



# Benchmarking dell'e-government della PA Locale in Emilia-Romagna

Servizi interattivi, innovazione digitale e social PA **2017**

**Il presente rapporto è stato realizzato da Ervet per la Regione Emilia-Romagna in base al Piano Annuale delle attività 2017, scheda progetto C12/2017.**

<b>Responsabile del progetto</b>	Rita Trombini
<b>Coordinamento di progetto</b>	Silvia Ringolfi
<b>Gruppo di lavoro</b>	Lucia Chiodini, Valeria Dusmet, Silvia Ringolfi
<b>Referente regionale</b>	Barbara Santi – Coordinamento ADER



# SERVIZI INTERATTIVI 2017

Offerta, indice di interattività dei servizi comunali, piattaforme di erogazione e forme di autenticazione

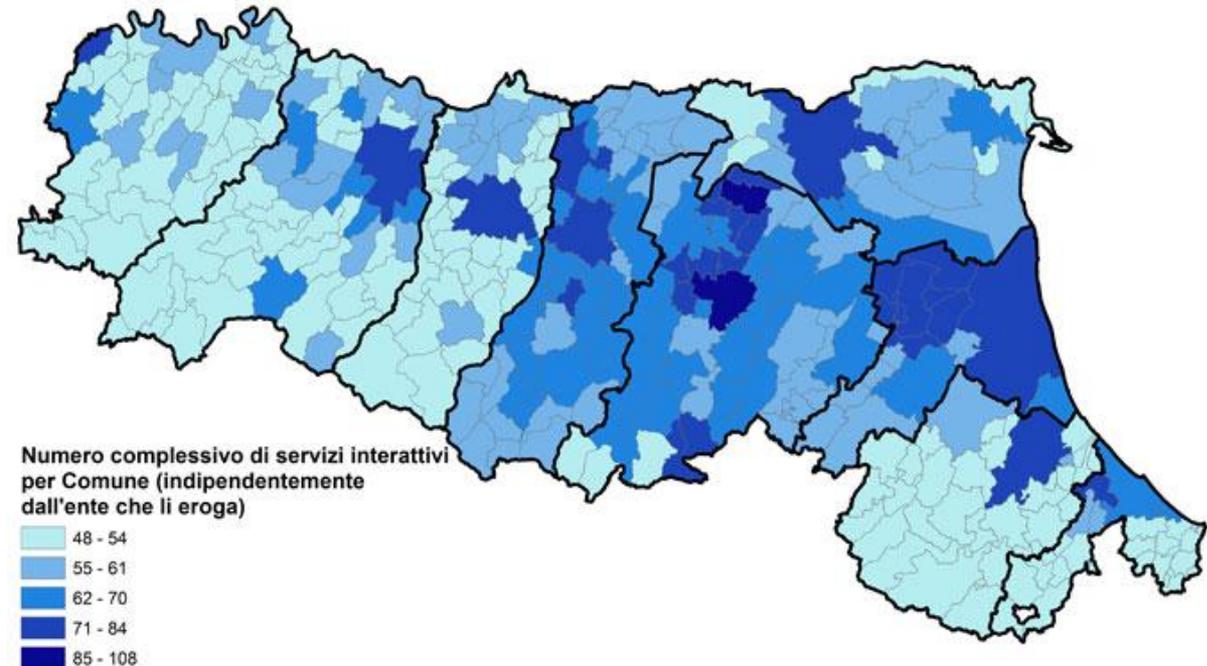
## L'OFFERTA DI SERVIZI ON LINE

- Si considera **interattivo un servizio che consente almeno la richiesta on line (livello 3 di interazione secondo il modello eEurope), o il pagamento on line**
- Rilevazione di ogni **servizio interattivo offerto con erogazione tramite piattaforme** nei siti istituzionali di Comuni, Province, Regione, ASL, TPL, Camera di Commercio, ARPA, altri enti, ecc.
- La rilevazione è fatta per **«soggetti destinatari» (cioè i cittadini e le imprese) per territorio comunale** e non per soggetto erogante: se la piattaforma è presente nel sito della Regione Emilia-Romagna o di un ente nazionale, oppure se il servizio è erogato nel sito dell'Unione o della Provincia, il servizio si considera attivo on line per tutti i Comuni di riferimento.
- La rilevazione è avvenuta tra maggio e agosto 2017.
- La rilevazione alimenta il database **servizi on line per cittadini e imprese** fruibile in <http://digitale.regione.emilia-romagna.it/menu-servizi-online>.

Classe dimensionale	Descrizione	2014	2015	2016	2017
Comuni micro	fino a 3.000 abitanti	81	81	84	85
Comuni piccoli	da 3.000 a 5.000 abitanti	58	59	56	55
Comuni medi	da 5.000 a 15.000 abitanti	138	137	137	136
Comuni medio-grandi	da 15.000 a 50.000 abitanti	43	43	43	44
Comuni grandi	sopra 50.000 abitanti	13	13	13	13
Totale (*)		333	333	333	333

(\*) per garantire la comparazione il totale ed i dati sono stati riportati tutti al valore del totale 2017. In realtà il numero dei comuni era 340 nel 2014, 340 nel 2015, e 334 nel 2016.

# I servizi interattivi rilevati nel 2017



Bologna presenta in assoluto il numero più alto di servizi erogati on line con **108 (+31 sul 2016)**, seguito da **San Pietro in Casale (BO) con 92 (+16 sul 2016)**.

I servizi interattivi sono erogati prevalentemente dai **capoluoghi e nei comuni ad essi adiacenti, ed in generale nella parte centrale della regione** (Bologna, Modena, Ravenna e Ferrara), mentre le altre zone hanno numeri minori.

Il valore minimo complessivamente rilevato è di **48 servizi interattivi (erano 33 nel 2016)**: **42** di questi (erano 30 nel 2016) hanno il **100% di copertura territoriale regionale**

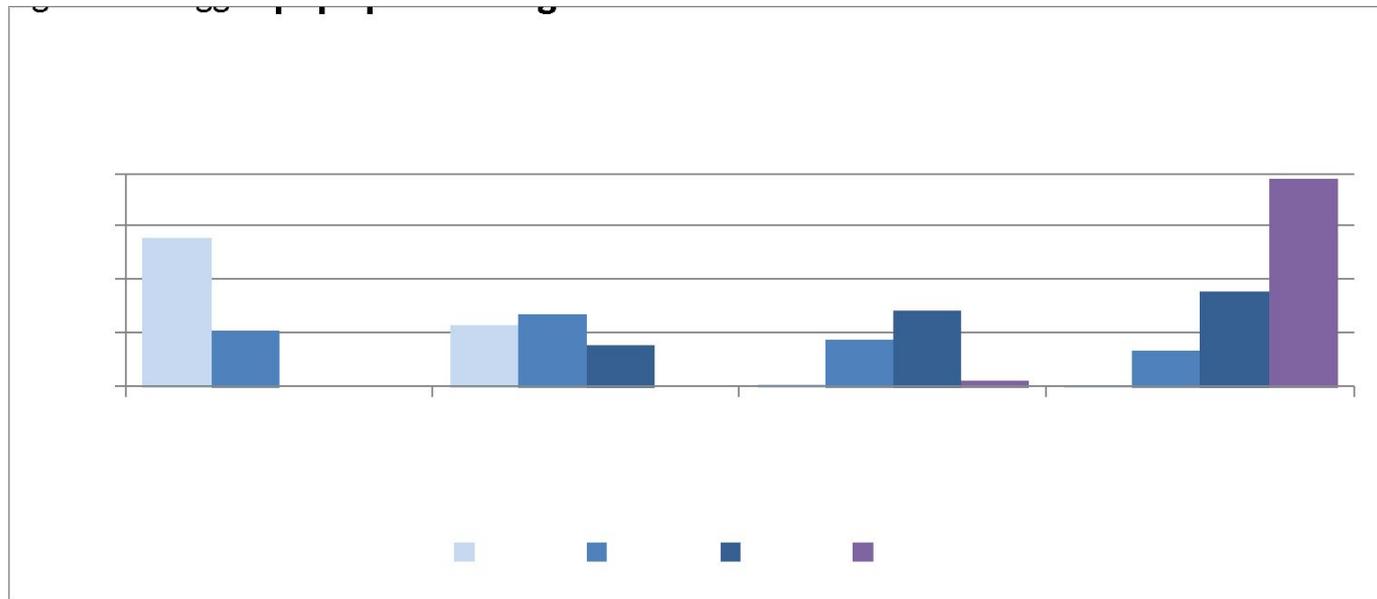
## I servizi rilevati per competenza: andamento 2014-2017

Distribuzione dei servizi per competenza	2014	2015	2016	2017	Andamento 2016-2017
Comune	70	83	93	121	28
Asl	12	13	14	16	2
ACER	0	0	0	1	1
CIIAA	0	0	2	2	0
Gestori TPL	2	2	3	3	0
Provincia	20	23	13	10	-3
Provincia, Unione, Comune	1	1	0	0	0
Regione	4	4	18	30	12
Regione, Provincia, Comuni	0	0	0	2	2
Unione	3	3	3	4	1
<b>Totale servizi rilevati</b>	<b>112</b>	<b>129</b>	<b>146</b>	<b>189</b>	<b>43</b>

