



Benchmarking dell'innovazione nella PA Locale -

Uso dei servizi interattivi



Credits

Il presente documento è stato realizzato da ART-ER s.cons.p.a. in base al **Programma Annuale di Attività - PAR 2023, scheda progetto G1, Linea B**

Coordinamento di progetto: Silvia Ringolfi, Funzione Programmazione strategica e Studi

Gruppo di lavoro: Valeria Dusmet, Simone Bacciglieri (Responsabile Sistemi Informativi ART-ER) e Paolo Sinigaglia (piattaforma DBSOL)

Referente regionale di progetto: Barbara Santi, Regione Emilia-Romagna, Coordinamento ADER





Quadro degli argomenti trattati

- Utilizzo on line tramite **piattaforme e altri canali on line da remoto** di 10 servizi interattivi
 1. Richiesta certificati anagrafici / stato civile
 2. Iscrizione al nido
 3. Pagamento rette nido
 4. Iscrizione mensa scolastica
 5. Pagamento retta mensa scolastica / buoni pasto
 6. SCIA edilizia residenziale
 7. Presentazione domande SUAP
 8. Pagamento contravvenzioni comunali per violazione Codice della Strada (CDS)
 9. Rinnovo dell'abbonamento dell'autobus (trasporto pubblico locale)
 10. Pagamento contravvenzioni provinciali per violazione Codice della Strada (CDS)
- **Indice di utilizzo dei servizi interattivi Comunali**, elaborato sui servizi di competenza comunale (primi 8 dell'elenco)
- Serie storica dei dati **dal 2017 (dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno** o minore in caso di attivazione o dismissione del servizio in corso d'anno)
- Dati di **utilizzo** dei servizi demografici su ANPR

Nonostante l'emergenza di maggio 2023, gli enti colpiti hanno fornito i dati e questo va sottolineato con un particolare ringraziamento

I report sull'uso dei servizi interattivi sono pubblicati nel [sito dell'Agenda Digitale Emilia-Romagna, sezione Dati del territorio, Pubblicazioni](#)



Metodologia di raccolta e analisi

- Per 8 servizi su 10: raccolta **dati con questionari** (dati numerici raccolti in excel), con **precompilazione** ART-ER dei dati ove disponibili: dati Lepida per pagamenti su payer (modello 1, modello 3), e SCIA Accesso unitario (e SIEDER per coda vigenza 2021); dati città metropolitana di Bologna (per i comuni con piattaforma jcitygov Maggioli, messa a disposizione dei comuni dalla stessa CMBO); opendata ANPR (appositamente richiesta e poi resa disponibili per tutti gli utenti sul web) per i certificati anagrafici / stato civile
- Per 2 servizi su 10: i dati SUAP sono raccolti e forniti da **Regione Emilia-Romagna, Settore Digitalizzazione, Promozione, Comunicazione, Liquidazioni**; i dati di Pagamento multe comunali sono raccolti e forniti da **Regione Emilia-Romagna, Gabinetto del Presidente della Giunta Regionale – Area Polizia Locale e Lepida**
- coinvolgimento **RTD (responsabili transizione digitale)** a differenza degli anni precedenti, quando i dati venivano richiesti ai referenti dei servizi specifici oggetto di rilevazione
- **cosa si considera:** piattaforme (regionali, autonome, nazionali), altri canali on line (mail / pec per i servizi a domanda; home banking per i pagamenti), off line (tutti gli altri canali compreso modello 3 (bollettino) per i pagamenti)
- **cosa si misura:** % utilizzo via piattaforma regionale, % utilizzo via piattaforma autonoma, % utilizzo via piattaforma nazionale, % utilizzo via altri canali on line da remoto, % complessivo on line (piattaforme + altri canali on line), rispetto in tutti i casi al totale gestito dall'ente; trend temporale e serie storiche. Le elaborazioni sono state eseguite utilizzando la **piattaforma ART-ER DBSOL**.
- i dati sui **servizi demografici su ANPR** sono disponibili in <https://github.com/italia/anpr-opendata/tree/main/data/stats>;



Definizioni (metodologiche)

- **servizio interattivo:** servizio on line che consente di avviare un procedimento e/o richiedere un servizio e/o di pagare somme all'ente, erogato tramite piattaforma (regionale, autonoma o nazionale) e come tale rilevato nell'ambito del benchmarking dell'innovazione della PA locale (ART-ER per Coordinamento ADER)
- **tasso di risposta:** si intende il numero di enti che hanno fornito dati utilizzabili (disponibili) sul totale degli enti contattati (ossia che hanno il servizio interattivo)
- **dato disponibile:** quando è fornito sia il dato della piattaforma che il dato della gestione off line gestito dall'ente (e che quindi consente di definire il totale gestito dall'ente)
- **Indice di utilizzo:** è calcolato come media di utilizzo dei servizi interattivi di competenza comunale effettivamente raggiunta dai comuni, 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, e tenendo conto della mancanza del servizio fisico (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. Pagamento contravvenzioni provinciali e Rinnovo abbonamento dell'autobus, essendo di competenza non comunale, non rientrano nel calcolo della formazione dell'indice di utilizzo)

NOTA GENERALE: per i servizi di pagamento incide significativamente la difficoltà dichiarata dagli enti di distinguere (nei report a loro disposizione) i pagamenti con Modello 1 (piattaforma on line) e modello 3 (pagamento con bollettino) con la conseguenza che l'uso on line di questi servizi è sovrastimato, perché considera spesso tutti i pagamenti con pagopa e non solo quelli con piattaforma.





I numeri della misurazione - Enti locali in ER

	2020	2021	2022
Comuni (ER)	328	328	330
Micro (< 3.000 ab.)	82	82	84
Piccoli (fra 3.000 e 5.000 ab.)	51	51	51
Medi (fra 5.000 e 15.000 ab.)	138	138	139
Medio-Grandi (fra 15.000 e 50.000 ab.)	44	44	43
Grandi (> 50.000 ab.)	13	13	13
Comuni in Montagna (L.R. 2/2004)	119	119	121
Comuni in Pianura (L.R. 2/2004)	209	209	209
Unioni attive	43	41	39
Comuni in Unione	275	266	257
Gestori TPL (trasporto pubblico locale)	4	4	4
Province / Città Metropolitana	9	9	9

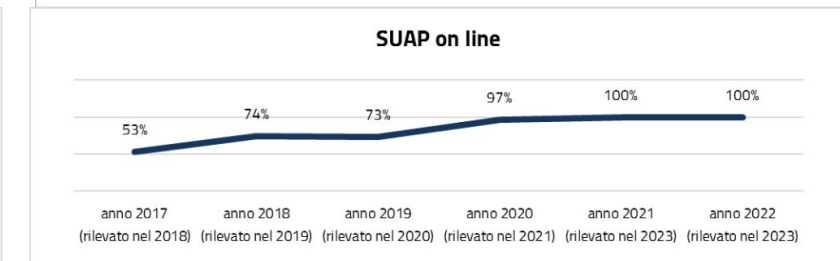
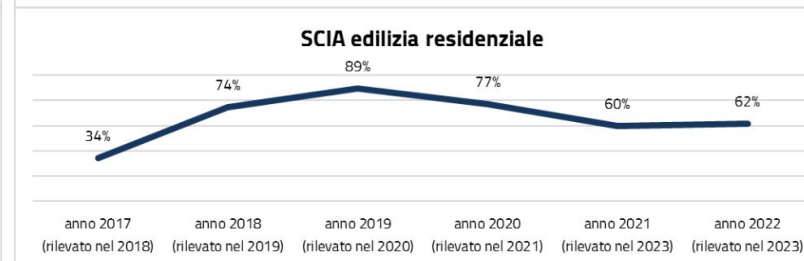
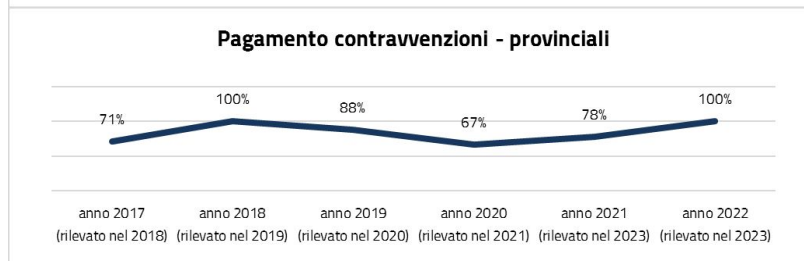
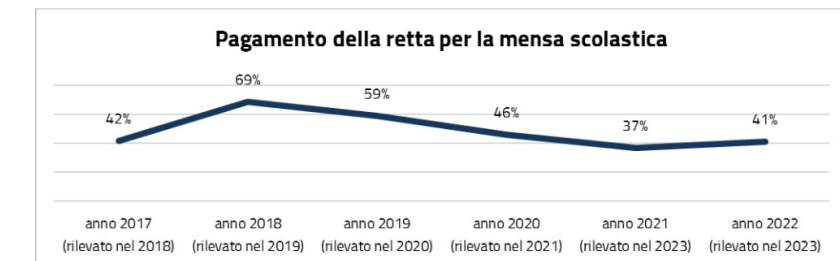
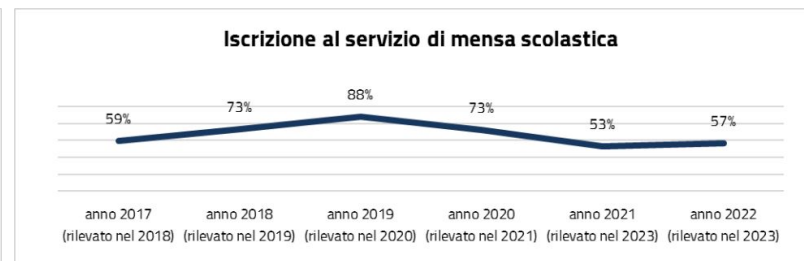
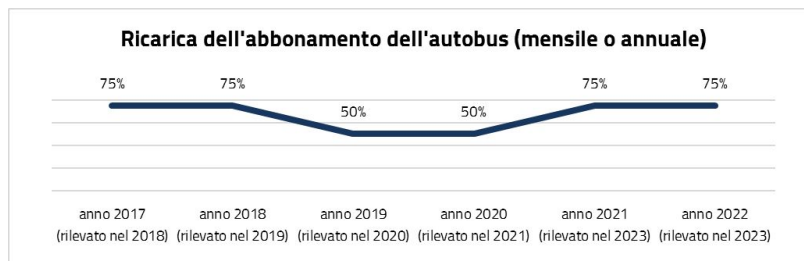
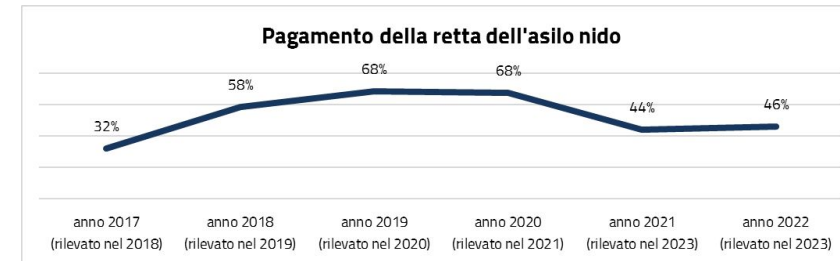
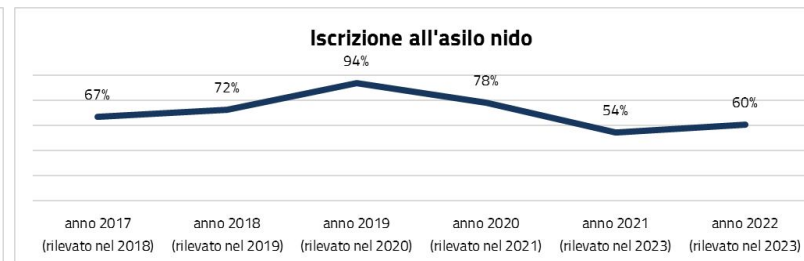
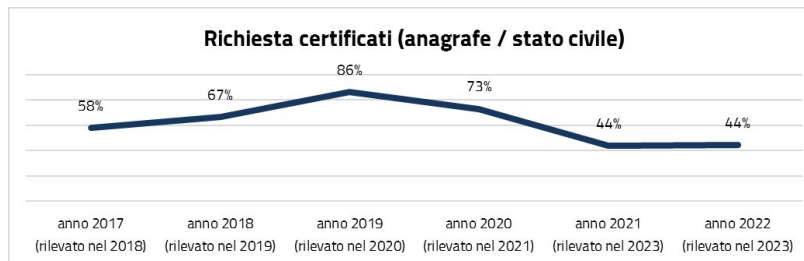
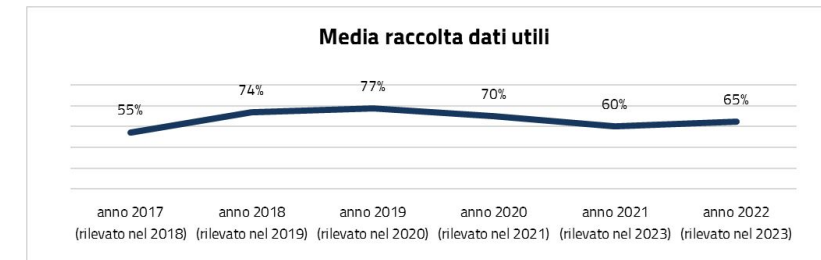


