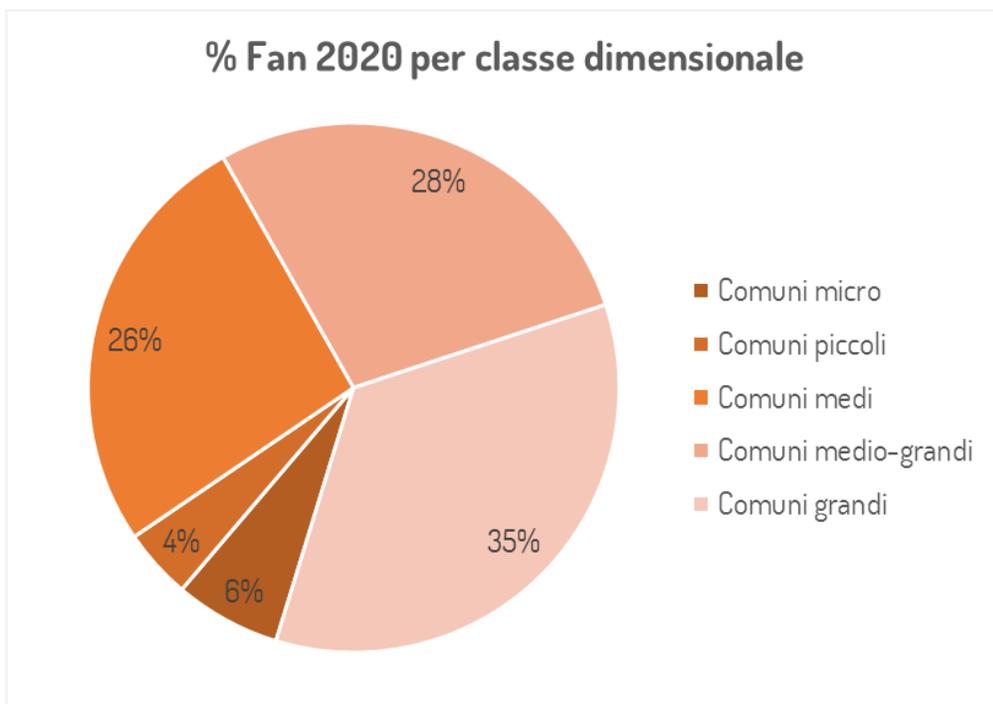
Sono considerati «dormienti» gli account il cui ultimo post risale a due mesi prima della data di rilevazione

- L'incidenza dei «dormienti» sul totale delle pagine varia per tipologia di account. Nel **confronto con il 2019** questo dato risulta **mediamente in calo dell'1%**.
- Complessivamente sono **55 (pari al 7%)** le pagine Facebook **risultate dormienti nel 2020** su un totale di 744 pagine rilevate.
- Gli **account relativi agli Eventi Culturali** presentano la **quota più alta di pagine dormienti (27,5%)**, unica a mostrare anche un incremento rispetto all'anno scorso (+1,9%).
- Gli **Account Generali con il 3,5% (-1,2%)** anche nel 2020 si conferma come la tipologia con il **minor numero di account dormienti**. Su un totale di 284 pagine rilevate, solo 10 sono risultate prive di post nei due mesi precedenti la rilevazione.

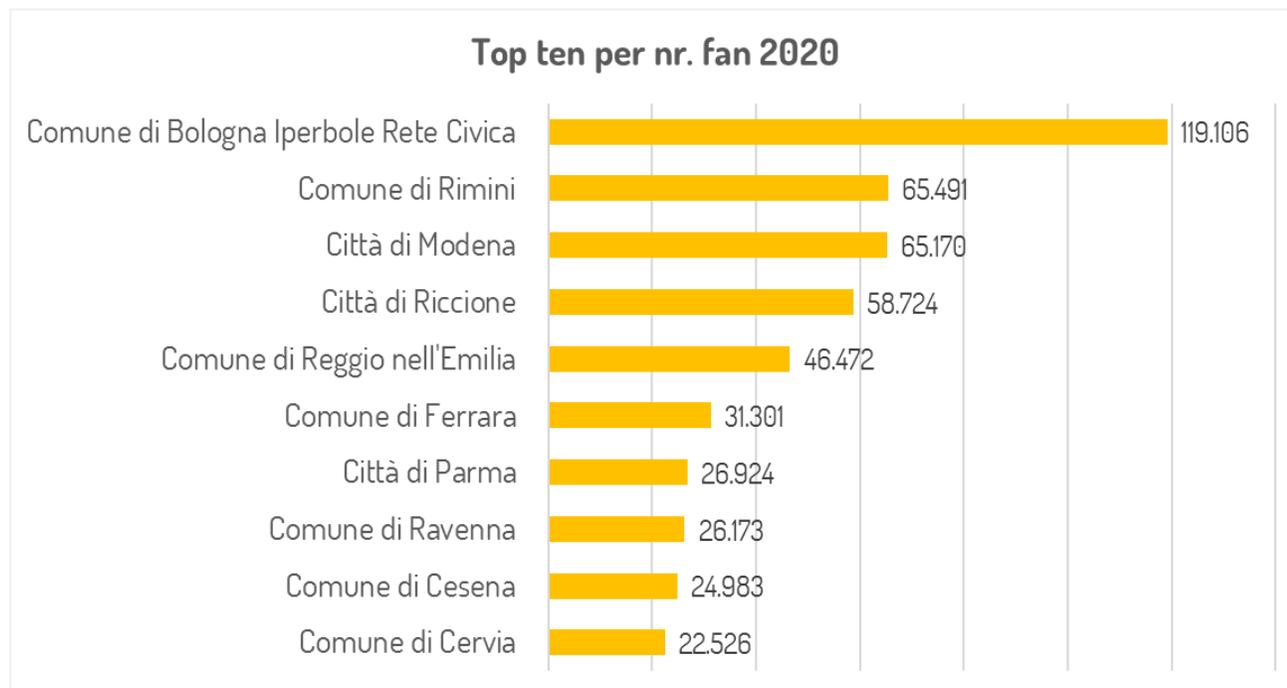


L'approfondimento qualitativo condotto sugli Account Generali dei Comuni si basa su una rilevazione ad hoc volta ad individuare alcune caratteristiche di diffusione ed utilizzo di questo social da parte dalle amministrazioni comunali.

- Sono **271** gli Account Generali dei Comuni rilevati nel 2020 (+11% rispetto al dato 2019).
- **L'82% dei Comuni emiliano-romagnoli** ha un proprio Account Generale.
- Il dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni, mostra percentuali più elevate per le classi maggiori, pur non raggiungendo quota 100%. **Tutti i Comuni capoluogo hanno un Account Generale.** I Comuni di minori dimensioni sono comunque presenti in circa il 75% dei casi e risultano sensibilmente in crescita nel 2020.



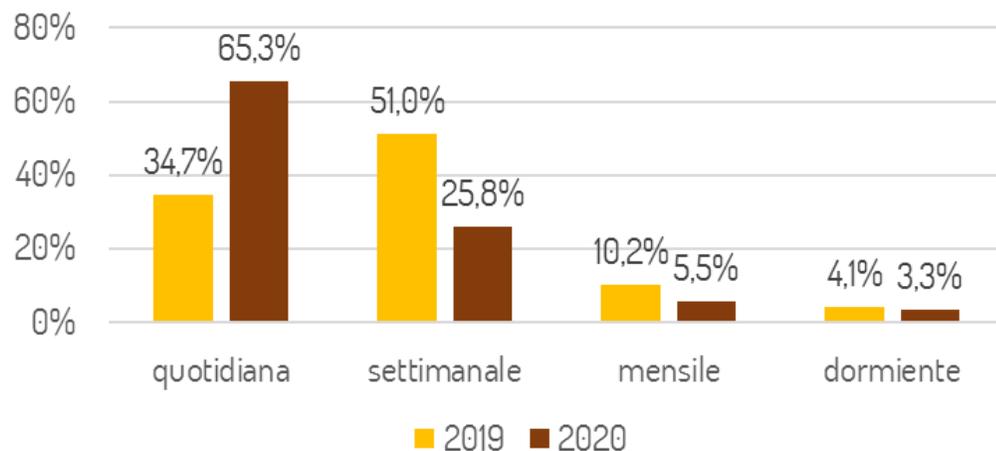
- **Oltre un milione e 280 mila** sono i fan che seguono gli Account generali dei Comuni (+28% rispetto al 2019).
- La popolarità degli account sembra essere correlata alla grandezza del Comune: **le pagine dei Comuni di grandi dimensioni** (che sono 12 in totale) sono seguite dal **35% del totale fan 2020** mentre complessivamente solo il 10% dei fan sono ascrivibili alle 98 pagine dei Comuni di minori dimensioni.
- Per le classi più piccole il numero medio di fan rimane praticamente invariato all'aumentare della dimensione del Comune mentre, a partire dalla terza classe dimensionale, questo indicatore aumenta sensibilmente all'aumentare della successiva classe dimensionale.



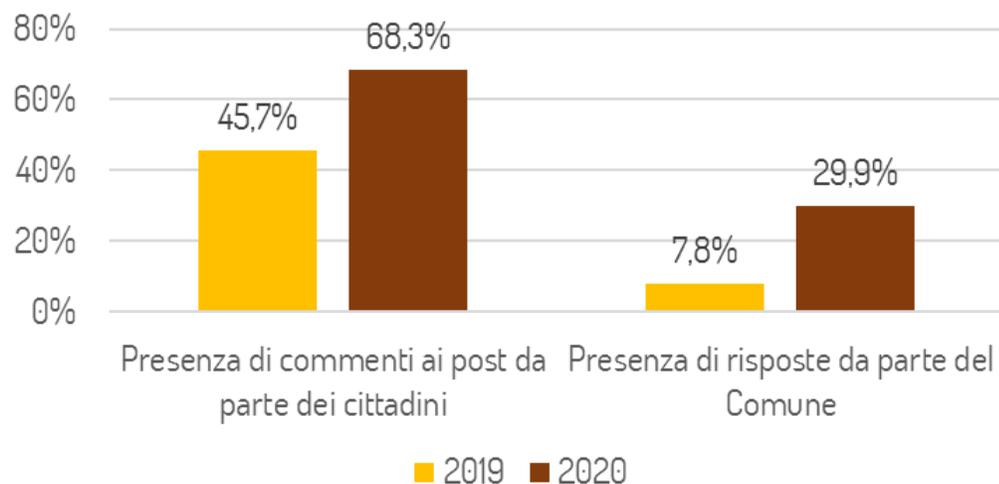
TOP TEN 2020	fan 2020	Var. 2020-2019
Comune di Bologna Iperbole Rete Civica	119.106	19%
Comune di Rimini	65.491	18%
Città di Modena	65.170	7%
Città di Riccione	58.724	10%
Comune di Reggio nell'Emilia	46.472	30%
Comune di Ferrara	31.301	24%
Città di Parma	26.924	23%
Comune di Ravenna	26.173	43%
Comune di Cesena	24.983	24%
Comune di Cervia	22.526	14%

- La «**top ten**» degli account per numerosità dei fan 2020 conferma il dato 2019, non vi sono infatti «new entry» nella classifica.
- L'account del **Comune di Bologna** si riconferma come la **pagina più seguita**, con oltre 119 mila fan (+19%), mentre Rimini con una crescita del 18% passa in seconda posizione.
- In forte crescita la pagina del Comune di Ravenna (+43%) e del Comune di Reggio nell'Emilia (+30%).
- Tra i Comuni capoluogo rimangono ancora fuori Forlì (12° posto) e Piacenza che è presente su FB ma solo con account settoriali.
- Con **oltre 486 mila fan**, le 10 pagine più seguite **concentrano il 38%** dei fan dei 271 Account generali analizzati.

