

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





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

Responsabile di progetto: **Rita Trombini**

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

Referente regionale di progetto: **Barbara Santi**

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

## Contesto di riferimento

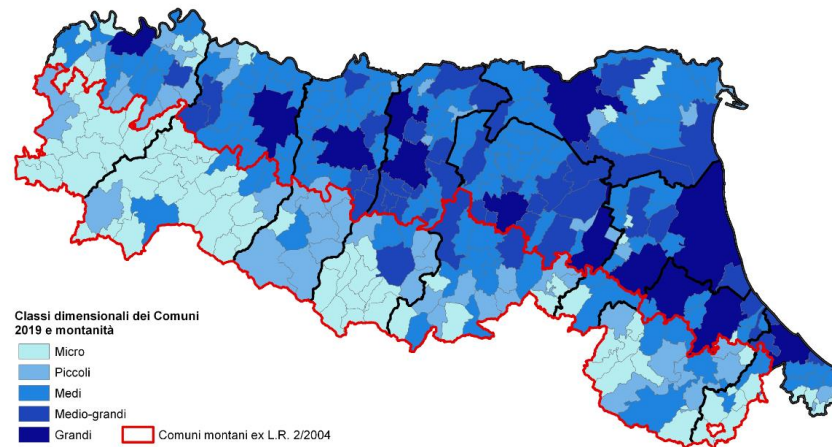


## 328 comuni nel 2019

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

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

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



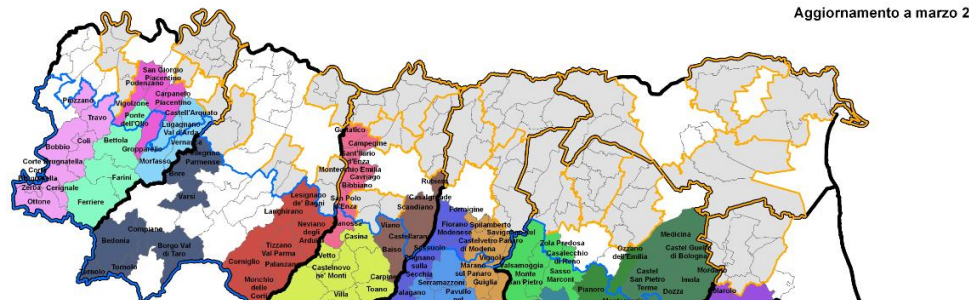
	Popolazione al 1° gennaio 2019	% sul totale regionale
Comuni micro	136.965	3%
Comuni piccoli	206.067	5%
Comuni medi	1.197.727	27%
Comuni medio-grandi	1.020.259	23%
Comuni grandi	1.910.467	43%
ER	4.471.485	100%
Montagna	461.382	10%
Pianura	4.010.103	90%

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

# QUALCHE DATO DI CONTESTO

**43 Unioni di Comuni**, che comprendono **275 comuni** emiliano-romagnoli (a marzo 2019).

**53 Comuni singoli** (non solo capoluoghi o maggiori di 50.000 ab.)

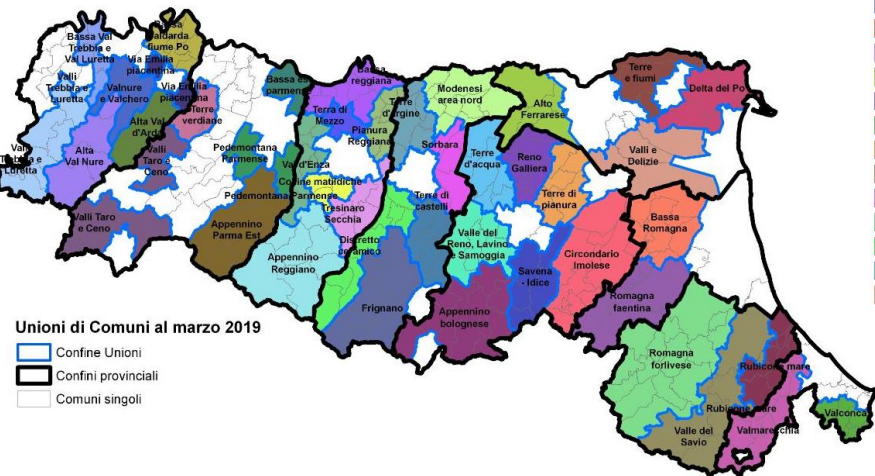


## Unioni Montane

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

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

**21 Unioni montane**



## Unioni di Comuni al marzo 2019

- Confine Unioni
- Confini provinciali
- Comuni singoli

**Servizi interattivi, piattaforme di erogazione, forme di autenticazione, indice di interattività**



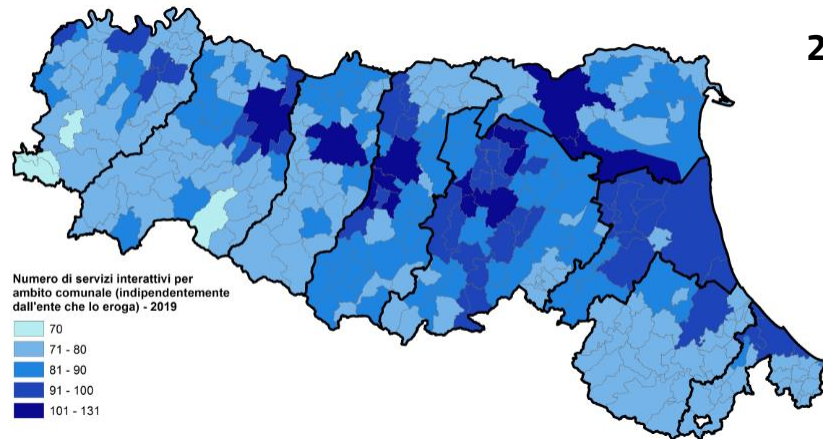
## Erogazione servizi interattivi - 2019

- Si considera interattivo un servizio che consente almeno la richiesta on line (level 3 di interazione secondo il modello eEurope), o 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 rilevati nei siti istituzionali di comuni, unioni, città metropolitana e province, Regione, ASL, ARPA, ASP, gestori TPL, Camere di commercio, ecc. (periodo: giugno-luglio 2019)

## Tipologia piattaforme rilevate:

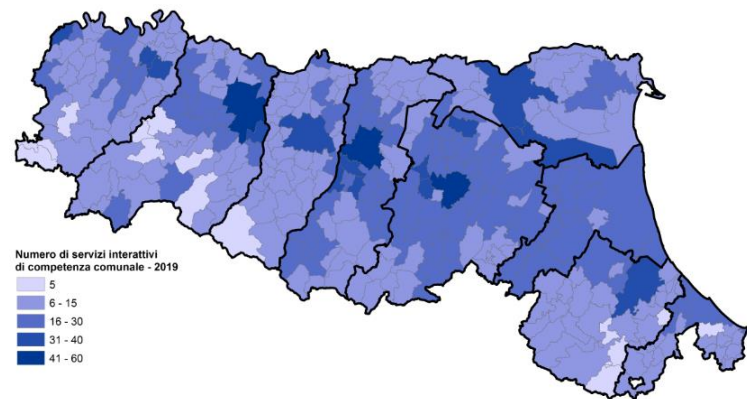
- piattaforme **regionali**: piattaforme realizzate dalla Regione Emilia-Romagna o da proprie società *in house* o altre strutture strumentali.
- piattaforme **autonome**: piattaforme realizzate dagli enti, oppure «comprate» sul mercato
- piattaforme **nazionali**, ossia piattaforme messe a disposizione da enti pubblici e soggetti privati di rilievo nazionale

LEVEL 1	Sono fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (es. finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (es. sedi, orari di sportello).
LEVEL 2	Oltre alle informazioni, sono resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali (es. modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione).
LEVEL 3	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse (es. il modulo può essere compilato e inviato on line) e viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione.
LEVEL 4	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse fornendo i dati necessari ed eseguire la transazione corrispondente interamente on line, incluso l'eventuale pagamento dei costi previsti.
LEVEL 5	L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse riceve informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.), che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (c.d. proattività).
NONE	Servizio erogato offline, per il quale non esiste nemmeno una pagina web informativa.



**226** servizi interattivi diversi nel 2019 (+11 rispetto al 2018)

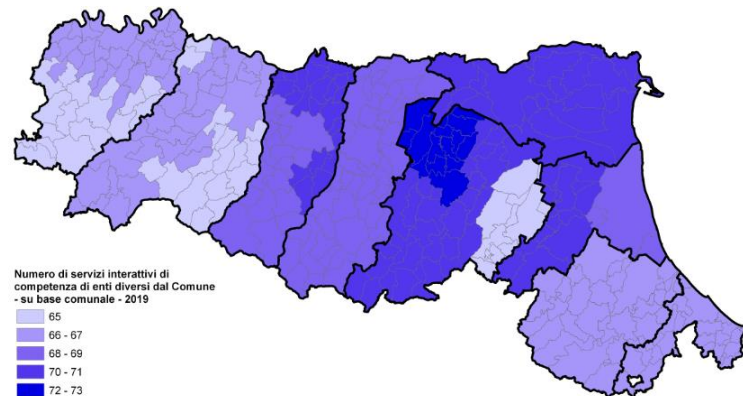
**131** di competenza comunale (+ 6)



I cittadini di **Bologna** possono contare su **131** servizi, di cui **59** di competenza comunale, quelli di **Parma** su **126** servizi, di cui **60** di competenza comunale. In entrambi i casi, i servizi sono erogati soprattutto su **piattaforme autonome**.

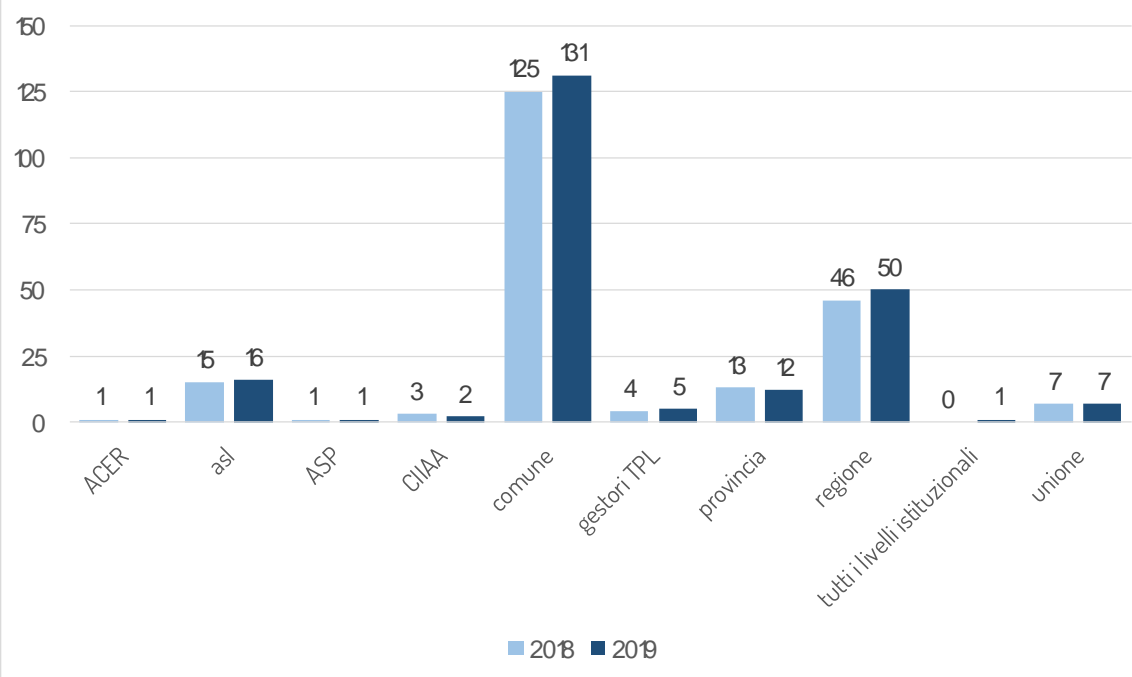
Tra i Comuni più piccoli, **Bagnara di Romagna** e **Sant'Agata sul Santerno** hanno il numero maggiore di servizi interattivi comunali (**24**), anche grazie al supporto **dell'Unione Bassa Romagna**

**95** di competenza di altri enti (+ 5), Regione compresa





## Distribuzione dei servizi per competenza istituzionale

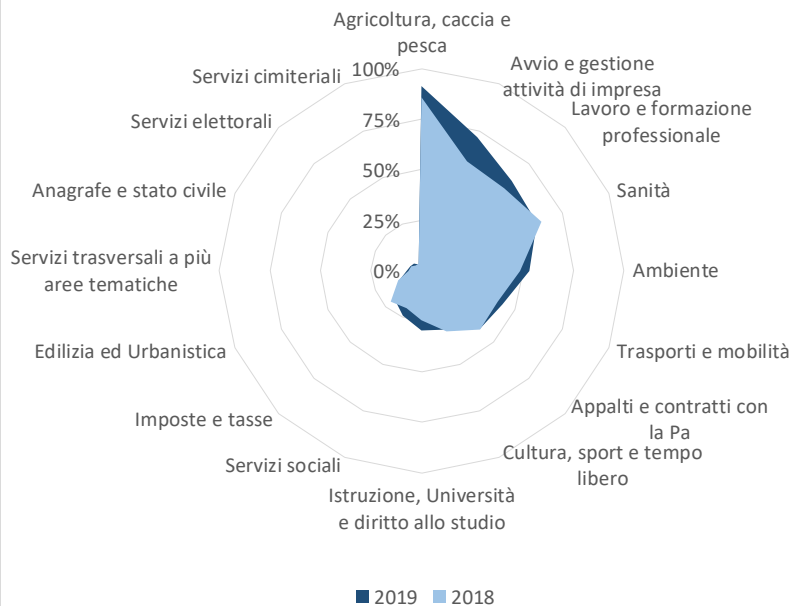


Rispetto al 2018 sono maggiori i servizi interattivi di competenza dei Comuni e della Regione, **per un aumento complessivo del 5% (11 su 215)**.

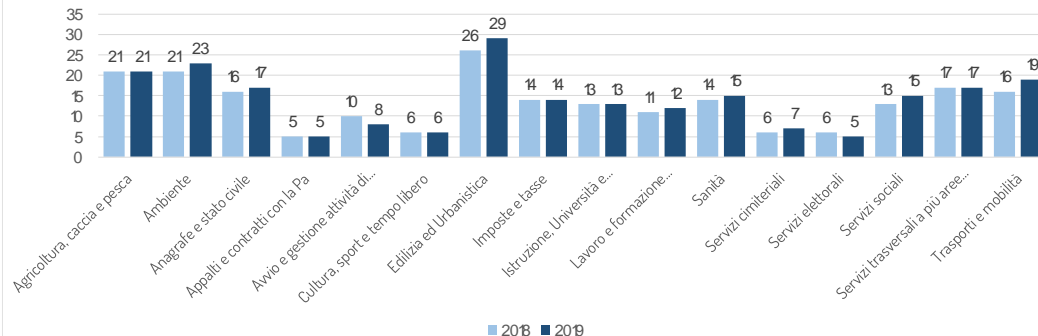
Le diminuzioni (provincia, camere di commercio) si devono ad una diversa classificazione dei servizi e delle competenze rispetto a quelle utilizzate nel 2018.

La competenza per tutti i livelli istituzionali è stata attribuita nel 2019 al servizio di partecipazione alle gare nel mercato elettronico (INTERCENT-ER), già rilevato nel 2018, ma con diversa classificazione in termini di competenza.