I numeri della misurazione - Enti e tasso di risposta

127 soggetti contattati di cui:

- **113 RTD** (Unione, comuni singoli, province e CMBO)
- **9 Responsabili sistemi informativi** (Unioni e Comuni singoli senza RTD nominato)
- **4 referenti di servizi specifici (gestori TPL)**
- **1 assessore all'innovazione** (in assenza delle altre figure di cui sopra)

Il tasso di risposta ha avuto un andamento altalenante, con riduzione rispetto alle misurazioni degli anni precedenti



Piattaforma DBSOL

- ART-ER ha implementato, in collaborazione con un operatore economico esterno (*) ed una successiva attività di affinamento tecnico e messa a regime in economia, una piattaforma web per il **repository e l'elaborazione dei dati** sull'offerta di servizi interattivi, sull'indice di interattività e **sull'uso dei servizi on line**.
- accoglie attualmente **i dati di 5 annualità (dal 2019 al 2023; per uso 4 annualità: 2019-2022)** e offre **79 diversi tipi di elaborazione di dati**, fra cui tabelle, grafici e rappresentazioni cartografiche.
- i dati sono tutti scaricabili in excel
- La piattaforma è al momento ad accesso riservato ed esclusivo di ART-ER ma è stata progettata anche per un'eventuale fruizione pubblica.

The screenshot displays the DBSOL platform interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Amministrazione', 'Enti', 'Servizi', 'SQL nei Comuni', 'Uso SQL', and 'Elaborazioni'. The main content area shows a 'Benvenuto' (Welcome) message with a house icon. Below this, there is a search bar and a list of 79 data elaborations. One of the elaborations is selected, showing a bar chart titled 'Indice di interattività - media per aree tematiche e regionale (comuni) - confronto anno precedente'. The chart compares data for 2022 and 2023 across various thematic areas. Another elaboration is selected, showing a map titled 'MAP: % servizi comunali con accesso SPID'.

(*) Yacme SRL, Bologna, <https://yacme.com/>



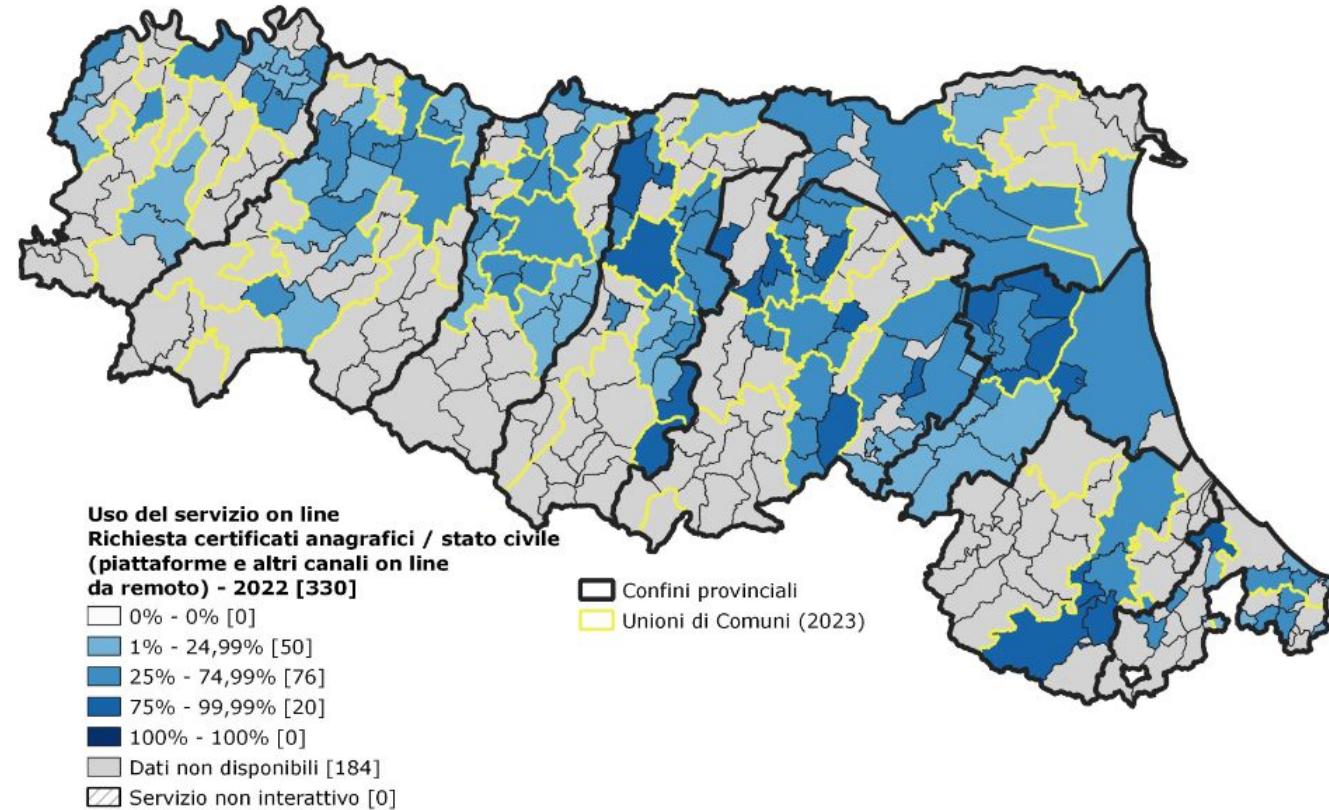
Focus on

Dati di uso dei singoli servizi interattivi

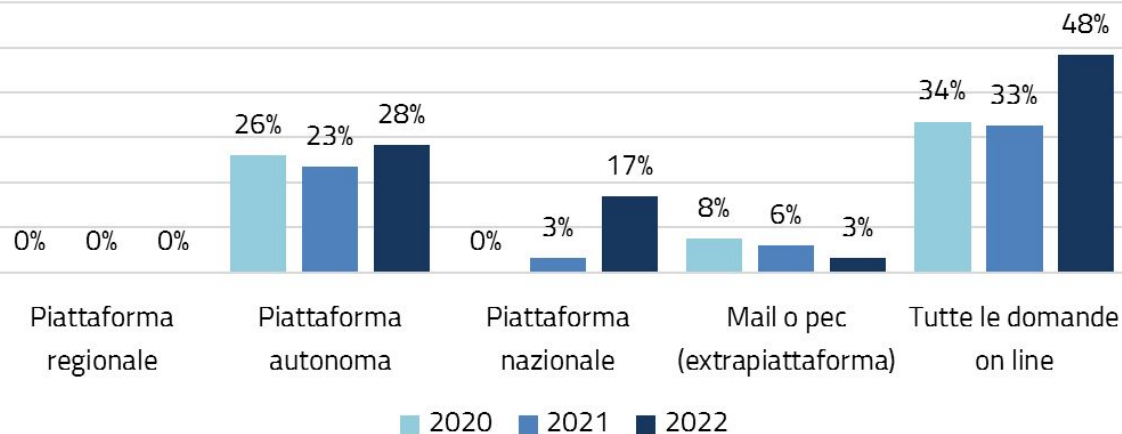


Richiesta certificati anagrafici / stato civile

- Nel 2022 l'utilizzo on line complessivo della richiesta di certificati anagrafici / stato civile si attesta a livello regionale al **48%** con incremento significativo soprattutto della **piattaforma nazionale ANPR (+14 pp)**. Cresce anche l'uso di richieste via piattaforma autonoma (+ 5pp) a scapito delle richieste via mail o pec (solo 3% nel 2023)
- il valore maggiore di utilizzo (99%) si riscontra per Alfonsine (RA).
- Il tasso di risposta (cioè comuni con dati utili) è fortemente disceso rispetto al 2020 anche perchè tutti i comuni oggi - grazie ad ANPR - hanno il servizio interattivo, ma per 184 i dati non sono disponibili