Frequenza di aggiornamento degli account. Confronto 2019-2020



Interazione degli account. Confronto 2019-2020



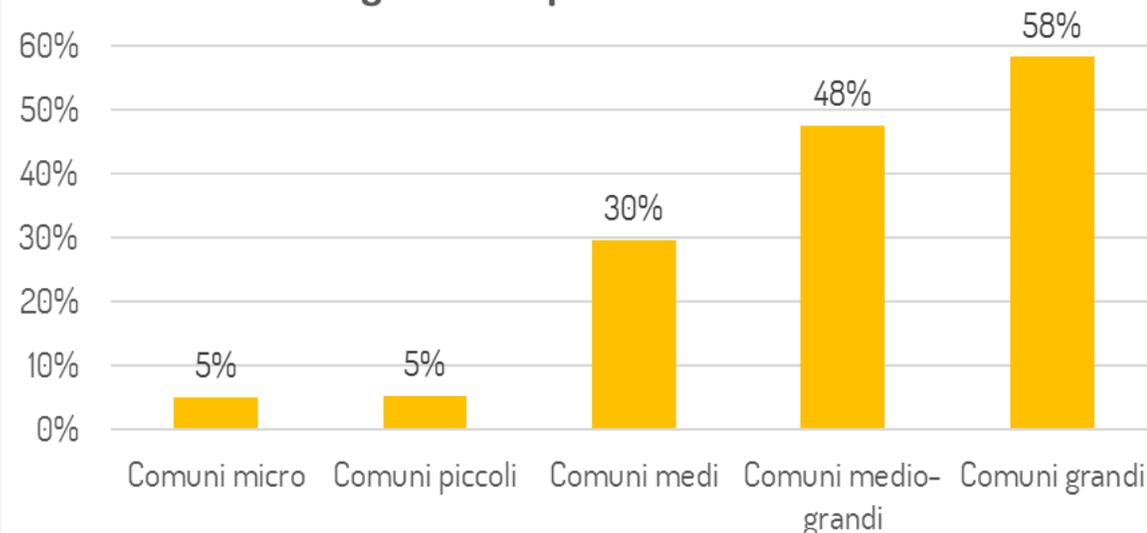
- I 271 account generali hanno una **frequenza di aggiornamento quotidiana nel 65% dei casi** (con un incremento molto elevato rispetto al dato 2019, pari al 31%). Complessivamente, **oltre il 90%** degli account mostra un aggiornamento della propria home page **almeno settimanale**, con uno o più post pubblicati in questo arco temporale. In ulteriore calo il dato delle pagine meno attive (quelle con frequenza mensile) e dei dormienti (il cui ultimo post risale a due mesi prima della data di rilevazione)
- In crescita anche l'indicatore che misura il grado di interazione tra il Comune ed i cittadini: in **oltre il 68% delle pagine (+23%)**, i post pubblicati dal Comune sono **commentati dai cittadini** e nel **30% dei casi (+22%) il Comune risponde** sistematicamente ai commenti dei cittadini che pongono dei quesiti.
- Ormai sono quasi sempre presenti le informazioni che aiutano l'utente ad identificare la pagina come «istituzionale»: **nell'87%** dei casi infatti la loro **identificabilità risulta buona se non ottima**.

- Nel 2020 sono state individuate **67 best practice** pari al **25%** dei 271 account generali dei Comuni, con un **incremento rilevante** rispetto al dato 2019 **(+21%)**.
- Queste pagine sono **seguite da oltre 611 mila fan** pari al **48% del totale** dei fan.
- **Il 58%** dei Comuni di grandi dimensioni ed il **48%** dei Comuni di medio-grandi dimensioni sono **best practice**.

Le «**best practice**» sono pagine FB con un alto livello di interazione tra il cittadino e la PA. Esse infatti presentano:

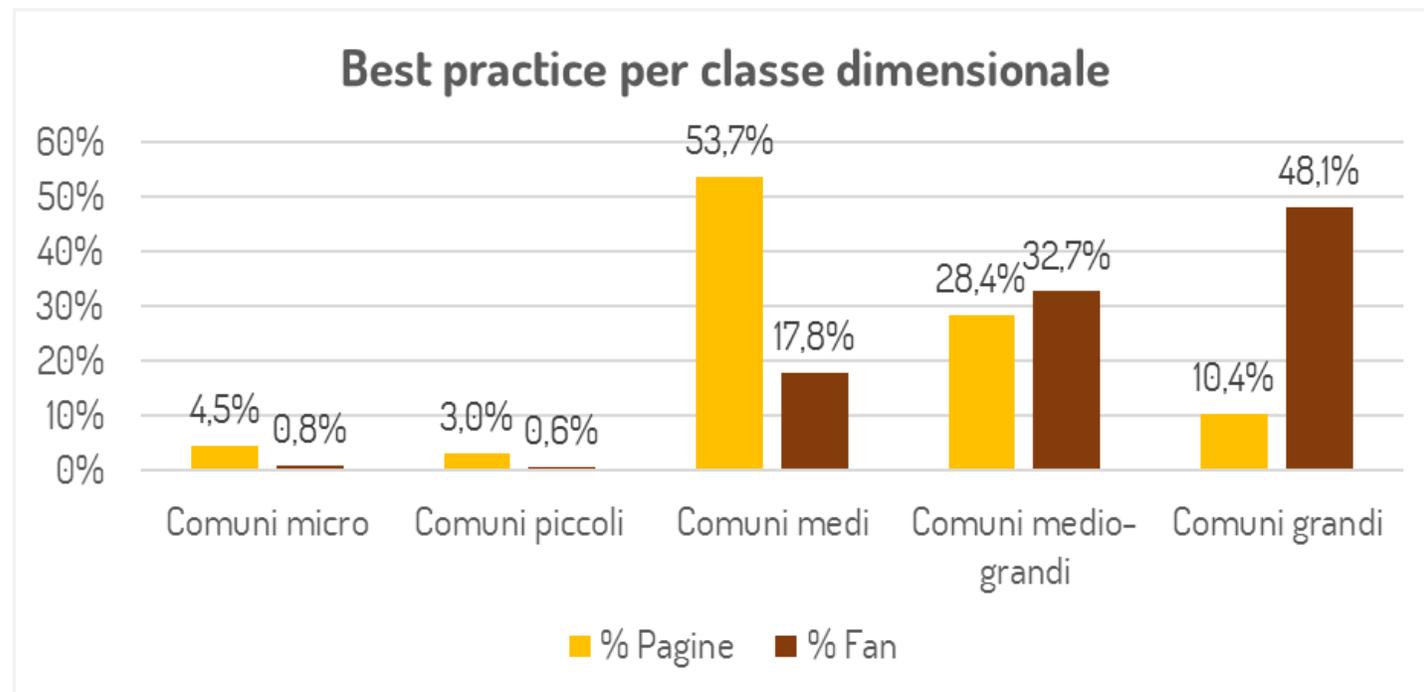
- una **frequenza quotidiana** di aggiornamento della home page, tramite la pubblicazione di post
- **commenti frequenti** da parte dei cittadini ai post pubblicati o condivisi sulla pagina
- **risposte frequenti** da parte del Comune ai commenti dei cittadini che pongano dei quesiti

Distribuzione delle best practice in relazione ai 271 account generali e per classe dimensionale

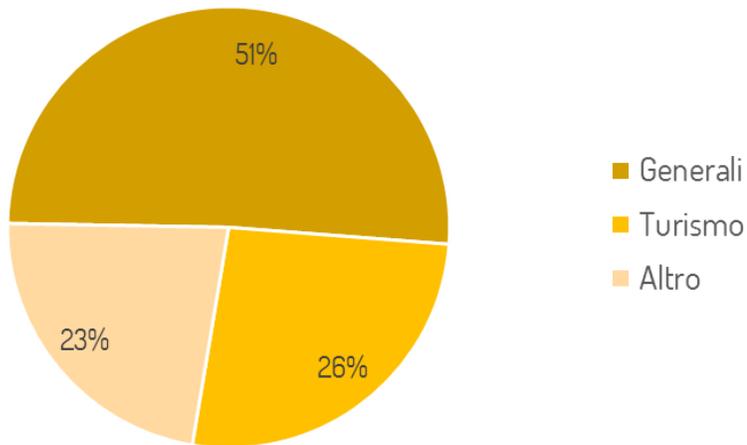


Best Practice	2019		2020		variazione 2019-2020 %
	V.A	%	V.A	%	
Nr. Account	10	4%	67	25%	21%
Nr. Fan	192.510	19%	611.861	48%	29%

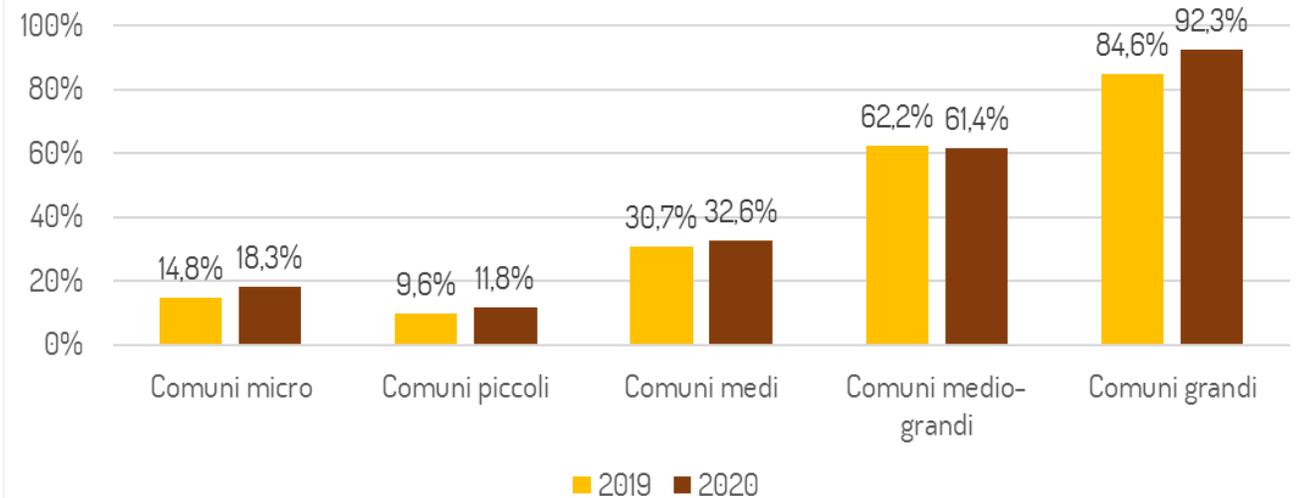
- Il **54%** delle 67 best practice analizzate è un account di un Comune di **medie dimensioni**.
- Ma sono le 7 pagine di **Comuni grandi** a convogliare quasi la metà del totale fan delle best practice **(48%)**.
- Tra di esse vi sono **cinque Comuni capoluogo**: Bologna, Cesena, Modena, Ravenna e Reggio nell'Emilia.
- **Ottone (PC), Roccabianca (PR) e Pennabilli (RN)** sono gli unici 3 Comuni micro rientranti in questa categoria; **Carpineti (RE) e Guiglia (MO)** sono gli unici 2 Comuni di piccole dimensioni ad avere una pagina FB tra le best practice.