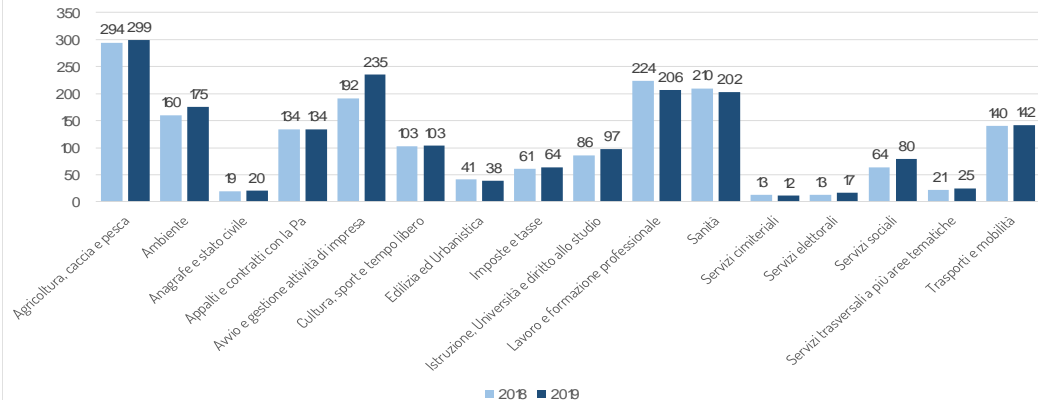
Aree tematiche - medie percentuali (confronto 2018-2019)



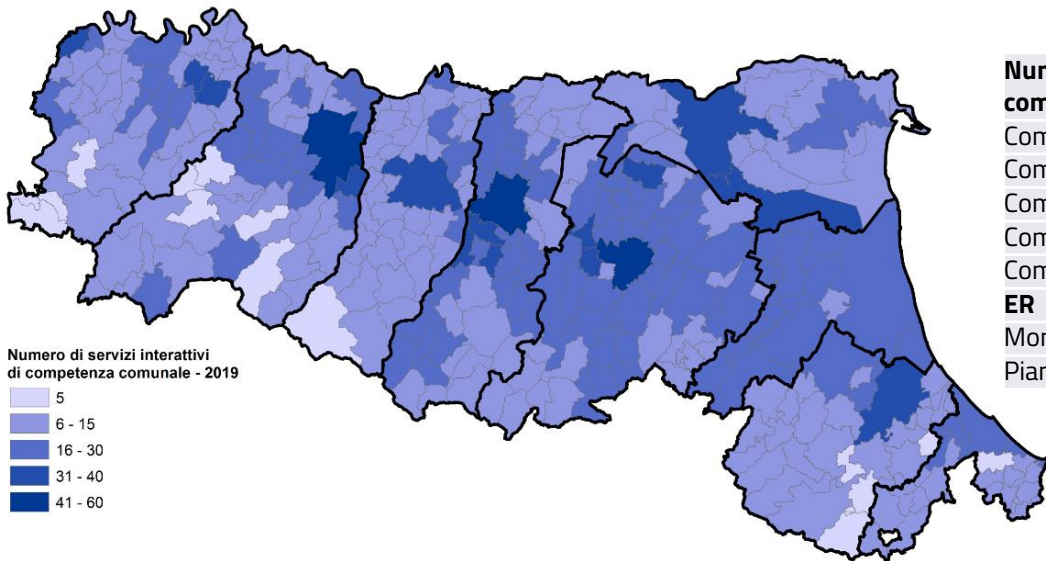
Distribuzione dei servizi interattivi per area tematica - numero servizi



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



**Avvio e gestione attività di impresa: + 13 pp** (pagamento con payer oneri suap integrato in SUAPER)  
**Agricoltura, caccia e pesca: > copertura 91%**



Fra i **5 migliori risultati** vi sono anche due Comuni non capoluogo: **Maranello (MO)**, come lo scorso anno, e **Anzola dell'Emilia (BO)**.

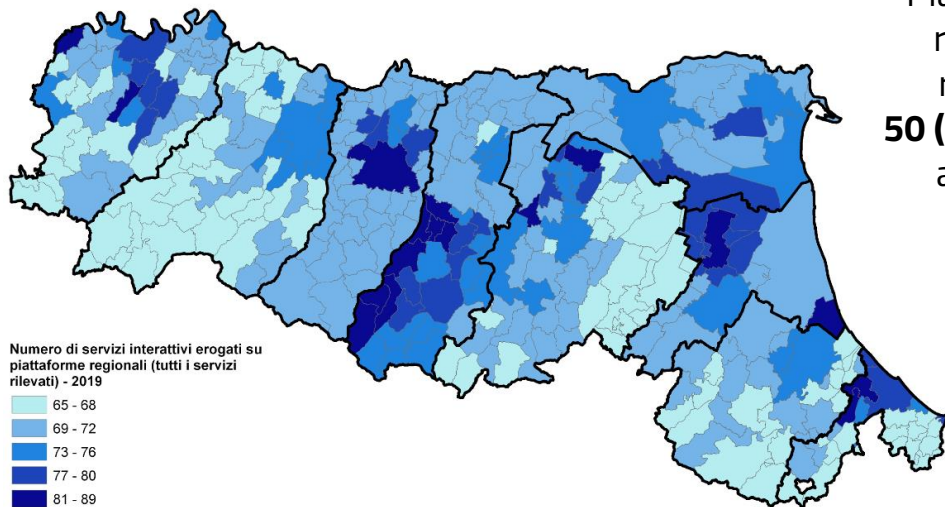
Parma	60
Bologna	59
Modena	45
Maranello	40
Reggio nell'Emilia	37
Anzola dell'Emilia	37

Numero medio servizi interattivi comunali	2018	2019	Andamento
Comuni micro	9,1	9,5	0,3
Comuni piccoli	10,3	11,2	0,9
Comuni medi	14,2	15,1	0,9
Comuni medio-grandi	18,0	20,3	2,3
Comuni grandi	32,7	33,5	0,8
<b>ER</b>	<b>13,6</b>	<b>14,5</b>	<b>0,9</b>
Montagna	10,5	11,3	0,8
Pianura	15,3	16,3	1,0

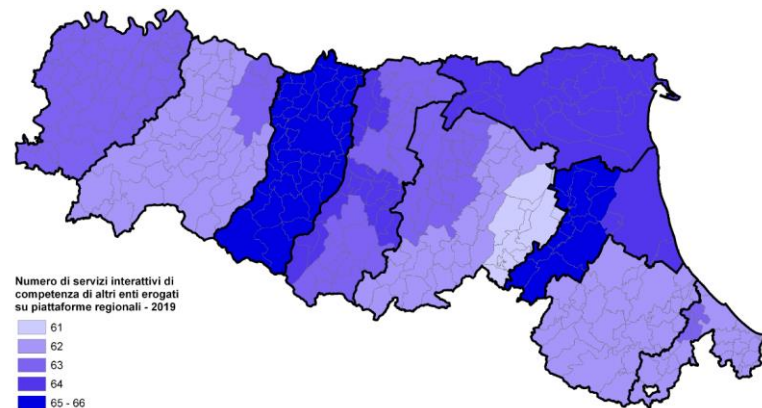
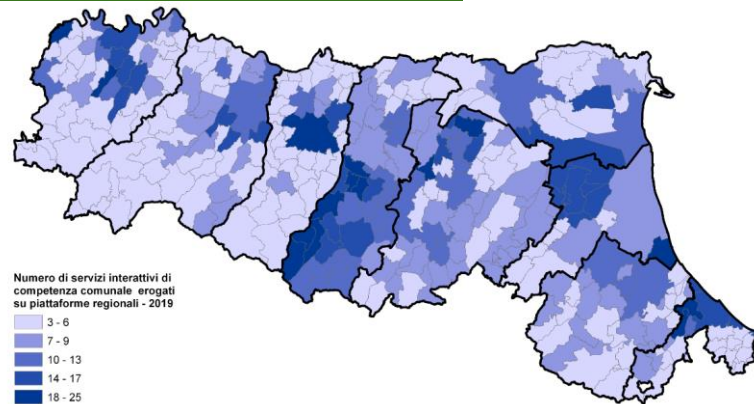
La dimensione demografica e le condizioni territoriali continuano ad influenzare il grado di sviluppo dell'offerta di servizi interattivi comunali; complessivamente, però, il gap fra comuni di montagna e pianura è minore rispetto al gap fra comuni piccoli e comuni grandi. Risulta confermata la **dimensione demografica come fattore maggiormente frenante**.

Per i comuni di minore dimensione, è decisivo il beneficio derivante **dall'appartenenza ad Unioni ed all'omogeneizzazione dei sistemi informativi**

## PIATTAFORME REGIONALI



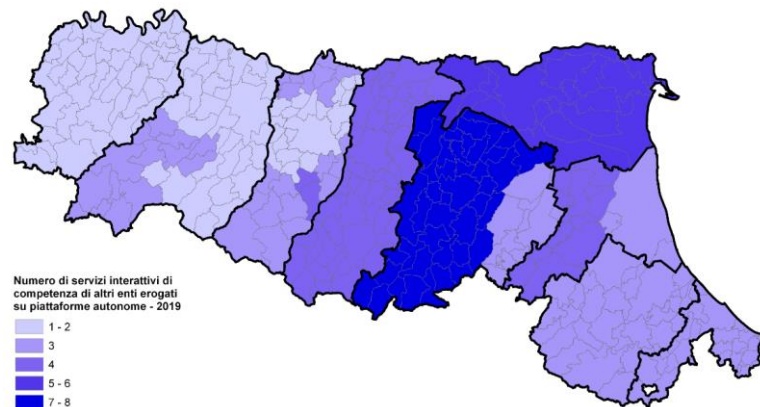
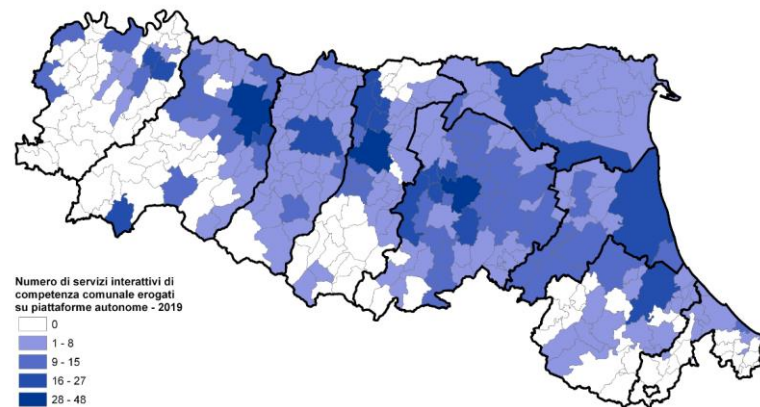
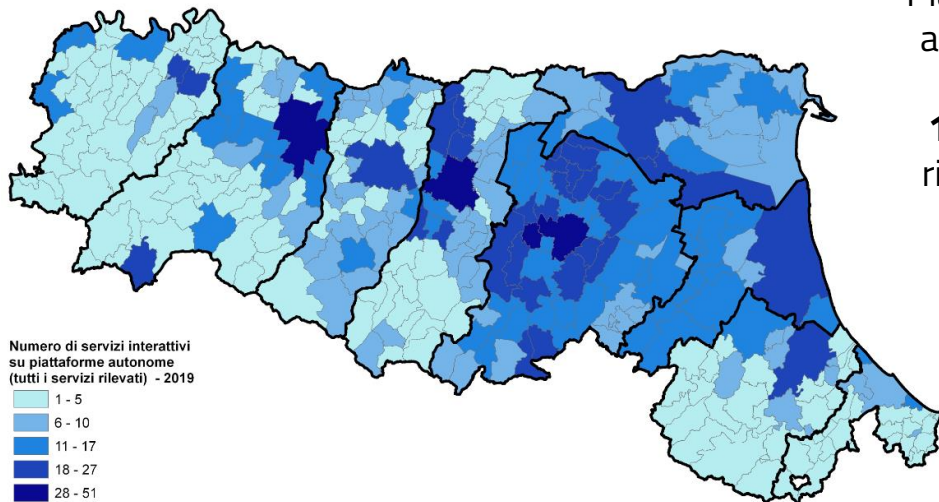
Piattaforme regionali rilevate:  
**50 (+4 rispetto al 2018)**



La netta maggioranza dei servizi interattivi è erogata su piattaforme **regionali**, ossia piattaforme realizzate dalla Regione Emilia-Romagna o da proprie società *in house* o altre strutture strumentali. 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.

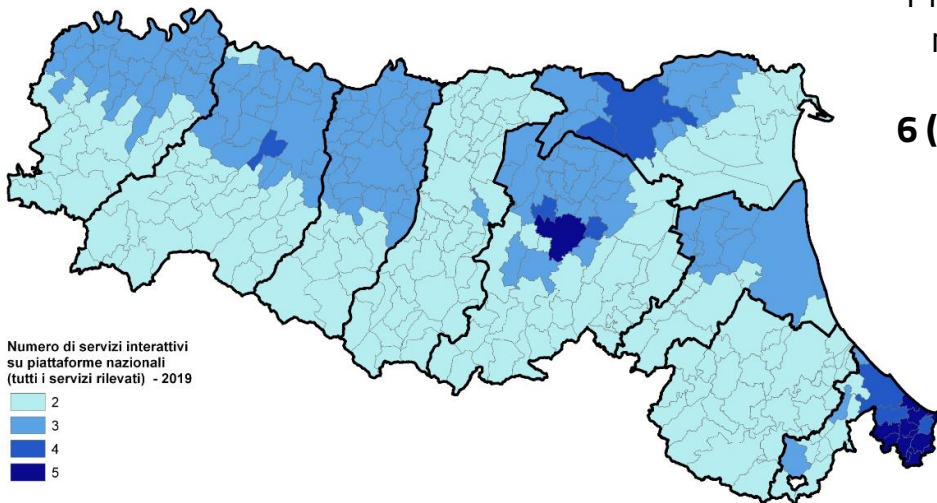
## PIATTAFORME AUTONOME

Piattaforme autonome rilevate: **157 (+14 rispetto al 2018)**

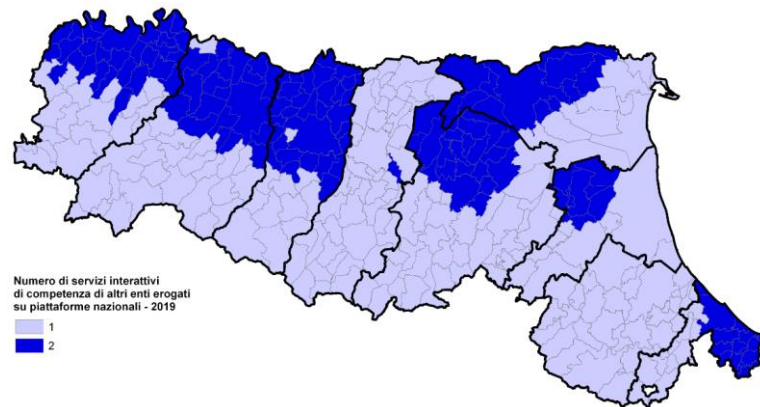
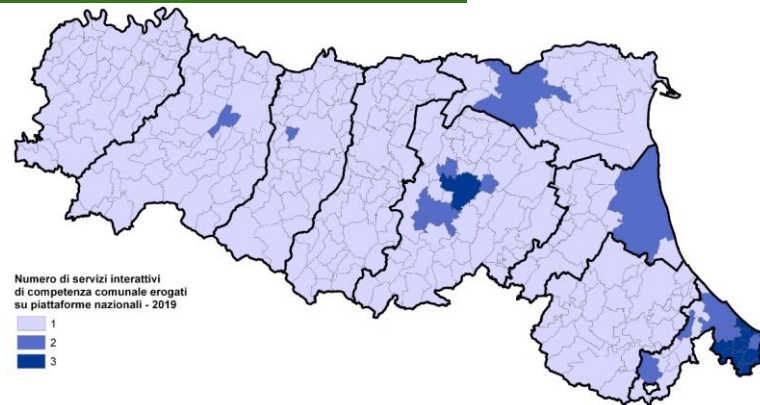


Una quota significativa di servizi interattivi è erogata su piattaforme **autonome**, ossia piattaforme realizzate dagli enti, oppure «comprate» sul mercato. Esse sono utilizzate soprattutto dai Comuni di maggiore dimensione e per servizi di propria competenza. Le piattaforme autonome sono utilizzate – fra gli altri enti – soprattutto dalle ASL. Buona parte del territorio regionale più «lontano» (Piacenza, Parma, Forlì-Cesena e Rimini) non ha servizi interattivi erogati su piattaforme autonome.

