

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

Grado di utilizzo di 10 servizi interattivi a cittadini e imprese.....Pag. 8

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



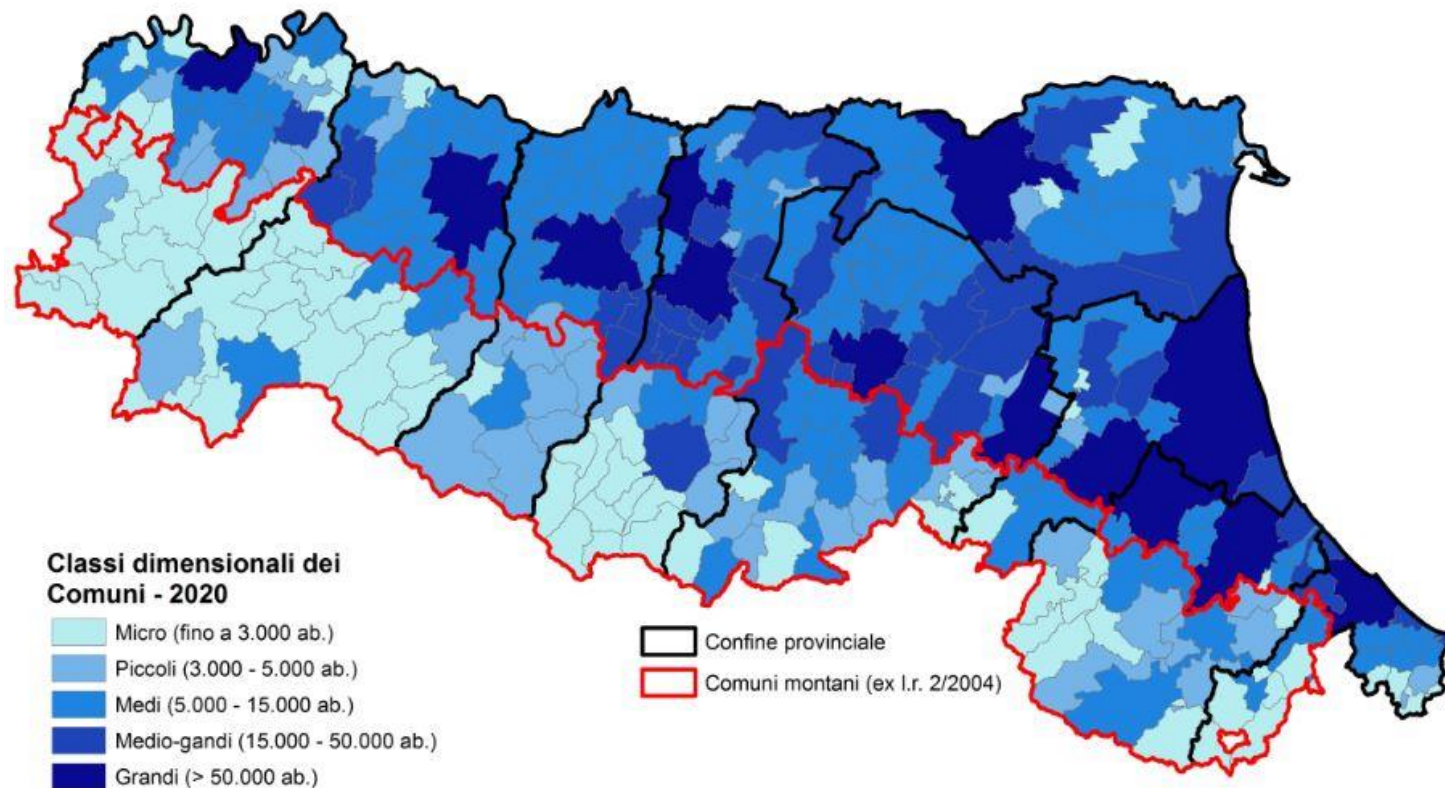
CONTESTO DI RIFERIMENTO

QUALCHE DATO DI CONTESTO

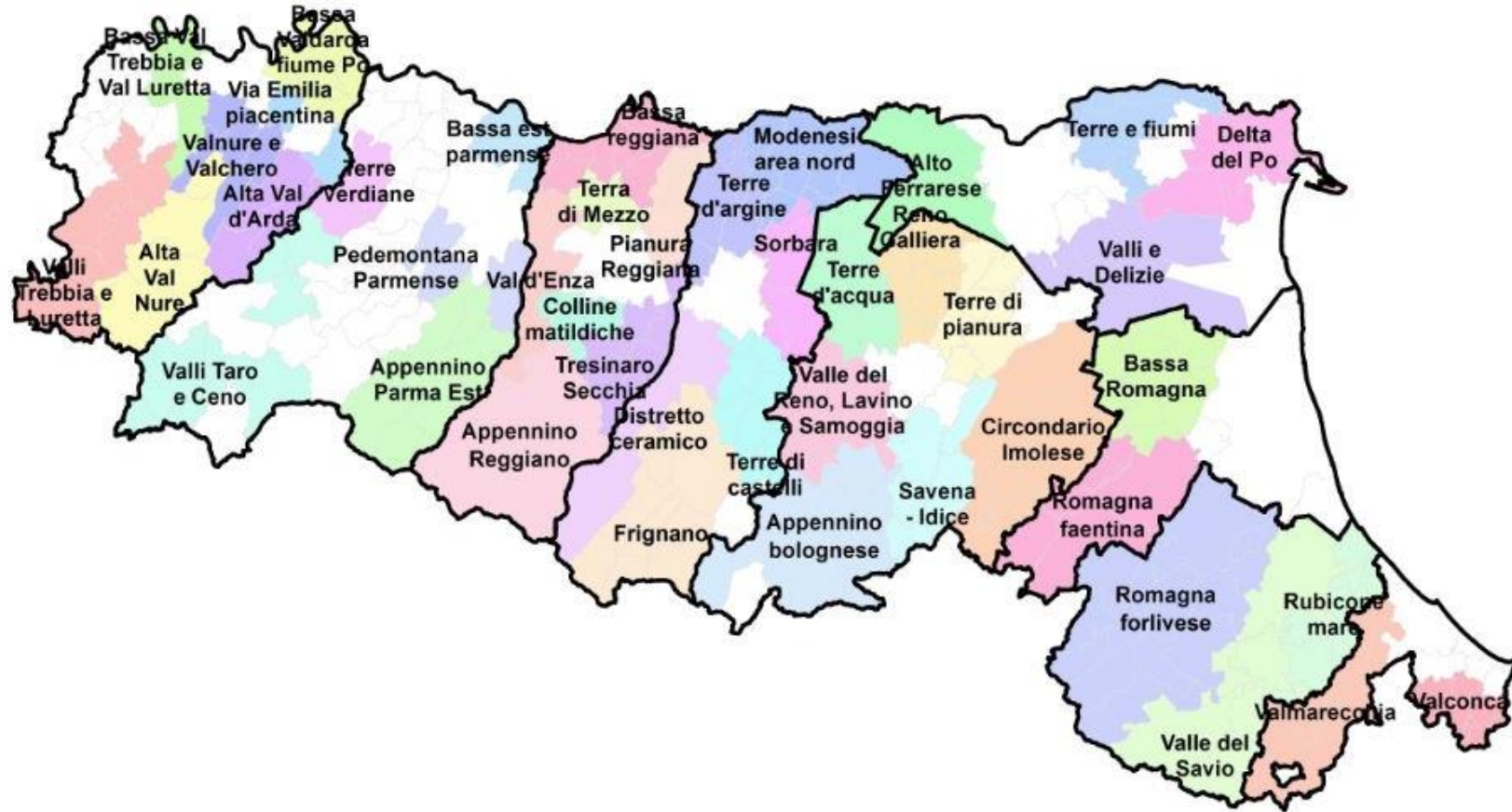
- **328 Comuni** (come nel 2019), di cui **119 montani** (classificazione regionale in base alla L.R. 2/2004 e ss.mm.ii).
- **Classi dimensionali diversificate**, anche rispetto all'anno precedente

	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)



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

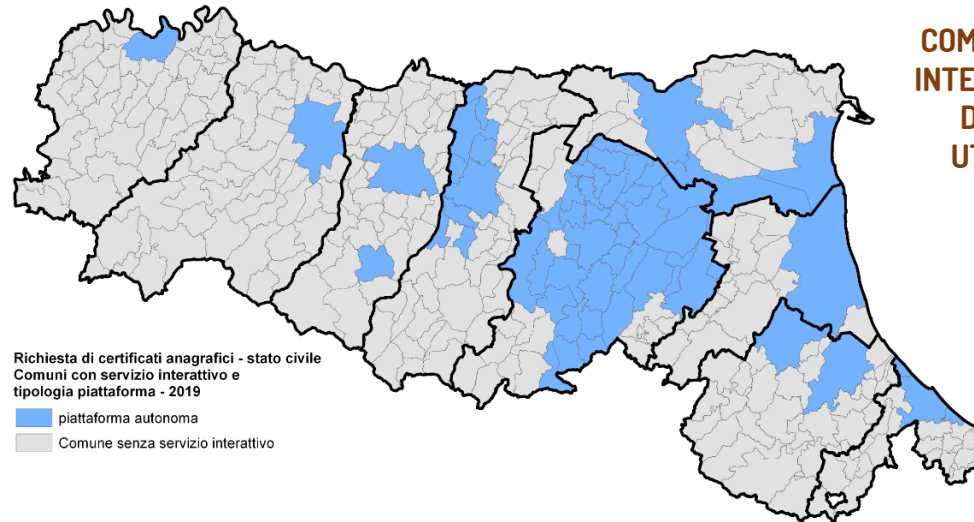
387 diversi referenti locali appartenenti a

- 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

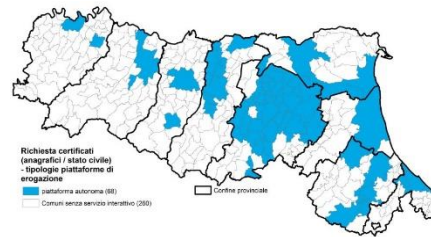
Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – RICHIESTA CERTIFICATI ANAGRAFICI

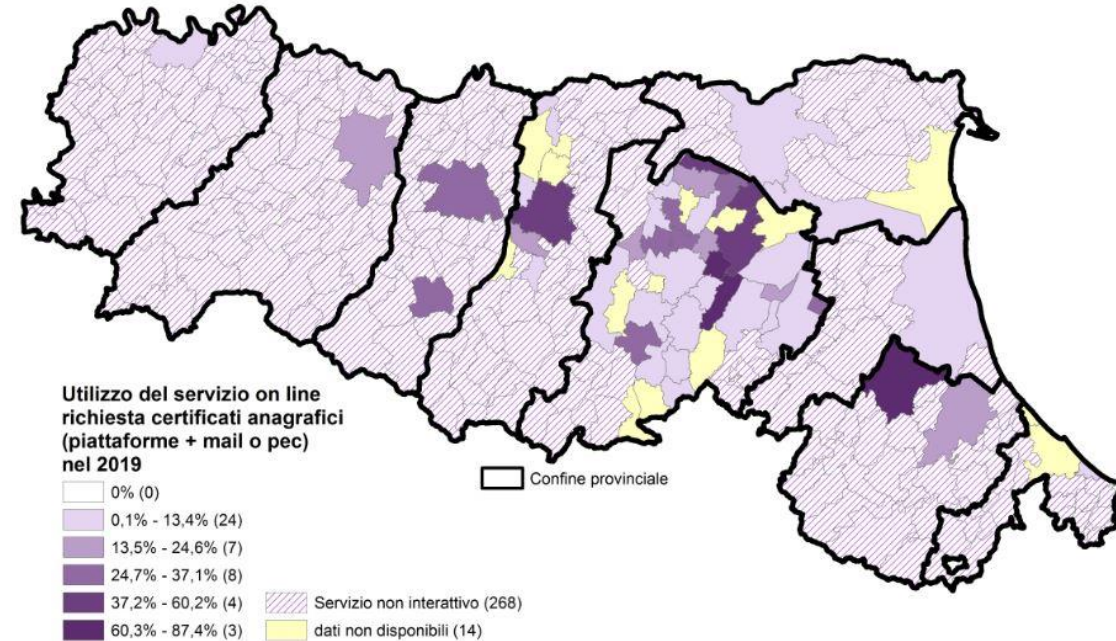


COMUNI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE UTILIZZO: 60/328

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

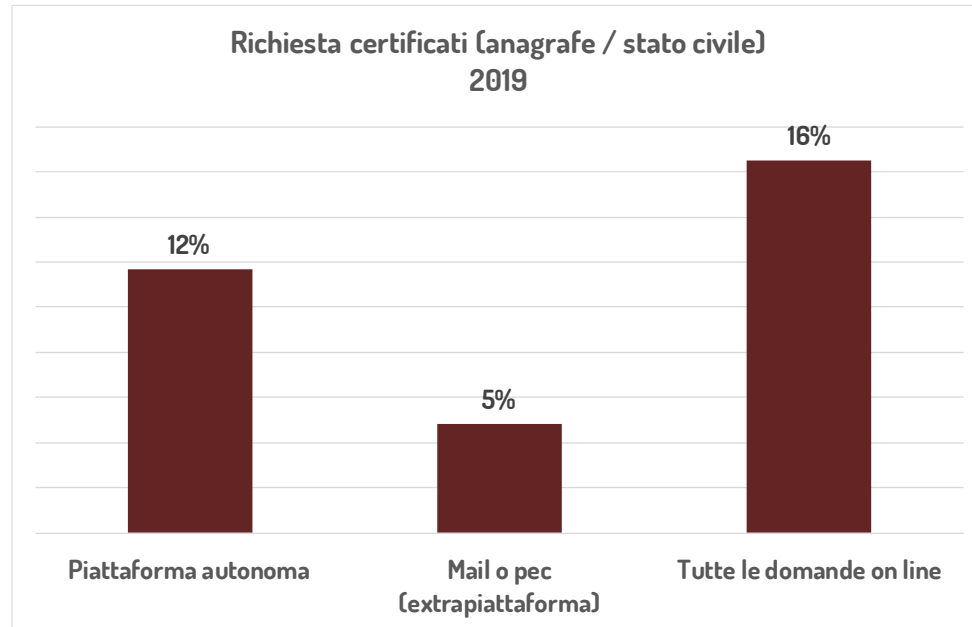


- Nel 2020 i comuni con servizio interattivo salgono a **68 (+8)**
- In entrambi gli anni sono erogati sempre tramite piattaforme autonome