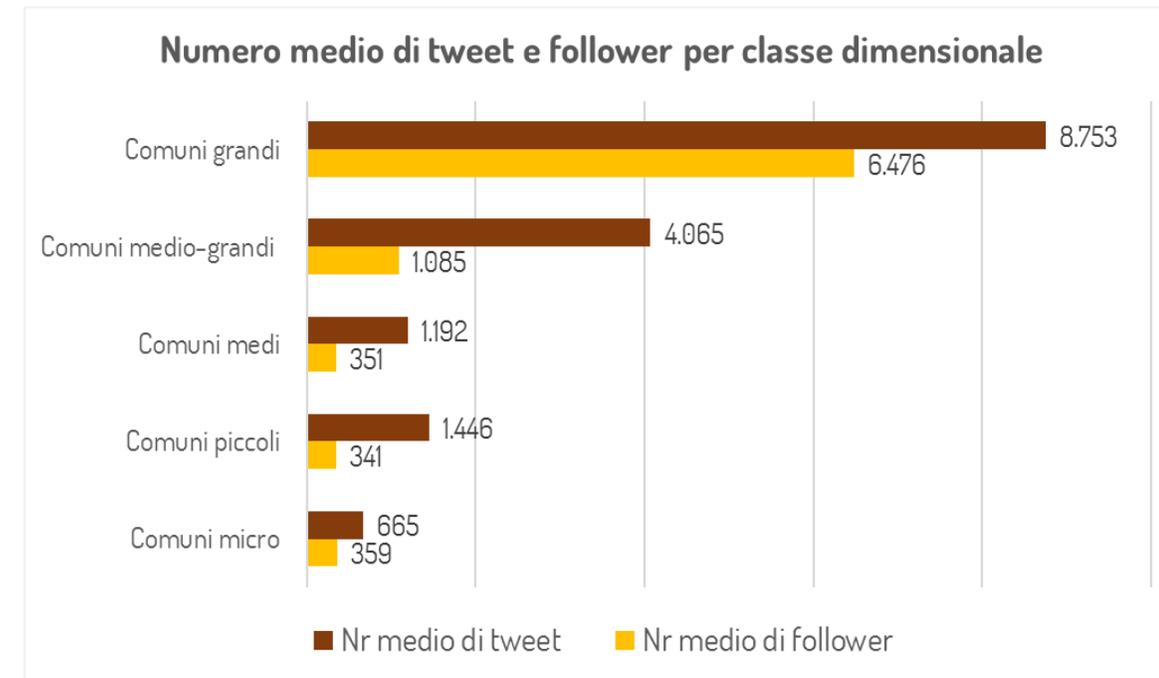
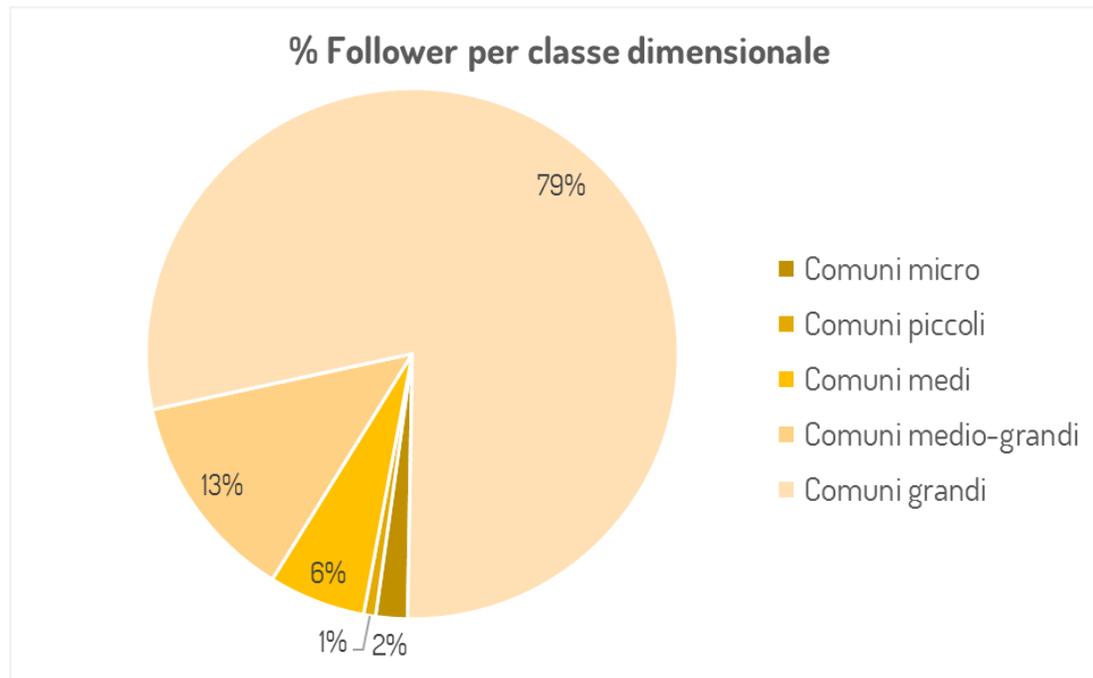
Presenza su Twitter per tipologia di account



% di Comuni con almeno un account Twitter per classe dimensionale. Confronto 2019-2020

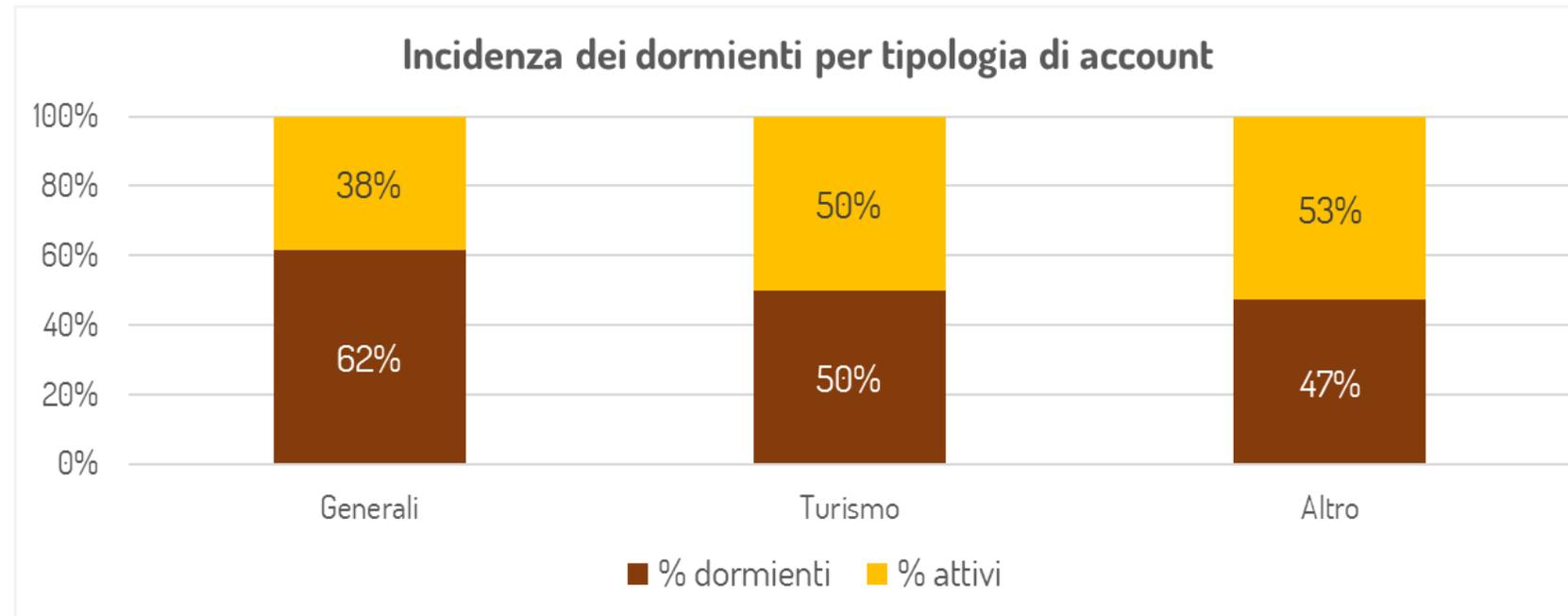


- Nel 2020 sono stati **rilevati 159 account Twitter (+5%** rispetto al 2019), seguiti da **292 mila follower** e con oltre **602 mila tweet**.
- **L'85%** degli account è relativo ai **Comuni**, mentre 24 sono gestiti delle Unioni di Comuni.
- Nel **51% dei casi sono Account Generali**, 26% Turismo, mentre il restante 23% è afferente ad altre tipologie (in prevalenza si tratta di account della Polizia Locale, Biblioteche ed Informagiovani).
- Il dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni evidenzia come la **classe dimensionale** sia ancora un **fattore determinante**: solo i **Comuni di maggiori dimensioni** mostrano una ottima presenza su Twitter **con il 92,3% (+7%)**.
- Complessivamente i **Comuni con almeno un account Twitter sono 105** (pari al 32% del totale), le Unioni sono 17 (40%).