## PIATTAFORME NAZIONALI



Piattaforme nazionali rilevate:  
**6 (-1 rispetto al 2018)**



Una quota molto esigua di servizi interattivi di competenza locale è erogata su piattaforme **nazionali**, ossia piattaforme messe a disposizione da enti pubblici e soggetti privati di rilievo nazionale, come ad esempio Poste Italiane (pagamento imposte e altre tariffe), Ministero dell'Interno per la prenotazione della Carta di Identità elettronica e Unioncamere (Impresa in un giorno per SUAP), per alcuni comuni del riminese.

	Valore
Numero di piattaforme di erogazione di servizi interattivi diverse complessivamente rilevate	212
Numero complessivo dei dati rilevati: tutti i servizi rilevati per tutti i comuni dove è presente il servizio, inteso come territorio di erogazione («universo di misurazione») indipendentemente dalla competenza istituzionale	27.074

	Numero
Piattaforme regionali	50
Piattaforme autonome	156
Piattaforme nazionali	6

	Numero
Servizi totali rilevati	226
Servizi comunali	131
Servizi regionali (ER)	50
Servizi altri enti	45

**Media servizi per piattaforma:**  
**226/212 = 1,1**  
Ogni servizio ha tendenzialmente una sua piattaforma, salvo qualche eccezione

Piattaforma	Tipologia	Totale rilevato	% sul totale rilevato	numero servizi
Lepida - Payer (pagopa)	piattaforma regionale	4.972	18%	59
Lepida – FSE	piattaforma regionale	1.312	5%	4
ART-ER - CRITER	piattaforma regionale	984	4%	3
Regione - Lavoro per te	piattaforma regionale	984	4%	3
ART-ER - SACE	piattaforma regionale	656	2%	2
Lepida - CUPWEB prenotazione	piattaforma regionale	656	2%	2
regione - TESEO	piattaforma regionale	656	2%	2

La piattaforma a maggiore diffusione nel territorio dell'Emilia-Romagna è **Payer**, che consente il pagamento on line di vari servizi, sia di competenza comunale che di altri enti. **322 Comuni (su 328)** hanno almeno un servizio di pagamento di competenza comunale pagabile on line attraverso questa piattaforma (**erano 222 nel 2018**).

Le altre piattaforme più diffuse sono sempre regionali ma dedicate a specifici ambiti di intervento: **sanità, energia, lavoro, terzo settore**.



	Numero piattaforme	Numero servizi	Media comuni
Agricoltura, caccia e pesca	22	21	285
Ambiente	16	23	252
Sanità	13	15	234
Lavoro e formazione professionale	16	12	155
Avvio e gestione attività di impresa	13	8	145
Trasporti e mobilità	28	19	96
Servizi sociali	17	15	70
Cultura, sport e tempo libero	11	6	56
Imposte e tasse	21	14	42
Servizi trasversali a più aree tematiche	11	17	38
Istruzione, Università e diritto allo studio	34	13	37
Edilizia ed Urbanistica	46	29	24
Servizi elettorali	6	5	14
Anagrafe e stato civile	35	17	10
Appalti e contratti con la Pa	6	4	8
Servizi cimiteriali	11	7	7

Per comprendere il maggiore o minore 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 mediana regionale delle due dimensioni.

## DIFFUSIONE TERRITORIALE

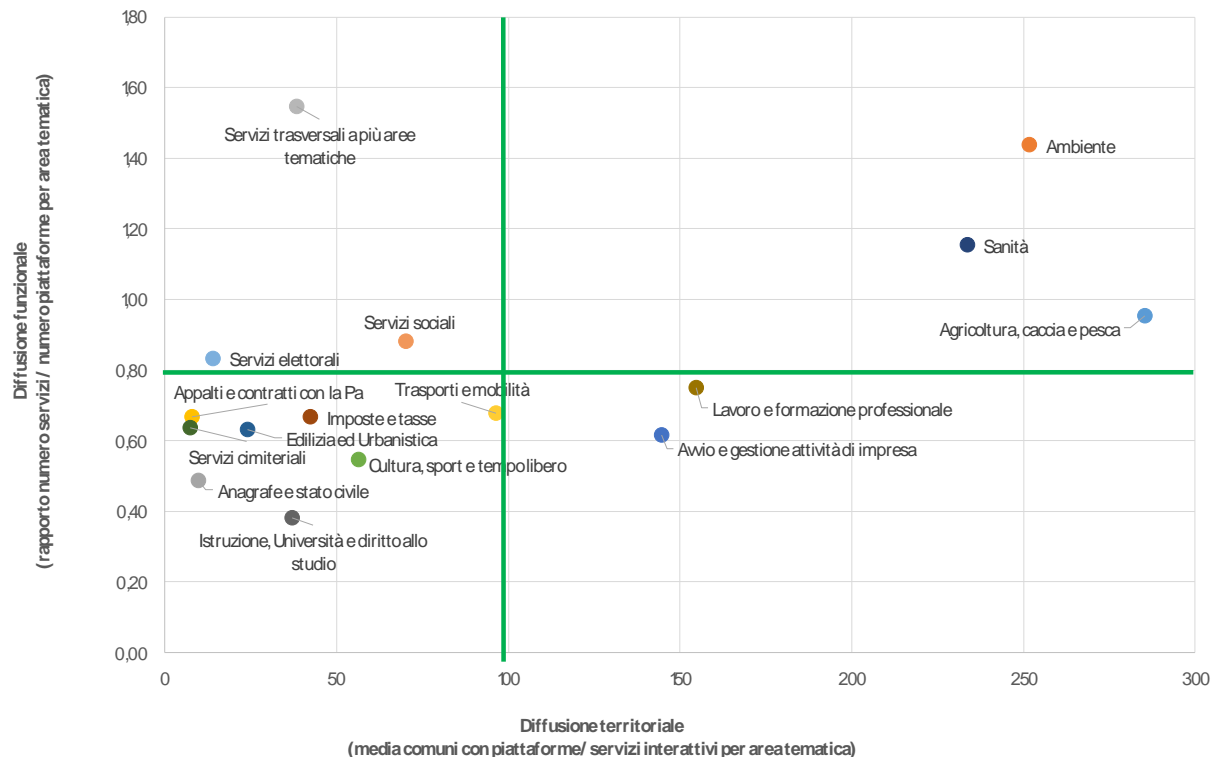
misura la media dei comuni con servizi interattivi (per ogni area tematica),

## DIFFUSIONE FUNZIONALE

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



Diffusione territoriale e funzionale delle piattaforme per area tematica



Le **aree tematiche con servizi di competenza prevalentemente comunale** si collocano nella parte sinistra, caratterizzata da ridotta diffusione territoriale. Al loro interno, si distinguono le aree tematiche con **servizi per i quali esistono poche piattaforme disponibili** (SUAP, servizi sociali, servizi elettorali) e quelli ove esiste una **gamma di offerta più ampia, come per istruzione** (34 diverse piattaforme per 13 servizi rientranti nell'area tematica) o **edilizia** (46 piattaforme per 29 servizi).

Le **aree tematiche con servizi di competenza sovracomunale** si collocano nella parte destra (maggiore diffusione territoriale) e **si distribuiscono nei due quadranti prioritariamente in relazione al numero di servizi per area tematica** (Lavoro: 12 servizi; ambiente: 23 servizi).

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Agricoltura, caccia e pesca</b>
Competenza prevalente:	Regione
Numero piattaforme:	22

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Lepida - payer (pagopa)	517	3
Regione - IAP	328	1
Regione - Agricoltura_ATC	328	1
Regione - Agricoltura_OsservFaunistico	328	1
Regione - SIAR_SIPAR	328	1

### Servizi dell'area tematica:

- Dichiarazione di produzione per aziende florovivaistiche
- Domanda di aiuto ad AGREA
- Domanda di aiuto per avversità atmosferiche
- Gestione impegni programmi operativi OCM Ortofrutta
- Iscrizione agli ambiti territoriali di caccia (ATC)
- Iscrizione all'anagrafe delle aziende agricole
- Notifica di operatore biologico
- Notifica sull'utilizzo degli effluenti zootecnici
- Notifiche nel settore vitivinicolo
- Pagamento della licenza di pesca sportiva
- Pagamento di sanzioni per violazioni in agricoltura, attività venatoria o di pesca
- Richiesta controllo e regolazione degli atomizzatori (attrezzature irrogatrici)
- Richiesta del tesserino di caccia
- Richiesta di accreditamento del mandato a rappresentare imprese agricole
- Richiesta di carburante agevolato per utenti macchine agricole (UMA)
- Richiesta di certificati fitosanitari (nulla osta importazione / esportazione)
- Richiesta di indennizzo per danni da fauna selvatica
- Richiesta di interventi finanziati dal PSR regionale
- Richiesta di riconoscimento della qualifica di imprenditore agricolo professionale
- Richiesta e pagamento del tesserino funghi
- Richiesta ritiri dal mercato per prodotti ortofrutticoli freschi

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Ambiente</b>
Competenza prevalente:	Vari
Numero piattaforme:	16

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Lepida - Payer (pagopa)	1.313	5
ART-ER - CRITER	984	3
ART-ER - SACE	656	2
Regione - bando amianto	328	1
Regione - PMPF	328	1

### Servizi dell'area tematica:

- Comunicazioni all'anagrafe canina relative ad animali già iscritti
- Iscrizione all'anagrafe canina
- Pagamenti generici in materia ambientale (ARPAE)
- Pagamenti relativi al possesso/rinuncia di animali domestici (anagrafe canina)
- Pagamento Autorizzazione Integrata Ambientale
- Pagamento bollino calore pulito (controllo fumi caldaie)
- Pagamento canoni concessioni demaniali
- Pagamento contributo per Registrazione certificati Attestazione Prestazione Energetica (APE)
- Prenotazione visita sanitaria suini destinati al consumo familiare
- Registrazione certificati Attestazione Prestazione Energetica (APE)
- Registrazione dei libretti di impianto termico e targatura (catasto impianti termici)
- Registrazione dei rapporti di controllo di efficienza energetica impianti termici
- Richiesta compatibilità paesaggistica (sanatoria)
- Richiesta di accreditamento dei soggetti certificatori per certificazione energetica degli edifici
- Richiesta di autorizzazione abbattimento piante
- Richiesta di autorizzazione al taglio di bosco
- Richiesta di autorizzazione allo scarico in fognatura
- Richiesta di autorizzazione integrata ambientale (AIA)
- Richiesta di autorizzazione paesaggistica (anche semplificata)
- Richiesta di censimento colonia felina
- Richiesta di contributi per rimozione amianto
- Richiesta di voltura autorizzazione scarico acque reflue

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Anagrafe e stato civile</b>
Competenza prevalente:	Comuni
Numero piattaforme:	35

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Cner burò (people)	103	5
J-City.gov (Maggioli)	102	4
Lepida - Payer (pagopa)	13	3
Cityportal	13	4
Studio k	12	2

### Servizi dell'area tematica:

- Comunicazione di cessione fabbricato
- Creazione di autocertificazioni precompilate
- Deposito / comunicazioni relative a separazione o divorzio
- Dichiarazione cambio di abitazione (cambio di residenza)
- Dichiarazione della convivenza di fatto
- Dichiarazione di volontà di acquisto, riacquisto o espressa rinuncia alla cittadinanza italiana
- Pagamento dei certificati oppure esenzione pagamento esplicita per certificati on line
- Pagamento diritti carta di identità elettronica
- Pagamento tariffa per celebrazione matrimonio civile
- Richiesta della carta di identità (cartacea / elettronica)
- Richiesta di atti/estratti di Stato Civile (nascita, morte, matrimonio, ecc.)
- Richiesta di certificati anagrafe / stato civile
- Richiesta di certificati storici (anagrafe / stato civile)
- Richiesta di costituzione di unione civile
- Richiesta di denuncia di nascita
- Richiesta di pubblicazione di matrimonio
- Visura / accesso ai propri dati anagrafici

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Appalti e contratti</b>
Competenza prevalente:	Vari
Numero piattaforme:	7

### Servizi dell'area tematica:

- Accesso all'estratto conto fornitori (di Comuni)
- Iscrizione all'elenco di merito regionale per le imprese edili
- Partecipazione ad aste telematiche e mercato elettronico
- Richiesta di accreditamento fornitori (di Comuni)
- Richiesta di accreditamento fornitori di Unioni di Comuni

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Regione - Elenco_Merito_PROD	328	1
Regione - Intercenter	328	1
Portale appalti Maggioli	8	1
me-pc	1	1
blfo	1	1

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Avvio e gestione imprese</b>
Competenza prevalente:	Vari
Numero piattaforme:	13

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Regione – SARE	328	1
Regione - SFINGE 2020 (Fesr2020_PROD)	328	1
Regione - Turismo5	328	1
Lepida - SUAPER	313	1
Lepida - Payer (pagopa)	303	1

### Servizi dell'area tematica:

- Comunicazione assunzioni/trasformazioni/cessazioni di lavoro
- Comunicazione dei dati relativi alle attività turistiche
- Domanda di finanziamento su POR FESR (fondi comunitari)
- Pagamento dei diritti SUAP (sportello unico attività produttive)
- Pagamento dei servizi camerali (Camera di Commercio)
- Prenotazione cartelli pubblicitari disponibili / pubblicità fonica
- Presentazione on line delle domande SUAP
- Richiesta carnet A.T.A.

