



Servizi interattivi e dintorni

Benchmarking dell'innovazione PA locale 2022



Quadro degli argomenti e pillole metodologiche



Offerta servizi interattivi

- Quali e quanti servizi interattivi per cittadini e imprese, su base comunale
- Natura delle piattaforme di erogazione
- Indice di interattività dei servizi comunali
- Impatto ADL e COMTEM sull'interattività dei servizi comunali

Cenni all'uso dei servizi on line

Altre misurazioni sui servizi digitali

SPID

- Servizi interattivi con accesso con SPID
- Utenti SPID (LepidaID)
- Accessi ai servizi di comuni e unioni con SPID nel 2021



App IO

- Servizi dei comuni e delle unioni su App IO (dal sito <https://io.italia.it/>)
- Correlazione coi servizi interattivi offerti - mappatura integrata



pagoPA compliance

- Quali e quanti servizi di pagamento on line conformi a pagoPA
- PayER
- Modello 3 PayER (bollettino)



Servizi interattivi

- Che consentono di avviare e/o concludere un procedimento o presentare domanda per un servizio o pagare **da remoto, tramite piattaforma web**
- **Approccio utente:** si rileva il dato per il territorio comunale, in modo da misurare quanti servizi interattivi sono a disposizione di cittadini e imprese indipendentemente dalla competenza istituzionale all'erogazione del servizio
- Rilevando **qualsiasi piattaforma disponibile** (e anche, se esistenti, più piattaforme per lo stesso servizio)
- Dove non altrimenti evidenziato, i dati fanno riferimento ai **servizi per i quali esiste almeno una piattaforma** web disponibile

Enti locali

- Regione, enti e agenzie regionali, società partecipate regionali
- Province, ACER, ASL
- Unioni (*), ASP (aziende pubbliche servizi alla persona)
- Comuni (compresi Montecopiolo e Sassofeltrio)
- enti parco, gestori trasporto pubblico locale, istituzioni ed aziende partecipate dai comuni, ecc.

Fonti

- Ricerca on line nei siti web istituzionali di oltre 430 enti locali emiliano-romagnoli (ART-ER) da dicembre 2021 a giugno 2022 per l'annualità 2021; da giugno a agosto per l'annualità 2022
- Lepida Scpa (Payer; SPID)
- Sito App IO - servizi degli enti locali <https://io.italia.it/enti/#locali> (ART-ER)

Dati raccolti

- Nome piattaforma e link
- Natura della piattaforma (regionale, autonoma, nazionale)
- Forme di autenticazione (SPID, CIE, SMART CARD, altro, accesso libero)
- Conformità a pagoPA (per i servizi di pagamento); modello 3 PayER (bollettino)
- Presenza su App IO (mappatura e valutazione specifica in relazione ai servizi on line)



(*) Servizi delle Unioni: sono considerati separatamente i servizi istituzionali, attribuiti al livello di competenza "unione", da quelli delegati dai Comuni, classificati come comunali, indipendentemente dalla delega, per consentire un'omogenea definizione dell'universo di riferimento



Offerta di servizi interattivi



Qualche numero per inquadrare il fenomeno

	2020		2021		2022
NUMERO DEI DATI COMPLESSIVAMENTE RILEVATI (totale servizi per tutti i comuni su tutte le piattaforme)	33.422	+16.709	50.131	+2.020	52.151
SERVIZI INTERATTIVI UNICI IDENTIFICATI (almeno un Comune/ente competente lo eroga in Emilia-Romagna)	266	+59	325	+3	328
SERVIZI INTERATTIVI UNICI di competenza comunale	154	+34	188	=	188
SERVIZI INTERATTIVI UNICI di competenza di altri enti diversi da Comune (compresa Regione)	112	+25	137	+3	140
PIATTAFORME DI EROGAZIONE di servizi interattivi	255	+41	296	+10	306



In estrema sintesi

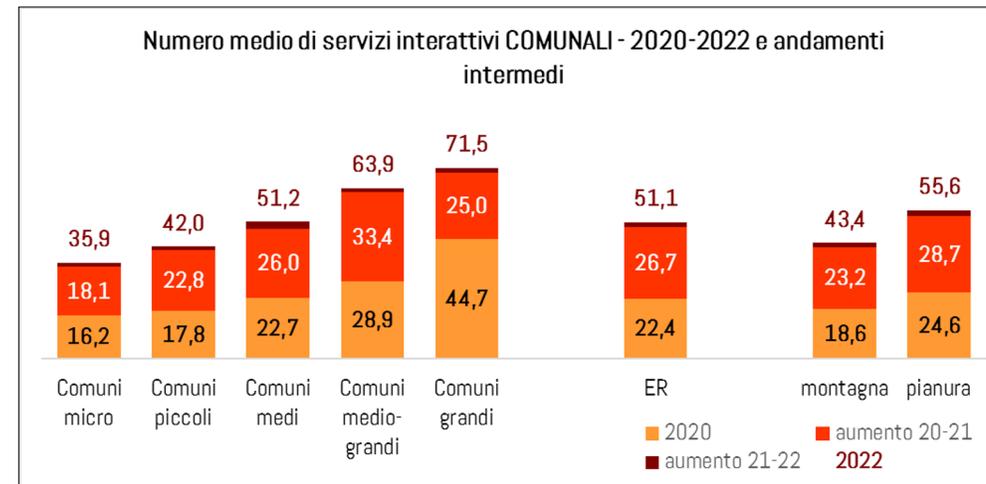
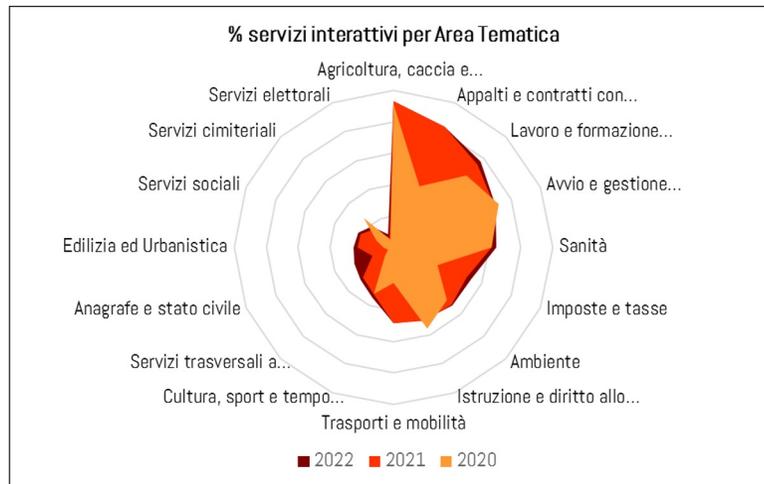
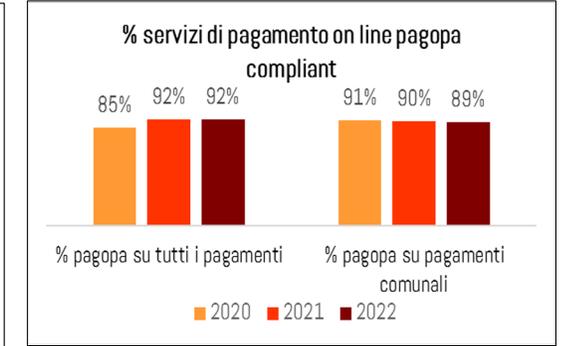
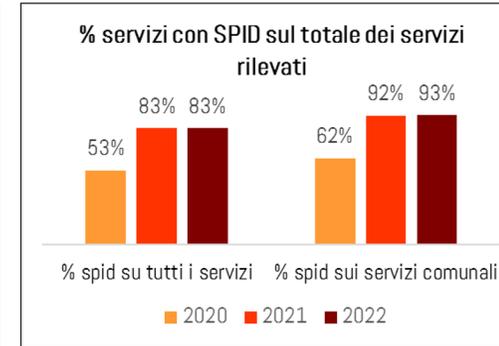
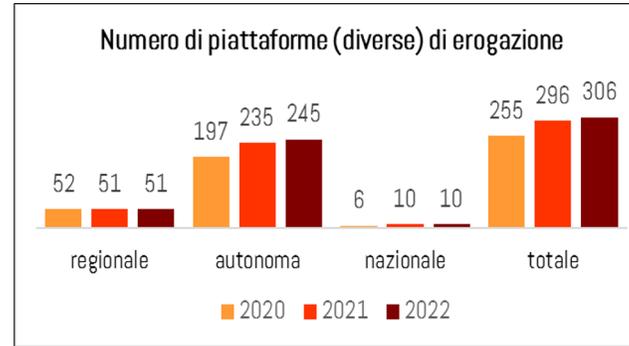
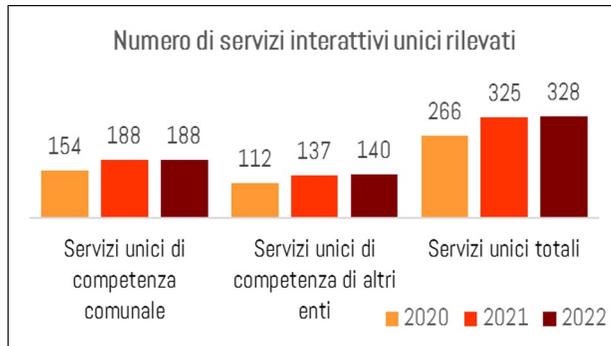
- Tra **2020 e 2021** si è assistito ad un **vero e proprio balzo in avanti** nell'erogazione di servizi interattivi per cittadini e imprese; **tra 2021 e 2022 il trend di crescita è decisamente più lento** (anche se può avere influito il diverso momento della rilevazione nelle tre annualità)
- I fattori esterni che potrebbero averlo determinato: **pandemia, obblighi connessi a SPID e pagoPA, pilastro transizione digitale** (PNRR, incentivi, ecc.)
- I fattori interni che potrebbero averlo determinato: **DVBC + Agende Digitali Locali; Comunità tematiche**

Vi è stato un deciso **aumento delle piattaforme autonome** pluriservizi (fra tutte sportello telematico Maggioli) e di pagamento on line (connesse a obbligo pagoPA); le **piattaforme regionali invece diminuiscono** (perchè connesse all'erogazione di incentivi non più attivi o a modifiche normative - terzo settore) o rimangono invariate.

Elementi da “tenere sotto controllo”: **diffusione in riuso Rete civica Emilia-Romagna (Lepida)** per siti istituzionali dei comuni, **“sovrapposizione” sistemi di pagamento pagoPA** (difficile discernere piattaforme on line e altri sistemi di pagamento a distanza), **esigenza di tassonomia/definizione universo** di riferimento condiviso.

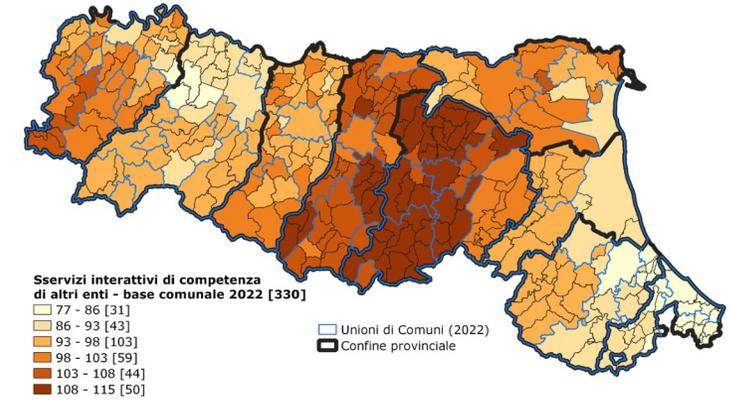
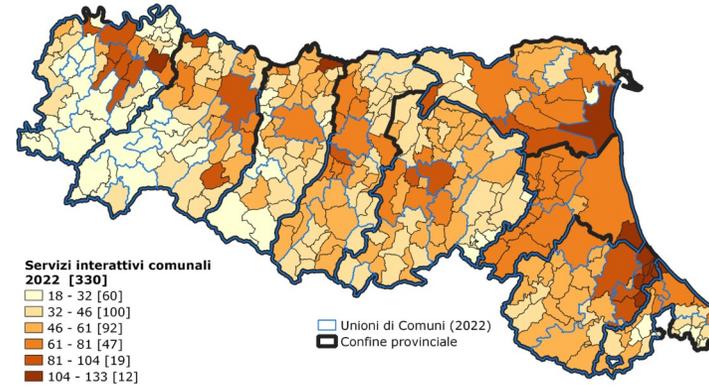
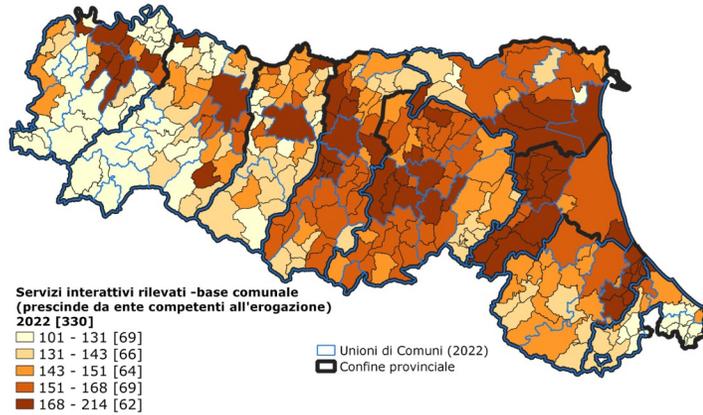