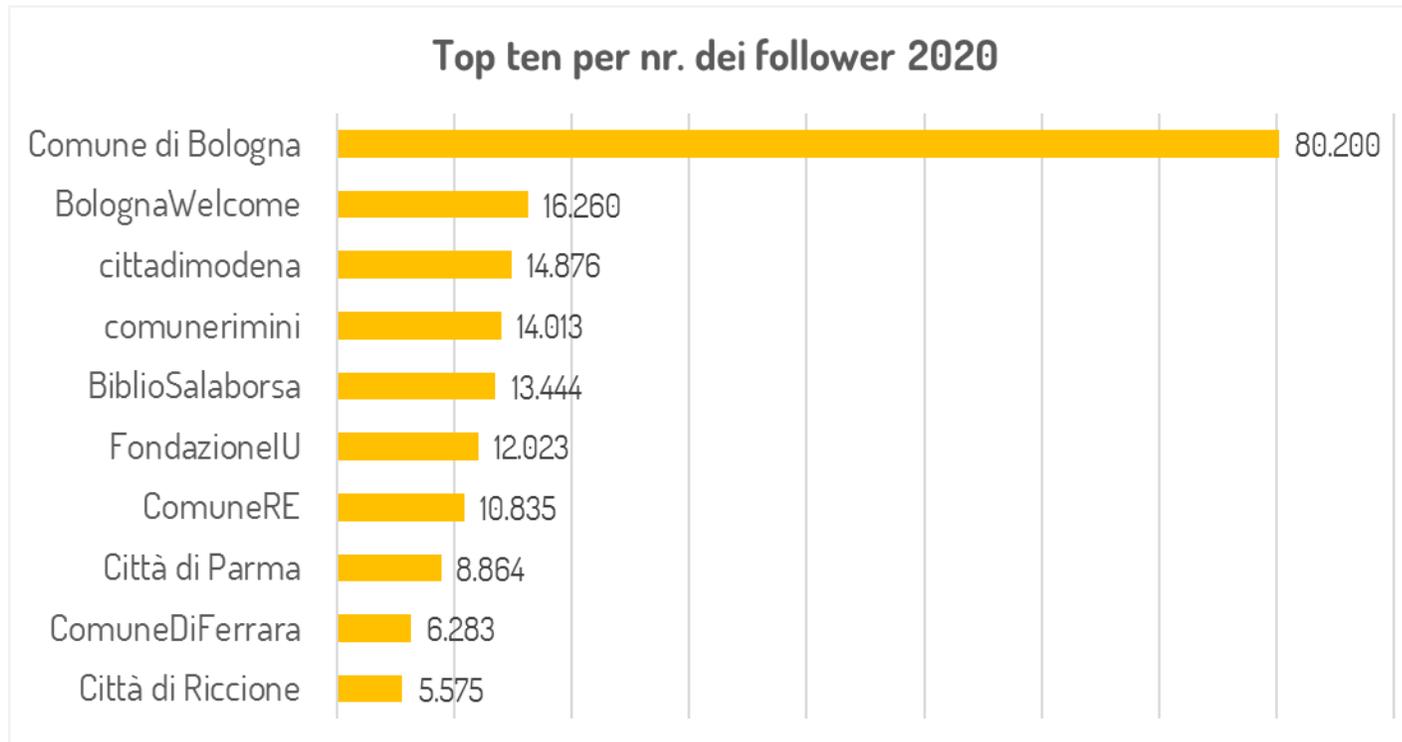


- Il **96% dei follower** (circa 280 mila) segue i **canali Twitter dei Comuni** ed il restante 4% (circa 12 mila) quelli delle Unioni.
- Per questo social la dimensione comunale è ancora molto impattante: ben il **79% dei follower** segue i canali di **Comuni di grandi dimensioni** il cui numero medio per account supera i 6.400 follower.
- Per le prime tre classi dimensionali dei Comuni, il numero medio di fan risulta allineato intorno ad un valore medio di 350 follower; per la classe dei Comuni di medio-grandi il numero medio sale a circa 1.000.
- Il numero medio di tweet risulta crescente al crescere della classe dimensionale, con un divario enorme tra i due estremi.

Il fenomeno più rilevante riguardo all'utilizzo di Twitter da parte della PA emiliano-romagnola è la misura crescente degli account cosiddetti «dormienti», ossia quelli che non hanno twittato nei due mesi precedenti la rilevazione



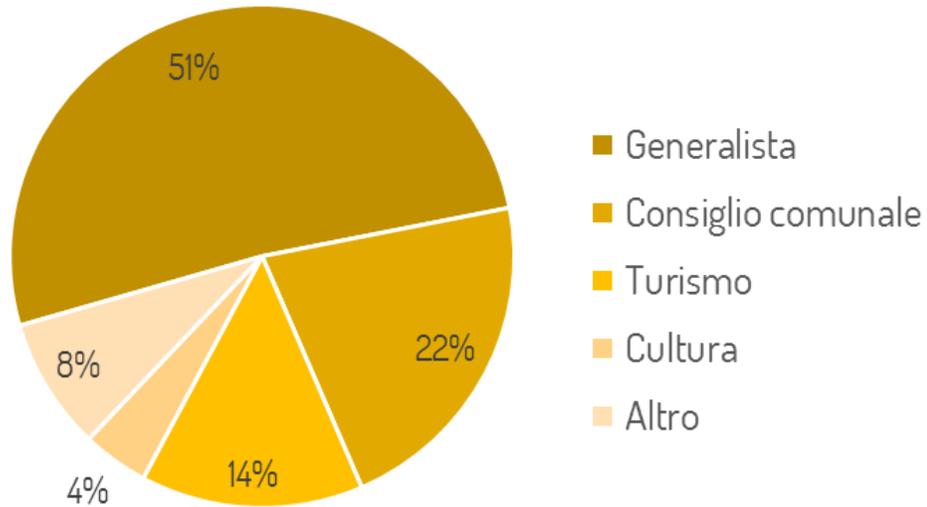
- **nel 2020 solo il 45% degli account è risultato attivo**, con un ulteriore calo (-2%) rispetto al dato 2019.
- La tipologia di account con una maggiore incidenza di «dormienti» è stata quella degli **Account Generali con il 62%** di account risultati dormienti al momento della rilevazione.
- Se si confronta con il dato del 2018 si comprende ancora meglio l'impatto del fenomeno: allora gli account attivi erano risultati essere il 75%.



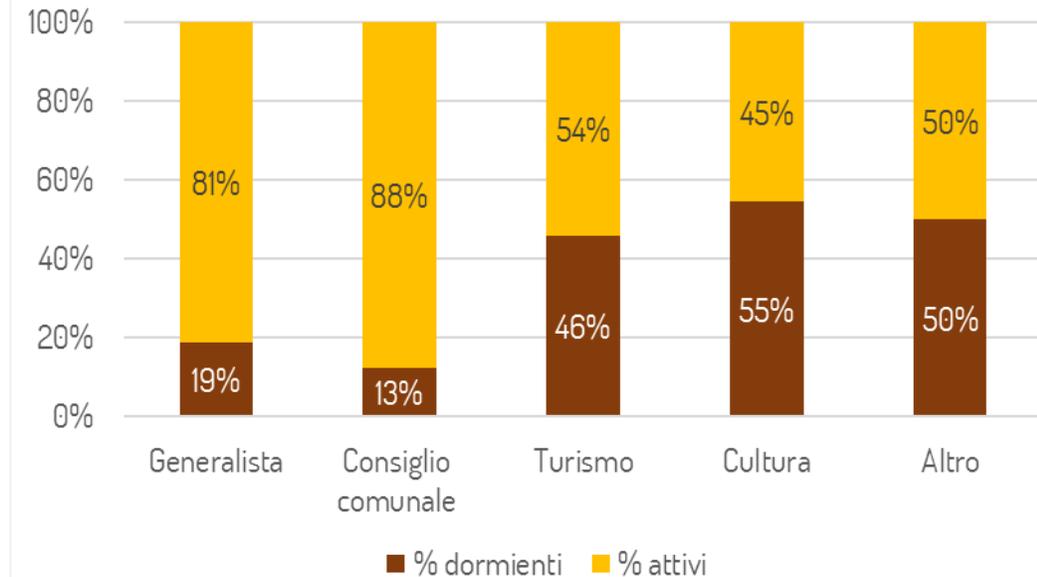
TOP TEN 2020	follower 2020	var. 2020-2019
Comune di Bologna	80.200	5%
BolognaWelcome	16.260	5%
cittadimodena	14.876	4%
comunerimini	14.013	4%
BiblioSalaborsa	13.444	-1%
FondazioneLU	12.023	1%
ComuneRE	10.835	7%
Città di Parma	8.864	9%
ComuneDiFerrara	6.283	2%
Città di Riccione	5.575	1%

- Il canale Twitter generale del **Comune di Bologna** anche nel 2020 risulta quello **maggiormente seguito con oltre 80 mila follower**.
- Non vi sono new entry in questa top ten: si riconfermano infatti tutti i canali già presenti nel 2019, e si registrano variazioni significative rispetto ai dati 2019: il canale maggiormente cresciuto **(+9%) è quello della Città di Parma**, mentre si segnala che il canale di Ferrara è risultato dormiente al momento della rilevazione.
- Complessivamente i primi **10 account sono seguiti dal 62% del totale follower**.