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Cultura e sport</b>
Competenza prevalente:	Comuni
Numero piattaforme:	11

### Servizi dell'area tematica:

- Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario
- Pagamento dell'utilizzo di impianti sportivi
- Pagamento di servizi bibliotecari
- Richiesta contributi per iniziative di promozione culturale
- Richiesta di autorizzazione per manifestazione sportiva
- Richiesta di utilizzo di impianti sportivi

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Regione - SIB@C	328	1
Regione - IBC Sebina OPAC	230	1
Servizi bibliotecari provincia RE	37	1
Lepida - Payer (pagopa)	14	2
Entranext (pagoPA)	3	2



## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Edilizia e urbanistica</b>
Competenza prevalente:	Comuni
Numero piattaforme:	46

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
ART-ER - SICO	328	1
Lepida – SIEDER	323	9
Cportal	100	20
Regione – Rilfedeur	75	1
Lepida - Payer (pagopa)	65	3

### Servizi dell'area tematica:

- Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano
- Comunicazione di attività di edilizia libera (CIL) residenziale
- Comunicazione di cambio di destinazione d'uso di immobili
- Comunicazione inizio / fine lavori edilizi
- Comunicazione Inizio lavori asseverata (CILA)
- Comunicazione opere temporanee o stagionali
- Deposito di frazionamento catastale
- Notifica SICO
- Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia
- Pagamento dei diritti per pratiche di vincolo idrogeologico
- Pagamento dei diritti per pratiche sismiche
- Presentazione SCIA edilizia residenziale
- Presentazione delle domande relative alle pratiche sismiche
- Presentazione pratiche relative ai cementi armati
- Richiesta del certificato di conformità edilizia e di agibilità
- Richiesta del certificato di destinazione urbanistica (CDU)
- Richiesta del certificato di idoneità alloggiativa
- Richiesta del parere CQAP (commissione qualità architettonica e paesaggio)
- Richiesta del permesso di costruire (PDC) per edilizia residenziale
- Richiesta di autorizzazione per posa insegne/impianti pubblicitari
- Richiesta di procedura abilitativa semplificata per impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili (PAS)
- Richiesta di proroga inizio/fine lavori edilizi
- Richiesta di restituzione / rimborso oneri edilizi
- Richiesta di titoli edilizi in sanatoria
- Richiesta di valutazione preventiva su interventi edilizi
- Richiesta di voltura titoli edilizi
- Richiesta occupazione suolo pubblico su strade comunali e provinciali (OSAP)
- Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Imposte e tasse</b>
Competenza prevalente:	Comuni
Numero piattaforme:	21

<b>Piattaforma</b>	<b>totale (comuni per piattaforma per servizi)</b>	<b>numero servizi</b>
Poste - F24 on line	328	1
Agenzia delle entrate - F24	328	1
Lepida - Payer (pagopa)	166	8
StayTour	11	1
Entranext (pagoPA)	11	3

### Servizi dell'area tematica:

- Dichiarazione dell'imposta di soggiorno
- Dichiarazione IMU (imposta municipale propria)
- Dichiarazione TARI (tassa rifiuti)
- Pagamento canone di pubblicità su strade provinciali
- Pagamento COSAP (unioni di comuni)
- Pagamento degli accertamenti tributari
- Pagamento dei diritti di affissione
- Pagamento delle concessioni stradali di competenza provinciale
- Pagamento dell'imposta / canone per la pubblicità
- Pagamento dell'imposta di soggiorno
- Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line
- Pagamento IRAP
- Pagamento occupazione suolo pubblico di competenza comunale (varie tipologie)
- Richiesta di rimborso / riduzione / comunicazioni IMU/TASI/TARI

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Istruzione</b>
Competenza prevalente:	Comuni
Numero piattaforme:	34

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Regione - ERGO-SCUOLA	328	1
Lepida - Payer (pagopa)	246	5
Sosiahome – softech	179	7
Entranext (pagoPA)	145	12
e-civis (pagopa)	124	9

### Servizi dell'area tematica:

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

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Lavoro / formazione prof.</b>
Competenza prevalente:	Regione
Numero piattaforme:	16

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Regione - Lavoro per te	984	3
Regione - e-Recruiting	328	1
Regione – SIAPER	328	1
Regione – SIFER	328	1
Regione - Orienter	328	1

### Servizi dell'area tematica:

- Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID)
- Domanda di finanziamento su POR FSE (fondi comunitari)
- Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione comunali
- Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione di Unioni
- Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione regionali
- Iscrizione ai corsi per alimentaristi
- Pagamento delle tasse di concorso indetti da Comuni
- Pagamento delle tasse di concorso indetti da Unioni di Comuni
- Presentazione delle candidature dell'offerta formativa e della richiesta di attribuzione/gestione/erogazione dei voucher relativi all'apprendistato professionalizzante
- Pubblicazione delle offerte di lavoro da parte delle imprese
- Ricerca dei corsi di formazione
- Ricerche offerte di lavoro

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Sanità</b>
Competenza prevalente:	ASL
Numero piattaforme:	13

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Lepida - FSE	1.312	4
Lepida - CUPWEB prenotazione	656	2
Lepida - Payer (pagopa)	328	1
Regione - Isf_rer	328	1
FORM ON LINE ASL	66	1

### Servizi dell'area tematica:

- Accesso alle schede personalizzate di terapia anticoagulante orale
- Cambio o revoca del medico o del pediatra
- Disdetta di prenotazioni di analisi o visite mediche
- Domanda di estensione del congedo di maternità (gravidenza a rischio)
- Fascicolo Sanitario elettronico
- Iscrizione nell'elenco regionale degli informatori scientifici
- Pagamento ticket sanitario
- Prenotazione analisi e visite mediche
- Prenotazione visita per rinnovo patente
- Presentazione del giustificativo per mancata disdetta delle prenotazioni di visite mediche
- Presentazione dell'autocertificazione fascia di reddito (prestazioni sanitarie)
- Presentazione modulo di contestazione di accertamento delle autodichiarazioni ticket
- Richiesta della cartella clinica
- Richiesta di esenzione pagamento ticket sanitario
- Ritiro referti via Internet

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Servizi cimiteriali</b>
Competenza prevalente:	Comuni
Numero piattaforme:	11

### Servizi dell'area tematica:

- Comunicazioni relative a lampade votive già attivate
- Dichiarazioni concernenti la cremazione / dispersione delle ceneri
- Modifiche/ comunicazioni relative a concessioni cimiteriali già rilasciate
- Pagamento dei servizi cimiteriali
- Pagamento del servizio lampade votive
- Richiesta di attivazione di lampade votive
- Richiesta di autorizzazione per operazioni cimiteriali

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Lepida - Payer (pagopa)	41	2
Servizi funebri on line	14	2
Entranext (pagoPA)	10	2
Ferrara tua - servizi cimiteriali	5	5
elixforms	4	4

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Servizi elettorali</b>
Competenza prevalente:	Comuni
Numero piattaforme:	6

### Servizi dell'area tematica:

- Iscrizione all'albo degli scrutatori e/o cancellazione
- Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio e/o cancellazione
- Richiesta del duplicato della tessera elettorale
- Richiesta di certificati elettorali
- Visura elettorale

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Cner burò (people)	48	3
J-City.gov (Maggioli)	22	2
elixforms	5	2
Servizi on line Comune di Parma	4	4
comuneonline-Cesena	4	4

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Servizi sociali</b>
Competenza prevalente:	Vari
Numero piattaforme:	17

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Regione - TESEO	656	2
Regione - bando housing sociale	328	1
elixforms	90	3
Lepida - Payer (pagopa)	55	3
web.pasemplice.eu (pagoPA)	24	1

### Servizi dell'area tematica:

- Comunicazione / dichiarazione relativa a procedimenti amministrativi connessi agli immobili di edilizia residenziale pubblica o di competenza ACER
- Domanda di ammissione al bando per accesso al canone calmierato
- Domanda di assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica
- Domanda di assegnazione degli orti sociali
- Iscrizione all'Albo comunale delle libere forme associative
- Iscrizione nel registro regionale delle Associazioni di promozione sociale
- Iscrizione nel registro regionale delle Organizzazioni di volontariato
- Pagamento affitti (beni immobili comunali)
- Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie)
- Richiesta contributi da parte di associazioni
- Richiesta contributi per housing sociale
- Richiesta dell'assegno di maternità
- Richiesta dell'assegno per il nucleo familiare
- Richiesta patrocinio comunale
- Pagamento rette servizi sociali ASP



## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

Area tematica:	<b>Trasporti e mobilità</b>
Competenza prevalente:	Vari
Numero piattaforme:	28

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Lepida - Payer (pagopa)	1.506	8
Regione - bandoveicolicommerciali	328	1
Regione - teonline	328	1
Regione - bollo auto	328	1
TPER - modulo difensivi	76	1

### Servizi dell'area tematica:

- Acquisto del biglietto dell'autobus
- Acquisto di un nuovo abbonamento dell'autobus
- Comunicazione contrassegno H per invalidi (targhe) per non residenti
- Comunicazione dati conducente (sanzioni violazioni CDS)
- Invio moduli di contestazione irrogazione sanzioni (mezzi pubblici)
- 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)
- Richiesta autorizzazione per trasporti eccezionali
- Richiesta contributi per la sostituzione di veicoli commerciali inquinanti
- Richiesta del permesso di circolazione in ZTL (zona a traffico limitato)
- Richiesta del permesso di circolazione per invalidi (contrassegno)
- Richiesta di servizi relativi agli abbonamenti sosta
- Richiesta di servizi relativi ai permessi di accesso in ZTL (zona traffico limitato)
- Richiesta incentivo sull'acquisto di veicoli ecologici di categoria M1

## PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

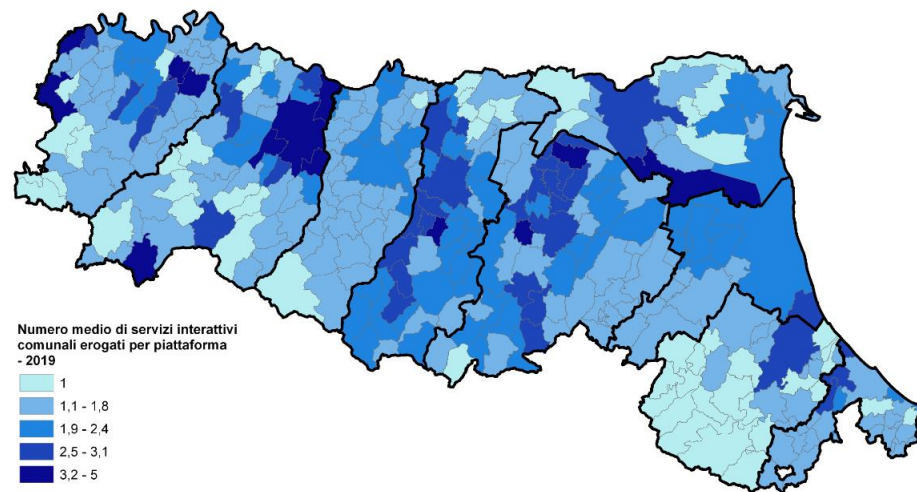
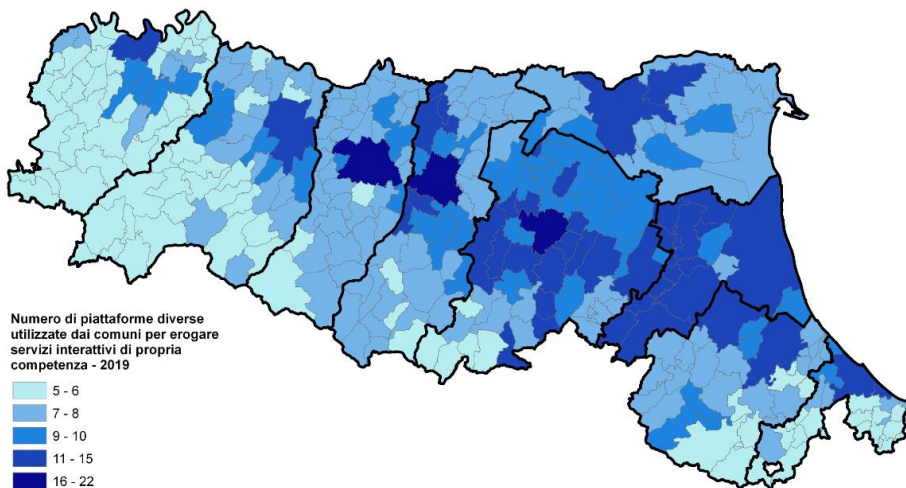
Area tematica:	<b>Servizi vari trasversali</b>
Competenza prevalente:	Vari
Numero piattaforme:	11

Piattaforma	totale (comuni per piattaforma per servizi)	numero servizi
Lepida - Payer (pagopa)	392	14
elixforms	7	2
entranext (pagoPA)	5	2
soluzionipa	5	3
cpay2 web app (pagopa)	5	5

### Servizi dell'area tematica:

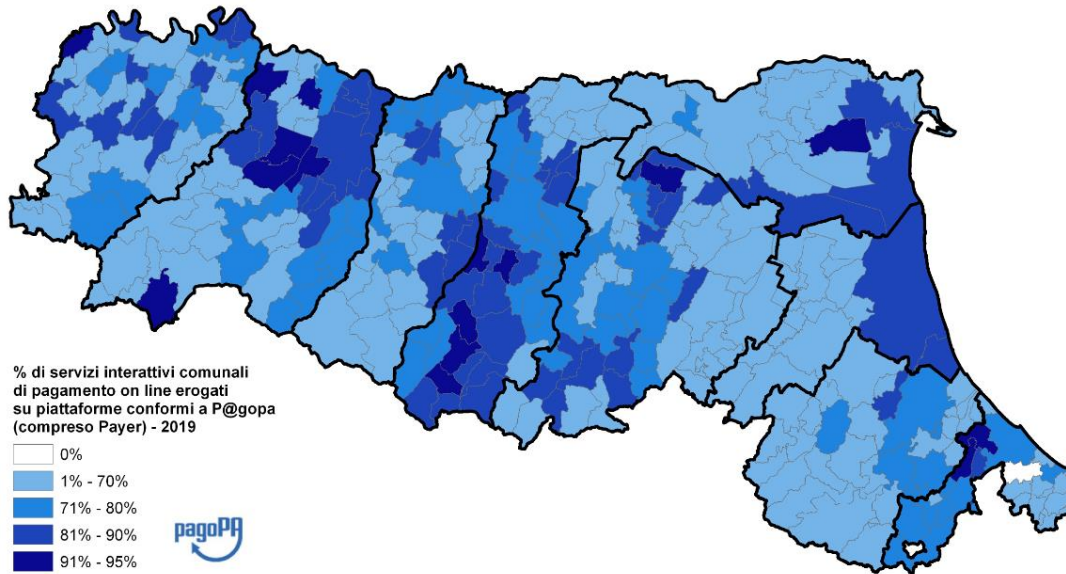
- Pagamenti spontanei ad Unioni di Comuni
- Pagamenti spontanei al Comune
- Pagamenti spontanei alle Province
- Pagamento accesso e copie di atti amministrativi comunali
- Pagamento accesso e copie di atti amministrativi provinciali
- Pagamento autorizzazioni e concessioni
- Pagamento contratti
- Pagamento dei diritti di segreteria
- Pagamento dei diritti di segreteria per atti provinciali
- Pagamento delle sanzioni amministrative diverse da multe per violazioni stradali
- Pagamento imposta di bollo su atti provinciali
- Pagamento oneri di istruttoria per atti provinciali
- Pagamento utilizzo sale / immobili comunali
- Prenotazione sale o altri immobili comunali
- Richiesta di accesso agli atti o accesso civico
- Richiesta di accesso agli atti o accesso civico di Unioni
- Pagamento diritti di segreteria di Unioni

## COSA ACCADE PER I SERVIZI COMUNALI



Ogni comune in Emilia-Romagna ha come minimo **5 piattaforme diverse** per l'erogazione dei propri servizi interattivi, fino al **massimo di 22 piattaforme, rilevato per il Comune di Bologna**. Mediamente, su di esse, viene erogato un solo servizio interattivo, fino ad un **massimo di 5 servizi, rilevato per il Comune di Parma**, che utilizza una piattaforma autonoma dedicata per l'erogazione di molti servizi interattivi diversi. La standardizzazione o il «riuso» di piattaforme pare un cammino necessario ma non semplice da percorrere per le diverse caratteristiche dei servizi medesimi e dei procedimenti amministrativi a cui afferiscono. Il dato conferma quanto già evidenziato in sede di analisi per area tematica.