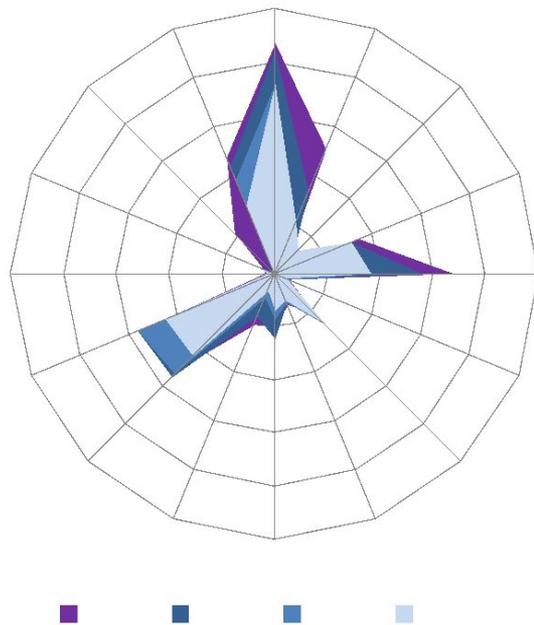
- Si è verificato un **incremento generale dei servizi offerti on line** soprattutto di competenza comunale e regionale.
- Si è ulteriormente avanzato nell'attuazione del riordino territoriale ex L.R. 13/2015, con conseguente riduzione dei servizi di competenza delle Province.
- Sono state rilevate **nuove tipologie di enti con servizio interattivo**: in particolare ci si riferisce alle **ACER** ed alla competenza ripartita **«Regione, Province, Comuni»** relativa al catasto degli impianti termici

Nel 2017 le uniche due voci «popolate» sono quelle inerenti la disponibilità di almeno 40 servizi interattivi.

**Al punto che il 97% della popolazione regionale può usufruire di almeno 50 servizi interattivi, con un netto balzo rispetto al 2016 (+ 52 pp).**



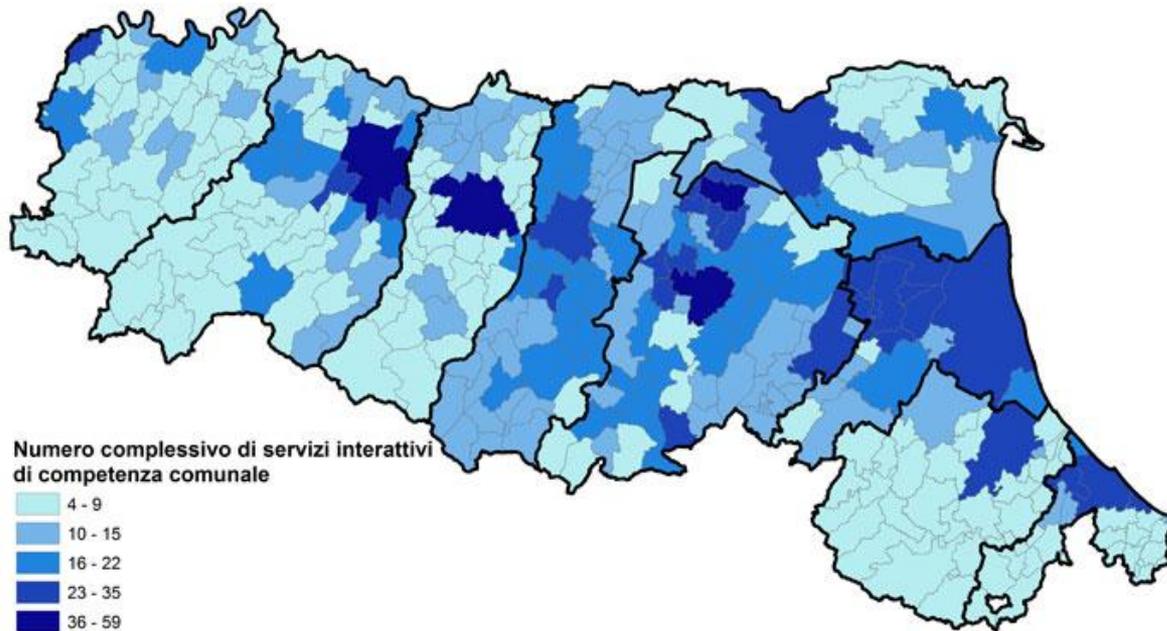
**LA SCALA DI RIFERIMENTO ANDRA' MODIFICATA NEL FUTURO PER RENDERE LA VALUTAZIONE PIU' ADERENTE ALLA REALTA' DEL TERRITORIO MISURATO**



L'andamento 2014-2017 evidenzia un progressivo **aumento** dell'offerta di servizi interattivi nelle aree **ambiente, avvio e gestione attività di impresa e soprattutto dei SERVIZI SOCIALI (+20pp rispetto al 2016).**

Le aree tematiche a maggiore copertura (\*) in termini territoriali sono nel 2017 **Agricoltura, caccia e pesca (87%), Avvio e gestione attività di impresa (68%), Sanità (53%) e Ambiente (51%).**

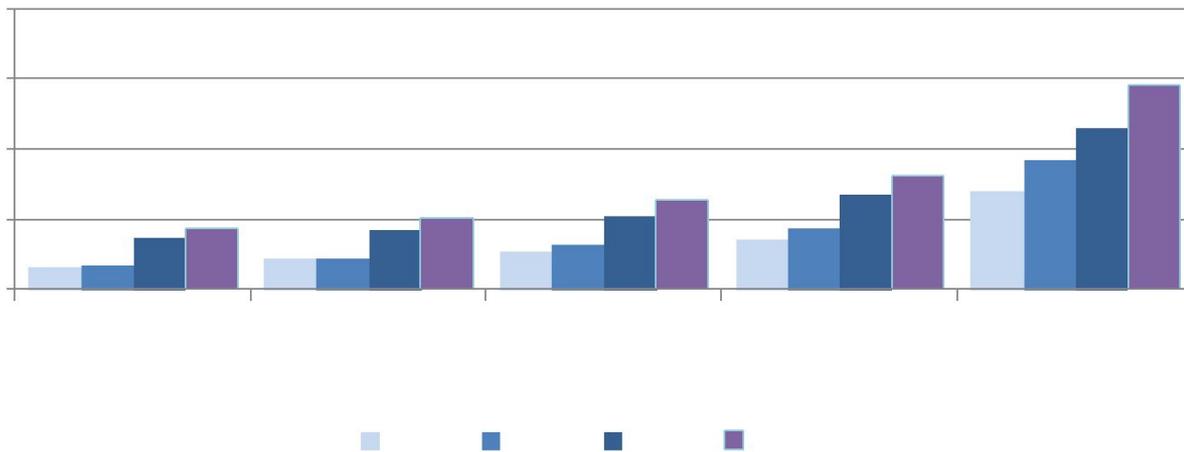
*(\*) Per copertura si intende la media semplice dei valori comunali per ogni singola area tematica, la quale a sua volta è calcolata come rapporto fra numero di servizi interattivi afferenti all'area tematica e numero complessivo di servizi interattivi diversi individuati (almeno un comune in Emilia-Romagna con il servizio interattivo individuato) afferibili all'area tematica.*



Il Comune di Bologna eroga in assoluto il numero più elevato di servizi comunali on line (59, +16 sul 2016), seguito dal Comune di San Pietro in Casale (BO) e da Parma con 42 (rispettivamente +1 e +7 rispetto al 2016).

Vi è una certa disomogeneità territoriale ed una netta prevalenza di valori migliori nei Comuni di maggiore dimensione ed attorno ai capoluoghi.

Le aree periferiche del territorio regionale (piacentino, montagna parmense, alto ferrarese, montagna forlivese e riminese) sono quelle con i numeri minori di servizi interattivi comunali.



Il buon livello di offerta dei servizi interattivi comunali è strettamente **dipendente dalla dimensione del Comune**: pur essendo mediamente aumentate tutte le tipologie di Comuni, la **quota di aumento maggiore si rileva per i Comuni di maggiore dimensione**, così come il dato medio dei servizi interattivi comunali disponibili e, per contro, lo sviluppo più basso si rileva per i Comuni di minore dimensione.

La media regionale è pari a 12 servizi on line, +2 rispetto al 2016 e +7 rispetto al 2014.

Appare evidente che i Comuni di minore dimensione **necessitano di un supporto costante nell'implementazione di questa politica** e che un rallentamento nello sviluppo di piattaforme per l'erogazione di servizi interattivi a livello «centralizzato» (Regione, Provincia, Unioni) determina inevitabilmente minori performance di sviluppo. Tra 2015 e 2016 invece il tasso di crescita si era assestato attorno alle 4 unità per tutte le classi dimensionali.