Richiesta certificati anagrafici / stato civile

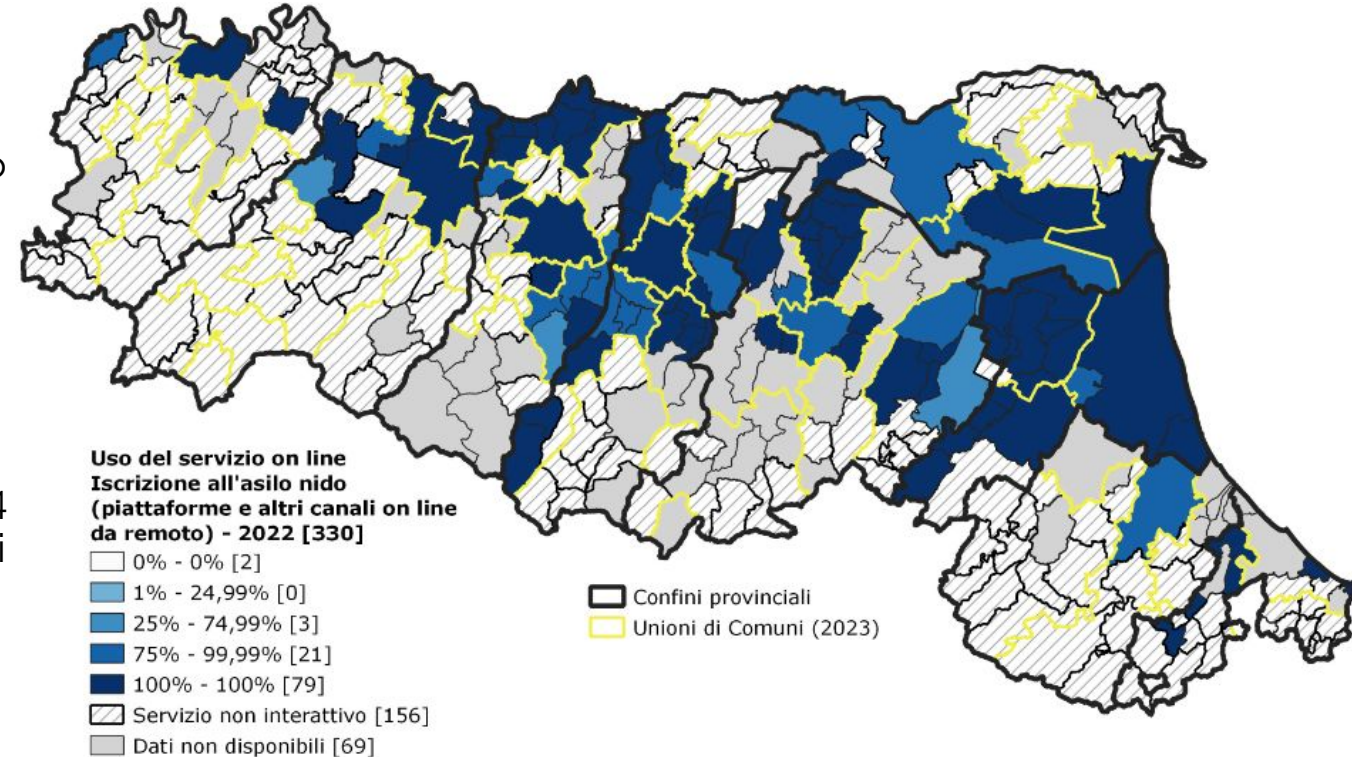


	2020	2021	2022
Con servizio interattivo	67	328	330
Piattaforma regionale	0	0	0
Piattaforma autonoma	67	113	124
Piattaforma nazionale	0	328	330
Con dati utili	49	143	146
% soddisfazione dato	73%	44%	44%
Totale complessivo gestito dall'ente	667.519	1.313.708	1.599.217

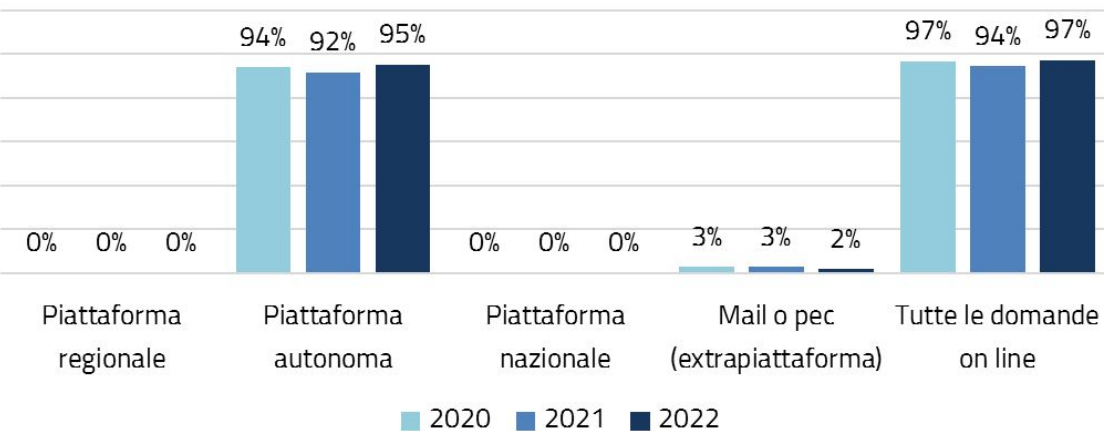


Iscrizione all'asilo nido

- Nel 2022 l'utilizzo on line complessivo dell'iscrizione all'asilo nido si attesta a livello regionale al **97%** con incremento di **3 pp delle piattaforme**. Il dato è molto alto grazie all'obbligatorietà dell'iscrizione on line scelta da molti Comuni.
- 79 Comuni hanno **infatti il 100% di utilizzo on line** per questo motivo.
- Il tasso di risposta (cioè comuni con dati utili) è diminuito rispetto al 2020, anche a fronte di un interessante aumento dei Comuni che offrono il servizio interattivo (174 nel 2022, +60 rispetto a 2020), ma non tutti forniscono dati utili alla misurazione (per 69 i dati non sono disponibili).



Iscrizione all'asilo nido

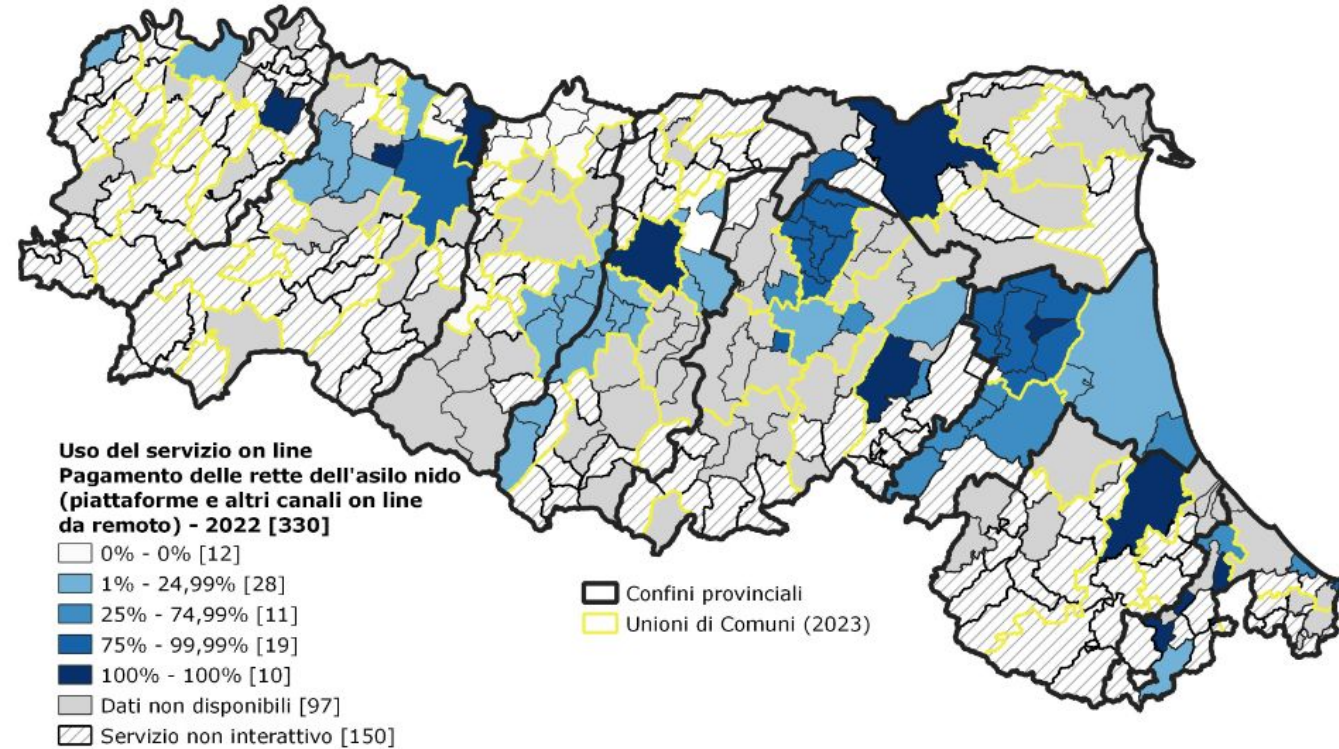


	2020	2021	2022
Con servizio interattivo	114	161	174
Piattaforma regionale	0	0	0
Piattaforma autonoma	114	161	174
Piattaforma nazionale	0	0	0
Con dati utili	89	87	105
% soddisfazione dato	78%	54%	60%
Totale complessivo gestito dall'ente	14.654	18.225	20.407