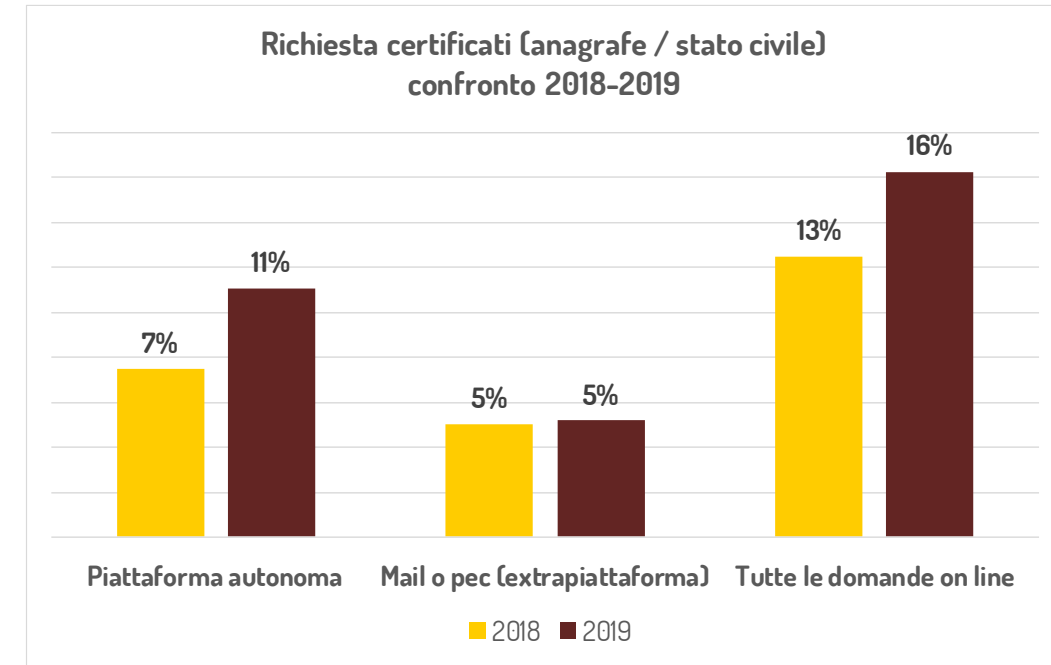


A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Castenaso (BO)**, che si assesta **all'87%**. Viene segnalata dal responsabile del servizio una forte sensibilizzazione dell'utenza verso l'utilizzo di sistemi on line (piattaforme, mail, PEC): «Sull'uso dei canali mail/pec Le posso 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'acquire i documenti in formato digitale»

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – RICHIESTA CERTIFICATI ANAGRAFICI



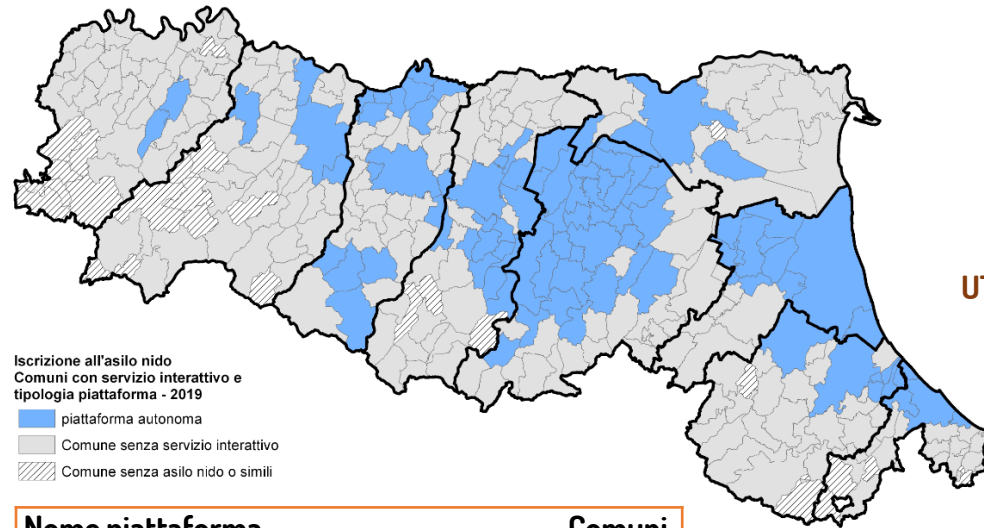
La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 al **16%**, con netta prevalenza dell'uso delle piattaforme (12%).



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

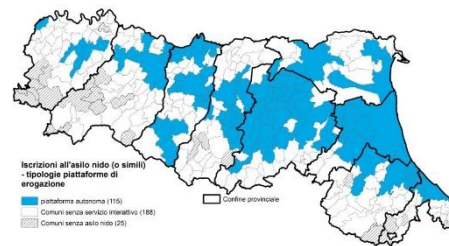
	2018	2019
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	38.065	63.903
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	25.600	29.886
Tutti i casi on line	63.665	93.789
Totale (tutti i canali on e off line)	509.316	576.931
Casi comparabili: 38		

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – ISCRIZIONI AL NIDO

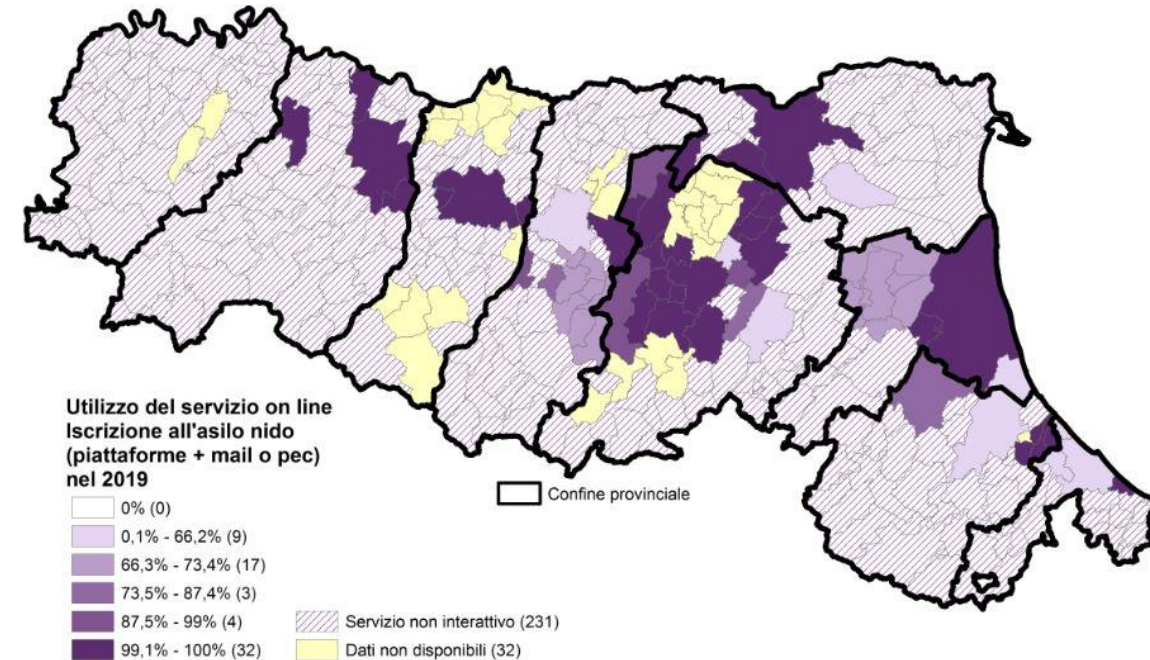


COMUNI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE UTILIZZO: 97 / 302

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



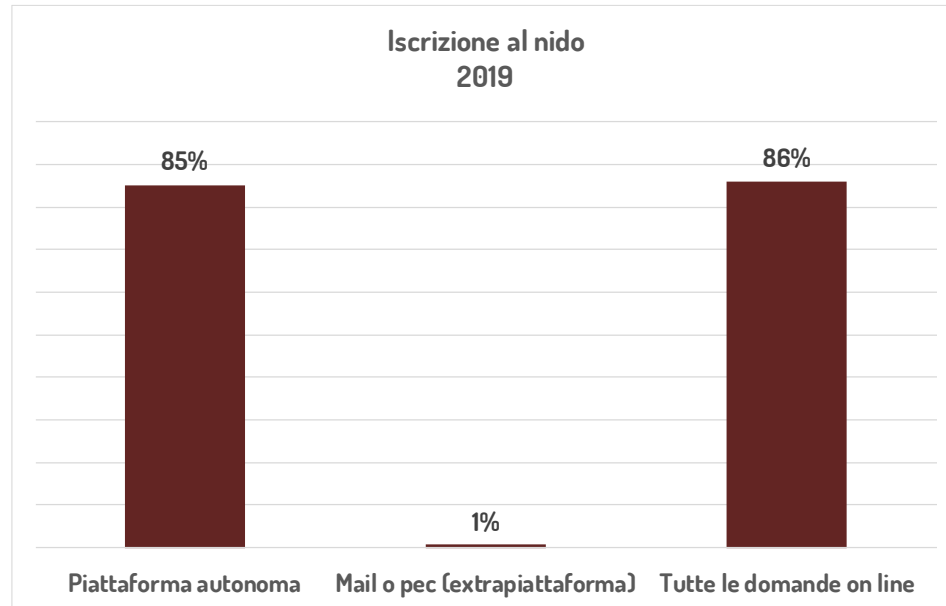
- nel 2020 salgono a 115 (+18)
- In entrambi gli anni sono erogati sempre tramite piattaforme autonome
- Scendono i comuni senza servizio fisico (da 26 nel 2019 a 25 nel 2020)



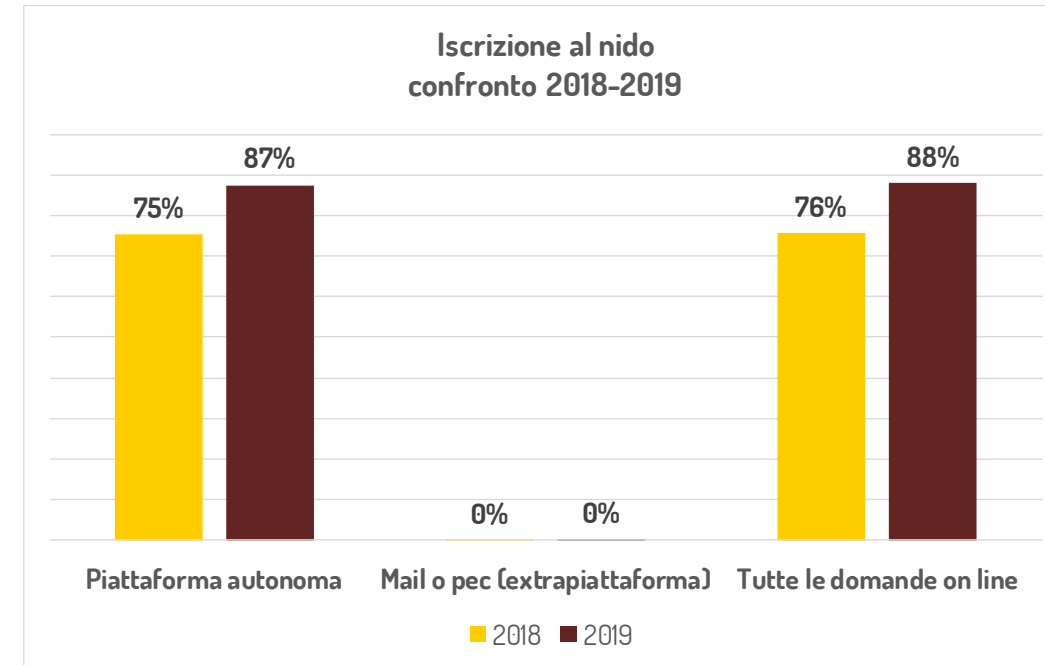
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **32 comuni che hanno reso l'iscrizione on line obbligatoria (100%)**. Nel 2018 erano 45, ma 17 non hanno fornito il dato relativo all'annualità 2019, fa cui i comuni del modenese colpiti dall'alluvione di dicembre 2020.

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



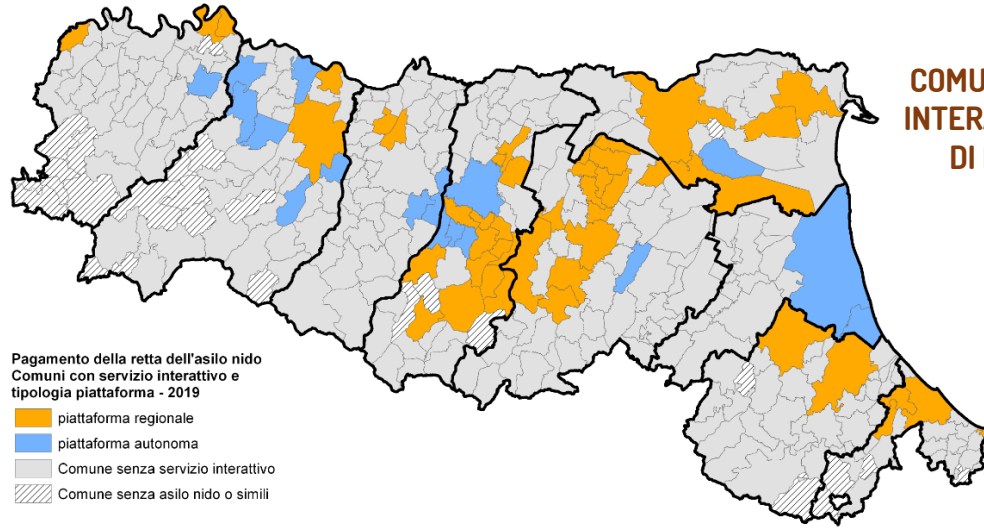
La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 **all'86% con ricorso quasi esclusivo alle piattaforme**



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**

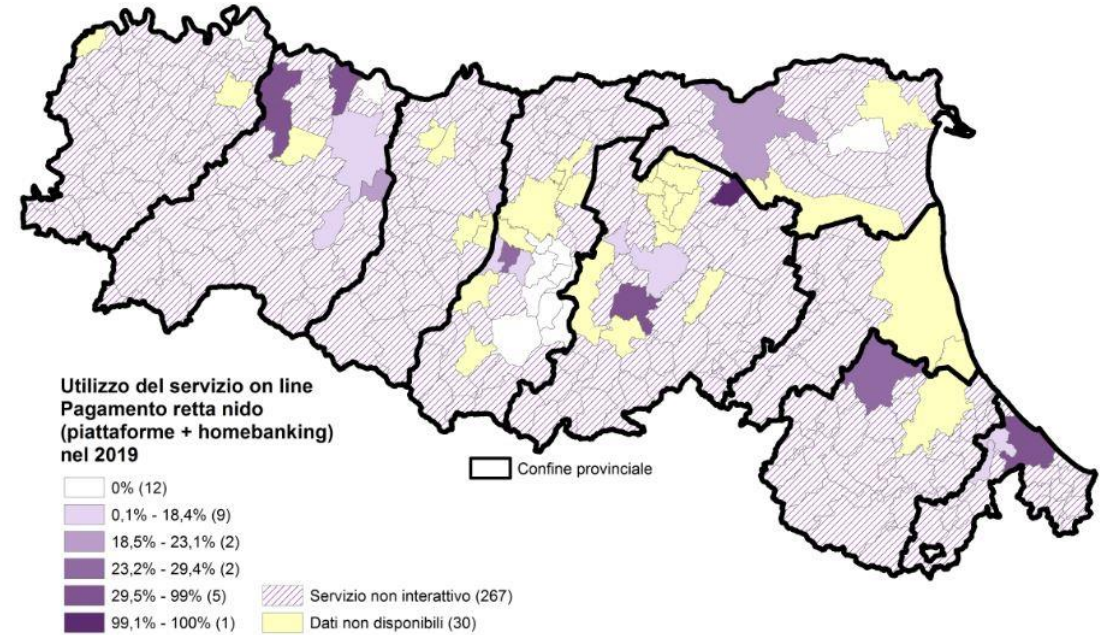
	2018	2019
Piattaforma regionale	0	0
Piattaforma autonoma	9.098	10.297
Piattaforma nazionale	0	0
Mail o pec (extrapiattaforma)	25	45
Tutti i casi on line	9.123	10.342
Totale (tutti i canali on e off line)	12.066	11.770
Casi comparabili: 51		