## METODOLOGIA

- L'indice di interattività dei servizi comunali è stato creato per due motivi:
    - **Definire l'universo massimo possibile dello sviluppo dei servizi interattivi COMUNALI**
    - **Fornire uno strumento ai Comuni per la redazione obbligatoria del piano di informatizzazione**, che prevede la piena informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, fino al completamento dell'istanza (alcuni Comuni negli anni passati hanno utilizzato la base dati open data regionale sui servizi interattivi)
  - Sono stati quindi identificati i **140 procedimenti amministrativi di competenza comunale** che rappresentano tutte le attività amministrative comunali **standard** e per ognuno di questi è stata definita **l'applicabilità potenziale di due fasi on line che garantiscono la completezza del «servizio» on line in tutte le sue fasi**:
    - **Richiesta on line di attivazione del procedimento**: presentazione on line della domanda/richiesta
    - **Pagamento on line di oneri, tariffe, spese di segreteria, ecc.:** possibilità di pagare gli oneri connessi alla procedura, le tariffe dei servizi, ecc. a seconda dei diversi procedimenti.
- Dal momento che non tutte le fasi sono attivabili per tutti i procedimenti amministrativi (universo coerente con le attività svolte), sono state identificate complessivamente **205 fasi potenzialmente attivabili on line**.

- Dei 121 servizi interattivi comunali rilevati (\*), 117 (\*\*\*) sono stati messi in relazione ai procedimenti amministrativi ed alle loro relative fasi. Per ognuno dei procedimenti e delle relative fasi, è stato riportato il numero complessivo dei comuni con servizio interattivo attivato.
- Per ogni comune 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 digitalizzazione del comune è il valore della somma delle fasi interattive sulle fasi potenziali totali.
- L'indice di digitalizzazione **REGIONALE** è calcolato in due modi:
  - Per **Comune**: somma dei comuni con servizio interattivo sul totale dei comuni
  - Per **popolazione servita**: somma della popolazione regionale residente nei comuni con servizio interattivo sul totale della popolazione (il valore comunale ha maggiore peso se ha un numero maggiore di abitanti)
- 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 digitalizzazione **già più avanzato (>15%)**

(\*) si intende un servizio interattivo di un dato tipo erogato da almeno un comune in ER

(\*\*\*) più 2 di altri con competenza distribuita fra più livelli istituzionali per un totale di 119 servizi interattivi

# Indice di interattività - Media per area tematica e regionale 2017

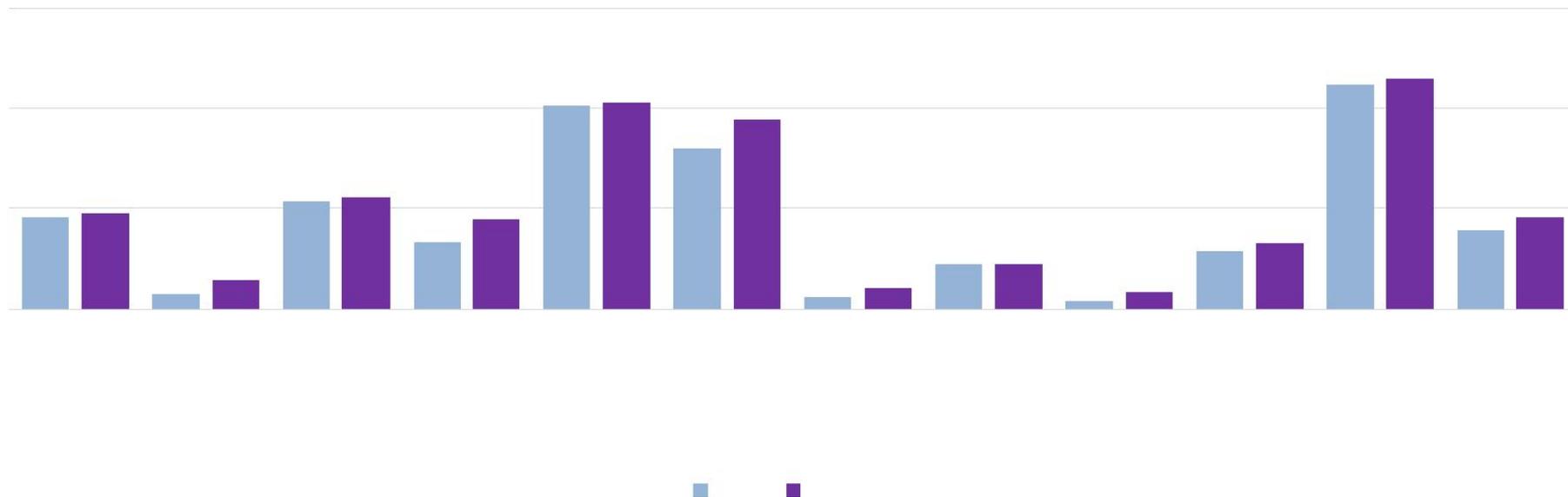
Area Tematica	Indice di interattività - media per area tematica	Popolazione coperta con fasi attivate on line sul totale della popolazione	Numero procedimenti per area tematica
Ambiente	10%	12%	10
Anagrafe e stato civile	<b>3%</b>	9%	21
Cultura, sport e tempo libero	11%	16%	6
Edilizia ed Urbanistica	9%	16%	26
Imposte e tasse	<b>21%</b>	25%	10
Istruzione e diritto allo studio	<b>19%</b>	35%	11
Servizi cimiteriali	<b>2%</b>	4%	5
Servizi elettorali	<b>4%</b>	10%	6
Servizi sociali	<b>2%</b>	4%	26
Trasporti e mobilità	7%	16%	9
Attività trasversali	<b>23%</b>	25%	10
<b>Media regionale</b>	<b>9,24%</b>	<b>15,13%</b>	<b>140 (somma)</b>

- **Ambiente (10%):** l'area è composta da **10 procedimenti, dei quali 9 rilevano l'attivazione di servizi interattivi**, seppure con copertura molto diversa. Un servizio è rilevato per 333 comuni grazie ad una piattaforma regionale dedicata (autorizzazione taglio di bosco), un servizio per 50 Comuni (richiesta e pagamento tesserino funghi), 1 servizio per 29 comuni (pagamento autorizzazioni), mentre gli altri 3 solo da massimo 4 Comuni).
- **Anagrafe e stato civile (3%):** nell'area sono rilevati 21 procedimenti amministrativi e rappresenta uno dei *core* dell'attività dei Comuni. Di questi, **14 vedono l'attivazione di servizi interattivi** (richiesta certificati anagrafici, pagamento diritti segreteria, accesso ai propri dati anagrafici, prenotazione CIE, ecc), ma il grado di copertura dei comuni è molto basso (max 73 Comuni per visure dati anagrafici). Sono attivati per lo più con piattaforma autonoma (CNER Burò) ma non mancano casi di piattaforme autonome.
- **Edilizia ed Urbanistica (4%):** l'area ha un numero di **procedimenti molto elevato (26)** e costituisce uno dei *core* dell'attività comunale. Di questi **22 vedono l'attivazione di servizi interattivi** da parte di almeno un comune in Emilia-Romagna. La piattaforma SIEDER (oltre ad altre autonome) ha contribuito a determinare la situazione, ma la sua attivazione è ancora limitata (anche fra i Comuni in sperimentazione, pochi l'hanno resa disponibile nel loro sito istituzionale). Lo stesso si può dire per la piattaforma SUE B0 della città metropolitana di Bologna, che fra l'altro a luglio è stata sospesa. Sono vari i comuni che hanno attivato la piattaforma autonoma cportal, anche rispetto al 2016. Il servizio di notifica SICO (sicurezza dei cantieri) è erogato da tutti i Comuni (piattaforma regionale); mentre per 168 Comuni è possibile segnalare fenomeni di degrado; infine in 52 Comuni è disponibile la piattaforma regionale per l'invio on line delle pratiche sismiche (SIS ON LINE). E' aumentato decisamente rispetto al 2016 il numero di comuni con vari procedimenti edilizi interattivi.