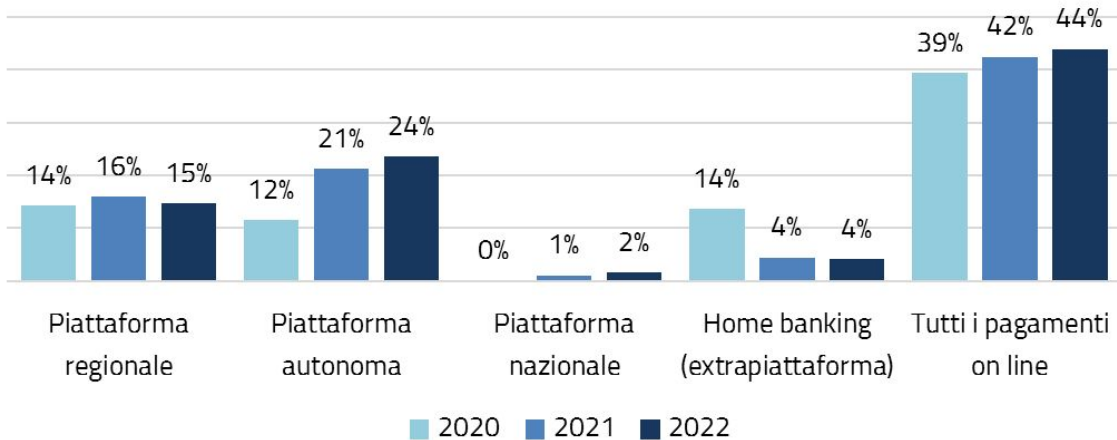


Pagamento della retta dell'asilo nido

- Nel 2022 l'utilizzo on line complessivo del pagamento delle rette dell'asilo nido si attesta a livello regionale al **44%** con incremento di **2 pp**, grazie soprattutto all'aumento dell'uso delle piattaforme autonome, mentre quello di payer (piattaforma regionale) diminuisce
- **10 Comuni dichiarano il 100% di pagamento on line (da intendersi come pagamento con pagopa). Il dato è comunque sovrastimato (vedi NOTA GENERALE)**
- Il tasso di risposta (cioè comuni con dati utili) è diminuito rispetto al 2020, anche a fronte di un interessante aumento dei Comuni che offrono il servizio interattivo (180 nel 2022, +103 rispetto a 2020), ma non tutti forniscono dati utili alla misurazione (per 97 Comuni i dati non sono disponibili)



Pagamento delle rette dell'asilo nido

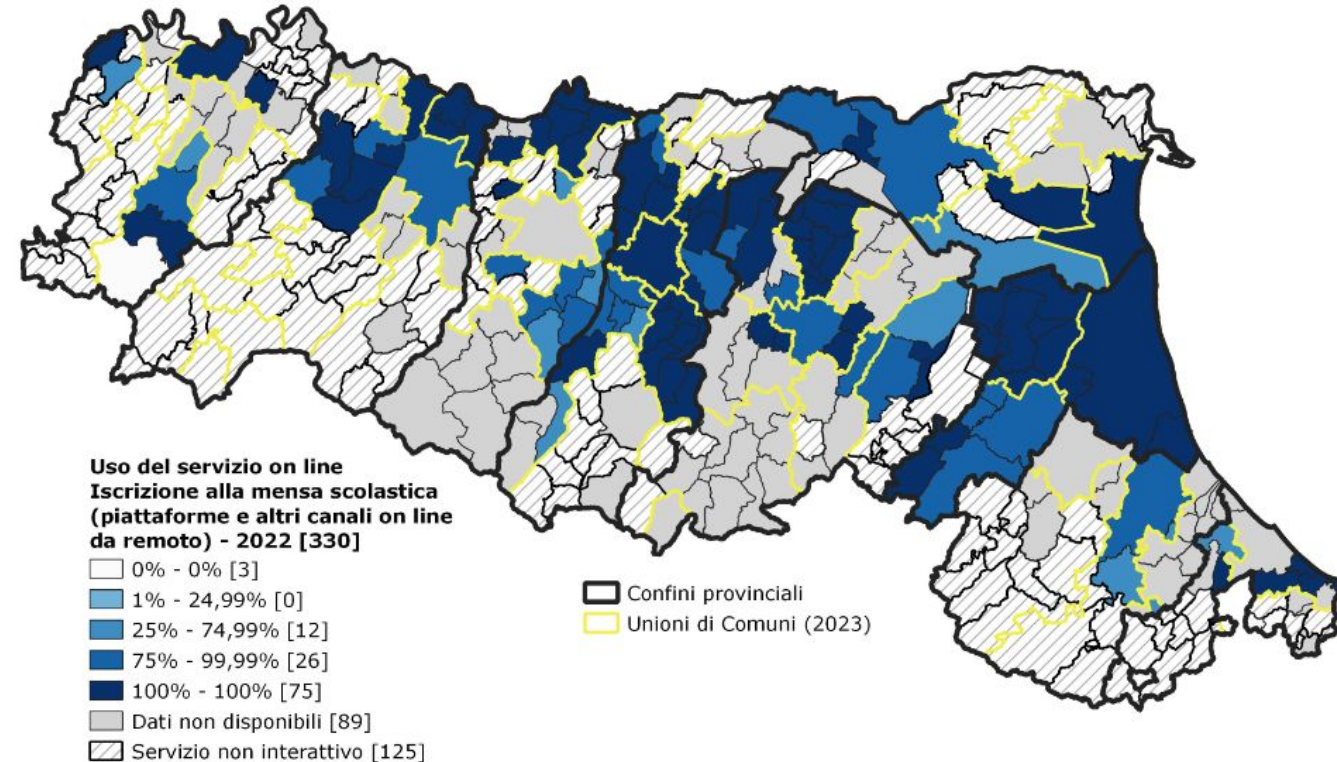


	2020	2021	2022
Con servizio interattivo	77	163	180
Piattaforma regionale	35	38	38
Piattaforma autonoma	47	135	151
Piattaforma nazionale	0	1	1
Con dati utili	51	72	83
% soddisfazione dato	66%	44%	46%
Totale complessivo gestito dall'ente	42.821	96.896	109.287

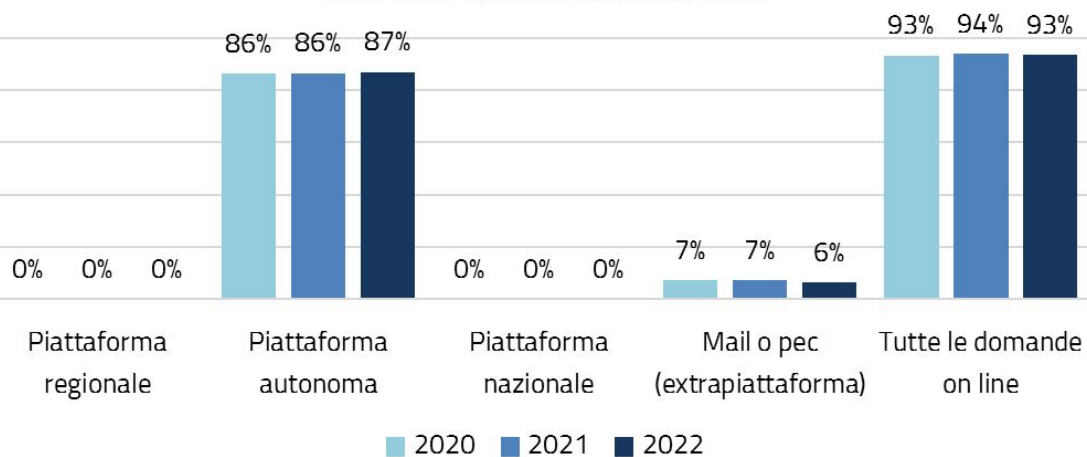


Iscrizione alla mensa scolastica

- Nel 2022 l'utilizzo on line complessivo dell'iscrizione alla mensa scolastica si attesta a livello regionale al **93%** con **una lieve flessione rispetto al 2021 delle domande via mail o PEC**. Il dato è molto alto grazie all'obbligatorietà dell'iscrizione on line scelta da molti Comuni.
- 75 Comuni hanno **infatti il 100% di utilizzo on line** per questo motivo.
- Il tasso di risposta (cioè comuni con dati utili) è diminuito rispetto al 2020, anche a fronte dell'aumento dei Comuni che offrono il servizio interattivo (205 nel 2022, +39 rispetto a 2020), ma non tutti forniscono dati utili alla misurazione (per 89 i dati non sono disponibili).



Iscrizione alla mensa scolastica

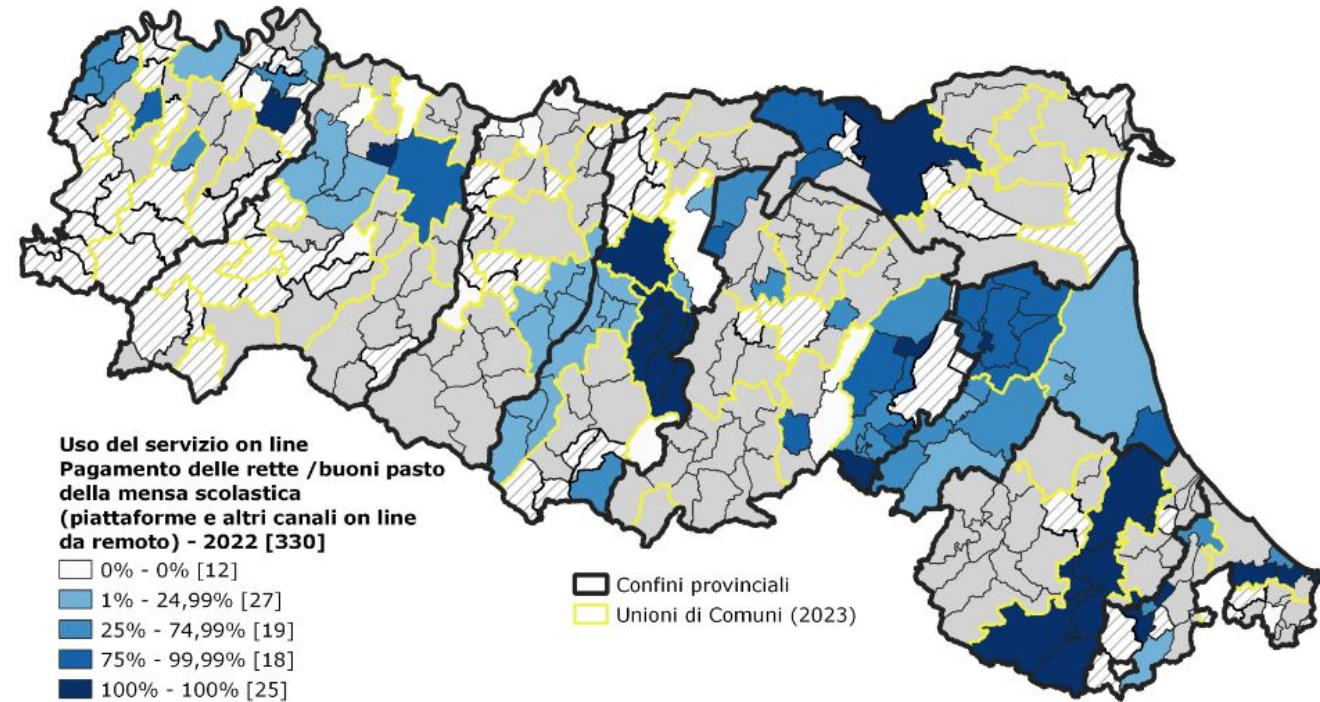


	2020	2021	2022
Con servizio interattivo	166	193	205
Piattaforma regionale	0	0	0
Piattaforma autonoma	166	190	203
Piattaforma nazionale	0	2	2
Con dati utili	121	102	116
% soddisfazione dato	73%	53%	57%
Totale complessivo gestito dall'ente	52.306	51.277	53.878

