

Gentilissima/o,

La Regione Emilia-Romagna - [Coordinamento Agenda Digitale Regionale ADER](#) in collaborazione con [ART-ER](#) procede ogni anno alla raccolta dei **dati di utilizzo di alcuni servizi on line offerti dalla PA locale**, come ad esempio iscrizione e pagamento ai servizi scolastici, richiesta certificati, rinnovo abbonamento autobus, pagamento multe strade provinciali, ecc. L'obiettivo è quello di verificare [se e quanto l'uso dei servizi interattivi stia aumentando nel territorio regionale](#), contribuendo anche alla misurazione dell'indice [DESIER \(digitalizzazione del territorio\)](#); alla pagina [Pubblicazioni](#) sono disponibili i report delle indagini precedenti.

Come già l'anno passato, sono coinvolti i **Responsabili della Transizione Digitale – RTD** oltre, in alcuni casi, ai Responsabili dei Sistemi Informativi e/o i referenti dei servizi specifici monitorati presso gli enti di riferimento.

Come avrà modo di vedere, nell'excel allegato sono richiesti **3 dati quantitativi** che riguardano il **numero di domande nei servizi di tipo amministrativo o numero di transazioni nei servizi di pagamento** relativi a:

- Utilizzo delle **piattaforme di erogazione dei servizi on line rilevate**, secondo la loro natura (regionale, autonoma, nazionale riportate nella colonna "Piattaforma/e di erogazione rilevata per l'erogazione del servizio interattivo")
- Utilizzo complessivo di **canali interattivi da remoto diversi dalla piattaforma** (mail, PEC, home banking, APP IO, a seconda della natura del servizio monitorato)
- Utilizzo complessivo di **canali off line** (sportello, fax, poste, bancomat, ecc. a seconda della natura del servizio monitorato).

I dati dovrebbero per favore essere forniti entro il **30 aprile 2024**, rispondendo alla presente e **allegando l'Excel compilato**. In caso di mancata risposta, provvederemo a contattarla telefonicamente nei mesi di maggio e giugno.

#### **ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DELL'EXCEL ALLEGATO ALLA MAIL**

- La rilevazione si riferisce al periodo 1° gennaio – 31 dicembre **2023** o minore nel caso in cui il servizio oggetto di rilevazione sia stato attivato in corso d'anno. **Ogni referente contattato troverà esclusivamente l'elenco dei servizi individuati come interattivi nel 2023 per il proprio territorio di riferimento**, mentre l'elenco complessivo dei servizi oggetto di rilevazione si trova più avanti nel testo della mail
- La rilevazione è strutturata per **Comune/territorio di riferimento, servizio, annualità richiesta**. Per i **Comuni aderenti ad Unioni, il questionario è inviato all'Unione**, vista la diffusione capillare della delega della funzione ICT-Agenda Digitale
- Sono stati precompilati, ove disponibili e con relativa indicazione nella colonna Note di precompilazione (ER), i dati di uso di alcune piattaforme (invio domande / transazioni effettuate a seconda del tipo di servizio). Questi dati devono essere verificati (a discrezione) e possono essere eventualmente modificati se ritenuti non corretti (si prega di indicare la modifica nelle note)
- Devono essere compilate solo le celle di colore verde, secondo le indicazioni che si trovano nella prima riga in alto nell'excel per ogni cella da compilare. Per esigenze di elaborazione, l'excel reca di default il valore 0.
- **Qualora il dato non sia disponibile, si prega di indicare ND con eventuale note circa le motivazioni della non disponibilità se ritenuto opportuno; in caso di cella (verde) da compilare lasciata vuota il valore sarà considerato come 0 (zero) e come tale sarà conteggiato nella misurazione.**
- Nel caso di servizi delegati ad Unioni, se il valore non è disponibile per singolo Comune, inserire il valore dell'Unione diviso il numero di comuni aderenti, indicandolo in nota ("somma unione/xxx comuni").
- Nelle ultime colonne sono riportate le note di precompilazione del dato (ER), nonché quelle che il compilatore riterrà opportuno inserire per descrivere il dato fornito (eventuale). Si invitano i compilatori ad utilizzare le note anche per segnalare errori circa le piattaforme disponibili, la loro disattivazione, ecc.
- Infine, la base dati riporta anche il nominativo del referente del servizio specifico (individuato tramite ricerca nel sito istituzionale dell'ente di riferimento), che è stato indicato con l'intento di agevolare la raccolta dei dati

all'interno dell'amministrazione di riferimento ed il nome della piattaforma rilevata con il quale il servizio interattivo è erogato unitamente alla sua tipologia (regionale, autonoma, nazionale), la cui classificazione è riportata nelle colonne G-H-I (si prega di non modificare).

### **SERVIZI INTERATTIVI OGGETTO DI RILEVAZIONE PRESSO GLI ENTI EMILIANO-ROMAGNOLI IN BASE ALL'OFFERTA ON LINE DISPONIBILE NEL 2023**

1. **Richiesta di certificati anagrafe / stato civile** [servizio amministrativo]: certificati anagrafici o di stato civile richiesti da cittadini al Comune, escludendo se possibile le richieste provenienti da altre PA
2. **Iscrizione all'asilo nido** [servizio amministrativo]: richieste di iscrizione al servizio di nido (o integrativi simili come ad esempio micronido) possibilmente per anno solare o anno scolastico se di più facile conteggio
3. **Pagamento della retta dell'asilo nido** [servizio di pagamento]: numero di transazioni di pagamento del servizio di nido
4. **Iscrizione al servizio di mensa scolastica** [servizio amministrativo]: richieste di iscrizione al servizio di mensa scolastica per ogni ordine e grado possibilmente per anno solare o anno scolastico se di più facile conteggio
5. **Pagamento della retta per la mensa scolastica** [servizio di pagamento]: numero di transazioni di pagamento del servizio di mensa scolastica (sia rette che buoni pasto)
6. **Segnalazione Certificata di Inizio Attività in materia edilizia (SCIA edilizia residenziale)** [servizio amministrativo]: presentazione di SCIA attinenti ad interventi di edilizia residenziale escludendo quindi quelle relative ad interventi di edilizia produttiva
7. **Ricarica dell'abbonamento dell'autobus (mensile o annuale)** [servizio di pagamento]: numero di transazioni di pagamento per i rinnovi degli abbonamenti degli autobus da parte degli utenti per bacino di utenza
8. **Pagamento delle contravvenzioni (elevate da Provincia/CMBO)** [servizio di pagamento]: numero di transazioni di pagamento di contravvenzioni per violazione di norme del Codice della Strada elevate da Provincia o città metropolitana di Bologna (escludendo quindi tutte le altre contravvenzioni)

Per chiedere informazioni e chiarimenti (ART-ER): Silvia Ringolfi, 0516450465, Valeria Dusmet, 0516450438, [usoservizionleader@regione.emilia-romagna.it](mailto:usoservizionleader@regione.emilia-romagna.it).

Nel ringraziarla sin da ora per la preziosa collaborazione, porgo cordiali saluti.

Silvia Ringolfi

ART-ER per Regione Emilia-Romagna, Coordinamento Agenda Digitale Regionale ADER

0516450465 (in caso di assenza, trasferisce la chiamata su dispositivo mobile)

[usoservizionleader@regione.emilia-romagna.it](mailto:usoservizionleader@regione.emilia-romagna.it)