

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





Il presente documento è stato realizzato da ART-ER s.cons.p.a. in base al Piano Annuale delle attività 2019, scheda progetto C11
Responsabile di progetto: **Rita Trombini**
Gruppo di lavoro: **Silvia Ringolfi, Cristina D’Aguanno, Valeria Dusmet**

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

Il report di benchmarking dell'e-government della PA locale emiliano-romagnola si compone di parti autonome dedicate ai seguenti argomenti:

- **Servizi interattivi**
- **Grado di utilizzo di 10 servizi interattivi a cittadini e imprese**
- **Elementi di innovazione per la crescita digitale**
- **Social PA**
- **Competenze digitali**

Ogni parte è corredata dalla metodologia utilizzata e dalla tempistica di rilevazione dei dati e di analisi.

La scelta di sezioni autonome è funzionale alla diffusione dei dati sia in formato integrale che specifico delle singole sezioni.

I report degli anni precedenti sono disponibili nel sito

<http://digitale.regione.emilia-romagna.it/osservatorio-sul-digitale/pubblicazioni/pubblicazioni-e-rapporti/benchmarking-della-societa-dell2019informazione-in-emilia-romagna>

ContestoPag. 5

Servizi interattiviPag. 8

Grado di utilizzo di 10 servizi interattivi a cittadini e imprese.....Pag. 82

Elementi di innovazione per la crescita digitale.....Pag. 109

Social PA.....Pag. 118

Competenze digitaliPag. 150

Servizi interattivi:

- Offerta da parte della PA locale
- Piattaforme di erogazione
- Forme di autenticazione
- Sanità on line
- **Indice di interattività dei servizi comunali**

Social PA:

- Presenza nei social
- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Instagram
- **Indice di social networking**

Grado di utilizzo di 10 servizi interattivi a cittadini e imprese:

- % uso on line dei servizi oggetto di indagine
- Serie storica utilizzo
- Criticità nella raccolta dei dati di uso
- Dati sull'offerta dei servizi oggetto di approfondimento
- **Indice di utilizzo**

Competenze digitali

- Alfabetizzazione e facilitazione digitale del Progetto pane e Internet
- Iniziative autonome del territorio
- Persone formate con corsi FSE con almeno un modulo digitale

Elementi di innovazione per la crescita digitale:

- APP locali
- Open data
- Biblioteche e diffusione della conoscenza digitale
- **Indice delle biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale**

Numeri e carte

- Serie storiche
- Cartografia
- Confronti con annualità precedenti su dati comparabili

Contesto di riferimento

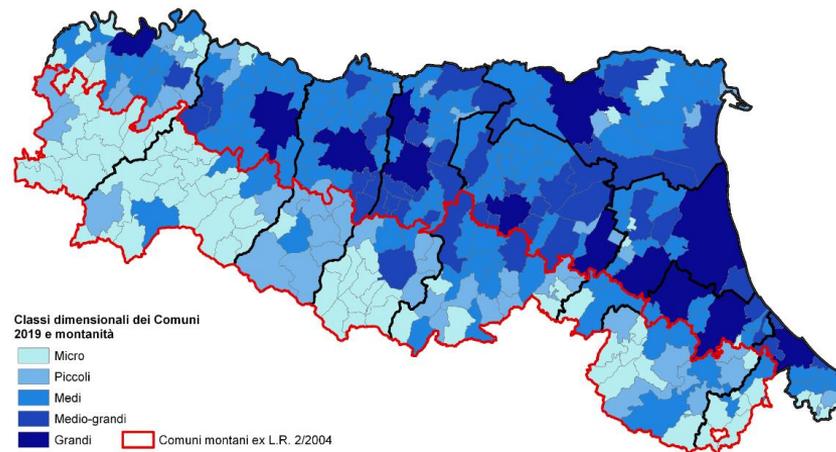


328 comuni nel 2019

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

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

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



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

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

QUALCHE DATO DI CONTESTO

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

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

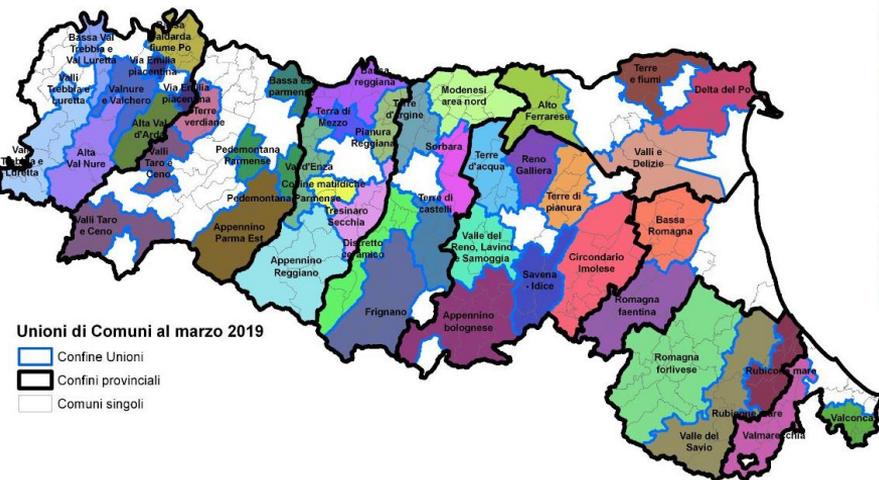


Unioni Montane

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

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

21 Unioni montane



Unioni di Comuni al marzo 2019

- Confine Unioni
- Confini provinciali
- Comuni singoli

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



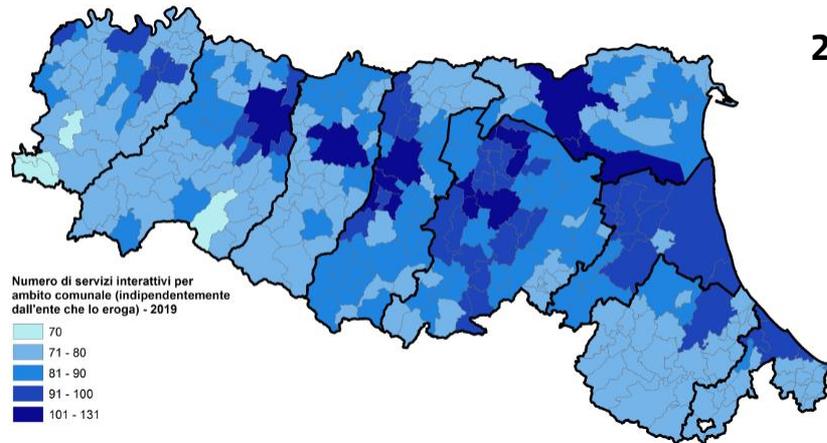
Erogazione servizi interattivi - 2019

- Si considera interattivo un servizio che consente almeno la richiesta on line (level 3 di interazione secondo il modello eEurope), o il pagamento on line
- La rilevazione è fatta per «soggetti destinatari» (cioè i cittadini e le imprese) per territorio comunale e non per soggetto erogante: se la piattaforma è presente nel sito della Regione Emilia-Romagna o di un ente nazionale, oppure se il servizio è erogato nel sito dell'Unione o della Provincia, il servizio si considera attivo on line per tutti i Comuni di riferimento.
- I dati sono rilevati nei siti istituzionali di comuni, unioni, città metropolitana e province, Regione, ASL, ARPA, ASP, gestori TPL, Camere di commercio, ecc. (periodo: giugno-luglio 2019)

Tipologia piattaforme rilevate:

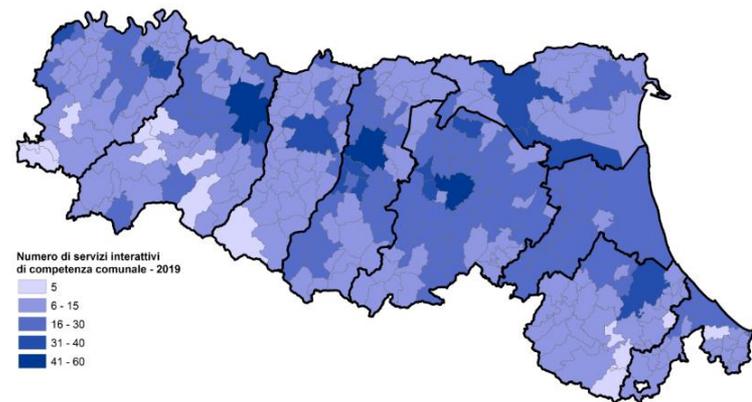
- piattaforme **regionali**: piattaforme realizzate dalla Regione Emilia-Romagna o da proprie società *in house* o altre strutture strumentali.
- piattaforme **autonome**: piattaforme realizzate dagli enti, oppure «comprate» sul mercato
- piattaforme **nazionali**, ossia piattaforme messe a disposizione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

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



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

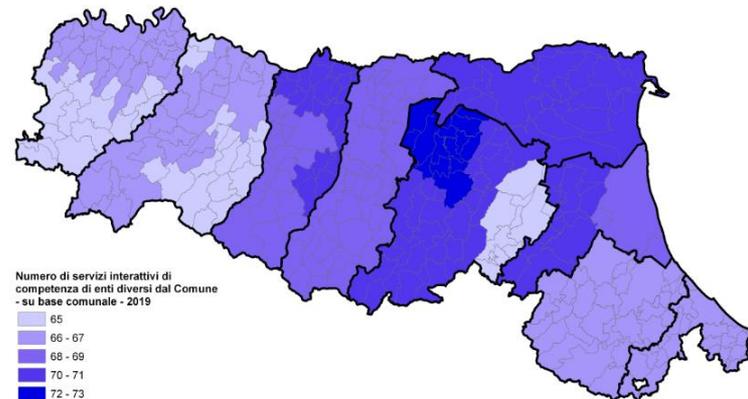
131 di competenza comunale (+ 6)



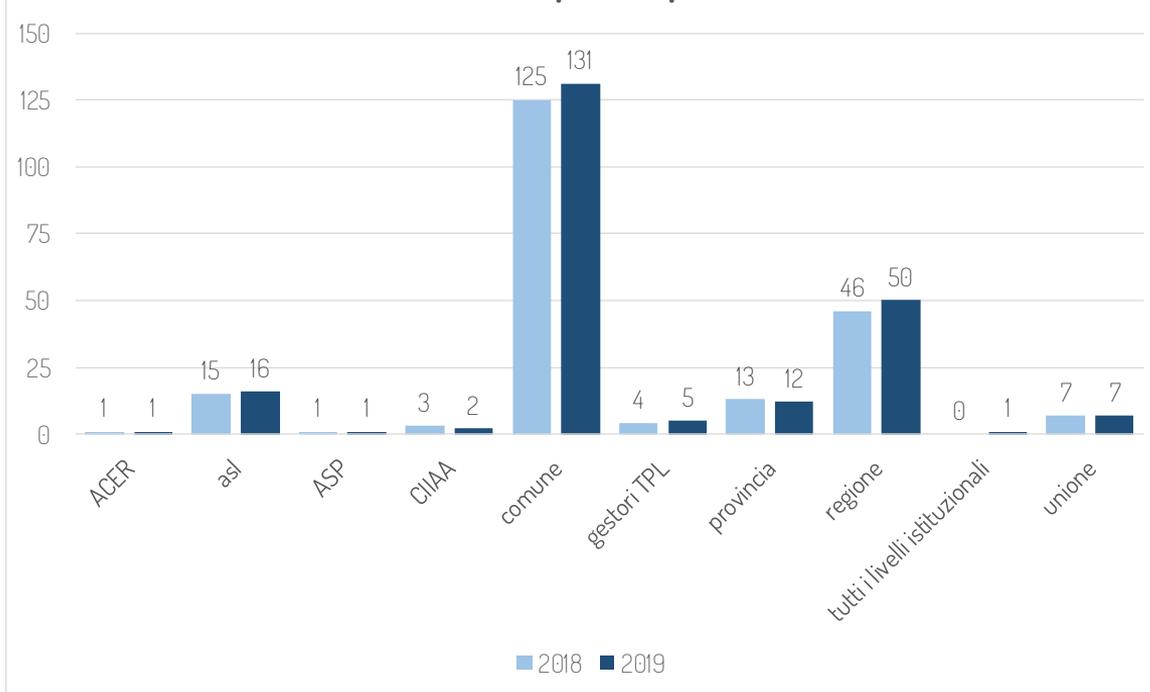
I cittadini di **Bologna** possono contare su **131** servizi, di cui **59** di competenza comunale, quelli di **Parma** su **126** servizi, di cui **60** di competenza comunale. In entrambi i casi, i servizi sono erogati soprattutto su **piattaforme autonome**.

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

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



Distribuzione dei servizi per competenza istituzionale

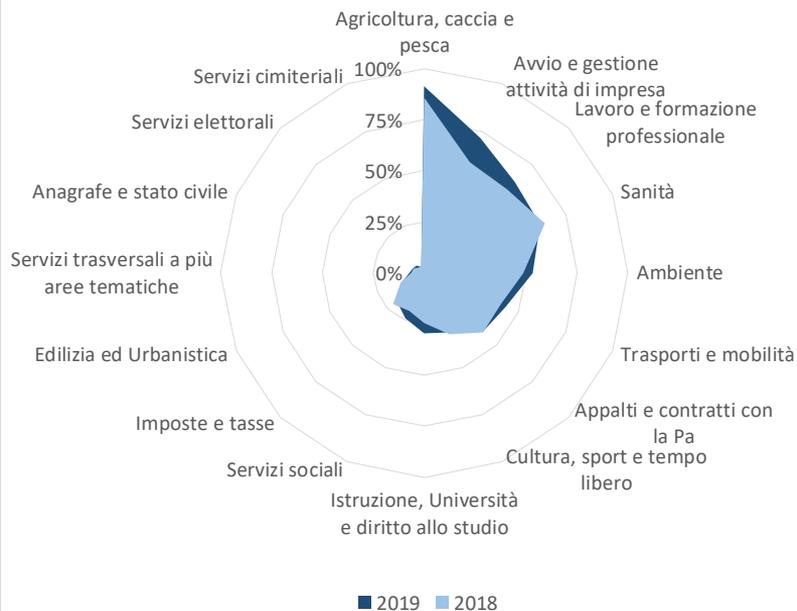


Rispetto al 2018 sono maggiori i servizi interattivi di competenza dei Comuni e della Regione, **per un aumento complessivo del 5% (11 su 215)**.

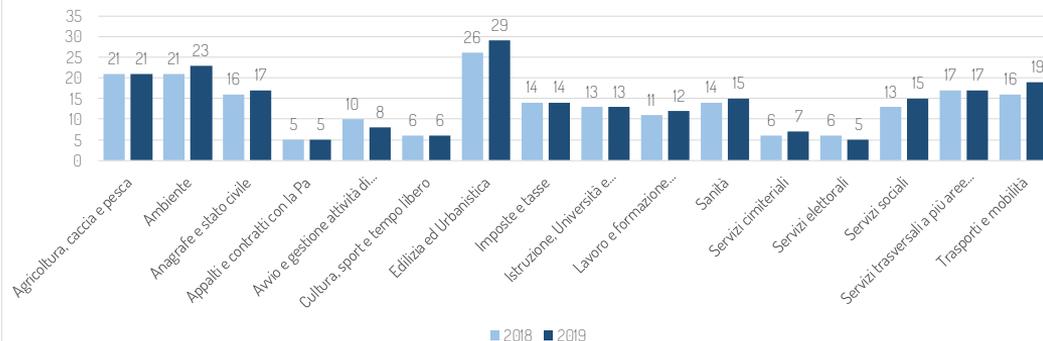
Le diminuzioni (provincia, camere di commercio) si devono ad una diversa classificazione dei servizi e delle competenze rispetto a quelle utilizzate nel 2018.

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

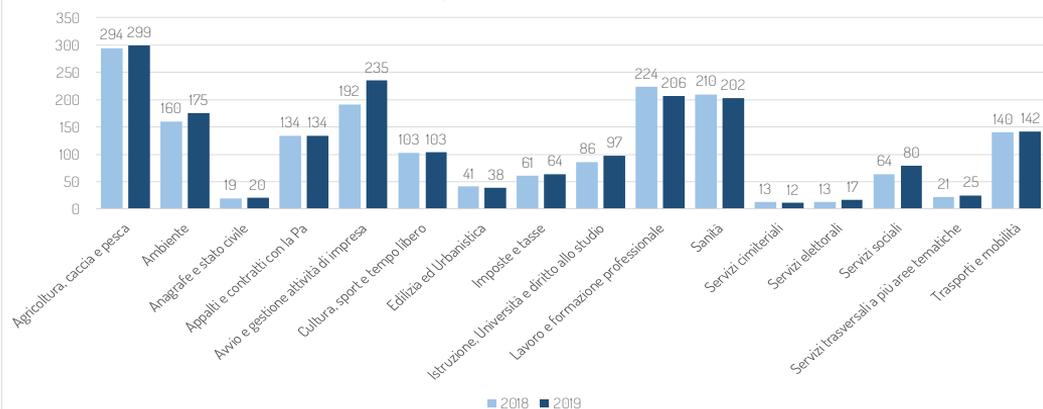
Aree tematiche - medie percentuali (confronto 2018-2019)



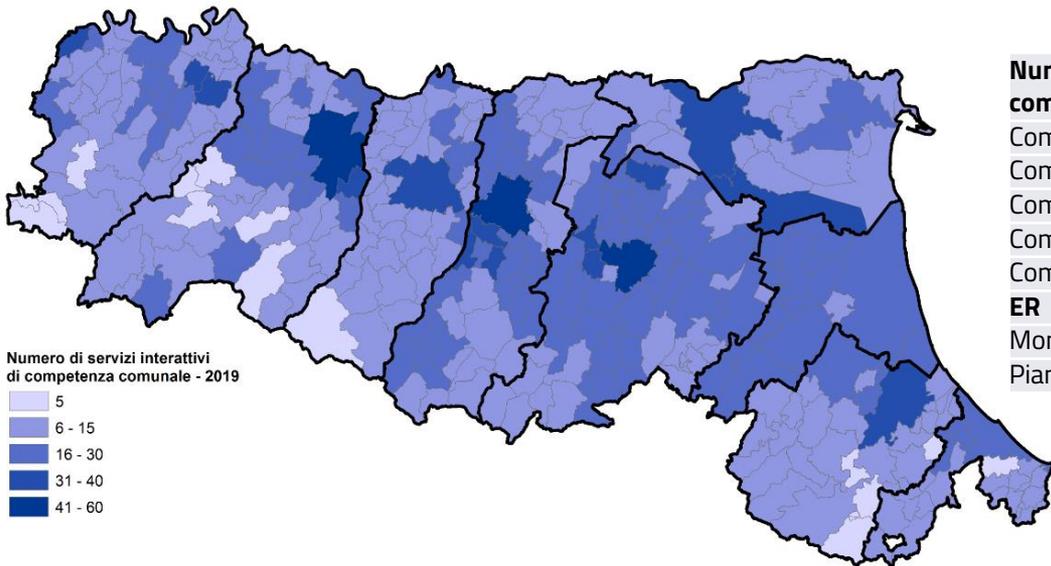
Distribuzione dei servizi interattivi per area tematica - numero servizi



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



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



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

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

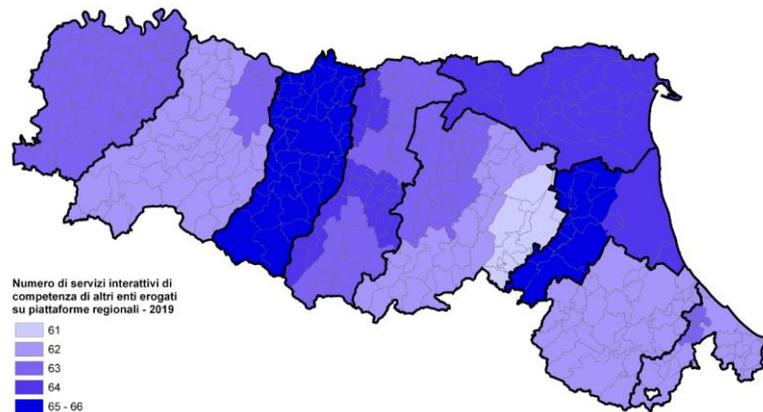
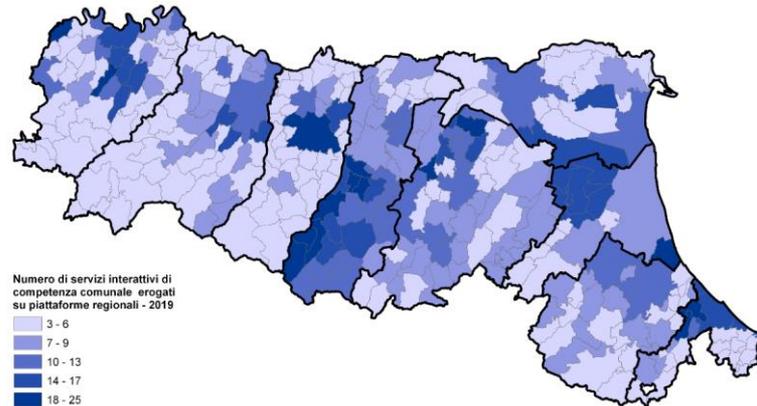
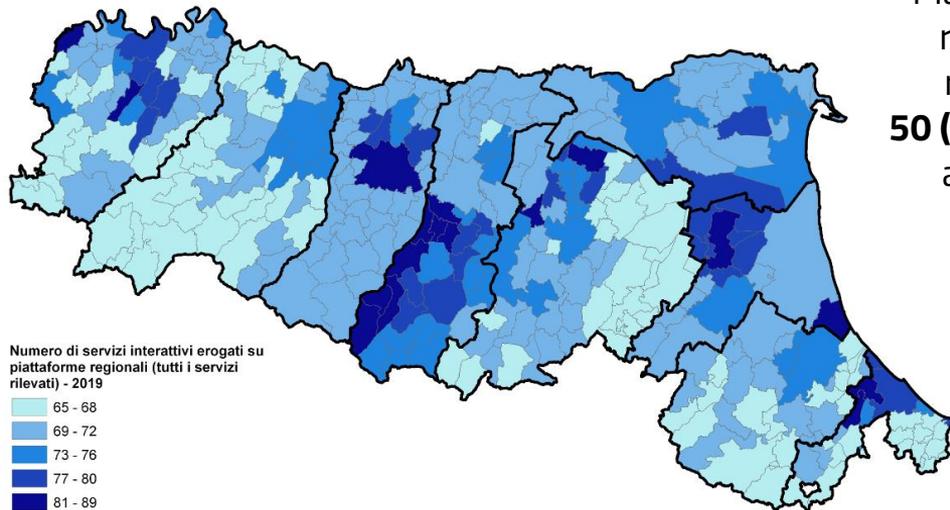
| Numero medio servizi interattivi comunali | 2018 | 2019 | Andamento |
|---|-------------|-------------|------------|
| Comuni micro | 9,1 | 9,5 | 0,3 |
| Comuni piccoli | 10,3 | 11,2 | 0,9 |
| Comuni medi | 14,2 | 15,1 | 0,9 |
| Comuni medio-grandi | 18,0 | 20,3 | 2,3 |
| Comuni grandi | 32,7 | 33,5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

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

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

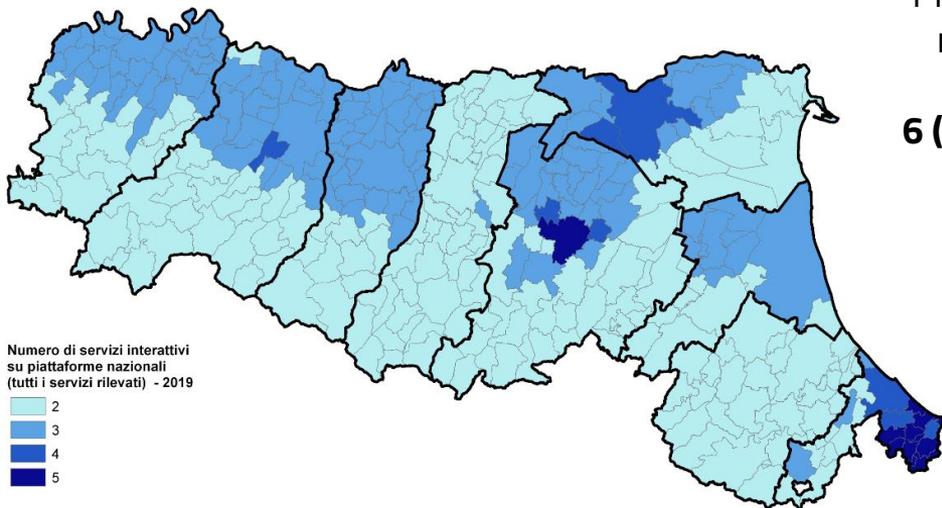
PIATTAFORME REGIONALI

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

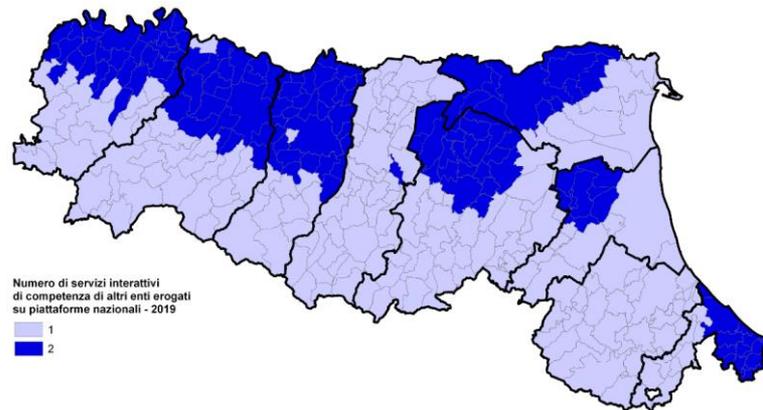
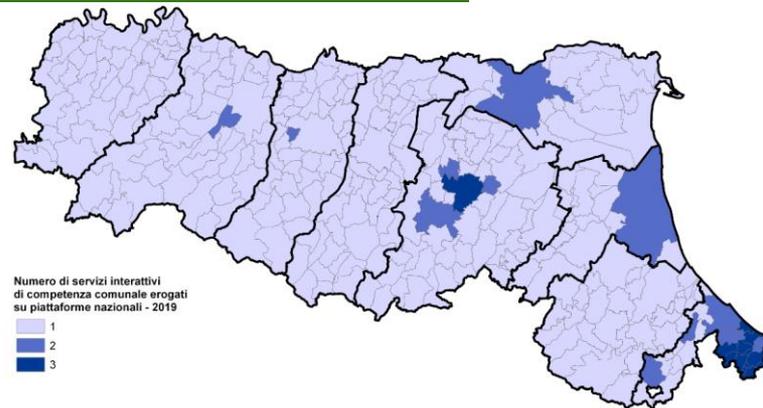


La netta maggioranza dei servizi interattivi è erogata su piattaforme **regionali**, ossia piattaforme realizzate dalla Regione Emilia-Romagna o da proprie società *in house* o altre strutture strumentali. Esse sono utilizzate prevalentemente per l'erogazione di servizi di livelli istituzionali diversi da quelli comunali (Regione, ASL, ecc.) ma in larga parte, soprattutto per i comuni di minore dimensione e di montagna, anche per servizi di competenza comunale.

PIATTAFORME NAZIONALI



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



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

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

| | Numero |
|-----------------------|--------|
| Piattaforme regionali | 50 |
| Piattaforme autonome | 156 |
| Piattaforme nazionali | 6 |

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

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

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

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

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

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

Per comprendere il maggiore o minore grado di diffusione delle piattaforme per area tematica, nonché il grado di omogeneità territoriale, le aree tematiche sono state analizzate dal punto di vista della **diffusione territoriale** e della **diffusione funzionale** e rappresentate rispetto alla mediana regionale delle due dimensioni.

DIFFUSIONE TERRITORIALE

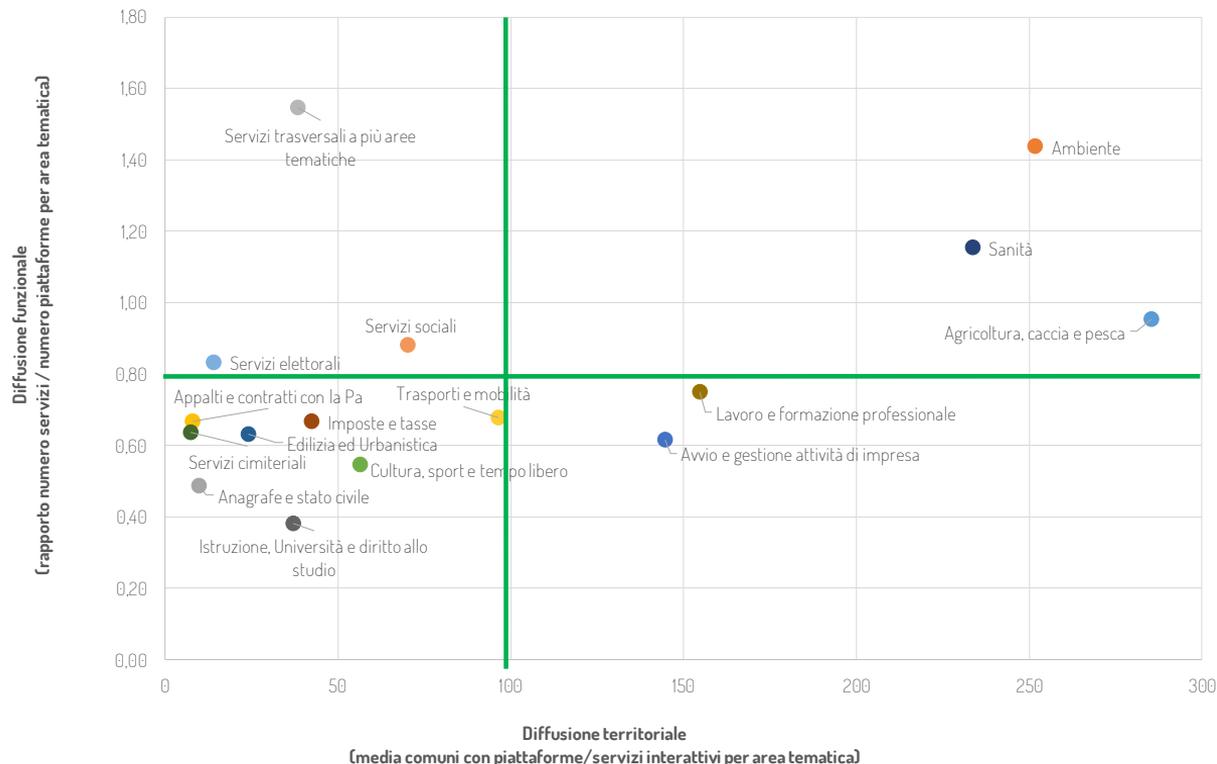
misura la media dei comuni con servizi interattivi (per ogni area tematica),

DIFFUSIONE FUNZIONALE

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



Diffusione territoriale e funzionale delle piattaforme per area tematica



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

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|------------------------------------|
| Area tematica: | Agricoltura, caccia e pesca |
| Competenza prevalente: | Regione |
| Numero piattaforme: | 22 |

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

Servizi dell'area tematica:

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|-----------------|
| Area tematica: | Ambiente |
| Competenza prevalente: | Vari |
| Numero piattaforme: | 16 |

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

Servizi dell'area tematica:

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|----------------------------|
| Area tematica: | Appalti e contratti |
| Competenza prevalente: | Vari |
| Numero piattaforme: | 7 |

Servizi dell'area tematica:

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

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|---------------------------------|
| Area tematica: | Avvio e gestione imprese |
| Competenza prevalente: | Vari |
| Numero piattaforme: | 13 |

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

Servizi dell'area tematica:

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|------------------------|
| Area tematica: | Cultura e sport |
| Competenza prevalente: | Comuni |
| Numero piattaforme: | 11 |

Servizi dell'area tematica:

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

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|-------------------------------|
| Area tematica: | Edilizia e urbanistica |
| Competenza prevalente: | Comuni |
| Numero piattaforme: | 46 |

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

Servizi dell'area tematica:

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|------------------------|
| Area tematica: | Imposte e tasse |
| Competenza prevalente: | Comuni |
| Numero piattaforme: | 21 |

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

Servizi dell'area tematica:

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|-------------------|
| Area tematica: | Istruzione |
| Competenza prevalente: | Comuni |
| Numero piattaforme: | 34 |

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

Servizi dell'area tematica:

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|----------------------------------|
| Area tematica: | Lavoro / formazione prof. |
| Competenza prevalente: | Regione |
| Numero piattaforme: | 16 |

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

Servizi dell'area tematica:

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|---------------|
| Area tematica: | Sanità |
| Competenza prevalente: | ASL |
| Numero piattaforme: | 13 |

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

Servizi dell'area tematica:

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|----------------------------|
| Area tematica: | Servizi cimiteriali |
| Competenza prevalente: | Comuni |
| Numero piattaforme: | 11 |

Servizi dell'area tematica:

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

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|---------------------------|
| Area tematica: | Servizi elettorali |
| Competenza prevalente: | Comuni |
| Numero piattaforme: | 6 |

Servizi dell'area tematica:

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

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|------------------------|
| Area tematica: | Servizi sociali |
| Competenza prevalente: | Vari |
| Numero piattaforme: | 17 |

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

Servizi dell'area tematica:

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

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

| | |
|------------------------|-----------------------------|
| Area tematica: | Trasporti e mobilità |
| Competenza prevalente: | Vari |
| Numero piattaforme: | 28 |

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

Servizi dell'area tematica:

- Acquisto del biglietto dell'autobus
- Acquisto di un nuovo abbonamento dell'autobus
- Comunicazione contrassegno H per invalidi (targhe) per non residenti
- Comunicazione dati conducente (sanzioni violazioni CDS)
- Invio moduli di contestazione irrogazione sanzioni (mezzi pubblici)
- Pagamento degli oneri relativi ai trasporti eccezionali
- Pagamento dei permessi di accesso alla ZTL (zona traffico limitato)
- Pagamento della sosta (parcheggio)
- Pagamento delle contravvenzioni
- Pagamento delle contravvenzioni (elevate da Provincia)
- Pagamento sanzioni comminate sui mezzi di trasporto pubblico locale
- Ricarica dell'abbonamento dell'autobus (mensile o annuale)
- Richiesta autorizzazione per trasporti eccezionali
- Richiesta contributi per la sostituzione di veicoli commerciali inquinanti
- Richiesta del permesso di circolazione in ZTL (zona a traffico limitato)
- Richiesta del permesso di circolazione per invalidi (contrassegno)
- Richiesta di servizi relativi agli abbonamenti sosta
- Richiesta di servizi relativi ai permessi di accesso in ZTL (zona traffico limitato)
- Richiesta incentivo sull'acquisto di veicoli ecologici di categoria M1

PRIME 5 PER NUMEROSITÀ DI COMUNI

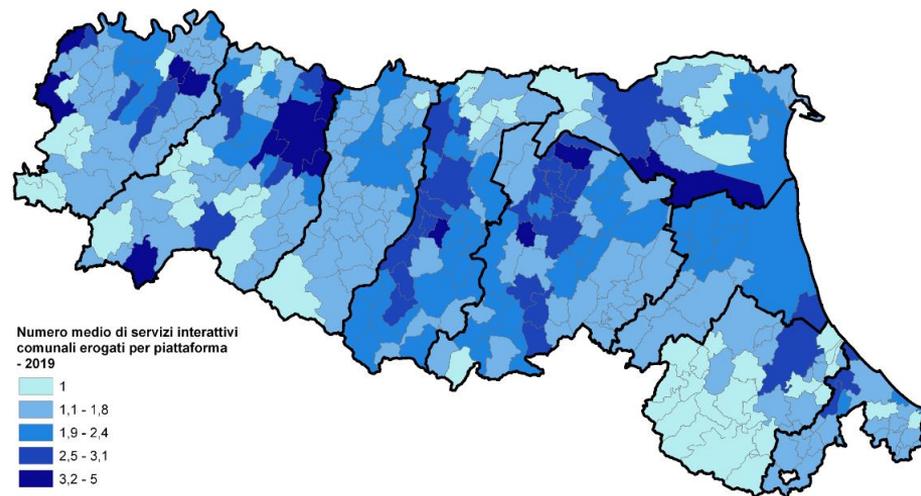
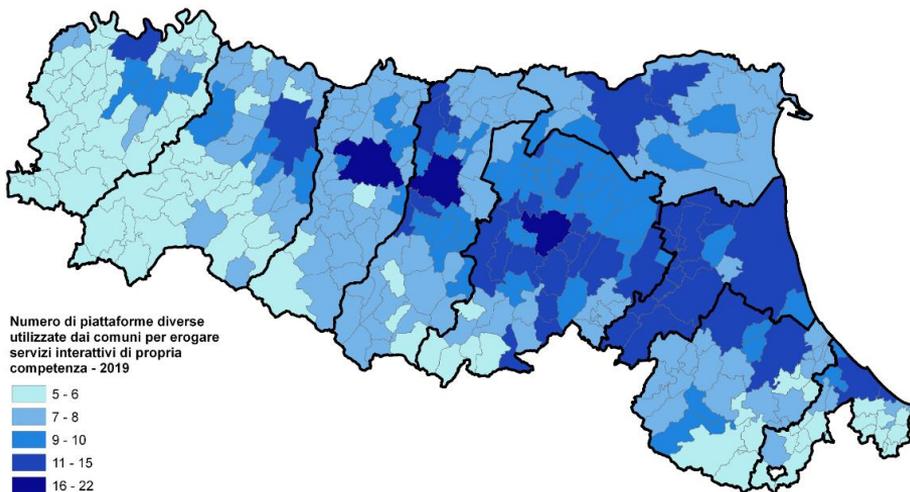
| | |
|------------------------|---------------------------------|
| Area tematica: | Servizi vari trasversali |
| Competenza prevalente: | Vari |
| Numero piattaforme: | 11 |

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

Servizi dell'area tematica:

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

COSA ACCADE PER I SERVIZI COMUNALI



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

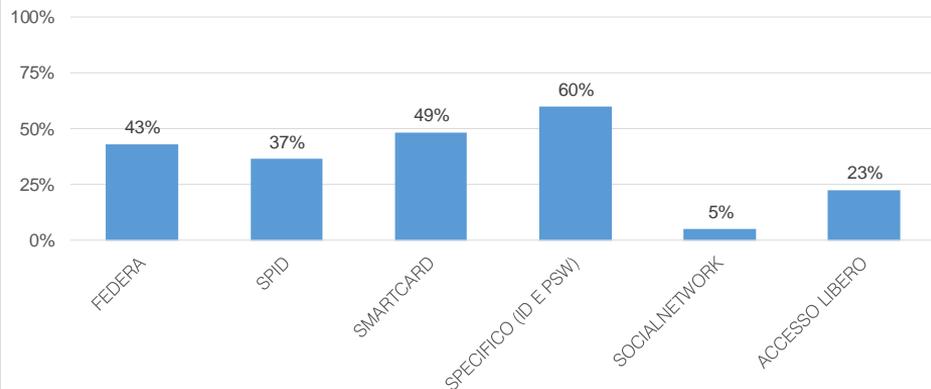
Da qualche anno la rilevazione comprende anche l'identificazione della **piattaforma specifica di erogazione del servizio interattivo e della relativa forma di autenticazione**.

L'obiettivo è comprendere, per quanto possibile,

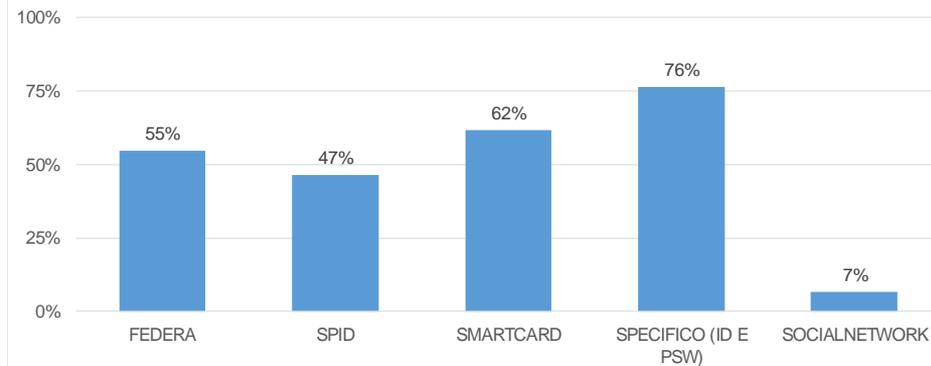
- quali e quante piattaforme sono utilizzate dagli enti locali emiliano-romagnoli per garantire l'erogazione dei servizi interattivi, soprattutto per servizi dello stesso tipo e quali e quante sono le forme di autenticazione previste / possibili per l'erogazione di questi servizi
- se vi sono forme di «riuso» possibile di piattaforme e di «semplificazione» e/o riduzione dei sistemi di autenticazione per i cittadini, fermo restando il cammino di attuazione di SPID (sistema pubblico di identità digitale) e del suo livello di diffusione in Emilia-Romagna
- qual è il livello di diffusione di FEDERA e i possibili margini di sviluppo dell'adozione di forme di autenticazione generalizzate
- qual è il livello di diffusione di SPID nell'ambito della relativa politica nazionale

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

Forme di autenticazione: dati medi sul totale rilevato



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

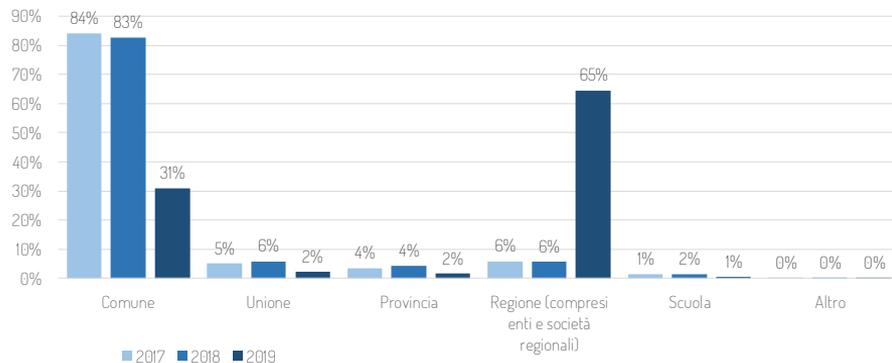


Considerando il dato medio semplice complessivamente rilevato, vi è **ancora una netta prevalenza di forme di autenticazione specifiche di ogni piattaforma**, mentre forme generalizzate (in primo luogo FEDERA e SPID), sono mediamente meno diffuse.

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

FEDERA

% utenti per tipo di dominio

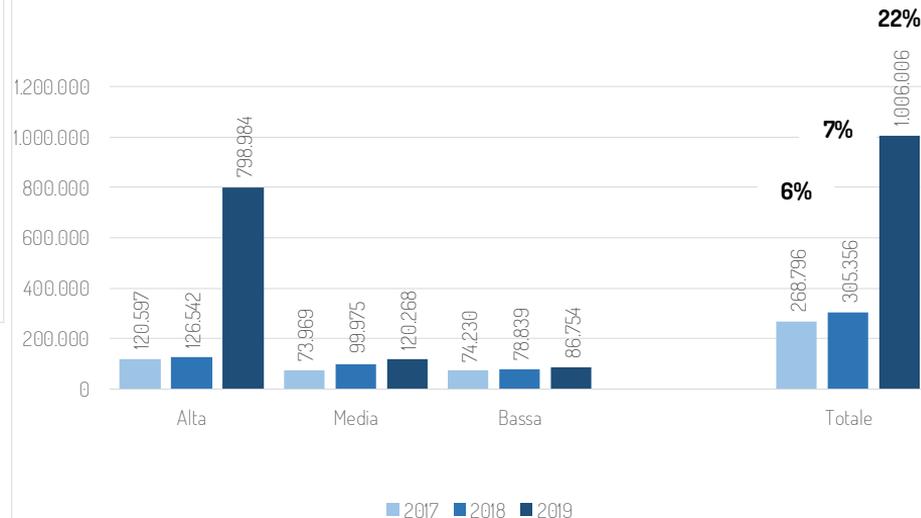


A fine 2019, gli utenti FEDERA complessivi rappresentano il **22% della popolazione regionale**, in deciso aumento rispetto agli anni precedenti **in considerazione di quelli autenticati nel dominio Cup2000 (FSE)** (non c'erano nella base dati fornita da Lepida nel 2018).

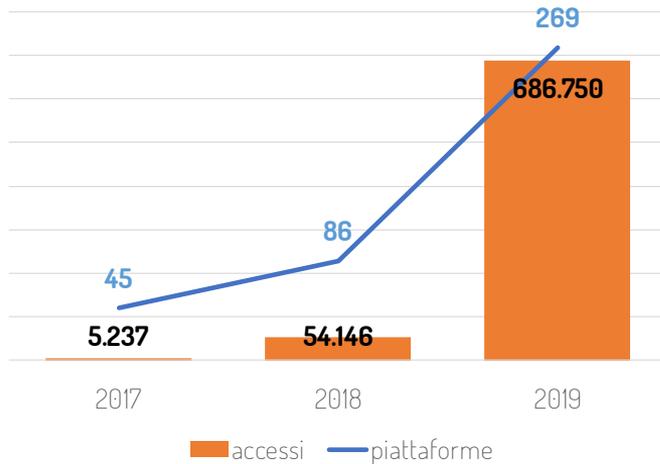
Questo spiega il deciso incremento degli utenti con livello di affidabilità alto, nonché il 65% degli utenti presso i domini Regionali, compresi enti e società regionali

Livello di affidabilità

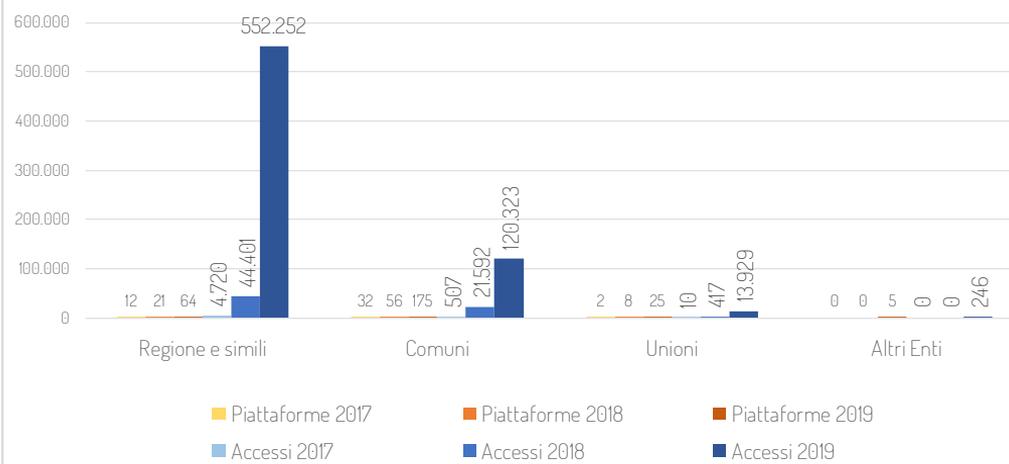
% sulla popolazione regionale



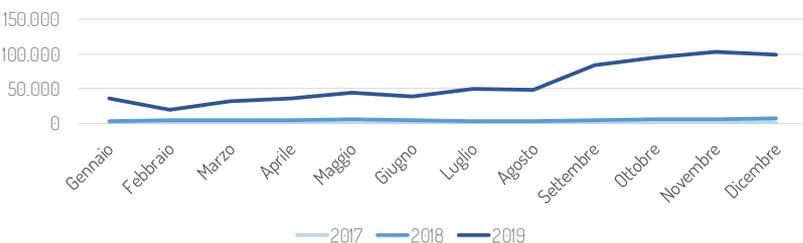
Piattaforme e accessi SPID



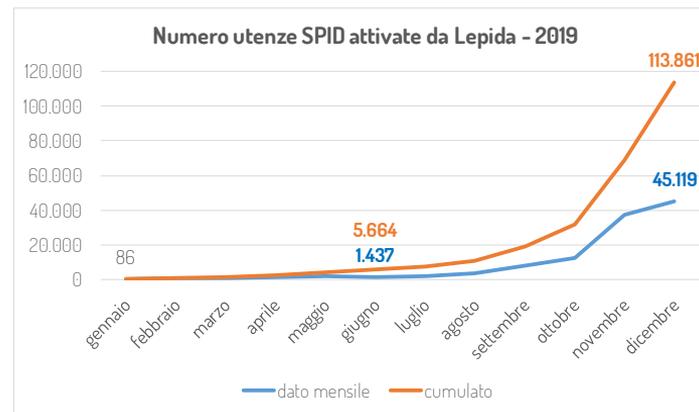
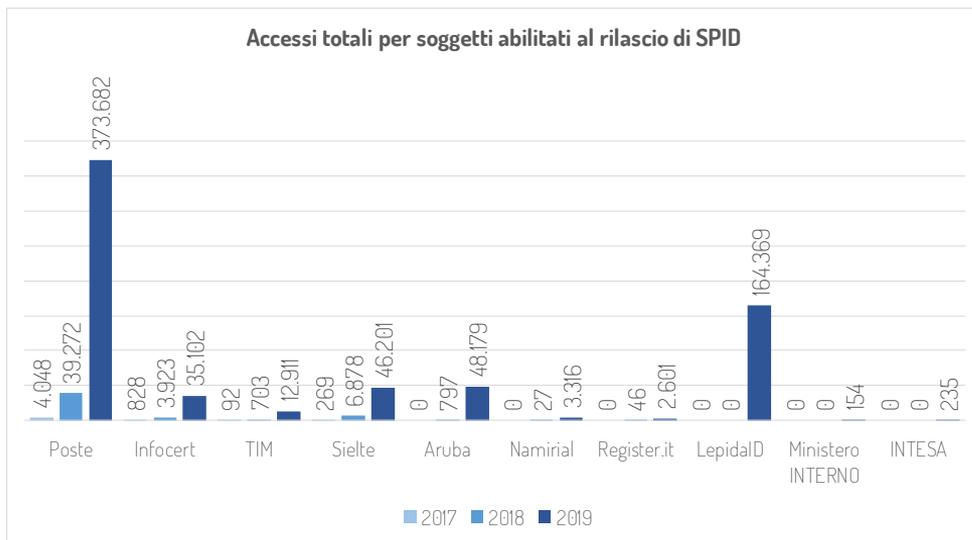
Piattaforme e accessi SPID - Tipologia di enti



Accessi SPID per mese

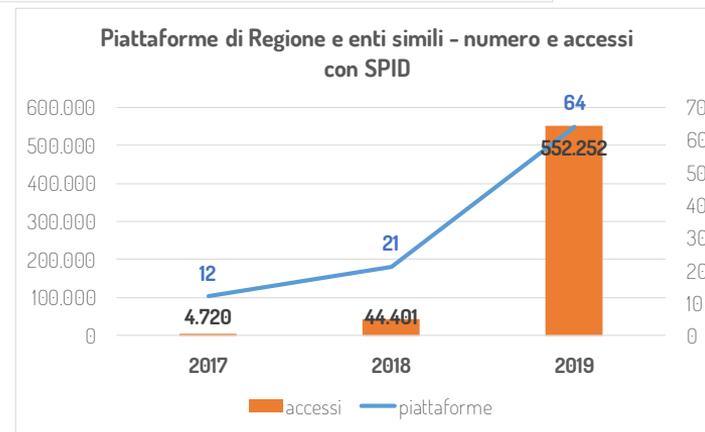


Nel 2019 rispetto ai due anni precedenti è decisamente aumentato il numero di accessi con SPID nei servizi che prevedono tale forma di autenticazione. L'aumento si registra sia in termini di numero di piattaforme, che di numero di accessi. L'aumento decisamente più consistente si ha nelle piattaforme regionali (ed in particolare Fascicolo Sanitario elettronico).



SPID

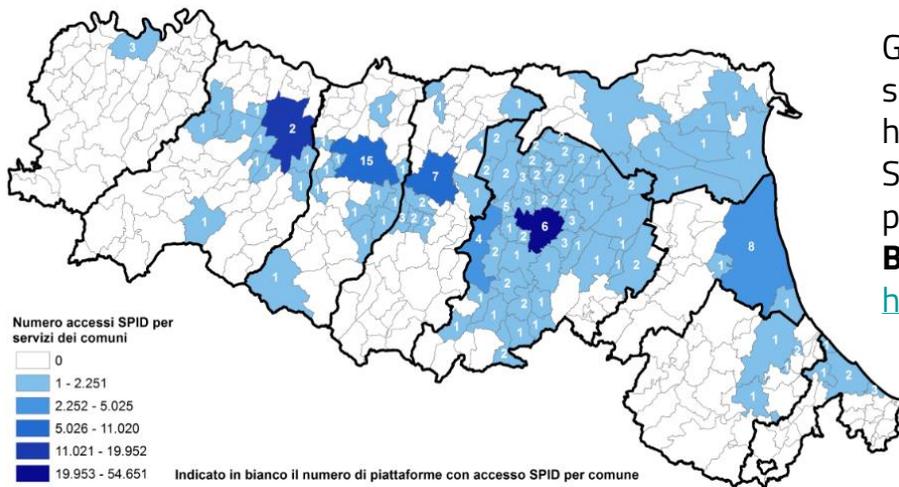
La distribuzione degli accessi SPID nel 2019 per IDP (gestore dell'identità digitale SPID) vede il primato di Poste, seguito da LepidaID, che nel 2019 ha attivato **113.861 utenze**. Sono decisamente aumentate anche le piattaforme di Regione ed enti simili. La piattaforma **regionale** con il numero maggiore di accessi SPD è il Fascicolo Sanitario elettrico.



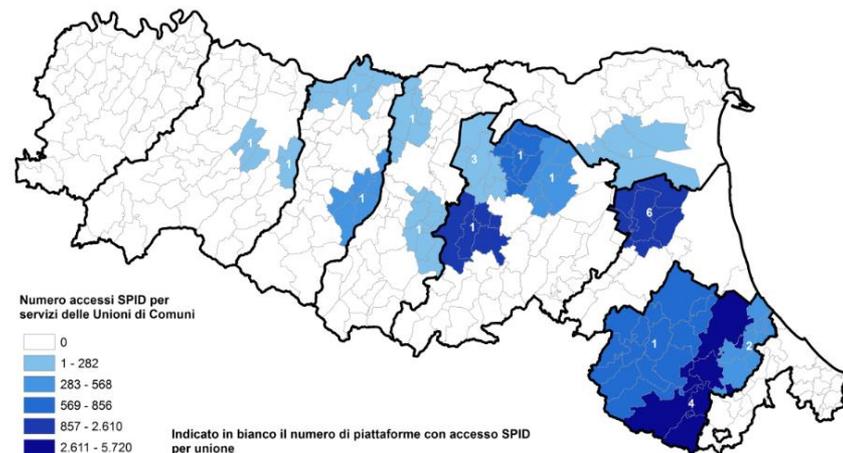
SPID

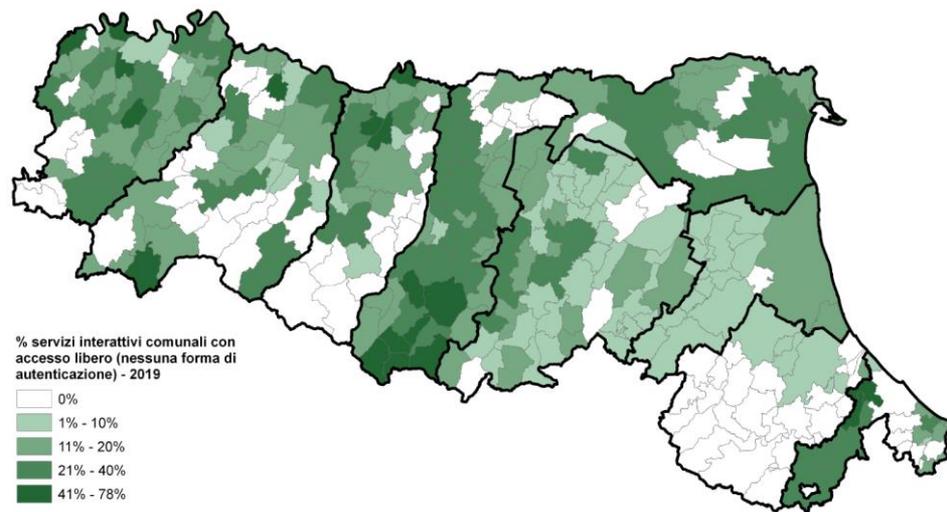
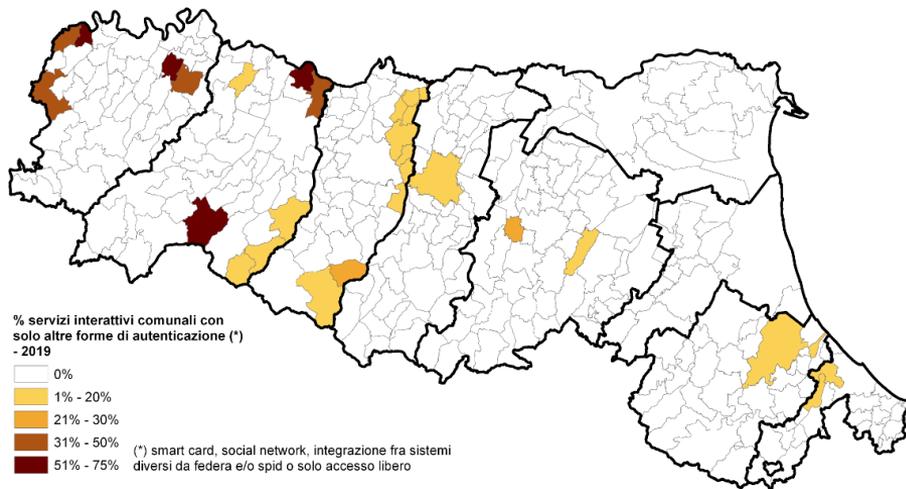
Gli accessi SPID alle piattaforme comunali sono concentrati soprattutto nei comuni capoluogo, che, oltre a più residenti, hanno anche un numero significativo di piattaforma con accesso SPID. Il numero di accessi SPID più elevato si rileva per la piattaforma di accesso ai servizi interattivi del **Comune di Bologna**, con poco più di **50.500 accessi al 31/12/2019**:

<https://servizi.comune.bologna.it/federa/fascicolo/metadata>



Gli accessi alle piattaforme delle Unioni sono decisamente aumentati rispetto all'anno precedente, sia in termini di numero di piattaforme che di accessi complessivi. Il valore più elevato si riscontra per **l'Unione Valle Savio (poco più di 5.700 accessi)**, probabilmente grazie alla presenza in Unione del Comune di Cesena.





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

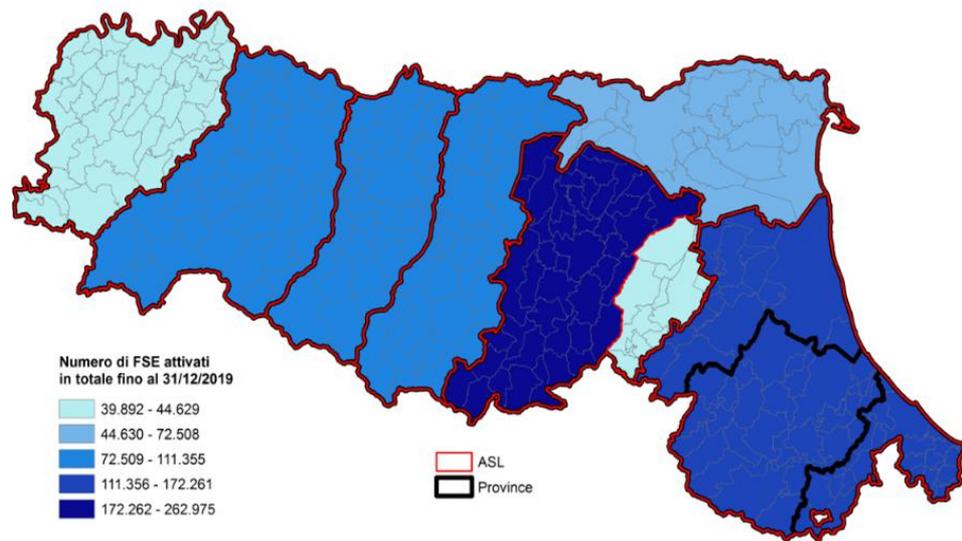
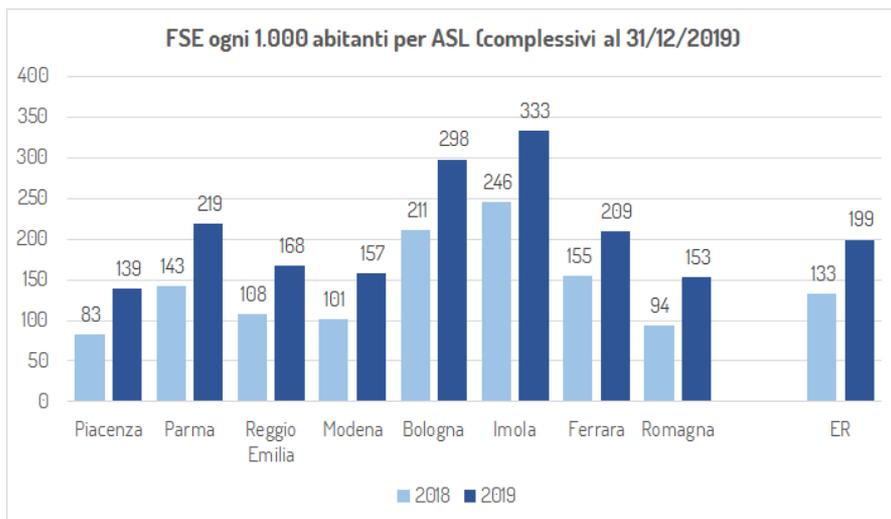
L'accesso libero vede come valore massimo quello del Comune di **Albareto (78%)** perché la maggior parte dei servizi interattivi di questo Comune **sono servizi di pagamento on line** (20 su 23 complessivi), che di solito non hanno forme di autenticazione.

Nella parte che segue si illustrano i dati relativi ai servizi interattivi di sanità on line, e nello specifico:

- FSE (fascicoli sanitari attivati nel 2019 e dato cumulativo)
- Accesso al FSE
- Prenotazione visite (comprese disdette e modifiche)
- Cambio – Revoca medico di base
- Pagamenti delle prestazioni
- Medici prescrittori (MMG, PLS, specialisti).

I dati sono della Regione Emilia-Romagna - Servizio Strutture, Tecnologie e Sistemi informativi Direzione Generale Cura della Persona, Salute e Welfare

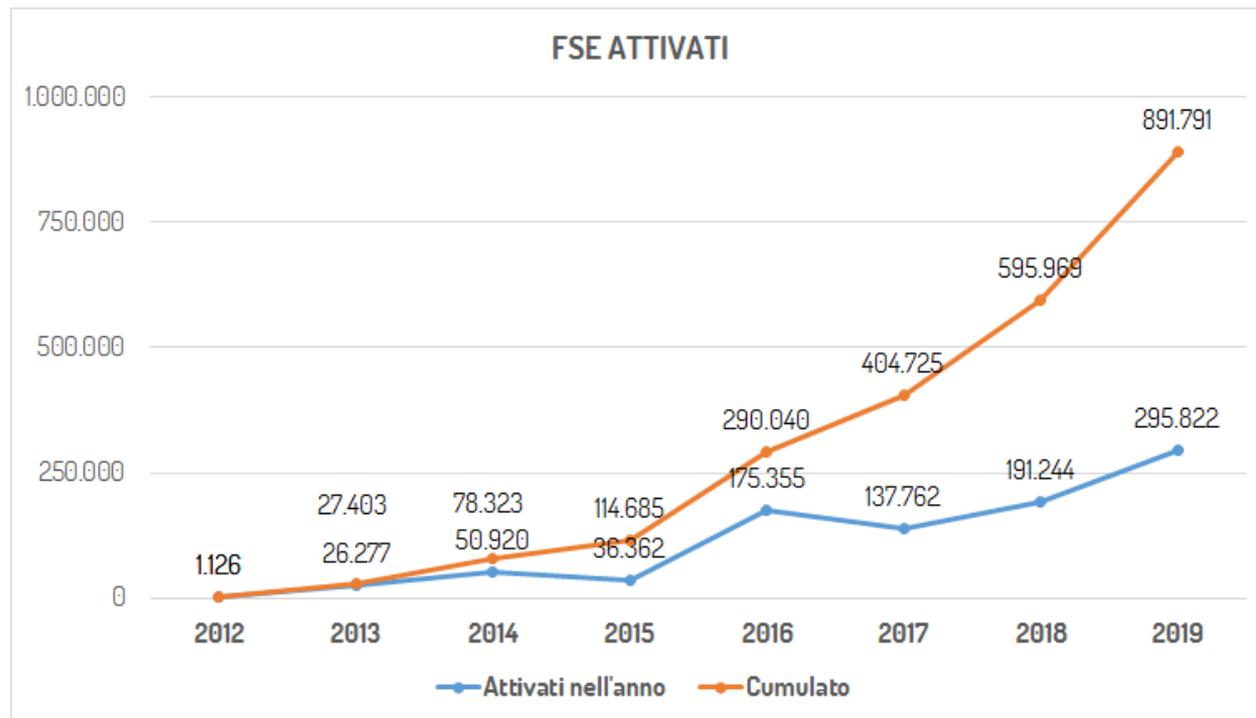
FSE attivi in EMILIA-ROMAGNA



In particolare:

- sin dall'inizio della sua implementazione, al 31/12/2019 sono stati attivati **891.791 FSE, pari a 199 FSE ogni 1.000 abitanti** (nel 2018 erano 133)
- **L'incremento maggiore si registra a Piacenza (+68%, da 83 a 139).**

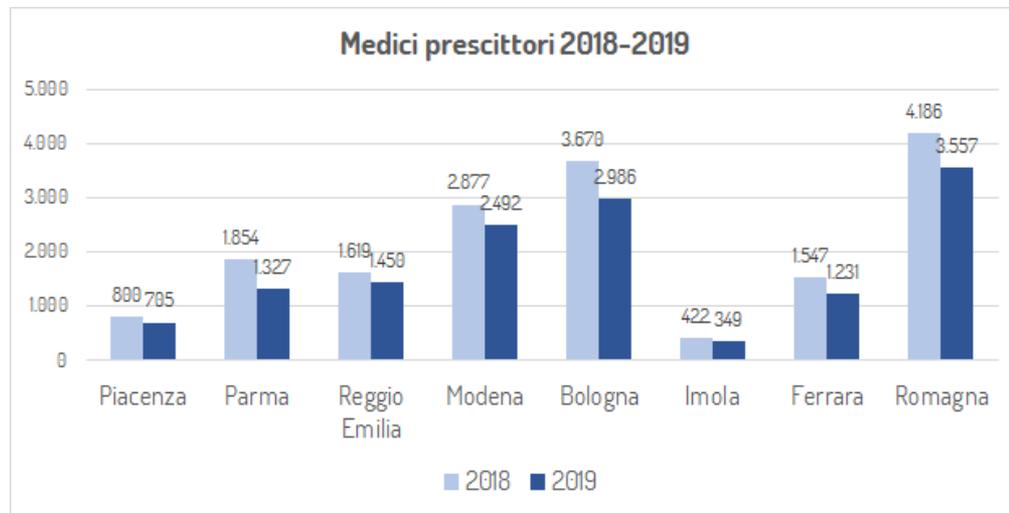
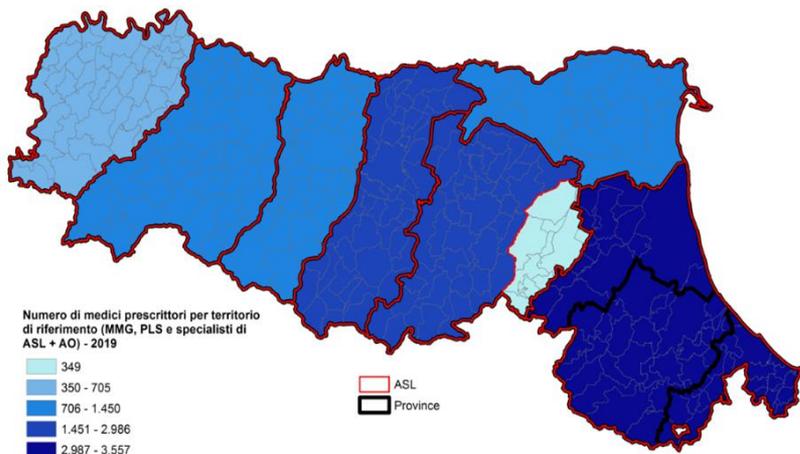
Serie storica dei FSE attivi in EMILIA-ROMAGNA



Le linee evidenziano un netto aumento degli FSE attivati.