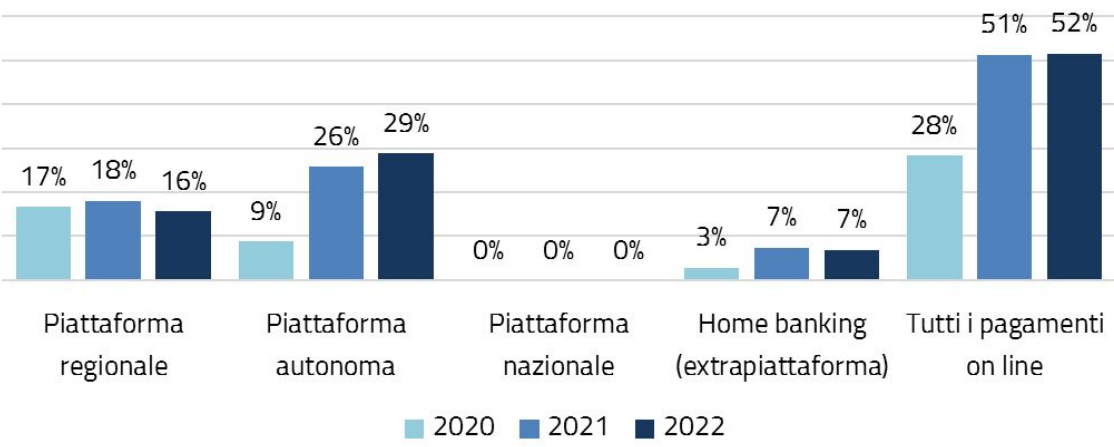
Pagamento della retta della mensa scolastica / buoni pasto



- Nel 2022 l'utilizzo on line complessivo del pagamento delle rette per la mensa scolastica / buoni pasto si attesta a livello regionale al **52%** con incremento di **1 pp**, grazie **soprattutto all'aumento dell'uso delle piattaforme autonome**, mentre quello di payer (piattaforma regionale) diminuisce
- **25 Comuni dichiarano il 100% di pagamento on line (da intendersi come pagamento con pagopa). Il dato è comunque sovrastimato (vedi NOTA GENERALE)**
- Il tasso di risposta (cioè comuni con dati utili) è diminuito rispetto al 2020, anche a fronte di un interessante aumento dei Comuni che offrono il servizio interattivo (261 nel 2022, +107 rispetto a 2020), ma non tutti forniscono dati utili alla misurazione (per 154 Comuni i dati non sono disponibili)



Pagamento delle rette della mensa scolastica / buoni pasto

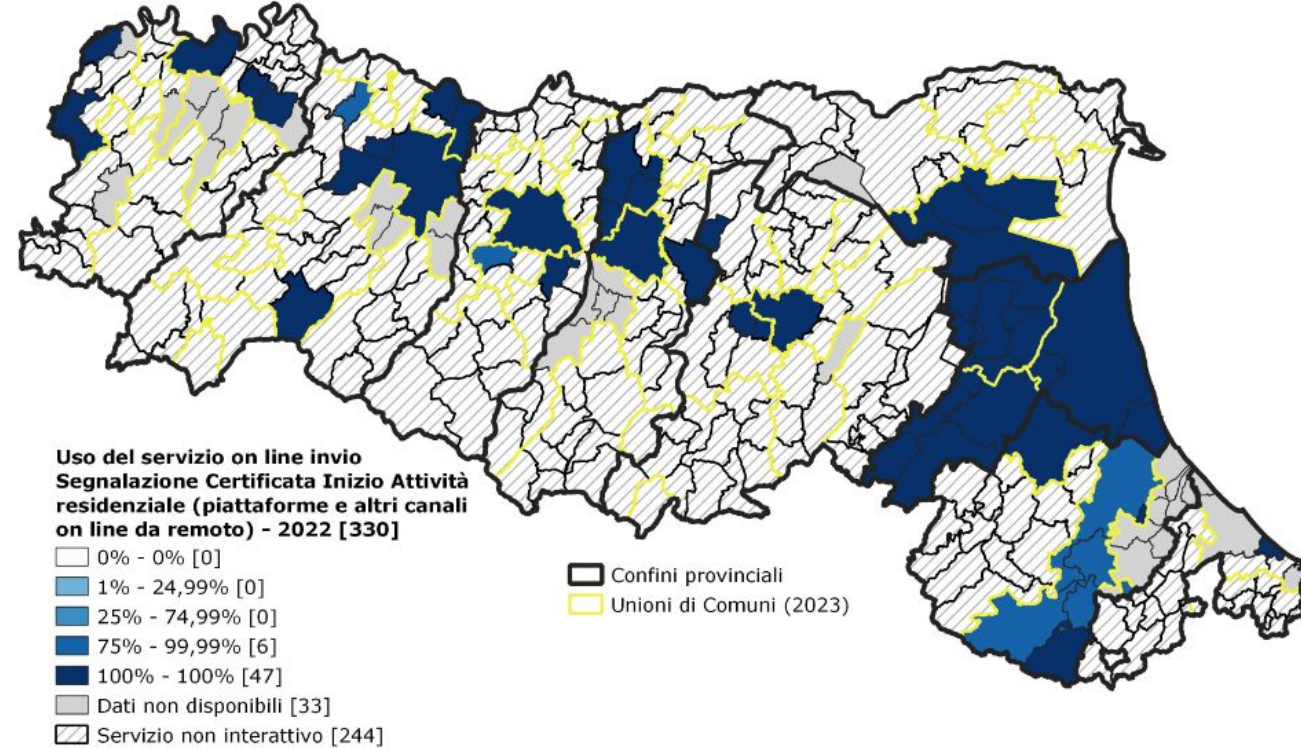


	2020	2021	2022
Con servizio interattivo	154	240	261
Piattaforma regionale	70	63	64
Piattaforma autonoma	90	191	210
Piattaforma nazionale	0	2	2
Con dati utili	71	88	107
% soddisfazione dato	46%	37%	41%
Totale complessivo gestito dall'ente	217.996	432.309	515.164

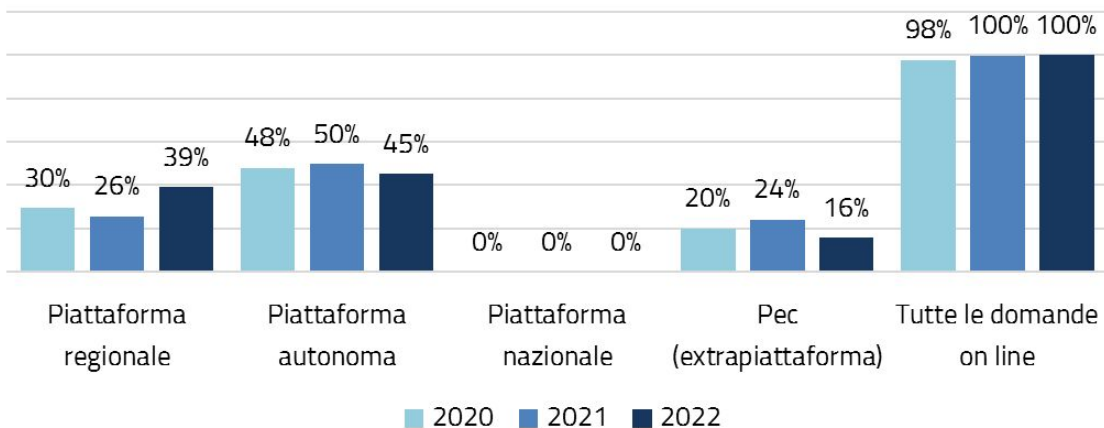


SCIA edilizia residenziale

- Nel 2022 l'utilizzo on line complessivo della presentazione di SCIA edilizia residenziale raggiunge il **100%, con 2 pp** in più rispetto al 2020. Si rileva un aumento dell'uso della piattaforma regionale (accesso unitario) mentre l'uso con piattaforme autonome diminuisce, così come l'invio di PEC.
- **47 Comuni hanno il 100% di invio on line** e solo 6 Comuni dichiarano di ricevere una piccolissima parte di domande con canali off line.
- Il tasso di risposta (cioè comuni con dati utili) è diminuito rispetto al 2020, anche a fronte di un interessante aumento dei Comuni che offrono il servizio interattivo (86 nel 2022, +29 rispetto a 2020), ma non tutti forniscono dati utili alla misurazione (per 33 Comuni i dati non sono disponibili).