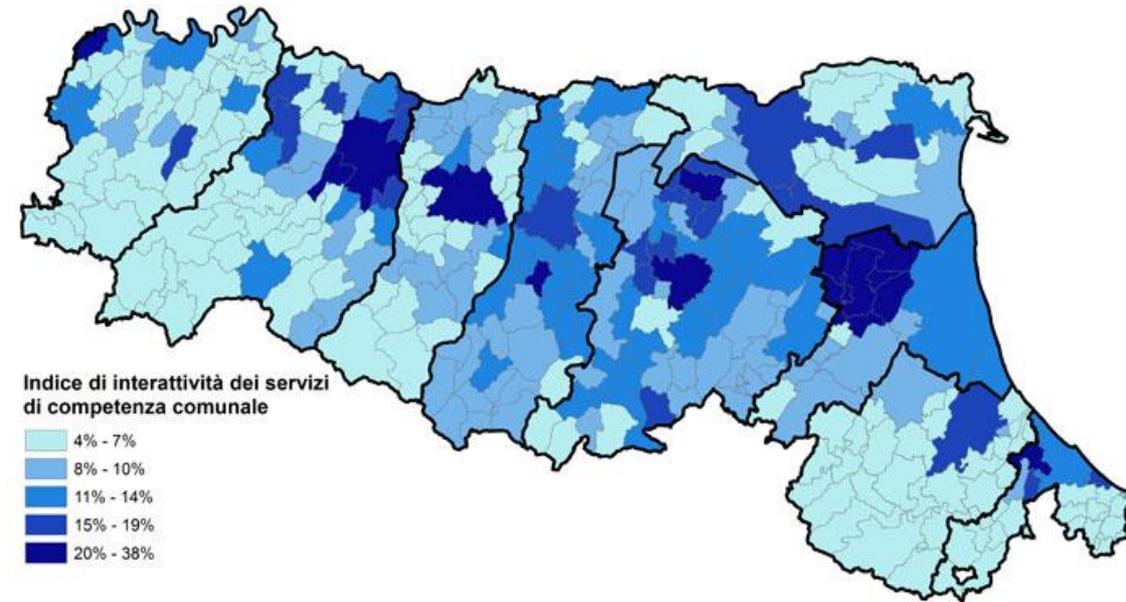
- **Cultura, sport e tempo libero (11%):** di **6 procedimenti amministrativi**, solo **2 vedono l'attivazione di servizi interattivi** (prestito dei libri nelle biblioteche; richiesta / pagamento impianti sportivi comunali). Il primo ha una copertura significativa (268 Comuni su 307 con biblioteca); gli altri due arrivano al max ad 9 Comuni (pagamento con piattaforma Payer).
- **Imposte e tasse (21%):** l'area, composta da **10 procedimenti**, presenta un indice alto perché per **3 di questi** vi è la possibilità di pagare on line sul sito di Poste italiane (piattaforma nazionale). Per **altri 3** sono stati identificati dei Comuni che erogano servizi on line ma la copertura è decisamente più limitata (max 14 Comuni per pagamento imposta pubblicità).
- **Istruzione e diritto allo studio (19%):** l'area, composta da **11 procedimenti**, registra un **indice alto** grazie all'attivazione di numerosi servizi on line di iscrizione ai servizi scolastici (piattaforme autonome), la possibilità di pagare le rette on line (piattaforma Payer o piattaforme autonome), la possibilità di richiedere il contributo per diritto allo studio scuole superiori per tutti i Comuni con piattaforma regionale (ERGO). Solo per un procedimento non si rileva alcun comune in Emilia-Romagna con servizio interattivo (autorizzazione apertura asilo nido privato o assimilati).
- **Servizi cimiteriali (2%):** l'area, composta da **5 procedimenti**, ha un indice molto basso perché solo **per 3** si hanno pochi comuni con servizio interattivo attivato (max 33 per pagamento servizi cimiteriali). E' aumentato il numero dei Comuni e la gamma dei servizi interattivi riguardanti le lampade votive.
- **Servizi elettorali (4%):** l'area si compone di **6 procedimenti**, **tutti con servizi interattivi attivati ma da pochi comuni** (max 39 per iscrizione albo scrutatori). La netta maggioranza di questi casi si rileva nell'ambito della città metropolitana di Bologna, grazie alla piattaforma autonoma CNER Burò.

- **Servizi sociali (2%):** l'area ha **26 procedimenti amministrativi**, e rappresenta uno dei *core* dell'attività comunale. Di questi però, solo **9 rilevano servizi interattivi attivati** (domanda assegnazione orti sociali, pagamento tariffe, iscrizione albo associazioni) e per un numero limitato di Comuni (max 50 per pagamenti, alle volte su Payer, alle volte su piattaforme autonome).
- **Trasporti e mobilità (7%):** l'area, composta da **9 procedimenti, vede per 8 l'attivazione di servizi interattivi** ma con copertura territoriale molto diversa. Il pagamento delle contravvenzioni comunali on line si ha in 157 Comuni; la richiesta di permesso ZTL solo in 5 su 138 Comuni con ZTL; negli altri servizi interattivi si va da 1 a 11 Comuni massimo con servizio interattivo (pagamento della sosta).
- **Attività trasversali (23%):** dei 10 procedimenti amministrativi «generalisti», non afferibili ad aree tematiche specifiche, che rientrano in questa categoria residuale, 9 vedono l'attivazione di servizi interattivi (l'unico procedimento senza alcun Comune che opera on line è quello della richiesta contributi ad associazioni); per due procedimenti (aste telematiche e presentazione domande SUAP) la copertura territoriale è completa, anche grazie a piattaforme regionali (SUAPER, ACCESSO UNITARIO, INTERCETER). Altri servizi interattivi sono erogati – soprattutto con piattaforme regionali – da un numero decisamente minore di Comuni, anche se significativo (70 per autocertificazioni pre-compilate; 53 per pagamenti spontanei alla PA, 28 per pagamenti di sanzioni diverse da contravvenzioni stradali).

- La media regionale dell'indice di digitalizzazione si assesta al **9%**.
- Dal momento che i servizi interattivi sono attivati soprattutto dai **Comuni di maggiore dimensione, la valutazione dell'indice, considerando la popolazione regionale, evidenzia un tasso medio maggiore (15%)**.
- Circa **la metà dei procedimenti amministrativi e delle relative fasi attivabili on line (richiesta / pagamento)** vedono almeno un Comune in Emilia-Romagna che ha reso interattiva almeno una fase del procedimento. Il risultato è dovuto in larga parte a piattaforme regionali, erogate direttamente dalla Regione e messe a disposizione dei Comuni ed in parte customizzate, ma tale dato **non deve «far sedere sugli allori»** come si è visto.
- Le aree tematiche **decisamente deboli sono:**
  - **Anagrafe e stato civile**
  - **Servizi sociali**
  - **Servizi cimiteriali**
  - **Servizi elettorali**
- Le aree tematiche **più avanzate sono:**
  - **Imposte e tasse**
  - **Istruzione e diritto allo studio**
  - **Attività trasversali**



- La media regionale aumenta di 1 punto percentuale rispetto all'anno precedente.
- Molte aree tematiche evidenziano un sostanziale staticità, **ma alcune invece hanno dei miglioramenti più decisi**
- **ISTRUZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO** aumenta di **3 pp**; **EDILIZIA E URBANISTICA** di **2 pp.** rispetto al 2016



Il valore minimo rilevato di **4%** si deve alla presenza di piattaforme **regionali** messe a disposizione di tutti i Comuni (Aste telematiche e mercato elettronico; Domanda di contributi per libri di testo scuole secondarie di I e II grado; Notifica SICO - sistema informativo costruzioni (notifica preliminare prevista per i cantieri di costruzioni); Presentazione telematica delle pratiche SUAP; Richiesta dell'autorizzazione al taglio di bosco), che garantiscono l'erogazione di almeno una fase on line in tutti i comuni emiliano-romagnoli e di piattaforme **nazionali** (Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line

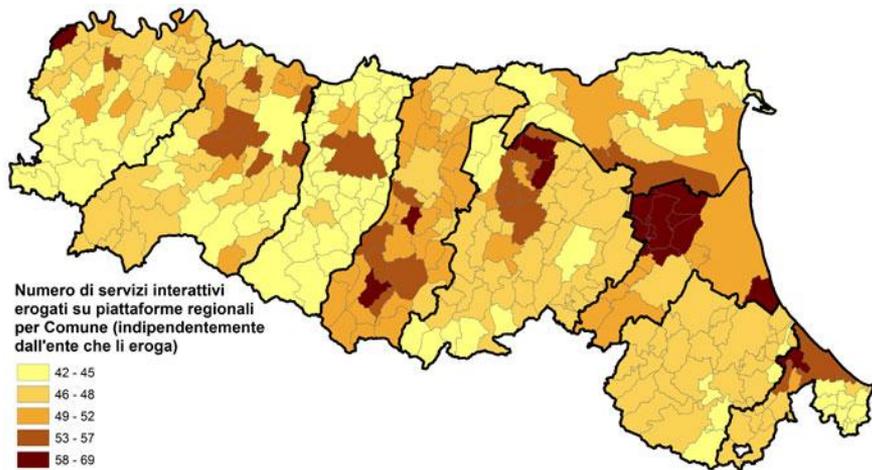
L'indice più elevato si rileva **per Bologna (38% + 8pp rispetto al 2016)**, seguito da **San Pietro in Casale (BO) (33% + 1pp rispetto al 2016)**.

**Altri 15 comuni** sono ad 1/5 del cammino, avendo superato il 20% di indice di interattività.

MAX		MIN		
Comune	Indice	Comune	Indice	
Comuni micro	Sant'Agata sul Santerno	22%	Camugnano	4%
Comuni piccoli	Mezzani	17%	Sarsina	5%
Comuni medi	San Pietro in Casale	33%	Alto Reno terme	5%
Comuni medio-grandi	Santarcangelo di Romagna	23%	Cesenatico; Savignano sul Rubicone	5%
Comuni grandi	Bologna	38%	Forlì	8%

- La classe dimensionale continua a rappresentare un elemento **significativo** per il risultato finale ottenuto dai Comuni.
- **Però anche fra Comuni della stessa classe è molto 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** o della Regione (che predispone piattaforme centralizzate).
- Alcuni **Comuni anche molto piccoli** hanno un **indice superiore al peggiore dei Comuni grandi e medio-grandi** (ed anche del migliore dei comuni medio-grandi...)
- Rispetto al 2016, 31 Comuni peggiorano l'indice, 138 lo mantengono invariato e **164 lo migliorano**