Il dato può essere letto anche in relazione al deciso aumento dell'accesso SPID di cui si è parlato precedentemente.

Medici prescrittori (MMG, PLS, specialisti) - ASL, Aziende Ospedaliere



In particolare:

- i medici prescrittori complessivi nel 2019 sono **14.097**, di cui 64% specialisti.
- Si registra un decremento di circa 2.800 unità rispetto al 2018, pari al 17%, dovuto al noto trend in calo del numero dei medici complessivi

- **L'indice di interattività dei servizi comunali misura quali attività «standard» di competenza comunale sono state rese disponibili on line per cittadini e imprese** ed è stato ideato per definire un **universo misurabile dello sviluppo dei servizi interattivi comunali**
- Sono stati identificati **140 procedimenti amministrativi di competenza comunale con destinatari cittadini e imprese** e per ognuno di questi è stata valutata la **potenziale applicabilità di due fasi on line** che definiscono la completezza del procedimento (si/no):
 - Richiesta on line di attivazione del procedimento: presentazione on line della domanda/richiesta
 - Pagamento on line: possibilità di pagare gli oneri connessi alla procedura, le tariffe dei servizi, ecc. a seconda dei diversi procedimenti.

Dal momento che per alcuni l'applicabilità on line non è possibile, sono state identificate complessivamente **208 fasi potenzialmente attivabili on line**.

- Per ogni Comune e per ogni fase è stata verificata **l'effettiva attivazione del relativo servizio interattivo** ed è stato calcolato il rapporto fra fase attivabile potenziale / fase interattiva effettiva su ogni procedimento: il risultato può essere 0% (nulla on line), 50% (solo una delle due fasi on line), 100% (tutto on line). **L'indice di interattività del comune è il rapporto fra la somma delle fasi interattive effettive e la somma delle fasi potenziali**.
- L'indice a livello regionale è calcolato sia in riferimento ai Comuni, sia in riferimento alla popolazione che può usufruire del servizio interattivo
- I procedimenti amministrativi comunali sono raggruppati in 11 **aree tematiche** per identificare immediatamente quali sono le **aree più deboli (<5%)** e quelle con un indice di interattività **già più avanzato (>15%)**
- I dati sono quelli di offerta dei servizi interattivi, ma sono variamente analizzati e valutati per l'indice

Tutti i procedimenti amministrativi hanno come **universo di riferimento 328 comuni**, **tranne** quelli di cui alla tabella seguente, **dove il servizio considerato non è disponibile per tutti**, ma solo per il numero di comuni indicato. Conseguentemente, anche la popolazione di riferimento sarà quella dei comuni con servizio fisico

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

INDICE DI INTERATTIVITA' - AMBIENTE

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Richiesta del tesserino di caccia | si | si | Richiesta del tesserino di caccia | | 1 | 0 | 0% | 7% |
| Domanda di abbattimento alberi | si | no | Richiesta di autorizzazione abbattimento piante | | 4 | | 1% | |
| Autorizzazione agli scarichi idrici di competenza comunale - residenziale | si | si | Richiesta di autorizzazione allo scarico in fognatura | | 4 | 0 | 1% | |
| Voltura di autorizzazione allo scarico | si | si | Richiesta di voltura autorizzazione scarico acque reflue | | 5 | 0 | 1% | |
| Accertamento della compatibilità paesaggistica (sanatoria) | si | si | Richiesta compatibilità paesaggistica (sanatoria) | | 6 | 0 | 1% | |
| Autorizzazione paesaggistica | si | si | Richiesta di autorizzazione paesaggistica | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 8 | 40 | 7% | |
| Autorizzazione paesaggistica semplificata | si | si | Richiesta di autorizzazione paesaggistica semplificata | | 9 | 0 | 1% | |
| Autorizzazione al taglio di bosco | si | no | Richiesta di autorizzazione al taglio di bosco | | 328 | | 100% | |
| Comunicazione della variazione di dati iscritti nell'Anagrafe canina, rinuncia alla proprietà dei cani | si | no | Comunicazioni all'anagrafe canina relative ad animali già iscritti | | 3 | | 1% | |
| Iscrizione all'Anagrafe canina | si | si | Iscrizione all'anagrafe canina | Pagamenti relativi al possesso/rinuncia di animali domestici (anagrafe canina) | 3 | 3 | 1% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – ANAGRAFE E STATO CIVILE

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Dichiarazione di convivenza di fatto | si | si | Dichiarazione della convivenza di fatto | Pagamento dei diritti di segreteria | 1 | 11 | 2% | 4% |
| Richiesta della carta identità (elettronica / cartacea) | si | si | Richiesta della carta di identità (cartacea / elettronica) | Pagamento diritti carta di identità elettronica | 25 | 3 | 4% | |
| Certificazioni anagrafiche e di stato civile | si | si | Richiesta di certificati anagrafe / stato civile | Pagamento dei certificati oppure esenzione pagamento esplicita per certificati on line | 60 | 37 | 15% | |
| Rilascio certificati storici | si | si | Richiesta di certificati storici (anagrafe / stato civile) | Pagamento dei certificati oppure esenzione pagamento esplicita per certificati on line | 4 | 37 | 6% | |
| Rilascio attestazioni di soggiorno permanente cittadini UE | si | si | | | 0 | 0 | 0% | |
| Richieste accesso ai dati anagrafici | si | no | Visura / accesso ai propri dati anagrafici | | 62 | | 19% | |
| Autocertificazioni precompilate | si | no | Creazione di autocertificazioni precompilate | | 75 | | 23% | |
| Richiesta iscrizione all'AIRE - anagrafe italiani residenti all'estero | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Cambio di residenza (immigrazione da altro comune; variazione indirizzo all'interno del comune; emigrazione in altro comune) | si | no | Dichiarazione cambio di abitazione (cambio di residenza) | | 12 | | 4% | |
| Denuncia di morte | si | si | | | 0 | 0 | 0% | |
| Denuncia di nascita | si | no | Richiesta di denuncia di nascita | | 25 | | 8% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – ANAGRAFE E STATO CIVILE

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Richiesta copia integrale / estratti di atto di stato civile | si | no | Richiesta di atti/estratti di Stato Civile (nascita, morte, matrimonio, ecc.) | | 6 | | 2% | 4% |
| Richiesta per il riconoscimento, l'acquisto o il riacquisto della cittadinanza italiana | si | no | Dichiarazione di volontà di acquisto, riacquisto o espressa rinuncia alla cittadinanza italiana | | 2 | | 1% | |
| Richiesta certificati di idoneità dell'alloggio per cittadini stranieri | si | no | Richiesta del certificato di idoneità alloggiativa | | 1 | | 0% | |
| Rinnovo dichiarazione dimora abituale a seguito del rinnovo del permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Dichiarazione di ospitalità di cittadini extracomunitari | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Pubblicazioni di matrimonio | si | si | Richiesta di pubblicazione di matrimonio | Pagamento dei diritti di segreteria | 24 | 11 | 5% | |
| Richiesta di matrimonio civile | si | si | | Pagamento tariffa per celebrazione matrimonio civile | 0 | 3 | 0% | |
| Separazione e divorzio in Comune | si | si | Deposito / comunicazioni relative a separazione o divorzio | | 1 | 0 | 0% | |
| Rilascio dei certificati di leva (esito di leva; iscrizione nelle liste di leva) | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Comunicazione di Cessione fabbricato | si | no | Comunicazione di cessione fabbricato | | 1 | | 0% | |
| Unioni civili | si | si | Richiesta di costituzione di unione civile | Pagamento dei diritti di segreteria | 2 | 11 | 2% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – CULTURA, SPORT, T. LIBERO

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Iscrizione al servizio di accesso ad internet in biblioteca | si | no | | | 0 | | 0% | 12% |
| Iscrizione al servizio di prestito libri dalla biblioteca | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Prestito bibliotecario | si | si | Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario | Pagamento di servizi bibliotecari | 268 | 4 | 44% | |
| Autorizzazione per gare sportive, ciclistiche, podistiche, ecc. | si | no | Richiesta di autorizzazione per manifestazione sportiva | | 1 | | 0% | |
| Richiesta Concessione - assegnazione palestre / piscine / altri impianti sportivi (uso occasionale - manifestazioni temporanee) | si | si | Richiesta di utilizzo di impianti sportivi | Pagamento dell'utilizzo di impianti sportivi | 4 | 15 | 3% | |
| Richiesta Patrocinio per attività culturali o sportive | si | no | Richiesta patrocinio comunale | | 4 | | 1% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – EDILIZIA E URBANISTICA

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--|---|--|--|--|--|
| Segnalazione di fenomeni di degrado ambientale o urbano | si | no | Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale | | 161 | | 49% | 10% |
| Richiesta Assegnazione matricole ascensori, montacarichi e piattaforme e messa in esercizio | si | si | | | 0 | 0 | 0% | |
| Attribuzione numero civico | si | si | | | 0 | 0 | 0% | |
| Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano | si | no | Comunicazione di accatastamento da rurale ad urbano | | 4 | | 1% | |
| Parere CQAP | si | si | Richiesta del parere CQAP (commissione qualità architettonica e paesaggio) | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 2 | 40 | 6% | |
| CILA (comunicazione inizio lavori asseverata) | si | si | Comunicazione Inizio lavori asseverata (CILA) | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 47 | 40 | 13% | |
| Autorizzazione vincolo idrogeologico (nuove opere) | si | si | | Pagamento dei diritti per pratiche di vincolo idrogeologico | 0 | 20 | 3% | |
| Autorizzazioni e procedimenti zone sismiche ex L.R. 19/2008 | si | si | Presentazione delle domande relative alle pratiche sismiche | Pagamento dei diritti per pratiche sismiche | 45 | 36 | 12% | |
| Comunicazione opere temporanee o stagionali | si | no | Comunicazione opere temporanee o stagionali | | 5 | | 2% | |
| Certificato di conformità edilizia e agibilità | si | si | Richiesta del certificato di conformità edilizia e di agibilità | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 49 | 40 | 14% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – EDILIZIA E URBANISTICA

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|---|--|--|--|--|
| Certificato di destinazione urbanistica (CDU) | si | si | Richiesta del certificato di destinazione urbanistica (CDU) | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 4 | 40 | 7% | 10% |
| Comunicazione inizio attività per nuova opera in area sottoposta a vincolo idrogeologico | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Comunicazione inizio/fine lavori | si | si | Comunicazione inizio / fine lavori edilizi | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 47 | 40 | 13% | |
| Comunicazione per interventi di attività edilizia libera | si | si | Comunicazione di attività di edilizia libera (CIL) residenziale | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 47 | 40 | 13% | |
| Deposito e visto su frazionamenti catastali | si | si | Deposito di frazionamento catastale | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 2 | 40 | 6% | |
| Titoli edilizi in sanatoria | si | si | Richiesta di titoli edilizi in sanatoria | | 41 | 0 | 6% | |
| Richiesta occupazione suolo pubblico (OSAP) - compresi passi carrai | si | si | Richiesta occupazione suolo pubblico su strade comunali (OSAP) | Pagamento occupazione suolo pubblico di competenza comunale (varie tipologie) | 5 | 32 | 6% | |
| Permesso di costruire | si | si | Richiesta del permesso di costruire (PDC) per edilizia residenziale | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 49 | 40 | 14% | |
| Comunicazione cambio destinazione d'uso di immobili | si | si | Comunicazione di cambio di destinazione d'uso di immobili | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 1 | 40 | 6% | |
| Procedura abilitativa semplificata per installazione impianti fotovoltaici | si | si | Richiesta di procedura abilitativa semplificata per impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili (PAS) | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 6 | 40 | 7% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – EDILIZIA E URBANISTICA

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--|---|--|--|--|--|
| Proroga termine inizio/fine lavori | si | si | Richiesta di proroga inizio/fine lavori edilizi | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 11 | 40 | 8% | 10% |
| Richiesta Restituzione oneri edilizi già pagati per interventi edilizi poi non realizzati | si | no | Richiesta di restituzione / rimborso oneri edilizi | | 2 | | 1% | |
| SCIA - segnalazione certificata di inizio attività (edilizia) | si | si | Presentazione della Segnalazione Certificata di Inizio Attività in materia edilizia (SCIA edilizia residenziale) | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 49 | 40 | 14% | |
| Valutazioni preventive | si | si | Richiesta di valutazione preventiva su interventi edilizi | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 42 | 40 | 13% | |
| Volture titoli abilitativi edilizi | si | si | Richiesta di voltura titoli edilizi | Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia | 46 | 40 | 13% | |
| Comunicazione apertura cantieri (notifica SICO) | si | no | Notifica SICO - sistema informativo costruzioni (notifica preliminare prevista per i cantieri di costruzioni) | | 328 | | 100% | |
| Domande relative a costruzioni in cemento armato | si | si | Presentazione pratiche relative ai cementi armati | | 2 | 0 | 0% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – IMPOSTE E TASSE

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--|---|--|--|--|--|
| Istanze di rimborso IMU / TARI / TASI | si | no | Richiesta di rimborso / riduzione / comunicazioni IMU/TASI/TARI | | 9 | | 1% | 22% |
| Accertamento imposte e tasse / composizione con il contribuente / riscossione | si | si | | Pagamento degli accertamenti tributari | 0 | 2 | 0% | |
| Diritto interpellò in materia tributaria | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Richiesta riduzione/esonero IMU / TARI / TASI | si | no | Richiesta di rimborso / riduzione / comunicazioni IMU/TASI/TARI | | 9 | | 3% | |
| IMU | si | si | Dichiarazione IMU (imposta municipale propria) | Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line | 4 | 328 | 51% | |
| TARI | si | si | Dichiarazione TARI (tassa rifiuti) | Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line | 6 | 328 | 51% | |
| TASI | si | si | | Pagamento IMU-TARI-TASI con F24 on line | 0 | 328 | 50% | |
| Imposta di pubblicità | si | si | Richiesta di autorizzazione per posa insegne/impianti pubblicitari | Pagamento dell'imposta / canone per la pubblicità | 4 | 19 | 4% | |
| Prenotazione cartelli pubblicitari / diritti di affissione | si | si | Prenotazione cartelli pubblicitari disponibili / pubblicità fonica | Pagamento dei diritti di affissione | 2 | 5 | 1% | |
| Imposta di soggiorno | si | si | Dichiarazione dell'imposta di soggiorno | Pagamento dell'imposta di soggiorno | 25 | 8 | 41% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – ISTRUZIONE

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Ammissione/Iscrizione centri estivi | si | si | Iscrizione ai servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto | Pagamento di servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto | 100 | 69 | 26% | 23% |
| Iscrizione / graduatorie scuole d'infanzia (3-6 anni) | si | si | Iscrizione alla scuola dell'infanzia/materne (3-6 anni) | Pagamento delle rette per le scuole dell'infanzia/materne (3-6 anni) | 35 | 26 | 10% | |
| Contributi per libri di testo (scuole primarie) | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Iscrizione ai nidi d'infanzia e/o servizi similari (spazio bimbi, ecc.) | si | si | Iscrizione all'asilo nido | Pagamento della retta dell'asilo nido | 97 | 64 | 27% | |
| Iscrizione al servizio di mensa scolastica (refezione) | si | si | Iscrizione al servizio di mensa scolastica | Pagamento della retta per la mensa scolastica | 137 | 118 | 39% | |
| Iscrizione al servizio di pre/post scuola (entrata anticipata o uscita posticipata) | si | si | Iscrizione ai servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto | Pagamento di servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto | 100 | 69 | 26% | |
| Iscrizione al servizio di trasporto scolastico | si | si | Iscrizione al servizio di trasporto scolastico | Pagamento del trasporto scolastico | 119 | 102 | 34% | |
| Richiesta esenzione / riduzione / contributi rette scolastiche o delle scuole infanzia (0-6) | si | no | Domanda di riduzione delle rette scolastiche (varie tipologie) | | 51 | | 16% | |
| Rinuncia / ritiro ai servizi scolastici | si | no | Richiesta di rinuncia ai servizi scolastici | | 16 | | 5% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – SERVIZI CIMITERIALI

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Richiesta servizio lampade votive | si | si | Richiesta di attivazione di lampade votive | Pagamento del servizio lampade votive | 2 | 17 | 3% | 3% |
| Autorizzazioni per operazioni cimiteriali delle imprese funebri (tumulazione; estumulazione; esumazione; ecc.) | si | si | Richiesta di autorizzazione per operazioni cimiteriali | Pagamento dei servizi cimiteriali | 11 | 40 | 8% | |
| Concessioni cimiteriali (loculi e cellette) e/o relative modifiche | si | si | Modifiche/ comunicazioni relative a concessioni cimiteriali già rilasciate | | 1 | 0 | 0% | |
| Autorizzazione alla cremazione | si | si | Dichiarazioni concernenti la cremazione / dispersione delle ceneri | | 1 | 0 | 0% | |
| Gestione lampade votive già attivate (guasti, vulture, ecc.) | si | no | Comunicazioni relative a lampade votive già attivate | | 9 | | 3% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – SERVIZI ELETTORALI

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Iscrizione nelle liste elettorali di cittadini comunitari per elezione organi comunali | si | no | | | 0 | | 0% | 4% |
| Albo degli scrutatori - Iscrizione/cancellazione | si | no | Iscrizione all'albo degli scrutatori e/o cancellazione | | 38 | | 12% | |
| Albo dei presidenti di seggio elettorale - Iscrizione/cancellazione | si | no | Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio e/o cancellazione | | 39 | | 12% | |
| Richiesta di certificati elettorali | si | no | Richiesta di certificati elettorali | | 1 | | 0% | |
| Accesso agli archivi elettorali per visura propri dati | si | no | Visura elettorale | | 5 | | 2% | |
| Richiesta duplicato della Tessera elettorale | si | no | Richiesta del duplicato della tessera elettorale | | 1 | | 0% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – SERVIZI SOCIALI



| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|---|---|--|--|--|--|
| Accesso ai contributi del fondo per l'integrazione dei canoni in locazione | si | no | | | 0 | | 0% | 2% |
| Richiesta di ammissione al servizio di Assistenza Domiciliare | si | si | | Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie) | 0 | 41 | 6% | |
| Ammissione al servizio di pasti a domicilio | si | si | | Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie) | 0 | 41 | 6% | |
| Ammissione di anziani o minori in strutture protette o centri diurni | si | si | | Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie) | 0 | 41 | 6% | |
| Assegnazione alloggi ERP | si | si | Domanda di assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica | Pagamento affitti (beni immobili comunali) | 19 | 10 | 4% | |
| Assegnazione alloggi in locazione a canone calmierato | si | no | Domanda di ammissione al bando per accesso al canone calmierato | | 4 | | 1% | |
| Assegno di cura - disabili / anziani / soggetti non autosufficienti | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Assegno di maternità | si | no | Richiesta dell'assegno di maternità | | 2 | | 1% | |
| Assegno nucleo familiare | si | no | Richiesta dell'assegno per il nucleo familiare | | 3 | | 1% | |
| Attestazioni I.S.E.E. per ammissione a servizi sociali | si | no | | | 0 | | 0% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – SERVIZI SOCIALI



| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Autorizzazione per tombole e pesche di beneficenza (comunicazione) | si | no | | | 0 | | 0% | 2% |
| Concessione contributi e sussidi economici (in generale) | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Concessione contributi per rientro definitivo di emigranti italiani in Italia | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Concessione contributi per rimpatrio salme (verso Paesi di origine / ritorno in Italia) | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Contributi alle famiglie affidatarie di minori | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Contributi per abbattimento barriere architettoniche | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Contributi per indigenti (pannolini, buoni latte, buoni spesa, contributi straordinari, special card) | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Contributi regionali per portatori di handicap ex L.R. 29/1997 - adattamento domestico oppure dei veicoli | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Esenzione ticket per indigenti (richiesta / consegna tesserino) di competenza comunale | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Iscrizione nell'Albo comunale delle Associazioni di promozione sociale e altre libere forme associative | si | no | Iscrizione all'Albo comunale delle libere forme associative | | 3 | | 1% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – SERVIZI SOCIALI

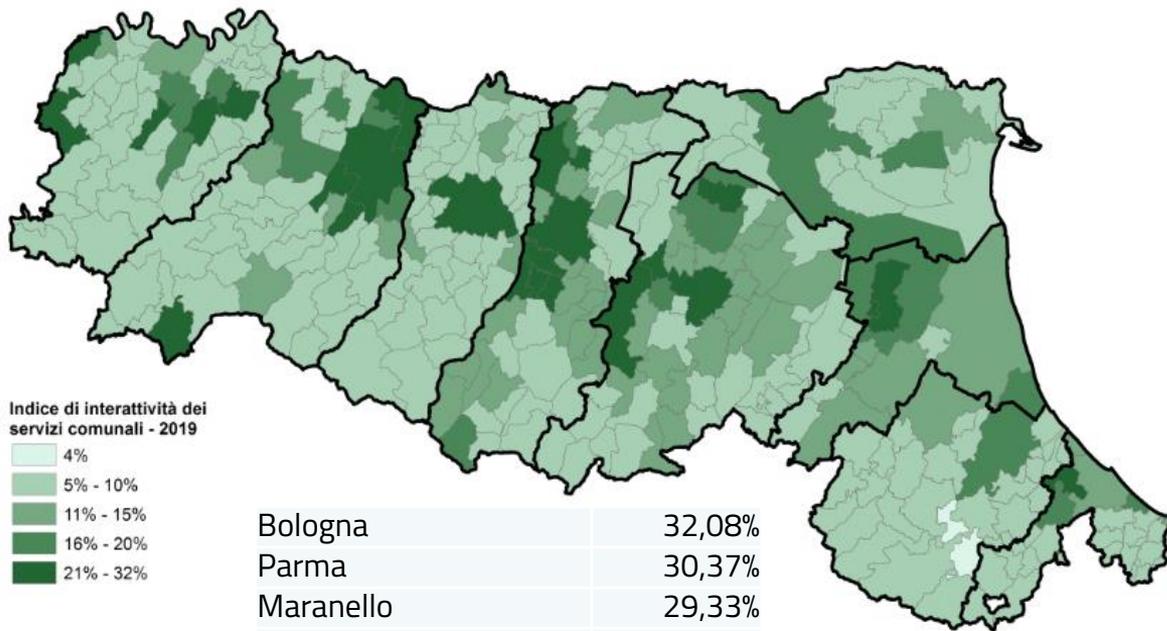
| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Richiesta di Mobilità comunale alloggi ERP (cambio alloggio) | si | no | | | 0 | | 0% | 2% |
| Orti sociali (assegnazione / rinuncia / revoca) | si | no | Domanda di assegnazione degli orti sociali | | 2 | | 1% | |
| Provvidenze economiche invalidi civili | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Richiesta tariffe sociali (cd bonus acqua, gas, energia elettrica) | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Richiesta inserimento in attività di Servizio Civile Volontario | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Richiesta accesso a Trasporto sociale / disabili | si | no | | | 0 | | 0% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – TRASPORTI E MOBILITA'

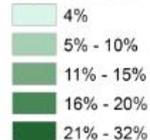
| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--|---|--|--|--|--|
| Comunicazione possesso contrassegno per disabili per non residenti (accesso alla ztl) | si | no | Comunicazione contrassegno H per invalidi (targhe) per non residenti | | 1 | | 1% | 7% |
| Gestione contravvenzioni a CDS (codice della strada) | si | si | Comunicazione dati conducente (sanzioni violazioni CDS) | Pagamento delle contravvenzioni | 4 | 177 | 28% | |
| Permesso di accesso nella zona traffico limitato (ZTL) | si | si | Richiesta del permesso di circolazione in ZTL (zona a traffico limitato) | Pagamento dei permessi di accesso alla ZTL (zona traffico limitato) | 5 | 7 | 4% | |
| Invio comunicazioni di modifica informazioni relative ai permessi ZTL | si | no | Richiesta di servizi relativi ai permessi di accesso in ZTL (zona traffico limitato) | | 3 | | 2% | |
| Permesso di circolazione per invalidi (contrassegno) | si | no | Richiesta del permesso di circolazione per invalidi (contrassegno) | | 4 | | 1% | |
| Richiesta Rapporto incidente stradale | si | si | Richiesta di accesso agli atti o accesso civico | Pagamento accesso e copie di atti amministrativi comunali | 6 | 5 | 2% | |
| Richiesta abbonamenti sosta in parcheggi comunali / aree della ZTL (residenti) | si | si | Richiesta di servizi relativi agli abbonamenti sosta | Pagamento della sosta (parcheggio) | 3 | 11 | 2% | |
| Richiesta abbonamenti agevolati per mezzi di trasporto | si | no | | | 0 | | 0% | |
| Domanda di manutenzione strade vicinali | si | no | | | 0 | | 0% | |

INDICE DI INTERATTIVITA' – ATTIVITA' TRASVERSALI

| PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | Applicabilità FASE RICHIESTA ON LINE | Applicabilità FASE PAGAMENTO ON LINE | Servizio on line ATTIVATO – FASE RICHIESTA | Servizio on line ATTIVATO – FASE PAGAMENTO | Comuni con servizio interattivo FASE RICHIESTA | Comuni con servizio interattivo FASE PAGAMENTO | % singolo procedimento (comuni sul totale) | % area tematica (media % singolo procedimento) |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Concessione in uso spazi comunali | si | si | Prenotazione sale o altri immobili comunali | Pagamento utilizzo sale / immobili comunali | 8 | 17 | 4% | 24% |
| Richieste contributi da parte di associazioni senza fini di lucro (sociali, culturali, sportive, ecc.) | si | no | Richiesta contributi da parte di associazioni | | 1 | | 0% | |
| Richiesta di partecipazione a Concorso pubblico | si | si | Iscrizione ai bandi di concorso ed altre procedure di selezione comunali | Pagamento delle tasse di concorso indetti da Comuni | 4 | 1 | 1% | |
| Richiesta di accesso agli atti | si | si | Richiesta di accesso agli atti o accesso civico | Pagamento accesso e copie di atti amministrativi comunali | 6 | 5 | 2% | |
| Procedure di acquisto di beni e servizi (contratti pubblici) | si | no | Partecipazione ad aste telematiche e mercato elettronico | | 328 | | 100% | |
| Presentazione pratiche SUAP | si | si | Presentazione on line delle domande SUAP | Pagamento dei diritti SUAP (sportello unico attività produttive) | 328 | 324 | 99% | |
| Riscossione di oneri e diritti di autorizzazioni e concessioni (senza specifiche attribuzioni) | no | si | | Pagamento autorizzazioni e concessioni | | 8 | 2% | |
| Attività di riscossione generica da parte dei Comuni | no | si | | Pagamenti spontanei al Comune | | 63 | 19% | |
| Accreditamento fornitori (Albo fornitori comunale) | si | no | Richiesta di accreditamento fornitori (di Comuni) | | 1 | | 0% | |
| Gestione Sanzioni diverse da CDS | no | si | | Pagamento delle sanzioni amministrative diverse da multe per violazioni stradali | | 29 | 9% | |



Indice di interattività dei servizi comunali - 2019



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

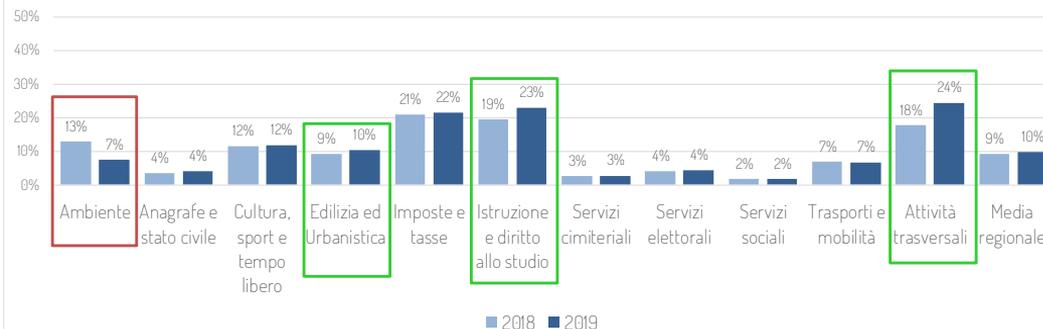
Bologna ha quasi raggiunto il livello di **1/3 del cammino** per arrivare alla piena interattività dei servizi comunali (32%), seguito da Parma e Maranello.

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

Sono evidenti:

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

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



Aree più deboli:

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

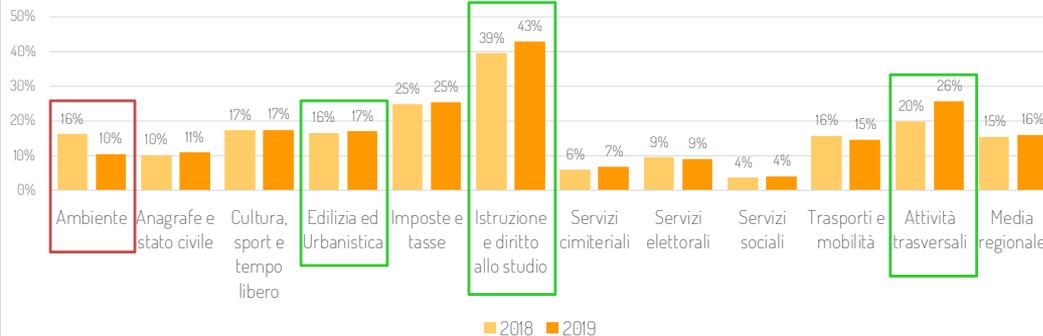
Aree più avanzate:

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

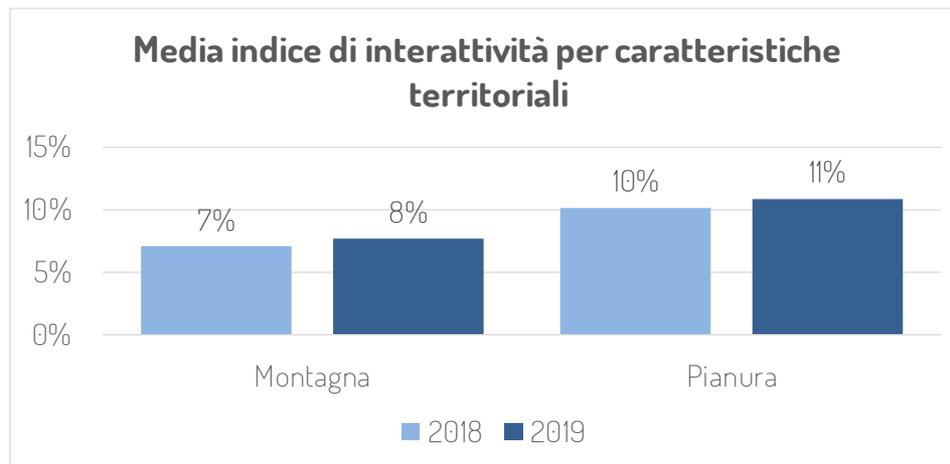
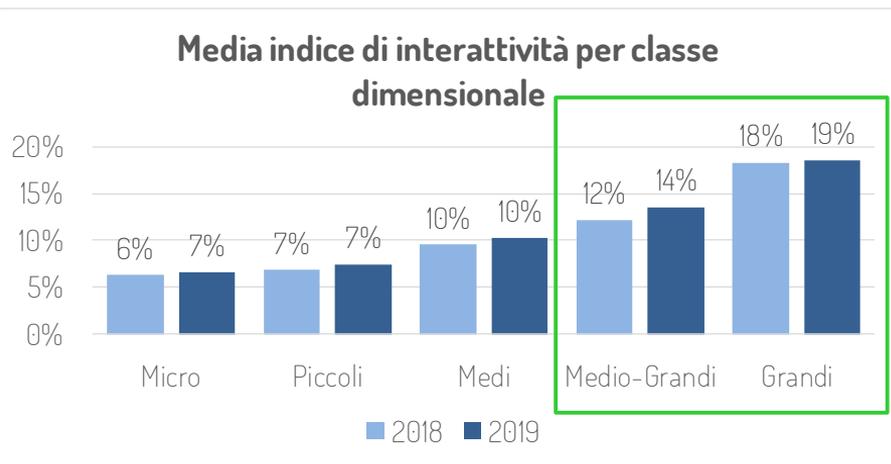
MEDIA ER (Comuni)
10% (+1pp)

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

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



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

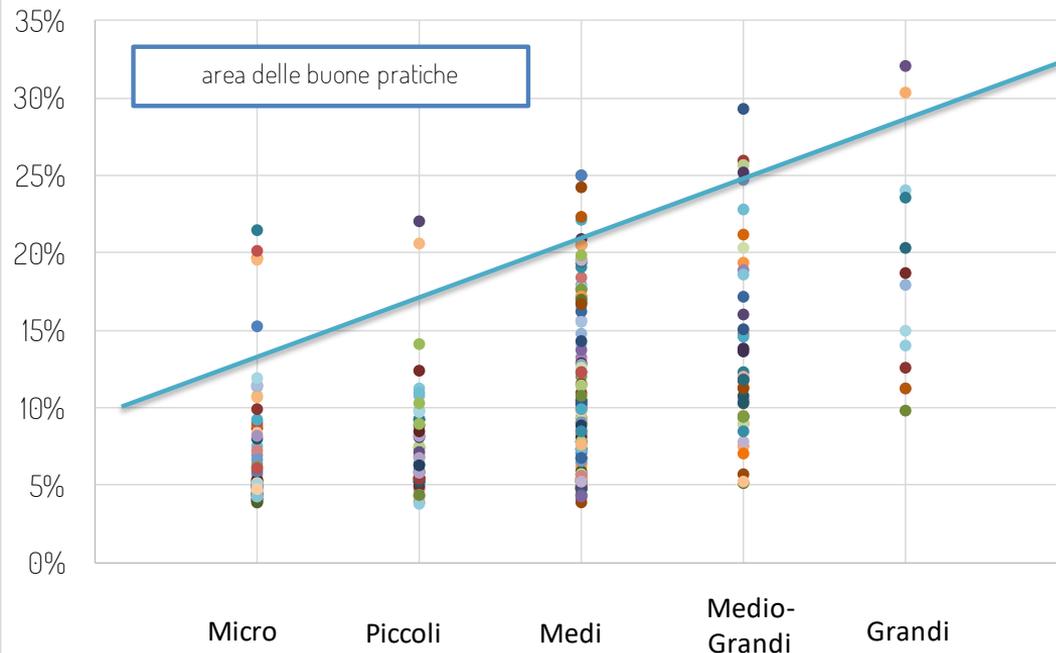


Il confronto fra enti e con l'anno precedente evidenzia una progressione per tutte le classi e per territori di montagna e di pianura.