## COSA ACCADE PER I SERVIZI COMUNALI

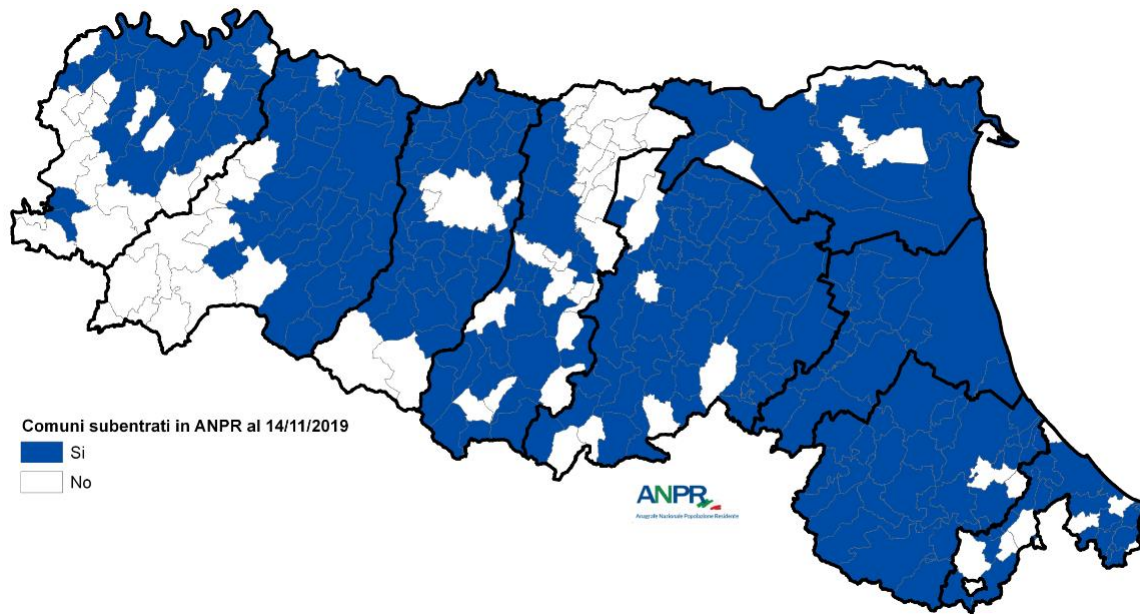


Si è approfondito il ricorso da parte dei comuni emiliano-romagnoli di sistemi di pagamento on line conformi al sistema pagoPA. Fra di essi, vi è anche Payer di Lepida, oltre a varie altre piattaforme autonome, tra cui si cita per larghezza di diffusione «Entranext», il portale del cittadino, realizzata da Next Step Solution.

La situazione è buona, ma disomogenea nel territorio regionale e la percentuale di ricorso è decisamente influenzata dal numero di servizi di pagamento on line di servizi comunali effettivamente attivati dai Comuni (se questi sono pochi, la percentuale tende ad essere molto alta o molto bassa a seconda dei casi).

Solo un Comune è privo di pagamenti con piattaforme conformi (Coriano, RN); la percentuale maggiore (95%) si registra per Albareto (PR).

## COSA ACCADE PER I SERVIZI COMUNALI



Al 14/11/2019 i comuni emiliano-romagnoli subentrati in ANPR sono **249 (76% del totale)**.

A fronte di un dato italiano **del 54%** (4.269 su 7.916 comuni totali)

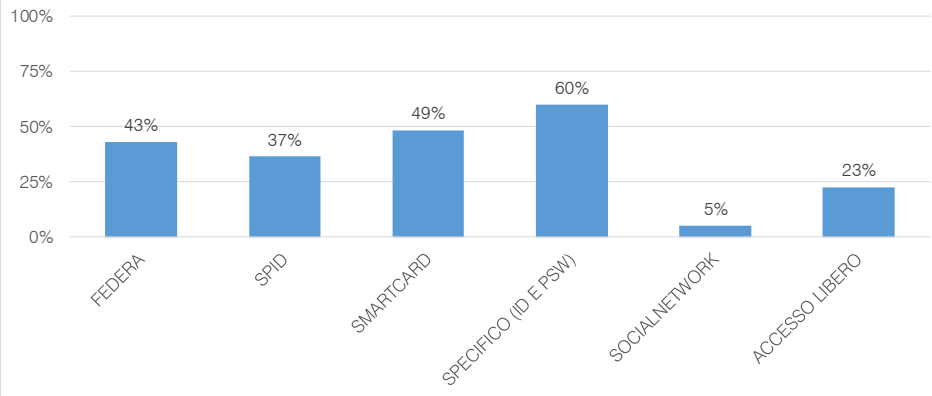
Da qualche anno la rilevazione comprende anche l'identificazione della **piattaforma specifica di erogazione del servizio interattivo e della relativa forma di autenticazione**.

L'obiettivo è comprendere, per quanto possibile,

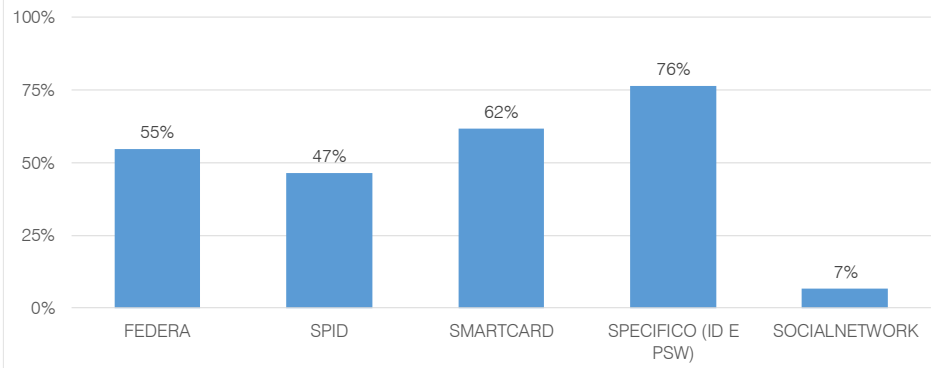
- quali e quante piattaforme sono utilizzate dagli enti locali emiliano-romagnoli per garantire l'erogazione dei servizi interattivi, soprattutto per servizi dello stesso tipo e quali e quante sono le forme di autenticazione previste / possibili per l'erogazione di questi servizi
- se vi sono forme di «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
- qual è il livello di diffusione di SPID nell'ambito della relativa politica nazionale

	Valore
Numero di piattaforme di erogazione di servizi interattivi diverse complessivamente rilevate	212
Numero forme di autenticazione specifiche (FEDERA, SPID, SPECIFICO DELLA PIATTAFORMA, SMART CARD, SOCIAL NETWORK + ACCESSO LIBERO)	6 (5 + accesso libero)
Numero di forme di autenticazione diverse sia unitarie che in combinazione o in alternativa fra loro	20 (19 + accesso libero)
Numero complessivo dei dati rilevati: tutti i servizi rilevati per tutti i comuni dove è presente il servizio, inteso come territorio di erogazione («universo di misurazione») indipendentemente dalla competenza istituzionale	27.074

Forme di autenticazione: dati medi sul totale rilevato

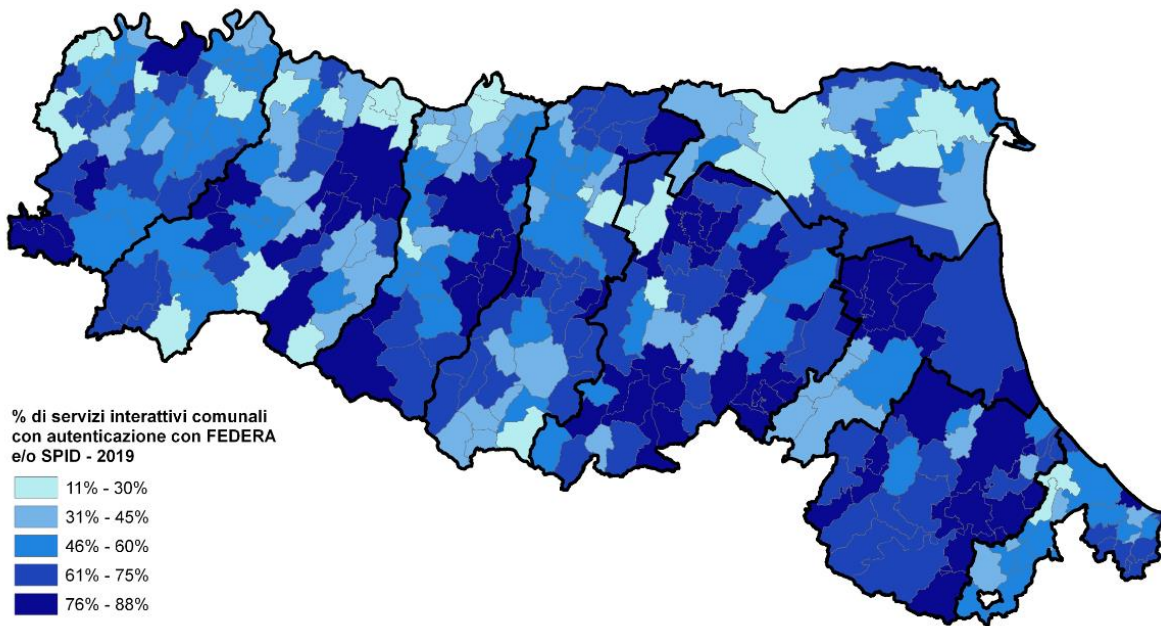


Forme di autenticazione: dati medi dei servizi con forme di autenticazione (senza accesso libero)



Considerando il dato medio semplice complessivamente rilevato, vi è **ancora una netta prevalenza di forme di autenticazione specifiche di ogni piattaforma**, mentre forme generalizzate (in primo luogo FEDERA e SPID), sono mediamente meno diffuse.

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



% di servizi interattivi comunali con autenticazione con FEDERA e/o SPID - 2019

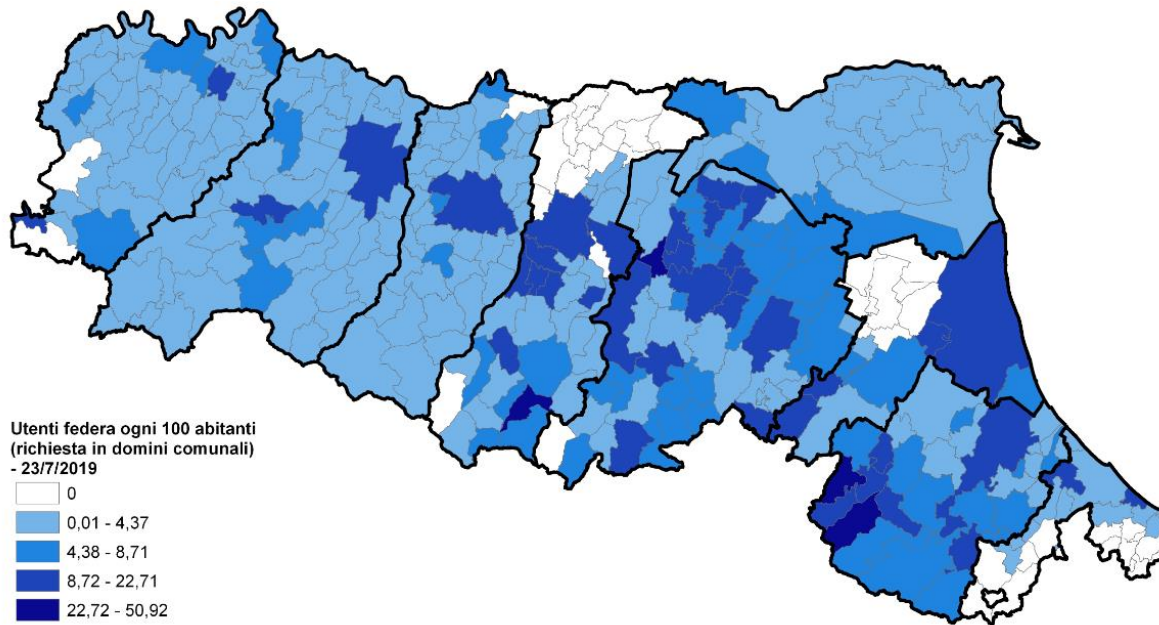
Il risultato migliore (**88%**) si rileva per il Comune di **Vetto (RE)** e per **7 dei 9 Comuni aderenti all'Unione Bassa Romagna** (fanno eccezione Lugo e Bagnacavallo).

Ci si sofferma ora sui servizi interattivi di competenza comunale, numericamente maggiori.

La misurazione avviene considerando la specifica forma di autenticazione considerata rispetto al totale dei servizi interattivi erogati dal Comune (o dalla Unione su delega degli stessi).

**La % dei servizi con autenticazione con FEDERA e SPID ha una buona copertura territoriale e per un numero elevato di servizi comunali, considerando che la percentuale minima è dell'11%.**





Il numero degli utenti FEDERA ogni 100 abitanti evidenzia una situazione omogenea, ancorché di bassa diffusione sul territorio, ad eccezione di alcuni casi isolati.

Gli utenti complessivi al 23 luglio 2019 che hanno richiesto la registrazione in **domini internet comunali** (a cui si riferisce la rappresentazione e numericamente più frequenti) **sono circa 315.000**.

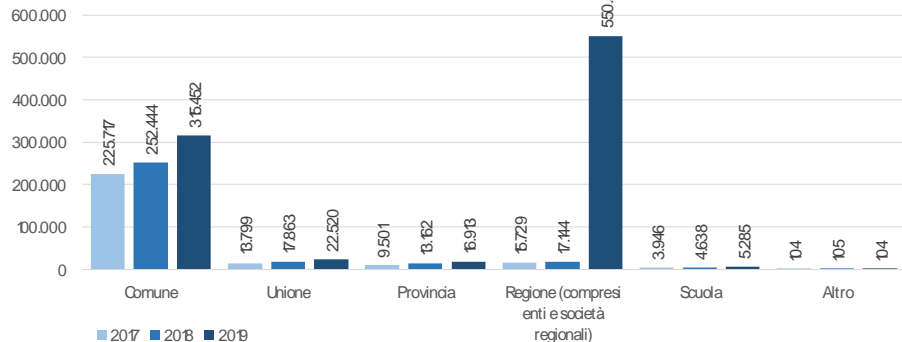
Il valore più elevato (50,92) si rileva per **Sestola (MO)**.