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO RETTE NIDO

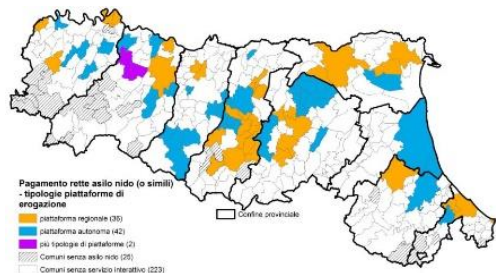


COMUNI CON SERVIZIO
INTERATTIVO OGGETTO
DI MISURAZIONE
UTILIZZO:
61 / 302

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

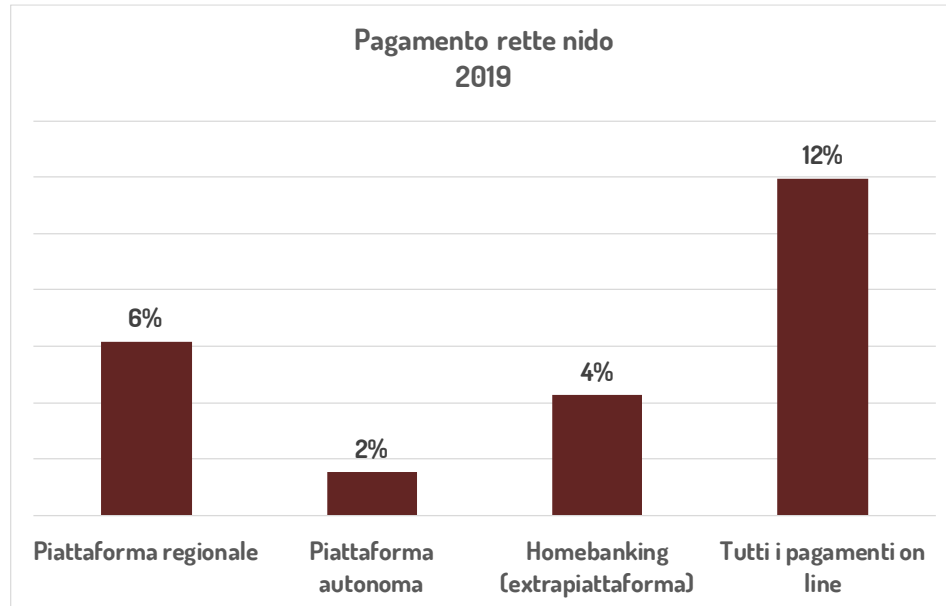


A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **Baricella, Sissa Trecasali e Sasso Marconi. Tuttavia va segnalato che il dato potrebbe aver considerato tutti i pagamenti con PagoPA e non solo quelli modello 1**

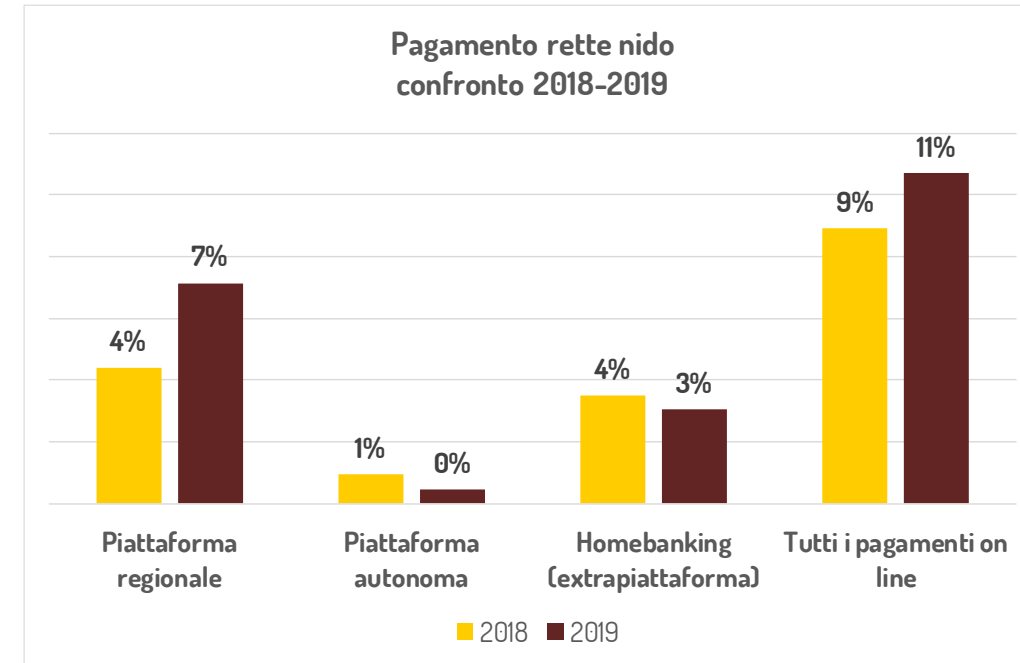


- nel 2020 salgono a 78 (+17)
- l'erogazione anche con più piattaforme di diversa tipologia da parte di uno stesso Comune
- Scendono i comuni senza servizio fisico (da 26 nel 2019 a 25 nel 2020)

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO RETTE NIDO



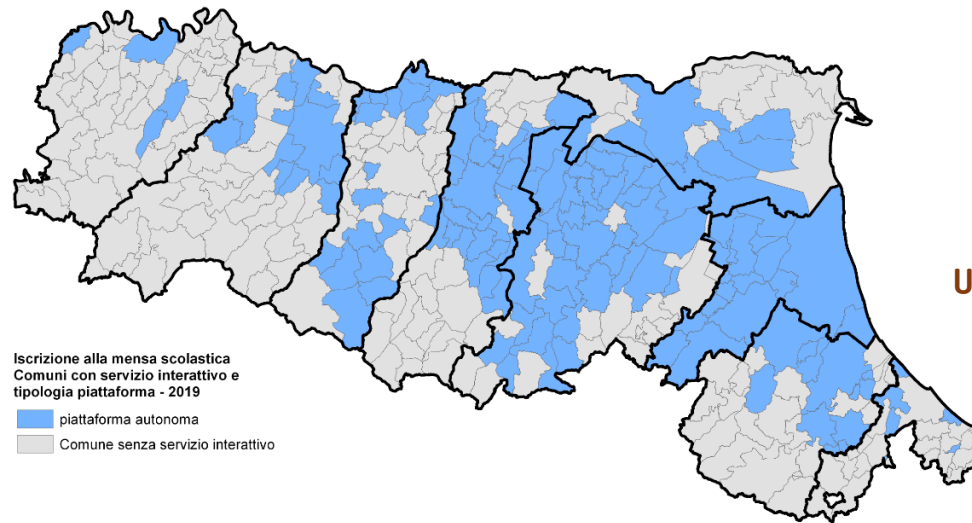
La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 al **12%**. I pagamenti avvengono prevalentemente tramite la piattaforma regionale (Payer)



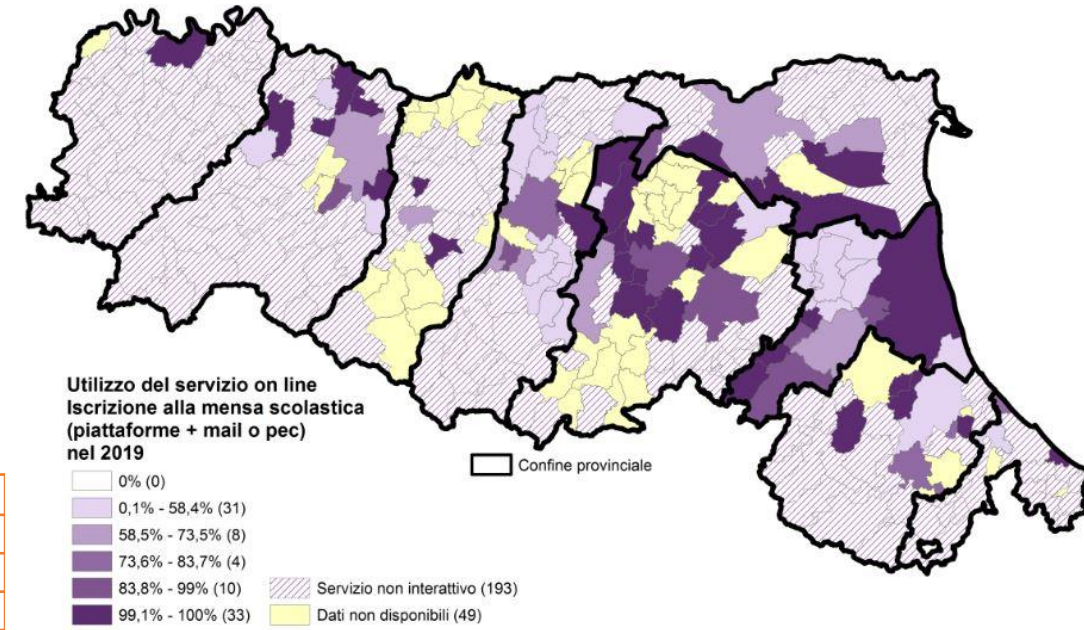
La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento su tutti i pagamenti delle rette del nido on line di 2 punti percentuali**, in un contesto di generale aumento dei pagamenti delle rette, sia complessive che on line. Gli aumenti (+3pp) sono 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

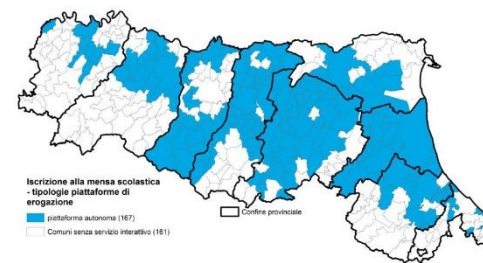


COMUNI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE UTILIZZO: 135/328



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

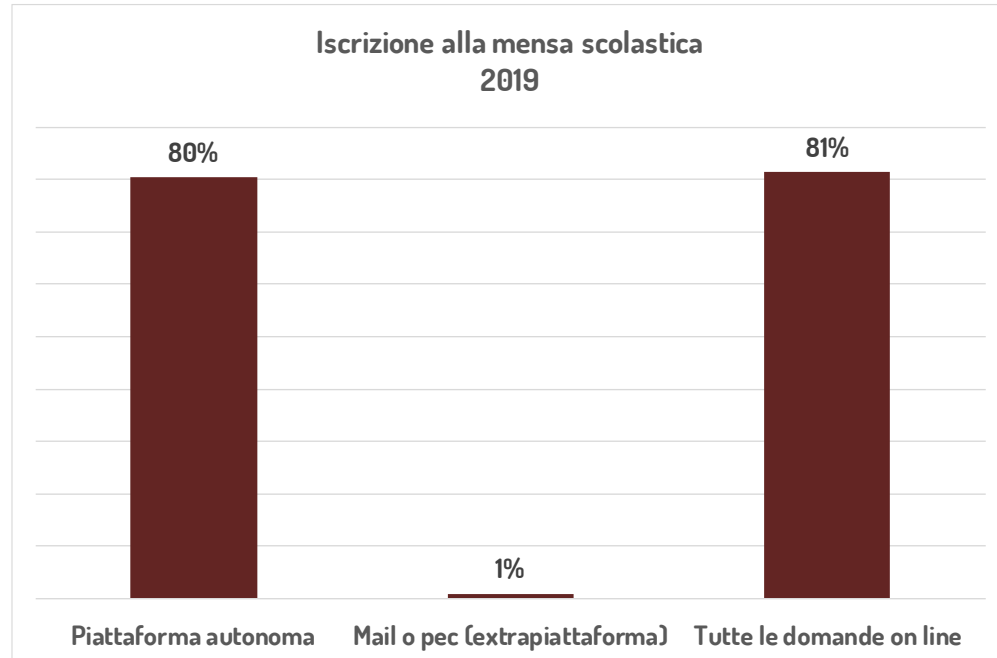
Nome piattaforma (continua)	Comuni
e-meal (ristonova)	1
scuola - comune di san lazzaro di savena	1
scuole on line	1
Servizi on line Comune di Parma	1
soluzionipa	1



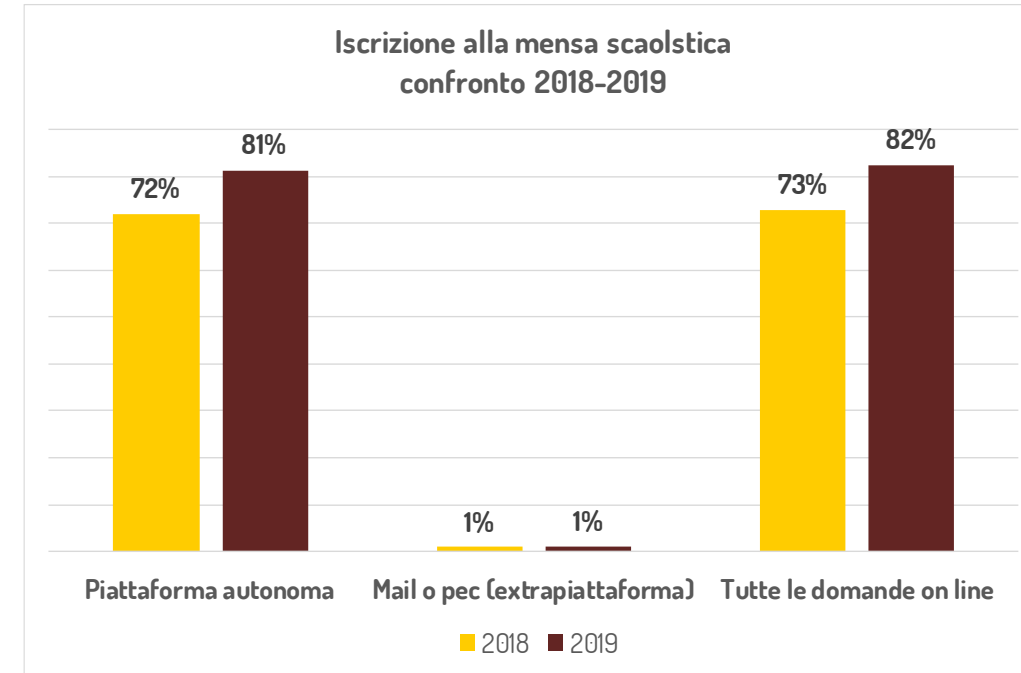
- nel 2020 salgono a 167 (+32)
- In entrambi gli anni l'erogazione avviene solo con piattaforme autonome