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

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

Indice di interattività 2019
Distribuzione per tipologia di Comuni



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

Anche fra Comuni della stessa classe dimensionali è evidente il divario: quindi non si tratta solo di dimensione, ma anche di propensione dei Comuni all'innovazione e, spesso, al coinvolgimento e supporto efficace delle **Unioni di Comuni**. Alcuni Comuni anche molto piccoli hanno un indice superiore al peggiore dei Comuni grandi e medio-grandi (ed anche del migliore dei comuni medio-grandi...): **questi Comuni possono essere considerati delle buone pratiche**, che hanno saputo sfruttare bene anche le **piattaforme regionali**.

MICRO

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

PICCOLI

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

MEDI

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

MEDIO-GRANDI

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

GRANDI

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

MONTAGNA

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

(*) Parzialmente montani secondo la classificazione regionale disponibile in <http://territorio.regione.emilia-romagna.it/montagna/programma-per-la-montagna/definizione-dei-comuni-montani/i-comuni-montani-una-definizione>

Grado di utilizzo e di offerta di 10 servizi interattivi a cittadini e imprese



Servizi interattivi a cittadini e imprese: una selezione

1. Richiesta certificati anagrafici
2. Iscrizione all'asilo nido
3. Pagamento retta nido
4. Iscrizione alla mensa scolastica
5. Pagamento mensa scolastica
6. SCIA edilizia residenziale
7. SUAP on line
8. Pagamento contravvenzioni comunali
9. Pagamento contravvenzioni provinciali
10. Rinnovo abbonamento dell'autobus

Piattaforme on line di presentazione / pagamento - 2019

- Piattaforme regionali, autonome e nazionali di erogazione dei servizi interattivi selezionati

Utilizzo dei servizi interattivi nel 2018

- % on line sul totale gestito dagli enti (PIATTAFORMA; piattaforma + PEC; piattaforma + home banking)
- Indice di utilizzo

Difficoltà nella raccolta dei dati di uso

Piattaforme di erogazione dei servizi interattivi – 2019 (vedi sezione precedente)

- Con rilevazione nei siti istituzionali dei comuni o delle Unioni in caso di delega della funzione (realizzata nei mesi di giugno-luglio 2019), delle province e dei gestori TPL
- **328 comuni emiliano-romagnoli esistenti nel 2019, 9 province, 4 gestori**

Utilizzo dei servizi on line nel 2018

- Inviando il questionario di raccolta dati ai referenti locali dei servizi interattivi rilevati 2018 via mail, con successivi solleciti telefonici e via mail, anche di Regione (complessivamente da aprile a luglio 2019)
- In collaborazione con altri servizi regionali per le contravvenzioni comunali e con la Città Metropolitana di Bologna per i certificati anagrafici per i Comuni con piattaforma People
- Con la collaborazione di Lepida (accesso al cruscotto Payer)

358 diversi referenti locali contattati per rilevare l'utilizzo dei servizi on line di:

- **209 comuni,**
- **32 Unioni,**
- **2 ASP ed 1 Azienda Servizi (unione)**
- **7 province,**
- **4 gestori TPL**
- **5 strutture associative SUAP**

Dati raccolti

1. Numero di domande / pagamenti su piattaforma
2. Numero di domande / pagamenti su altri canali on line (mail, pec home banking)
3. Numero di domande / pagamenti totali (qualsiasi canale)

Periodo di riferimento: Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018.

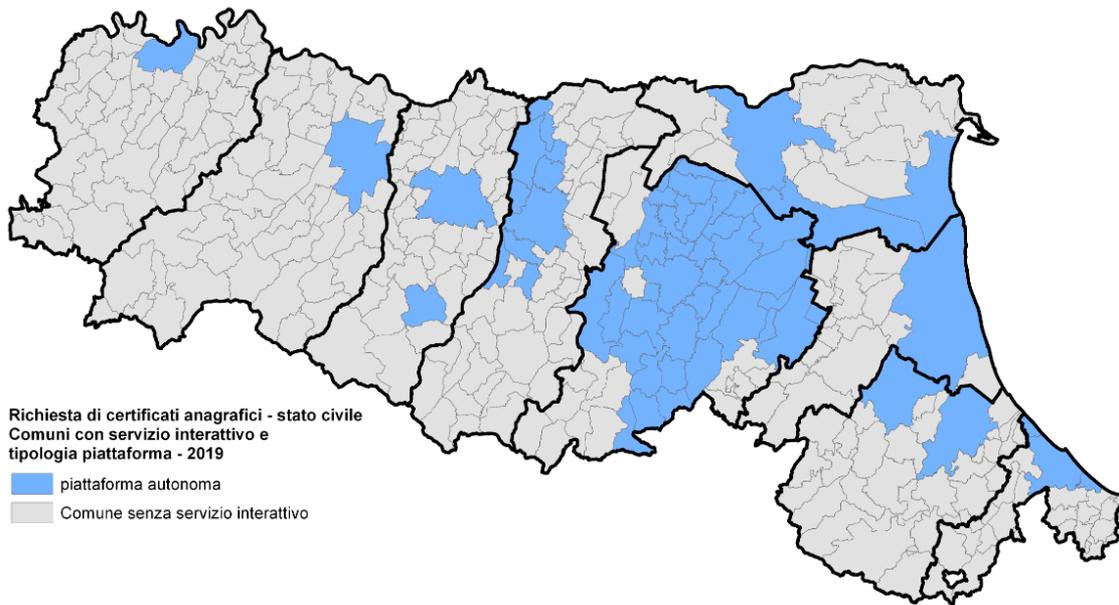
Per **tasso di risposta** per servizio si intende il numero di enti che hanno fornito dati sul totale degli enti contattati. Si considera «**dato disponibile**» quando è fornito sia il dato della piattaforma che il dato del totale complessivo gestito dall'ente

Confronto omogeneo. Si considerano comparabili:

- I dati forniti per entrambi gli anni (2017-2018);
- I dati relativi ai servizi attivati nel 2018
- I dati dei servizi attivati nel 2017 ma disattivati nel 2018

Non si considerano comparabili i casi di non disponibilità del dato perché non consentono un'effettiva misurazione della consistenza

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 (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. Pagamento contravvenzioni provinciali e Rinnovo abbonamento dell'autobus, essendo di competenza non comunale, non rientrano nel calcolo della formazione dell'indice di utilizzo.



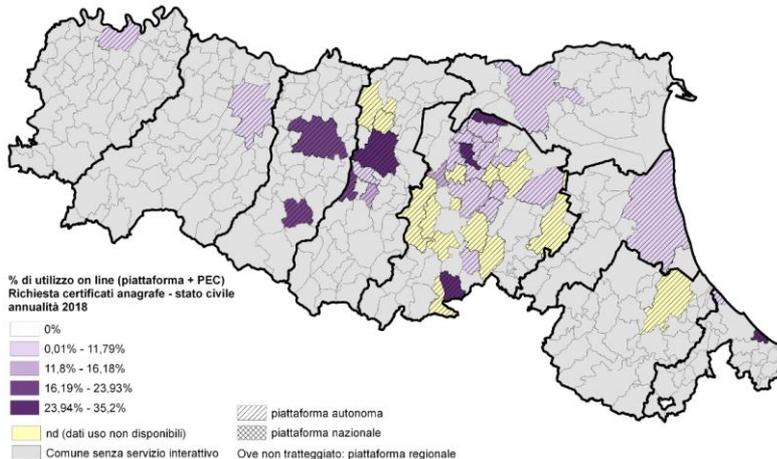
**60 comuni con servizio
interattivo nel 2019
+ 17 rispetto al 2018**

Tutte piattaforme autonome

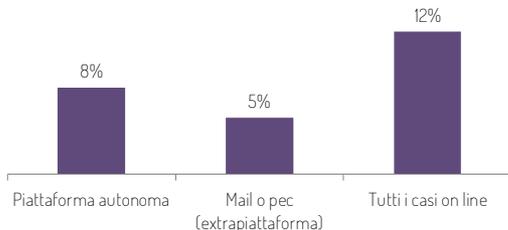
| Nome piattaforma | Comuni |
|---------------------------------|--------|
| J-City.gov (maggioli) | 43 |
| cityportal | 4 |
| certificationline | 3 |
| accedo | 2 |
| cner burò (people) | 2 |
| bo people | 1 |
| comuneonline-cesena | 1 |
| hypersicPortal | 1 |
| openapps - demografici | 1 |
| Servizi on line Comune di Parma | 1 |
| soluzionipa | 1 |

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **12%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per il **Comune di Modena**, che si assesta al **35%**, in aumento di **13 pp** rispetto all'anno precedente.

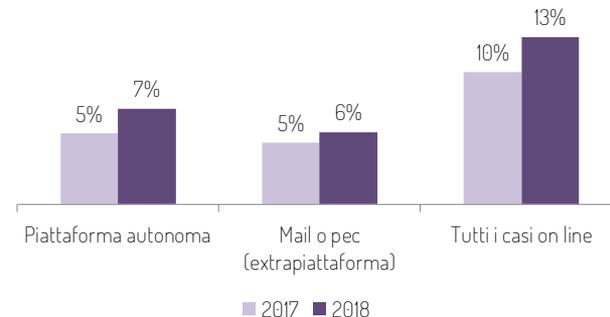


Richiesta certificati (anagrafe / stato civile) - 2018

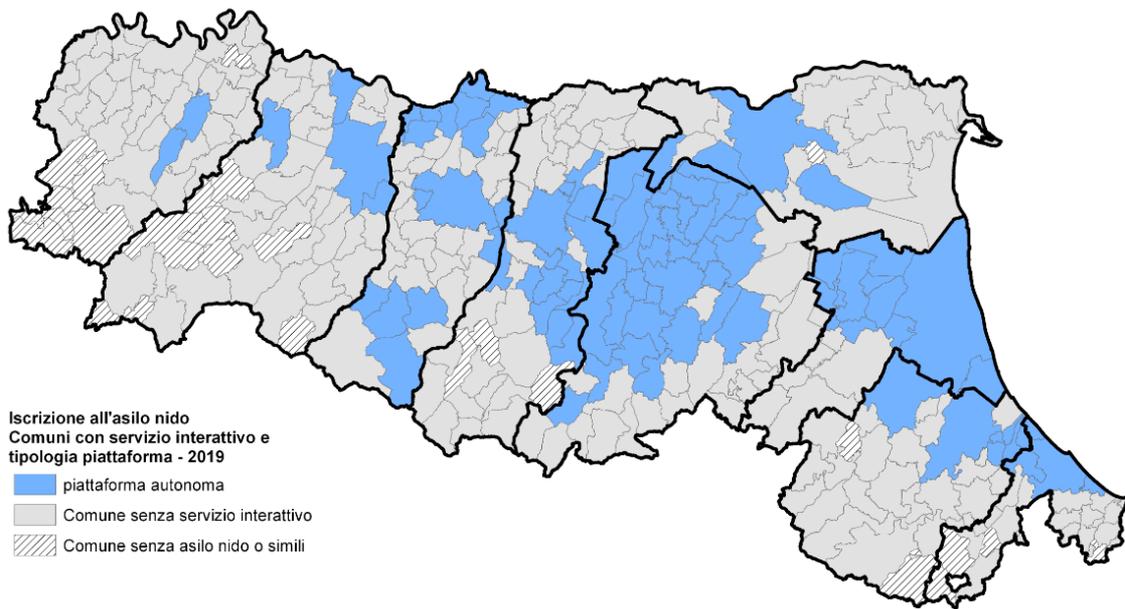


La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 3 punti percentuali**, a fronte di un aumento del numero di certificati, sia totali, che richiesti con modalità telematiche in valore assoluto. Tale aumento si deve **per lo più alle richieste via piattaforma (+2 pp rispetto al 2017)**.

Richiesta certificati (anagrafe / stato civile) - confronto 2017-2018



| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------|---------|---------|
| Piattaforma regionale | 0 | 0 |
| Piattaforma autonoma | 21.792 | 33.956 |
| Piattaforma nazionale | 0 | 0 |
| Mail o pec (extrapiattaforma) | 19.010 | 25.514 |
| Tutti i casi on line | 40.802 | 59.470 |
| Totale (tutti i canali on e off line) | 397.613 | 456.803 |
| Casi comparabili: 21 | | |



**97 comuni con servizio
interattivo nel 2019**

+ 13 rispetto al 2018

26 comuni non hanno il servizio

Tutte piattaforme autonome

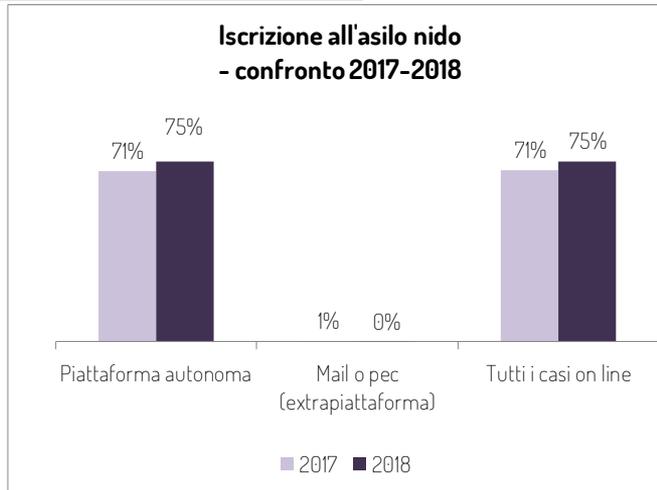
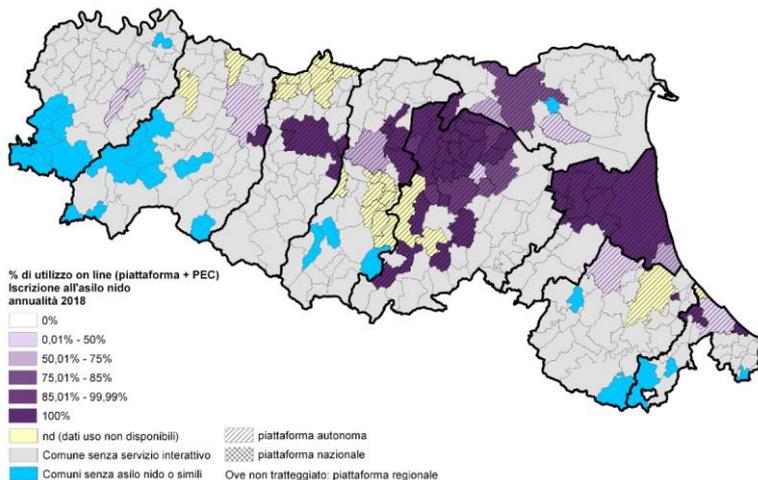
| Nome piattaforma | Comuni |
|---------------------------------|--------|
| sosiahome - softech | 41 |
| elixforms | 16 |
| e-civis (pagopa) | 12 |
| Datagraph | 9 |
| entranext (pagoPA) | 7 |
| hypersicPortal | 4 |
| istanze online | 2 |
| didace | 1 |
| google docs | 1 |
| openapps - infanziaonline | 1 |
| scuole on line | 1 |
| Servizi on line Comune di Parma | 1 |
| soluzionipa | 1 |

ISCRIZIONE ALL'ASILO NIDO (O SIMILI) – utilizzo 2018

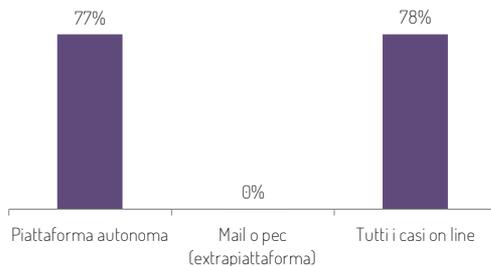
La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **78%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva **45 comuni che hanno reso l'iscrizione on line obbligatoria (100%)**.

Mediamente, $\frac{1}{4}$ degli utenti si è rivolto alle strutture di supporto (facilitazione genitori).

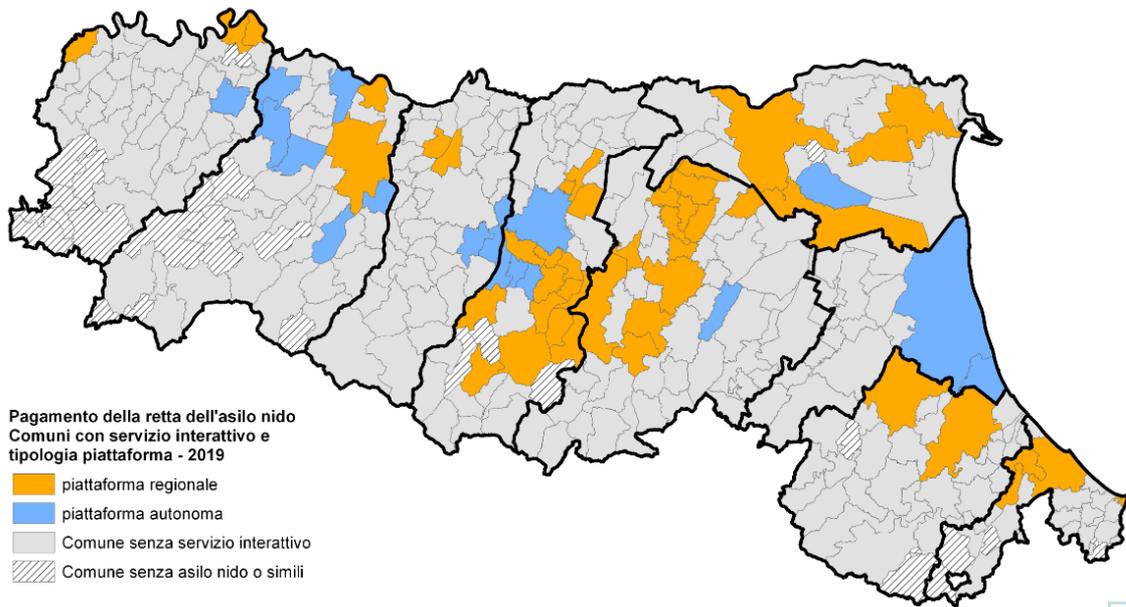


Iscrizione all'asilo nido - 2018



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 4 punti percentuali**, in un contesto di aumento di iscrizioni rispetto all'annualità precedente. Considerata la scelta di rendere obbligatoria l'iscrizione on line, **l'aumento di deve quasi esclusivamente all'uso delle piattaforme.**

| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------|--------|--------|
| Piattaforma regionale | 0 | 0 |
| Piattaforma autonoma | 7.733 | 8.339 |
| Piattaforma nazionale | 0 | 0 |
| Mail o pec (extrapiattaforma) | 62 | 23 |
| Tutti i casi on line | 7.795 | 8.362 |
| Totale (tutti i canali on e off line) | 10.952 | 11.177 |
| Casi comparabili: 47 | | |



**64 comuni con servizio
interattivo nel 2019
(come nel 2018)**

26 comuni non hanno il servizio

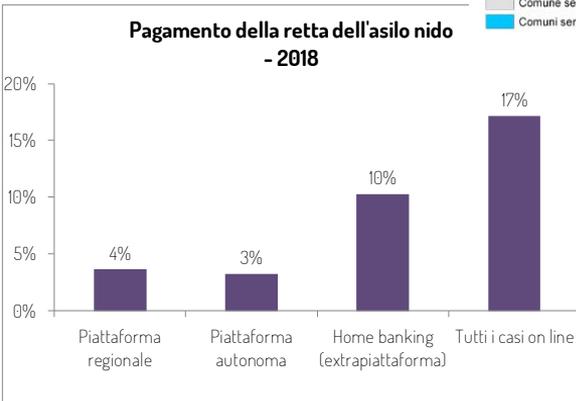
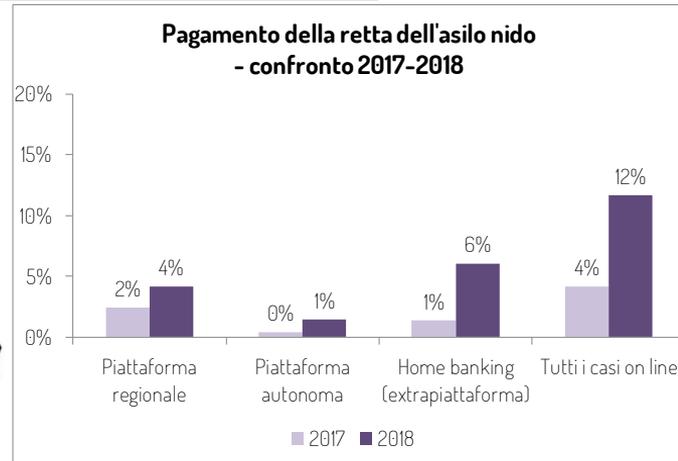
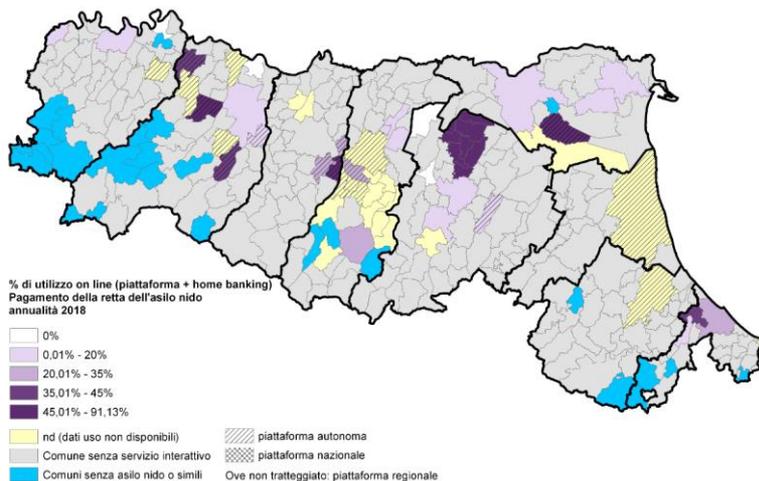
**Sia piattaforme autonome che
regionali**

| Nome piattaforme | Comuni | Tipologia |
|----------------------------|--------|-----------------------|
| Lepida - payer (pagopa) | 46 | piattaforma regionale |
| entranext (pagoPA) | 14 | piattaforma autonoma |
| web.pasemplice.eu (pagoPA) | 2 | piattaforma autonoma |
| hermes.cedeppservice.net | 1 | piattaforma autonoma |
| pastel | 1 | piattaforma autonoma |

PAGAMENTO DELLA RETTA DEL NIDO – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **17%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **Noceto (91%)**.



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 8 punti percentuali**, in un contesto di aumento dei pagamenti con modalità telematica ma con riduzione dei pagamenti complessivi.

Gli aumenti sono rilevati soprattutto **per HB e piattaforma regionale**.

| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------|--------|--------|
| Piattaforma regionale | 1.079 | 1.261 |
| Piattaforma autonoma | 175 | 443 |
| Piattaforma nazionale | 0 | 0 |
| Home banking (extrapiattaforma) | 617 | 1.837 |
| Tutti i casi on line | 1.871 | 3.542 |
| Totale (tutti i canali on e off line) | 45.020 | 30.353 |

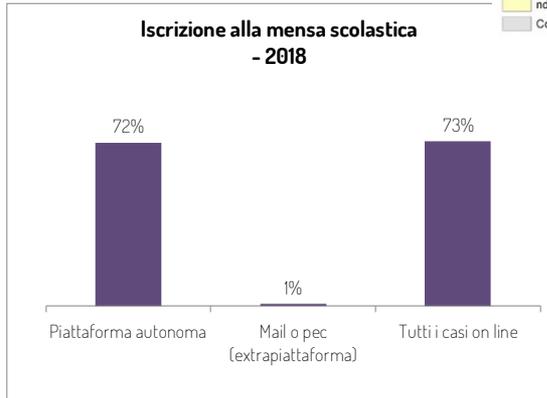
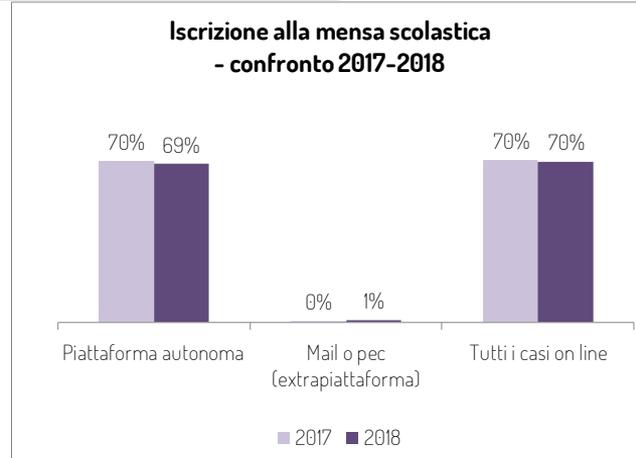
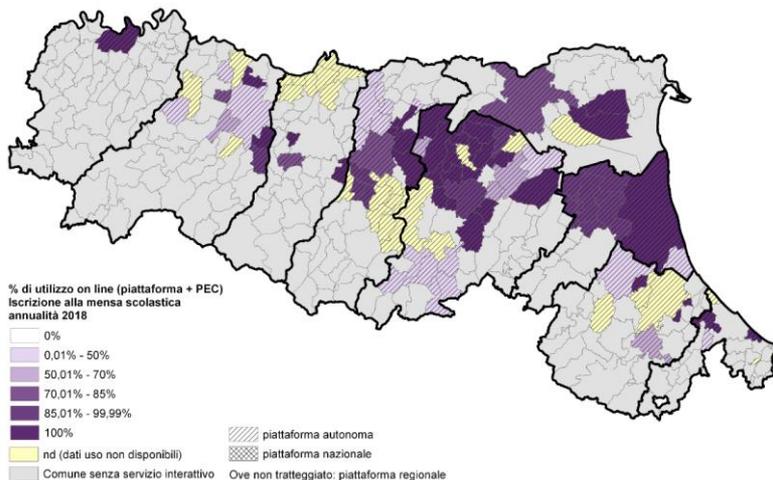
Dati rossi forse non esatti

ISCRIZIONE ALLA MENSA SCOLASTICA – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **73%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva **36 comuni che hanno reso l'iscrizione on line obbligatoria (100%)**.

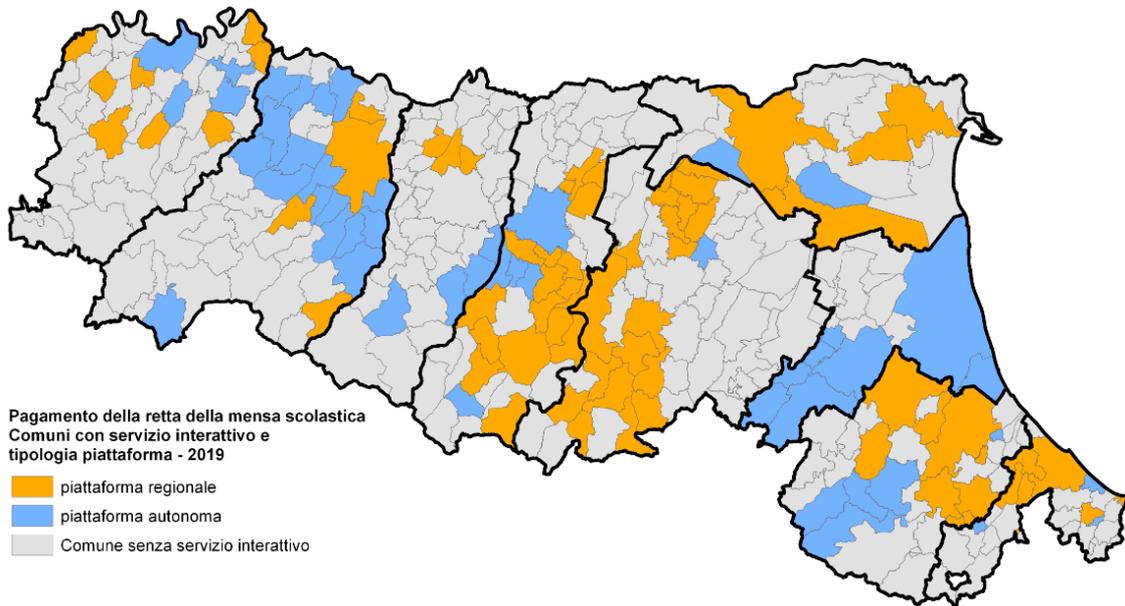
In molti Comuni l'iscrizione al servizio avviene solo al primo anno del ciclo di istruzione.



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, mostra una **sostanziale staticità**, con aumento «parallelo» sia delle domande di iscrizione on line, che di quelle complessive.

Gli invii con piattaforma sono leggermente inferiori a quelli del 2017.

| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------|--------|--------|
| Piattaforma regionale | 0 | 0 |
| Piattaforma autonoma | 24.133 | 28.262 |
| Piattaforma nazionale | 0 | 0 |
| Mail o pec (extrapiattaforma) | 161 | 407 |
| Tutti i casi on line | 24.294 | 28.669 |
| Totale (tutti i canali on e off line) | 34.507 | 41.186 |
| Casi comparabili: 57 | | |



118 comuni con servizio interattivo nel 2019
+ 17 rispetto al 2018

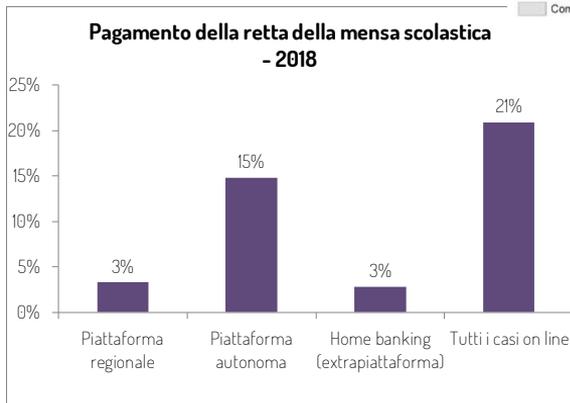
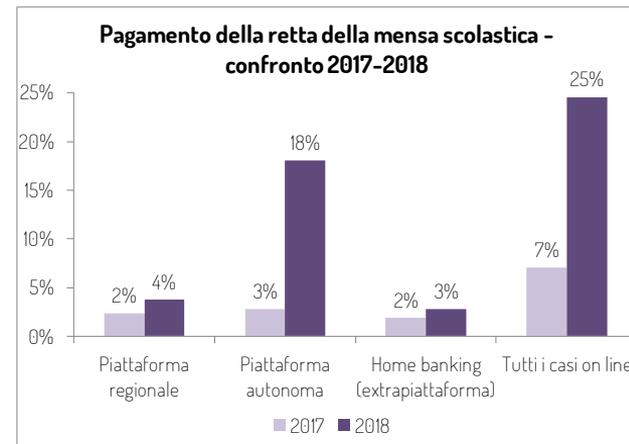
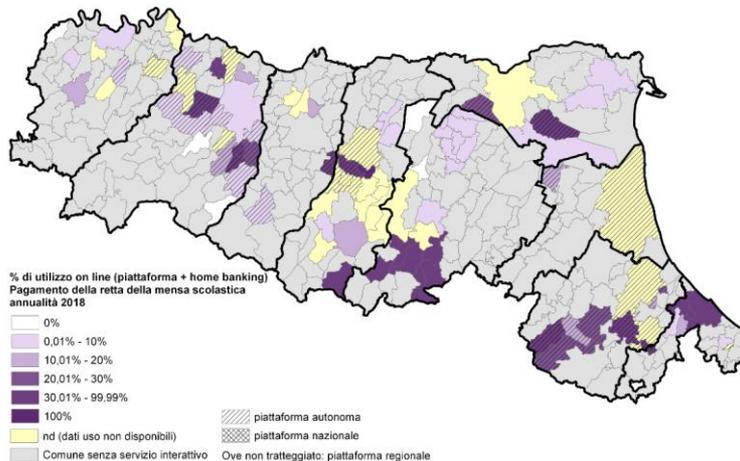
Sia piattaforme autonome che regionali

| Nome piattaforme | Comuni | Tipologia |
|---------------------------------------|--------|-----------------------|
| Lepida - payer (pagopa) | 69 | piattaforma regionale |
| entranext (pagoPA) | 23 | piattaforma autonoma |
| e-civis (pagopa) | 13 | piattaforma autonoma |
| hermes.cedeppservice.net | 3 | piattaforma autonoma |
| eticasoluzioni - portale dei genitori | 2 | piattaforma autonoma |
| pastel | 2 | piattaforma autonoma |
| cpay2 web app (pagopa) | 1 | piattaforma autonoma |
| e-fil (pagopa) | 1 | piattaforma autonoma |
| euroservizi (pagopa) | 1 | piattaforma autonoma |
| SCHOOLCARD - Sidera Software S.r.l. | 1 | piattaforma autonoma |
| schoolesuite | 1 | piattaforma autonoma |
| web.pasemplice.eu (pagoPA) | 1 | piattaforma autonoma |

PAGAMENTO DELLA RETTA DELLA MENSA – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **21%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **Castelnuovo Rangone (100%)**.