In estrema sintesi





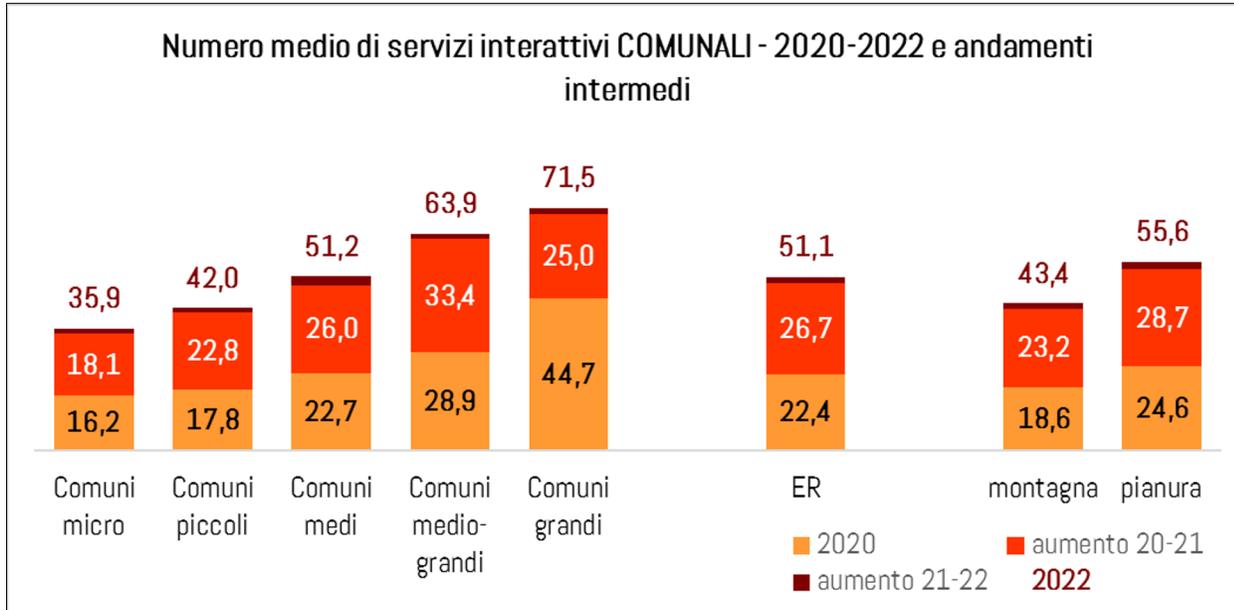
Offerta di servizi interattivi



- **Bellaria-Igea Marina (RN):** 214 servizi complessivi (133 di competenza comunale, valore più alto)
- Zerba (PC): 18 servizi di competenza comunale - valore minimo
- Tutti gli utenti emiliano-romagnoli possono contare su almeno **101 servizi interattivi (31% dei 328 servizi unici complessivamente rilevati)**

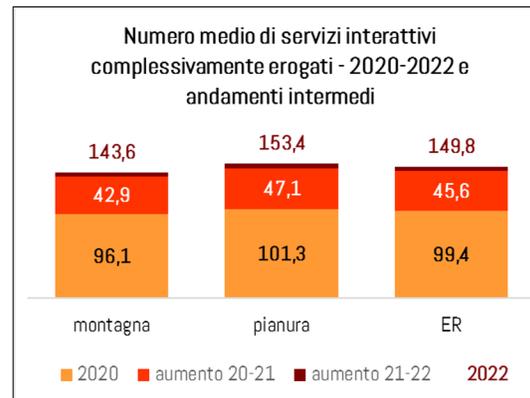


Offerta di servizi interattivi



- La performance migliore si rileva per i comuni **grandi** (numero medio di servizi offerti: 71,5), seguiti dai comuni **medio-grandi**, che registrano l'aumento maggiore rispetto al 2020 **(+35)**; i **comuni medi** aumentano più degli altri fra 2021 e 2022 **(+2,5)**
- **La dimensione demografica e le condizioni territoriali (montagna) rappresentano ancora dei freni significativi allo sviluppo di servizi interattivi** (non solo hanno i valori minori, ma anche la progressione più contenuta)
- La media regionale si assesta al 51,1, con aumento di 28,7 rispetto al 2020 (26,7 fra 2020 e 2021)
- Il **gap territoriale tende a ridursi se si considera il complesso dei servizi interattivi rilevati** di qualsiasi competenza istituzionale

Classificazione dei Comuni
 Micro: fino a 3.000 abitanti
 Piccoli: fra 3.000 e 5.000 abitanti
 Medi: fra 5.000 e 15.000 abitanti
 Medio grandi: fra 15.000 e 49.999 abitanti
 Grandi: oltre 50.000 abitanti



43,4

Numero medio di servizi interattivi comunali offerti dai **comuni montani**, **+24,8 dal 2020** (+23,2 fra 2020 e 2021)

55,6

Numero medio di servizi interattivi comunali offerti dai **comuni di pianura**, **+31 dal 2020**

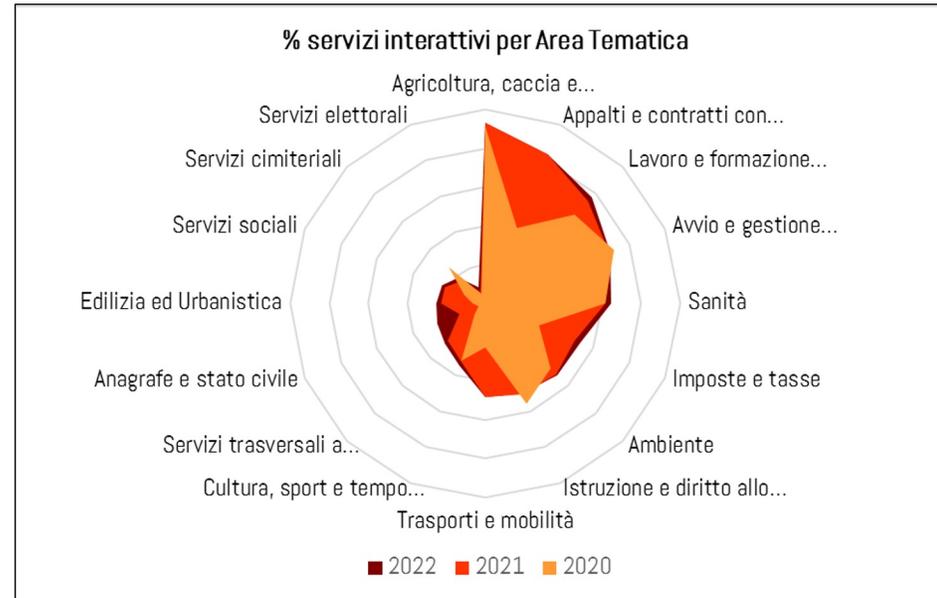
149,8

Numero medio di servizi interattivi erogati a **livello regionale**



Aree tematiche

- La **maggiore estensione della disponibilità di servizi interattivi** si riscontra in modo più o meno ampio per larga parte delle aree tematiche individuate
- L'aumento maggiore, riscontrato **fra 2020 e 2021**, si rileva per **appalti e contratti con la PA, Imposte e tasse e Servizi trasversali a più aree tematiche**
- Le diminuzioni sui **servizi sociali** si deve a scelte normative ed all'istituzione del Registro Unico del Volontariato (a fronte di tre precedenti albi regionali con piattaforme telematiche di iscrizione)
- Nel **2022**, la crescita è decisamente più contenuta e si concentra sui **servizi cimiteriali**, grazie all'attivazione della piattaforma regionale di accreditamento delle imprese "CAMER"
- Gli altri aumenti vanno dall'1 al 3% per quasi tutte le aree tematiche.
- In controtendenza (diminuzione di 1 pp) è l'area tematica **ambiente**, determinata dall'attivazione di nuovi servizi interattivi di alcuni Enti Parco regionali ma senza copertura completa del territorio regionale

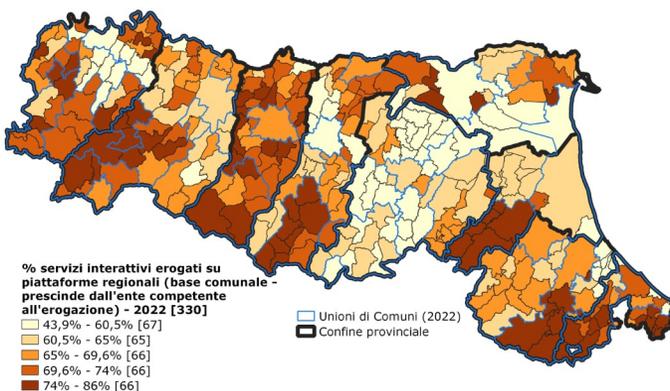
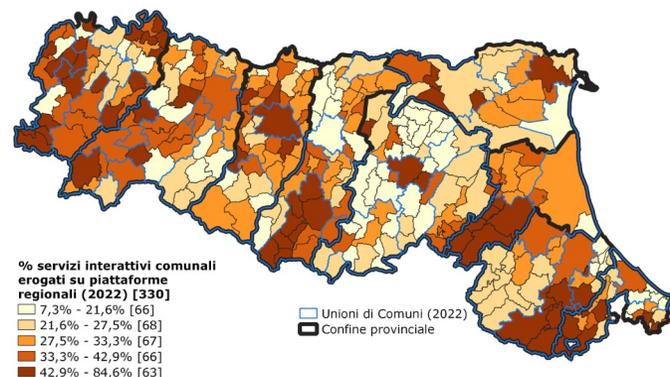


	2020	2021	2020 2021	2022	2021 2022
Agricoltura, caccia e pesca	91%	93%	2%	93%	0%
Appalti e contratti con la PA	42%	83%	41%	83%	0%
Lavoro e formazione professionale	65%	75%	10%	78%	3%
Avvio e gestione attività di impresa	72%	69%	-3%	69%	0%
Sanità	62%	62%	0%	65%	3%
Istruzione e diritto allo studio	30%	50%	20%	53%	3%
Trasporti e mobilità	47%	51%	4%	52%	1%
Ambiente	56%	51%	-5%	50%	-1%
Imposte e tasse	22%	48%	26%	48%	0%
Cultura, sport e tempo libero	32%	32%	0%	34%	2%
Servizi trasversali a più aree tematiche	7%	27%	20%	29%	2%
Servizi cimiteriali	4%	14%	11%	27%	12%
Anagrafe e stato civile	6%	23%	17%	25%	2%
Edilizia ed Urbanistica	12%	23%	11%	24%	2%
Servizi sociali	26%	17%	-10%	19%	2%
Servizi elettorali	5%	6%	1%	9%	3%

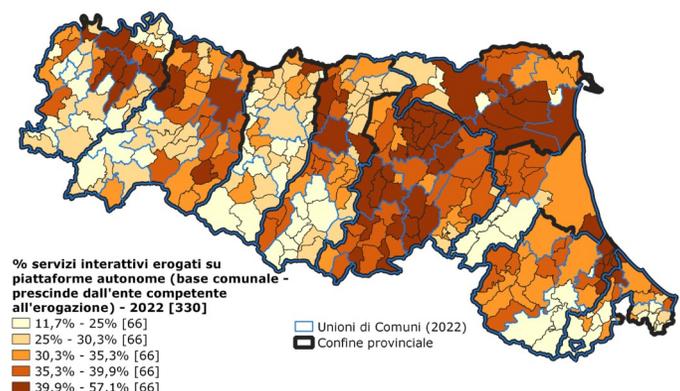
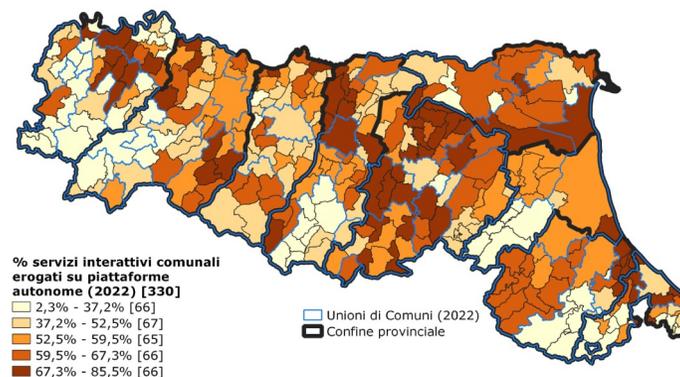