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



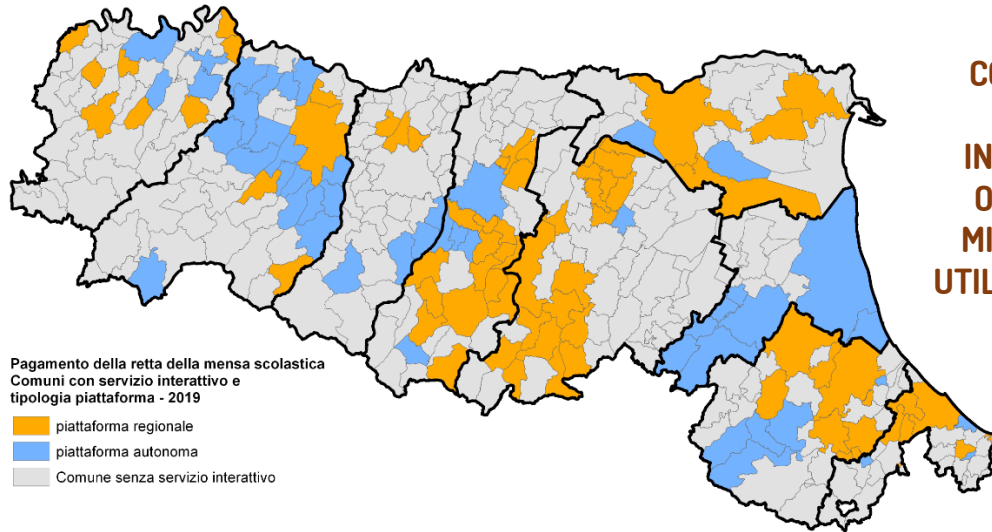
La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 **all'81%, con ricorso quasi esclusivo alle piattaforme**



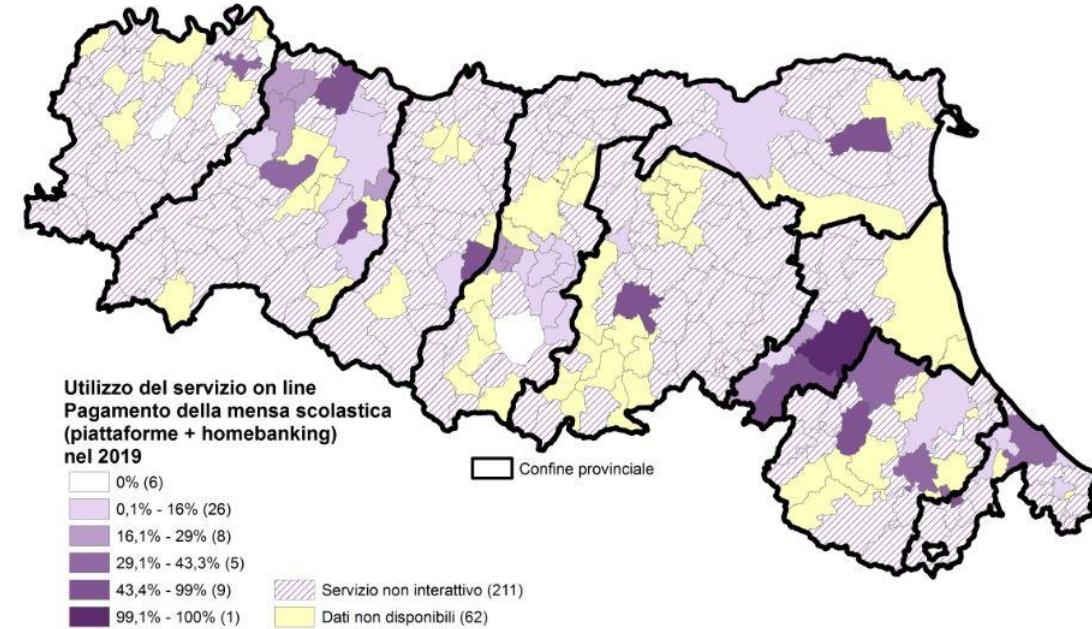
La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, mostra un **aumento di 9 pp**, in un contesto di complessivo aumento delle domande di iscrizione (sia complessive che on line). Grazie alla previsione dell'obbligatorietà dell'iscrizione on line in molti comuni e unioni 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		

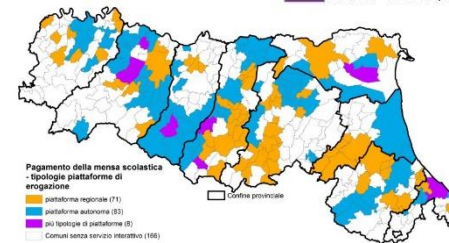
UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO MENSA SCOLASTICA



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



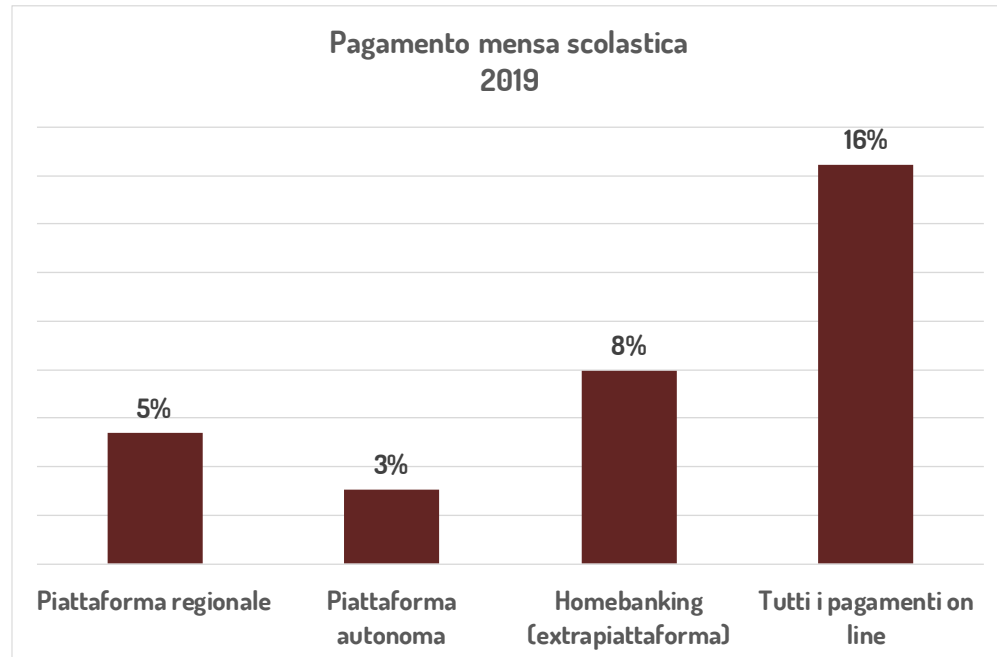
Nome piattaforma	Comuni	Tipologia
Lepida - payer (pagopa)	69	piattaforma regionale
entranext (pagoPA)	23	piattaforma autonoma
e-civis (pagopa)	13	piattaforma autonoma
hermes.cedeppservice.net	3	piattaforma autonoma
eticasoluzioni - portale dei genitori	2	piattaforma autonoma
pastel	1	piattaforma autonoma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



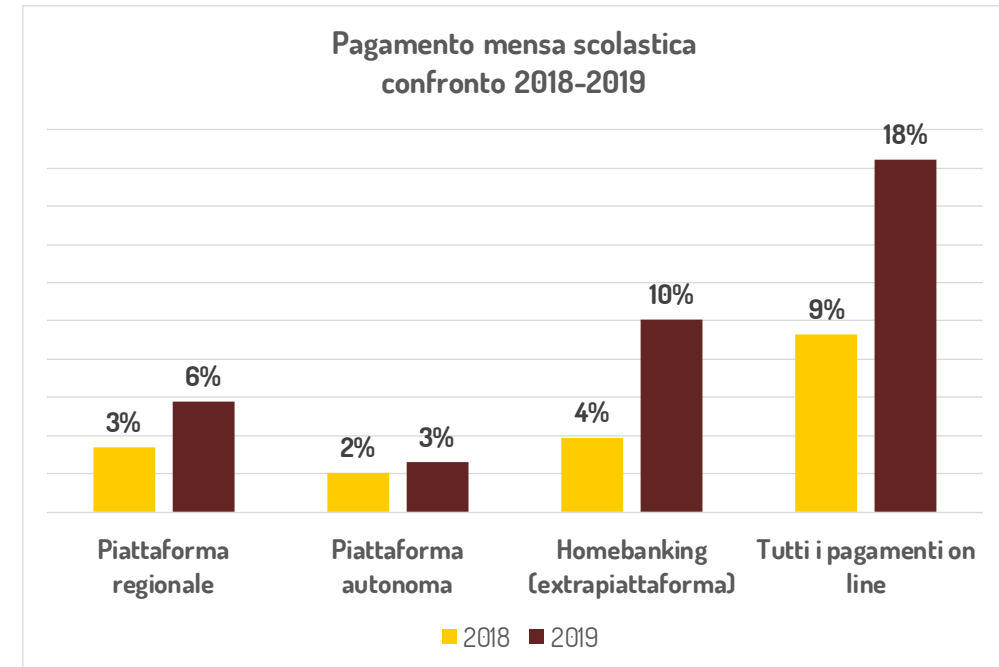
- nel 2020 salgono a 162 (+45)
- l'erogazione è realizzata anche con più piattaforme di diversa tipologia da parte di uno stesso Comune

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

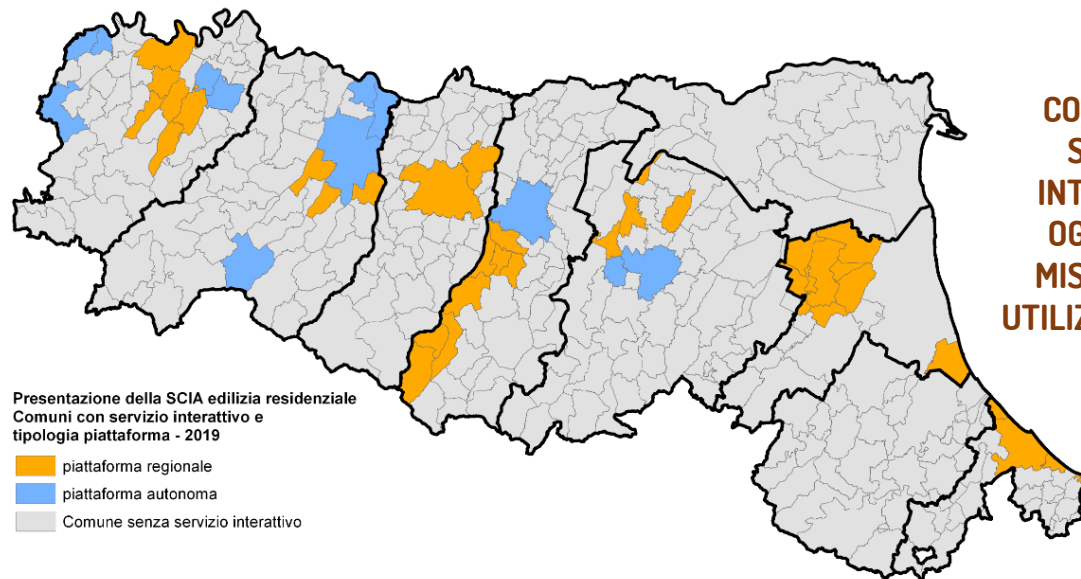


La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 9 punti percentuali**, in un contesto di aumento «parallelo» sia dei pagamenti con modalità telematiche, che complessivi.

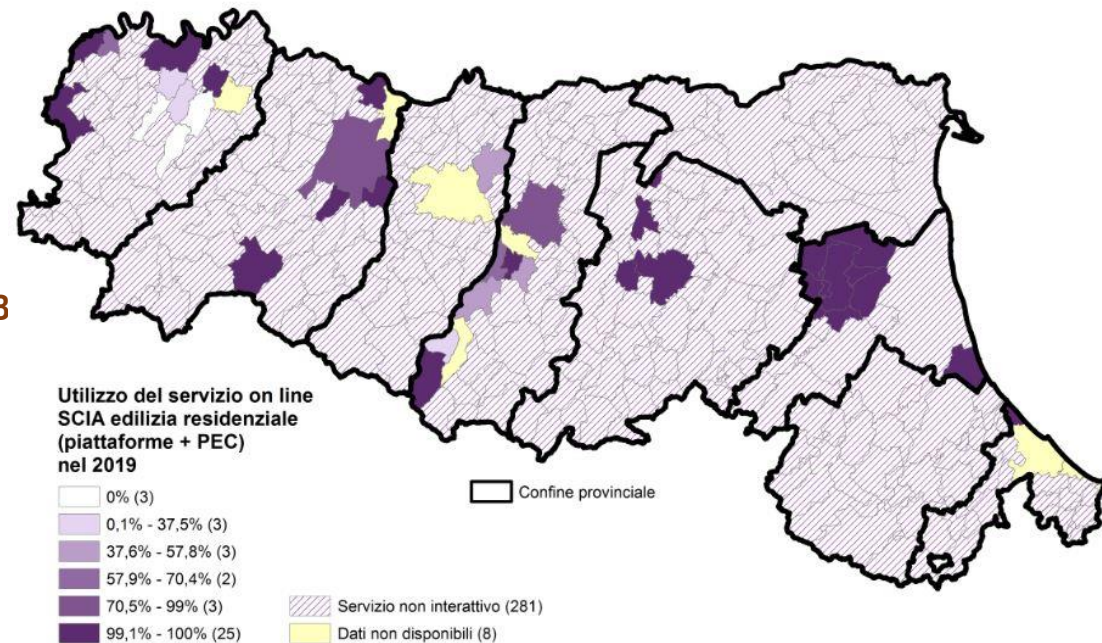
Gli aumenti sono rilevati soprattutto **per home banking (6pp) e piattaforma regionale (payer, +3pp)**. I pagamenti via home banking si affiancano soprattutto alle piattaforme autonome (numero di casi) mentre sono quantitativamente maggiori in alternativa alla piattaforma regionale perché si riferiscono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