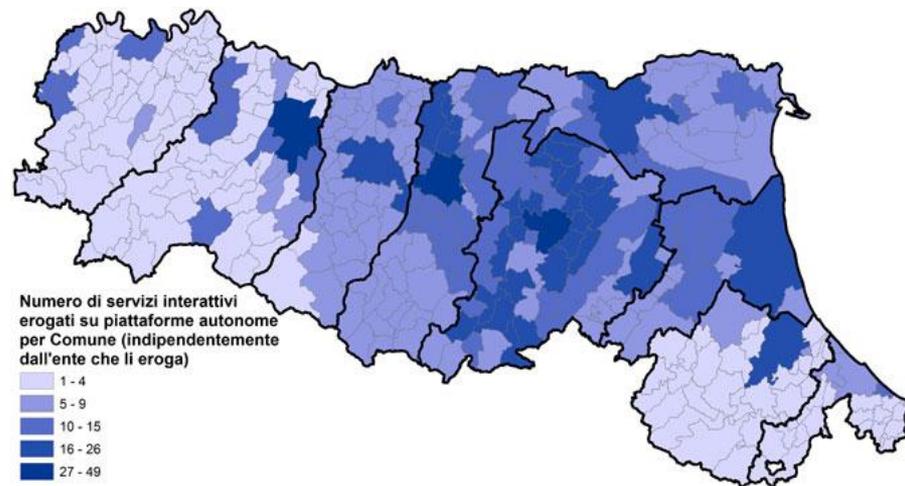
## TUTTI I SERVIZI



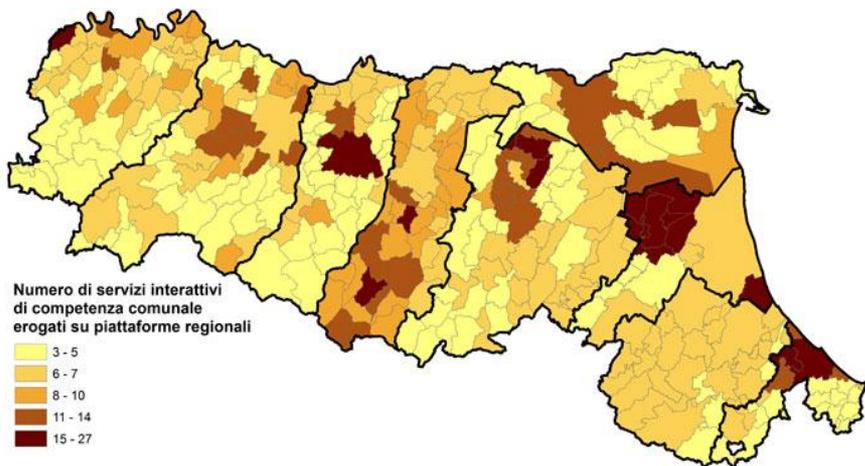
**Autonome:** si va da un **minimo di 1** servizio interattivo ad un **massimo di 49** (Bologna). Si evidenzia una **polarizzazione nei comuni capoluogo e di maggiore dimensione, e nella parte centrale del territorio regionale** rispetto a quanto accade per quelle regionali

**Regionali:** Si va da un **minimo di 42** servizi interattivi, ad un **massimo di 69** (San Pietro in Casale) erogati con piattaforme regionali.

Seppur concentrate nella parte centrale della regione, sono diffuse anche in territorio **montano e nei comuni di MINORE dimensione**

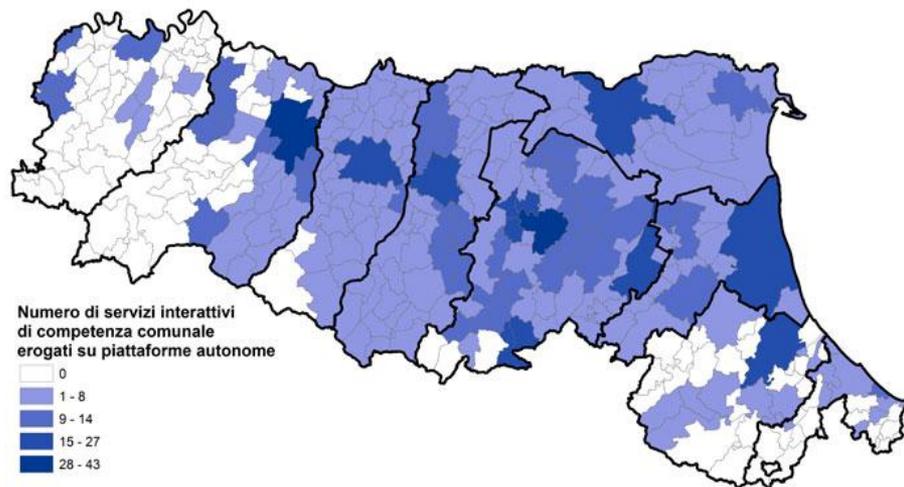


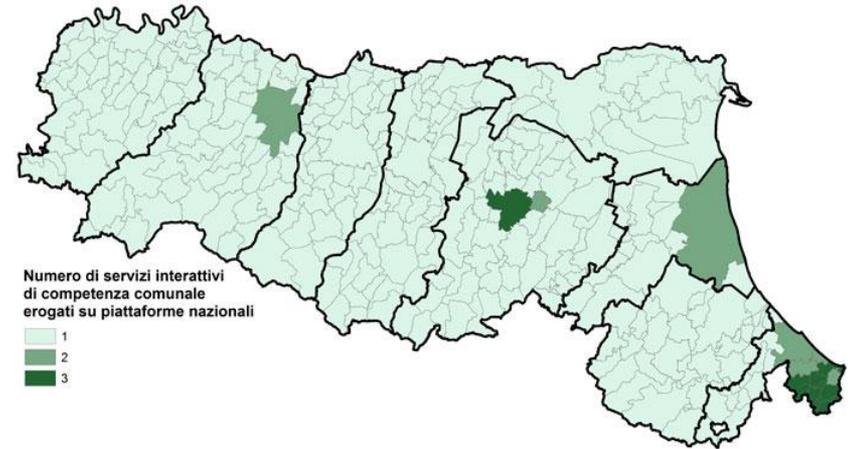
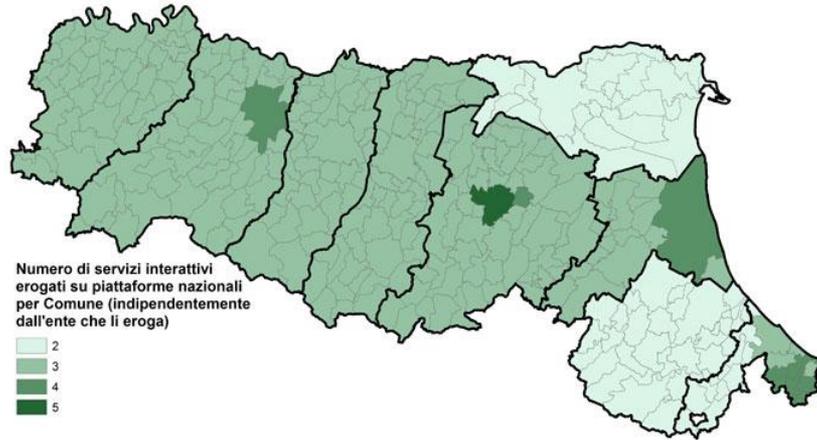
## SERVIZI COMUNALI



**Regionali:** Si va da un **minimo di 3** servizi interattivi, ad un **massimo di 27** (San Pietro in Casale) erogati con piattaforme regionali. Seppur concentrate nella parte centrale della regione, sono presenti su tutto il territorio regionale.

**Autonome:** 100 Comuni non hanno alcun servizio interattivo comunale erogato su piattaforma autonoma; **Bologna** ha il numero maggiore di servizi erogato su piattaforma autonoma (43), seguito da **Parma** con 34.





**Nazionali:** Le piattaforme nazionali sono numericamente poche, ma hanno un livello di copertura del territorio significativo. Le piattaforme nazionali rilevate riguardano il pagamento delle tasse, la prenotazione della carta di identità elettronica, alcuni servizi camerali per le imprese e la presentazione delle domande SUAP (solo nel riminese)

- La rilevazione del 2017 (dopo una prima sperimentazione nel 2016 realizzata non contestualmente alla raccolta dei dati sull'offerta dei servizi) ha avuto ad oggetto anche **la rilevazione della piattaforma specifica di erogazione del servizio interattivo e della relativa forma di autenticazione**
- L'obiettivo è comprendere, per quanto possibile, quali e quante piattaforme sono utilizzate dai comuni / enti locali emiliano-romagnoli per garantire l'erogazione dei servizi interattivi, soprattutto per servizi dello stesso tipo e quali e quante sono le forme di autenticazione previste / possibili per l'erogazione di questi servizi
- Comprendere, per quanto possibile, 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
- Comprendere il livello di diffusione di FEDERA e i possibili margini di sviluppo dell'adozione di forme di autenticazione generalizzate

## Piattaforme specifiche e forme di autenticazione

### Qualche numero complessivo

Numero di casi complessivamente rilevati (servizi interattivi complessivi per comuni in cui sono a disposizione dei cittadini)	<b>19.349</b>
Numero di servizi interattivi diversi rilevati	<b>189</b>
Numero di aree tematiche di classificazione dei servizi	<b>16</b>
Numero di piattaforme diverse rilevate	<b>158</b>
Numero di forme di autenticazione rilevate (sia singole modalità che in combinazione fra loro)	<b>16 + 1 (*)</b>
Numero di servizi interattivi di competenza comunale	<b>121</b>
Numero di servizi di altri enti	<b>68</b>

(\*) «nessuna autenticazione»

# Piattaforme specifiche di erogazione – dati per tipologia

Numero di piattaforme	Numero totale	Di cui anche / solo per servizi interattivi comunali
Regionali	27	9
Autonome	125	111
Nazionali	6	4
<b>Totali</b>	<b>158</b>	<b>124</b>

La maggior parte di piattaforme rilevate è di tipo **autonomo**, cioè elaborate dai singoli enti locali o da soggetti privati esterni, impiegate in modo decisamente prevalente per l'erogazione di servizi interattivi **comunali**.