Piattaforme di erogazione (dati 2022)

Regionali



Autonome

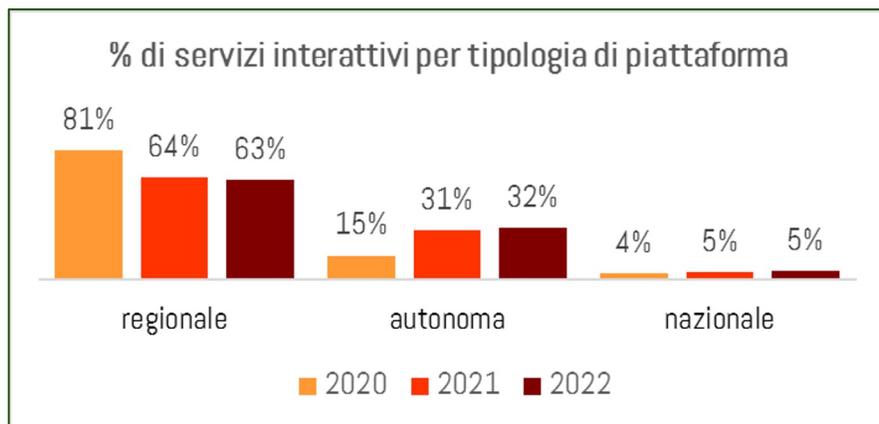


- Le piattaforme **regionali** rimangono maggiormente usate dai comuni più periferici del territorio regionale (piacentino, montagna, ferrarese), ma a differenza degli anni passati, **si registra un cospicuo aumento del ricorso a piattaforme autonome anche in queste parti del territorio regionale**
- Queste ultime sono soprattutto di **pagamento (ricorso a piattaforme pagoPA)**
- Vari comuni hanno attivato piattaforme **"multiservizio"** (ad esempio Sportello Telematico Maggioli)

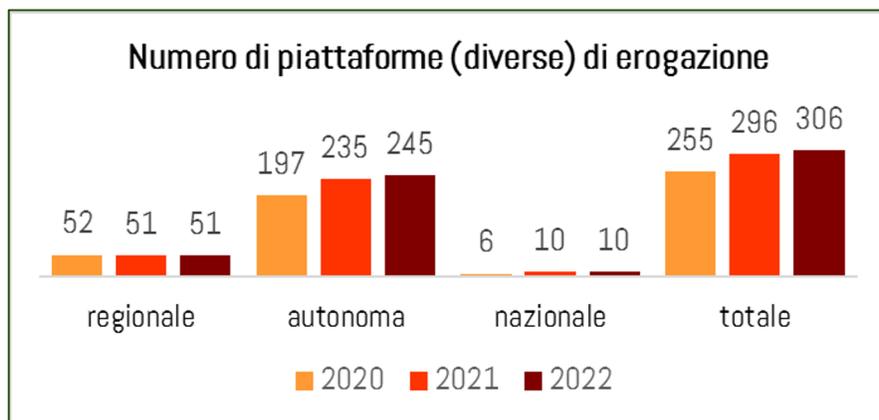




Piattaforme di erogazione (dati 2022)



- Nel 2022, il **63% dei servizi interattivi** è erogato su piattaforme regionali
- Nel triennio considerato si registra la **progressiva diminuzione** della % complessiva di servizi erogati su **piattaforme regionali**, a fronte di un deciso aumento del ricorso a **piattaforme autonome**
- L'aumento delle piattaforme nazionali si deve soprattutto ad ANPR ed ai servizi di certificazione e residenza ivi attivati



Piattaforme più diffuse (prime 5 per valore % sul totale rilevato, di qualsiasi tipo e di qualsiasi ente)

Lepida - PayER	regionale	16,38%
Lepida - FSE	regionale	6,33%
elixforms	autonoma	4,36%
e-fil	autonoma	3,97%
Intercenter - SATER e MERER	regionale	3,48%



(*) La riconduzione di alcune piattaforme di pagamento a PayER è avvenuto sulla base delle informazioni fornite da Lepida s.c.p.a.



Piattaforme di erogazione (dati 2022)

Piattaforme regionali più diffuse (prime 5 per valore % sul totale rilevato, di qualsiasi tipo e di qualsiasi ente)

Lepida - PayER (pagoPA)	16,38%
Lepida - FSE	6,33%
Intercenter - SATER e MERER	3,48%
Intercenter - SATER	3,25%
Lepida - Accesso unitario	2,99%

Piattaforme autonome più diffuse (prime 5 per valore % sul totale rilevato, di qualsiasi tipo e di qualsiasi ente)

elixforms	4,36%
e-fil (pagoPA)	3,97%
entranext (pagoPA)	3,15%
Sportello telematico maggioli	3,14%
jcitygov maggioli - pagamenti on line (pagoPA)	1,87%

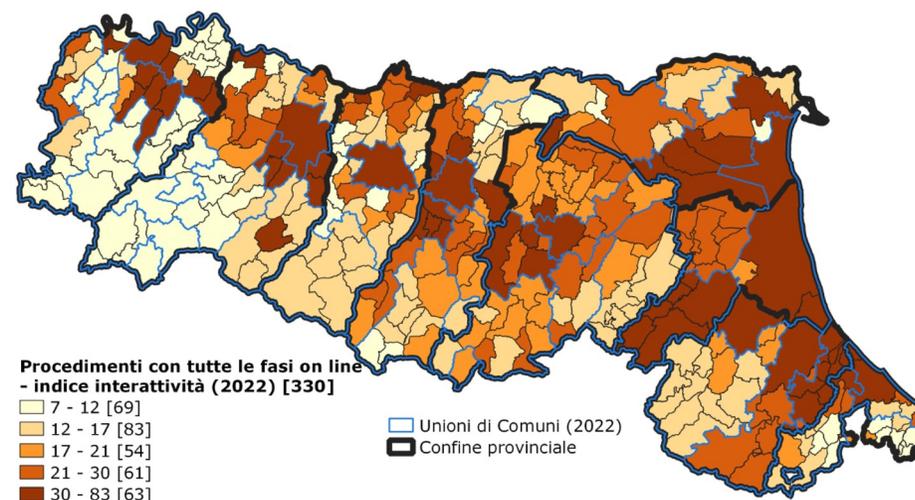
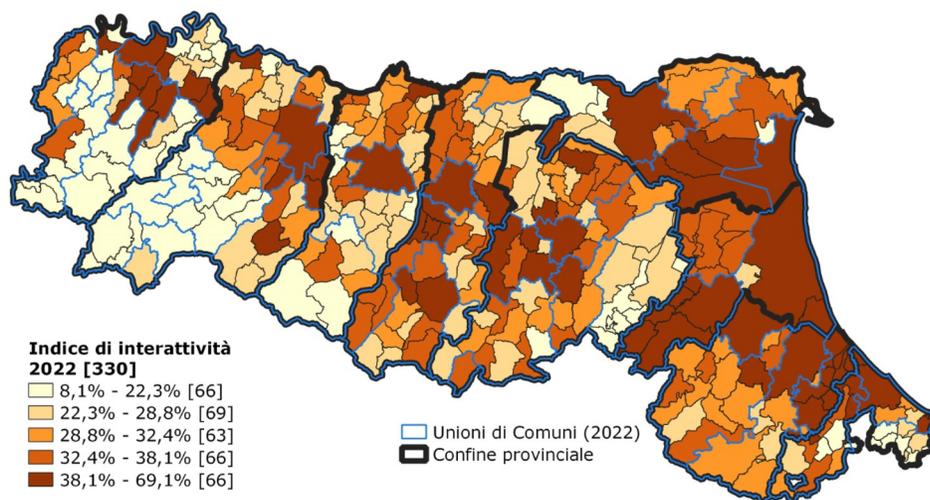
Fra le piattaforme **nazionali**, ANPR copre il 2,53% di tutti i casi rilevati, seguita dalle piattaforme per il pagamento di imposte e tasse (F24 Agenzia delle Entrate, pagonline e postepay di Poste Italiane e ACI per il bollo auto).



(*) La riconduzione di alcune piattaforme di pagamento a PayER è avvenuto sulla base delle informazioni fornite da Lepida s.c.p.a.



Indice di interattività comunale

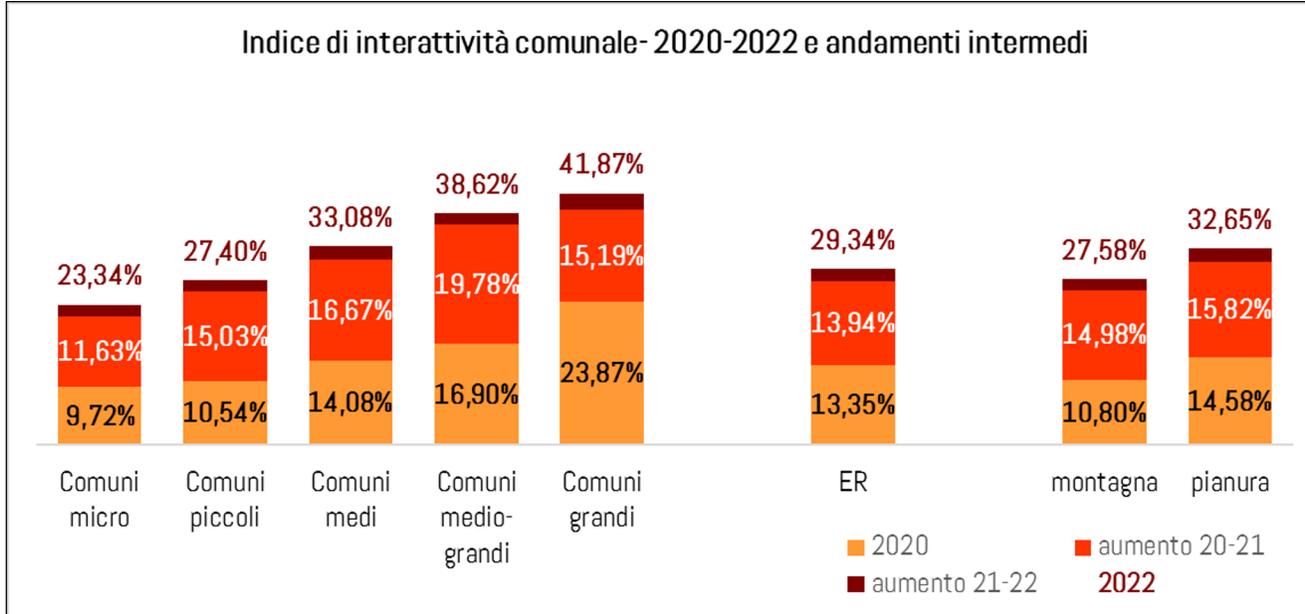


L'indice di interattività comunale misura l'attivazione di servizi interattivi **per le fasi di presentazione domanda e/o relativo pagamento applicabili** a 140 procedimenti amministrativi di competenza comunale (attività caratteristica comunale). L'indice regionale è misurato sia in relazione al numero dei Comuni che alla popolazione ivi residente. I procedimenti sono articolati in aree tematiche, per identificare i settori più forti e quelli più deboli. **L'indice massimo (100%) si raggiunge quando per ogni fase attivabile on line per tutti i procedimenti il Comune ha attivato effettivamente il servizio interattivo corrispondente.**

Bellaria-Igea Marina (RN) ha l'indice di interattività più alto (**69,1%**) ed il numero maggiore di **procedimenti completi** (tutte le fasi attivabili on line con servizio interattivo effettivamente attivato) -> **83**



Indice di interattività comunale



- La performance migliore si rileva per i comuni **grandi** (indice di interattività al 41,87%), seguiti dai comuni **medio-grandi**; i **comuni medi** aumentano più degli altri fra 2021 e 2022 **(+2,81 pp)**
- Anche considerando questo indice, **la dimensione demografica e le condizioni territoriali (montagna) rappresentano ancora dei freni significativi allo sviluppo di servizi interattivi**



Indice di interattività comunale - media ER

	Numero procedimenti	Comuni	Popolazione
Avvio e gestione attività di impresa	4	60%	61%
Istruzione e diritto allo studio	9	53%	72%
Edilizia ed Urbanistica	28	41%	54%
Imposte e tasse	8	39%	52%
Ambiente	13	30%	32%
Anagrafe e stato civile	22	25%	29%
Attività trasversali	12	25%	31%
Servizi cimiteriali	5	24%	24%
Trasporti e mobilità	7	22%	35%
Cultura, sport e tempo libero	5	20%	29%
Servizi sociali	20	18%	22%
Servizi elettorali	7	10%	14%
Indice regionale	140	29%	38%

Le aree tematiche con indice di interattività **2022** più alto sono **Attività di impresa** (SUAP, APPALTI) e **Istruzione e diritto allo studio**. La prima grazie soprattutto alla disponibilità di piattaforme regionali diffuse su tutto il territorio e per larga parte dei comuni; la seconda alla diffusione di servizi comunali o delle unioni dedicate all'iscrizione ai servizi scolastici, spesso fra l'altro obbligatorie (con assistenza ai genitori per l'iscrizione). L'area **più debole è quella dei servizi elettorali**

Nel triennio considerato, gli aumenti più rilevanti si hanno per i procedimenti relativi alle aree **Edilizia e Urbanistica, Imposte e tasse, Anagrafe e stato civile e Servizi elettorali**.