SCIA edilizia residenziale

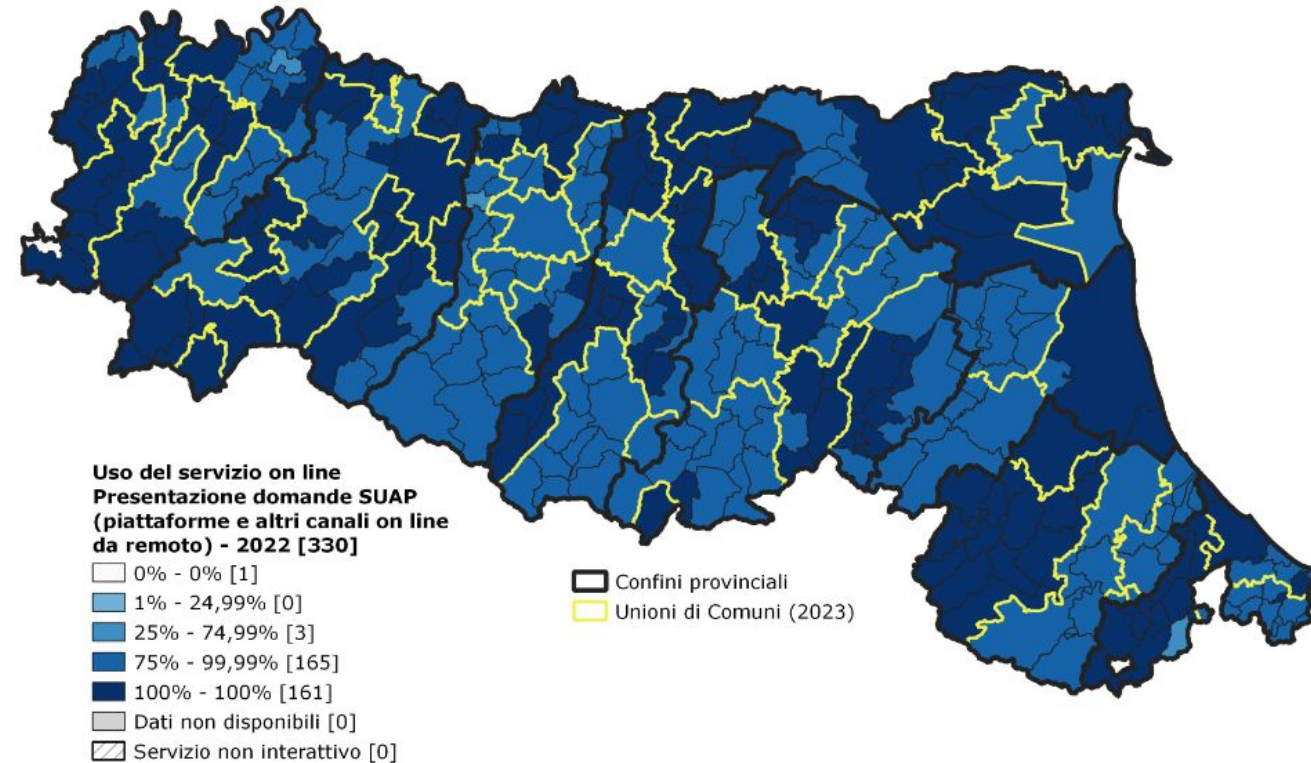


	2020	2021	2022
Con servizio interattivo	57	75	86
Piattaforma regionale	45	59	63
Piattaforma autonoma	12	16	24
Piattaforma nazionale	0	0	0
Con dati utili	44	45	53
% soddisfazione dato	77%	60%	62%
Totale complessivo gestito dall'ente	8.212	13.103	15.248

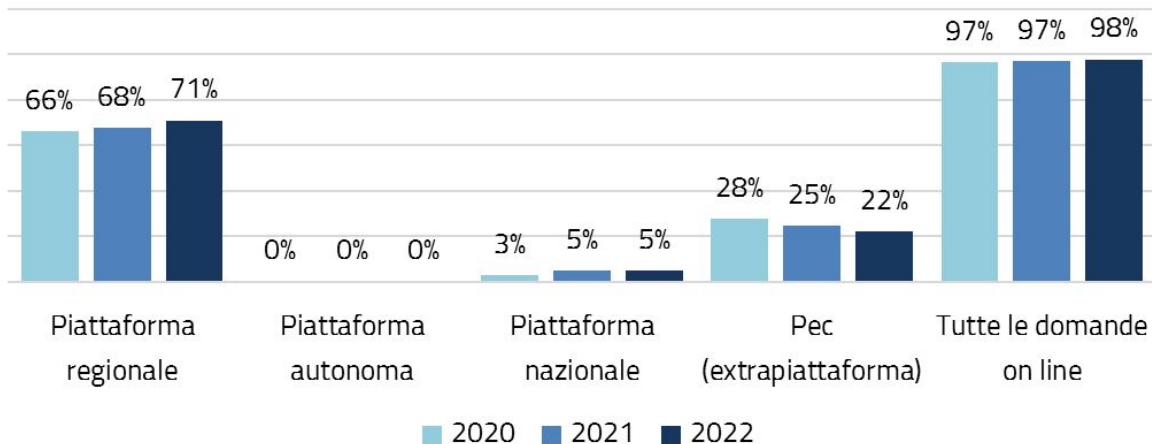


Presentazione delle domande SUAP

- Nel 2022 l'utilizzo on line complessivo della presentazione delle domande SUAP **raggiunge il 98%, con 1 pp in più rispetto al 2020**. Si rileva un aumento dell'uso della piattaforma regionale (accesso unitario) mentre l'uso con PEC diminuisce. L'uso di piattaforme nazionali rimane stabile.
- **161 Comuni hanno il 100% di invio on line** e solo per un Comune (Zerba) non sono dichiarate domande ricevute nel 2023 (con conseguente % a 0).
- Il tasso di risposta (cioè comuni con dati utili) è totale (si sottolinea che la rilevazione è regionale e dedicata solo a questo servizio)



Presentazione domande SUAP

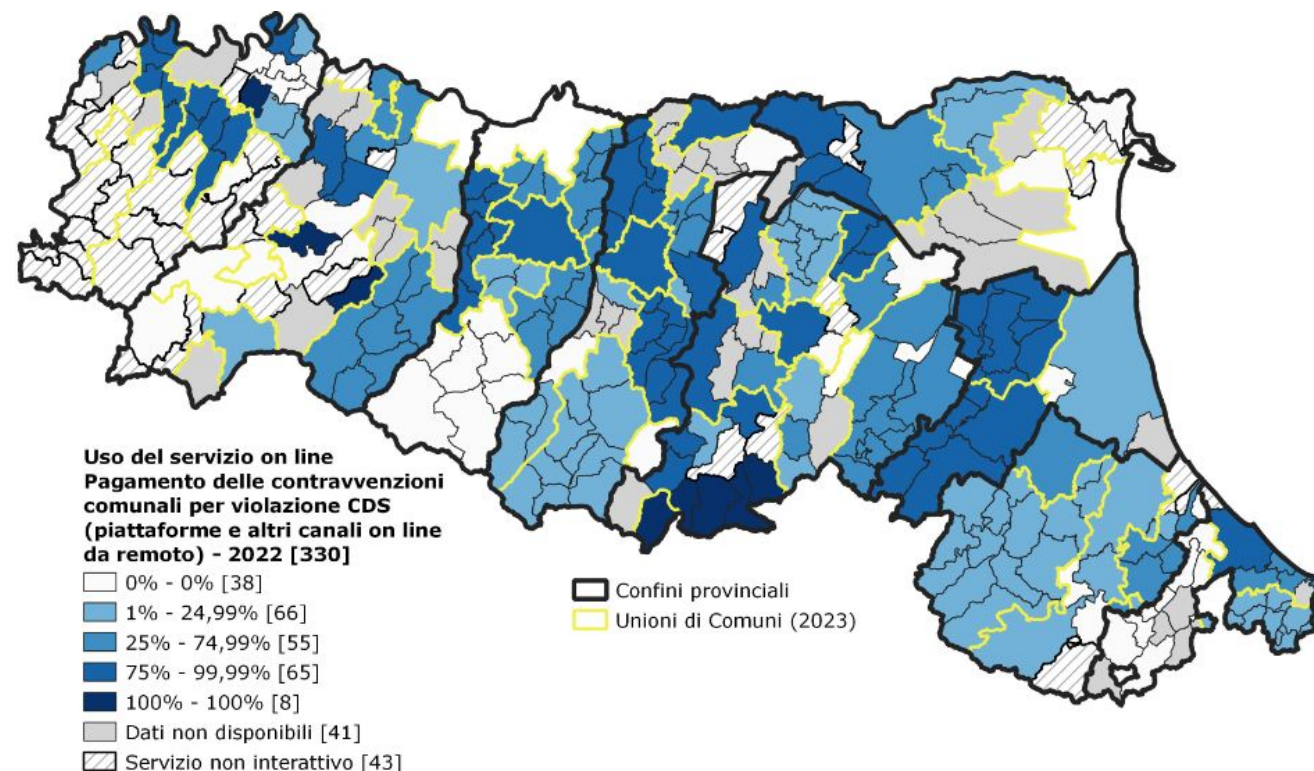


	2020	2021	2022
Con servizio interattivo	328	328	330
Piattaforma regionale	314	314	315
Piattaforma autonoma	0	0	0
Piattaforma nazionale	14	14	15
Con dati utili	317	328	330
% soddisfazione dato	97%	100%	100%
Totale complessivo gestito dall'ente	156.421	176.710	187.262

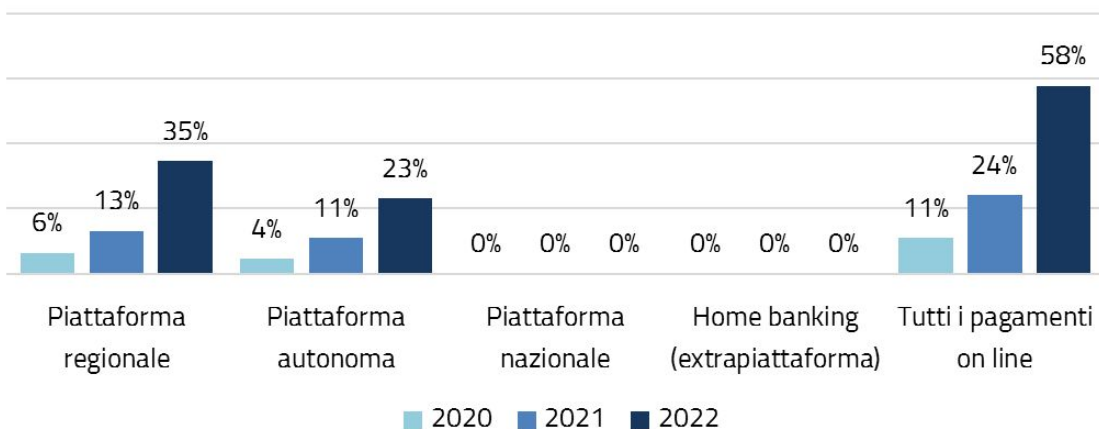
Pagamento delle contravvenzioni comunali (violazione CDS)



- Nel 2022 l'utilizzo on line complessivo del pagamento delle contravvenzioni comunali (violazione CDS) si attesta a livello regionale al **58%** con un netto balzo in avanti, sia della piattaforma regionale payer che di quelle autonome.
- **8 Comuni dichiarano il 100% di pagamento on line (da intendersi come pagamento con pagopa). Il dato è comunque sovrastimato (vedi NOTA GENERALE)**
- Il tasso di risposta (cioè comuni con dati utili) è diminuito rispetto al 2020, anche a fronte di un interessante aumento dei Comuni che offrono il servizio interattivo (287 nel 2022, +104 rispetto a 2020), ma non tutti forniscono dati utili alla misurazione (per 41 Comuni i dati non sono disponibili).
- i dati sono raccolti da Regione con questionario dedicato e integrati in alcuni casi con dati Lepida



Pagamento contravvenzioni comunali (violazioni CDS)



	2020	2021	2022
Con servizio interattivo	183	283	287
Piattaforma regionale	140	131	134
Piattaforma autonoma	45	190	193
Piattaforma nazionale	0	0	0
Con dati utili	179	247	246
% soddisfazione dato	98%	87%	86%
Totale complessivo gestito dall'ente	1.504.136	2.078.629	1.702.382



Rinnovo dell'abbonamento dell'autobus

- Nel 2022 l'utilizzo on line complessivo del rinnovo dell'abbonamento dell'autobus si attesta a livello regionale al **16%** con una **diminuzione rispetto al 2021**, ma **in deciso aumento rispetto al 2020**. La diminuzione si deve soprattutto alla politica regionale di riconoscimento dell'agevolazione per gli studenti "Salta su" che di fatto ha comportato una quota minore di abbonamenti rinnovati.
- Nonostante questo, il totale complessivo gestito da tutti gli enti è aumentato significativamente rispetto al 2020 ma si tratta di un servizio fortemente influenzato dalla pandemia e dal lockdown.
- Il tasso di risposta (cioè enti con dati utili) è aumentato rispetto al 2020 essendo 3 su 4 i soggetti gestori TPL che forniscono dati utili.