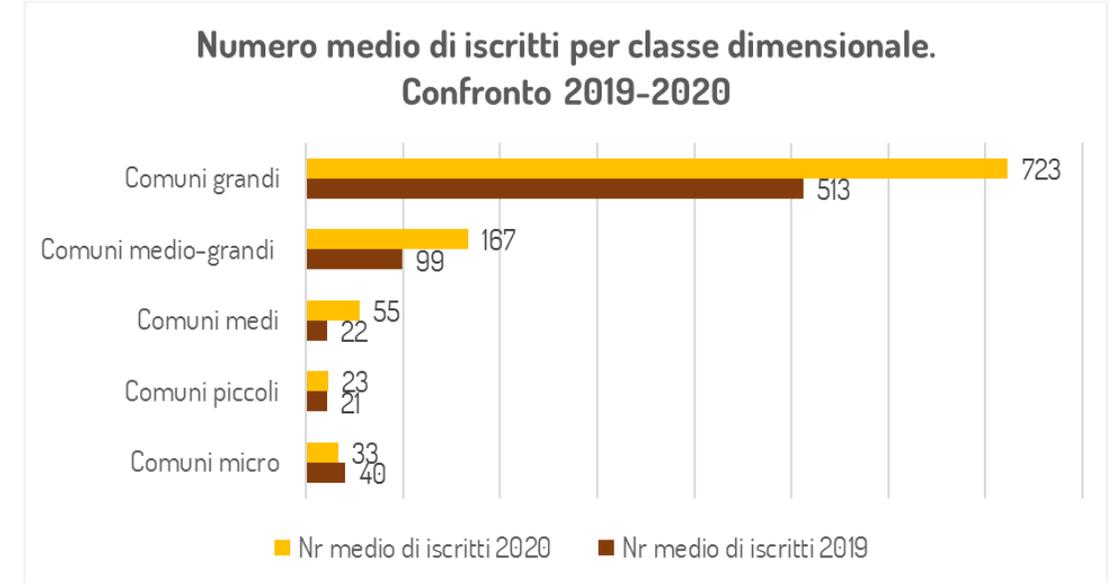
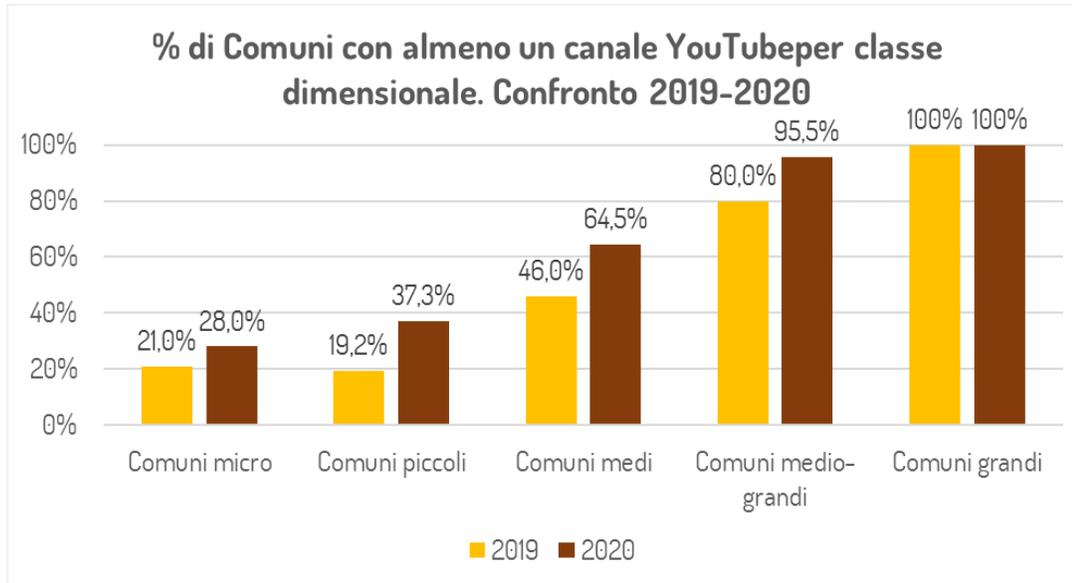
Presenza su YouTube per tipologia di canale



Incidenza dei dormienti per tipologia di canale

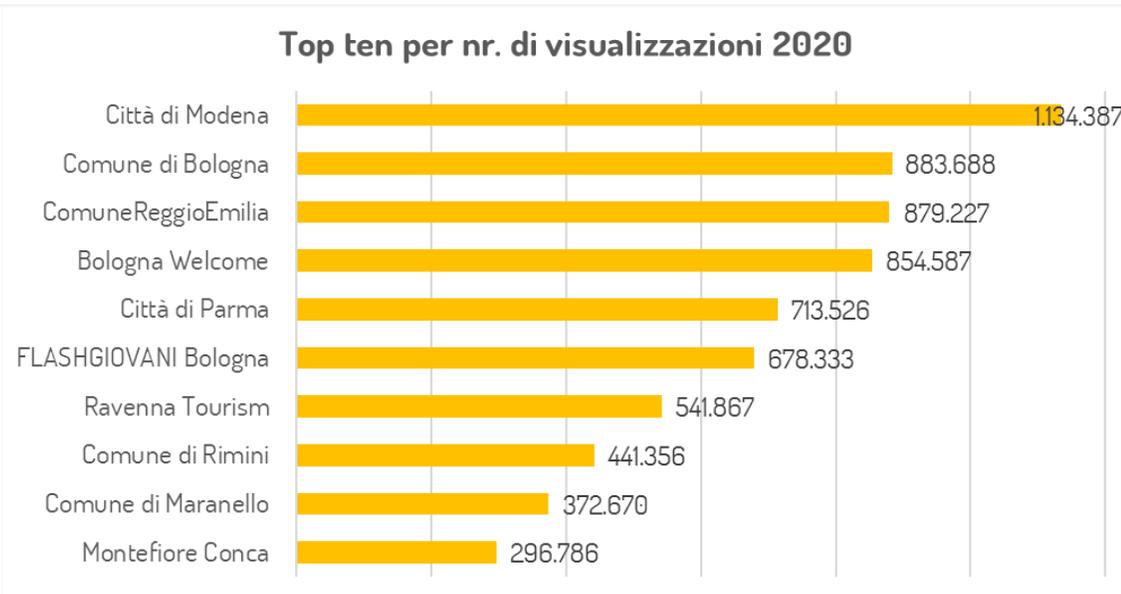


- Nel 2020 sono stati rilevati **259 canali YouTube (+39%)** di cui 33 (pari al 13%) gestiti dalle Unioni di Comuni. **In totale sono 186 i Comuni che gestiscono almeno un canale Youtube (pari al 57%).**
- Nel **51% dei casi si tratta di canali Generalisti**, con contenuti molteplici; il 22% sono canali dedicati esclusivamente ai video del **Consiglio comunale**, il 14% sono canali video dell'Ufficio **Turistico**; il 4% riguarda **canali culturali**, mentre il restante 8% sono canali tematici di diversa natura (in prevalenza si tratta di canali della Polizia Locale, Biblioteche, Informagiovani, Servizi sociali delle Unioni).
- In oltre la metà dei canali Generalisti vengono trasmesse anche le sedute del Consiglio comunale, pertanto complessivamente sono **128 i canali Youtube (pari al 49% del totale)** ad essere utilizzati dalla PA locale per **trasmettere le sedute del Consiglio**.
- Il **75% dei canali è risultato attivo**, in particolare i canali Generalisti e quelli dei Consigli comunali.

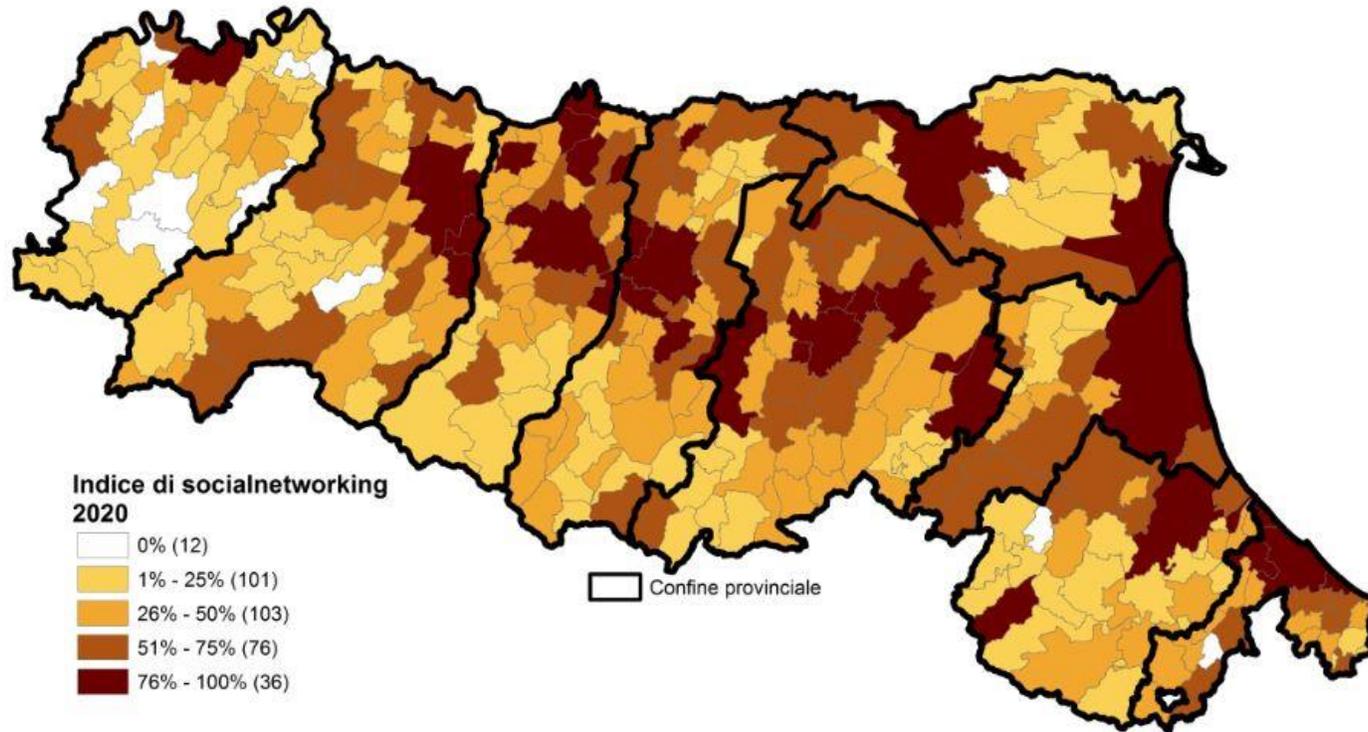


- Il dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni evidenzia, anche per YouTube, **percentuali più elevate per le classi maggiori.**
- **L'incremento 2020 ha riguardato tutte le classi dimensionali**, ad eccezione dei Comuni grandi che erano già al 100% nel 2019; in particolare, le due classi che hanno fatto registrare la **maggior crescita (+18%) sono quelle relative ai Comuni piccoli e medi**, seguiti dai Comuni medio-grandi con oltre il 15% di aumento.
- Oltre **l'80% degli iscritti** è concentrato nelle **due classi dimensionali maggiori.**
- Il **numero medio degli iscritti** è significativamente più elevato nella **classe dimensionale maggiore.**

Nome del canale	Numero visualizzazioni	Numero iscritti	Numero video	media di visualizzazioni per video pubblicati	var. % visualizzazioni 2020-2019
Città di Modena	1.134.387	2.060	432	2.626	15%
Comune di Bologna	883.688	3.380	804	1.099	16%
ComuneReggioEmilia	879.227	2.320	1.260	698	28%
Bologna Welcome	854.587	2.260	136	6.284	13%
Città di Parma	713.526	2.630	822	868	11%
FLASHGIOVANI Bologna	678.333	916	1.332	509	20%
Ravenna Tourism	541.867	866	116	4.671	36%
Comune di Rimini	441.356	0	706	625	176%
Comune di Maranello	372.670	991	302	1.234	32%
Montefiore Conca	296.786	189	55	5.396	1%



- Il canale del **Comune di Modena** si conferma al **primo posto anche nel 2020** con oltre un milione di visualizzazioni dei suoi 432 video. In particolare alcuni video relativi all'evento «Modena Smart Life 2020» sono stati particolarmente seguiti. Si ricorda peraltro che questo è uno dei canali più «vecchi» essendo stato creato nel settembre del 2007.
- Unica new entry 2020 è quella del **Comune di Rimini** che ha fatto registrare il maggiore incremento di visualizzazioni, pari a **176%**.
- Nel 60% dei casi si tratta di canali «Generalisti» ed il 40% trasmette anche Sedute del Consiglio comunale.
- Complessivamente i primi **10 canali YouTube** sono seguiti dal **42% degli iscritti**, ed i loro video pur rappresentando solo il 24% del totale, **catalizzano il 61% delle visualizzazioni** totali.