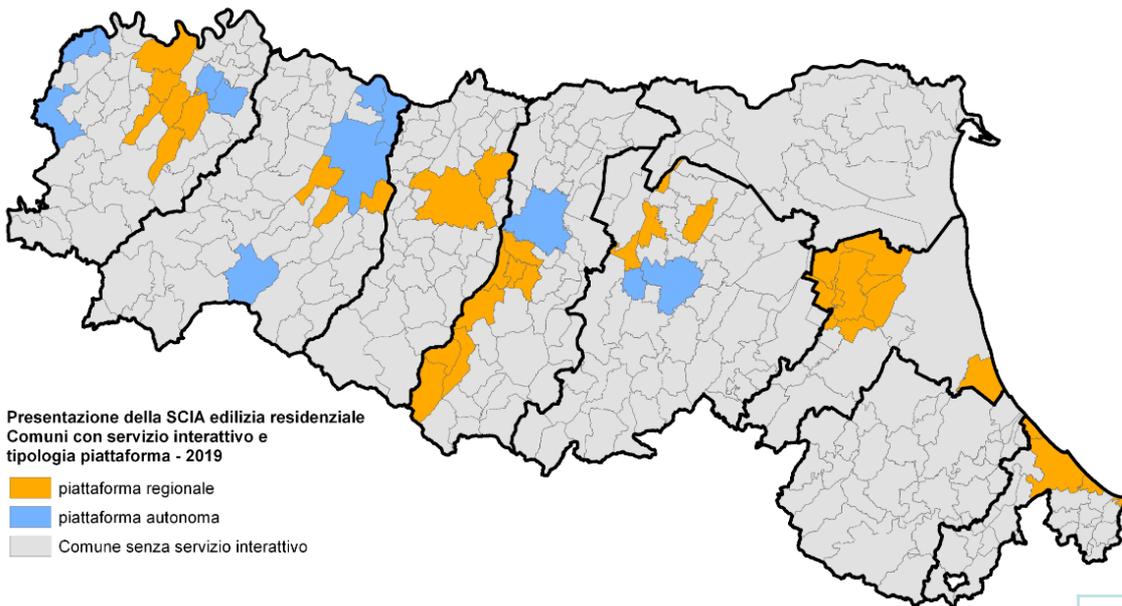


La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **miglioramento di 18 punti percentuali**, in un contesto di aumento «parallelo» sia dei pagamenti con modalità telematiche, che complessivi.

Gli aumenti sono rilevati soprattutto **per la piattaforma autonoma**.

| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------|---------|---------|
| Piattaforma regionale | 4.315 | 6.904 |
| Piattaforma autonoma | 5.040 | 33.410 |
| Piattaforma nazionale | 0 | 0 |
| Home banking (extrapiattaforma) | 3.392 | 5.090 |
| Tutti i casi on line | 12.747 | 45.404 |
| Totale (tutti i canali on e off line) | 181.392 | 185.032 |
| Casi comparabili: 38 | | |

Dati rossi forse non esatti



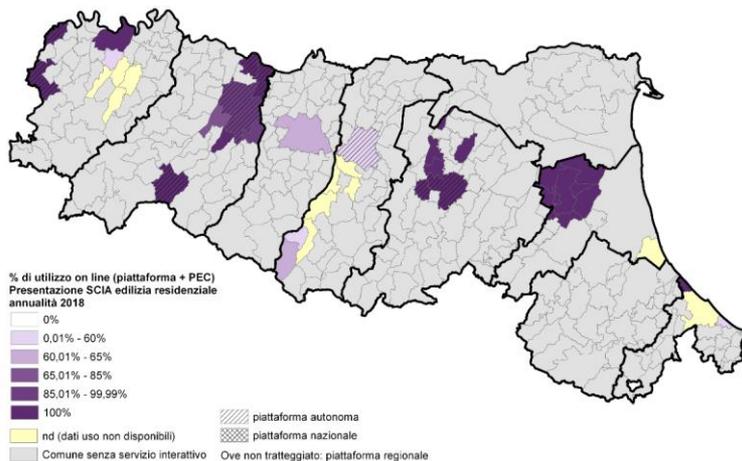
**49 comuni con servizio interattivo
nel 2019
+6 rispetto al 2018**

Sia piattaforme autonome che regionali

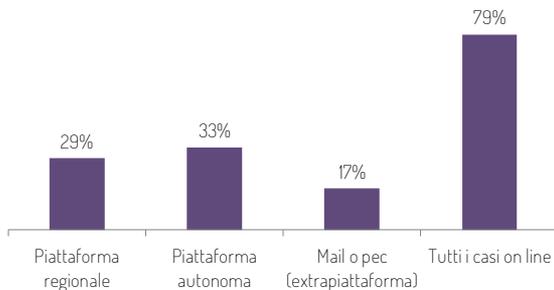
| Nome piattaforme | Comuni | Tipologia |
|------------------------------|--------|-----------------------|
| lepida - SIEDER | 37 | piattaforma regionale |
| cportal | 9 | piattaforma autonoma |
| domweb mude modena | 1 | piattaforma autonoma |
| scrivania del professionista | 1 | piattaforma autonoma |
| suapedilizia comune parma | 1 | piattaforma autonoma |

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 all'**79%**.

A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **23 Comuni (100%)**. In molti di questi casi i comuni hanno reso obbligatorio l'uso della piattaforma o della PEC.

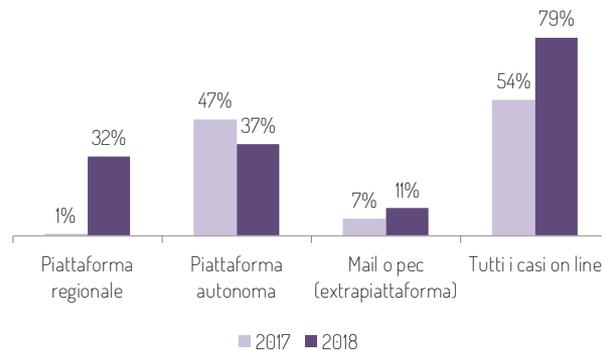


SCIA edilizia residenziale - 2018



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 25 punti percentuali**, dovuti soprattutto **all'aumento dell'uso della piattaforma regionale SIEDER**, in un contesto di aumento sia delle domande inviate con modalità telematiche, che complessive.

SCIA edilizia residenziale - confronto 2017-2018

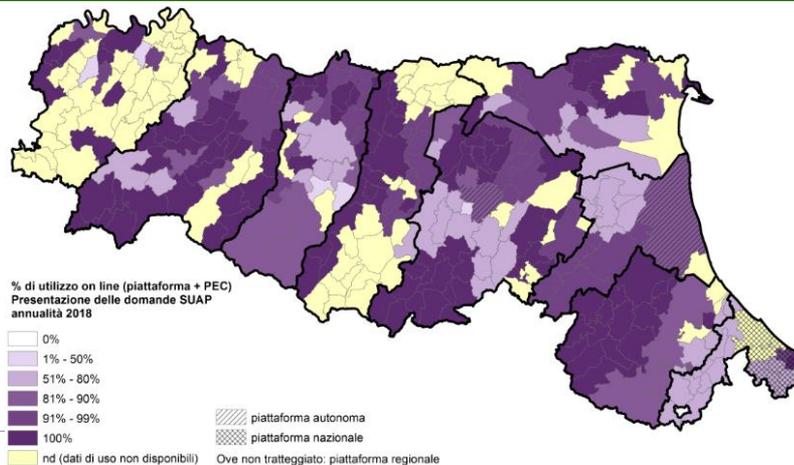


| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------|-------|-------|
| Piattaforma regionale | 41 | 2.725 |
| Piattaforma autonoma | 2.315 | 3.149 |
| Piattaforma nazionale | 0 | 0 |
| PEC (extrapiattaforma) | 339 | 941 |
| Tutti i casi on line | 2.695 | 6.815 |
| Totale (tutti i canali on e off line) | 4.951 | 8.575 |
| Casi comparabili: 19 | | |

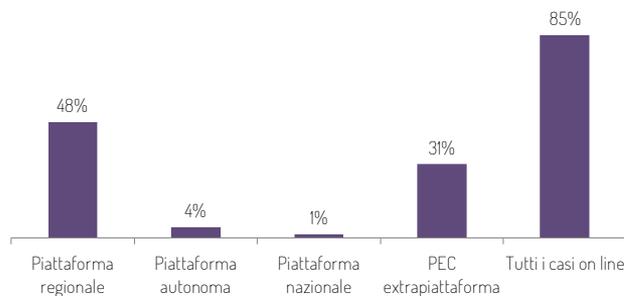
PRESENTAZIONE DOMANDE SUAP – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 all'**85%**.

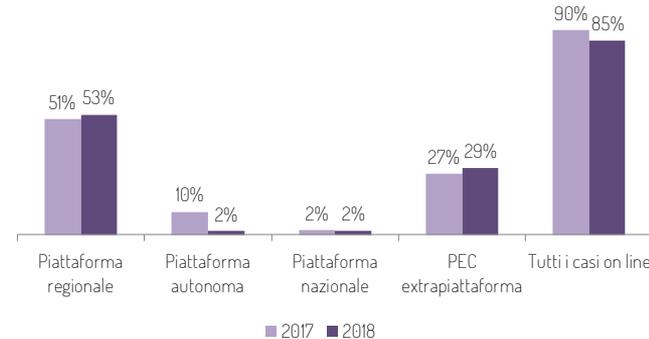
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per **90 Comuni (100%)** seppur aventi carichi complessivi molto diversi fra loro.



Domande SUAP - 2018

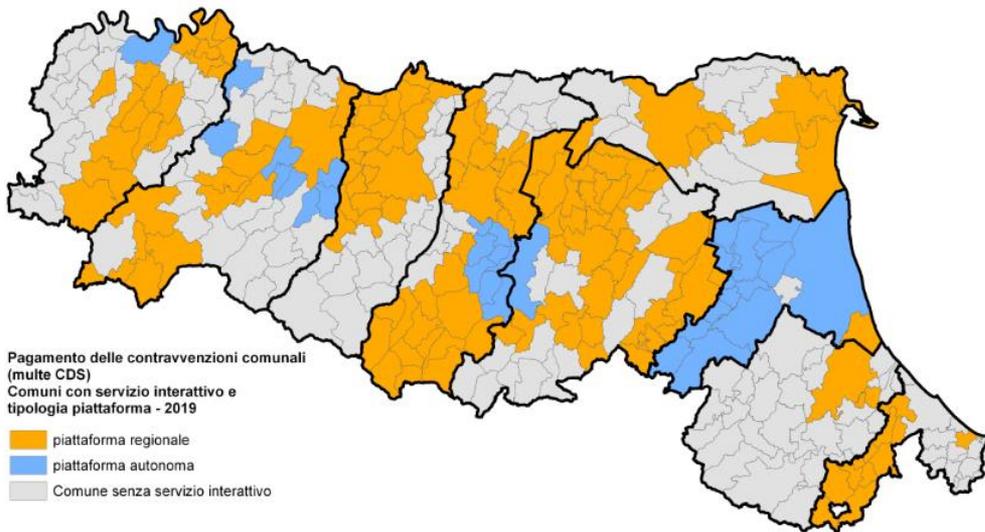


Domande SUAP - confronto 2017-2018



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **calo di 5 punti percentuali**, dovuti al passaggio di piattaforma del Comune di Bologna (gli invii sono avvenuti via PEC, che infatti risulta aumentata) in un **contesto di diminuzione complessiva** di tutte le domande (nel 2017 scadenza Bolkenstein).

| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------|--------|--------|
| Piattaforma regionale | 49.895 | 48.015 |
| Piattaforma autonoma | 9.940 | 1.429 |
| Piattaforma nazionale | 2.033 | 1.511 |
| PEC extrapiattaforma | 26.445 | 26.832 |
| Tutti i casi on line | 88.312 | 77.787 |
| Totale (tutti i canali on e off line) | 98.519 | 91.342 |
| Casi comparabili: 150 | | |



177 comuni con servizio interattivo nel 2019
+ 13 rispetto al 2018

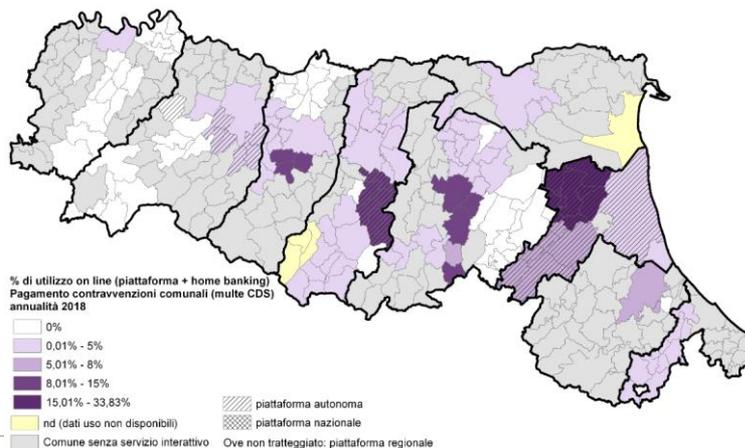
Sia piattaforme autonome che regionali

| Nome piattaforme | Comuni | Tipologia |
|--|--------|-----------------------|
| Lepida - payer (pagopa) | 143 | piattaforma regionale |
| entranext (pagoPA) | 9 | piattaforma autonoma |
| pagamento sanzioni Unione bassa romagna | 9 | piattaforma autonoma |
| pagamento sanzioni Unione terre di castelli | 8 | piattaforma autonoma |
| RTI ABACO S.p.A. e INPUT srl realizzato da www.brav.it | 6 | piattaforma autonoma |
| euroservizi (pagopa) | 1 | piattaforma autonoma |
| sapidata | 1 | piattaforma autonoma |

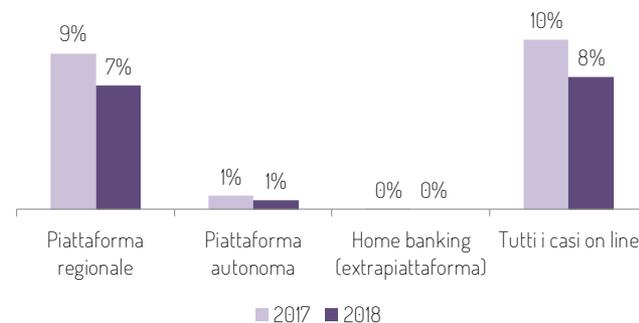
PAGAMENTO DELLE MULTE COMUNALI – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 all'**8%**.

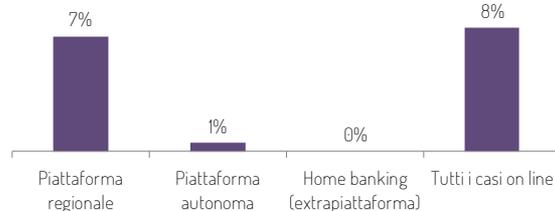
A livello comunale, il risultato migliore si rileva per i **Comuni dell'Unione della Bassa Romagna (34%)**.



Pagamento delle contravvenzioni comunali - confronto 2017-2018



Pagamento contravvenzioni comunali - 2018



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **calo di 2 punti percentuali**, in un **contesto di diminuzione complessiva** delle contravvenzioni pagate sia con mezzi telematici che complessive. Il trend in calo è confermato anche a livello regionale (dati dell'Osservatorio Regionale per l'Educazione alla Sicurezza Stradale*)

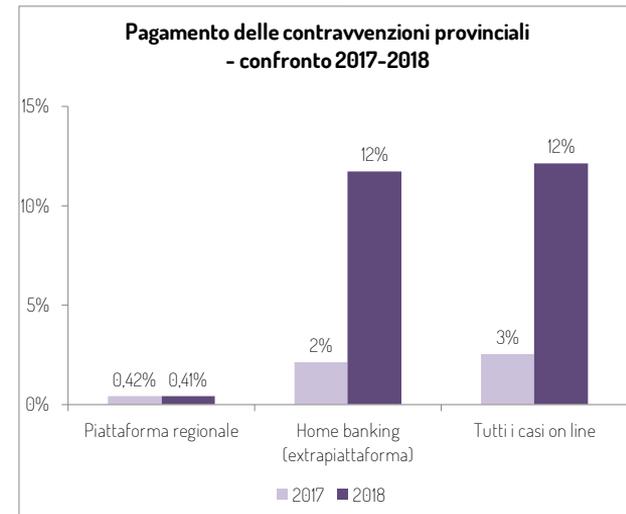
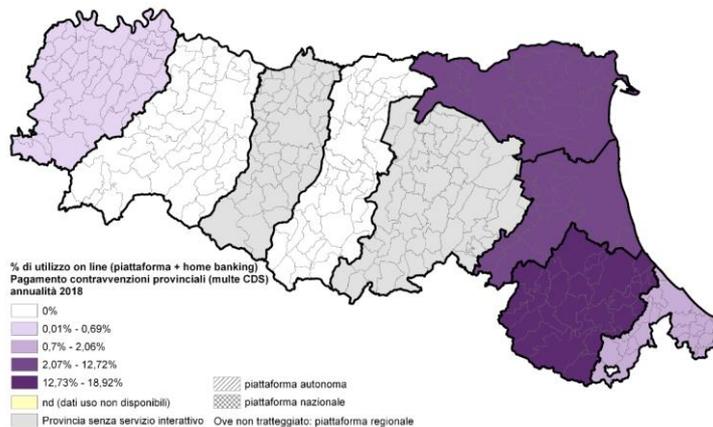
| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Piattaforma regionale | 116.086 | 90.037 |
| Piattaforma autonoma | 9.838 | 6.604 |
| Piattaforma nazionale | 0 | 0 |
| Home banking (extrapiattaforma) | 200 | nd |
| Tutti i casi on line | 126.124 | 96.641 |
| Totale (tutti i canali on e off line) | 1.252.495 | 1.226.241 |
| Casi comparabili: 162 | | |

(*) <https://www.ilrestodelcarlino.it/bologna/cronaca/multe-automobilisti-1.4744174>

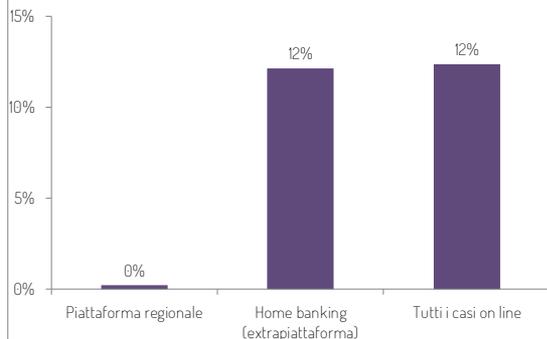
PAGAMENTO DELLE MULTE PROVINCIALI – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 al **12%**. Il risultato migliore si rileva per la **Provincia di Forlì-Cesena (19%)**.

Nota PM provincia RA: la forma di pagamento su piattaforma on-line, già esistente, è stata dal gennaio di quest'anno meglio pubblicizzata per cui nel 2019 siamo già ad un centinaio di pagamenti in questa forma.



**Pagamento contravvenzioni provinciali
- 2018**



La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **aumento di 9 punti percentuali**, grazie soprattutto all'home banking, in un contesto di diminuzione delle contravvenzioni pagate complessivamente nel 2018 rispetto all'anno precedente.

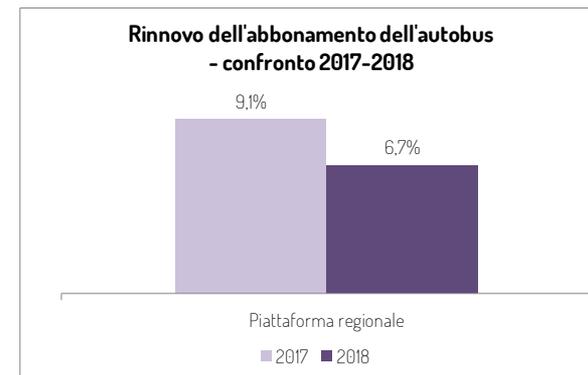
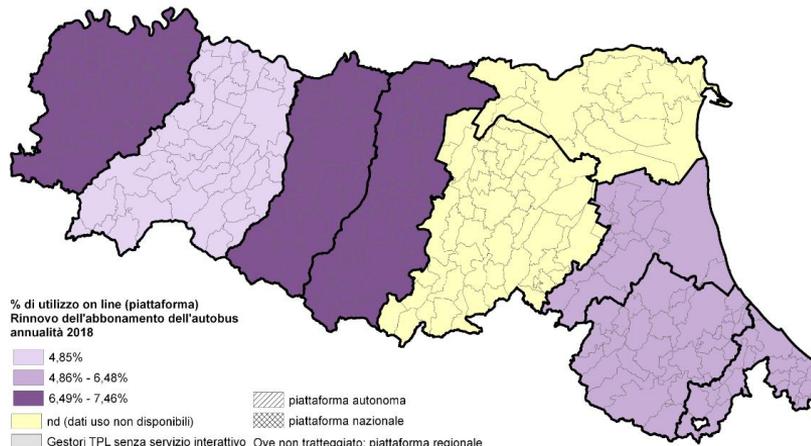
Nota PM provincia FE: dai rapporti che teniamo con gli utenti il pagamento con bonifico avviene quasi esclusivamente on line per mezzo del servizio messo a disposizione delle singole banche ai loro clienti

| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------|--------|--------|
| Piattaforma regionale | 130 | 107 |
| Piattaforma autonoma | 0 | 0 |
| Piattaforma nazionale | 0 | 0 |
| Home banking (extrapiattaforma) | 649 | 3.050 |
| Tutti i casi on line | 779 | 3.157 |
| Totale (tutti i canali on e off line) | 30.668 | 26.008 |
| Casi comparabili: 5 | | |

ABBONAMENTO AUTOBUS (RINNOVO) – utilizzo 2018

La percentuale di utilizzo del servizio, considerando tutti i dati disponibili, si assesta nel 2018 all'**7%**.

Il risultato più elevato si rileva per **SETA** (PC, RE, MO), al **7,5%**, che evidenzia un aumento degli abbonamenti rinnovati totali, ma una diminuzione di quelli rinnovati on line.

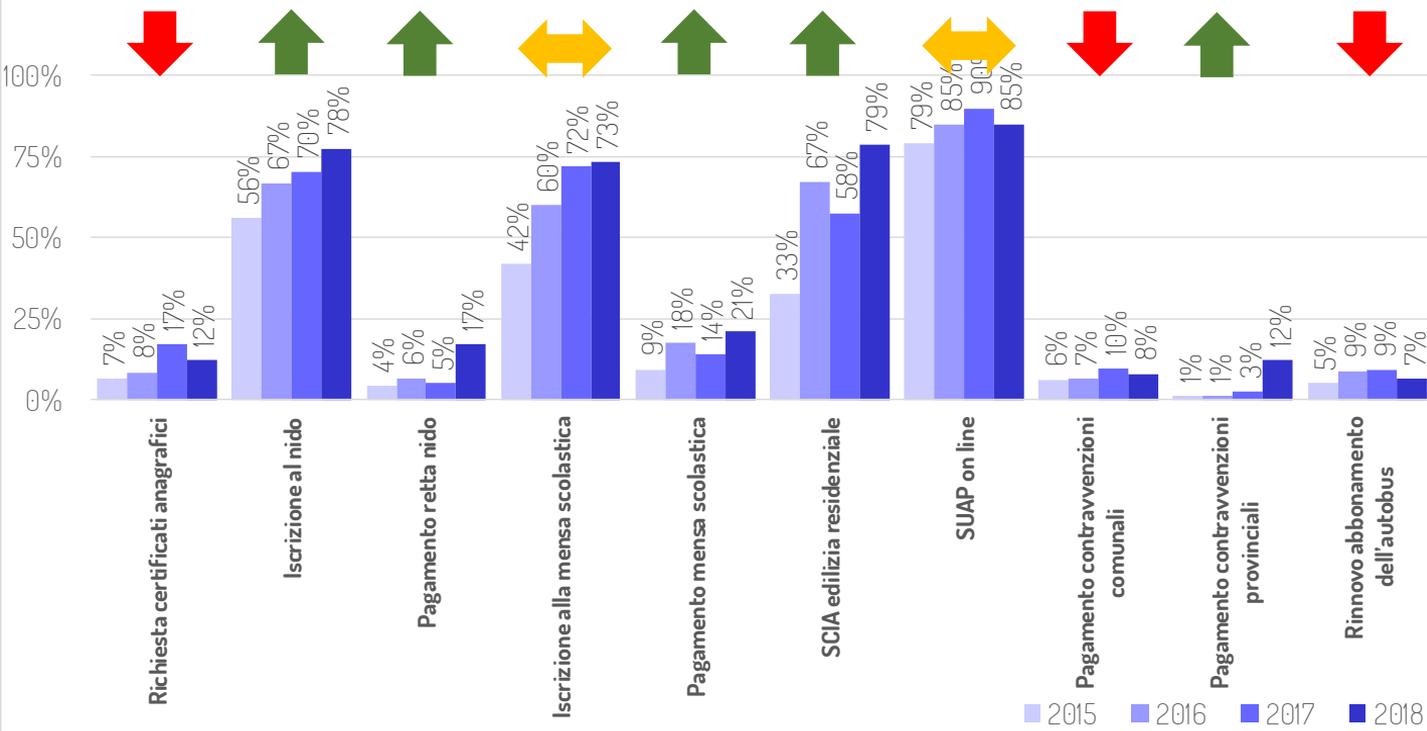


Come nel 2018, tutti i 4 gestori consentono il pagamento on line del rinnovo dell'abbonamento dell'autobus tramite la piattaforma MIMUOVO, che consente il pagamento con Payer.

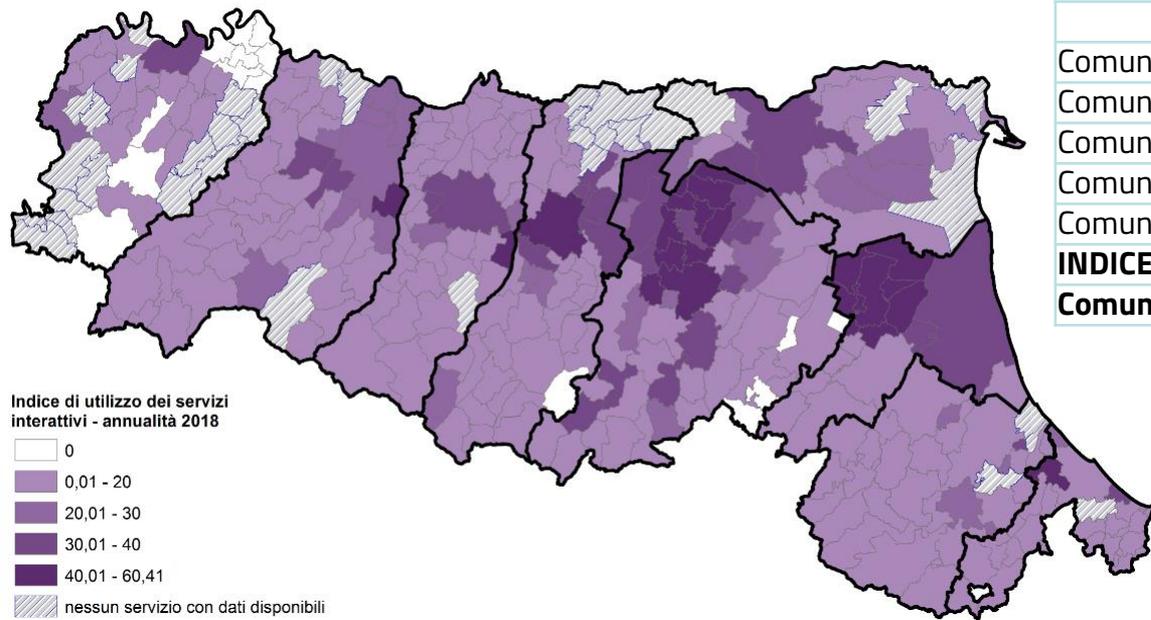
La comparazione con l'annualità precedente, per i casi in cui ciò risulta possibile, evidenzia un **calo di 2 punti percentuali**, in un contesto di aumento degli abbonamenti complessivi rinnovati e di una **diminuzione di quelli rinnovati on line**.

| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------|---------|---------|
| Piattaforma regionale | 38.401 | 28.699 |
| Piattaforma autonoma | 0 | 0 |
| Piattaforma nazionale | 0 | 0 |
| Home banking (extrapiattaforma) | nd | nd |
| Tutti i casi on line | 38.401 | 28.699 |
| Totale (tutti i canali on e off line) | 423.394 | 429.879 |
| Casi comparabili: 4 | | |

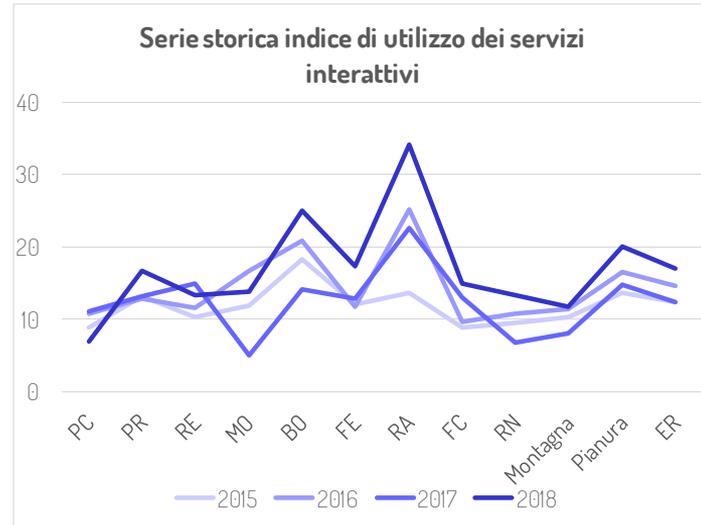
Serie storica - Utilizzo dei servizi interattivi con piattaforma + pec/home banking
 (senza modalità specifiche di comparazione fra gli anni considerati*)



(*) si sono considerati tutti i dati rilevati negli anni di riferimento, senza operare le valutazioni di stretta comparabilità dei dati come invece fatto nelle precedenti valutazioni



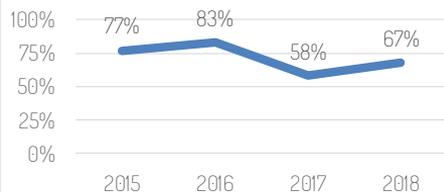
| | 2017 | 2018 | → |
|-------------------------------------|--------------|--------------|-------------|
| Comuni micro | 8,78 | 11,17 | 2,39 |
| Comuni piccoli | 9,24 | 11,69 | 2,45 |
| Comuni medi | 13,58 | 19,31 | 5,73 |
| Comuni medio-grandi | 15,27 | 23,49 | 8,22 |
| Comuni grandi | 19,45 | 26,23 | 6,78 |
| INDICE REGIONALE | 12,29 | 17,04 | 4,75 |
| Comuni con indice misurabile | 270 | 295 | 25 |



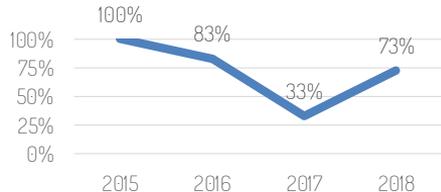
I Comuni con l'indice di utilizzo più alto sono **Pieve di Cento e Bentivoglio (> 60)** entrambi dell'Unione Reno-Galliera.

L'indice di utilizzo regionale si assesta a **17,04**, **+4,75** rispetto a quello del 2017. Sono **aumentati di 25 unità** i Comuni con indice misurabile (almeno un dato utile sui servizi rilevati).

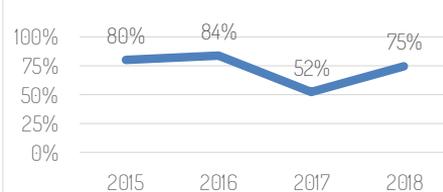
Richiesta certificati (anagrafe / stato civile)



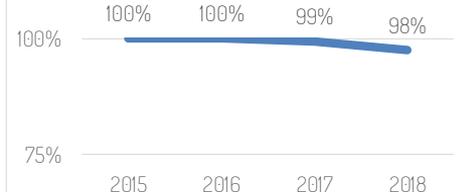
SCIA edilizia residenziale



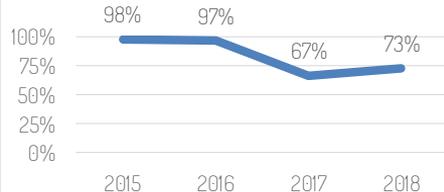
Presentazione domande SUAP



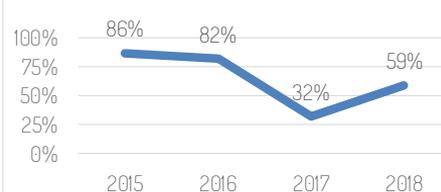
Pagamento delle contravvenzioni comunali



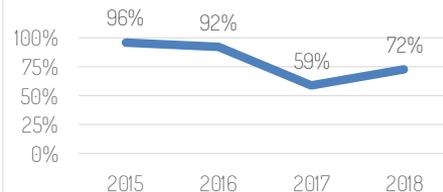
Iscrizione all'asilo nido



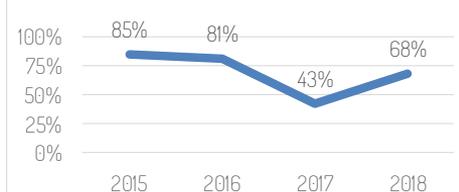
Pagamento retta asilo nido



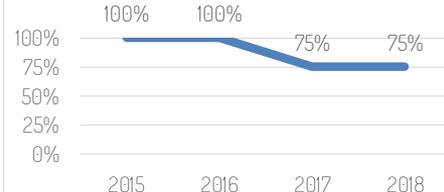
Iscrizione al servizio di mensa scolastica



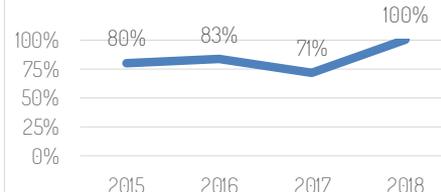
Pagamento retta mensa scolastica



Ricarica abbonamento dell'autobus



Pagamento delle contravvenzioni provinciali



% enti con dato utile sul totale degli enti con servizio interattivo (contattati)

Si evidenzia un **aumento generale fra 2017 e 2018** anche grazie al contributo dei partecipanti alle **COMTEM**, seppur i margini di miglioramento siano ancora ampi...