Le piattaforme **regionali** (elaborate dalla Regione o da sue **società in house**, in particolare Lepida) sono per 2/3 realizzate per l'erogazione di servizi interattivi di competenza di **enti diversi dal comune**.

Le piattaforme nazionali sono residuali ma – come si vedrà – in alcuni casi hanno una diffusione totale su tutto il territorio regionale.

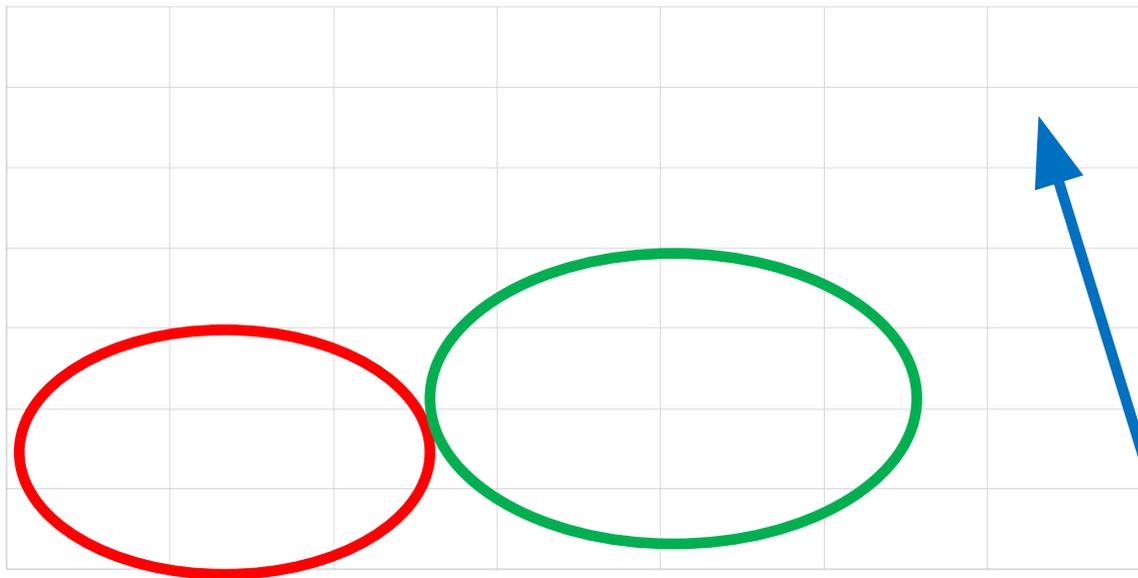
## Piattaforme a maggiore diffusione (per comuni e per servizi)

Piattaforma	Natura	Totale ricorrenze	% sul totale delle ricorrenze
Lepida - Payer	Piattaforma regionale	3.637	19%
Regione - AGRISERVIZI	Piattaforma regionale	2.997	15%
Ervet - CRITER	Piattaforma regionale	883	5%
cup2000 - FSE	Piattaforma regionale	791	4%
cup2000 - CUPWEB prenotazione	Piattaforma regionale	666	3%
Ervet - SACE	Piattaforma regionale	666	3%
Regione - lavoro per te	Piattaforma regionale	666	3%
Regione - TESEO (terzo settore on line)	Piattaforma regionale	666	3%

# Piattaforme specifiche di erogazione – dati per area tematica

Area tematica	Numero piattaforme	Numero servizi interattivi	Media comuni con servizio interattivo
Agricoltura, caccia e pesca	4	12	290
Ambiente	12	20	170
Anagrafe e stato civile	31	16	19
Appalti e contratti con la Pa	7	3	115
Avvio e gestione attività di impresa	16	9	226
Servizi trasversali a più aree tematiche	9	14	20
Cultura, sport e tempo libero	6	4	70
Edilizia ed Urbanistica	40	24	42
Imposte e tasse	15	15	57
Istruzione, Università e diritto allo studio	26	14	69
Lavoro e formazione professionale	9	9	165
Sanità	7	12	175
Servizi cimiteriali	6	5	12
Servizi elettorali	6	6	15
Servizi sociali	10	11	72
Trasporti e mobilità	24	15	124

# Piattaforme specifiche di erogazione – dati per area tematica



Le aree tematiche con servizi tipicamente comunali tendono ad avere una media bassa servizi/piattaforme e quindi una certa disomogeneità perché significa che per ogni servizio si ricorre (tendenzialmente) a piattaforme diverse.

Le aree tematiche con servizi di competenza di altri enti sovracomunali e/o con piattaforme centralizzate si collocano al centro del quadro ed evidenziano una significativa diffusione territoriale, ma per loro natura, hanno un numero limitato di servizi erogati su poche piattaforme.

Agricoltura evidenzia omogeneità perché ha un numero elevato di servizi su un numero limitato di piattaforme, con larga diffusione territoriale.

Numero di piattaforme diverse rilevate

19

## Le piattaforme nelle prime 5 posizioni per diffusione territoriale (dati medi):

1. sosiahome - softech (autonoma): 6 servizi di 24 Comuni
2. elixforms (autonoma): 6 servizi di 9 Comuni
3. ecivis (autonoma): 6 servizi di 6 Comuni
4. Datagraph srl (autonoma): 5 servizi di 5 Comuni
5. entranext (PagoPA) (autonoma): 5 servizi di 4 Comuni

## Servizi interattivi considerati:

- Iscrizione ai servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto
- Iscrizione al servizio di mensa scolastica
- Iscrizione al servizio di trasporto scolastico
- Iscrizione asilo nido
- Iscrizione scuole materne
- Rinuncia ai servizi scolastici

**Competenza comunale**

Numero di piattaforme diverse rilevate

12

## Le piattaforme nelle prime 5 posizioni per diffusione territoriale (dati medi):

1. asp urbi - PA Digitale S.p.A. (autonoma): 5 servizi di 53 Comuni
2. pastel (autonoma): 5 servizi di 31 Comuni
3. hermes.cedeppservice.net (autonoma): 5 servizi di 9 Comuni
4. web.pasemplice.eu (pagoPA) (autonoma): 4 servizi di 8 Comuni
5. entranext (PagoPA) (autonoma): 5 servizi di 4 Comuni

## Servizi interattivi considerati:

- Pagamento del trasporto scolastico
- Pagamento della retta dell'asilo nido
- Pagamento della retta per la mensa scolastica
- Pagamento delle rette per le scuole materne (3-6 anni)
- Pagamento di servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto

**Competenza comunale**

## Numero di piattaforme diverse rilevate

29

### Le piattaforme nelle prime 5 posizioni per diffusione territoriale (dati medi):

1. cner burò (autonoma): 5 servizi di 34 Comuni
2. studio k (autonoma): 2 servizi di 5 Comuni
3. cityportal (autonoma): 3 servizi di 5 Comuni
4. cportal (autonoma): 1 servizi di 3 Comuni
5.
  - SQLPAL Portal J-Portal (autonoma): 3 servizi di 2 Comuni
  - elixforms (autonoma): 3 servizi di 2 Comuni
  - Agenda CIE (nazionale): 1 servizi di 2 Comuni
  - bo people (autonoma): 3 servizi di 2 Comuni

## Piattaforme per i servizi demografici

### Servizi interattivi considerati:

- Autocertificazioni precompilate
- Visure / accesso ai propri dati anagrafici
- Costituzione di unioni civili
- Richiesta di denuncia di nascita
- Richiesta di pubblicazione di matrimonio
- Comunicazione di cessione fabbricato
- Dichiarazione cambio di abitazione (cambio di residenza)
- Dichiarazione della convivenza di fatto
- Dichiarazione per cittadinanza italiana
- Richiesta atti/estratti di Stato Civile
- Richiesta certificati
- Richiesta certificati storici
- Richiesta della carta di identità
- Richiesta di Certificazione idoneità alloggiativa

Competenza comunale

**Numero di piattaforme diverse rilevate**

**12**

### **Le piattaforme nelle prime 5 posizioni per diffusione territoriale (dati medi):**

1. Ervet - SICO (regionale): 1 servizi di 333 Comuni
2. regione - SIS on line (regionale): 1 servizi di 51 Comuni
3. people provincia modena (autonoma): 1 servizi di 47 Comuni
4. lepida - SIEDER (regionale): 8 servizi di 21 Comuni
5. people provincia ravenna (autonoma): 1 servizi di 18 Comuni