Le motivazioni sono legate sia all'apertura di accesso unitario di Lepida ai servizi di edilizia residenziale, sia all'attivazione di piattaforme multiservizio (tipo Sportello Telematico Maggioli) e ANPR (per servizi demografici).

Per tutte le aree, **gli aumenti si devono soprattutto all'attivazione di nuovi servizi di pagamento on line**

Area tematica	Comuni					Popolazione				
	2020	2021	2022	2020-2021	2021-2022	2020	2021	2022	2020-2021	2021-2022
Avvio e gestione attività di impresa	41%	60%	60%	19%	0%	43%	61%	61%	18%	0%
Istruzione e diritto allo studio	37%	50%	53%	13%	3%	55%	69%	72%	14%	3%
Edilizia ed Urbanistica	17%	39%	41%	22%	2%	28%	52%	54%	24%	2%
Imposte e tasse	19%	35%	39%	16%	4%	25%	46%	52%	21%	6%
Ambiente	13%	29%	30%	16%	1%	15%	30%	32%	15%	2%
Anagrafe e stato civile	8%	21%	25%	13%	4%	16%	25%	29%	9%	4%
Attività trasversali	5%	22%	25%	17%	3%	10%	29%	31%	19%	2%
Servizi cimiteriali	8%	22%	24%	14%	2%	11%	22%	24%	11%	2%
Trasporti e mobilità	8%	20%	22%	12%	2%	17%	33%	35%	16%	2%
Cultura, sport e tempo libero	11%	18%	20%	7%	2%	17%	26%	29%	9%	3%
Servizi sociali	4%	17%	18%	13%	1%	8%	21%	22%	13%	1%
Servizi elettorali	2%	6%	10%	4%	4%	5%	11%	14%	6%	3%
Indice regionale	13%	27%	29%	14%	2%	20%	35%	38%	15%	3%

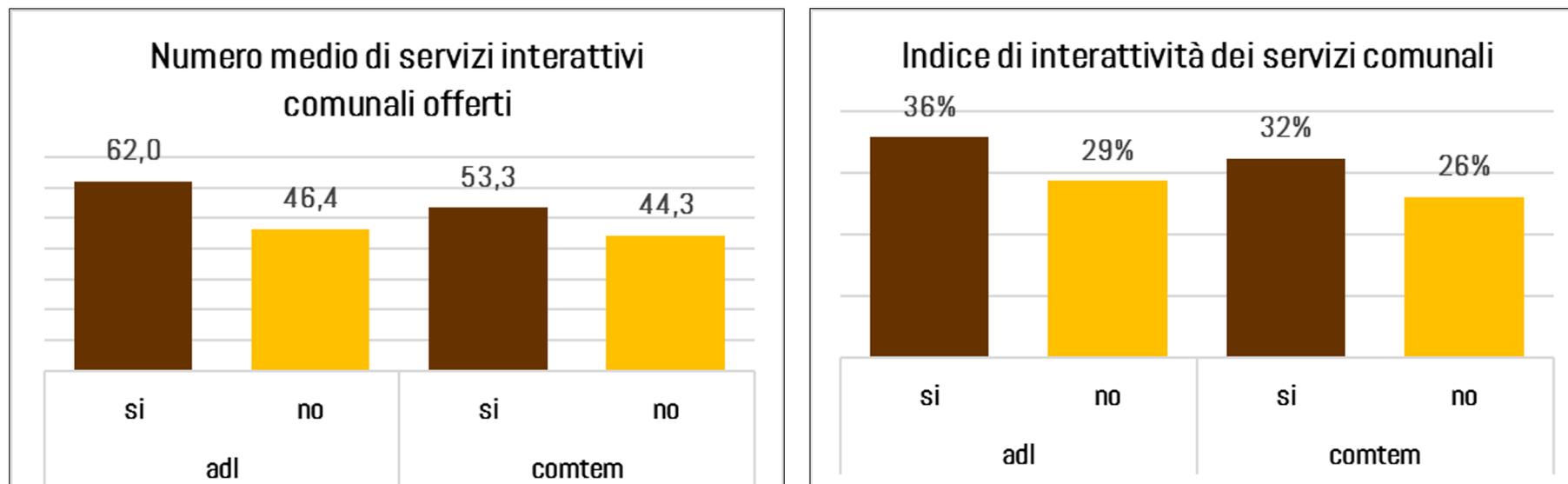


100%

Si raggiungerà quando tutte le fasi attivabili (224) di tutti i procedimenti amministrativi di competenza comunale (140) saranno interattive per tutti i cittadini dei 330 Comuni emiliano-romagnoli



Impatto ADL e COMTEM sull'offerta di servizi on line



La media dei comuni che **hanno aderito alle forme di governance dell'innovazione (Agenda Digitale Locale e/o adesione alle Comunità tematiche) proposte dalla Regione** è **maggiore** di quella degli altri comuni che non vi hanno aderito, sia per quanto riguarda il numero medio di servizi interattivi comunali offerti, sia in merito all'indice di interattività dei servizi comunali





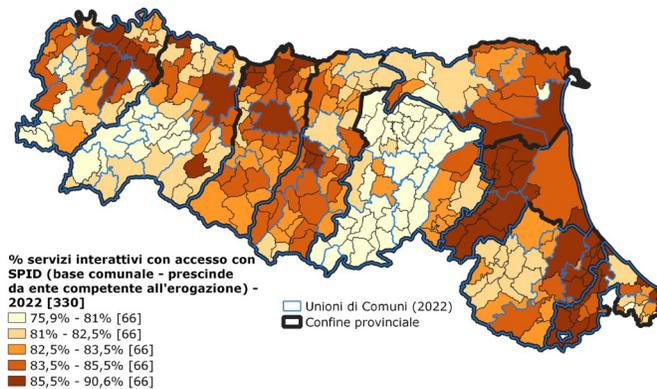
SPID



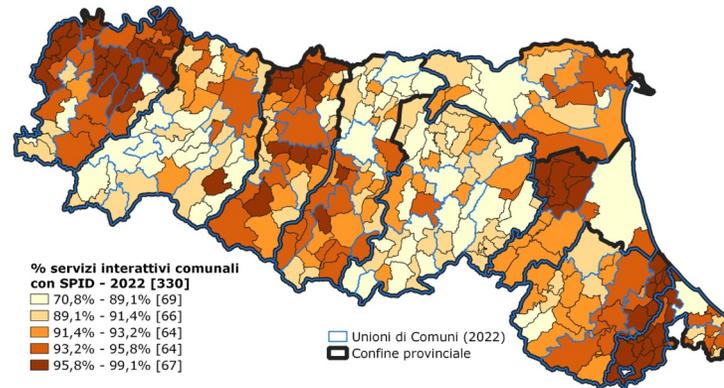
SPID > Servizi

Diversamente che in passato (dove le percentuali maggiori si riscontravano nelle aree marginali del territorio a causa del numero ridotto di servizi interattivi comunali complessivamente offerti), il numero dei servizi interattivi con SPID si accompagna all'aumento generalizzato dei servizi interattivi offerti

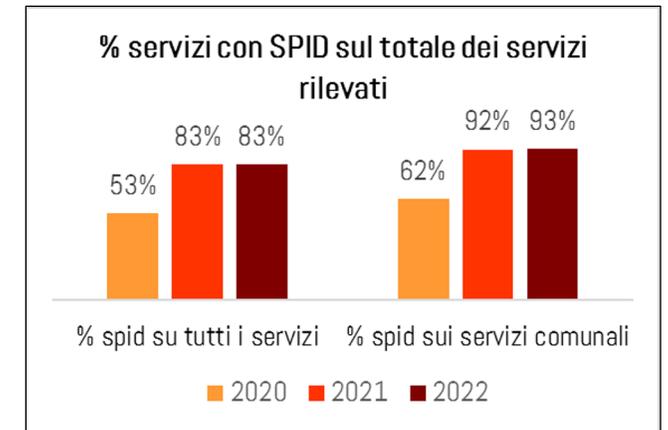
83% Servizi complessivamente rilevati sul territorio emiliano-romagnolo che prevedono SPID (totale dati rilevati) (*)



93% Servizi di competenza comunale complessivamente rilevati sul territorio regionale che prevedono SPID (totale dati relativi a servizi comunali) (*)



Il **confronto sul triennio** evidenzia il salto in avanti fra 2020 e 2021, mentre nell'ultimo periodo il ritmo di crescita si è ovviamente rallentato

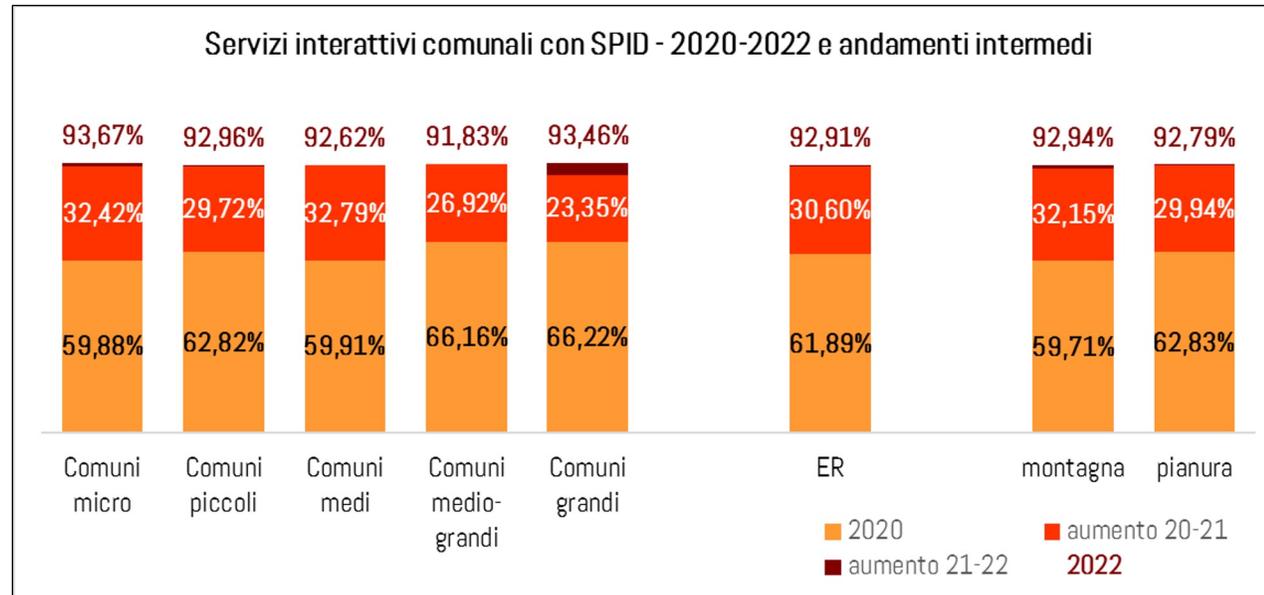


La % più elevata sui servizi interattivi comunali si riscontra per **Fiorenzuola d'Arda (99,14%)**, il valore minore per **Vigarano Mainarda (FE), 70,8%**