- I «numeri» stanno diventando consistenti a causa **(o grazie....)** all'aumento dei comuni con servizi interattivi erogati.
- Sottodimensionamento del personale incaricato, rende difficoltosa la raccolta e la fornitura del dato
- Difficoltà ad individuare subito il referente giusto (siti non aggiornati; anche quelli regionali)
- Diversa organizzazione interna degli uffici, soprattutto per SUAP, che risulta essere la rilevazione più corposa e difficoltosa anche per la specifica realtà da indagare e le differenze organizzative interne agli enti
- pagoPa ed i tre diversi «nodi»: necessità di ulteriore specificazione dei dati effettivamente richiesti (nodo 1: pagamento con piattaforma on line) – faremo precisazione nel questionario del prossimo anno
- Pagamenti con home banking quasi sempre non misurabili; inoltre rischio di «confusione» coi dati del nodo 2 PagoPA (conto tesoreria): **il rischio di avere un dato errato conduce ad una proposta di abbandono di raccolta**
- Mancanza di un sistema interno di conteggio domande (specifiche); il protocollo è unitario soprattutto per le PEC (è di solito una sola per comune e non dedicata a specifici servizi e non si riescono a contare); problema simile per mail semplice «aggravato» da molteplicità di indirizzi a cui arrivano le richieste (alle volte)
- Molti comuni hanno «sete» di dati, ma tanti altri non percepiscono l'importanza di una misurazione costante (la rilevazione non è obbligatoria e non forniscono i dati nonostante i numerosi solleciti)

Elementi di innovazione per la crescita digitale

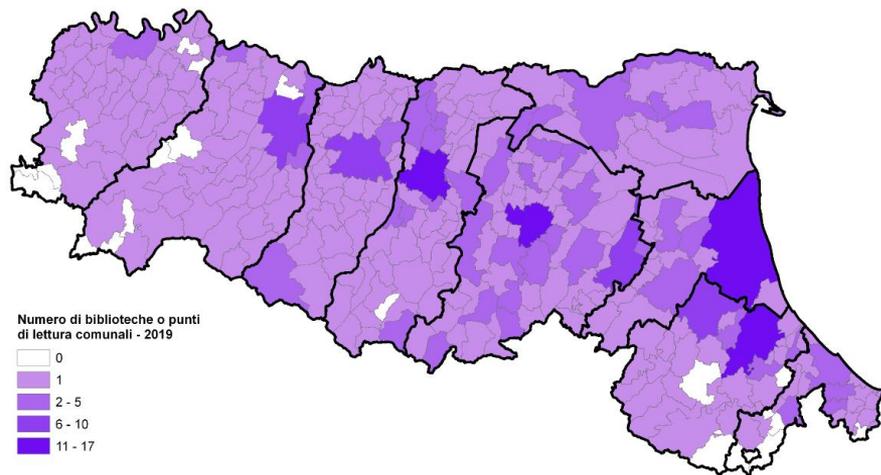


- L'innovazione digitale delle PA è misurata attraverso la rilevazione degli «elementi» di innovazione digitale (biblioteche, app, open data, wifi pubblici diversi da quelli implementati con la rete regionale EmiliaRomagnaWifi, ecc.), rilevati nei siti web istituzionali dei 331 Comuni dell'Emilia-Romagna ed in altre fonti:
 - I dati sulle biblioteche comunali sono stati rilevati con tutte le fonti web possibili (siti comunali, siti dei poli provinciali, Facebook, ecc.); quelli sulla presenza del servizio di facilitazione digitale presso le biblioteche sono stati forniti dalla Regione Emilia-Romagna, progetto PEI – Pane e Internet.
 - I dati sulle app sono stati reperiti nei siti istituzionali dei comuni e degli altri enti della PA locale e con ricerca anche negli app store Apple® e Google Play®
 - Le basi dati opendata sono state rilevate nei siti dei comuni e delle Unioni, nonché della Regione Emilia-Romagna (<http://dati.emilia-romagna.it/>)
 - I dati sui wifi pubblici diversi da quelli implementati con la rete EmiliaRomagnawifi sono raccolti con diverse fonti web (siti istituzionali degli enti, siti dei fornitori del servizio)
- I dati sono stati rilevati nel mese di settembre 2019; quelli sui wifi ad ottobre 2019.

Nel corso del tempo e delle attività di misurazione di Benchmarking si è verificato che le **biblioteche comunali pubbliche** sono state:

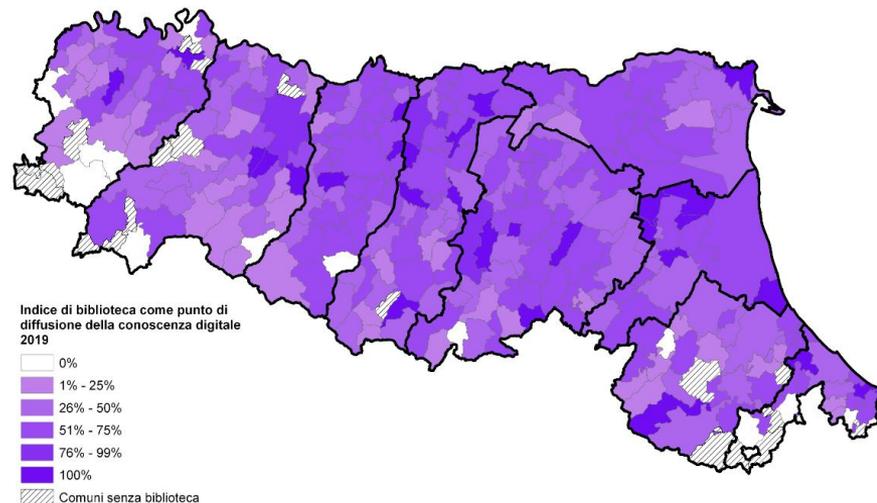
- I punti pubblici più frequentemente coperte da wi-fi nei comuni
- Sono i luoghi privilegiati ove si tengono i corsi di alfabetizzazione digitale (sia PEI che per altre iniziative autonome comunali)
- Presso di loro sono stati attivati i servizi di facilitazione digitale (PEI), anche perché spesso dotate di postazioni fisse per navigare in Internet.
- Hanno propri account su Facebook, spesso in maniera esclusiva (non ci sono account generali del comune).

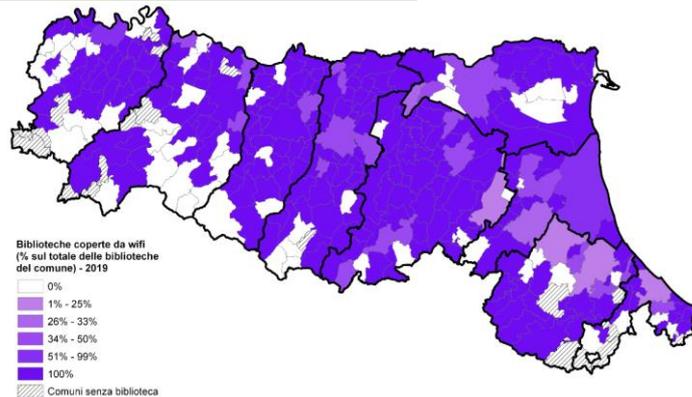
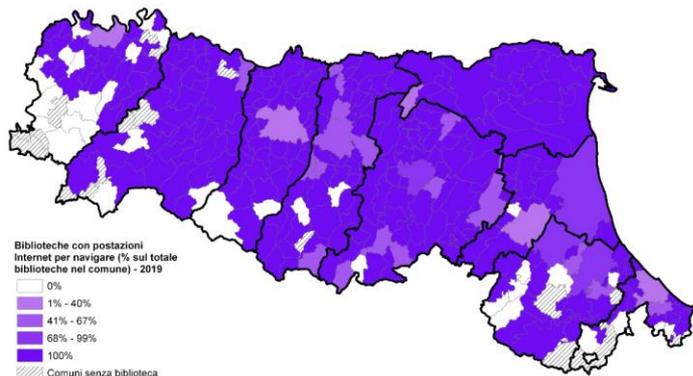
Questo ci ha indotto a considerare e misurare stabilmente la biblioteca COME PUNTO DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA DIGITALE, attraverso la creazione di un **INDICE** misurato per ogni biblioteca / punto di lettura presente nei Comuni, che deriva dalla combinazione di questi 4 elementi: disponibilità di postazioni fisse per la navigazione in Internet, copertura wi-fi, presenza account Facebook, attivazione del servizio di facilitazione digitale PEI.



Nel 2019 sono state individuate **445** biblioteche o punti di lettura in Emilia-Romagna. In **20** Comuni non vi è questo tipo di servizio, mentre nella maggior parte dei Comuni (**255**) vi è una sola biblioteca – punto di lettura comunale.

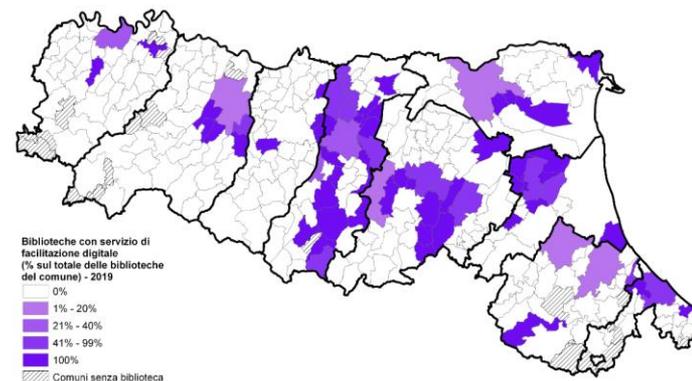
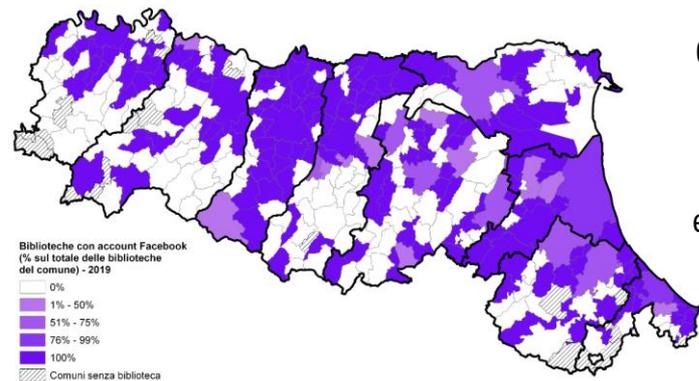
L'indice evidenzia una certa omogeneità fra le biblioteche emiliano-romagnole. Le due componenti che influenzano maggiormente l'indice sono la presenza di postazioni fisse per navigare e la copertura wifi. Per **13** Comuni l'indice è pari a **0%** e pertanto le loro biblioteche non hanno nessuna delle 4 componenti considerate. Per **29** comuni l'indice raggiunge il **100%** (+7 rispetto allo scorso anno)





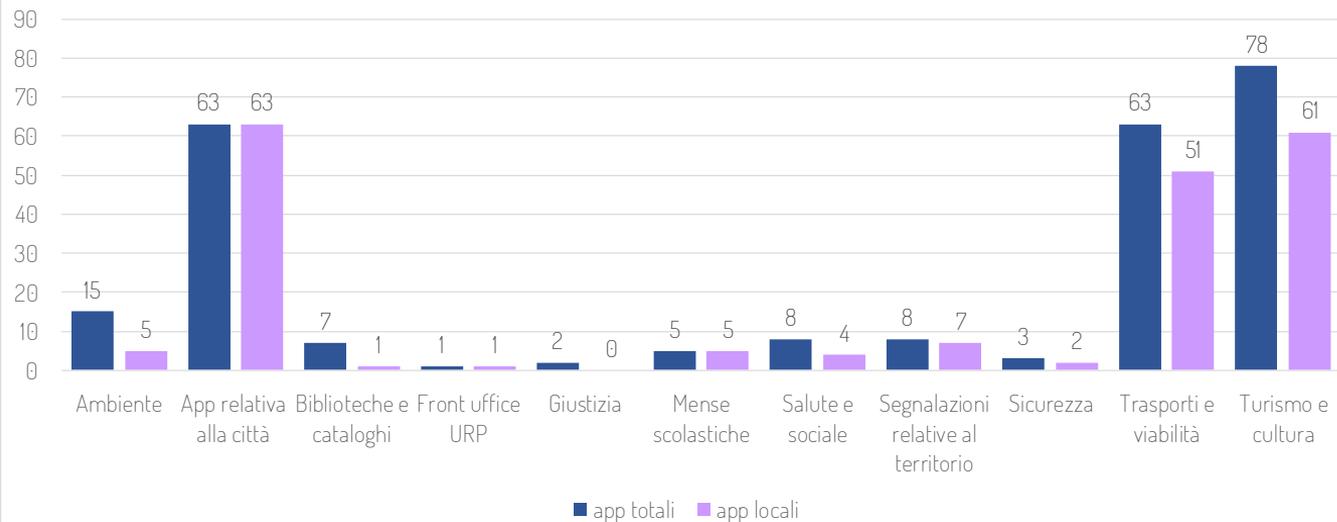
MEDIE REGIONALI

CON PC: 82% (-1pp)
CON WIFI: 70% (-1pp)
CON FACEBOOK: 59% (+2 pp)
CON FACILITAZIONE: 19% (+1 pp)



I primi due sono dovuti esclusivamente all'aumento delle biblioteche esistenti e dalla

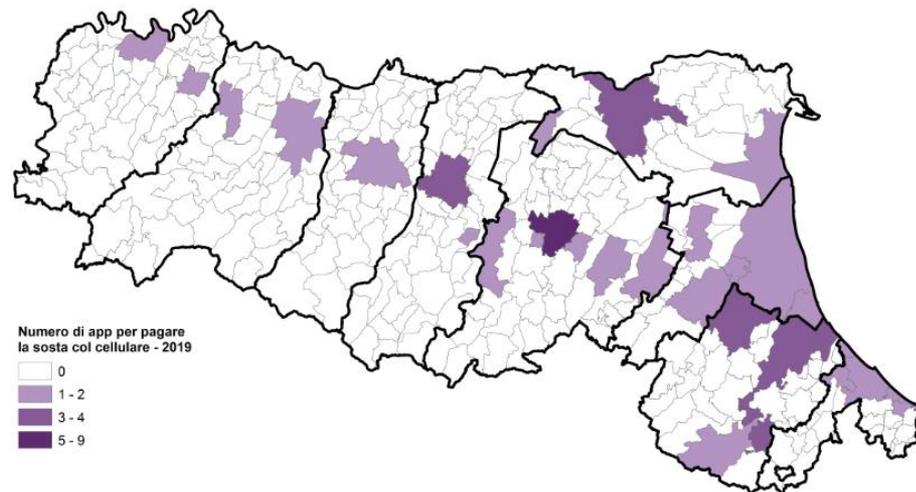
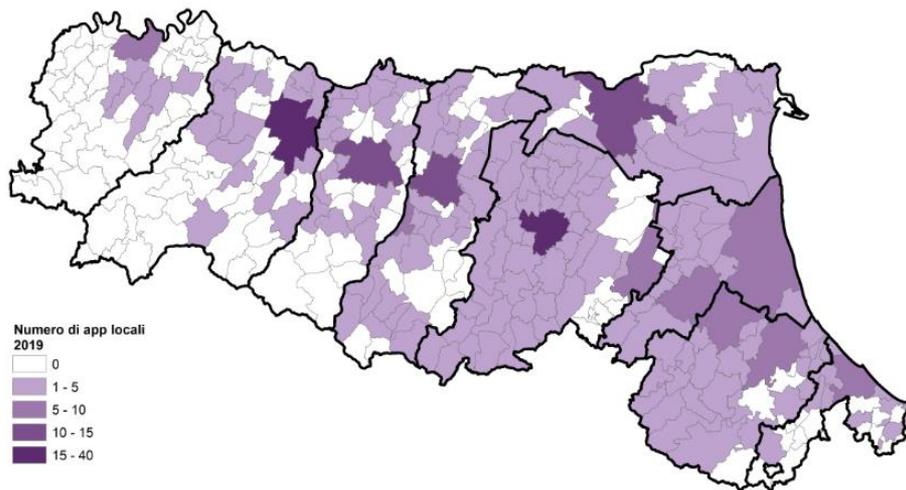
App relative all'Emilia-Romagna



Numero APP complessive: 253
Numero APP locali (cioè che riguardano un territorio specifico subprovinciale) = 200

Non è possibile fare un confronto con l'anno precedente perché anche il mondo delle APP è soggetto a continue variazioni (molte app rilevate lo scorso anno non sono più disponibili; molte altre sono nuove...)

Settori prioritari di sviluppo:
TURISMO E CULTURA
TRASPORTI E VIABILITA'
CITTA' (SERVIZI VARI)



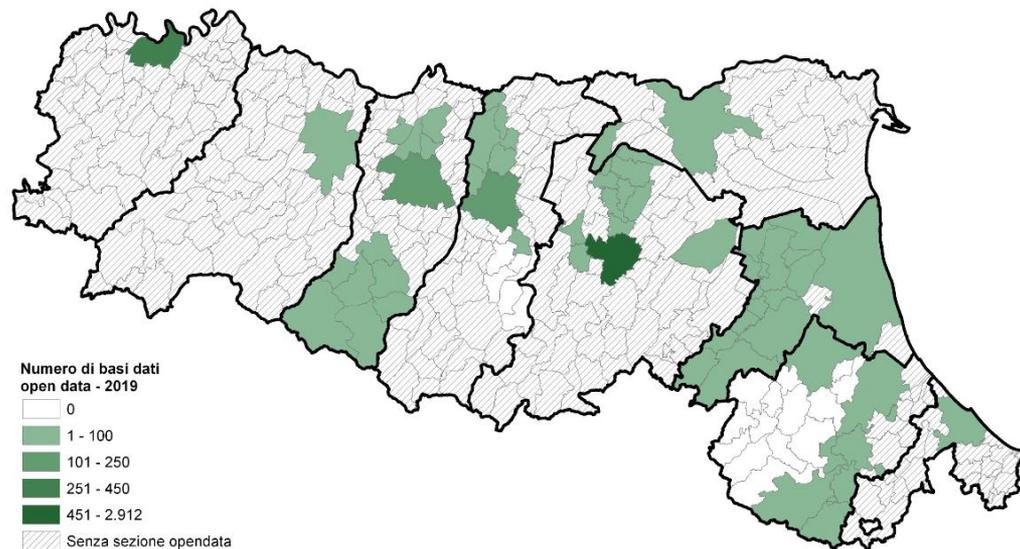
Larga parte del territorio regionale, soprattutto piacentino e parmense e territorio montano, non è ancora stato oggetto di sviluppo di APP locali. Sono certamente più attivi, da questo punto di vista come in altri aspetti innovativi, i territori dei comuni capoluogo.

Ancora meno diffuse sono le **APP che consentono di pagare la sosta**, disponibili solo nei comuni capoluogo e parte dei comuni a maggiore vocazione turistica (costa). Fra queste si segnala ROGER, l'app della Regione Emilia-Romagna che consente anche altri servizi per la mobilità. Le altre più diffuse sono MyCicero, EasyPark (sostafacile) e Telepass.

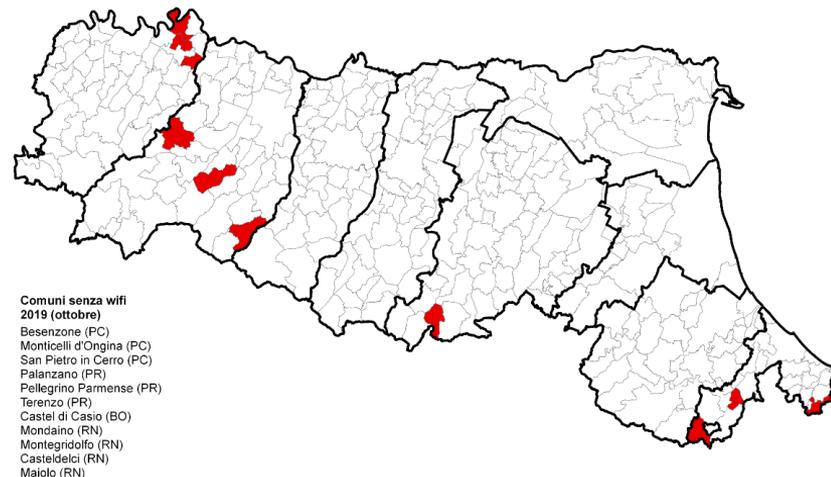
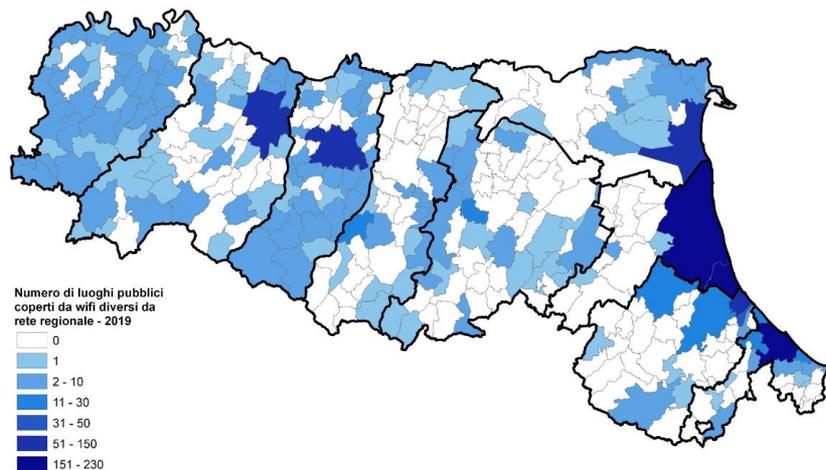
Nel 2019 i Comuni con sezione open data nei propri siti o in quelli delle Unioni a cui appartengono sono **79, + 45** rispetto a quelli rilevati nel 2018.

La numerosità delle basi dati è molto diversificata, andando dallo 0 di alcune unioni (che hanno attivato la sezione ma non hanno caricato basi dati) a Bologna che ne ha **2.912**.

Le unioni con sezione open data sono **Bassa Romagna**, Romagna Forlivese, **Valle del Savio**, Romagna Faentina, Terre d'Argine, Appennino Reggiano, Reno Galliera, Terra di Mezzo, Terre di Castelli. Nel 2018 erano solo 3.



In **verde** le Unioni che hanno reso disponibili i dati anche nel sito regionale <http://dati.emilia-romagna.it/>



Oltre ai punti wifi della rete EmiliaRomagnawifi (<https://digitale.regione.emilia-romagna.it/emiliaromagnawifi>), che ha più di 7.800 access point, sono presenti nel territorio regionale altri wifi pubblici, implementati da enti della PA locale emiliano-romagnola. Questi punti, nei quali sono compresi anche gli stabilimenti balneari coperti da reti wifi realizzate dalle cooperative degli operatori con forme di collaborazione coi Comuni (765), **sono complessivamente 1.503** e sono presenti in **169** Comuni. Per **41 Comuni sono gli unici punti esistenti** (non vi sono wifi della rete regionale). I Comuni **totalmente privi di wifi sono 11 (Besenzone; Monticelli d'Ongina; San Pietro in Cerro; Palanzano; Pellegrino Parmense; Terenzo; Castel di Casio; Mondaino; Montegridolfo; Castel delci; Maiolo).**

Social PA



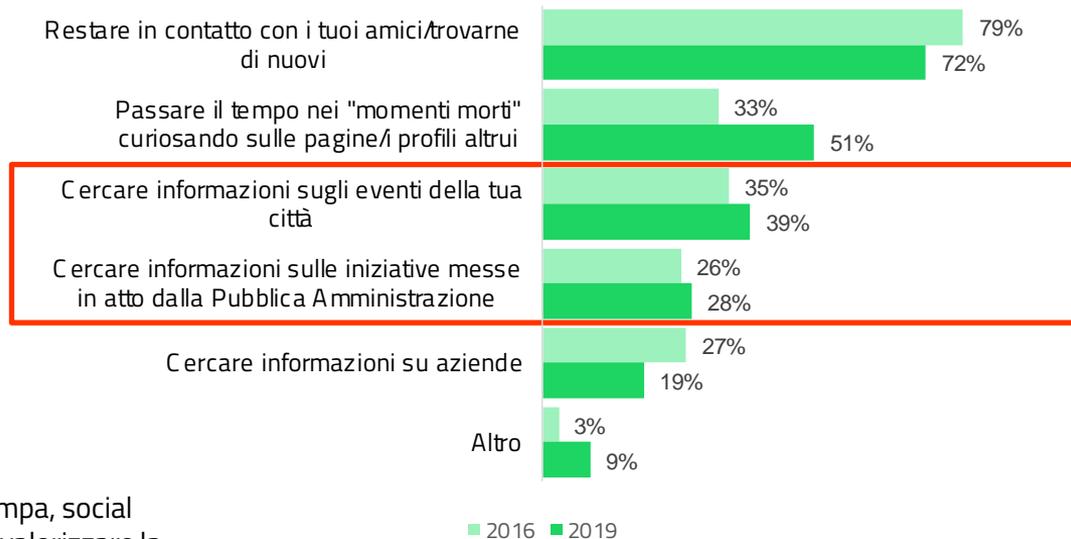
PA Social* è la prima associazione italiana che si occupa dello sviluppo della «nuova comunicazione» e ha l'obiettivo di rendere la comunicazione della PA sempre più efficace e a portata di cittadino.

Da alcune delle indagini dell'associazione PA social emerge che:

- è piuttosto significativa la quota di cittadini che utilizza i social per cercare informazioni sulla propria città, dal punto di vista amministrativo e ricreativo;
- l'utilizzo dei social per questi fini risulta in aumento dal 2016 al 2019.

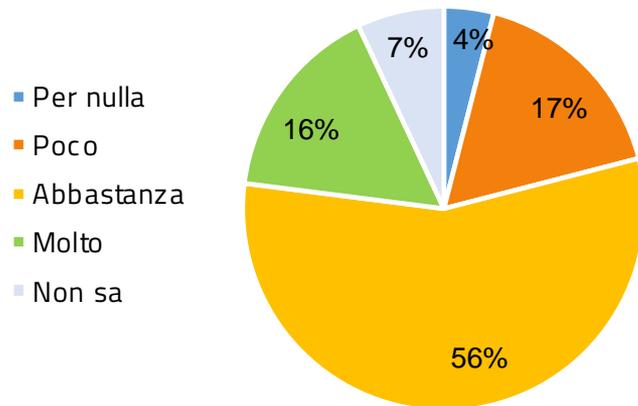
*L'associazione nasce nel 2015 dai comunicatori, capo uffici stampa, social media manager del Governo. Tra gli obiettivi si prefigge quello di valorizzare la figura del social media manager, operare una ridefinizione legislativa efficiente in materia di comunicazione pubblica, diffondere la cultura della democrazia in rete, formare e studiare l'utilizzo dei social da parte della cittadinanza.

Per quale motivo lei utilizza principalmente i social network?

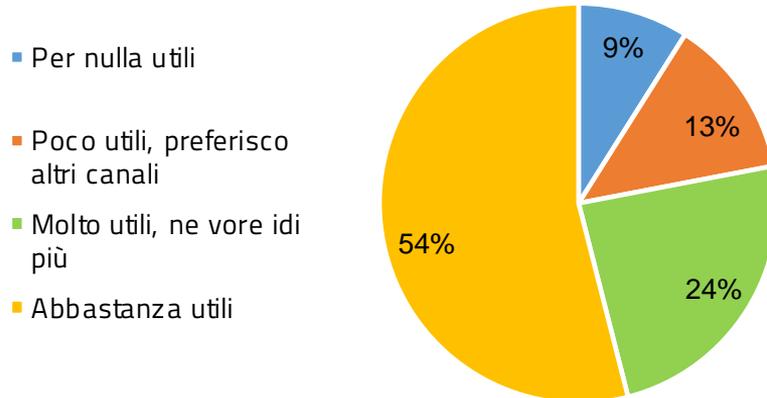


Fonte: https://www.pasocial.info/wp-content/uploads/2019/11/278-2019-PA-SOCIAL_report-2.pdf

In generale, quanto trova affidabili/credibili le informazioni pubblicate dalla Pubblica Amministrazione sui propri Social Network?



Quanto pensi che siano utili informazioni e servizi della pubblica amministrazione su social network e chat?



- il 72% degli intervistati ritiene che le informazioni pubblicate dalla PA sui social siano «molto» o «abbastanza» affidabili;
- Inoltre, il 78% dei rispondenti, afferma che i contenuti pubblicati dalla PA siano «molto utili» o «abbastanza utili».

Lo scenario descritto da queste statistiche fa comprendere **l'esigenza di osservare e analizzare l'attività della PA sui social network**, analisi che la Regione Emilia Romagna conduce ogni anno dal 2015.

- L'indagine sulla presenza della PA locale dell'Emilia-Romagna nei principali Social Network (Facebook, Twitter e Youtube) è condotta per 328 Comuni e 43 Unioni di Comuni. Inoltre, la rilevazione è stata estesa anche alle 464 biblioteche comunali. La rilevazione è stata condotta direttamente sui social tramite molteplici «chiavi di interrogazione».
- Per **Facebook** sono stati rilevati gli **Account generali** (relativi a tutte le attività dell'Ente) e gli **Account settoriali** (biblioteche*, turismo ed eventi culturali), distinguendo gli **account attivi** dagli **account «dormienti»**, cioè quegli account che non presentano post nei due mesi precedenti la rilevazione. La rilevazione di presenza è stata condotta nel periodo novembre-dicembre 2019, mentre l'approfondimento qualitativo per i soli Account generali è stato effettuato a gennaio 2020.
- Per **Twitter** sono stati rilevati: anno di apertura; numero dei *tweet*; numero di *follower*; e la data dell'ultimo *tweet*.
- Per **Youtube** sono stati rilevati: anno di apertura del canale; numero degli iscritti; numero di visualizzazioni complessive; data dell'ultimo video caricato.
- Per gli **Altri social** (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram) è stata rilevata, nella home page dei siti web dei Comuni, la presenza delle icone dei noti social network o la segnalazione tra le news dell'attivazione dei servizi Telegram e Whatsapp.
- Per Twitter, Youtube e Instagram i dati sono stati raccolti attraverso tecniche automatizzate di *data scraping* nel mese di febbraio 2020.

Per gli Account Generali dei Comuni su Facebook si è proceduto anche all'approfondimento dei seguenti aspetti:

- **numero dei fan** presenza o meno di post o di **commenti frequenti di terzi** nel mese anteriore alla data di rilevazione.
- presenza o meno di **risposte sistematiche e non sporadiche** da parte dell'**amministratore** dell'account, nel mese anteriore alla data di rilevazione.
- **frequenza di aggiornamento della bacheca** nel mese precedente la rilevazione (*mensile*: almeno una volta al mese; *settimanale*: almeno una volta alla settimana; *quotidiana*: almeno una volta al giorno).
- **identificabilità dell'account** (scarsa: solo indirizzo web; sufficiente: oltre al sito web anche indirizzo fisico dell'ente; buona: quasi tutte le info richieste; ottima: tutte le info richieste).

Gli Account Generali con frequenza di aggiornamento quotidiana, identificabilità ottima, commenti frequenti e risposte non sporadiche dell'amministratore, sono state definiti Best Practice.

Nelle pagine seguenti si analizzeranno i dati per provincia e per classe dimensionale dei comuni. Nella tabella sotto è riportata la distribuzione dei Comuni per classi dimensionale in serie storica e la distribuzione congiunta del numero dei Comuni per provincia e per classe dimensionale. Dal 2017 al 2019 sono state messe in atto delle fusioni che hanno modificato il numero totale dei Comuni emiliano-romagnoli. Al fine di garantire la comparabilità delle statistiche elaborate sul numero di Comuni, la serie storica è stata normalizzata per il numero di Comuni presenti nel 2019.

Numero di Comuni. Distribuzione per classe dimensionale – Confronto 2017 – 2019.