A questi vanno aggiunti circa **22.000** utenti che hanno richiesto le credenziali in domini di Unioni. In particolare

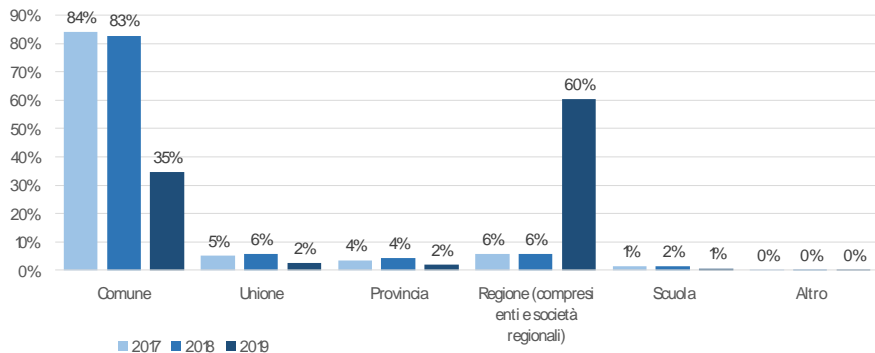
- Bassa Romagna: 10.200 utenti
- Terre d'Argine: 1.700 utenti
- Modenesi Area Nord: 3.800 utenti
- Reno Galliera: 3.500 utenti

# SERVIZI INTERATTIVI – FORME DI AUTENTICAZIONE

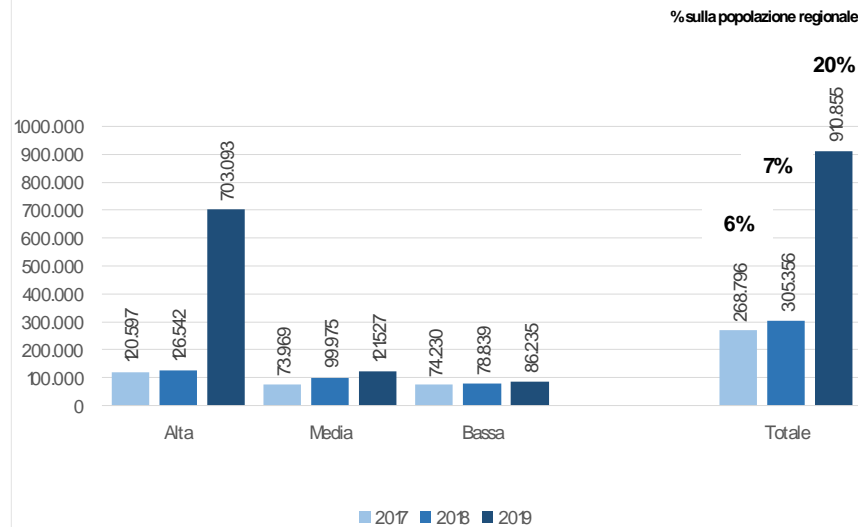
Tipodi dominio- numero utenti



% utenti per tipo di dominio

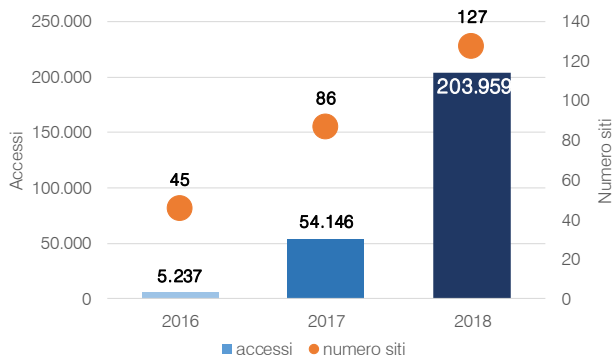


Livellodi affidabilità



A metà del 2019, gli utenti FEDERA complessivi rappresentano il **20% della popolazione regionale**, in deciso aumento rispetto agli anni precedenti **in considerazione di quelli autenticati nel dominio Cup2000 (FSE)** (non c'erano nella base dati fornita da Lepida nel 2018).

Accessi SPID e numero siti con SPID

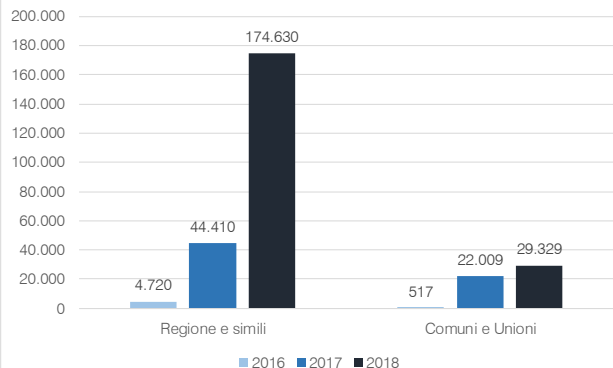


Nel 2018 rispetto ai due anni precedenti è decisamente aumentato il numero di accessi con SPID nei servizi che prevedono tale forma di autenticazione. L'aumento si registra sia in termini di numero di siti, che di accesso.

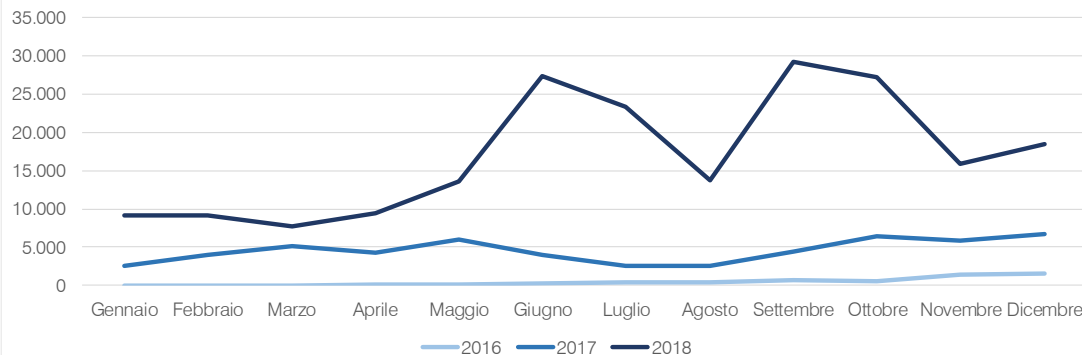
L'aumento decisamente più consistente si ha nelle piattaforme regionali (ed in particolare Fascicolo Sanitario elettronico).

Fra i servizi comunali, il valore più elevato si rileva per la piattaforma Iperbole del Comune di Bologna.

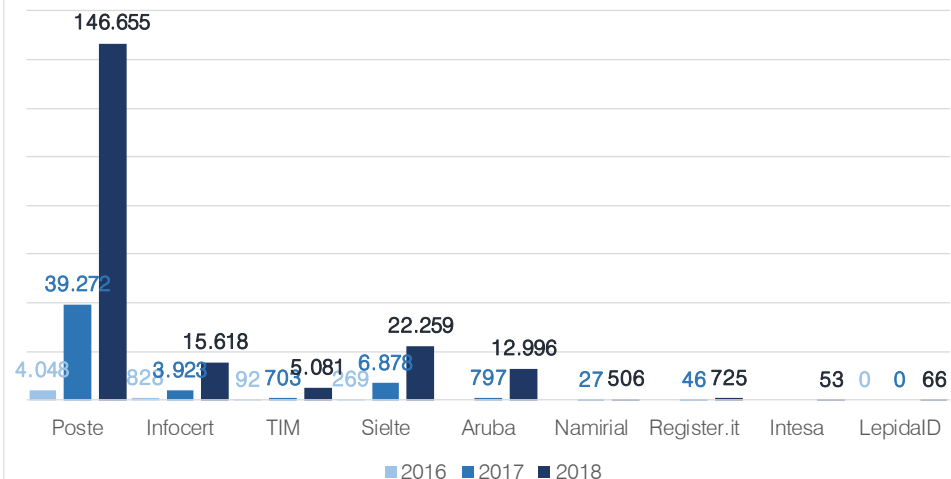
Accessi con SPID per tipologia di servizi interattivi



Accessi SPID mensili



Accessi per IDP (Gestore dell'identità digitale SPID)

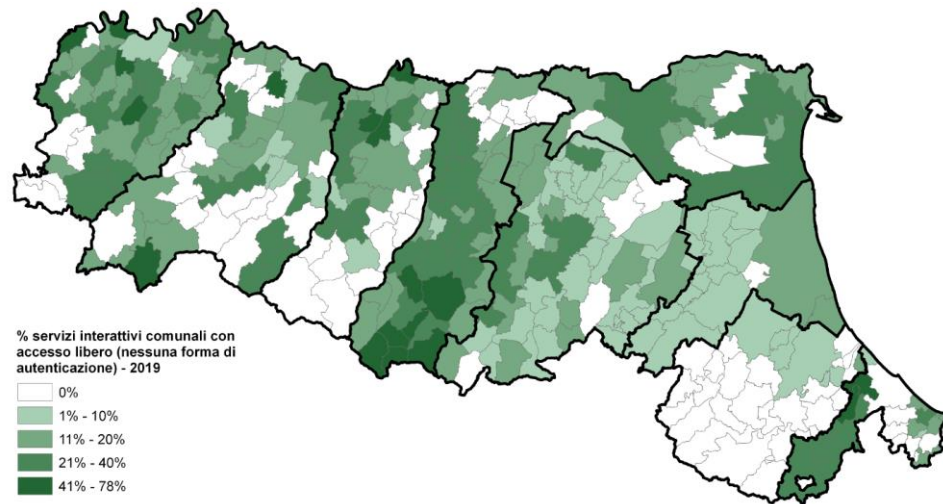
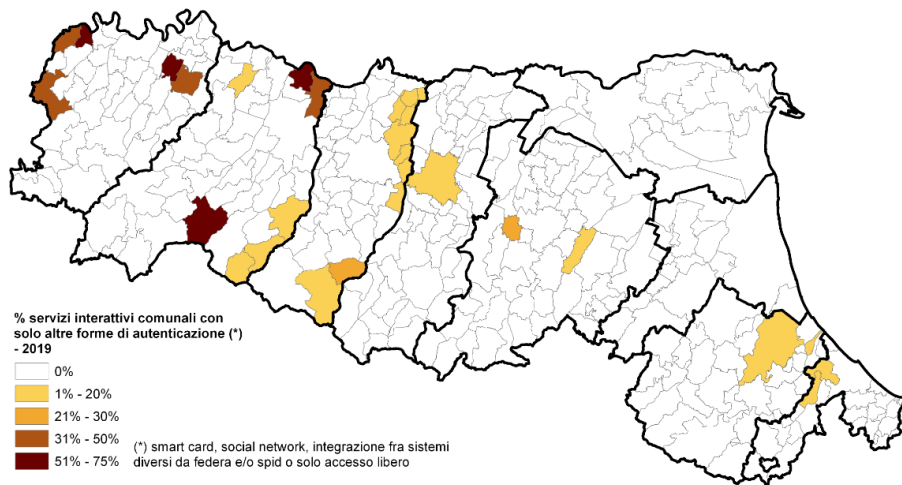


La distribuzione degli accessi SPID nel 2018 per IDP (gestore dell'identità digitale SPID) vede il primato di Poste.

La piattaforma **regionale** con il numero maggiore di accessi SPD è il Fascicolo Sanitario elettronico, seguito dall'accesso alla rete Wifi Regionale.

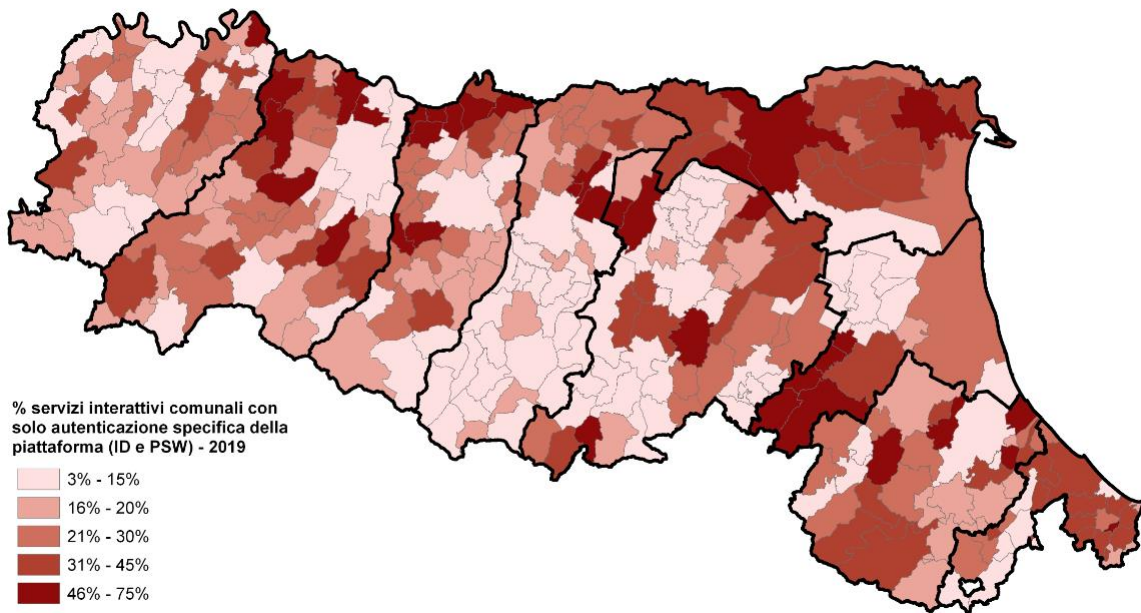
### Piattaforme regionali – prime 5 per numero di accessi al 31/12/2018

Fascicolo Sanitario Elettronico - Regione Emilia-Romagna	112.795
WispER	19.900
Domande Online - ER.GO Regione Emilia-Romagna	13.686
Accesso unitario ai servizi per le imprese	6.129
CupWeb	4.238



Le altre forme di autenticazione diverse da FEDERA e SPID (senza considerare l'accesso libero) coprono una percentuale minore di servizi interattivi. Il valore più elevato (**75%**) si rileva per **Cadeo (PC)**.

L'accesso libero vede come valore massimo quello del Comune di **Albareto (78%)** perché la maggior parte dei servizi interattivi di questo Comune **sono servizi di pagamento on line** (20 su 23 complessivi), che di solito non hanno forme di autenticazione.



Ci si sofferma ora sulla forma **più «critica» ossia la forma di autenticazione solo specifica della piattaforma puntualmente considerata.**

La criticità deriva dal fatto che per accedere ai vari servizi sulle diverse piattaforme occorre di volta in volta ottenere le credenziali, che con FEDERA e SPID si intende superare.

Si è considerata la gamma dei servizi interattivi dove la forma di autenticazione specifica della piattaforma è l'unica modalità ammessa per l'accesso.