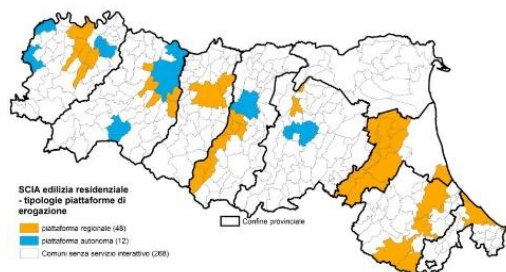


COMUNI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE
UTILIZZO: 47 / 328



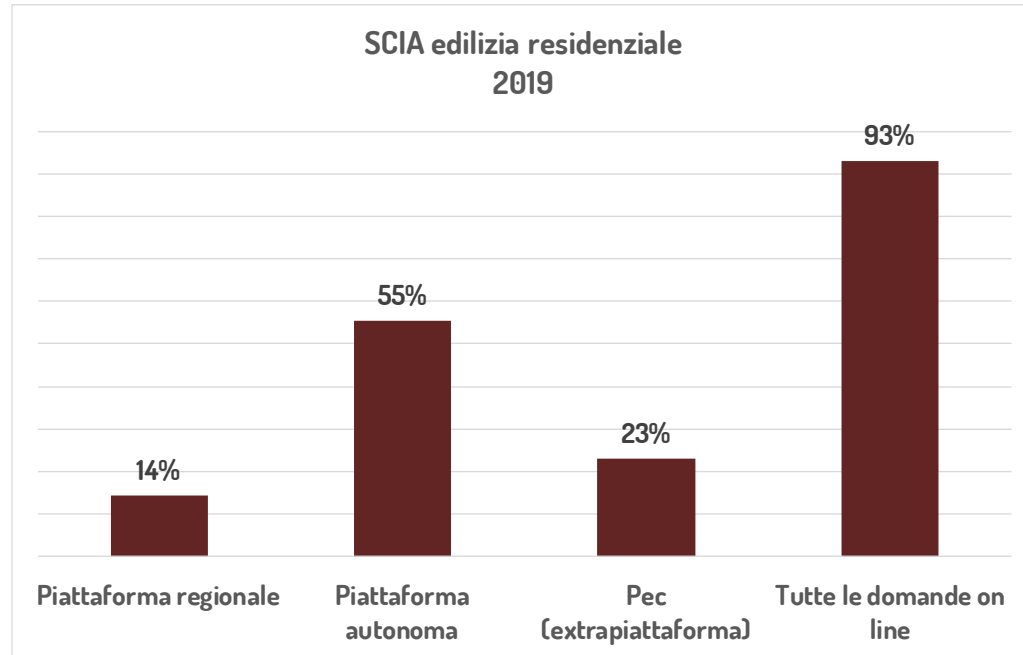
Nome piattaforme	Comuni	Tipologia
lepida - SIEDER	35	piattaforma regionale
cportal	9	piattaforma autonoma
domweb mude modena	1	piattaforma autonoma
scrivania del professionista	1	piattaforma autonoma
suapedilizia comune parma	1	piattaforma autonoma

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.

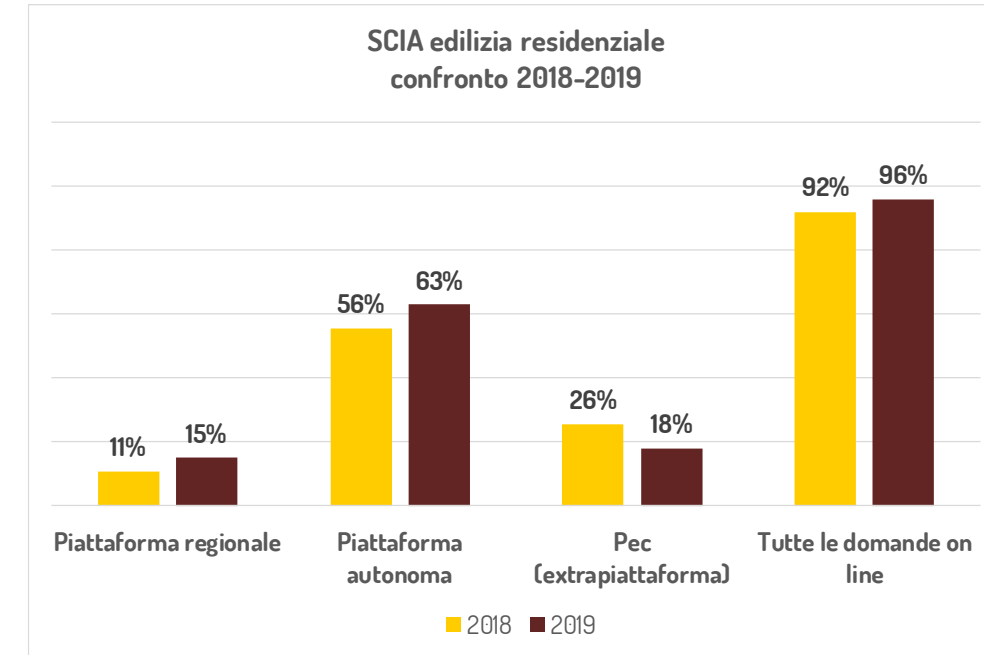


- nel 2020 salgono a 60 (+13)
- aumentano i comuni con erogazione tramite piattaforme regionali (sperimentazione **invio delle domande edilizie con accessunitario** nell'ambito di una previsione di «spegnimento» della piattaforma SIEDER)

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – SCIA EDILIZIA RESIDENZIALE

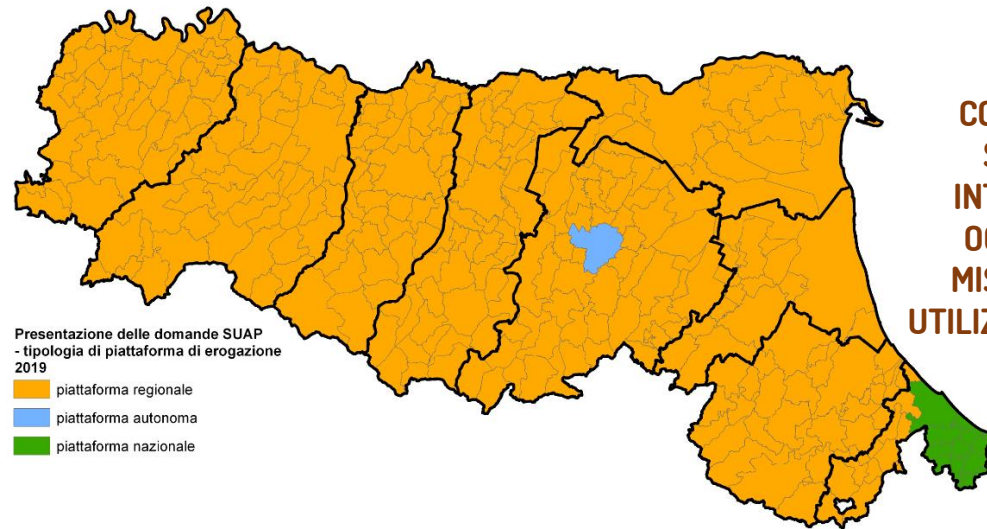


La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 all'**93%**, anche se il numero dei Comuni con servizio interattivo è ancora basso

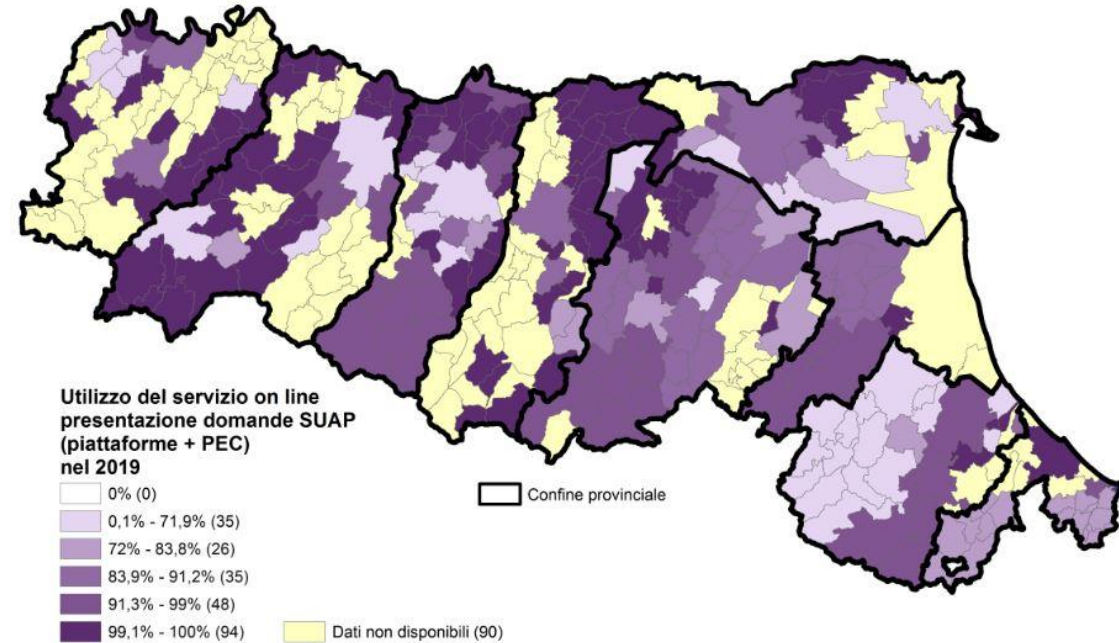


La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 4 punti percentuali**, dovuti soprattutto **all'aumento dell'uso di piattaforme autonome (7pp) ma anche delle piattaforme regionali (+4pp, SIEDER ed accesso unitario)**, in un contesto di aumento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

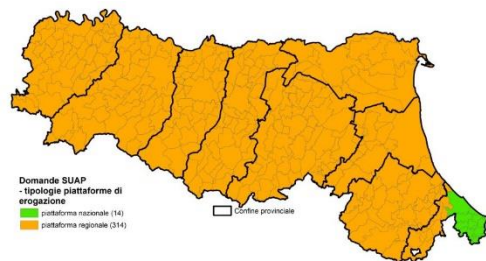
	2018	2019
Piattaforma regionale	656	1.077
Piattaforma autonoma	3.366	4.495
Piattaforma nazionale	0	0
PEC (extrapiattaforma)	1.555	1.289
Tutti i casi on line	5.577	6.861
Totale (tutti i canali on e off line)	6.059	7.142
Casi comparabili: 33		



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

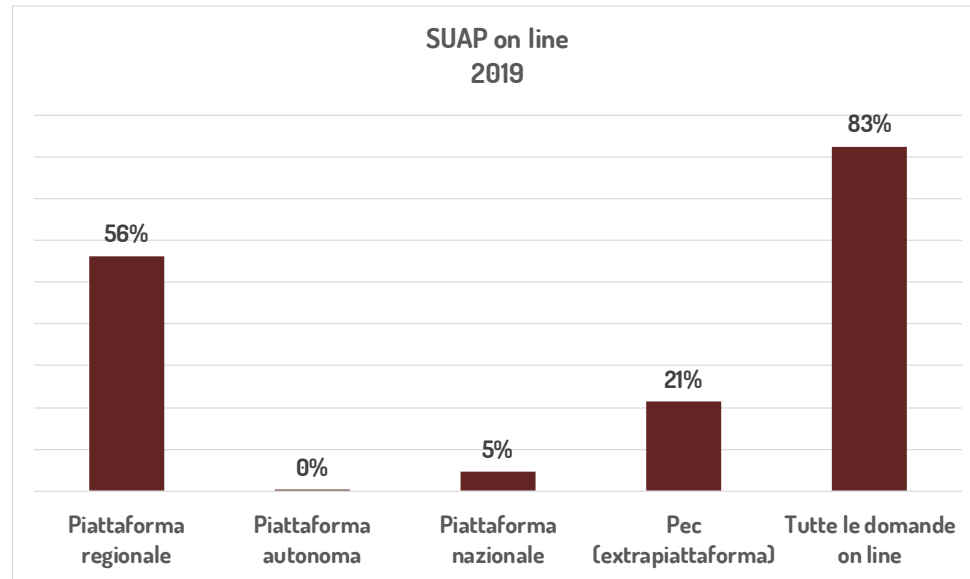


- **Nel 2020 non ci sono casi di erogazione tramite piattaforme autonome (Bologna passato ad accesso unitario)**
- 314 comuni erogano il servizio con accesso unitario; 14 Comuni con Impresainungiorno (piattaforma nazionale), tutti nel riminese

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.

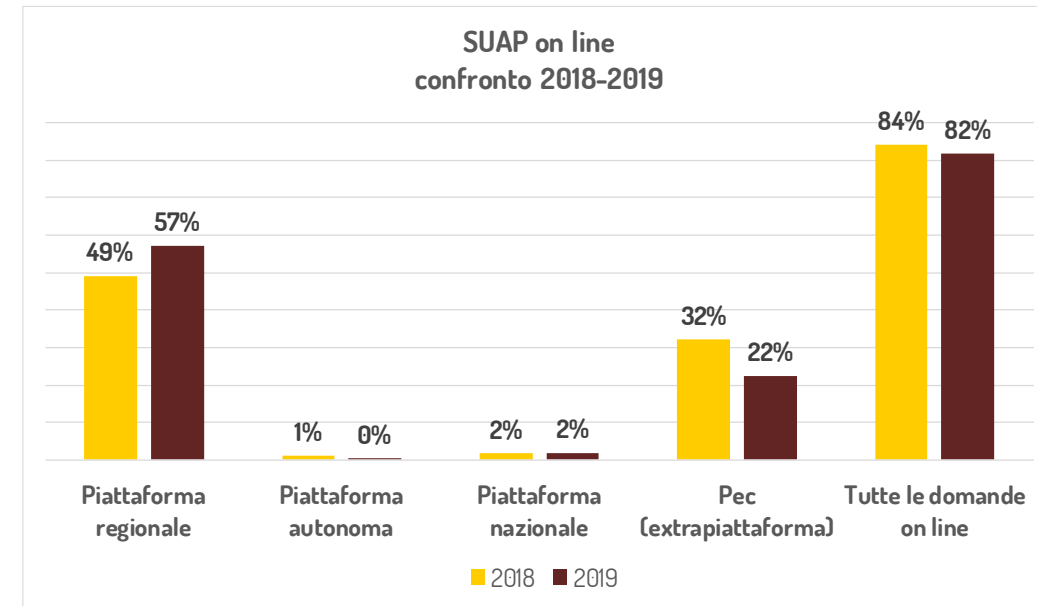
UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PRESENTAZIONE DOMANDE SUAP



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)**

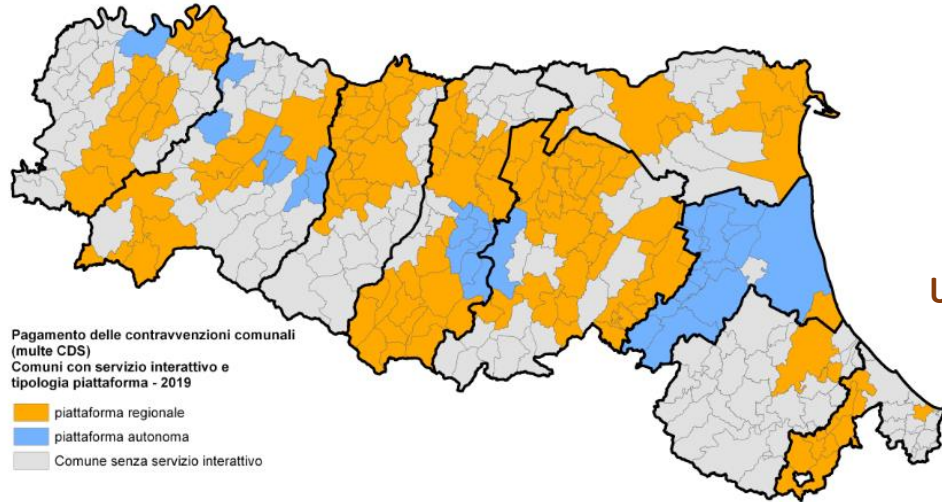
La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **calo di 2 punti percentuali** in un **contesto di diminuzione complessiva** di tutte le domande.