**Competenze di vari enti**

## **Piattaforme per i servizi edilizi**

### **Servizi interattivi considerati:**

- Invio di pratiche relative alla sismica
- Permesso di costruire (PDC) per edilizia residenziale
- Procedura abilitativa semplificata
- Richiesta della valutazione preventiva su interventi edilizi
- Richiesta occupazione suolo pubblico (OSAP - provinciale)
- Richiesta occupazione suolo pubblico (OSAP comunale)
- Richiesta parere CQAP (commissione qualità architettonica e paesaggio)
- Richiesta titoli edilizi in sanatoria
- Voltura titoli edilizi
- Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano
- Comunicazione di attività di edilizia libera (CIL) residenziale
- Comunicazione opere temporanee o stagionali
- Comunicazioni inizio / fine lavori edilizi
- Deposito di frazionamento catastale
- Notifica SICO - sistema informativo costruzioni (notifica preliminare prevista per i cantieri di costruzioni)
- Proroga inizio/fine lavori edilizi
- Segnalazione Certificata di Inizio Attività in materia edilizia (SCIA edilizia residenziale)
- Richiesta Certificato di Destinazione Urbanistica (CDU)
- Richiesta del certificato di conformità edilizia e di agibilità
- Richiesta di restituzione / rimborso oneri edilizi

**Numero di piattaforme diverse rilevate**

24

## Le piattaforme nelle prime 5 posizioni per diffusione territoriale (dati medi):

1. Regione - teonline (regionale): 1 servizi di 333 Comuni
2. Lepida - payer (regionale): 7 servizi di 160 Comuni
3. Net.Pluservice.Verificatori.Web (autonoma): 1 servizi di 137 Comuni
4. SETA- richiedi tessera (autonoma): 1 servizi di 137 Comuni
5. sol web tper - shop (autonoma): 1 servizi di 78 Comuni

**Competenze di vari enti**

### Servizi interattivi considerati:

- Autorizzazioni per trasporti eccezionali
- Domanda di manutenzione per strade vicinali
- Permesso di circolazione in ZTL (zona a traffico limitato)
- Permesso di circolazione per invalidi (contrassegno)
- Comunicazione contrassegno H per invalidi (targhe) per non residenti
- Servizi relativi agli abbonamenti sosta
- Servizi relativi ai permessi di accesso in ZTL (zona traffico limitato)
- Acquisto di un nuovo abbonamento dell'autobus
- Pagamento degli oneri relativi ai trasporti eccezionali
- Pagamento dei permessi di accesso alla ZTL (zona traffico limitato)
- Pagamento della sosta (parcheggio)
- Pagamento delle contravvenzioni
- Pagamento delle contravvenzioni (elevate da Provincia)
- Pagamento sanzioni comminate sui mezzi di trasporto pubblico locale
- Ricarica dell'abbonamento dell'autobus (mensile o annuale)

## PAGARE LE CONTRAVVENZIONI

6

- Lepida - payer (regionale) per 131 Comuni
- pagamento sanzioni Unione bassa romagna (autonoma) per 9 Comuni
- pagamento sanzioni Unione terre di castelli (autonoma) per 7 Comuni
- RTI ABACO S.p.A. e INPUT srl realizzato da www.brav.it (autonoma) per 6 Comuni
- entranext (PagoPA) (autonoma) per 3 Comuni
- Servizi on line Comune di Parma (autonoma) per 1 Comuni

## PRESENTARE DOMANDE SUAP

6

- lepida - ACCESSO UNITARIO (regionale) per 200 Comuni
- lepida - SUAPER (regionale) per 77 Comuni
- suap fe (people) (autonoma) per 23 Comuni
- suap ra (people) (autonoma) per 18 Comuni
- impresa in un giorno (unioncamere - anci) (nazionale) per 14 Comuni
- people suap città metropolitana (autonoma) per 1 Comuni

Competenza  
comunale

La migrazione  
verso  
piattaforma  
nuovo SUAPER  
«accesso  
unitario» è  
ancora in corso

## Piattaforme per SINGOLI SERVIZI

### SEGNALARE DEGRADO

24

- Regione - rilfedeur (regionale): per 90 Comuni
- comuni-chiamo (autonoma): per 30 Comuni
- ecouniamoci - geographics (autonoma): per 14 Comuni
- decoro urbano (autonoma): per 7 Comuni
- Segnalazioni unione val d'Enza (autonoma): per 6 Comuni
- Prowedo (autonoma): per 3 Comuni

SEGUONO ALTRE 18

PIATTAFORME DIVERSE DI  
SEGNALAZIONE PER ALTRETTANTI  
18 COMUNI

Nome piattaforma	ricorrenze	% sul totale delle ricorrenze	Numero di servizi interattivi diversi erogati sulla singola piattaforma	Numero medio di Comuni con almeno un servizio interattivo erogato sulla piattaforma	Tematica / funzionalità di riferimento
Lepida - payer	3.637	19%	54	67	pagamenti
regione - AGRISERVIZI	2.997	15%	9	333	agricoltura
ervet - CRITER	883	5%	3	294	ambiente
cup2000 - FSE	791	4%	3	264	sanità
cup2000 - CUPWEB prenotazione	666	3%	2	333	sanità
ervet - SACE	666	3%	2	333	sanità
regione - lavoro per te	666	3%	2	333	lavoro
regione - TESEO	666	3%	2	333	terzo settore
ervet - SICO	333	2%	1	333	edilizia
regione - AIA	333	2%	1	333	ambiente
regione - e-Recruiting	333	2%	1	333	lavoro
regione - ERGO-SCUOLA	333	2%	1	333	istruzione
regione - foreste ER	333	2%	1	333	ambiente
regione - intercenter	333	2%	1	333	Appalti

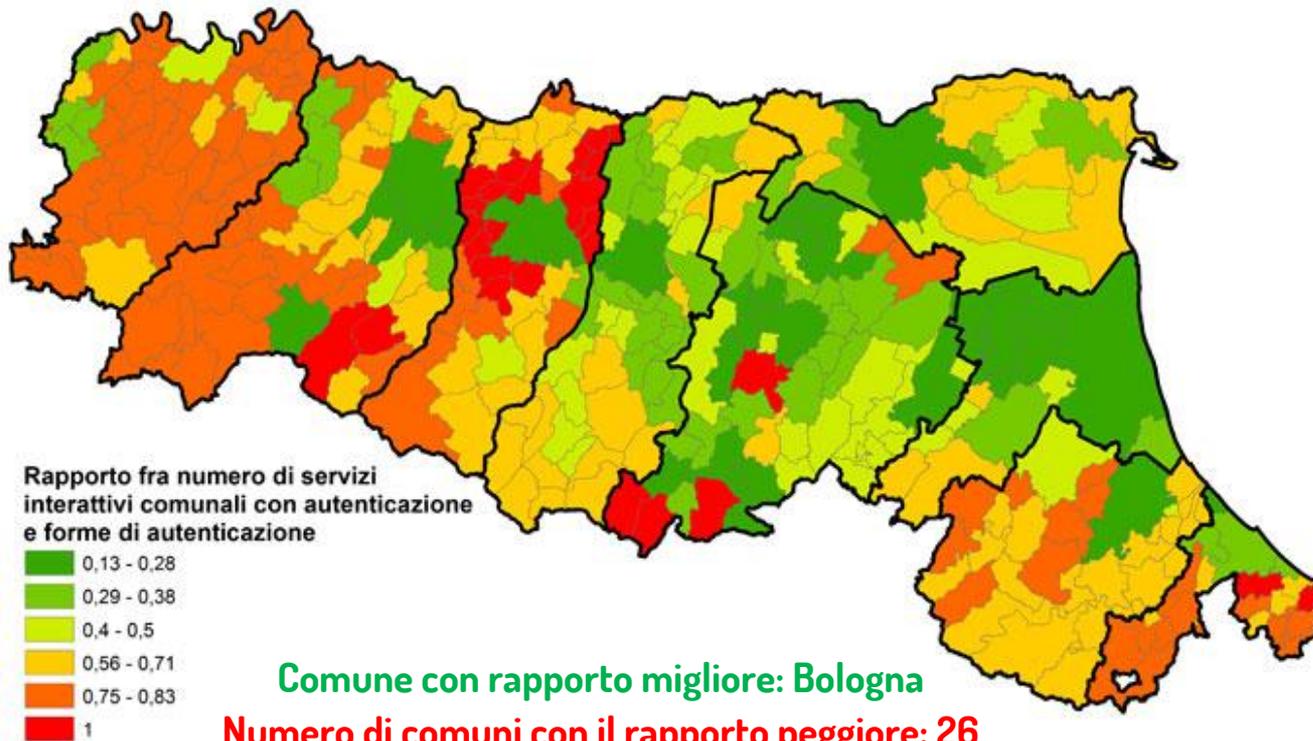
Nome piattaforma	ricorrenze	% sul totale delle ricorrenze	Numero di servizi interattivi diversi erogati sulla singola piattaforma	Numero medio di Comuni con almeno un servizio interattivo erogato sulla piattaforma	argomento
regione - Licenze Pesca	333	2%	1	333	Agricoltura
regione - orienter	333	2%	1	333	lavoro
regione - SARE	333	2%	1	333	lavoro
regione - SFINGE 2020	333	2%	1	333	imprese
regione - teonline	333	2%	1	333	trasporti
regione - Turismo5	333	2%	1	333	imprese
lepida - ACCESSO UNITARIO	261	1%	2	131	imprese
Regione - IBC Sebina OPAC	230	1%	1	230	cultura
lepida - SIEDER	164	1%	8	21	edilizia
regione - rilfedeur	90	0%	1	90	segnalazioni
lepida - SUAPER	77	0%	1	77	imprese
regione - SIS on line	51	0%	1	51	edilizia
cup2000 - prontocartella	45	0%	1	45	sanità