L'Indice di social networking misura la presenza simultanea su più social network dei Comuni emiliano-romagnoli: Facebook, Twitter, Youtube e Altri social (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram).
Nel 2020 l'indice regionale si assesta al 52% (+8pp)

- Sono **36 i Comuni (pari all'11%)** che nel **2020 sono presenti su tutti i social** (Facebook, Twitter, Youtube e «Altri social») con un incremento del **+50%** (pari a 12 Comuni in più) rispetto al dato 2019.
- Tra di essi rientrano **tutti i Comuni Capoluogo** ad eccezione di Forlì che non ha un proprio account Twitter.
- Tre i Comuni piccoli presenti simultaneamente su tutti i social: **Premilcuore (FC), San Possidonio (MO) e Castel Guelfo di Bologna (BO)**.
- In **forte calo** il numero di **Comuni non presenti su nessun social**: sono rimasti **solo 12 Comuni (pari al 4%)** (nel 2019 erano 33).
- **Facebook è il social più diffuso**: il **95%** dei Comuni ha infatti almeno un account FB; ma è **Youtube presente nel 57%** dei Comuni, il social che ha fatto registrare **la maggiore crescita (+14%)**; Twitter è presente nel **32%** dei Comuni.
- Il **23% dei Comuni** (pari a 76) ha almeno un «altro social», tra quelli rilevati

- In questo difficile anno appena trascorso, la PA locale ha messo in moto tutte le sue risorse per essere più vicina al cittadino, e questo ha portato ad un miglioramento dell'efficienza della propria comunicazione attraverso l'uso dei social network.ù
- L'analisi dei dati 2020 ha messo in evidenza infatti una crescita sostanziale della presenza dei Comuni sui social network con un incremento dell'indice di **social networking del 8%**. Solo il 4% dei **Comuni emiliano – romagnoli non è presente su nessun social**.
- Il social che è **creciuto maggiormente è stato Youtube** che ha fatto un balzo in avanti con il **39% di canali in più** e di riflesso una sua maggiore presenza tra i Comuni (con una copertura del 57%). In particolare esso è stato molto adoperato per la pubblicizzazione delle sedute del Consiglio comunale: il **42%** dei nuovi canali aperti nel 2020 sono quelli «tematici», **dedicati in maniera esclusiva alle sedute del Consiglio**.
- **Facebook rimane il social più diffuso: il 95% dei Comuni emiliano-romagnoli** (pari a 312) è presente su questo social con almeno un account.
- Il maggior numero di nuovi account FB aperti nel 2020 sono ascrivibili ad **account generali** ed **account delle biblioteche comunali**. Tante biblioteche con le limitazioni loro imposte dai diversi DCPM, per il contenimento della diffusione del COVID, hanno attivato vari servizi on line aprendo anche, per chi non l'avesse già, una pagina FB (in corrispondenza della prima e della seconda ondata) per comunicare con i cittadini in modo più diretto e semplice.

- **Twitter è l'unico social ormai in calo** da un paio di anni, **sia in termini di nuovi account** (solo 7 account in più) sia in termini di utilizzo : **il 55% degli account è risultato dormiente**, cioè senza aggiornamenti negli ultimi due mesi.
- In crescita anche il numero di **Comuni (pari ormai al 23%) che è presente** su almeno un «altro social» tra quelli rilevati (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram).
- La **dimensione comunale è ancora un fattore rilevante**: in particolare per **Twitter e YouTube** il dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni evidenzia **percentuali decisamente più elevate per le classi maggiori**
- Ma **il fattore dimensionale è impattante anche laddove, come per FB, la presenza non sembra essere influenzata** dalle differenti classi dimensionali dei Comuni: l'87% dei Comuni micro ha almeno un account FB ed il 73% ha un account generale, però solo il 5% di questi ultimi rientra tra le **67 best practice** dove troviamo invece il **58%** dei Comuni di grandi dimensioni ed il **48%** dei Comuni di medio-grandi dimensioni.
- Anche l'analisi del **numero medio di fan e follower dei vari social porta alle medesime considerazioni**: vi è uno stacco netto in termini di popolarità dei canali social dei Comuni di maggiori dimensioni rispetto a quelli minori.
- La **crescita del livello di interazione** rilevato nell'approfondimento qualitativo degli account generali di FB **si estende però a tutte le classi dimensionali**. I post più frequenti hanno riguardato l'aggiornamento dei contagi COVID in ambito comunale, con frequenti dirette FB del Sindaco, tanto più presente nei Comuni di piccole e medie dimensioni.
- **Bologna, Modena, Parma, Reggio nell'Emilia e Rimini** sono le città capoluogo sempre presenti nelle top ten analizzate.



CENNI ALLE COMPETENZE DIGITALI

In questa parte del rapporto si illustrano i risultati della rilevazione ed analisi di dati di diversa fonte riguardanti la tematica delle **competenze digitali**.

La Regione Emilia-Romagna ha da tempo implementato **il progetto Pane e Internet**, che si pone l'obiettivo di «favorire lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini al fine di garantire una piena cittadinanza digitale» (<https://www.paneeinternet.it/public/progetto>). I dati oggetto di analisi riguardano principalmente due aspetti: I cittadini formati complessivamente sugli **esclusi digitali**; l'attivazione di servizi di **facilitazione digitale**.

Sono altresì oggetto di analisi le **iniziative autonome di alfabetizzazione e facilitazione digitale**, ossia implementate direttamente dai comuni o in generale dal territorio. Si tratta di iniziative di varia natura (corsi di informatica, laboratori, eventi specifici), per i quali sono stati raccolte informazioni anche in relazione ai target di utenza (anziani, studenti, stranieri, ecc.), da vari anni.

Infine, sono stati elaborati i **dati relativi ai partecipanti ai corsi di formazione finanziati dalla Regione Emilia-Romagna con il Fondo sociale Europeo aventi almeno un modulo digitale, dal 2014 al 2020**, messi in relazione coi residenti 14-64 anni (da intendere come intervallo di popolazione target dei suddetti corsi. Si sono considerati nello specifico i corsi finanziati dal Fondo sociale europeo (FSE), programmazione 2014-2020 della Regione Emilia-Romagna contengono almeno un "modulo digitale", ossia un modulo formativo su "temi digitali", identificati tramite parole chiave (internet, digital*, mail, informat*, server e software).

"Le "competenze digitali" sono state intese secondo i due schemi europei più consolidati come "competenze digitali di cittadinanza" che tutti i cittadini oggi dovrebbero avere (framework DigComp) e "competenze specialistiche ICT" (framework e-CF), che competono ai professionisti del digitale, sia che lavorino nella stessa industria ICT che in altri settori dell'economia. Vi è poi una terza area "grigia", non chiaramente definita e delimitata, quella delle "competenze digitali per il lavoro e la e-leadership".

I dati relativi ai partecipanti ai corsi FSE con almeno un modulo digitale sono forniti da Regione Emilia Romagna – SERVIZIO PROGRAMMAZIONE DELLE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE, DELLA FORMAZIONE, DEL LAVORO E DELLA CONOSCENZA. I dati sono aggiornati al 31/12/2020.

I dati relativi alle iniziative autonome del territorio di alfabetizzazione e facilitazione digitale sono raccolti da ART-ER su fonte web e altre fonti. La raccolta si è conclusa ad ottobre 2020