**Per 24 Comuni in Emilia-Romagna almeno la metà dei servizi interattivi erogati hanno SOLO questa forma di autenticazione, che arriva fino al 75% per il Comune di Busseto (PR), dove 12 servizi su 16 hanno solo accesso specifico (i rimanenti sono con Federa o SPID).**

- **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 **208 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

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

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	AREA TEMATICA	Servizio considerato	Comuni con servizio considerato (2019)
Iscrizione al servizio di accesso ad internet in biblioteca	Cultura, sport e tempo libero	Biblioteca comunale con postazioni internet per navigare	275
Iscrizione al servizio di prestito libri dalla biblioteca	Cultura, sport e tempo libero	Biblioteca comunale	308
Prestito bibliotecario	Cultura, sport e tempo libero	Biblioteca comunale	308
Imposta di soggiorno	Imposte e tasse	Imposta di soggiorno istituita	40
Iscrizione / graduatorie scuole d'infanzia (3-6 anni)	Istruzione e diritto allo studio	Scuole materne (infanzia 3-6 anni)	299
Iscrizione ai nidi d'infanzia e/o servizi similari (spazio bimbi, ecc.)	Istruzione e diritto allo studio	Asilo nido o servizi similari (anche in convenzione)	302
Comunicazione possesso contrassegno per disabili per non residenti (accesso alla 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
Invio comunicazioni di modifica informazioni relative ai permessi ZTL	Trasporti e mobilità	ZTL istituita (anche per parte dell'anno)	156
Domanda di manutenzione strade vicinali	Trasporti e mobilità	Presenza di strade vicinali	156



# 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)
Richiesta del tesserino di caccia	si	si	Richiesta del tesserino di caccia		1	0	0%	7%
Domanda di abbattimento alberi	si	no	Richiesta di autorizzazione abbattimento piante		4		1%	
Autorizzazione agli scarichi idrici di competenza comunale - residenziale	si	si	Richiesta di autorizzazione allo scarico in fognatura		4	0	1%	
Voltura di autorizzazione allo scarico	si	si	Richiesta di voltura autorizzazione scarico acque reflue		5	0	1%	
Accertamento della compatibilità paesaggistica (sanatoria )	si	si	Richiesta compatibilità paesaggistica (sanatoria)		6	0	1%	
Autorizzazione paesaggistica	si	si	Richiesta di autorizzazione paesaggistica	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	8	40	7%	
Autorizzazione paesaggistica semplificata	si	si	Richiesta di autorizzazione paesaggistica semplificata		9	0	1%	
Autorizzazione al taglio di bosco	si	no	Richiesta di autorizzazione al taglio di bosco		328		100%	
Comunicazione della variazione di dati iscritti nell'Anagrafe canina, rinuncia alla proprietà dei cani	si	no	Comunicazioni all'anagrafe canina relative ad animali già iscritti		3		1%	
Iscrizione all'Anagrafe canina	si	si	Iscrizione all'anagrafe canina	Pagamenti relativi al possesso/rinuncia di animali domestici (anagrafe canina)	3	3	1%	

# 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)
Dichiarazione di convivenza di fatto	si	si	Dichiarazione della convivenza di fatto	Pagamento dei diritti di segreteria	1	11	2%	4%
Richiesta della carta identità (elettronica / cartacea)	si	si	Richiesta della carta di identità (cartacea / elettronica)	Pagamento diritti carta di identità elettronica	25	3	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	60	37	15%	
Rilascio certificati storici	si	si	Richiesta di certificati storici (anagrafe / stato civile)	Pagamento dei certificati oppure esenzione pagamento esplicita per certificati on line	4	37	6%	
Rilascio attestazioni di soggiorno permanente cittadini UE	si	si			0	0	0%	
Richieste accesso ai dati anagrafici	si	no	Visura / accesso ai propri dati anagrafici		62		19%	
Autocertificazioni precompilate	si	no	Creazione di autocertificazioni precompilate		75		23%	
Richiesta iscrizione all'AIRE - anagrafe italiani residenti all'estero	si	no			0		0%	
Cambio di residenza (immigrazione da altro comune; variazione indirizzo all'interno del comune; emigrazione in altro comune)	si	no	Dichiarazione cambio di abitazione (cambio di residenza)		12		4%	
Denuncia di morte	si	si			0	0	0%	
Denuncia di nascita	si	no	Richiesta di denuncia di nascita		25		8%	

# 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)
Richiesta copia integrale / estratti di atto di stato civile	si	no	Richiesta di atti/estratti di Stato Civile (nascita, morte, matrimonio, ecc.)		6		2%	4%
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		2		1%	
Richiesta certificati di idoneità dell'alloggio per cittadini stranieri	si	no	Richiesta del certificato di idoneità alloggiativa		1		0%	
Rinnovo dichiarazione dimora abituale a seguito del rinnovo del permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari	si	no			0		0%	
Dichiarazione di ospitalità di cittadini extracomunitari	si	no			0		0%	
Pubblicazioni di matrimonio	si	si	Richiesta di pubblicazione di matrimonio	Pagamento dei diritti di segreteria	24	11	5%	
Richiesta di matrimonio civile	si	si		Pagamento tariffa per celebrazione matrimonio civile	0	3	0%	
Separazione e divorzio in Comune	si	si	Deposito / comunicazioni relative a separazione o divorzio		1	0	0%	
Rilascio dei certificati di leva (esito di leva; iscrizione nelle liste di leva)	si	no			0		0%	
Comunicazione di Cessione fabbricato	si	no	Comunicazione di cessione fabbricato		1		0%	
Unioni civili	si	si	Richiesta di costituzione di unione civile	Pagamento dei diritti di segreteria	2	11	2%	

# INDICE DI INTERATTIVITA' – CULTURA, SPORT, T. 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)
Iscrizione al servizio di accesso ad internet in biblioteca	si	no			0		0%	12%
Iscrizione al servizio di prestito libri dalla biblioteca	si	no			0		0%	
Prestito bibliotecario	si	si	Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	Pagamento di servizi bibliotecari	268	4	44%	
Autorizzazione per gare sportive, ciclistiche, podistiche, ecc.	si	no	Richiesta di autorizzazione per manifestazione sportiva		1		0%	
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	15	3%	
Richiesta Patrocinio per attività culturali o sportive	si	no	Richiesta patrocinio comunale		4		1%	

# 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)
Segnalazione di fenomeni di degrado ambientale o urbano	si	no	Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale		161		49%	10%
Richiesta Assegnazione matricole ascensori, montacarichi e piattaforme e messa in esercizio	si	si			0	0	0%	
Attribuzione numero civico	si	si			0	0	0%	
Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano	si	no	Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano		4		1%	
Parere CQAP	si	si	Richiesta del parere CQAP (commissione qualità architettonica e paesaggio)	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	2	40	6%	
CILA (comunicazione inizio lavori asseverata)	si	si	Comunicazione Inizio lavori asseverata (CILA)	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	47	40	13%	
Autorizzazione vincolo idrogeologico (nuove opere)	si	si		Pagamento dei diritti per pratiche di vincolo idrogeologico	0	20	3%	
Autorizzazioni e procedimenti zone sismiche ex L.R. 19/2008	si	si	Presentazione delle domande relative alle pratiche sismiche	Pagamento dei diritti per pratiche sismiche	45	36	12%	
Comunicazione opere temporanee o stagionali	si	no	Comunicazione opere temporanee o stagionali		5		2%	
Certificato di conformità edilizia e agibilità	si	si	Richiesta del certificato di conformità edilizia e di agibilità	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	49	40	14%	

# 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)
Certificato di destinazione urbanistica (CDU)	si	si	Richiesta del certificato di destinazione urbanistica (CDU)	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	4	40	7%	10%
Comunicazione inizio attività per nuova opera in area sottoposta a vincolo idrogeologico	si	no			0		0%	
Comunicazione inizio/fine lavori	si	si	Comunicazione inizio / fine lavori edilizi	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	47	40	13%	
Comunicazione per interventi di attività edilizia libera	si	si	Comunicazione di attività di edilizia libera (CIL) residenziale	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	47	40	13%	
Deposito e visto su frazionamenti catastali	si	si	Deposito di frazionamento catastale	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	2	40	6%	
Titoli edilizi in sanatoria	si	si	Richiesta di titoli edilizi in sanatoria		41	0	6%	
Richiesta occupazione suolo pubblico (OSAP) - compresi passi carrai	si	si	Richiesta occupazione suolo pubblico su strade comunali (OSAP)	Pagamento occupazione suolo pubblico di competenza comunale (varie tipologie)	5	32	6%	
Permesso di costruire	si	si	Richiesta del permesso di costruire (PDC) per edilizia residenziale	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	49	40	14%	
Comunicazione cambio destinazione d'uso di immobili	si	si	Comunicazione di cambio di destinazione d'uso di immobili	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	1	40	6%	
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	6	40	7%	

# 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)
Proroga termine inizio/fine lavori	si	si	Richiesta di proroga inizio/fine lavori edilizi	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	11	40	8%	10%
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	Presentazione della Segnalazione Certificata di Inizio Attività in materia edilizia (SCIA edilizia residenziale)	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	49	40	14%	
Valutazioni preventive	si	si	Richiesta di valutazione preventiva su interventi edilizi	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	42	40	13%	
Volture titoli abilitativi edilizi	si	si	Richiesta di voltura titoli edilizi	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	46	40	13%	
Comunicazione apertura cantieri (notifica SICO)	si	no	Notifica SICO - sistema informativo costruzioni (notifica preliminare prevista per i cantieri di costruzioni)		328		100%	
Domande relative a costruzioni in cemento armato	si	si	Presentazione pratiche relative ai cementi armati		2	0	0%	

# 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)
Istanze di rimborso IMU / TARI / TASI	si	no	Richiesta di rimborso / riduzione / comunicazioni IMU/TASI/TARI		9		1%	22%
Accertamento imposte e tasse / composizione con il contribuente / riscossione	si	si		Pagamento degli accertamenti tributari	0	2	0%	
Diritto interpellò in materia tributaria	si	no			0		0%	
Richiesta riduzione/esonero IMU / TARI / TASI	si	no	Richiesta di rimborso / riduzione / comunicazioni IMU/TASI/TARI		9		3%	
IMU	si	si	Dichiarazione IMU (imposta municipale propria)	Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line	4	328	51%	
TARI	si	si	Dichiarazione TARI (tassa rifiuti)	Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line	6	328	51%	
TASI	si	si		Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line	0	328	50%	
Imposta di pubblicità	si	si	Richiesta di autorizzazione per posa insegne/impianti pubblicitari	Pagamento dell'imposta / canone per la pubblicità	4	19	4%	
Prenotazione cartelli pubblicitari / diritti di affissione	si	si	Prenotazione cartelli pubblicitari disponibili / pubblicità fonica	Pagamento dei diritti di affissione	2	5	1%	
Imposta di soggiorno	si	si	Dichiarazione dell'imposta di soggiorno	Pagamento dell'imposta di soggiorno	25	8	41%	



# INDICE DI INTERATTIVITA' – ISTRUZIONE

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	100	69	26%	23%
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)	35	26	10%	
Contributi per libri di testo (scuole primarie)	si	no			0		0%	
Iscrizione ai nidi d'infanzia e/o servizi similari (spazio bimbi, ecc.)	si	si	Iscrizione all'asilo nido	Pagamento della retta dell'asilo nido	97	64	27%	
Iscrizione al servizio di mensa scolastica (refezione)	si	si	Iscrizione al servizio di mensa scolastica	Pagamento della retta per la mensa scolastica	137	118	39%	
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	100	69	26%	
Iscrizione al servizio di trasporto scolastico	si	si	Iscrizione al servizio di trasporto scolastico	Pagamento del trasporto scolastico	119	102	34%	
Richiesta esenzione / riduzione / contributi rette scolastiche o delle scuole infanzia (0-6)	si	no	Domanda di riduzione delle rette scolastiche (varie tipologie)		51		16%	
Rinuncia / ritiro ai servizi scolastici	si	no	Richiesta di rinuncia ai servizi scolastici		16		5%	

# 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)
Richiesta servizio lampade votive	si	si	Richiesta di attivazione di lampade votive	Pagamento del servizio lampade votive	2	17	3%	<b>3%</b>
Autorizzazioni per operazioni cimiteriali delle imprese funebri (tumulazione; estumulazione; esumazione; ecc.)	si	si	Richiesta di autorizzazione per operazioni cimiteriali	Pagamento dei servizi cimiteriali	11	40	8%	
Concessioni cimiteriali (loculi e cellette) e/o relative modifiche	si	si	Modifiche/ comunicazioni relative a concessioni cimiteriali già rilasciate		1	0	0%	
Autorizzazione alla cremazione	si	si	Dichiarazioni concernenti la cremazione / dispersione delle ceneri		1	0	0%	
Gestione lampade votive già attivate (guasti, voltture, ecc.)	si	no	Comunicazioni relative a lampade votive già attivate		9		3%	

# 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)
Iscrizione nelle liste elettorali di cittadini comunitari per elezione organi comunali	si	no			0		0%	4%
Albo degli scrutatori - Iscrizione/cancellazione	si	no	Iscrizione all'albo degli scrutatori e/o cancellazione		38		12%	
Albo dei presidenti di seggio elettorale - Iscrizione/cancellazione	si	no	Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio e/o cancellazione		39		12%	
Richiesta di certificati elettorali	si	no	Richiesta di certificati elettorali		1		0%	
Accesso agli archivi elettorali per visura propri dati	si	no	Visura elettorale		5		2%	
Richiesta duplicato della Tessera elettorale	si	no	Richiesta del duplicato della tessera elettorale		1		0%	

# 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%
Richiesta di ammissione al servizio di Assistenza Domiciliare	si	si		Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie)	0	41	6%	
Ammissione al servizio di pasti a domicilio	si	si		Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie)	0	41	6%	
Ammissione di anziani o minori in strutture protette o centri diurni	si	si		Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie)	0	41	6%	
Assegnazione alloggi ERP	si	si	Domanda di assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica	Pagamento affitti (beni immobili comunali)	19	10	4%	
Assegnazione alloggi in locazione a canone calmierato	si	no	Domanda di ammissione al bando per accesso al canone calmierato		4		1%	
Assegno di cura - disabili / anziani / soggetti non autosufficienti	si	no			0		0%	
Assegno di maternità	si	no	Richiesta dell'assegno di maternità		2		1%	
Assegno nucleo familiare	si	no	Richiesta dell'assegno per il nucleo familiare		3		1%	
Attestazioni I.S.E.E. per ammissione a servizi sociali	si	no			0		0%	

# 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)
Autorizzazione per tombole e pesche di beneficenza (comunicazione)	si	no			0		0%	2%
Concessione contributi e sussidi economici (in generale)	si	no			0		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			0		0%	
Contributi per indigenti (pannolini, buoni latte, buoni spesa, contributi straordinari, special card)	si	no			0		0%	
Contributi regionali per portatori di handicap ex L.R. 29/1997 - adattamento domestico oppure dei veicoli	si	no			0		0%	
Esenzione ticket per indigenti (richiesta / consegna tesserino) di competenza comunale	si	no			0		0%	
Iscrizione nell'Albo comunale delle Associazioni di promozione sociale e altre libere forme associative	si	no	Iscrizione all'Albo comunale delle libere forme associative		3		1%	

# 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)
Richiesta di Mobilità comunale alloggi ERP (cambio alloggio)	si	no			0		0%	2%
Orti sociali (assegnazione / rinuncia / revoca)	si	no	Domanda di assegnazione degli orti sociali		2		1%	
Provvidenze economiche invalidi civili	si	no			0		0%	
Richiesta tariffe sociali (cd bonus acqua, gas, energia elettrica)	si	no			0		0%	
Richiesta inserimento in attività di Servizio Civile Volontario	si	no			0		0%	
Richiesta accesso a Trasporto sociale / disabili	si	no			0		0%	