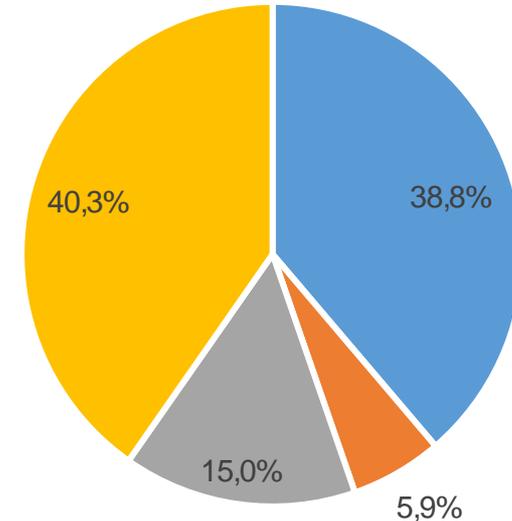
| Classe dimensionale | Abitanti | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------|--------------------|------------|------------|------------|
| Comuni micro | fino a 3.000 | 81 | 81 | 81 |
| Comuni piccoli | da 3.000 a 5.000 | 52 | 52 | 52 |
| Comuni medi | da 5.000 a 15.000 | 138 | 137 | 137 |
| Comuni medio-grandi | da 15.000 a 50.000 | 44 | 45 | 45 |
| Comuni grandi | oltre 50.000 | 13 | 13 | 13 |
| TOT | | 328 | 328 | 328 |

Numero di Comuni. Distribuzione congiunta per Provincia e per classe dimensionale – 2019.

| | BO | FE | FC | MO | PC | PR | RE | RA | RN | TOT |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Comuni micro | 5 | 2 | 9 | 11 | 22 | 18 | 1 | 3 | 10 | 81 |
| Comuni piccoli | 10 | 3 | 6 | 7 | 10 | 4 | 10 | 1 | 1 | 52 |
| Comuni medi | 26 | 11 | 11 | 15 | 12 | 19 | 25 | 9 | 9 | 137 |
| Comuni medio-grandi | 12 | 4 | 2 | 12 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 45 |
| Comuni grandi | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 13 |
| TOT | 55 | 21 | 30 | 47 | 46 | 44 | 42 | 18 | 25 | 328 |

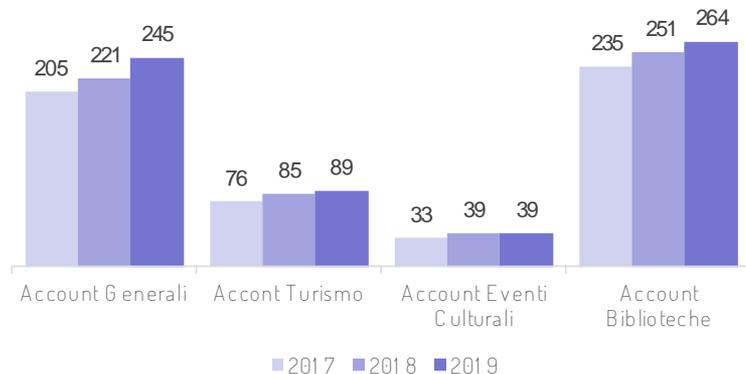
- Nel 2019, per rilevare la **presenza su Facebook** delle pagine gestite dai Comuni, sono stati presi in considerazione gli account **generali dei Comuni**, quelli relativi al **settore turistico (IAT)**, agli **eventi culturali** e gli account delle **biblioteche comunali**.
- In totale sono state rilevate **658 pagine Facebook** relative alle categorie elencate, contro le 611 dello scorso anno (+7,7%). Di questi, **21 account fanno riferimento alle Unioni di Comuni**. Il 92% delle pagine risulta attivo.
- Complessivamente, la maggior parte sono account relativi alle biblioteche (40,3%) e account generali dei comuni (38,8%).
- Una piccola parte delle pagine è relativa al settore del turismo (15,0%) e una parte residuale riguarda gli account relativi agli eventi culturali (5,9%).

Presenza su Facebook – ripartizione per tipologia di account

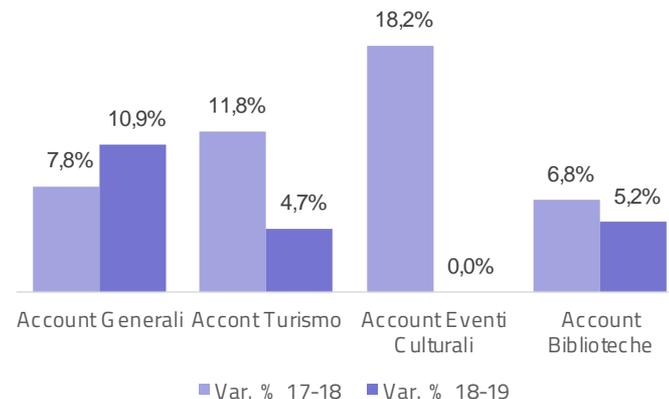


■ Generali ■ Eventi Culturali ■ Tursimo ■ Biblioteche

Numero pagine rilevate per tipologia di account.
Confronto 2017-2019*.



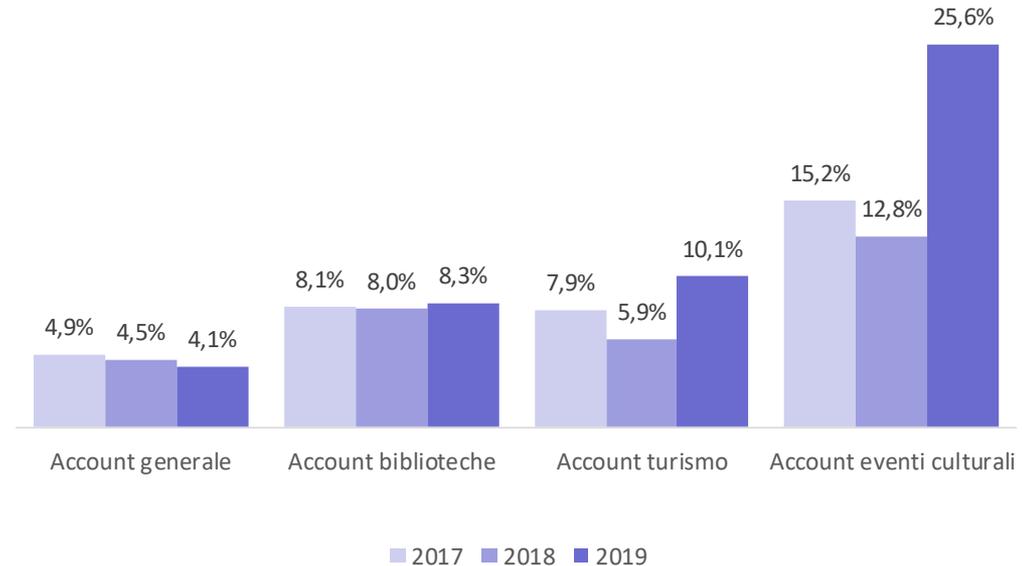
Pagine rilevate per tipologia di account. Variazione %.
Confronto 2018-2019*.



- Dal 2017 al 2019, **in tutte le tipologie di account è aumentato il numero di pagine rilevate.**
- Nel 2019 si è verificata una **crescita significativa degli Account Generali (10,9%)**, più sostenuta rispetto a quella rilevata nel 2018 (+7.8%).
- Rispetto al 2018, crescono meno gli account relativi al turismo e le pagine relative alla biblioteche comunali.
- Dal 2018 rimangono invariate le pagine sugli eventi culturali.

- **La quota di pagine dormienti varia molto per singola categoria.**
- Gli account relativi agli Eventi Culturali presentano la quota più alta di pagine dormienti (25,6% nel 2019);
- Nel 2019 significativa anche l'incidenza delle pagine dormienti negli account relativi al Turismo, in aumento rispetto al passato.
- Gli Account Generali, invece, presentano la quota più bassa di pagine dormienti. Inoltre, è l'unica categoria in cui questa quota tende a diminuire nel tempo.
- **In generale, 51 pagine Facebook su 637 - 8% - sono dormienti nel 2019.**

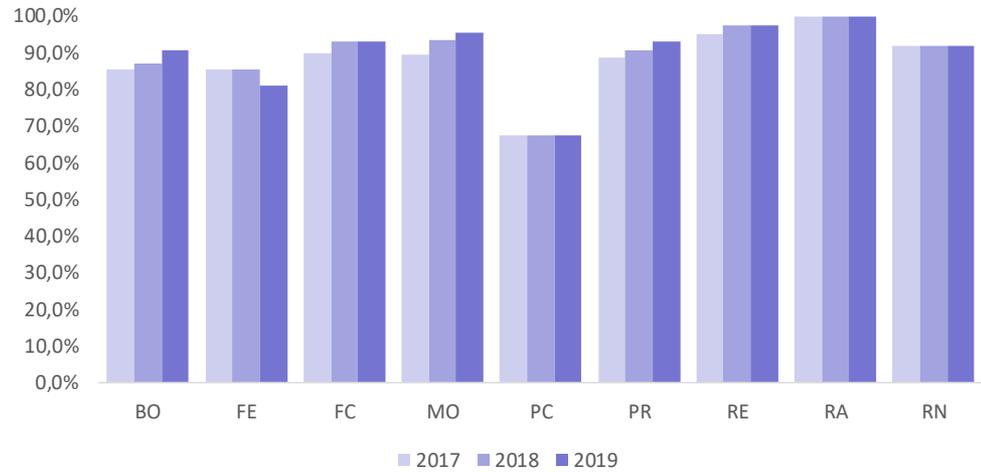
Incidenza pagine dormienti sul totale delle pagine per singola categoria*. Confronto 2017-2018.



*Il dato si riferisce agli account gestiti dai Comuni

- **Complessivamente, dal 2017 aumenta il numero di Comuni presenti su Facebook.** In particolare si osserva un aumento nelle province di Bologna, Modena e Parma.
- Le Province che comunicano meno su questo canale sono Piacenza e Ferrara.
- La minore presenza dei comuni piacentini rispetto alle altre Province è spiegata dal fatto che il 70% dei Comuni di questa provincia sono *Comuni micro o Comuni piccoli*, fanno quindi parte delle classi dimensionali più assenti da questo canale di comunicazione.
- A Ferrara, invece, la riduzione dei Comuni presenti su Facebook è dovuta alla chiusura dell'account del Comune di Tresigallo, in seguito alla fusione con il Comune di Formignana. Dalla fusione è nato il Comune di Tresignana che al momento della rilevazione non aveva ancora un account su Facebook

Comuni presenti su Facebook per singola provincia. Confronto 2017- 2019.

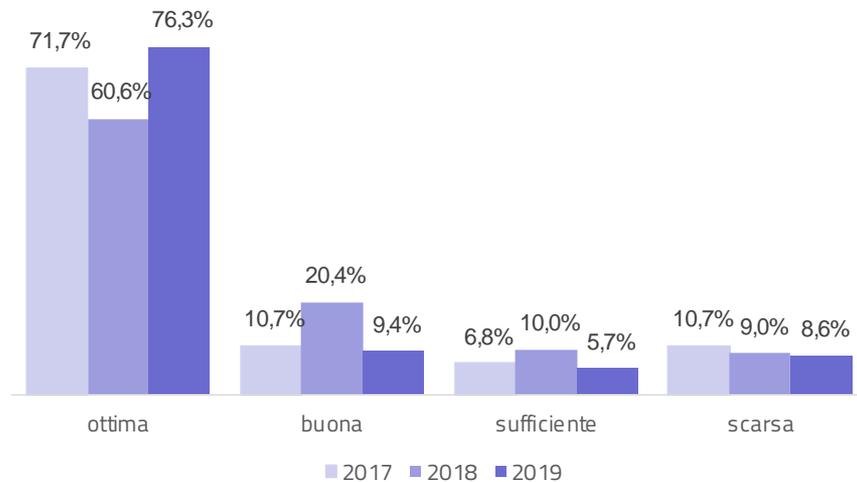


Quasi il 75% dei Comuni emiliano-romagnoli ha un Account Generale. Nel 2019 sono stati infatti rilevati 245 account con un notevole incremento (+10,9%) rispetto al 2018.

Risultano migliorate le informazioni che aiutano l'utente ad identificare la pagina come «istituzionale», quindi gestita dall'amministrazione, infatti:

- sono in netto aumento le pagine con una identificabilità ottima
- inoltre, dal 2017 sono diminuite le pagine con identificabilità sufficiente e scarsa.

Account gestiti dai comuni – identificabilità. Confronto 2017-2019.



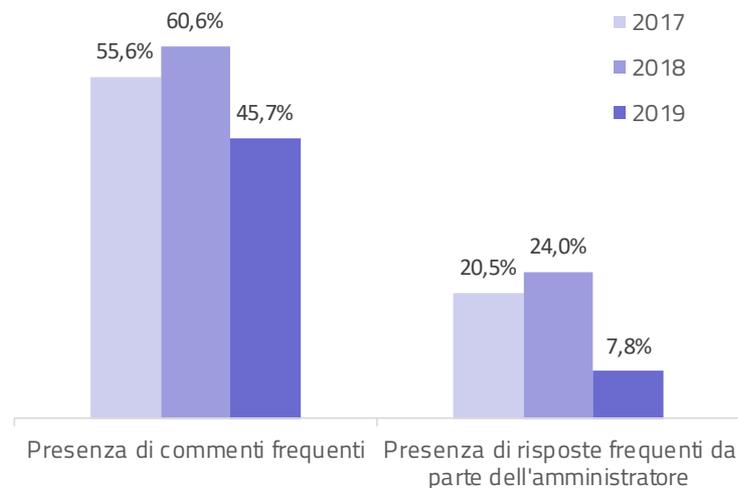
Inoltre, il diverso periodo di rilevazione ha influito anche sugli indicatori di interazione all'interno delle pagine generali dei Comuni:

- è diminuito il numero di pagine che presenta commenti frequenti ai post.
- Sono diminuite le pagine in cui gli amministratori rispondono ai commenti degli utenti.

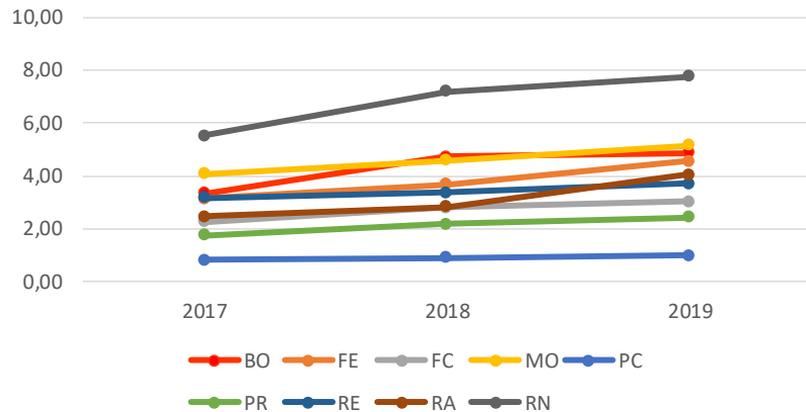
Di conseguenza si sono ridotte anche le best practice, che nel 2019 rappresentano il 4% degli account analizzati, contro il 18% nel 2018.

| Best Practice | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------|------|------|------|
| Best Practice | 31 | 40 | 10 |
| Account Rilevati | 205 | 221 | 245 |
| % | 15% | 18% | 4% |

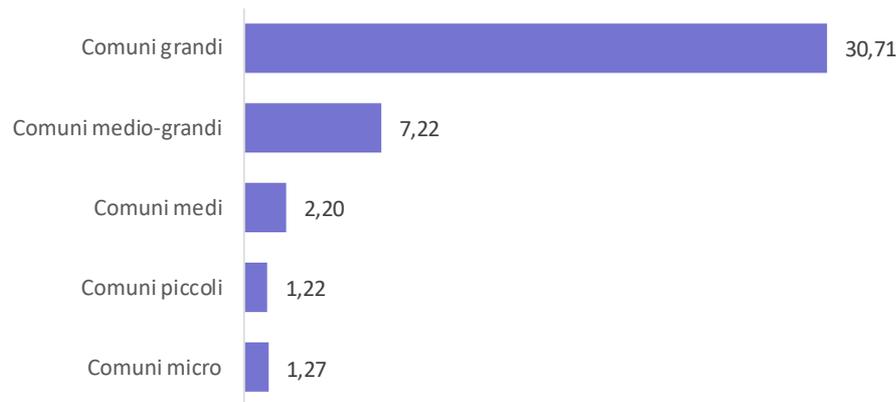
Interazione e attività delle pagine gestite dai Comuni.
 Confronto 2017-2019



Numero medio di Fan. Confronto provinciale. (Migliaia)



Numero medio di Fan. Confronto per classe dimensionale. (Migliaia)



- Rimini, grazie ai Fan del Comune Capoluogo e del Comuni di Riccione, risulta la prima provincia per numero medio di Fan.
- **La popolarità degli account sembra essere abbastanza correlata alla grandezza del comune:**
 - Per le classi più piccole il numero di Fan rimane praticamente invariato all'aumentare della dimensione del comune;
 - A partire dalla terza classe dimensionale questo indicatore aumenta sensibilmente all'aumentare della classe dimensionale del comune.



Quando nel 1927 la celebre Ida Rubinstein gli chiese di comporre per lei un balletto con ambientazione spagnola, Maurice Ravel cedette alle sue insistenze (e al suo fascino) e orchestrò "Iberia", una composizione per pianoforte di Isaac Albeniz. Qualche settimana dopo venne fuori che i diritti per la trasformazione in balletto del brano erano già stati venduti dagli eredi dello stesso Albeniz e quindi Ravel scelse di comporre un pezzo tutto suo, un bolero, nota danza spagnola nata nel Settecento. Il "suo" #Bolero andò in scena all'Opéra di Parigi il 22 novembre 1928, ottenendo, fin dalla prima rappresentazione, un clamoroso successo (mentre la prima esecuzione come brano concertistico avvenne invece nel 1930, eseguita sotto la direzione dello stesso Ravel): <https://www.youtube.com/watch?v=LwLABSm0yYc>

Un'opera irresistibile, come "Irresistibile" è anche il titolo della terza serata di #MusicaStoriaMusiche - venerdì 14 febbraio, ore 20,30, Palazzo dei Principi, sala conferenze "A. Recordati" - condotta da Francesco Iuliano, e che avrà come argomento proprio il "Bolero".

- Con un'elevata frequenza di post, commenti e risposte, tra le **best practice** si trova il Comune di Correggio che il 21 febbraio 2020 ha raggiunto i 10.000 follower.
- Gli amministratori della pagina pubblicano contenuti di diverso genere:
 - Informazioni amministrative di carattere generale
 - Promozione di Eventi culturali con approfondimenti storici o artistici
 - Servizi e opportunità per i cittadini
 - Competenze sviluppate nel territorio



Questi sono i ragazzi della III Meccanoplastico Istituto Comm.Le Statale L.Einaudi che, guidati dal prof. Alessandro Vasirani, hanno superato a Rovereto di Trento le qualificazioni della FIRST LEGO League Italia, gara internazionale di scienza e robotica che coinvolge squadre di ragazzi dai 9 ai 16 anni. Sabato 7 marzo, sfida alle altre scuole italiane a #ReggioEmilia per stabilire chi rappresenterà l'Italia nel proseguimento della competizione: BRAVISSIMI, tutti!!!!

L'indirizzo Meccanoplastico attivo all'Istituto Einaudi è una delle poche realtà simili a livello nazionale e l'unico in provincia di Reggio Emilia, in un territorio, com'è appunto il nostro, che pure ha una spiccata vocazione in quel settore, le cui aziende collaborano con la scuola offrendo significativi sbocchi occupazionali. La possibilità di avere un'opportunità scolastica del genere è un motivo di orgoglio per tutta la città.
#Correggio2020 #Correggiopertutti #scuole
Ilenia Malavasi Elena Veneri Ilenia Malavasi



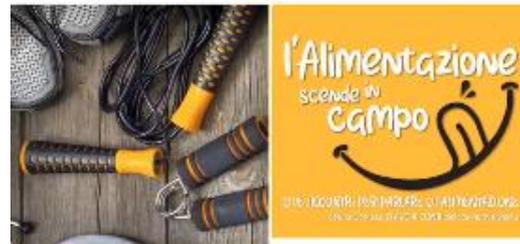
AVISO: oggi e domani (mercoledì 19 e giovedì 20 febbraio) a Palazzo dei Principi è in programma la manutenzione degli ascensori. Lo segnaliamo perché per le persone con disabilità o difficoltà di movimento potrebbe essere difficoltoso accedere ad alcune aree del Palazzo, in particolare della Biblioteca G. Einaudi Correggio.



Oggi vogliamo ringraziarvi perché la nostra community su questo social tocca quota 10K. E' un "piccolo" traguardo che raggiungiamo e di cui siamo felici, dopo aver provato a raccontare in questi anni, sempre insieme a voi, un pezzettino della nostra città: GRAZIE!
E, oggi ancora di più, #Correggio2020 #Correggiopertutti
[Ufficio comunicazione Comune di Correggio]

L'ALIMENTAZIONE SCENDE IN CAMPO

CORREGGIO | Palazzo dei Principi
LUNEDÌ 13 GENNAIO 2020 | ore 20.30
con la dot.ssa Claudia Conti



Tra le best practice rientra anche il Comune di **Galliera** che utilizza la pagina Facebook generale per condividere contenuti che vanno oltre le informazioni di carattere strettamente amministrativo.

 **Comune di Galliera**
2 febbraio · 🌐

👉 VOTA ANCHE TU !!!

Vi ricordate URBAN FARM? È il concorso internazionale di idee 💡 in cui l'AREA EX SIAPA è stata selezionata come location sulla quale gli studenti universitari si sfidano per trovare idee innovative per la riqualificazione e lo sviluppo l'area.

📺 I PROGETTI SONO PRONTI E BEN 9 RIGUARDANO l'EX SIAPA!
È possibile visionare brevi video che spiegano i diversi progetti e anche esprimere una preferenza attraverso un VOTO ONLINE 🗳️! C'è tempo fino al 15 febbraio e il team con il progetto più votato riceverà 5 punti utili per il GRAN FINALE !

✔ I progetti sono visibili sul sito di URBAN FARM e di seguito trovate il link per votare. È possibile esprimere una sola preferenza. Sulla pagina facebook del comune da domani proporremo ogni giorno uno o due progetti, che potrete visualizzare, valutare e votare! La sfida per il futuro inizia a prendere forma! #comunegalliera_bo #urbanfarm_studentchallenge #futuro #galliera #siapa

 **Comune di Galliera**
28 gennaio · 🌐

🚨 COME SALVARE UN PAESE IN OVERDOSE DA GIOCO D'AZZARDO 🚨
📅 Giovedì 30 Gennaio 2020 alle ore 20:30 in Sala Don Dante
📍 Via Vittorio Veneto 71 - San Vincenzo di Galliera
L'iniziativa si svolge all'interno del ciclo di incontri LE ARCHITETTURE DELL'AZZARDO, un approfondimento sul fenomeno del gioco d'azzardo. Ospite Giulia Migneco, giornalista responsabile della comunicazione per AVVISO PUBBLICO.

LE ARCHITETTURE DELL'AZZARDO
CICLO DI INCONTRI DI APPROFONDIMENTO SUL FENOMENO DEL GIOCO D'AZZARDO
DISTRETTO PIANURA EST | GENNAIO 2020

COME SALVARE UN PAESE IN OVERDOSE DA GIOCO D'AZZARDO
30 GENNAIO ORE 20.30 | SALA DON DANTE
VIA VITTORIO VENETO 71, SAN VINCENZO DI GALLIERA (BO)

Ospite **Giulia Migneco**, giornalista, responsabile della comunicazione per Avviso Pubblico - Associazione nazionale degli Enti Locali e delle Regioni per la formazione civile contro le mafie.

 **Comune di Galliera**
27 gennaio · 🌐

👉 Da oggi anche a Galliera è possibile utilizzare Comuni-Chiamo!
Di cosa si tratta ?

👉 Comuni-Chiamo è una applicazione (utilizzabile da telefono o da computer) utile a segnalare qualsiasi problematica riscontrata sul territorio e ottenere risposte dal tuo Comune.

Uno strumento nuovo, a disposizione di tutti i residenti per segnalare i problemi del territorio di Galliera.

👉 Con l'applicazione "Comuni-Chiamo" ogni cittadino può segnalare in tempo reale i problemi che riscontra: una buca in strada, un lampione mal funzionante, la mancata raccolta della spazzatura, un tombino intasato o sfalci d'erba sono solo alcuni esempi di segnalazioni che è possibile fare. Puoi anche descrivere il problema nel dettaglio e allegare le foto, così da aiutare gli uffici comunali a comprendere meglio il problema.

- 1 La prima volta che usi Comuni-Chiamo devi registrarti.
- 2 La registrazione è gratuita.
- 3 Clicca sul link <https://comuni-chiamo.com/@galliera> e REGISTRATI!

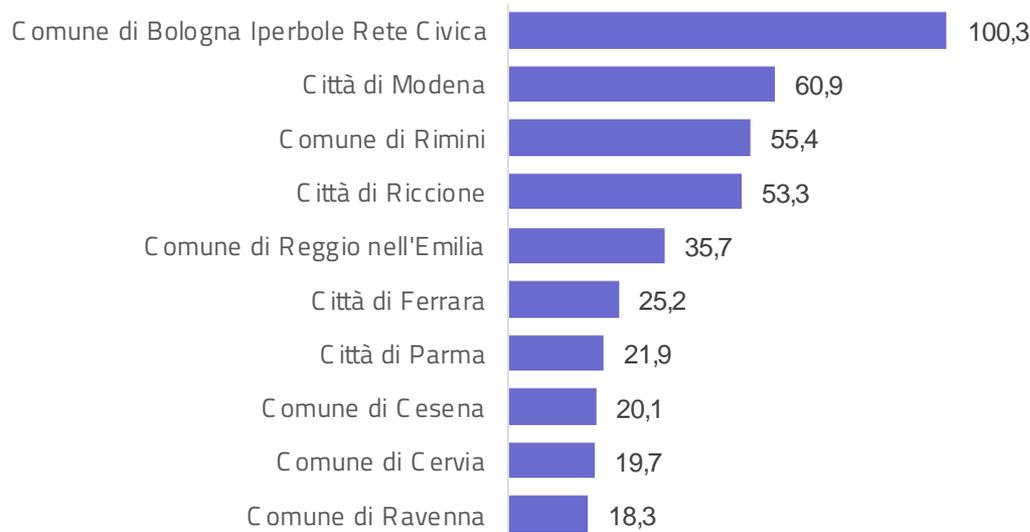
👉 Con questo strumento, i Comuni possono offrire ai propri cittadini servizi utili e semplici, riducendo la burocrazia e i tempi di gestione.

👉 Maggiori informazioni sul sito del Comune di Galliera

- Anche se non hanno i criteri per essere definiti best practice, tra i Comuni piccoli spiccano per numero di Fan Corniglio e Canossa, Comuni appartenenti rispettivamente alla prima e alla seconda classe dimensionale.
- I contenuti pubblicati sulle pagine sono di vario genere: attività della PA, viabilità, servizi ed eventi.
- In particolare il Comune di Corniglio si distingue per il numero di Like e per i commenti ricevuti in alcuni post, che si trovano di rado nelle pagine Facebook dei piccoli Comuni.



Top 10 per numero di Fan. (Migliaia)

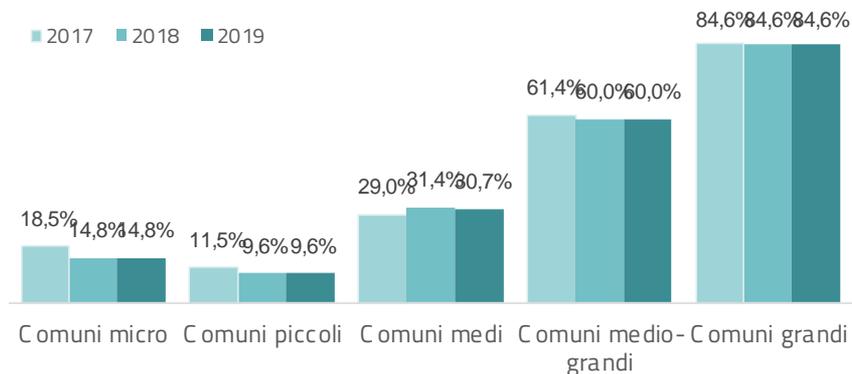


Variazione percentuale del numero di Fan

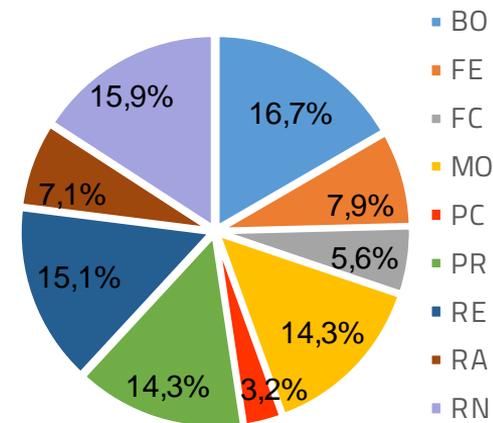
| Nome pagina | Var. 17-18 | Var. 18-19 |
|--|------------|------------|
| Comune di Cervia | 40% | 58% |
| Città di Parma | 44% | 36% |
| Città di Riccione | 40% | 28% |
| Comune di Bologna Iperbole Rete Civica | 67% | 18% |
| Comune di Rimini | 16% | 14% |
| Comune di Ravenna | 44% | 13% |
| Città di Ferrara | 17% | 12% |
| Città di Modena | 13% | 8% |
| Comune di Cesena | 13% | 8% |
| Comune di Reggio nell'Emilia | 8% | 7% |

La top ten degli account mostra una sostanziale stabilità nel tempo degli account più popolari. Nel 2019 è entrato a far parte di questa classifica il Comune di Cervia grazie all'incremento del 58% del numero di Fan tra il 2018 e il 2019.

Comuni con almeno un account Twitter per classe dimensionale.
 Confronto 2017-2019.

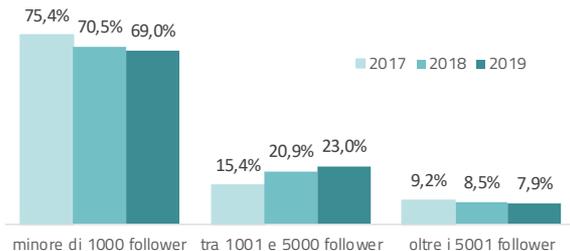


Distribuzione provinciale degli account Twitter gestiti dai Comuni.

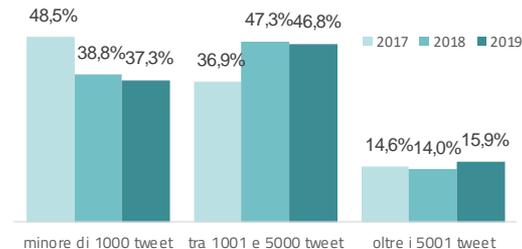


- **Complessivamente nel 2019 sono stati rilevati 148 account Twitter contro i 152 del 2018**, la riduzione è dovuta in generale ad account chiusi per inattività. Dei 148 account, 24 sono gestiti delle Unioni di Comuni.
- **Circa il 47% degli account risulta attivo nei due mesi precedenti la rilevazione**, nel 2018 gli account attivi erano il 75%. La forte riduzione dell'attività del canale può essere riconducibile sia al periodo di rilevazione sia ad un minor utilizzo di Twitter da parte degli Enti Locali.
- Osservando la presenza dei Comuni in base alla classe dimensionale, si rileva che la quota di Comuni che gestiscono almeno un account è piuttosto stabile nel tempo.
- Bologna, Rimini, Reggio Emilia e Parma sono le Province che hanno un numero maggiore di pagine Twitter. Invece, Ravenna, Ferrara, Forlì-Cesena e Rimini gestiscono un numero minore di account.

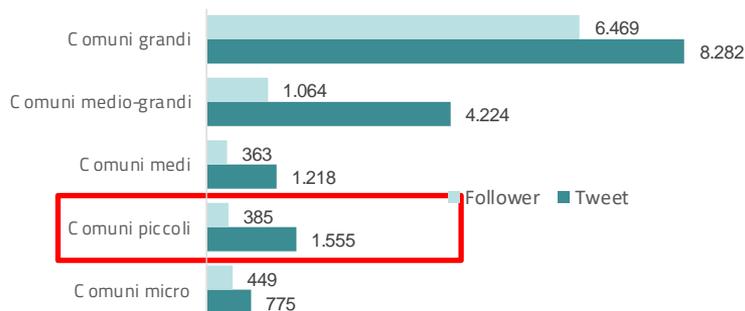
Account Twitter gestiti dai Comuni per numero di Follower.



Account Twitter gestiti dai Comuni per numero di Tweet



Numero medio di Tweet e Follower. Divisione per classe dimensionale.



- Nella maggior parte dei casi, le pagine Twitter rilevate hanno meno di 1.000 follower e hanno pubblicato meno di 5.000 Tweet, quindi si tratta di pagine con una visibilità relativamente bassa.
- Si nota che esiste proporzionalità tra la dimensione del comune, la quantità di contenuti pubblicata su Twitter e il numero delle persone che seguono la pagina.
- Tuttavia, la classe dei comuni piccoli presenta un numero medio di Tweet per pagina particolarmente alto rispetto alla classe successiva. Questo dato molto alto è dovuto alla gestione della pagina IAT Castell'Arquato.

- La pagina IAT Castell'Arquato è seguita da 978 utenti e ha pubblicato più di 5.250 Tweet, dati sopra la media rispetto alle pagine dei comuni appartenenti stessa classe dimensionale.
- La pagina ha come finalità la **promozione turistica del territorio**.
- Pubblica contenuti settimanalmente, ma non sono presenti commenti o interazioni tra gli utenti e l'amministratore della pagina.