(*) Tutti i servizi rilevati, anche ad accesso libero e quindi che non richiedono autenticazione
Fonte web (siti istituzionali) - rilevazione ART-ER

SPID > Servizi



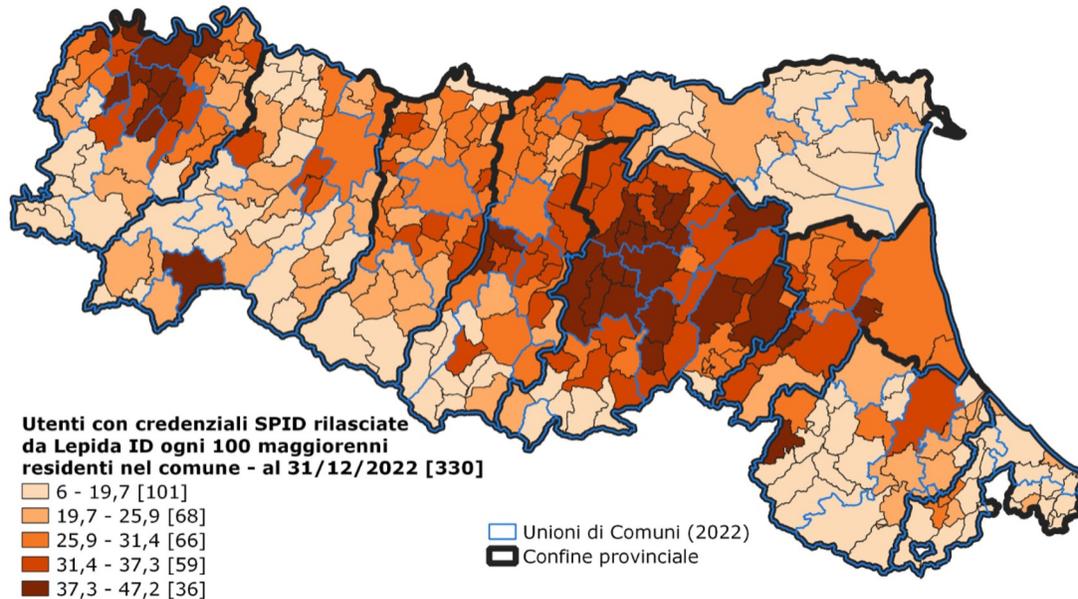
- Le medie per dimensione comunale e per caratteristiche territoriali mostrano **situazioni più omogenee** fra i comuni in merito alla disponibilità di SPID
- Il leggero divario che ancora esisteva nel 2020 (coi comuni di minore dimensione e quelli montani con % più basse degli altri) si è assottigliato già nel 2021 (*)
- I comuni che evidenziano una crescita maggiore nell'ultimo anno sono quelli grandi, che hanno anche un maggior numero di servizi interattivi comunali offerti



(*) Si ricorda che la rilevazione 2021 è partita DOPO ottobre proprio vista la scadenza normativa di entrata in vigore dell'obbligo di SPID



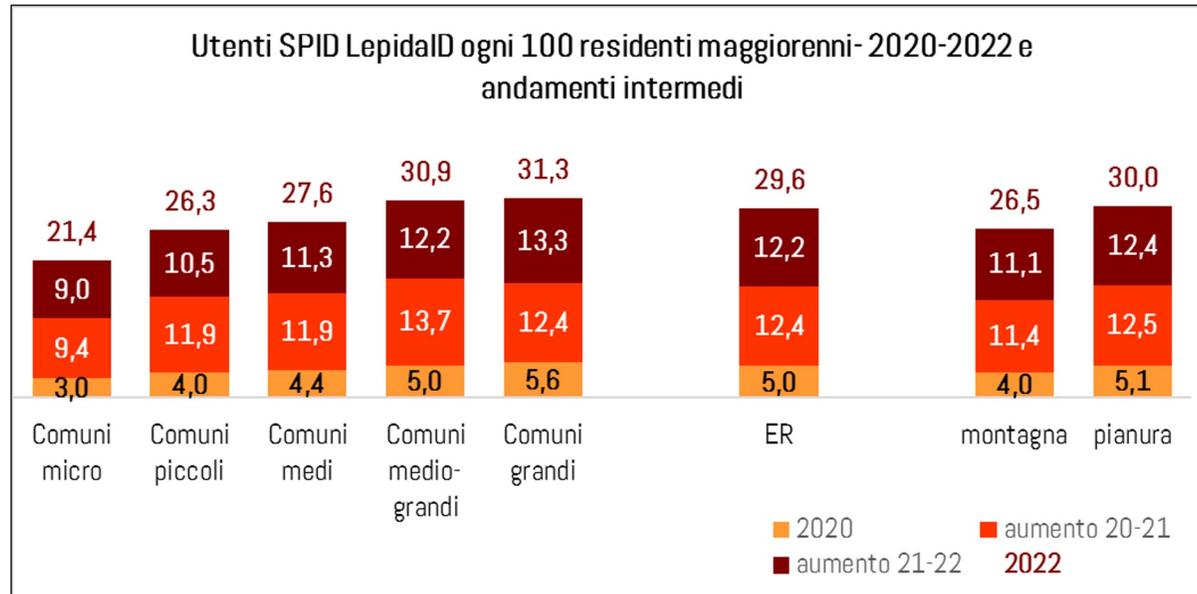
SPID > Utenti e accessi



- Al **31/12/2022** il Comune che ha il valore più elevato di utenti residenti con credenziali SPID di Lepida ID ogni 100 residenti maggiorenni è **Caorso (PC)** -> **47,2**
- **Bologna con circa 128.000 utenti**, è il Comune col numero maggiore in valore assoluto, ma in relazione ai residenti maggiorenni è al **37,9**
- Il valore medio regionale è **29,64** (al 31/12/2021 era 17,39)
- L'aumento maggiore rispetto al 2021 si rileva per **Castel Maggiore (BO)** che passa **da 24,2 a 42,8** in un anno



SPID > Utenti e accessi



- La distribuzione degli utenti con SPID Lepida ID per classe dimensionale e caratteristiche territoriali evidenzia **il divario significativo soprattutto nei comuni di dimensioni molto piccole**
- **La media dei comuni montani**, pur essendo inferiore a quella dei comuni di pianura e della media regionale, **è simile a quella dei comuni fra 5.000 e 15.000 abitanti**
- **Sul dato ovviamente incide la distribuzione demografica dei residenti "target"** (popolazione maggiorenne in età attiva)
- A livello regionale **poco meno di 1/3 della popolazione di riferimento (maggioresni)** ha un'utenza SPID lepida (**29,6**)
- Tra **2020 e 2021** la crescita maggiore si è registrata nei **comuni medio-grandi (13,7)**, fra **2021 e 2022** nei **comuni grandi (13,3)**

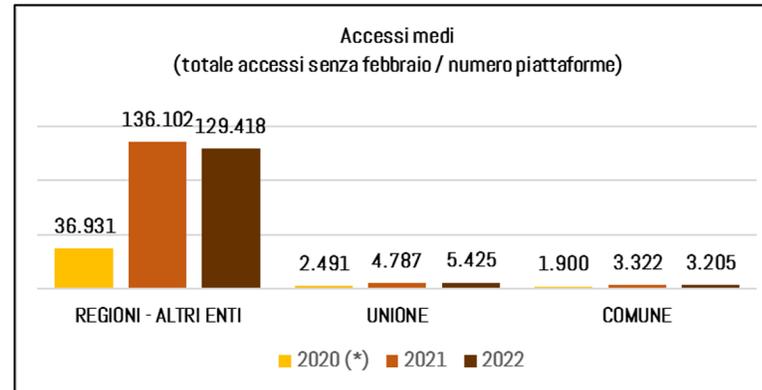
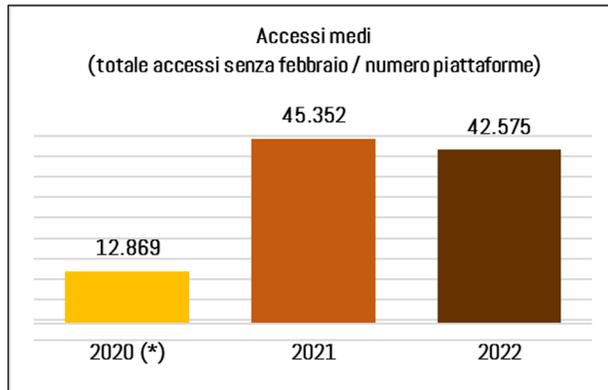


(*) Si ricorda che la rilevazione 2021 è partita DOPO ottobre proprio vista la scadenza normativa di entrata in vigore dell'obbligo di SPID



SPID > Utenti e accessi

Se fra 2020 e 2021 si assiste alla crescita esponenziale degli accessi con SPID, fra 2021 e 2022 si evidenzia un'inversione di tendenza negli accessi medi, sia in relazione al rallentamento della crescita complessiva, sia per l'aumento delle piattaforme con SPID. Solo le piattaforme delle Unioni di Comuni evidenziano anche una crescita degli accessi medi.



	Totale accessi (senza febbraio)	Numero piattaforme oggetto di rilevazione	Accessi medi (totale accessi / numero piattaforme)
2020 (*)	4.504.012	350	12.869
2021	27.166.005	599	45.352
2022	28.269.839	664	42.575
2020-2021	503%	71%	252%
2021-2022	4%	11%	-6%

Considerando solo i servizi con dati **perfettamente comparabili** (stessa piattaforma, stesso periodo di tempo), si evidenzia una crescita **solo dell'1%** (**565 piattaforme: 27.187.234 accessi nel 2022, 27.015.555 nel 2021**)

Nome IDP	2020	2021	2022
Poste	2.255.398	13.854.445	13.873.381
LepidaID	2.933.438	12.671.882	12.285.075
Aruba	158.857	628.323	734.458
Infocert	137.908	681.726	649.237
Namirial	19.751	312.227	469.630
Sielte	142.521	495.126	450.604
TIM	37.600	112.254	94.587
Register.it	11.365	39.566	37.397
INTESA	873	5.382	6.063
TOTALE	5.697.711	28.800.931	28.600.432

LepidaID si conferma, anche per il 2022, il secondo gestore IDP italiano per accessi ai servizi, dopo Poste



Fonte dei dati: Lepida scpa; (*) 2020 disponibilità di tutti i mesi; 2022: manca febbraio; 2021: ricalcolato senza il mese di febbraio



SPID > Utenti e accessi (alcuni esempi)

Nome	TOTALE ACCESSI 2021	TOTALE ACCESSI 2022	DIFFERENZA	
Autenticazione per i servizi demografici per il cittadino - Comune di Budrio	1.848	1.305	-543	Demografici
Autenticazione per i servizi demografici per il cittadino - Comune di Castenaso	1.049	936	-113	
Portale dei servizi demografici - Comune di Piacenza	16.389	5.862	-10.527	
Portale dei servizi educativi e scolastici - Comune di Castenaso	3.686	4.931	1.245	Scolastici
Infanzia Online - Comune di Reggio Emilia	8.247	8.453	206	
Servizi Scolastici ECivis - Comune di Cesena	5.472	9.536	4.064	
ecivis - Comune di Brisighella	197	442	245	
ecivis - Comune di Solarolo	394	818	424	
elixForms - Unione Comuni Pianura Reggiana	1.726	5.578	3.852	Multiservizio presentazione istanze
elixForms - Unione dei Comuni del Frignano	191	737	546	
Istanze online - Comune di Codigoro	704	1.454	750	
Istanze online - Comune di San Lazzaro di Savena	1.702	1.645	-57	
Modulistica online - Unione dei Comuni della Bassa Romagna	7.978	10.460	2.482	
Modulistica online - Unione Rubicone e Mare	4.926	2.917	-2.009	
Modulistica online - Unione Terre d'Acqua	1.216	3.530	2.314	Pagamento on line
PLUG AND PAY - Comune di Alfonsine	3	15	12	
PLUG AND PAY - Comune di Anzola dell'Emilia	14	175	161	
PLUG AND PAY - Comune di Argelato	44	32	-12	
PLUG AND PAY - Comune di Argenta	131	51	-80	
PLUG AND PAY - Comune di Valsamoggia	2.177	2.915	738	Multiservizio Presentazione e pagamenti
Portale Al Cittadino - Comune di Alseno	54	113	59	
Portale al Cittadino - Comune di Baiso	445	393	-52	
Portale Al Cittadino - Comune di Imola	1.684	1.546	-138	
Portale al Cittadino - Comune di Langhirano	890	1.897	1.007	Sanità
Fascicolo Sanitario Elettronico - Regione Emilia-Romagna	133.191	149.037	15.846	