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.



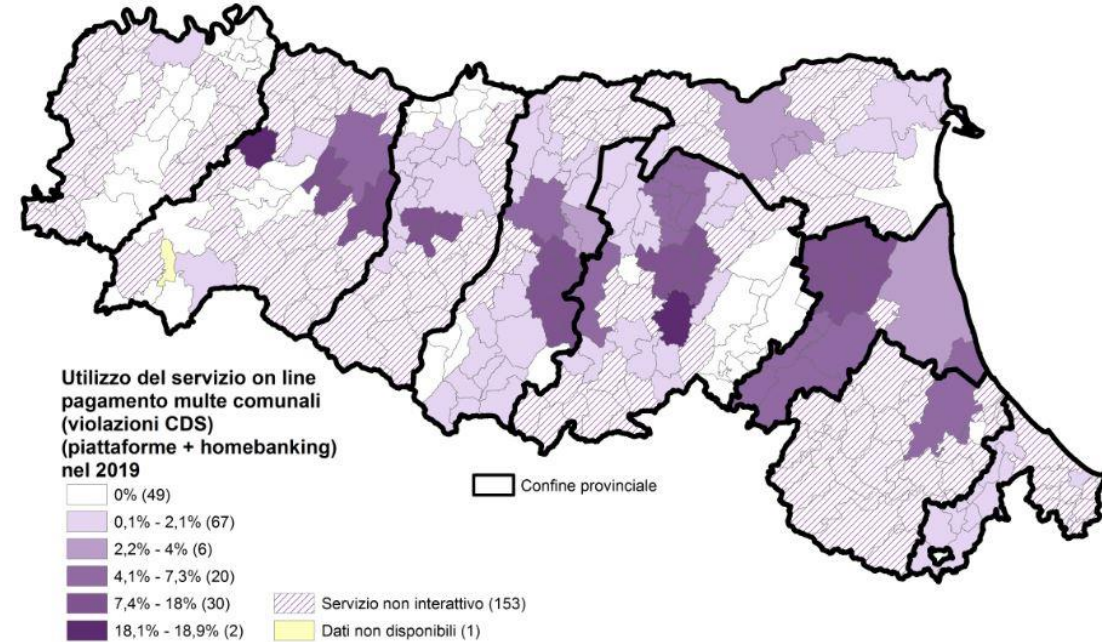
	2018	2019
Piattaforma regionale	59.314	65.559
Piattaforma autonoma	1.429	287
Piattaforma nazionale	2.169	2.170
PEC extrapiattaforma	38.868	25.726
Tutti i casi on line	101.780	93.742
Totale (tutti i canali on e off line)	121.065	114.780
Casi comparabili: 201		

UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – PAGAMENTO MULTE COMUNALI



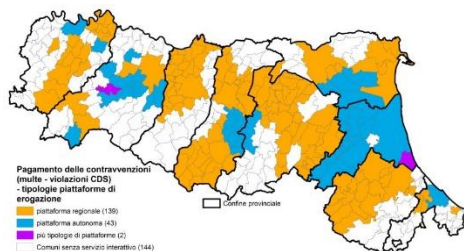
COMUNI CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE
UTILIZZO: 175 / 328

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



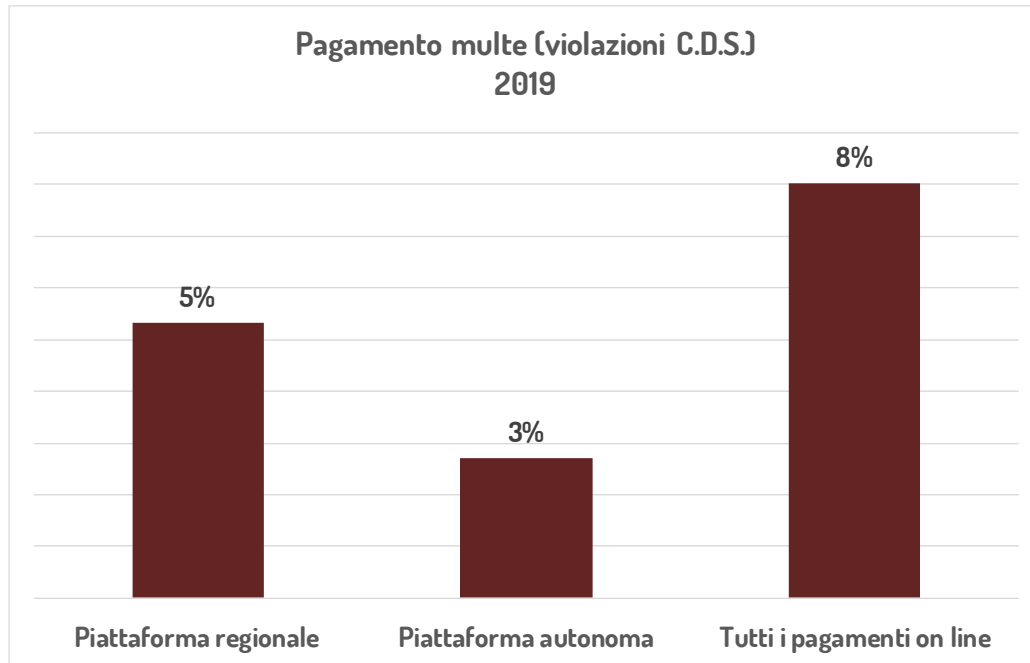
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **il comune di Pianoro (BO), al 19%, + 10 pp rispetto al 2018.**

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)

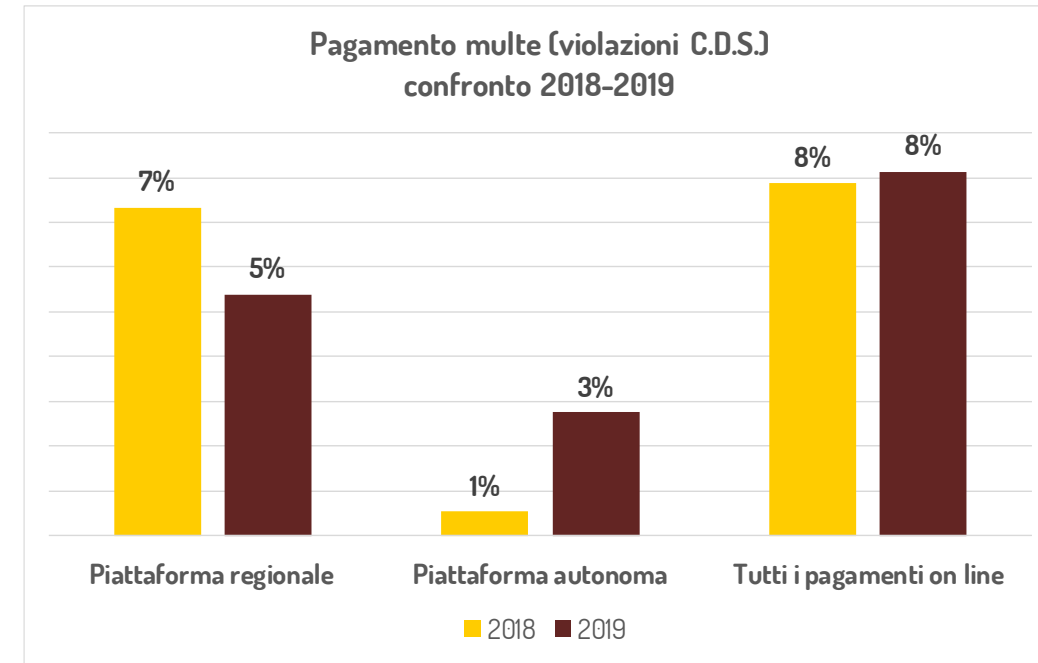


- nel 2020 salgono a 184 (+9)
- l'erogazione è realizzata sia con piattaforme autonome che regionali (come nel 2019), ma anche con più piattaforme di diversa tipologia da parte di uno stesso Comune

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

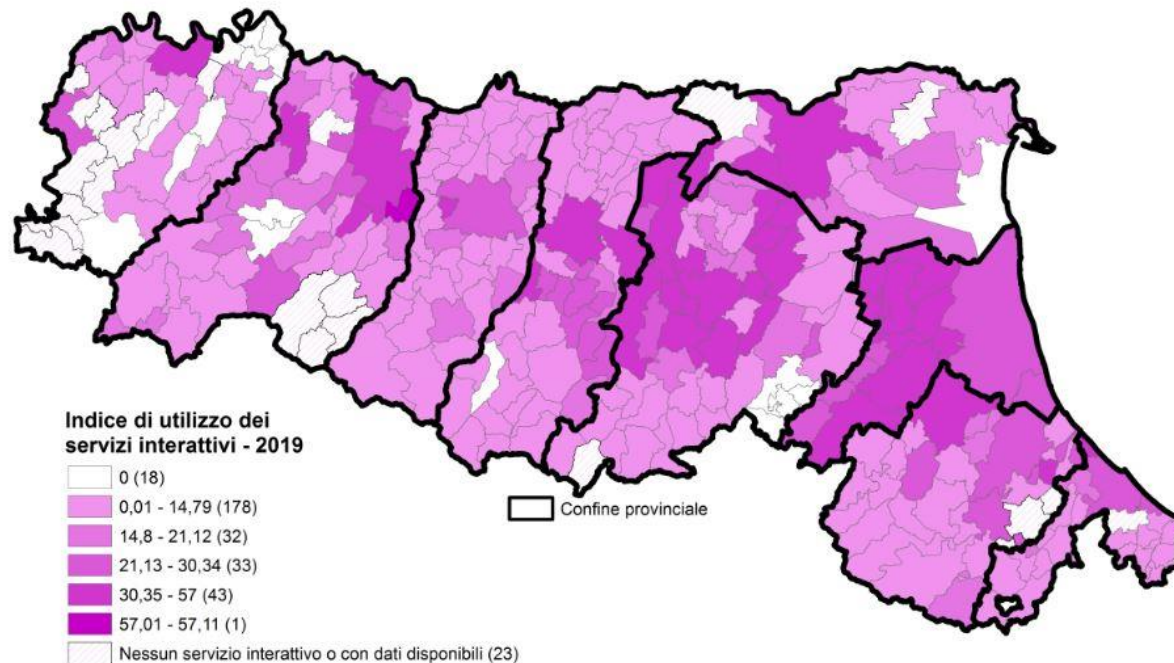


La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia il medesimo livello di utilizzo del servizio on line, in un contesto di deciso aumento delle contravvenzioni pagate in valore assoluto sia complessive, sia on line. Da ciò si può desumere una sorta di «fidelizzazione»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

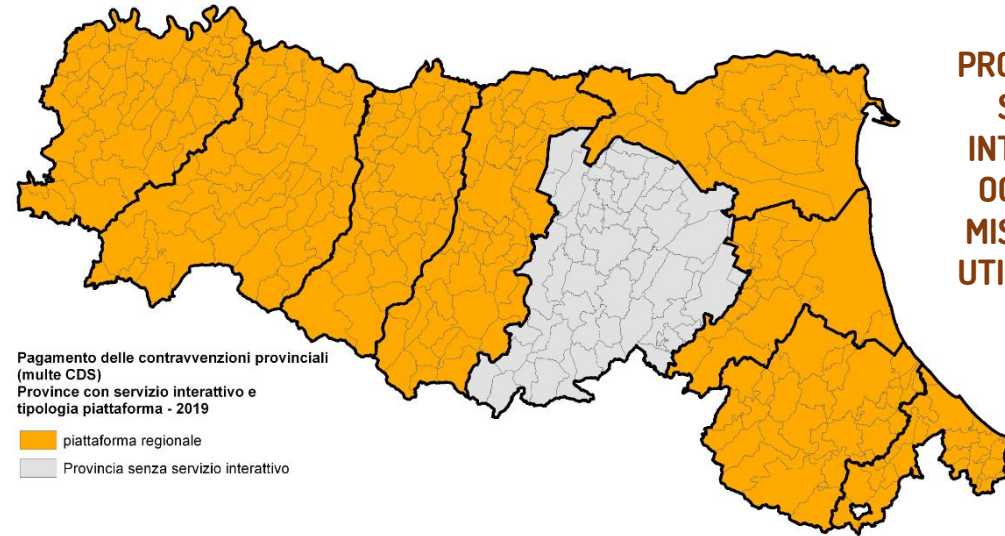
	INDICE DI UTILIZZO 2018	INDICE DI UTILIZZO 2019	→
Comuni micro	11,15	10,83	-0,32
Comuni piccoli	11,35	10,84	-0,51
Comuni medi	19,17	17,62	-1,55
Comuni medio-grandi	23,49	22,07	-1,42
Comuni grandi	26,23	30,82	4,59
INDICE REGIONALE	17,03	16,26	-0,77
comuni con valori	292	305	13

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

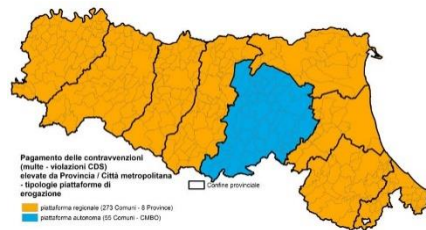
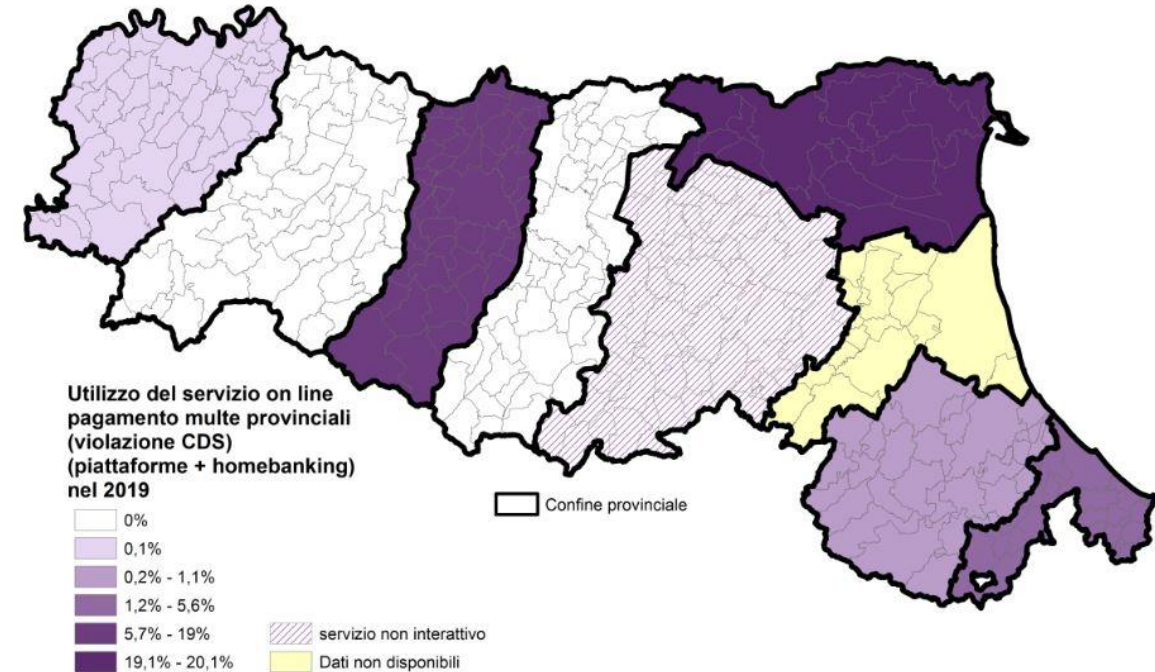
Sono **aumentati di 13 unità i Comuni con indice misurabile** (almeno un dato utile sui servizi rilevati).