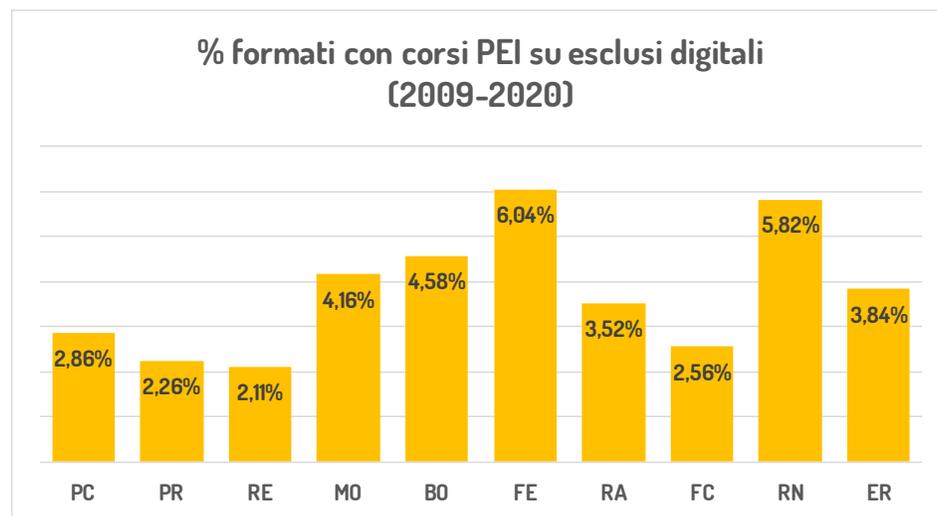
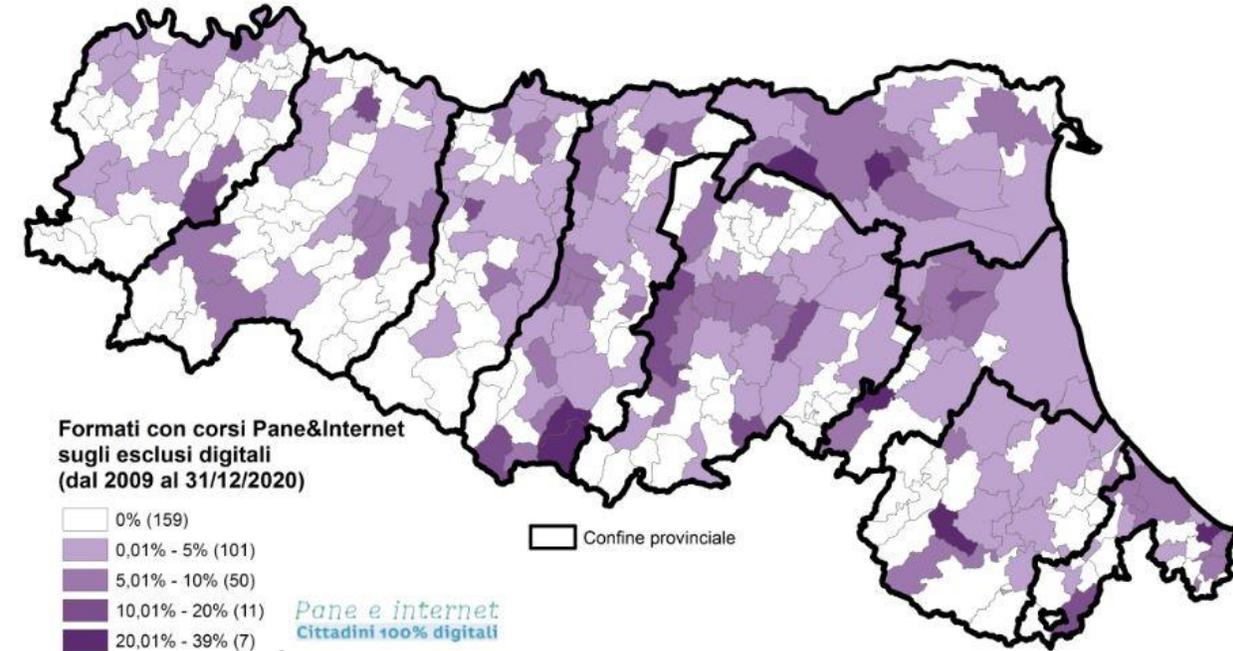
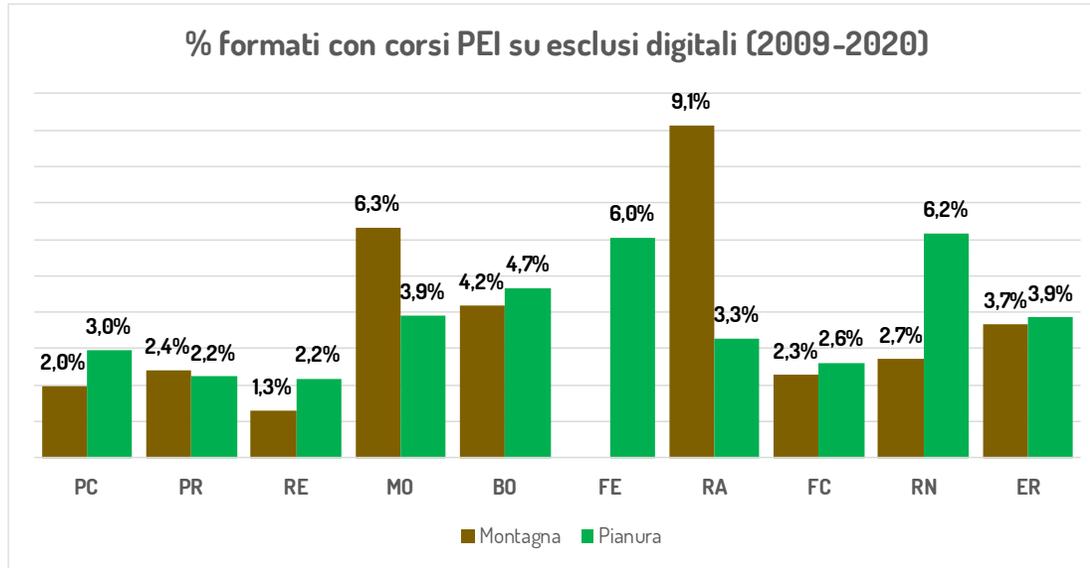
I dati relativi ai corsi e ai servizi di facilitazione realizzati nell'ambito del progetto Pane&Internet sono forniti dalla Regione Emilia-Romagna e aggiornati al 31/12/2020

Per **facilitazione digitale** si intende la predisposizione di servizi di assistenza all'uso del digitale e di Internet erogati in punti pubblici di accesso alla popolazione che ne fa richiesta (biblioteca, urp, ecc.).

Per **esclusi digitali** si intende la popolazione 45-74 anni che per vari motivi - scarse o nulle conoscenze in materia di utilizzo delle nuove tecnologie, ubicazione geografica, condizioni economiche, timore o scelte individuali, - non utilizza e/o non accede alle opportunità offerte dai servizi on line, dalla navigazione in internet, e più in generale dai dispositivi e servizi digitali.

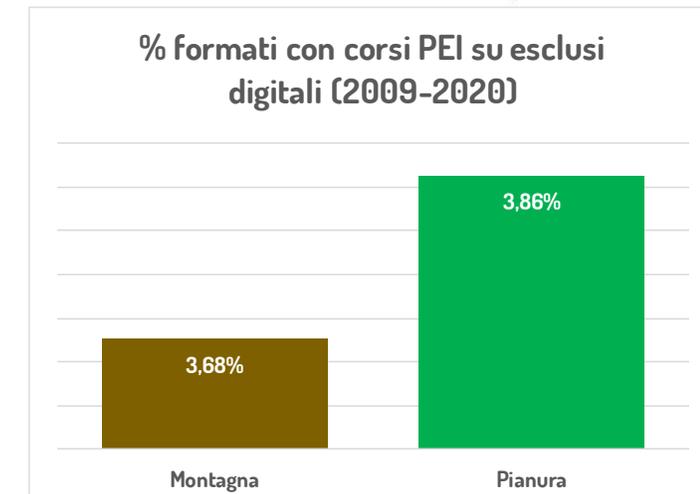
ART-ER sta redigendo per la Regione Emilia-Romagna un **report dedicato alle competenze digitali**. In questa parte di report si offre un piccolo assaggio dei dati trattati. Inoltre ha predisposto per Regione [la mappatura degli spazi di innovazione](#) e dei relativi servizi, fra cui alfabetizzazione e facilitazione digitale

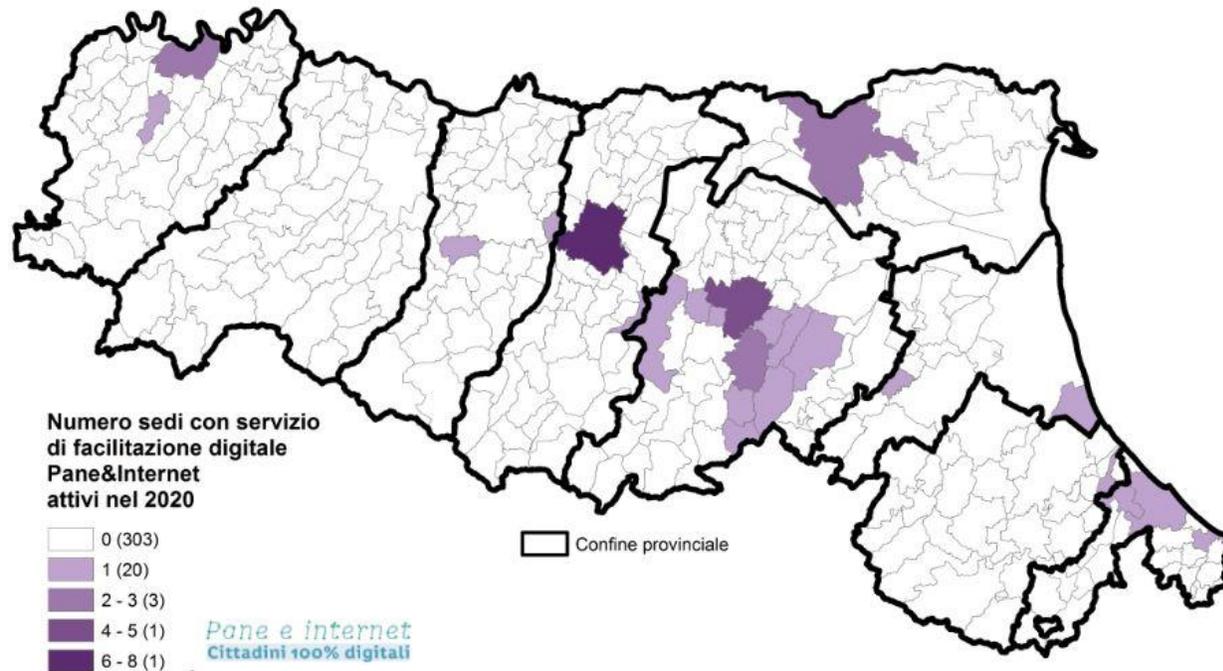
PROGETTO PEI – Cittadini formati su esclusi digitali



Dal 2009 in poi, tramite progetto Pane&Internet,

- sono stati formati circa **31.700** allievi, a cui si aggiungono, nel 2020, circa 2.400 allievi partecipanti ad eventi on line
- sono stati realizzati circa **1.800** corsi (nel 2020 si sono tenuti anche 135 corsi / eventi on line)

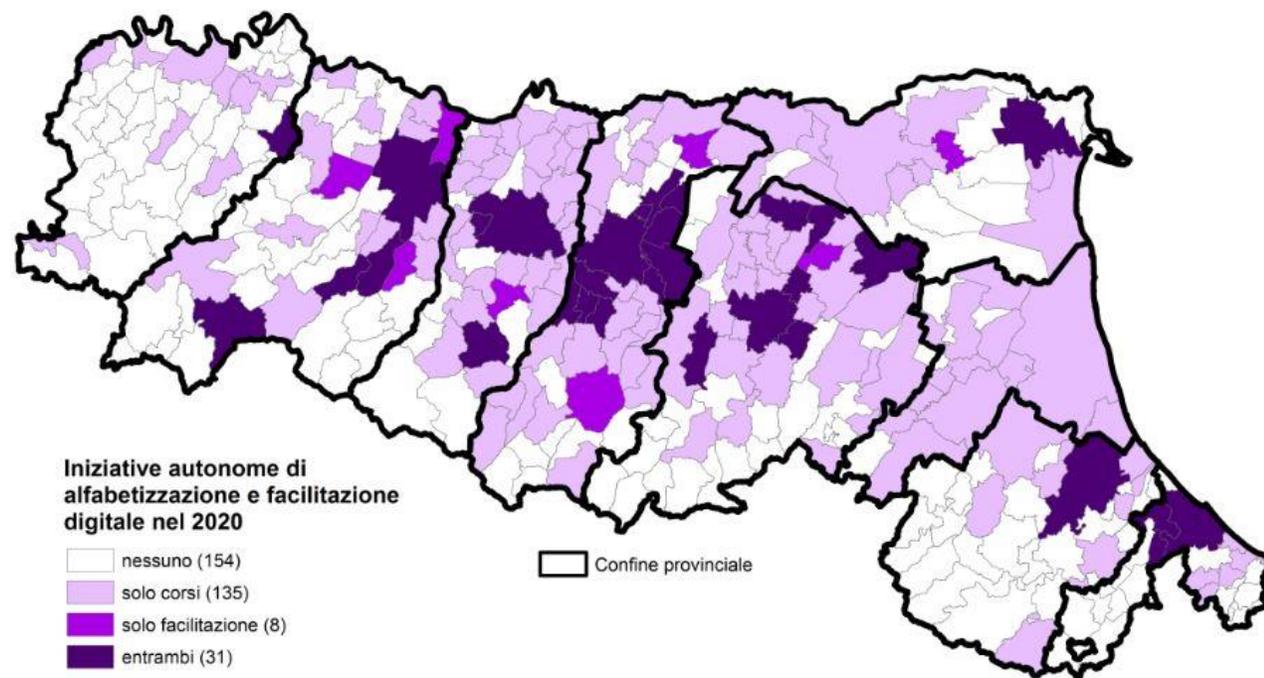




I punti di facilitazione digitale attivi in Emilia-Romagna nel 2020 sono **40**, presenti in **25 Comuni**. Il numero maggiore è presente a **Bologna e Modena**. Il luogo privilegiato per usufruire del servizio è la **biblioteca comunale**, ma non mancano casi di collocazione presso URP o centri culturali polivalenti.

