

premio
2022 Agenda Digitale
Emilia-Romagna





Una cornice per i servizi pubblici digitali

Facilitatore: Matteo Bolis - Agenda Digitale Emilia-Romagna

Relatrice: Silvia Ringolfi - ART-ER

Verbalizzatrice: Valeria Dusmet - ART-ER

L'obiettivo

Avviare un percorso con gli enti locali per definire un metodo condiviso di misurazione di due indicatori di DESIER legati ai servizi pubblici digitali attraverso un lavoro di analisi comune, da continuare nelle comunità tematiche

Dopo una breve descrizione degli indicatori e del lavoro che proponiamo di fare in questo tavolo, avremo circa un'ora di lavoro condiviso, al termine del quale elaboreremo le conclusioni da portare in plenaria.

Chi si offre per fare il portavoce?

Gli indicatori interessati e le domande guida

→ INDICE DI INTERATTIVITA' COMUNALE col quale cercheremo di definire insieme l'universo condiviso della misurazione dei servizi digitali dei Comuni.

Quale può essere lo schema "regionale" di riferimento per i servizi pubblici digitali di competenza comunale o con delega alle Unioni? Valutiamo insieme come abbiamo costruito l'indice di interattività....

Vi lavoreremo complessivamente per circa 35 minuti....

→ INDICE DI UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI - focus sui pagamenti on line dopo l'avvento di pagopa

identifichiamo le modalità per superare le criticità di raccolta dati dei pagamenti sui diversi canali (piattaforma, modello 3, ecc.)

Vi lavoreremo complessivamente per circa 25 minuti

INDICE DI INTERATTIVITA'

IMPOSTAZIONE

- identificazione dei 140 procedimenti amministrativi di competenza comunale (standard) e distribuzione su 12 aree tematiche
- identificazione dell'applicabilità delle fasi on line (ad esempio nel caso di richiesta contributi, sarà attivabile solo la richiesta e non anche il pagamento) e di eventuali condizioni di inesistenza del servizio fisico (ad esempio "nido" per i procedimenti che presuppongono l'esistenza del servizio)

Come è stato fatto: [schema indice](#)

APPLICAZIONE ANNUALE

- allineamento dei servizi interattivi unici - fasi on line (rilevazione offerta servizi interattivi)
- conteggio per ogni comune sulla base dell'erogazione o meno del servizio interattivo: per ogni procedimento amministrativo e per ogni Comune, se manca il servizio fisico, il valore è na; se non sono erogati servizi il valore è 0%; se è erogata una sola delle fasi applicabili, 50%; se sono erogate on line tutte le fasi applicabili 100%
- l'indice di interattività comunale è la media dei valori % per ogni procedimento amministrativo

INDICE DI INTERATTIVITA'

Lavoriamo insieme:

fra tutte quelle che ci sono e dati i tempi ristretti, abbiamo pensato di lavorare sull'**area tematica istruzione e diritto alla studio**

- analizzeremo una per una le righe dei procedimenti amministrativi di questa area tematica
- verificheremo la correttezza e la completezza di quanto proposto

Abbiamo 15 minuti, al termine dei quali redigeremo le conclusioni da portare in plenaria

[redazione delle conclusioni](#) (10 minuti)

INDICE DI UTILIZZO - FOCUS PAGAMENTI

Passiamo al secondo argomento

indice di utilizzo dei servizi interattivi - focus sui pagamenti online: dopo l'avvento di pagopa sono emerse difficoltà a distinguere i dati di pagamento sui vari canali in sede di rilevazione dell'uso

Dopo aver illustrato alcuni dati e le criticità che abbiamo rilevato, vi porremo alcune domande.

Abbiamo complessivamente 25 minuti

INDICE DI UTILIZZO

INDICE DI UTILIZZO DEI SERVIZI INTERATTIVI

È calcolato come media di utilizzo dei servizi interattivi di competenza comunale effettivamente raggiunta dai comuni e ponderata in base al rapporto fra servizi effettivamente attivati e con dati utili e quelli potenzialmente attivabili nei comuni su al massimo 8 possibili servizi interattivi di competenza comunale, fra cui alcuni servizi di pagamento: rette nido, rette mensa, pagamento contravvenzioni per violazione CDS.

COME SI RACCOLGONO I DATI SUI PAGAMENTI

I dati sono raccolti da ART-ER tramite richiesta di compilazione file excel agli enti (responsabili dei servizi specifici) o con accesso ai dati del cruscotto Payer.

DOPO L'AVVENTO DI PAGOPA sono emerse difficoltà nella definizione di ciò che:

- è pagamento digitale fra le varie modalità integrate in pagopa
- come si possono raccogliere i dati

Sui pagamenti on line

Tra le varie forme di pagamento “digitale” che pagopa offre (piattaforma, pagamento con home banking, APP IO), focalizzeremo l’attenzione sull’**uso delle piattaforme dedicate ai pagamenti on line**, partendo dalla considerazione che per renderle disponibili sono stati fatti investimenti e spese risorse.

Nel corso delle rilevazioni passate, sono emerse difficoltà nel reperimento dei dati o meglio si è constatato in alcuni casi la sovrapposizione on line = pagopa. L’accesso ai dati di Payer ci consente di capire questo disallineamento, perchè distingue i pagamenti via piattaforma

Nel proseguo delle attività nell’ambito delle comtem si potrà affrontare anche il tema delle modalità di raccolta dei dati sulle altre forme di pagamento digitale da remoto.

Sui pagamenti on line

Domande

- ★ Possiamo definire insieme le “domande tipo” per raccogliere i dati sui pagamenti on line?
- ★ esistono già codifiche di pagamento (esempio vostri “cruscotti” interni di accesso ai flussi di pagamento) che consentono di avere i dati coerenti con le esigenze di rilevazione? quali sono?
- ★ se non sono disponibili, è possibile concordare con i vostri fornitori di piattaforme di pagamento una modalità di fornitura di queste informazioni ad esempio con un report o un’esportazione ad hoc?
- ★ come si potrebbero secondo voi recuperare i dati sui pagamenti on line realizzati tramite la piattaforma pagopa nazionale (<https://www.pagopa.gov.it/it/cittadini/dove-pagare/>)?

Conclusioni

Si condividono le conclusioni che saranno presentate dal portavoce nella plenaria

Abbiamo 10 minuti e poi torniamo in sala

Vi ringraziamo del prezioso lavoro che abbiamo svolto insieme e vi ricordiamo che nel sito di Regione Emilia-Romagna, Agenda Digitale sono disponibili i rapporti annuali realizzati anche sui dati raccolti presso i Comuni e le Unioni dell'Emilia-Romagna

<https://digitale.regione.emilia-romagna.it/dati-e-pubblicazioni/pubblicazioni>

GRAZIE A TUTTI