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.)



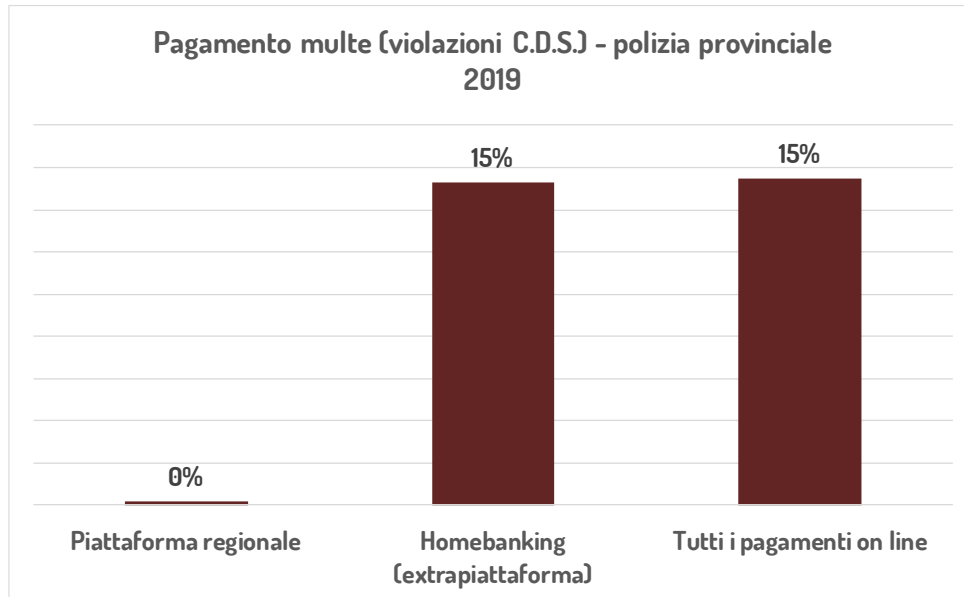
PROVINCE CON SERVIZIO INTERATTIVO OGGETTO DI MISURAZIONE UTILIZZO: 8 / 9



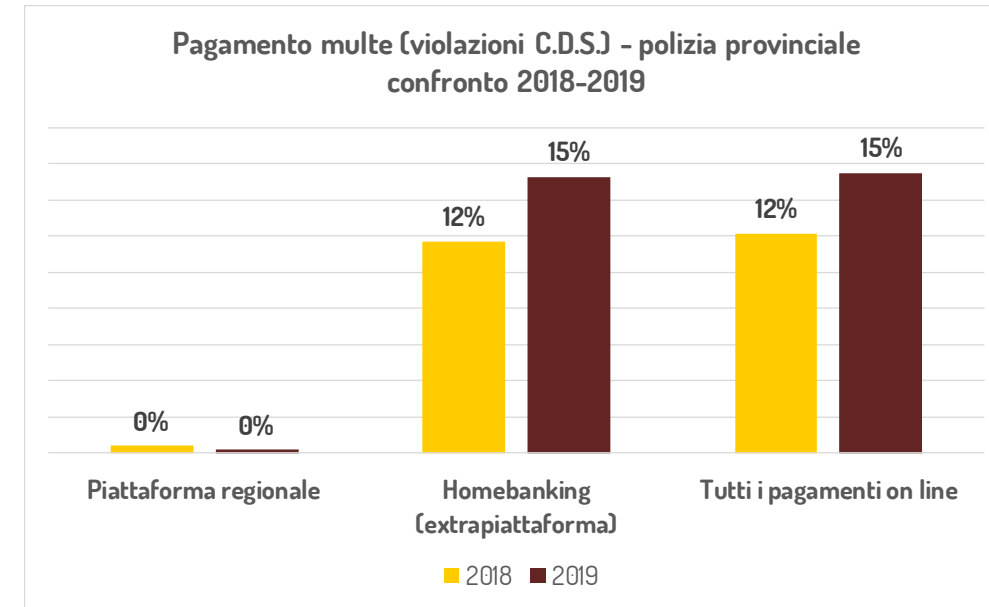
- **Nel 2020** tutte le amministrazioni Provinciali e la Città Metropolitana di Bologna consentono di pagare le contravvenzioni elevate dalla polizia provinciale (violazione CDS) on line
- La Città Metropolitana ha attivato una piattaforma autonoma, **mentre le altre province, come nel 2019, utilizzano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

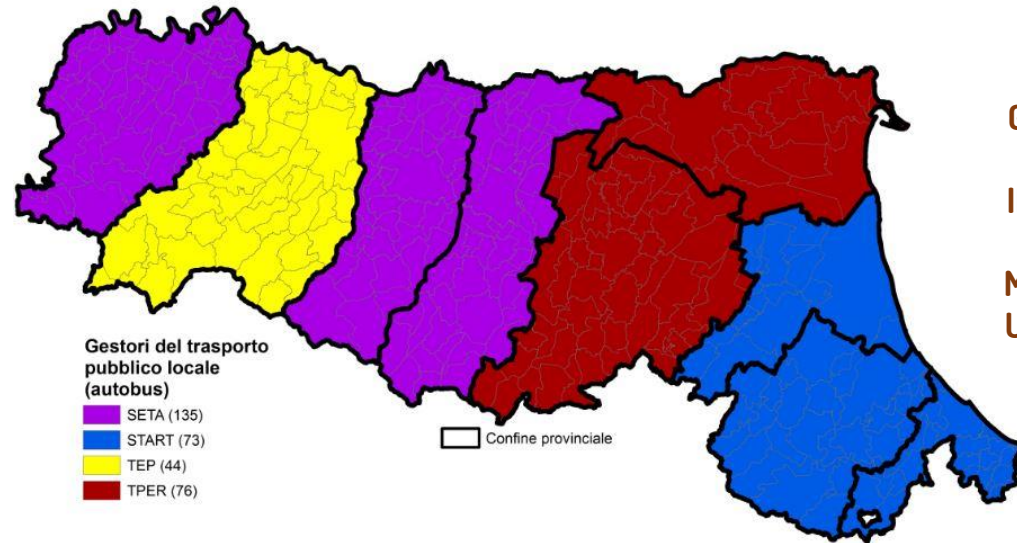


La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2019 al **15%**, con decisa prevalenza di pagamenti on line con home banking

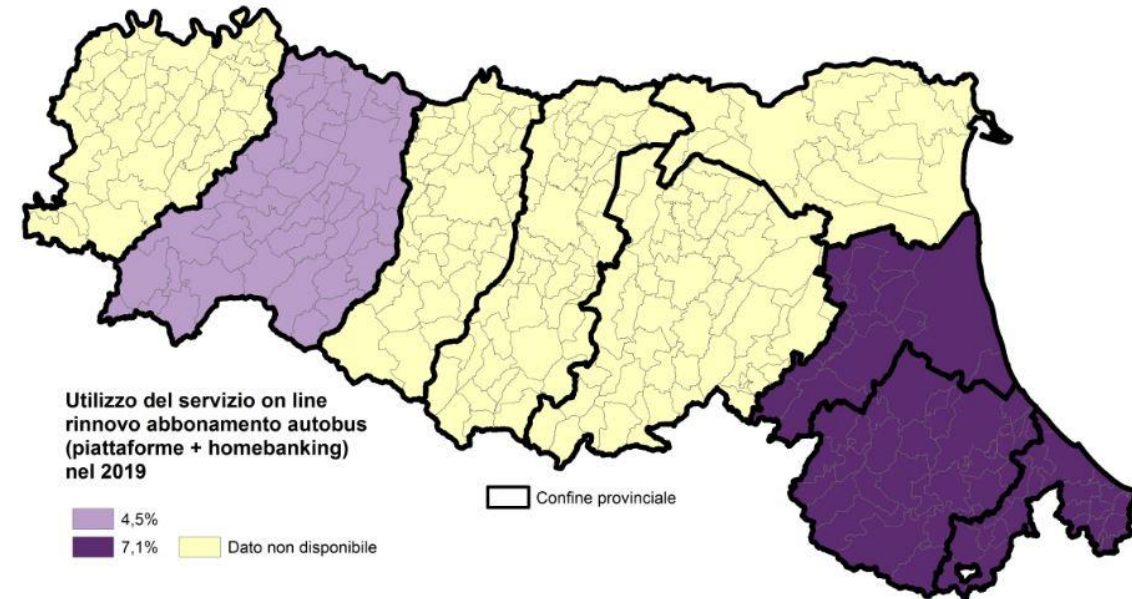


La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un aumento di **3 punti percentuali**, grazie soprattutto all'home banking, in un contesto di diminuzione delle contravvenzioni pagate complessivamente nel 2019 rispetto all'anno precedente e di un aumento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

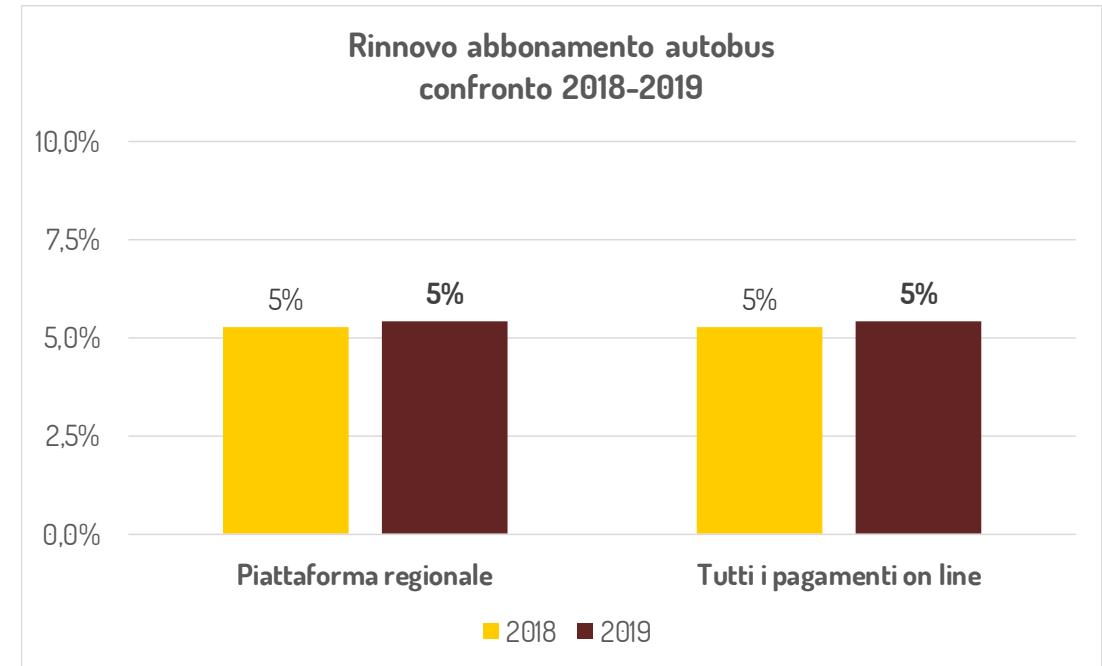
Sulla *governance* del sistema di trasporto pubblico in Emilia-Romagna: <https://mobilita.regione.emilia-romagna.it/link-utili/link-trasporto-pubblico/agenzie-per-la-mobilita-e-aziende-per-il-trasporto-pubblico>

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 %**.