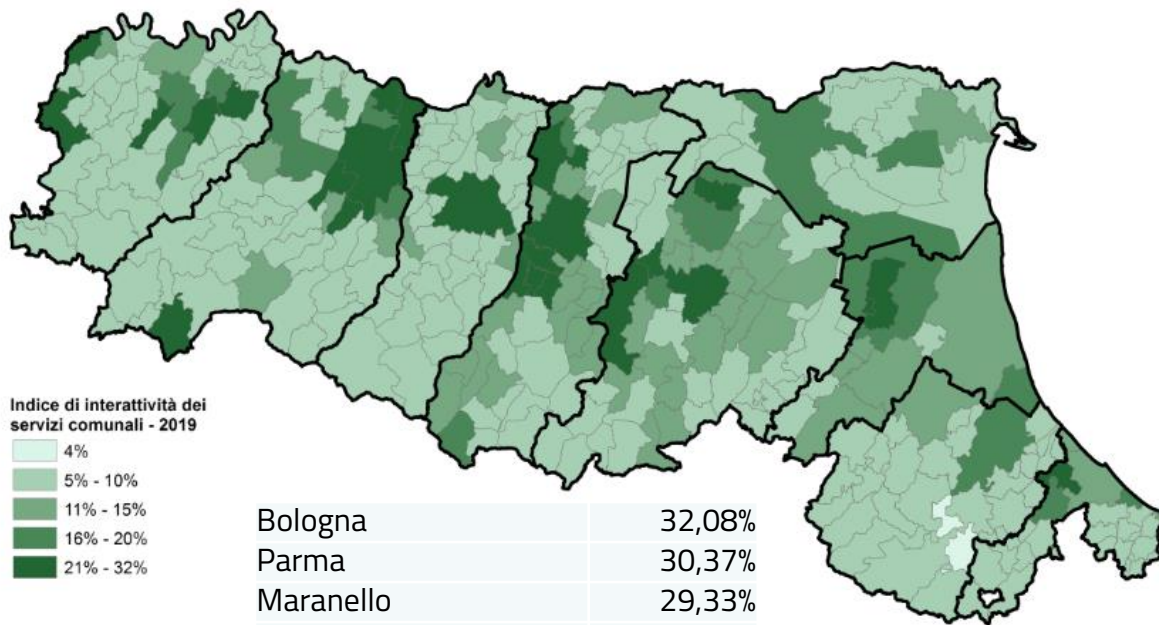
# INDICE DI INTERATTIVITA' – TRASPORTI E MOBILITA'

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 per disabili per non residenti (accesso alla ztl)	si	no	Comunicazione contrassegno H per invalidi (targhe) per non residenti		1		1%	7%
Gestione contravvenzioni a CDS (codice della strada)	si	si	Comunicazione dati conducente (sanzioni violazioni CDS)	Pagamento delle contravvenzioni	4	177	28%	
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)	5	7	4%	
Invio comunicazioni di modifica informazioni relative ai permessi ZTL	si	no	Richiesta di servizi relativi ai permessi di accesso in ZTL (zona traffico limitato)		3		2%	
Permesso di circolazione per invalidi (contrassegno)	si	no	Richiesta del permesso di circolazione per invalidi (contrassegno)		4		1%	
Richiesta Rapporto incidente stradale	si	si	Richiesta di accesso agli atti o accesso civico	Pagamento accesso e copie di atti amministrativi comunali	6	5	2%	
Richiesta abbonamenti sosta in parcheggi comunali / aree della ZTL (residenti)	si	si	Richiesta di servizi relativi agli abbonamenti sosta	Pagamento della sosta (parcheggio)	3	11	2%	
Richiesta abbonamenti agevolati per mezzi di trasporto	si	no			0		0%	
Domanda di manutenzione strade vicinali	si	no			0		0%	

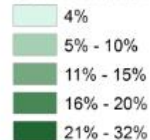
# INDICE DI INTERATTIVITA' – ATTIVITA' TRASVERSALI

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)
Concessione in uso spazi comunali	si	si	Prenotazione sale o altri immobili comunali	Pagamento utilizzo sale / immobili comunali	8	17	4%	24%
Richieste contributi da parte di associazioni senza fini di lucro (sociali, culturali, sportive, ecc.)	si	no	Richiesta contributi da parte di associazioni		1		0%	
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	4	1	1%	
Richiesta di accesso agli atti	si	si	Richiesta di accesso agli atti o accesso civico	Pagamento accesso e copie di atti amministrativi comunali	6	5	2%	
Procedure di acquisto di beni e servizi (contratti pubblici)	si	no	Partecipazione ad aste telematiche e mercato elettronico		328		100%	
Presentazione pratiche SUAP	si	si	Presentazione on line delle domande SUAP	Pagamento dei diritti SUAP (sportello unico attività produttive)	328	324	99%	
Riscossione di oneri e diritti di autorizzazioni e concessioni (senza specifiche attribuzioni)	no	si		Pagamento autorizzazioni e concessioni		8	2%	
Attività di riscossione generica da parte dei Comuni	no	si		Pagamenti spontanei al Comune		63	19%	
Accreditamento fornitori (Albo fornitori comunale)	si	no	Richiesta di accreditamento fornitori (di Comuni)		1		0%	
Gestione Sanzioni diverse da CDS	no	si		Pagamento delle sanzioni amministrative diverse da multe per violazioni stradali		29	9%	





Indice di interattività dei servizi comunali - 2019



Bologna	32,08%
Parma	30,37%
Maranello	29,33%
Fiorenzuola d'Arda	25,94%
Formigine	25,71%
Sassuolo	25,24%
Castel San Giovanni	25,00%
Collecchio	25,00%

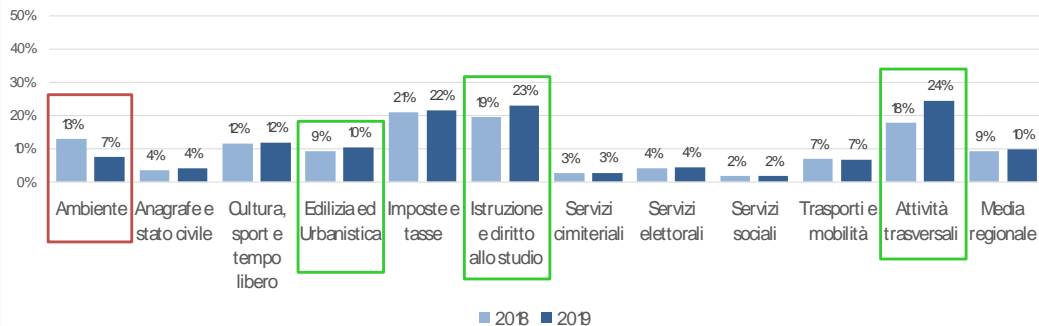
**Bologna** ha quasi raggiunto il livello di **1/3 del cammino** per arrivare alla piena interattività dei servizi comunali (32%), seguito da Parma e Maranello.

Fra gli 8 Comuni che hanno raggiunto o superato il 25% di indice di interattività vi sono anche comuni di medie dimensioni, come Collecchio (PR) e Castel San Giovanni (PC)

Sono evidenti:

- La **polarizzazione** dei risultati migliori attorno ai **capoluoghi**
- il maggiore sviluppo dei territori di **pianura**
- l'**omogeneità** territoriale nei Comuni aderenti alle **Unioni**
- Una **situazione più coesa** nelle province di **MO, BO e RA** e più diversificata nel resto del territorio

Indice di interattività - media per aree tematiche e regionale (comuni)  
confronto 2018-2019



**Aree più deboli:**

- **Servizi sociali: 2%**
- **Servizi cimiteriali: 3%**
- **Anagrafe e stato civile: 4%**
- **Servizi elettorali: 4%**

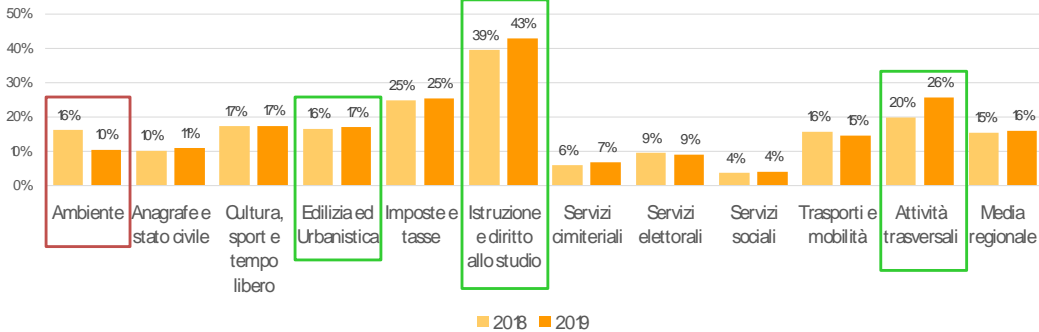
**Aree più avanzate:**

- **Imposte e tasse: 22%**
- **Istruzione, scuola: 23%**
- **Attività trasversali: 24%**

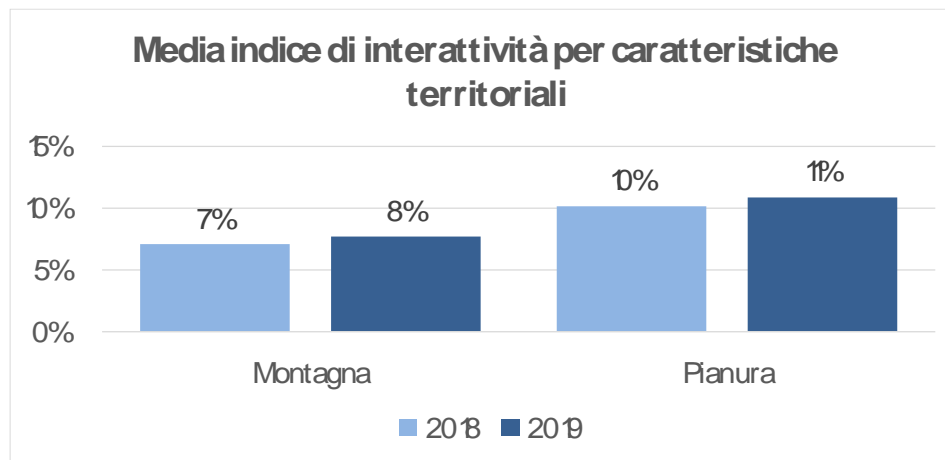
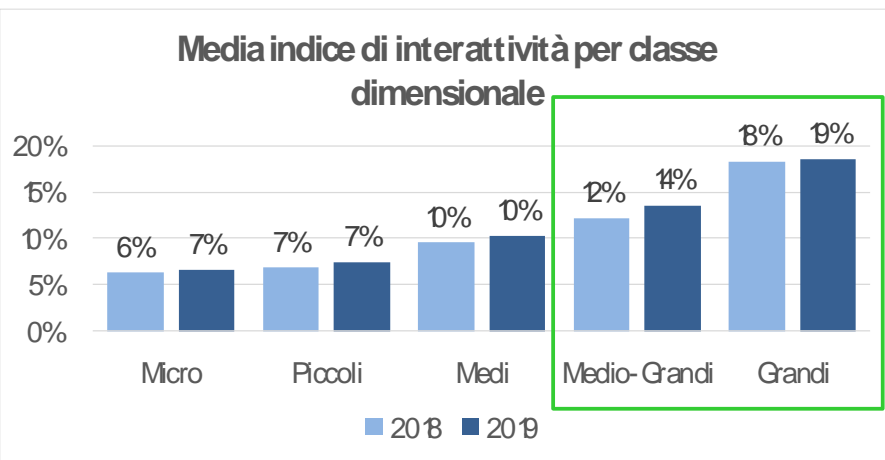
**MEDIA ER (Comuni)**  
**10% (+1pp)**

**MEDIA ER (popolazione)**  
**16% (+ 1pp)**

Indice di interattività - media per aree tematiche e regionale (popolazione)  
confronto 2018-2019



Aumentano maggiormente attività trasversali e Istruzione e diritto allo studio; diminuisce ambiente (non c'è più il pagamento del tesserino di caccia)  
Anche edilizia ed urbanistica aumenta, ma di un solo punto percentuale

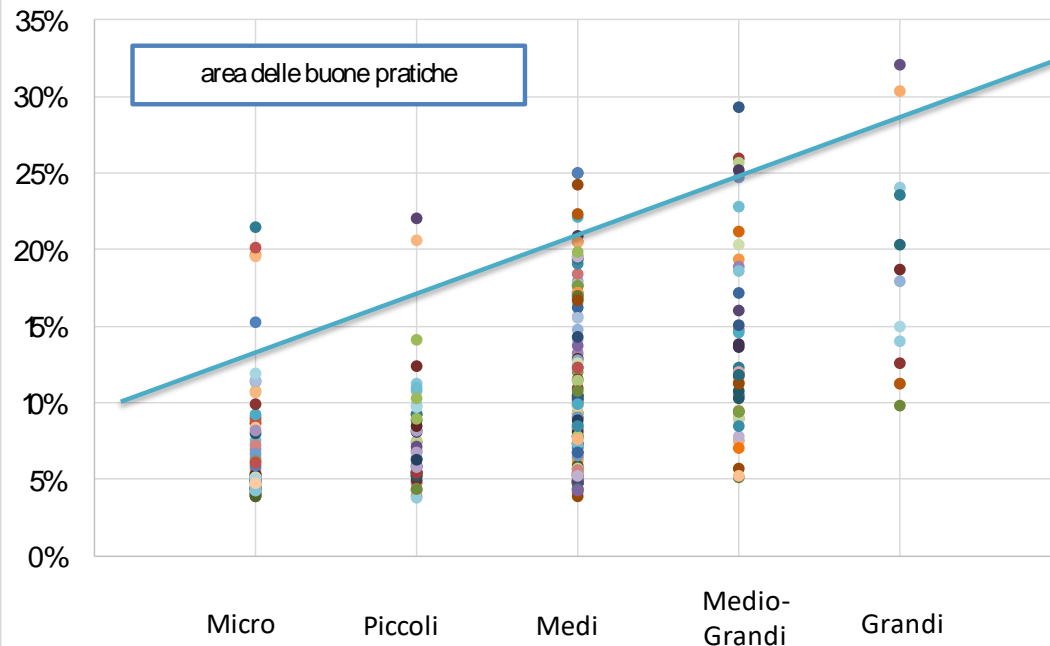


Il confronto fra enti e con l'anno precedente evidenzia una progressione per tutte le classi e per territori di montagna e di pianura.

Si conferma che la dimensione dei comuni è un freno (anche alla velocità di sviluppo: crescono maggiormente i comuni di maggiore dimensione rispetto agli altri), così come le caratteristiche territoriali, anche se la velocità di sviluppo è più simile.

I dati relativi alla copertura della popolazione evidenziano risultati migliori perché i servizi interattivi inerenti a procedimenti «completi» sono prerogativa soprattutto dei Comuni grandi dove risiedono più persone.

**Indice di interattività 2019**  
**Distribuzione per tipologia di Comuni**



Tipologie di Comuni	2018		2019	
	Indice del Comune Peggiore	Indice del Comune Migliore	Indice del Comune Peggiore	Indice del Comune Migliore
Micro	4%	20%	4%	22%
Piccoli	4%	23%	4%	22%
Medi	4%	25%	4%	25%
Medio-Grandi	5%	28%	5%	29%
Grandi	8%	32%	10%	32%

Anche fra Comuni della stessa classe dimensionali 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**. 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...): **questi Comuni possono essere considerati delle buone pratiche**, che hanno saputo sfruttare bene anche le **piattaforme regionali**.

## MICRO

Albareto	22%
Sant'Agata sul Santerno	20%
Gropparello	20%
Bagnara di Romagna	20%
Pievepelago	15%

## PICCOLI

Alta Val Tidone	22%
Vigolzone	21%
Prignano sulla Secchia	14%
San Benedetto Val di Sambro	12%
Guiglia	11%

## MEDI

Castel San Giovanni	25%
Collecchio	25%
Sorbolo Mezzani	24%
San Pietro in Casale	22%
Felino	22%

## MEDIO-GRANDI

Maranello	29%
Fiorenzuola d'Arda	26%
Formigine	26%
Sassuolo	25%
Fiorano Modenese	25%

## GRANDI

Bologna	32%
Parma	30%
Carpi	24%
Modena	24%
Reggio nell'Emilia	20%

## MONTAGNA

Valsamoggia (*)	23%
Alta Val Tidone (*)	22%
Albareto	22%
Poggio Torriana (*)	20%
Gropparello	20%
Verucchio	16%
Pievepelago	15%
Pianoro	15%

(\*) 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>