IAT Castell'Arquato @IATcastarquato · 5 feb

Romantica prospettiva nella foto di @eborghicom #castellarquato #roccaviscontea #borgomedievale #borghipiubelliditalia #collinepiacentine #visitemiliaromagna #visitemilia ift.tt/2SlxObZ

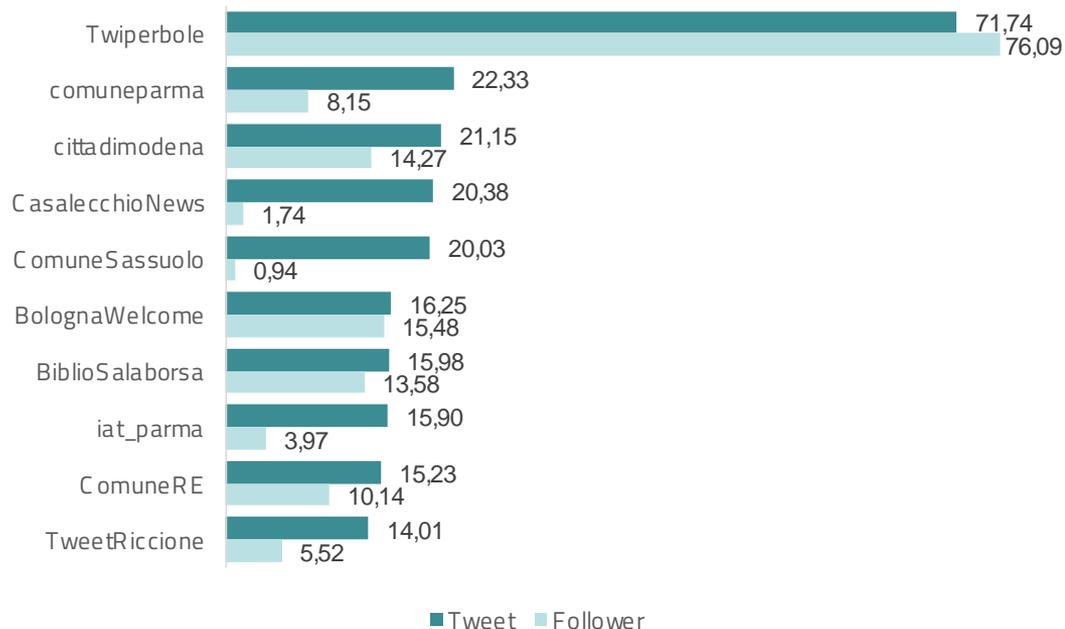


IAT Castell'Arquato @IATcastarquato · 17 gen

Affreschi raffiguranti la vita di San Giuseppe nella cappella a lui dedicata nella Chiesa Collegiata #castellarquato #borghitalia #borghipiubelliditalia #borghitaliani #piacenza #emiliaromagna #visitemilia #barocco ift.tt/2ti5UW9

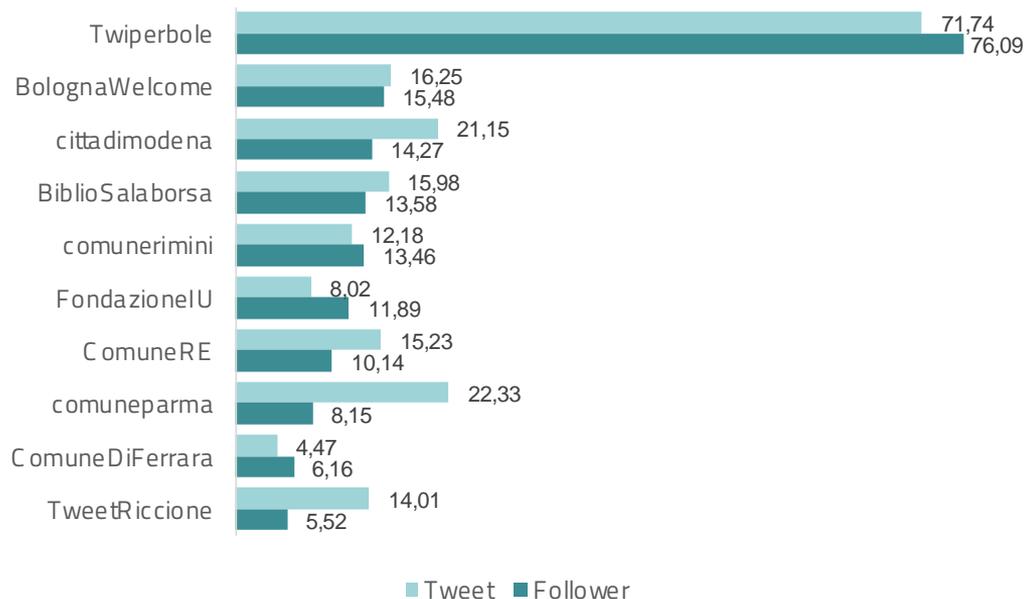


Top 10 per numero di Tweet. (Migliaia)



| Comune | Nome Account | Var.% Tweet 18-19 |
|---------------------|-----------------|-------------------|
| Parma | iat_parma | 25,2% |
| Casalecchio di Reno | CasalecchioNews | 20,6% |
| Bologna | BolognaWelcome | 12,8% |
| Reggio nell'Emilia | ComuneRE | 12,8% |
| Parma | comuneparma | 7,9% |
| Bologna | Twiperbole | 6,8% |
| Sassuolo | ComuneSassuolo | 5,4% |
| Riccione | TweetRiccione | 3,8% |
| Modena | cittadimodena | 3,2% |
| Bologna | BiblioSalaborsa | 1,8% |

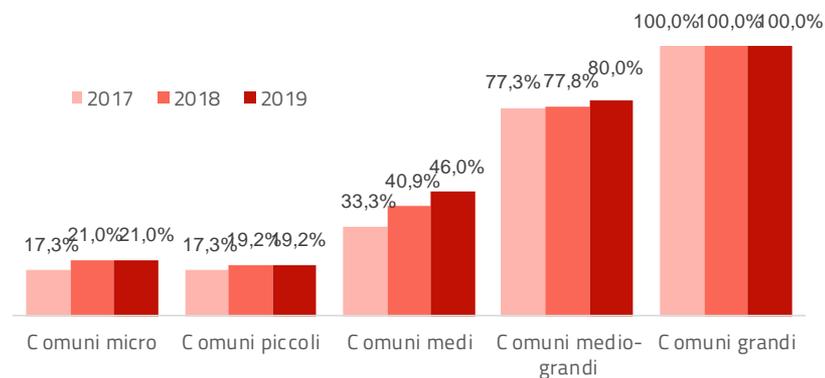
Top 10 per numero di Follower. (Migliaia)



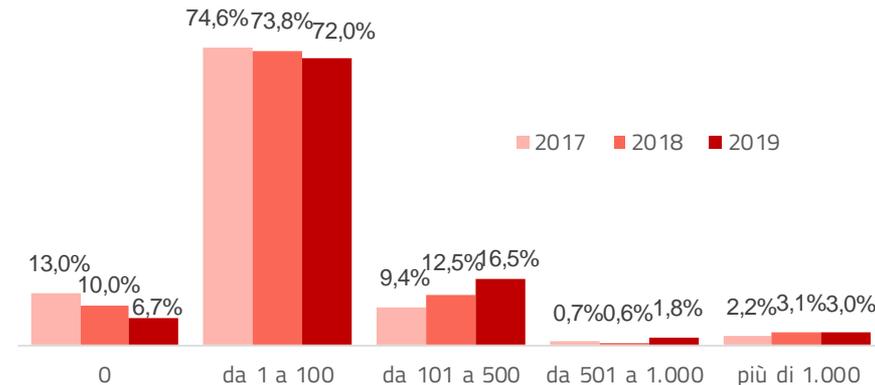
| Comune | Nome Account | Var.% Follower 18-19 |
|--------------------|-----------------|----------------------|
| Parma | comuneparma | 8,2% |
| Bologna | BolognaWelcome | 6,8% |
| Bologna | Twiperbole | 5,4% |
| Modena | cittadimodena | 4,9% |
| Ferrara | ComuneDiFerrara | 4,9% |
| Reggio nell'Emilia | ComuneRE | 4,6% |
| Rimini | comunerimini | 2,7% |
| Riccione | TweetRiccione | 1,3% |
| Bologna | BiblioSalaborsa | 1,3% |
| Bologna | FondazioneIU | 0,8% |

- Riccione, Ferrara, Parma, Sassuolo e Casalecchio sono i Comuni entrati quest'anno nelle due top 10 di Twitter*.
- **Parma è il Comune che è cresciuto di più su Twitter**, la sua pagina turistica ha registrato un incremento del 25% del numero di Tweet, invece la pagina comunale ha registrato un incremento dell'8% in termini di Follower.

Comuni con almeno un canale Youtube per classe dimensionale. Confronto 2017-2019.

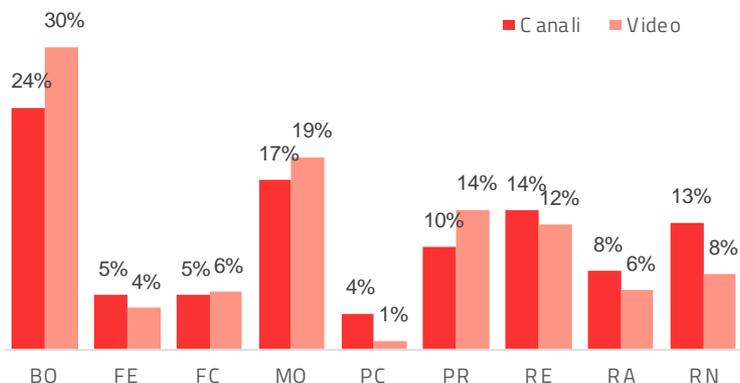


Quota percentuale di canali gestiti dai Comuni per numero di iscritti. Confronto 2017-2019.

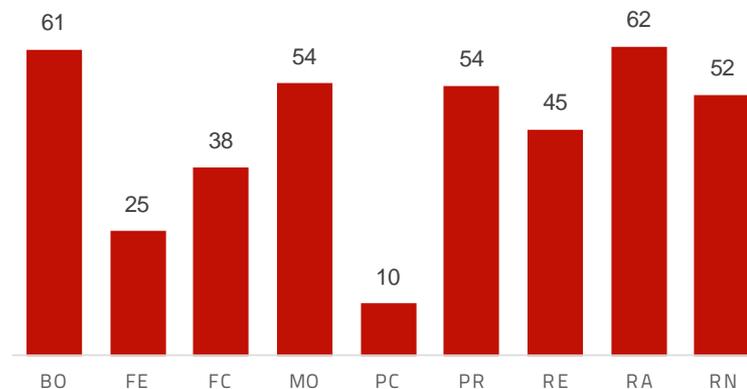


- **Nel 2019 sono stati rilevati 187 canali Youtube (4 canali in più rispetto al 2018)** di cui 20 gestiti dalle Unioni di Comuni.
- **In totale sono 139 i Comuni che gestiscono un canale Youtube (42%)**
- Come per gli altri social, i Comuni grandi sono più presenti rispetto a quelli più piccoli, la cui assenza si registra in misura maggiore per le prime due classi dimensionali.
- Nel tempo si osserva una maggiore presenza dei Comuni medi: nel 2017 era presente il 33,3% dei comuni appartenenti a questa classe dimensione, invece nel 2019 questa quota è aumentata al 46%.
- La maggior parte dei canali Youtube ha meno di 100 iscritti, questo dato sembra essere abbastanza stabile nel tempo.

Quota percentuale di canali e video pubblicati per provincia*.



Numero medio di visualizzazioni*. Divisione provinciale.



- **109 canali Youtube risultano attivi (il 58%)****, quindi hanno pubblicato contenuti nell'anno precedente la rilevazione.
- L'offerta dei contenuti pubblicati è particolarmente concentrata nella provincia Bologna, infatti in questo territorio è presente il 24% dei canali.
- La Provincia di Ravenna presenta il più alto numero medio di visualizzazioni per pagina, nonostante i Comuni di questa zona gestiscano solo l'8% dei canali. Questo risultato è dovuto alla pubblicazione di video sui canali turistici dei Comuni di Cervia e Ravenna, che mostrano l'offerta artistica e ricreativa dei territori.

- In particolare i Comuni di Modena e Bologna utilizzano questo canale anche per la promozione turistica del territorio e per informazioni di carattere amministrativo.
- I video pubblicati da questi due comuni sono veri e propri prodotti professionali di alta qualità.
- Inoltre, lo scorso anno i video per la promozione della Card Musei avevano come testimonial il **giovane youtuber bolognese Luis Sal**. Uno dei suoi video ad oggi conta 272.209 visualizzazioni.



The very heart of Italy | Bologna & Modena



Luis Sal racconta la Card Musei Metropolitani

Top 10 per numero di visualizzazioni.

| Comune | Nome Canale | Numero di visualizzazioni | Numero Iscritti | Numero Video | Var % visualizzazioni 18-19 |
|--------------------|---------------------------------------|---------------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|
| Modena | Città di Modena | 987.715 | 1.760 | 402 | 14,6% |
| Bologna | Comune di Bologna | 760.327 | 2.260 | 373 | 19,5% |
| Bologna | Bologna Welcome | 756.025 | 1.860 | 116 | 12,9% |
| Reggio nell'Emilia | comunedireggioemilia | 684.611 | 1.490 | 928 | 24,1% |
| Parma | Città di Parma | 644.486 | 2.070 | 660 | 16,0% |
| Bologna | FLASHGIOVANI | 567.126 | 725 | 1.574 | nd |
| Ravenna | Ufficio Turismo del Comune di Ravenna | 399.690 | 637 | 93 | 40,3% |
| Montefiore Conca | Montefiore Conca | 292.666 | 181 | 59 | 3,8% |
| Maranello | Comune di Maranello | 283.013 | 742 | 250 | 208,0% |
| Cervia | Visit Cervia | 238.279 | 0 | 51 | 3,7% |

Nel 2019 Montefiore Conca, Maranello e Cervia sono le new entry nella top 10 di Youtube. In particolare nel 2019 **si è verificata una crescita del 208% delle visualizzazioni nel comune di Maranello**. Questo incremento probabilmente è dovuto sia al numero di video pubblicati sul canale nel 2019 (30 video), sia ai contenuti dei video che in alcuni casi trattano temi legati al settore automobilistico.

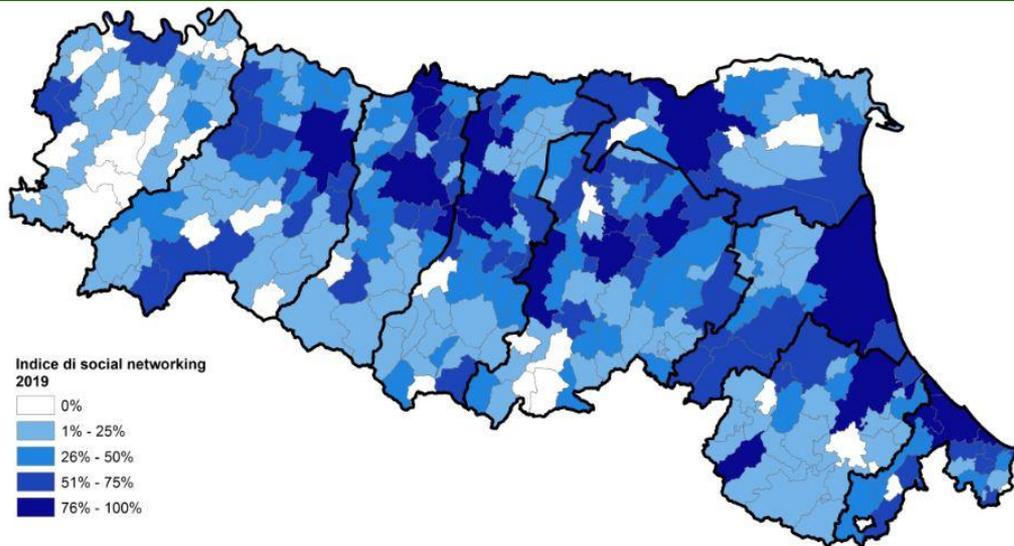
Top 10 account per numero di post.

| Comune | Stato | Post | Follower |
|-----------------------|-----------|-------|----------|
| Bologna | attivo | 3.881 | 44.477 |
| Modena | attivo | 2.525 | 18.817 |
| Rimini | attivo | 2.296 | 16.389 |
| Reggio nell'Emilia | attivo | 1.906 | 12.576 |
| Riccione | attivo | 1.400 | 20.342 |
| Guastalla | attivo | 1.305 | 1.804 |
| Castelvetro di Modena | dormiente | 923 | 1.435 |
| Borgo Val di Taro | attivo | 702 | 2.446 |
| Ferrara | attivo | 702 | 12.057 |
| Comacchio | attivo | 592 | 2.767 |

Comuni con almeno un account. Divisione provinciale.



- Da quest'anno, col supporto di nuove metodologie di ricerca che si basano sull'estrazione automatizzata dei dati, l'analisi dei social si arricchisce di un nuovo capitolo, riguardante la diffusione di Instagram tra la PA emiliano-romagnola. I dati di calo registrati per alcuni social più consolidati, in particolare per Twitter, sono alla base di questa indagine ulteriore, volta a verificare l'intensificarsi della presenza e uso di altri social
- Nel 2019 sono state rilevate dalle homepage dei siti dei Comuni 36 pagine Instagram. In totale sono 34 i Comuni presenti.
- Su questo canale di comunicazione i post sono costituiti da fotografie accompagnate da un commento o brevi video amatoriali.
- La comunicazione su questo canale è principalmente finalizzata alla promozione turistica del territorio e in alcuni casi si trovano anche informazioni di carattere amministrativo



L'Indice di social networking misura la presenza simultanea su più social network dei Comuni emiliano-romagnoli: Facebook, Twitter, Youtube e Altri social (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram). Nel 2019 la media regionale raggiunge il 44% (+1pp)

- Nel 2019 24 Comuni sono presenti su tutti i social analizzati (Facebook, Twitter, Youtube e «Altri social») – 4 Comuni in più rispetto allo scorso anno.
- Di questi 24 Comuni, 8 sono Comuni Capoluogo.
- La media dell'indice di social networking per i soli Comuni Capoluogo è del 95%
- Il Comune più piccolo presente simultaneamente su tutti i social è Premilcuore (FC) – prima classe dimensionale.
- Tra tutti i social analizzati, Facebook è quello più diffuso con 658 account rilevati.

- Dalla lettura dei dati analizzati emerge che **i Comuni sono sempre più presenti sui social network** e pubblicano contenuti di carattere amministrativo, relativi alla promozione del territorio e all'offerta culturale.
- I Comuni grandi sono più attivi sui social network rispetto ai Comuni piccoli, questa differenza è dovuta probabilmente alle diverse risorse di cui dispongono i Comuni di classi dimensionali diverse
- Gli account Facebook sono i canali social più diffusi per la comunicare con i cittadini. Nello specifico **i profili più diffusi sono gli Account Generali**, dove la PA si rende sempre più «riconoscibile» migliorando le informazioni sulla propria identificabilità.
- **La presenza e l'attività dei Comuni su Youtube e Twitter invece è stabile nel tempo**, non mostra segnali di crescita significativa.
- Infatti **la PA sta cominciando ad utilizzare anche altri canali social** su cui finora non sono stati fatti approfondimenti, come ad esempio Instagram, utilizzato principalmente per la promozione del territorio. Analizzare altri canali permette di avere un quadro più completo sulla presenza della PA sui social, che è soggetta ad una continua evoluzione.

Competenze digitali



In questa parte del rapporto si illustrano i risultati della rilevazione ed analisi di dati di diversa fonte riguardanti la tematica delle competenze digitali.

"Le "competenze digitali" sono state intese secondo i due schemi europei più consolidati come "competenze digitali di cittadinanza" che tutti i cittadini oggi dovrebbero avere (framework DigComp) e "competenze specialistiche ICT" (framework e-CF), che competono ai professionisti del digitale, sia che lavorino nella stessa industria ICT che in altri settori dell'economia. Vi è poi una terza area "grigia", non chiaramente definita e delimitata, quella delle "competenze digitali per il lavoro e la e-leadership".

La Regione Emilia-Romagna ha da tempo implementato il progetto Pane e Internet, che si pone l'obiettivo di «favorire lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini al fine di garantire una piena cittadinanza digitale» (<https://www.paneeinternet.it/public/progetto>). I dati oggetto di analisi riguardano principalmente due aspetti:

- I cittadini formati complessivamente sugli **esclusi digitali**
- L'attivazione di servizi di facilitazione digitale

I dati oggetto di analisi sono forniti dalla Regione Emilia-Romagna, Progetto PEI (al 31/12/2019)

Per **esclusi digitali** si intende la popolazione 45-74 anni che per vari motivi - scarse o nulle conoscenze in materia di utilizzo delle nuove tecnologie, ubicazione geografica, condizioni economiche, timore o scelte individuali, ... - non utilizza e/o non accede alle opportunità offerte dai servizi on line, dalla navigazione in internet, e più in generale dai dispositivi e servizi digitali.

Per **facilitazione digitale** si intende la predisposizione di servizi di assistenza all'uso del digitale e di Internet erogati in punti pubblici di accesso alla popolazione che ne fa richiesta (biblioteca, urp, ecc.). Generalmente la facilitazione è erogata da soggetti appositamente formati dal progetto.

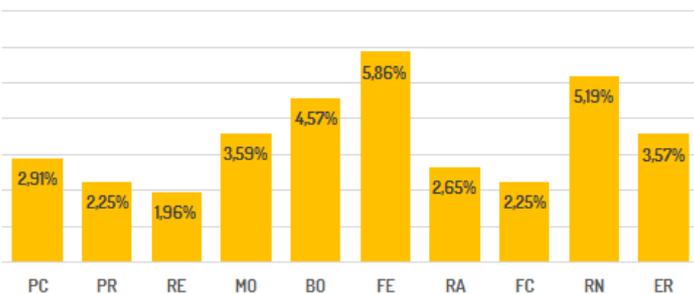
Sono altresì oggetto di analisi le **iniziative autonome di alfabetizzazione e facilitazione digitale**, ossia implementate direttamente dai comuni o in generale dal territorio. Si tratta di iniziative di varia natura (corsi di informatica, laboratori, eventi specifici), per i quali sono stati raccolte informazioni anche in relazione ai target di utenza (anziani, studenti, stranieri, ecc.), da vari anni.

Infine, sono stati elaborati i dati relativi ai partecipanti ai corsi di formazione finanziati dalla Regione Emilia-Romagna con il Fondo sociale Europeo aventi almeno un modulo digitale, dal 2014 al 2019, messi in relazione coi residenti 14-64 anni (da intendere come intervallo di popolazione target dei suddetti corsi. Si sono considerati nello specifico i corsi finanziati dal Fondo sociale europeo (FSE), programmazione 2014-2020 della Regione Emilia-Romagna contengono almeno un "modulo digitale", ossia un modulo formativo su "temi digitali", identificati tramite parole chiave (internet, digital*, mail, informat*, server e software).

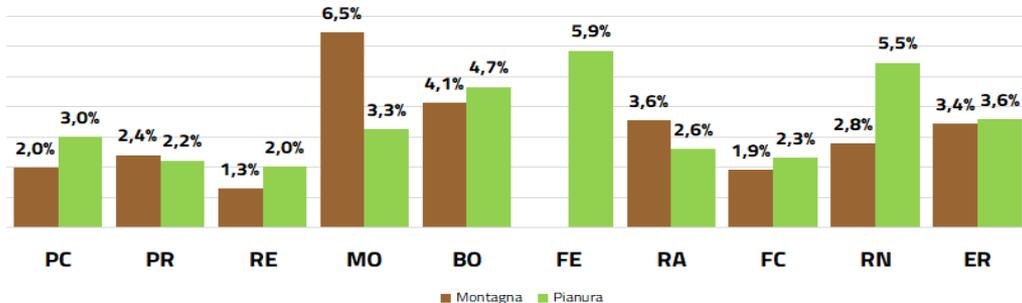
I dati relativi alle iniziative autonome del territorio di alfabetizzazione e facilitazione digitale sono raccolte da ART-ER su fonte web e altre fonti. La raccolta si è conclusa ad ottobre 2019.

I dati relativi ai partecipanti ai corsi FSE con almeno un modulo digitale sono Regione Emilia Romagna – SERVIZIO PROGRAMMAZIONE DELLE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE, DELLA FORMAZIONE, DEL LAVORO E DELLA CONOSCENZA. I dati sono aggiornati al 31/12/2019.

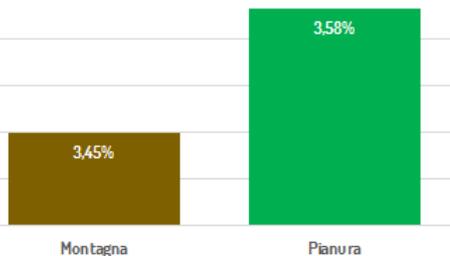
% formati con corsi PEI su esclusi digitali (2009-2019)



% formati con corsi PEI su esclusi digitali (2009-2019)

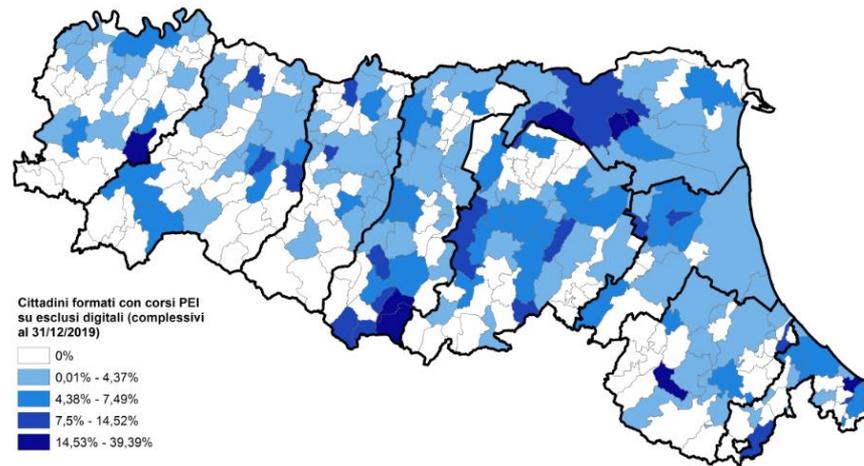


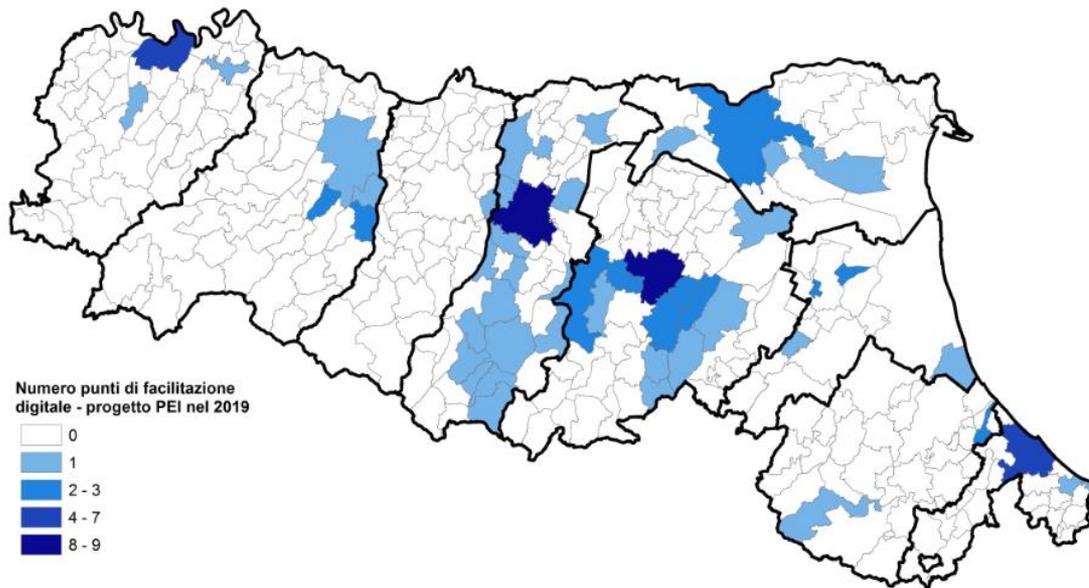
% formati con corsi PEI su esclusi digitali (2009-2019)



Dal 2009 in poi, tramite progetto Pane&Internet,

- sono stati formati circa **29.000** allievi
- sono stati realizzati circa **1.700** corsi
- La percentuale più elevata si riscontra per **Sestola (MO)** al **39,4%**

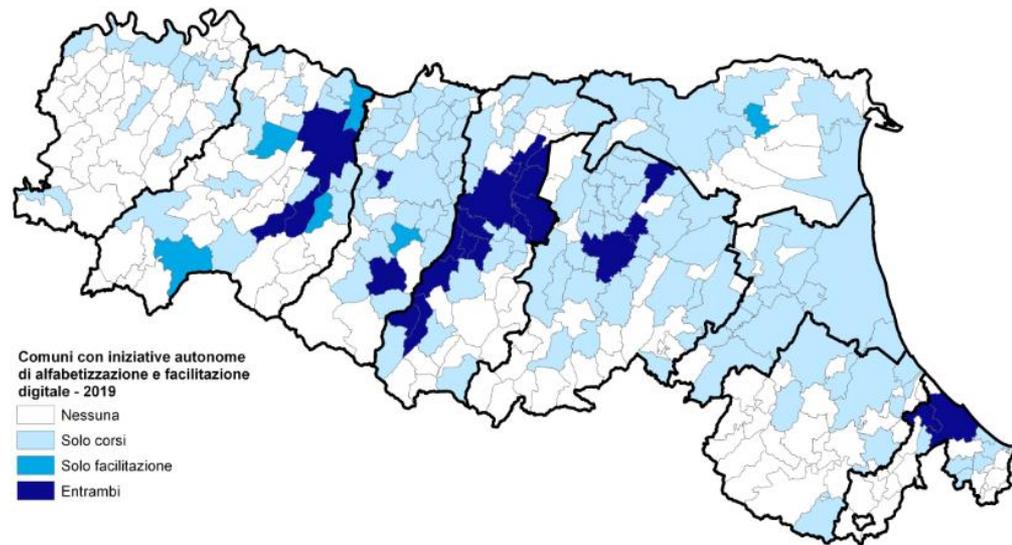
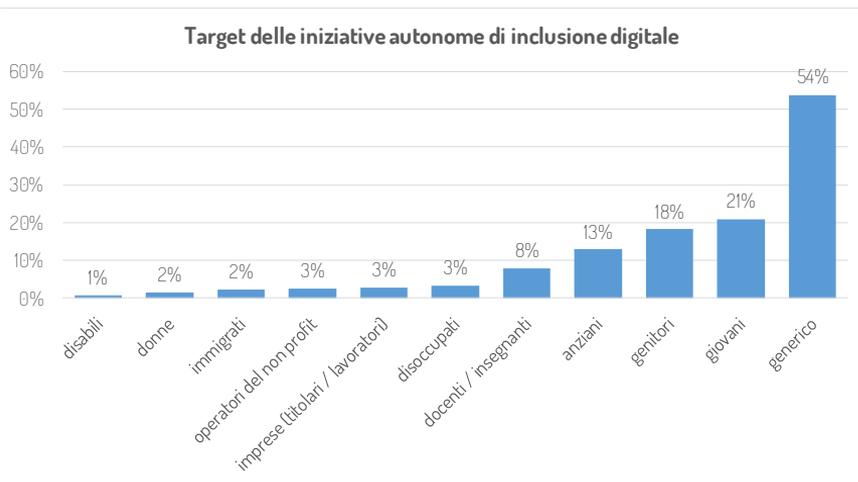




I punti di facilitazione digitale attivi in Emilia-Romagna **nel 2019 sono 93**, presenti in **51 Comuni**. Il numero maggiore è presente a **Bologna e Modena** (9 punti).

Il luogo privilegiato per usufruire del servizio è la **biblioteca comunale**, ma non mancano casi di collocazione presso URP o centri culturali polivalenti.

La mappa dei punti disponibili sul territorio è disponibile in <https://www.paneeinternet.it/public/facilitazione-digitale> mentre nella sezione dedicata ai **PUNTI PEI** sono indicate le specifiche iniziative di facilitazione digitale



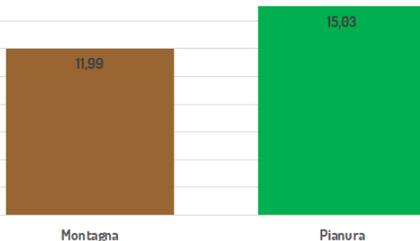
I Comuni con iniziative autonome di alfabetizzazione e facilitazione digitale attivate nel corso del tempo fino al 2019 sono **189**. Il valore è cumulato, considerando tutte le iniziative finora rilevate. **135** hanno solo corsi o altra tipologia di iniziativa, **6** hanno solo facilitazione e **24** hanno entrambe le forme di inclusione digitale considerate. Oltre al **target generico** (non specifica un gruppo preciso di destinatari oppure è rivolto «a tutti»), le iniziative autonome di inclusione si rivolgono **prevalentemente a giovani, genitori ed anziani**.

Corsi finanziati con FSE con almeno un modulo digitale

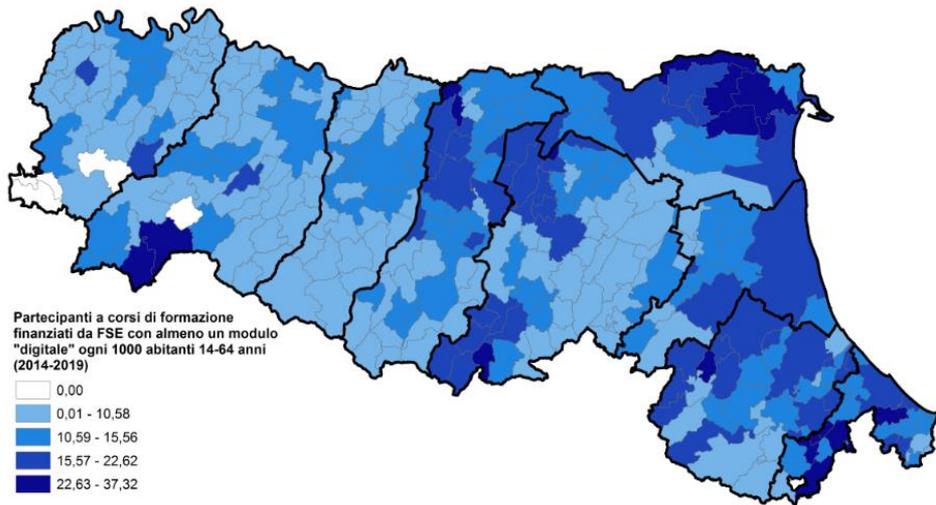
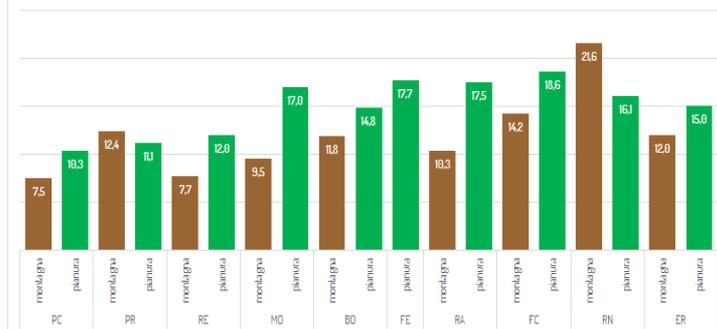
Cittadini formati con corsi FSE con almeno uno modulo digitale ogni 1000 residenti 14-64 anni (2014-2019)



Cittadini formati con corsi FSE con almeno uno modulo digitale ogni 1000 residenti 14-64 anni (2014-2019)



Cittadini formati con corsi FSE con almeno uno modulo digitale ogni 1000 residenti 14-64 anni (2014-2019)



Nel periodo 2014-2019:

- sono state formate circa **42.000** persone
- i partecipanti provenivano da **323** Comuni emiliano-romagnoli diversi
- Il rapporto più elevato fra formati e residenti 14-64 anni si riscontra per **Coriano (RN): 37,32**