% pagamenti on line sul totale dei pagamenti (2022)

SETA	22%
TEP	11%
TPER	nd
START	8%

> Tper - Trasporto passeggeri Emilia-Romagna

Bacini provinciali di Bologna e Ferrara

> Seta - Società Emiliana Trasporti Autofiloviari

Bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza

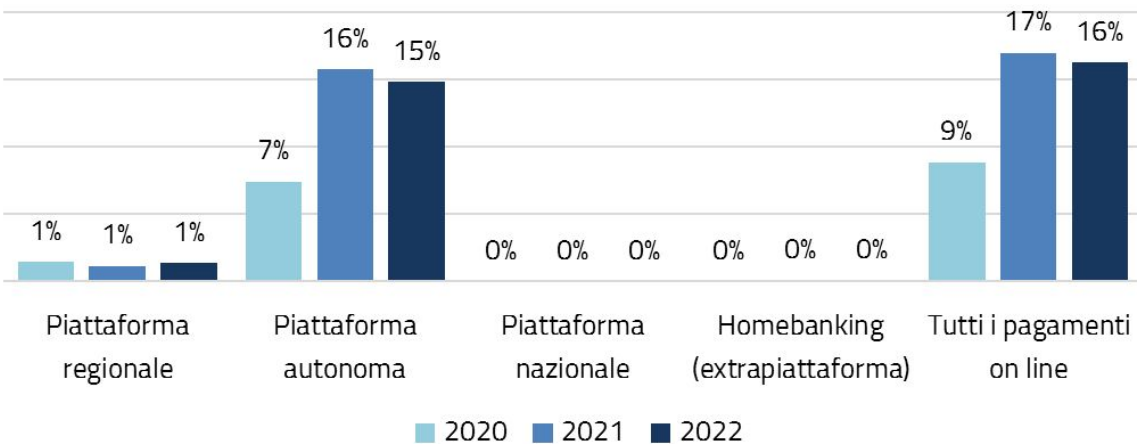
> Start Romagna

Bacini provinciali di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini

> Tep

Bacino provinciale di Parma

Rinnovo dell'abbonamento dell'autobus

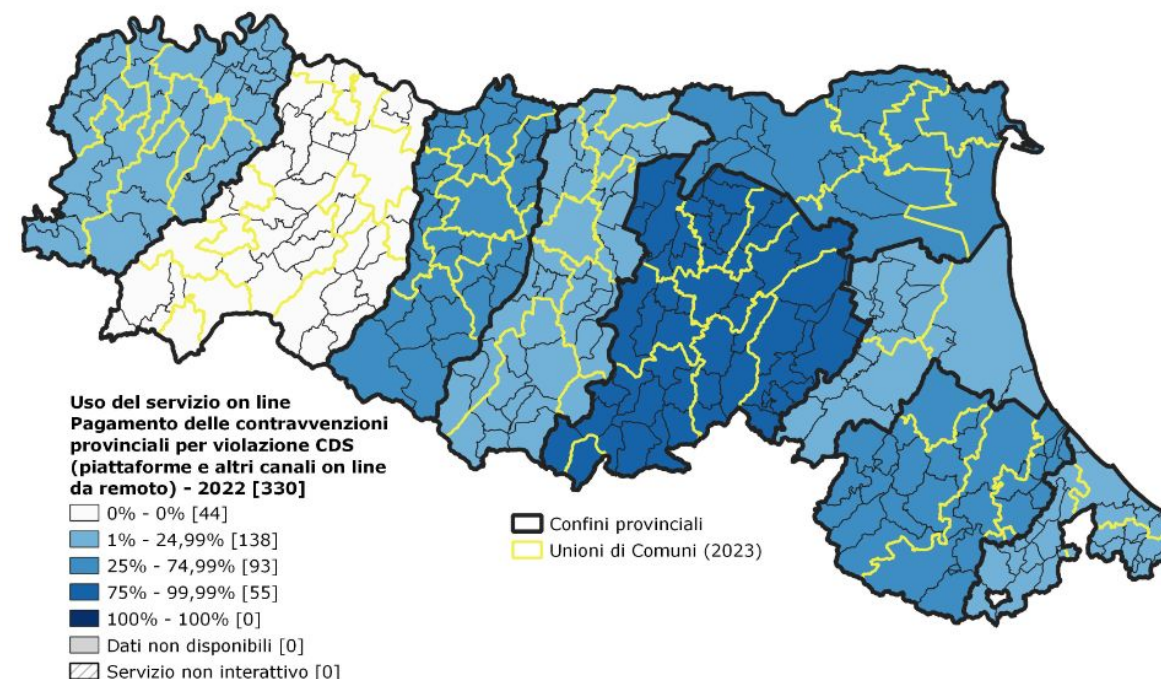


	2020	2021	2022
Con servizio interattivo	4	4	4
Piattaforma regionale	4	4	4
Piattaforma autonoma	2	2	2
Piattaforma nazionale	0	0	0
Con dati utili	2	3	3
% soddisfazione dato	50%	75%	75%
Totale complessivo gestito dall'ente	105.049	249.695	296.262

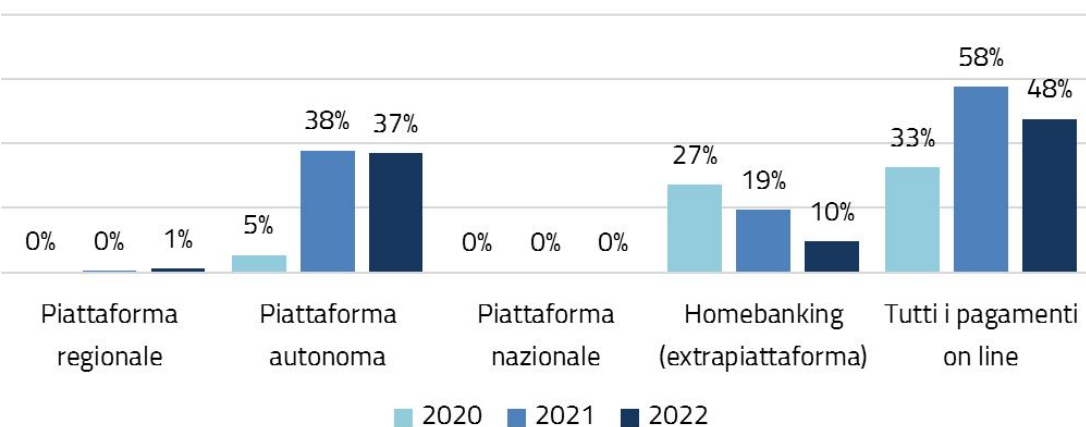
Pagamento delle contravvenzioni provinciali (violazione CDS)



- Nel 2022 l'utilizzo on line complessivo del pagamento delle contravvenzioni provinciali si attesta a livello regionale al **48%** con una **diminuzione rispetto al 2021**, ma **in aumento rispetto al 2020**. La diminuzione si deve soprattutto all'incremento importante delle contravvenzioni elevate (quasi 70.000 contravvenzioni pagate in più rispetto al 2020)
- La diminuzione si rileva soprattutto nei pagamenti con home banking, visto anche l'avvento di pagopa che non esclude questa possibilità ma a tutt'oggi non sono disponibili in molti casi i dati dei pagamenti con modello 1 e pagamenti con modello 3 (Bollettino).
- **CMBO dichiara il 99% di pagamento on line (da intendersi come pagamento con pagopa). Il dato è comunque sovrastimato (vedi NOTA GENERALE)**
- Il tasso di risposta (cioè enti con dati utili) è aumentato rispetto alle 2 annualità precedenti, ed è al 100% nel 2022



Pagamento delle contravvenzioni provinciali (violazione CDS)



	2020	2021	2022
Con servizio interattivo	9	9	9
Piattaforma regionale	8	7	7
Piattaforma autonoma	1	3	4
Piattaforma nazionale	0	0	0
Con dati utili	6	7	9
% soddisfazione dato	67%	78%	100%
Totale complessivo gestito dall'ente	36.666	72.896	106.318