**Esempi casuali
di andamento
degli accessi
SPID 2021-2022**



Fonte dei dati: Lepida scpa; (*) 2020 disponibilità di tutti i mesi; 2022: manca febbraio; 2021: ricalcolato senza il mese di febbraio



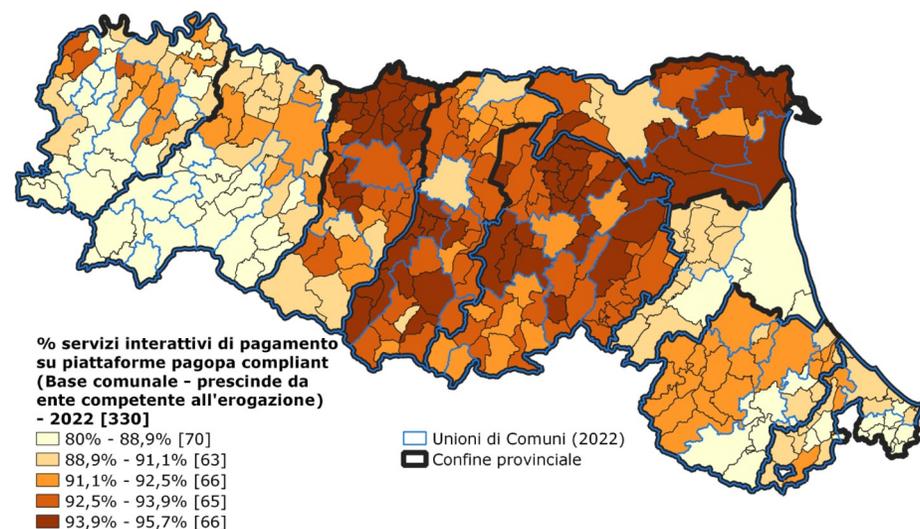
pagopa



pagoPA

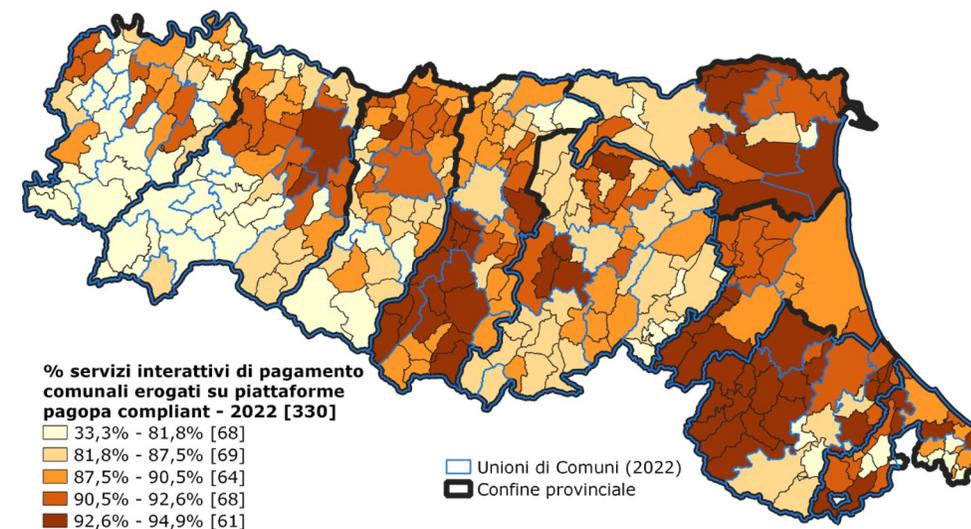
92%

Servizi di pagamento complessivamente rilevati sul territorio emiliano-romagnolo con piattaforme pagoPA compliant (totale dati rilevati relativi a pagamenti).
Valore minimo: **80%** | Valore massimo: **95,7%**



89%

Servizi di pagamento comunali complessivamente rilevati sul territorio emiliano-romagnolo con piattaforme pagoPA compliant (totale dati rilevati relativi a pagamenti comunali).
Valore minimo: **33,3%** | Valore massimo: **94,9%**

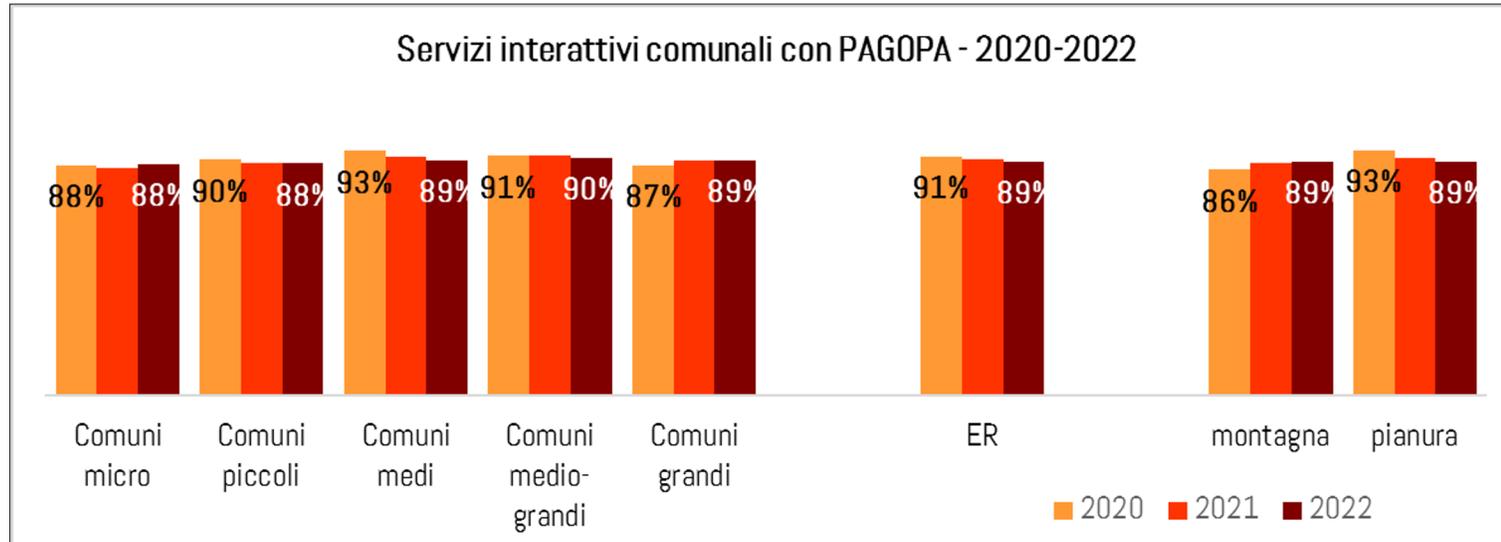


Il valore più elevato si riscontra per **Polinago (MO), 94,9%**. Il valore minimo si rileva a Sassofeltrio (RN), 33%.



Sono compresi anche i servizi di pagamento on line di tributi comunali
Fonte web (siti istituzionali) - rilevazione ART-ER; Lepida per PayER

pagoPA



- Dal punto di vista della distribuzione dei comuni per dimensione e caratteristiche territoriali, **le differenze sono minime**, grazie sia alla diffusione della **piattaforma regionale PayER di Lepida**, sia in base **all'obbligo di adozione di pagoPA**
- Le diminuzioni che si riscontrano sono dovute quasi esclusivamente a **modifiche normative di pagamento di alcuni tributi / tasse comunali** (canone unico patrimoniale che ha sostituito i precedenti tre diversi canone pubblicità, canone affissioni, occupazione)



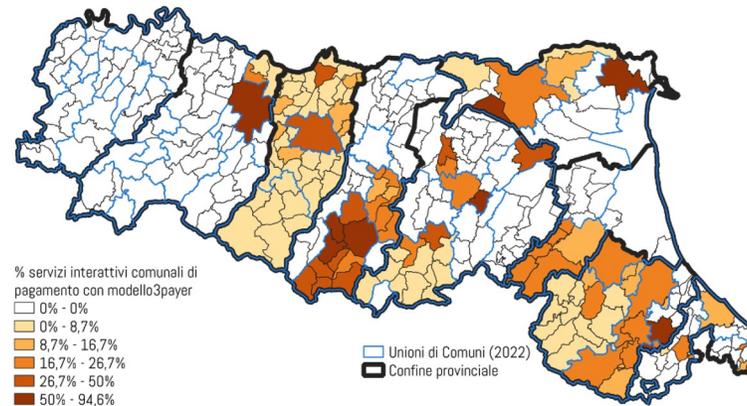
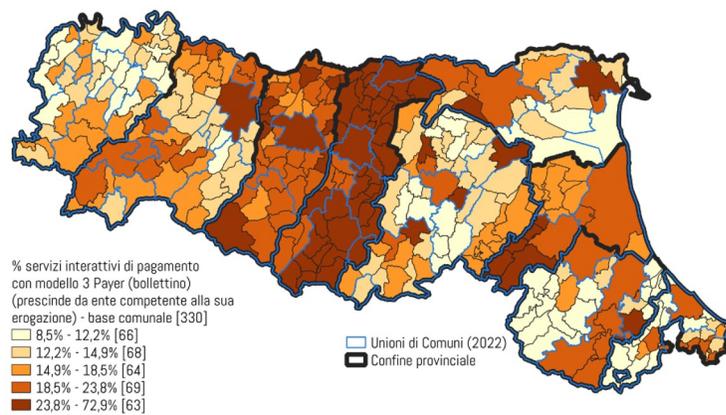
(*) Si ricorda che la rilevazione 2021 è partita DOPO ottobre proprio vista la scadenza normativa di entrata in vigore dell'obbligo di pagoPA



Modello 3 PayER

> Bollettino di pagamento multicanale

Lepida mette a disposizione, per i comuni che lo richiedono, il servizio di emissione dei bollettini pagoPA (cd. "modello 3"). Il servizio può essere erogato sia per i comuni che già aderiscono a PayER, sia per i Comuni che mettono a disposizione anche piattaforme diverse di pagamento. Di seguito sono rappresentati i dati relativi alla disponibilità di emissione con PayER dei **bollettini - modello 3 del sistema pagoPA** rispetto ai servizi interattivi di pagamento disponibili.



Fra i servizi interattivi di pagamento comunali, si rilevano valori pari o superiori al 90% per Polinago (MO), Parma e Lama Mocogno (MO)



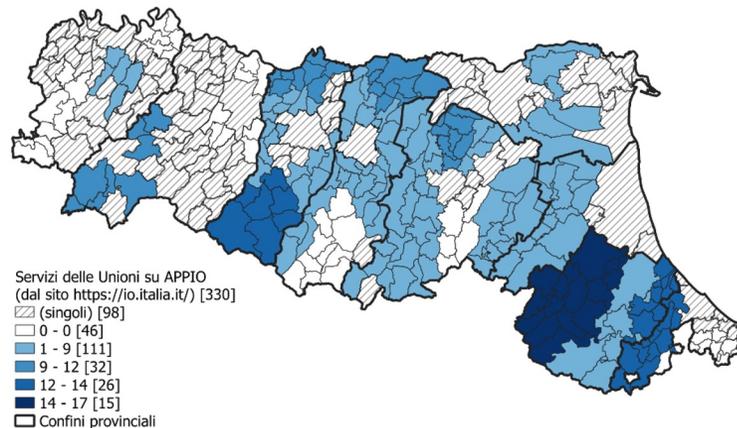


App 10

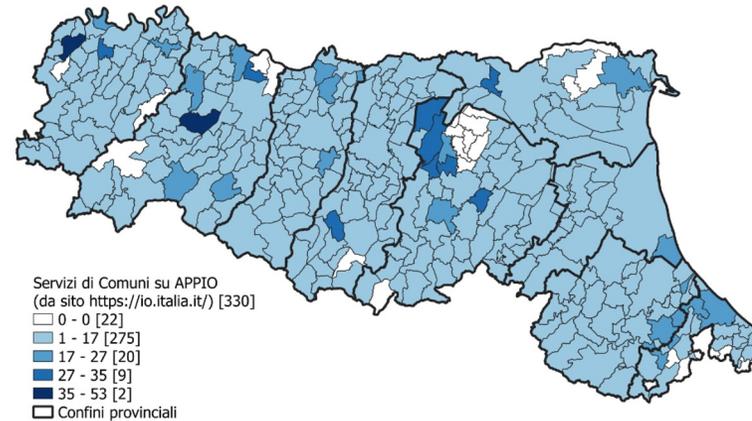


App IO > Numerosità nel sito dedicato

La rilevazione dei servizi è avvenuta nel sito <https://io.italia.it/> cercando (fra il **22 ed il 25 aprile 2022**) i servizi degli Enti locali appartenenti all'Emilia-Romagna. Sono stati identificati complessivamente **4.013 servizi, di cui 3.782 di Comuni, 211 di Unioni di Comuni e 20 di altri enti**. La mappatura ha avuto anche ad oggetto la tipologia di servizio (informativo/alert; interattivo/pagamento,) che qui non è rappresentata (pur essendo eventualmente disponibile)