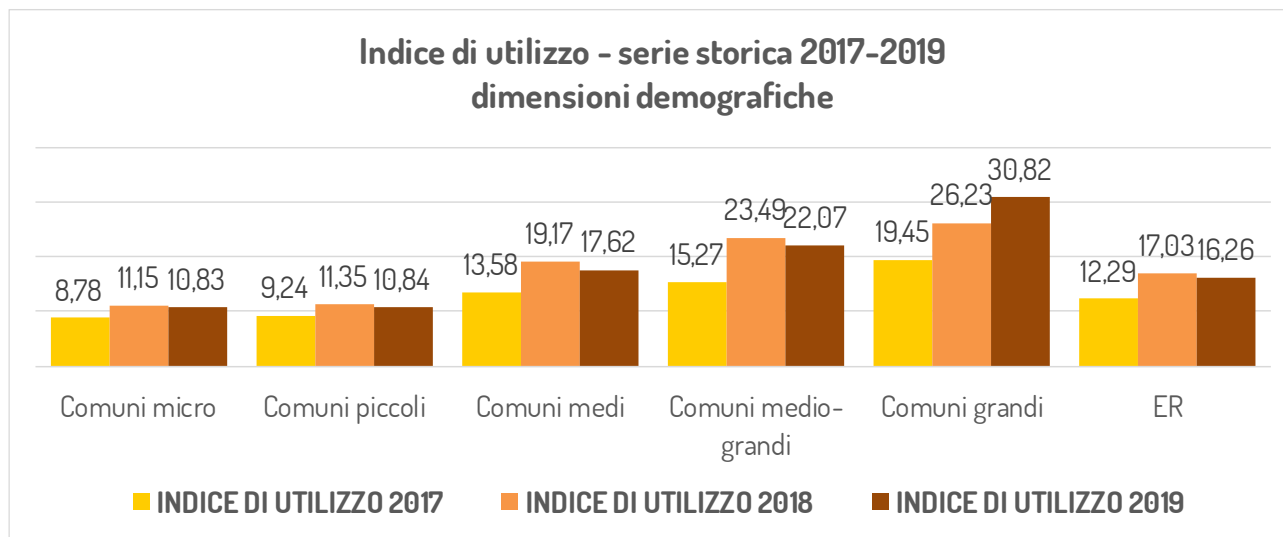
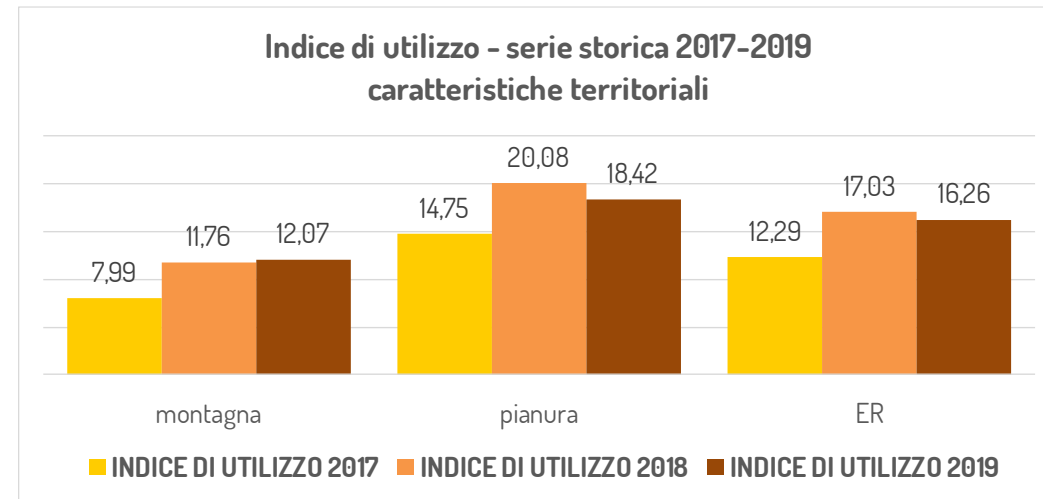
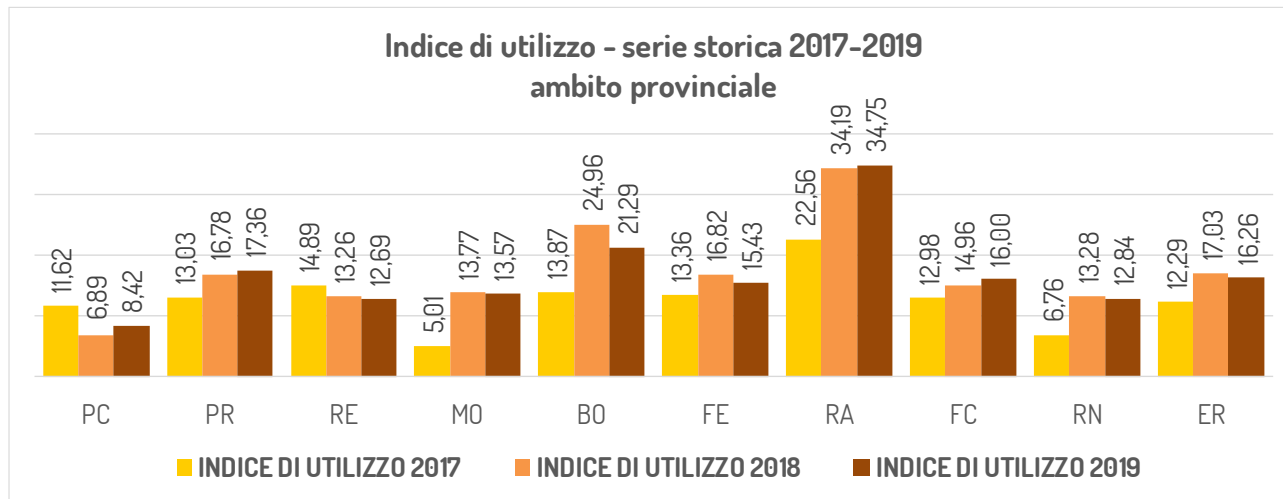
La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia una sostanziale staticità del dato, seppur in un contesto di aumento dei rinnovi effettuati.

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

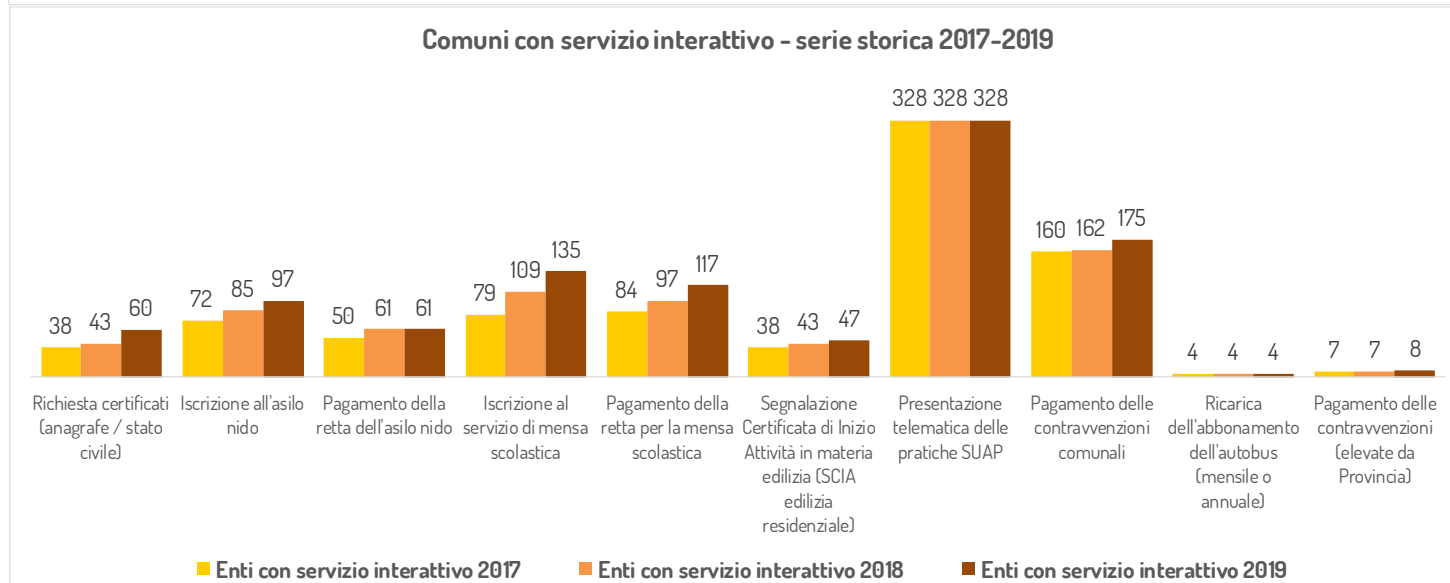
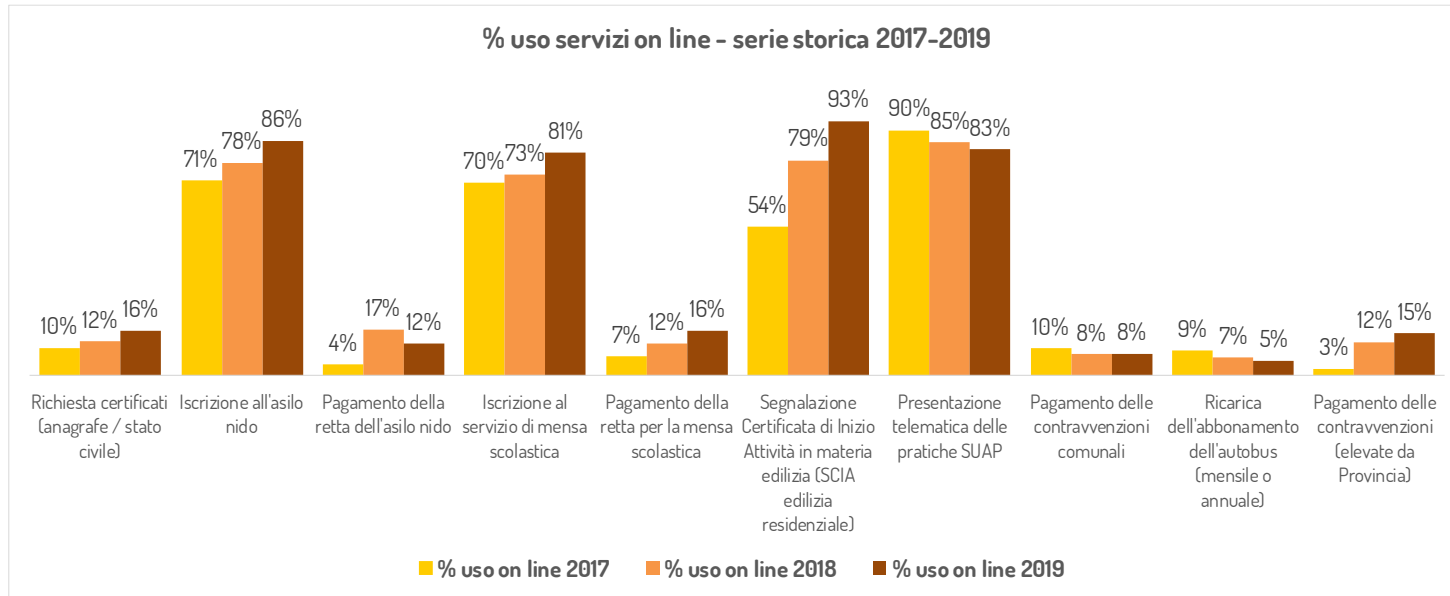


	2018	2019
Piattaforma regionale	8.185	8.905
Piattaforma autonoma	0	0
Piattaforma nazionale	0	0
Home banking (extrapiattaforma)	nd	nd
Tutti i casi on line	8.185	8.905
Totale (tutti i canali on e off line)	155.036	164.007
Casi comparabili: 2		

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

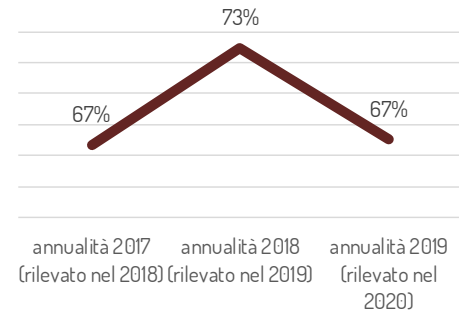


- Fra i servizi monitorati, i servizi di iscrizione ai servizi scolastici mantengono un trend positivo, grazie alle scelte connesse all'obbligatorietà del ricorso a modalità on line
- L'utilizzo on line del servizio di presentazione delle domande SUAP diminuisce. Sul dato potrebbe aver inciso anche la 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

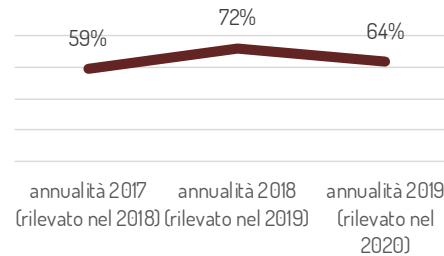
UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI – TASSO DI DISPONIBILITA' DEI DATI

SERVIZI SCOLASTICI

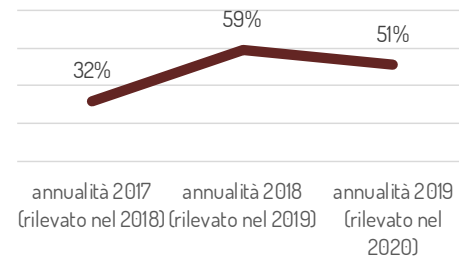
Iscrizione all'asilo nido



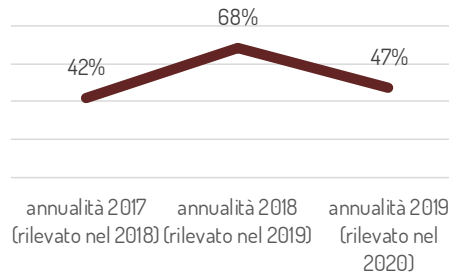
Iscrizione al servizio di mensa scolastica



Pagamento della retta dell'asilo nido

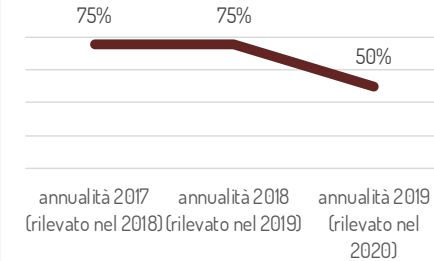


Pagamento della retta per la mensa scolastica

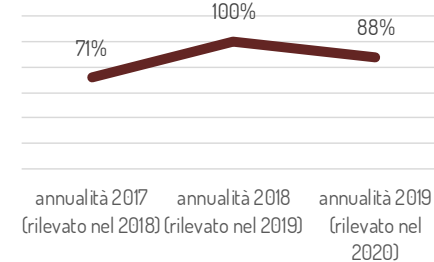


SERVIZI DI AREA VASTA

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

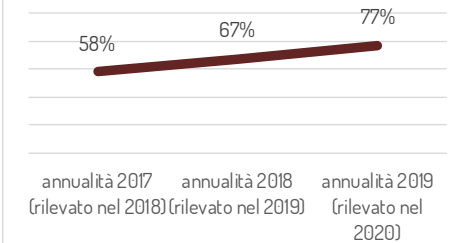


Pagamento contravvenzioni - provinciali

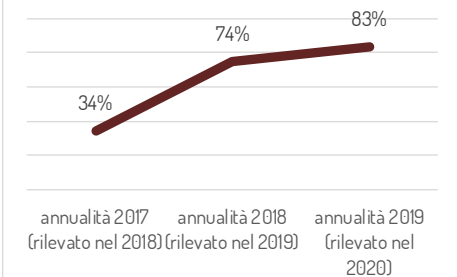


ALTRI SERVIZI COMUNALI

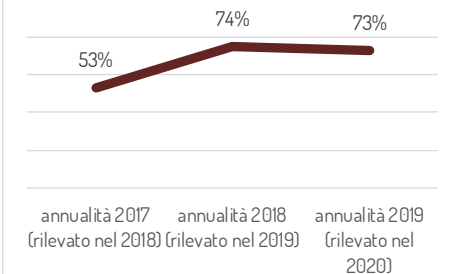
Richiesta certificati (anagrafe / stato civile)



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 precaricamento 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