Focus on

Indice di utilizzo dei servizi interattivi

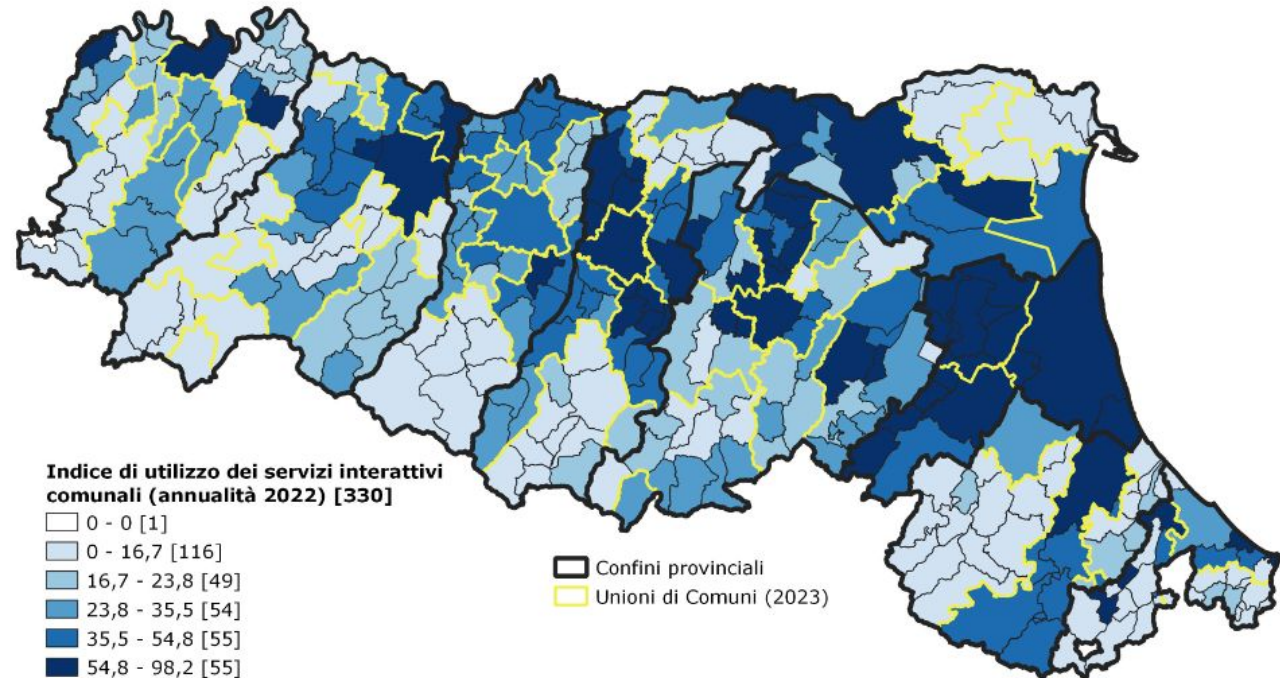


Indice di utilizzo dei servizi interattivi

L'Indice di utilizzo è calcolato come media di utilizzo dei servizi interattivi di competenza comunale effettivamente raggiunta dai comuni 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, e tenendo conto della mancanza del servizio fisico. Pagamento contravvenzioni provinciali e Rinnovo abbonamento dell'autobus, essendo di competenza non comunale, non rientrano nel calcolo della formazione dell'indice di utilizzo

	INDICE DI UTILIZZO 2020	INDICE DI UTILIZZO 2021	INDICE DI UTILIZZO 2022
INDICE REGIONALE	24,48	27,58	32,00
progressione annuale	5,72	3,10	4,42
comuni con indice calcolabile	320	327	329
Totale Comuni	328	328	330
% su totale comuni	98%	100%	100%

- L'indice di utilizzo dei servizi interattivi a livello regionale si assesta nel 2022 a **32 (su un massimo di 100)**, con **+4.42** rispetto al 2021 e **+7,53** rispetto al 2020
- Per tutti i comuni emiliano-romagnoli tranne 1 (Zerba, PC) l'indice risulta calcolabile a differenza di quanto accadeva nel 2020, anche se **in molti casi solo grazie ai dati relativi alla presentazione delle domande SUAP**
- Il Comune con l'indice **maggiore** è **Alfonsine (RA) a 98,2**. Il Comune con l'indice minore (Zerba a parte) è **San Pietro in Cerro (PC)**, a 7,49.
- L'indice di utilizzo dei servizi interattivi più elevato si riscontra soprattutto nei **grandi centri di pianura** mentre la **montagna** e le **aree più periferiche** tendono ad avere **indici più bassi**





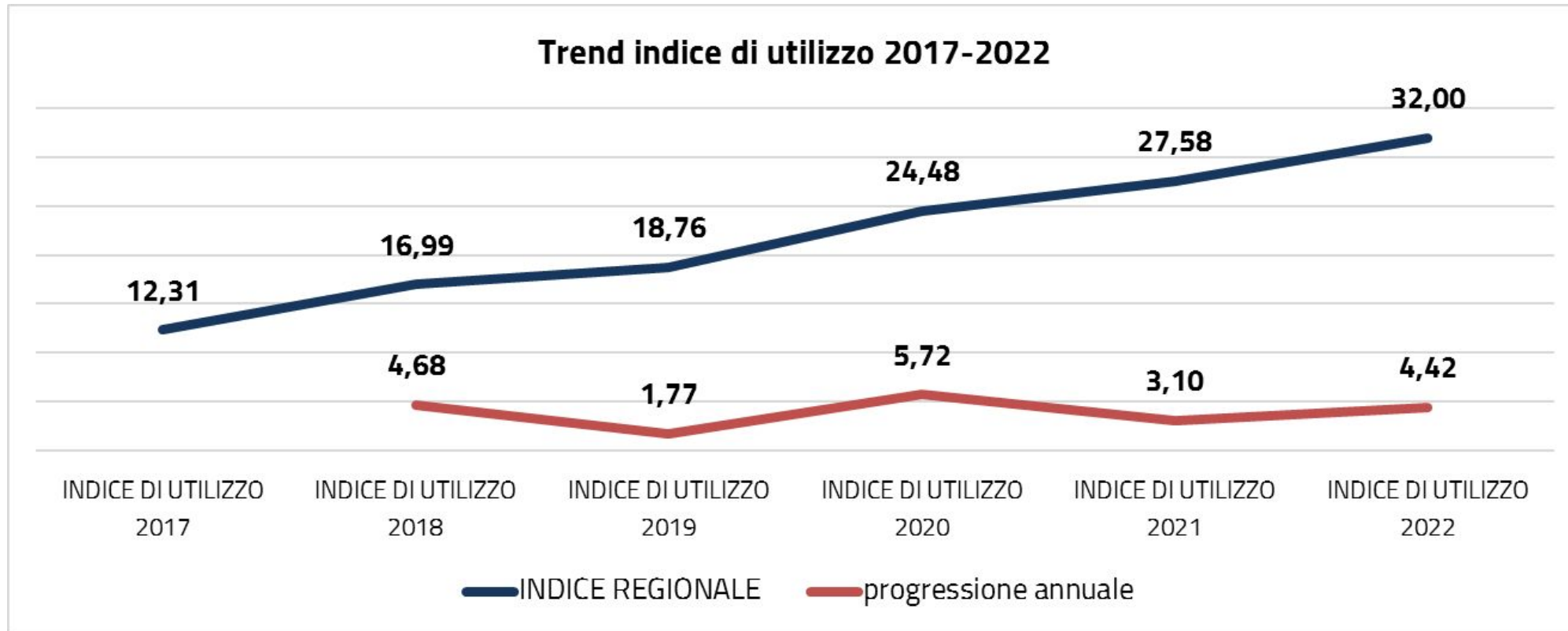
Focus on

Serie storica dal 2017



Indice di utilizzo - media regionale

- i dati in serie storica dal 2017 al 2022 evidenziano un trend di crescita dell'indice di utilizzo dei servizi interattivi, nonostante l'aumento sia degli enti con servizio interattivo che del totale complessivo trattato dagli enti stessi
- nelle varie annualità, però, si hanno velocità di crescita differenti, **con un picco fra 2019 e 2020 quasi sicuramente da attribuire alla situazione di pandemia e lockdown**, un **ritmo più lento nel 2021** ed una **parziale rimonta nel 2022**, simile peraltro all'aumento rilevato fra 2017 e 2018





Indice di utilizzo - caratteristiche comunali

A livello territoriale, i dati mostrano i **livelli più elevati dell'indice di utilizzo:**

- nella provincia di Ravenna,
- tra i comuni di pianura
- tra i comuni di maggiore dimensione demografica

Sono anche i Comuni che evidenziano il maggior numero di servizi interattivi offerti (si veda il rapporto dedicato), a cui fa da contraltare anche il livello maggiore di utilizzo dei servizi stessi.

Concentrando l'attenzione sui dati **provinciali, solo tra 2019 e 2020** non si riscontrano valori in diminuzione, mentre **vi sono 3 diminuzioni fra 2020 e 2021**, segno che le abitudini sviluppate in **pandemia (gestione attività on line da remoto)** in alcuni casi **non hanno avuto seguito**.

Il balzo in avanti di RA si deve soprattutto alle iniziative delle due Unioni (Bassa Romagna e Romagna Faentina) ed alla previsione di sistemi obbligatori di presentazione domande on line (iscrizioni, SUAP, SCIA, ecc.)

	INDICE DI UTILIZZO 2017	INDICE DI UTILIZZO 2018	INDICE DI UTILIZZO 2019	INDICE DI UTILIZZO 2020	INDICE DI UTILIZZO 2021	INDICE DI UTILIZZO 2022
PC	11,62	6,64	9,24	15,69	19,89	22,74
PR	13,03	16,78	18,34	19,73	24,30	26,46
RE	14,89	13,19	20,61	24,77	18,40	29,79
MO	5,01	13,77	14,05	23,05	31,87	36,49
BO	13,87	24,96	27,90	34,29	29,13	34,76
FE	13,36	16,82	15,43	23,14	27,82	28,55
RA	22,56	34,19	33,50	36,80	74,81	81,91
FC	12,98	14,96	16,00	24,56	19,01	22,50
RN	6,76	13,28	13,34	20,41	27,21	26,45
montagna	7,99	11,67	14,66	18,78	19,68	22,38
pianura	14,75	20,07	20,87	27,85	32,04	37,52
Comuni micro	8,78	11,06	11,87	15,74	18,91	21,60
Comuni piccoli	9,24	11,28	12,69	18,12	19,56	23,28
Comuni medi	13,58	19,16	21,30	27,00	29,49	35,01
Comuni medio-grandi	15,27	23,49	24,37	33,61	39,10	44,41
Comuni grandi	19,45	26,23	31,79	44,24	53,77	60,75
ER	12,31	16,99	18,76	24,48	27,58	32,00





Focus on

Utilizzo di altri servizi interattivi

Servizi demografici su ANPR



Le elaborazioni mostrano di dati relativi ai seguenti servizi che i cittadini (emiliano-romagnoli e non) possono richiedere su **ANPR**:

- **RETTIFICHE**: Richiedere al comune la rettifica dei dati inesatti presenti sulla scheda anagrafica.
- **CAMBI RESIDENZA**: Inviare al comune la dichiarazione per cambiare residenza o rimpatriare in Italia.
- **AUTOCERTIFICAZIONI**: richiedere le autocertificazioni sostitutive dei certificati.
- **VISURE**: consultare i dati anagrafici
- **CERTIFICATI**: richiedere in autonomia e gratuitamente i certificati anagrafici.

682.092 servizi complessivi in ER:

- 388.209 CERTIFICATI
- 222.497 VISURE
- 56.909 AUTOCERTIFICAZIONI
- 13.197 CAMBI RESIDENZA
- 1.280 RETTIFICHE

+492.787 rispetto al 2021 (189.305)

- **Comune di Bologna**: valore assoluto più elevato (**62.296**);
- **Zerba (PC)**: nessun servizio

- **Comune di Reggio nell'Emilia**: valore più elevato: **338,41 servizi digitali ogni 1000 residenti maggiorenni**;
- **Zerba (PC)**: nessun servizio