La pandemia COVID-19 ha seriamente compromesso l'erogazione del servizio di facilitazione digitale e la Regione sta ipotizzando soluzioni per il suo rilancio

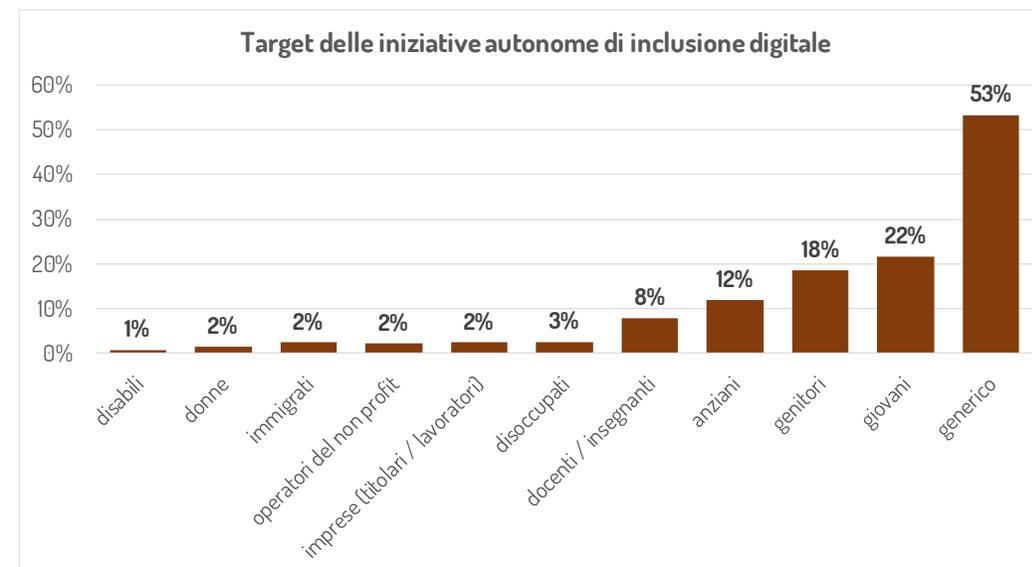
La mappa dei punti disponibili sul territorio è disponibile in <https://www.paneeinternet.it/public/facilitazione-digitale> mentre nella sezione dedicata ai **PUNTI PEI** sono indicate le specifiche iniziative di facilitazione digitale



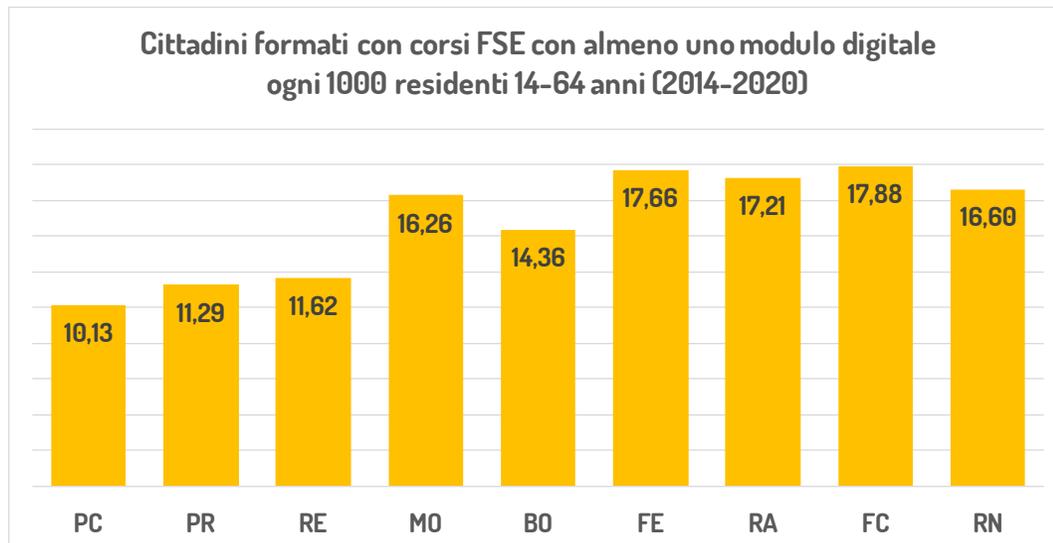
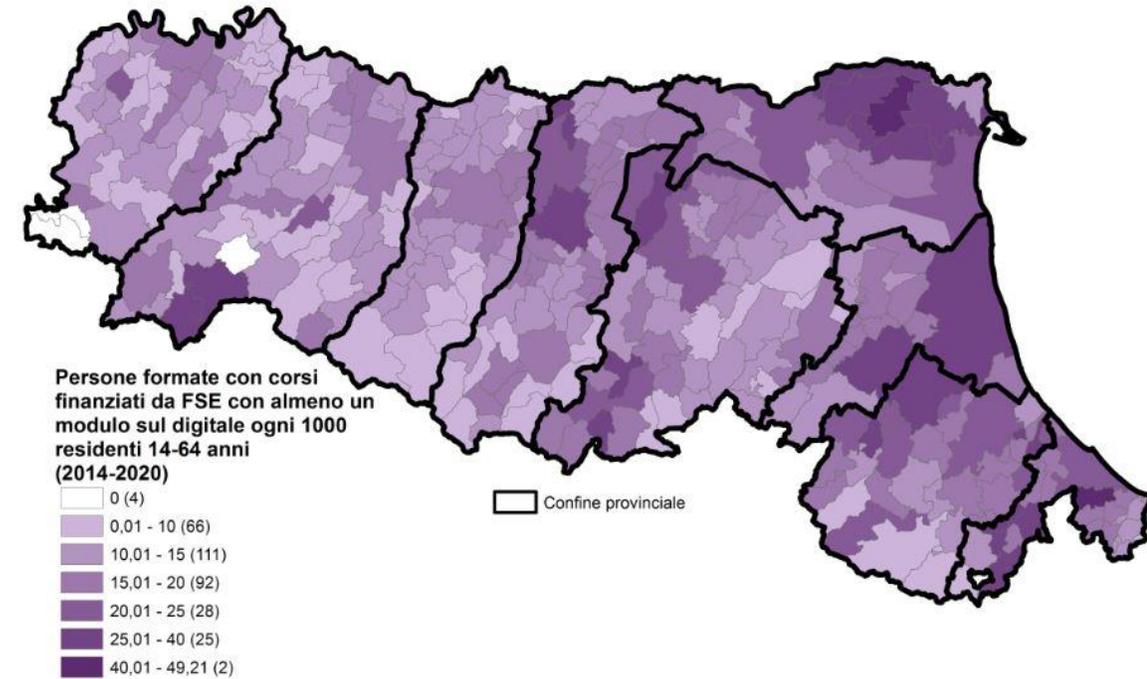
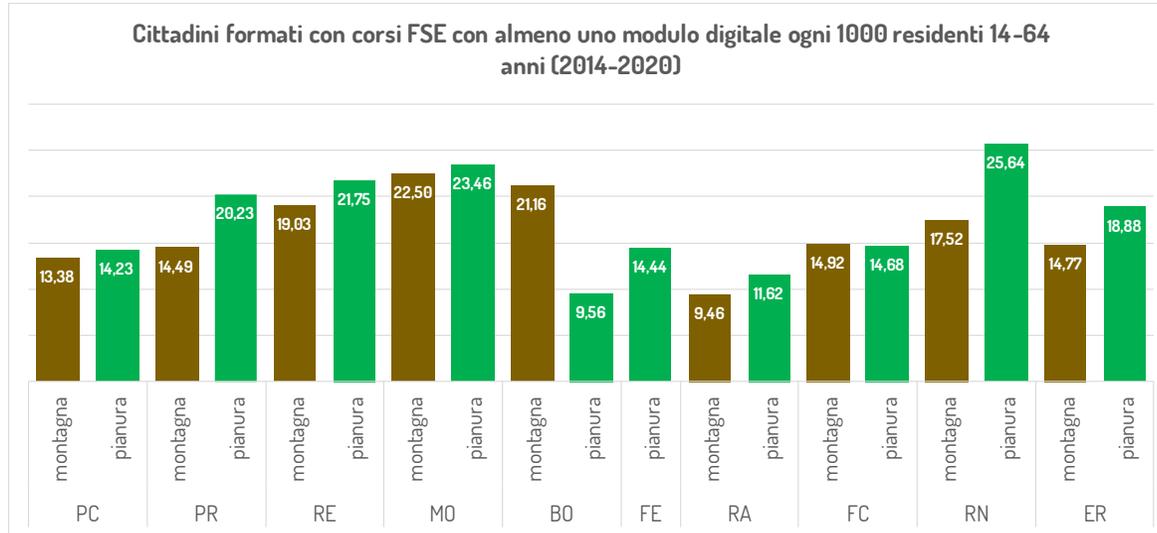
I Comuni con iniziative autonome di alfabetizzazione e facilitazione digitale nel 2020 sono **174**.

31 comuni hanno attivato entrambe le tipologie di iniziative, con prevalenza fra i comuni di pianura (ma non mancano casi anche nel territorio montano); 135 comuni solo corsi e 8 solo servizi di facilitazione digitale.

Oltre al **target generico** (non specifica un gruppo preciso di destinatari oppure è rivolto «a tutti»), le iniziative autonome di inclusione si rivolgono **prevalentemente a giovani, genitori ed anziani**.



Corsi finanziati con FSE con almeno un modulo digitale



Nel periodo 2014-2020:

- sono state formate circa **52.800** persone
- i partecipanti provenivano da **324** Comuni emiliano-romagnoli diversi
- Il rapporto più elevato fra formati e residenti 14-64 anni si riscontra per **Coriano (RN): 49,21**