## NUMERO DI DIVERSE FORME DI AUTENTICAZIONE SINGOLE / IN COMBINAZIONE

**16 + 1**

Forme di autenticazione	numero ricorrenze	% sul totale delle ricorrenze	numero piattaforme
<b>specifico (id e psw);</b>	<b>6.606</b>	<b>34,14%</b>	<b>64</b>
nessuno	4.723	24,41%	53
Federa; SPID;	2.318	11,98%	15
Federa;	2.136	11,04%	34
specifico (id e psw); SMART CARD;	1.332	6,88%	2
SMART CARD;	666	3,44%	1
Federa; SPID; specifico (id e psw);	376	1,94%	3
Federa; specifico (id e psw);	349	1,80%	6
SPID; poste ID; specifico (id e psw);	336	1,74%	2
specifico (id e psw); SPID	333	1,72%	1
Federa; social network;	94	0,49%	5
Federa; smartcard-cie obbligatorio;	51	0,26%	1
specifico (id e psw); nessuno	16	0,08%	1
Federa; SPID; nessuno	6	0,03%	1
Federa; nessuno	4	0,02%	3
social network;	2	0,01%	1
smartcard-cie obbligatorio; specifico (id e	1	0,01%	1

# Rapporto fra servizi comunali e sistemi di autenticazione



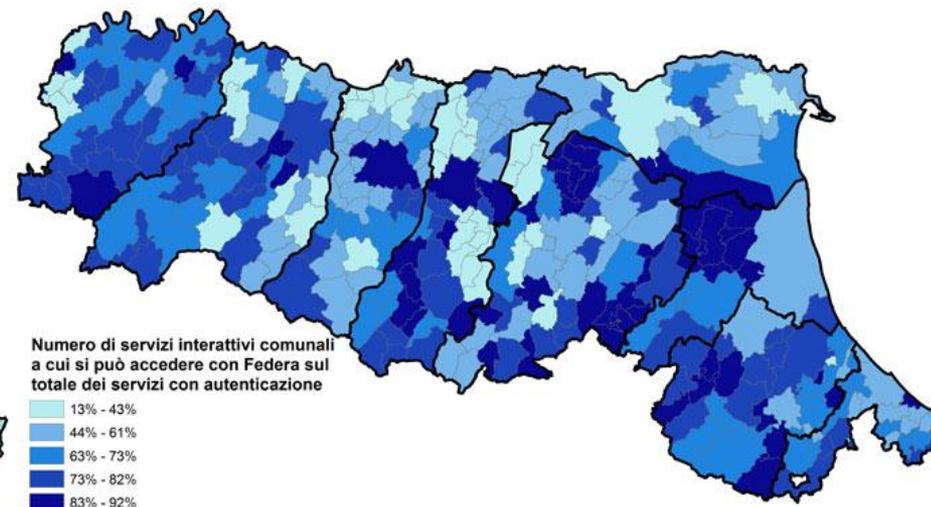
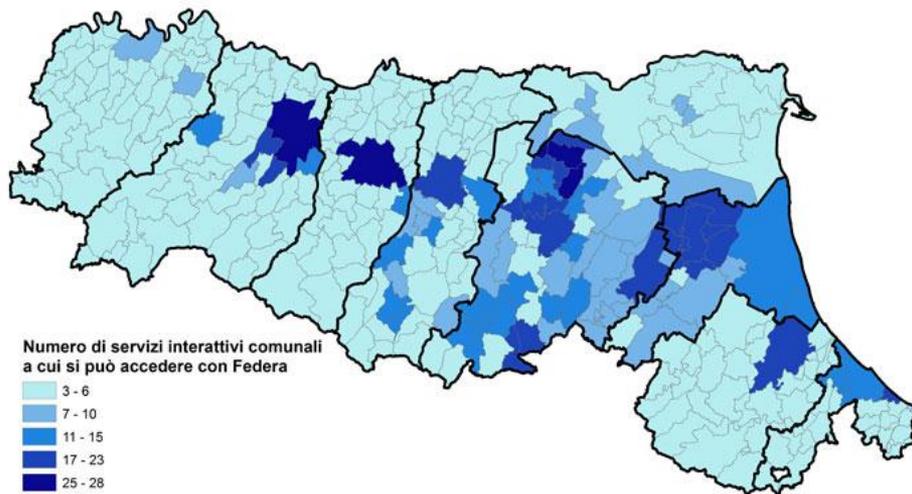
**Comune con rapporto migliore: Bologna**

**Numero di comuni con il rapporto peggiore: 26**

**Media regionale: 0,61**

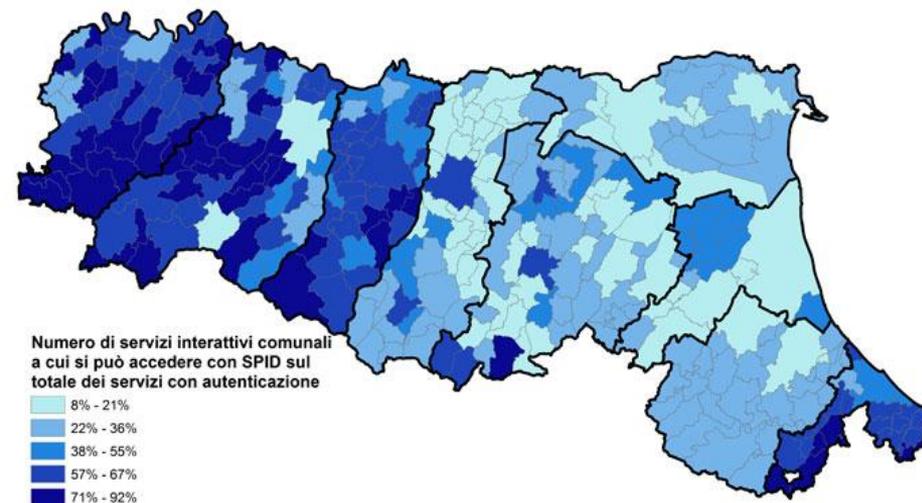
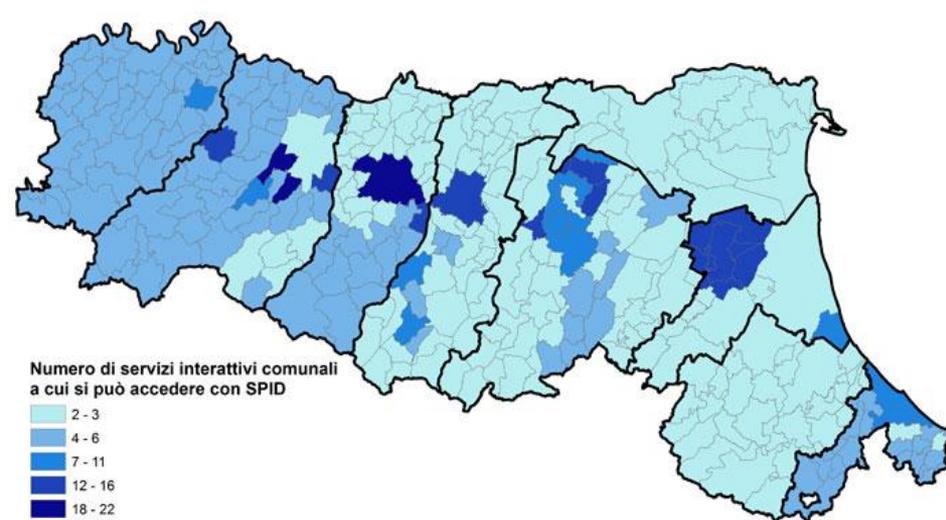
Più il rapporto fra numero di servizi e numero di sistemi di autenticazione si avvicina ad 1 più si **denota una MANCATA OMOGENEIZZAZIONE DEI SISTEMI DI AUTENTICAZIONE**: ogni servizio o quasi ha il suo sistema, anche se la «combinazione» fra più sistemi può essere un beneficio per gli utenti.

Sembra che l'obiettivo di un solo sistema di autenticazione sia vicino solo per pochi Comuni, nella parte centrale della regione e di maggiore dimensione



Il numero medio di servizi interattivi comunali a cui si può accedere con FEDERA è **7**. Si va dal **minimo di 4** (44 Comuni soprattutto nelle zone periferiche) al massimo di **28 (Parma e San Pietro in Casale)**.

La **media regionale** della percentuale dei servizi a cui si accede con Federa sul totale dei servizi comunali con autenticazione si assesta al **66%**, andando dal minimo del **13% (Zola Predosa: 3 servizi su 23)** al massimo del **92% (7 Comuni con un numero variabile di servizi da un minimo di 11 ad un massimo di 23)**



Il numero medio di servizi interattivi comunali a cui si può accedere con SPID è **4**. Si va dal **minimo di 2** (100 comuni) al massimo di **22** (**Collecchio PR**).

La **media regionale** della percentuale dei servizi a cui si accede con SPID sul totale dei servizi comunali con autenticazione si assesta al **45%**, andando dal minimo dell'**8%** (**Cesena**: 2 servizi su 26) al massimo del **92%** (**Collecchio**: 22 servizi su 24)