Il numero maggiore si rileva per l'Unione Romagna Forlivese. Alcune aree sono presenti in App IO solo attraverso i servizi dell'Unione



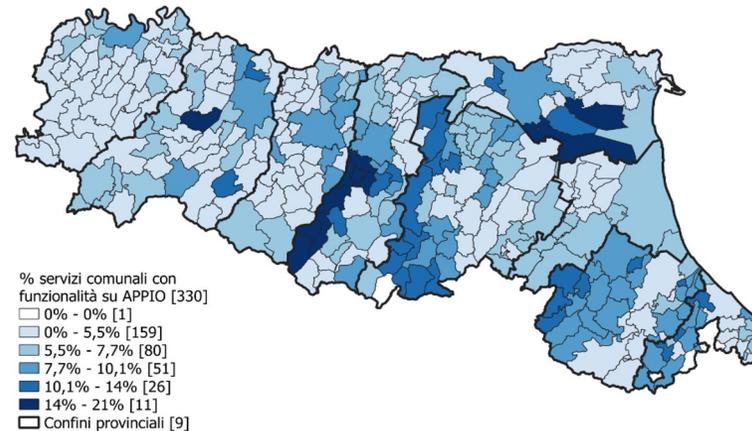
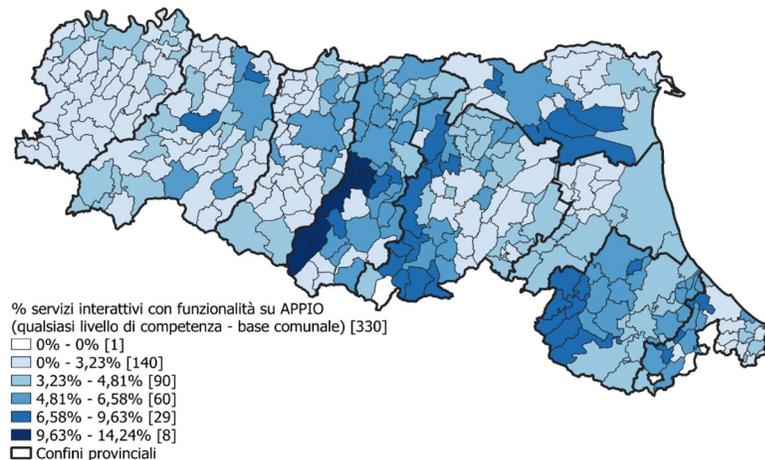
Il comune col numero maggiore di servizi (di pagamento) su App IO è Medesano (PR), con 53, seguito da Borgonovo Val Tidone (PC) con 44. **L'estrema varietà delle modalità di attivazione dei servizi (singoli pagamenti, categorie di servizi con più funzionalità a loro interno, ecc.), rende di fatto il confronto non significativo**





App IO > Servizi interattivi

I dati rilevati nel sito di App IO sono stati "collocati" nella mappatura dei servizi interattivi (*), **al fine di ricostruire l'insieme integrato delle possibili forme di interazione PA-Utenti in Emilia-Romagna**, applicando il medesimo sistema di classificazione dei servizi interattivi (servizi unici/approccio utente) ai servizi rilevati su App IO e calcolando le relative % per servizi comunali e servizi di qualsiasi livello di competenza



Solo il Comune di Alto Reno Terme non ha alcun servizio. La percentuale maggiore di servizi (sia complessivi che comunali) si rileva per i comuni del Distretto Ceramico, per Medesano (PR) e per i comuni dell'Unione Valli e Delizie in provincia di Ferrara.



(*) Non è stato possibile attribuire 1.330 servizi perchè non riferibili a singoli servizi, come le comunicazioni massive alla popolazione, le allerte o ancora le informazioni sulla raccolta differenziata o le comunicazioni sulle consultazioni elettorali

Fonte sito App IO <https://io.italia.it/> - servizi enti locali (ART-ER)



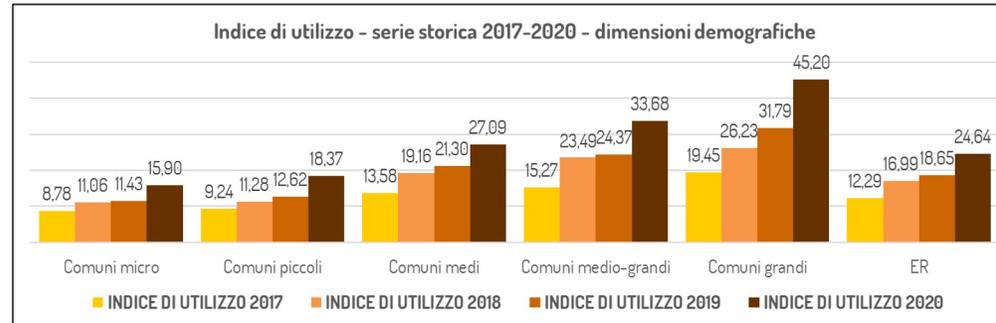
Cenni all'uso dei servizi



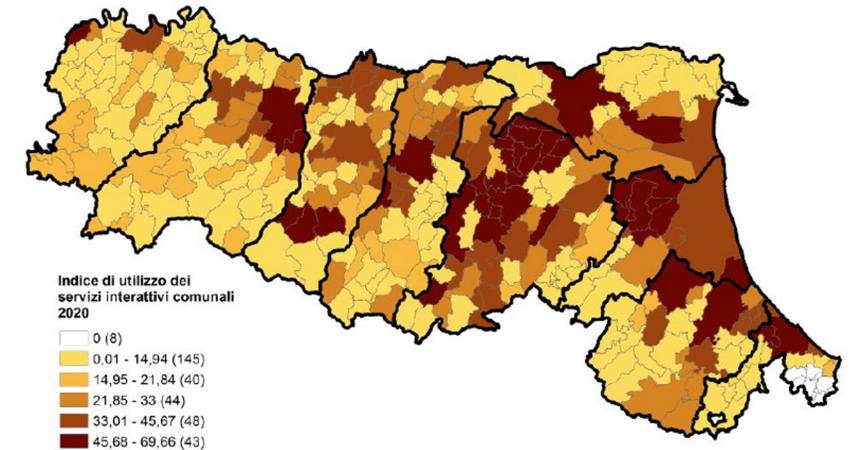
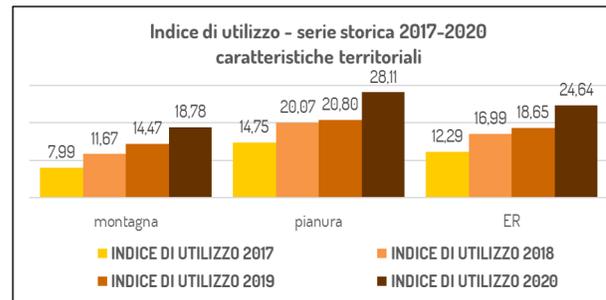
Uso dei servizi on line > Metodo e indice 2020

Indice di utilizzo dei servizi interattivi

É calcolato come media di utilizzo dei servizi interattivi di competenza comunale effettivamente raggiunta dai comuni ma 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: richiesta certificati; iscrizione al nido; pagamento della retta del nido; iscrizione alla mensa scolastica; pagamento della retta per la mensa scolastica; presentazione della scia edilizia residenziale; presentazione delle domande SUAP; pagamento delle contravvenzioni comunali per violazione codice della strada), tenendo conto della mancanza del servizio fisico (nido). La valutazione dell'uso è basata sulla **disponibilità del dato utile formato dal rapporto fra il numero di domande/transazioni on line sul totale delle domande/ transazioni effettuate con qualsiasi canale**. Pertanto, un Comune potrebbe avere attivato il servizio interattivo, ma se non fornisce o non è in grado di fornire il dato utile, ciò influisce comunque sul risultato finale dell'indice perché viene trattato al pari di un servizio interattivo non attivato.



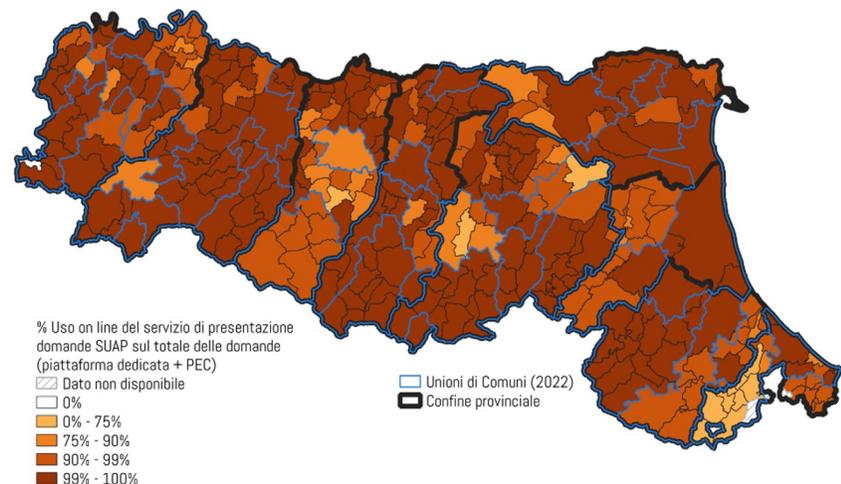
La rilevazione delle annualità 2021 e 2022 per tutti i servizi si avvierà nei primi mesi del 2023



I dati sono raccolti da ART-ER tramite richieste agli enti (responsabili dei servizi specifici) o con accesso ai dati del cruscotto PayER. I dati di uso on line del SUAP e del pagamento on line delle contravvenzioni comunali sono raccolti dai competenti servizi regionali ed elaborati da ART-ER per il coordinamento ADER.



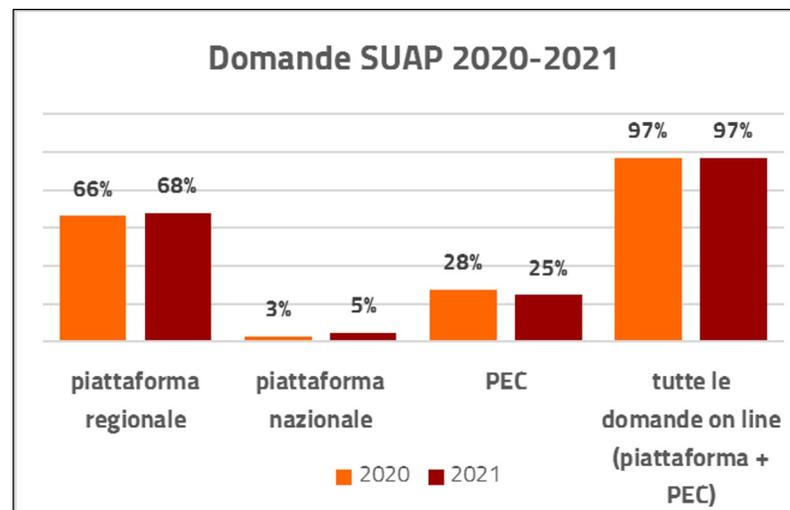
Uso del SUAP on line > 2021



Comuni con piattaforma regionale Lepida Accesso Unitario: 314

Comuni con piattaforma nazionale Impresa in un giorno: 16

I dati di Montecopiolo e Sassofeltrio non sono ancora disponibili



Cresce progressivamente l'utilizzo delle piattaforme on line per la presentazione delle domande SUAP, in modo lineare e parallelo fra piattaforme regionali e nazionali in uso fra i Comuni emiliano-romagnoli.

Tale aumento è a scapito della presentazione via PEC, ma non assottiglia la quota di **domande ancora offline, che si assesta complessivamente al 3%** in entrambi gli anni considerati. **La presentazione "da remoto" è al 97%.**





Altre misurazioni sui servizi digitali



Altre misurazioni sui servizi digitali

Sono ad oggi disponibili altre misurazioni che hanno ad oggetto l'erogazione di servizi digitali. In questa parte conclusiva si tenterà di capire i punti di contatto per una valutazione comparativa dei dati che possa aiutare a leggere i risultati del benchmarking emiliano-romagnolo con quello delle altre misurazioni italiane

RICERCA DEL POLITECNICO DI MILANO - Osservatorio agenda digitale

The banner features the logos of Politecnico Milano 1863 School of Management and osservatori.net digital innovation. It includes a calendar icon with the date 23.01.23 and a speech bubble icon with the word 'Webinar'. The main title is 'Enti locali e transizione digitale: una panoramica nazionale'.

"Risultati del questionario distribuito dall'Osservatorio Agenda Digitale a tutti i comuni italiani, con particolare focus sullo stato di digitalizzazione dei servizi inseriti nel Single Digital Gateway e sugli obiettivi del PNRR in termini di servizi pubblici digitali. L'indagine propone infine approfondimenti sul tema dei servizi di pagamento e una comparazione con i risultati emersi dalla precedente rilevazione condotta dall'Osservatorio nel 2019. Le domande chiave sono "Qual è lo stato di digitalizzazione del front-office dei servizi pubblici degli enti locali? Qual è lo stato di digitalizzazione del back-office dei servizi pubblici degli enti locali?"

FORUM PA - ICITY RATE

The cover features a stylized city skyline in green and white against a blue background with a white sun/moon. The text reads 'ICityRank Rapporto annuale 2022 Indice di trasformazione digitale'.

"Rapporto ICity Rank 2022 di FPA, che stila la graduatoria dei 108 Comuni Capoluogo sulla base dell'indice di trasformazione digitale, ottenuto come media aritmetica di otto indici settoriali, che sintetizzano 35 indicatori basati su 150 variabili: servizi online, canali social, piattaforme abilitanti, open data, apertura, WiFi pubblico, app municipali e IoT".

FORUM PA - ANNUAL REPORT 2022

The cover features the FPA logo and a large white arrow pointing right. The text reads 'FPA Digital 360 Annual Report 2022'.

"Un'analisi approfondita sui processi di innovazione con focus su: lavoro pubblico, trasformazione digitale, città e territori, transizione ecologica, sanità, scuola e istruzione. Con il contributo di tanti esperti del mondo pubblico, accademico e del terzo settore"





Politecnico di Milano

Il contenuto è tratto dal documento reso disponibile ai partecipanti iscritti al webinar del 23 gennaio 2023 "Enti Locali e transizione digitale: una panoramica nazionale" <https://www.osservatori.net/it/eventi/on-demand/webinar/enti-locali-e-transizione-digitale-panoramica-nazionale-webinar>

Metodologia seguita



Il **front-office** di un servizio è **digitalizzato** se l'utente può svolgere l'intera pratica online, a prescindere dalla co-esistenza del canale tradizionale.

- 0 ✕ Il servizio **non viene erogato dall'ente**
- 1 📄 **Ritira la modulistica cartacea** e svolge la pratica presso gli sportelli del Comune
- 2 📄 Può scaricare la modulistica dal sito e accedere alle informazioni su come viene erogato il servizio
- 3 📄 Può **avviare la pratica online** ma non riesce a completare tutto l'iter in modalità digitale
- 4 🖥️ Può svolgere il servizio **completamente in modalità digitale**
- 5 🖐️ Può usufruire del servizio **solo in modalità digitale**

Front-office digitalizzato

Risultati principali

4 Il front-office dei servizi alle imprese è più digitalizzato di quello dei servizi al cittadino



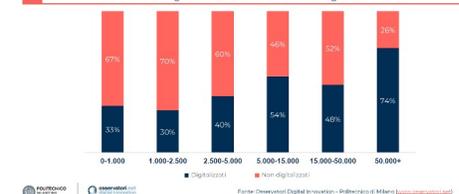
Fonte: Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano (www.osservatori.net)

14

	% servizi interattivi (benchER)
Imprese	77%
Cittadini	37%
Entrambi	34%

Lo stesso risultato si riscontra anche nel benchmarking ER:

6 Vi è una relazione diretta tra la dimensione dell'ente e la capacità di gestire la migrazione dei servizi sul canale digitale



Fonte: Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano (www.osservatori.net)

16

Rispetto al benchmarking dell'innovazione ER (che considera interattivo un servizio se è possibile per l'utente anche solo l'avvio on line), **qui viene considerato digitalizzato un servizio che consente di completare** tutto il procedimento in modalità digitale.

La survey avviene con un questionario a cui hanno risposto principalmente i Responsabili della Transizione Digitale, mentre ER monitora direttamente i siti web.

Anche con il benchmarking ER si giunge a conclusioni molto simili (si veda pag. 11)





ICITY RANK 2022

Il contenuto è tratto dal rapporto ICITYRANK 2022: https://www.forumpa.it/whitepapers/icity-rank-2022-ecco-le-citta-piu-digitali-ditalia/?utm_source=forumpa&utm_medium=sito&utm_campaign=ricerca&utm_id=ICityRank2022

Metodologia seguita

ICR 2022
1. SERVIZI ON LINE

La diffusione della possibilità per cittadini e imprese di accedere ai servizi delle amministrazioni locali tramite la rete è la prima delle trasformazioni digitali esaminate in ICR.

L'indice è presente in ICR da diversi anni, originariamente basato sui dati Istat è stato successivamente integrato da FPA con l'invio di un questionario ai comuni e, a partire dal 2020, con una rilevazione diretta sui siti comunali.

1. SERVIZI ONLINE ICityRank 2022

L'indice

L'indice è stato ulteriormente perfezionato per l'edizione 2022 considerando allo stesso livello 18 servizi e introducendo 2 punti aggiuntivi per le modalità di presentazione/accesso sui siti comunali.

Codice	INDICATORI	Num. Variabili utilizzate	Fonte
1.1	PRESENZA SERVIZI ONLINE	18	Rilevazione FPA-DEMAGROUP 2022
1.2	COMUNICAZIONE SERVIZI	4	Rilevazione FPA ICR 2022

L'indice sui servizi on line è uno dei 14 indici su cui si fonda l'ICITY RANK complessivo. La survey avviene con un questionario ed una rilevazione ad hoc, mentre ER monitora direttamente e soltanto i siti web.

Risultati principali

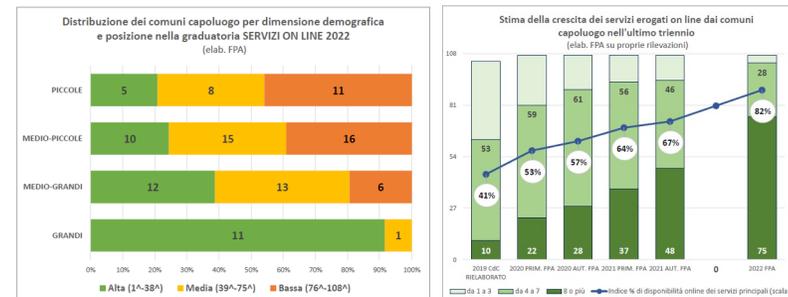
1. SERVIZI ONLINE ICityRank 2022

Diffusione dei servizi monitorati

Attività produttive, anagrafe, servizi scolastici ed edilizia sono i settori dove i servizi on line sono ormai presenti in quasi tutte le amministrazioni.

SERVIZI	NUMERO AMMINISTRAZIONI IN CUI SONO STATI RICONTRATI DISPONIBILI ONLINE
Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)	107
Carta di identità	105
Certificati anagrafici	103
Servizi di mensa scolastica	103
Pratiche edilizie (CIA, SCIA, PDC)	98
Contravvenzioni/multe	94
Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARI)	88
Tassa/canone occupazione spazi ed aree pubbliche (TOSAP)	88
Iscrizione asilo nido	86
Imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)	76
Trasporto scolastico	75
Certificati stato civile	70
Imposta/contributo di soggiorno	69
Cambio di indirizzo o residenza	61
Certificati di destinazione urbanistica (CDU)	56
Permesso di transito per ZTL	51
Contrassegno di invalidità	24
Richiesta della tessera elettorale	18

In azzurro i 10 servizi oggetto del monitoraggio pluriennale



Anche con il benchmarking ER si giunge a conclusioni in parte simili, ma **l'assenza di una tassonomia univoca e condivisa, compresa la distribuzione per aree tematiche univoche**, impedisce una valutazione puntuale della vicinanza dei risultati raggiunti dalle due misurazioni. Considerando **un panel di servizi interattivi riconducibili a quelli usati in icity rank**, la media dei servizi interattivi offerti dai **comuni capoluogo ER è vicina a quella descritta complessivamente nel rapporto:**

Piacenza	92%
Parma	83%
Reggio nell'Emilia	83%
Modena	79%
Bologna	83%
Ferrara	71%
Ravenna	79%
Cesena	83%
Forlì	75%
Rimini	75%
media (*)	80%



(*) identificati 24 servizi on line riconducibili a quelli utilizzati da icity rank e verifica dell'offerta on line da parte dei comuni capoluogo in ER (10 Comuni)

FPA ANNUAL REPORT 2022

Il contenuto è tratto dalla pagina <https://www.forumpa.it/pa-digitale/fpa-annual-report-nella-pa-grandi-progetti-ancora-pochi-risultati-visibili/>

Il rapporto è disponibile qui: <https://www.forumpa.it/whitepapers/fpa-annual-report-2022/>

Risultati principali

“Il digitale Il 2022 ha visto importanti passi avanti nei grandi progetti per la digitalizzazione della PA, con la diffusione delle piattaforme nazionali proseguita a ritmi incessanti, grazie alle amministrazioni locali, che hanno mostrato una capacità di sfruttarne le potenzialità. L'attuazione delle misure del PNRR per la PA digitale sta coinvolgendo i territori e si afferma la centralità degli enti locali nelle strategie di digitalizzazione, ma anche la contraddizione di un attivismo che riguarda prevalentemente le amministrazioni più avanzate. Questi i dati a fine 2022. Le identità digitali SPID sono arrivate a 33,5 milioni (erano 27,4 milioni a fine 2021), mentre le carte d'identità elettroniche (CIE) a 32,7 milioni (25,9 a fine 2021). E aumenta il numero di amministrazioni che consentono l'accesso ai servizi online: oltre 12.500 le PA attive su SPID (9.200 a fine 2021), oltre 6.200 quelle con l'autenticazione tramite CIE. È proseguita la crescita esponenziale di pagamenti digitali attraverso pagoPA, di cui nel 2022 sono state eseguite circa 332 milioni di transazioni, +103% rispetto al 2021, per oltre 61 miliardi di euro (+80% rispetto all'anno precedente). App IO ha oltre 32,3 milioni di download (erano 24,5 milioni a fine 2021), con più di 12.200 PA attive (contro le circa 6.900 del 2021) e 171.000 servizi disponibili (contro i 77.000 dell'anno precedente). **L'innovazione negli enti locali** Il 2022 ha visto un'importante accelerazione della trasformazione digitale degli enti locali. Secondo ICity Rank, il rapporto annuale di FPA sulla digitalizzazione delle città italiane, nei 108 Comuni capoluogo **l'indice di copertura dei servizi on line monitorati è salito dal 67% del 2021 all'82%**, quelli accessibili tramite SPID sono il 71% e le transazioni tramite pagoPA sono raddoppiate. La “copertura” di APP municipali è salita dal 57% al 66%; l'attivazione dei social dall'86% all'88%; le amministrazioni che pubblicano Open Data sono passate da 64 a 69, quelle con reti WiFi pubbliche da 104 a 105. Ma resta la penalizzazione del Mezzogiorno e delle città più piccole, con nessuna città di meno di 50mila abitanti nella fascia più elevata della graduatoria.”

Anche il benchmarking ER giunge, seppur attraverso misurazioni differenti, a conclusioni analoghe per quanto riguarda:

- l'aumento della diffusione di SPID
- la disponibilità di servizi di pagamento on line con piattaforme pagoPA
- l'aumento dei servizi disponibili su App IO



Il presente documento è stato realizzato da ART-ER s.cons.p.a.
in base al Programma Annuale di Attività - PAR 2022, scheda progetto C3

Coordinamento di progetto: **Silvia Ringolfi**,
Funzione Programmazione strategica e Studi
Gruppo di lavoro: **Valeria Dusmet**

Referente regionale di progetto: **Barbara Santi**
Coordinamento Agenda Digitale Regione Emilia-Romagna



